EQUIPOS
CONSULTORES

Estudio de satisfacción de clientes SAMP 2026

ANCAP

Montevideo, octubre 2026

Índice

1 Diseño del estudio

2 Uso del servicio

3 Evaluación del servicio

4 Evaluación del personal

5 Lealtad y recomendación

6 Lubricantes

7 Análisis de cuadrantes

8 Sugerencias

9 Conclusiones

1. Diseño del estudio

1.1 Metodología

Ficha técnica de la medición 2026

Público objetivo

- Empresas clientes del Laboratorio de ANCAP (listado proporcionado por ANCAP).
- Se invitó al responsable de recibir los informes del laboratorio en cada empresa.

Modo y duración

- Encuesta autoadministrada online (CAWI) en plataforma Alchemer.
- Seguimiento telefónico.
- Duración de la encuesta: 7 minutos.
- Campo: 16/09 al 07/10 de 2026.

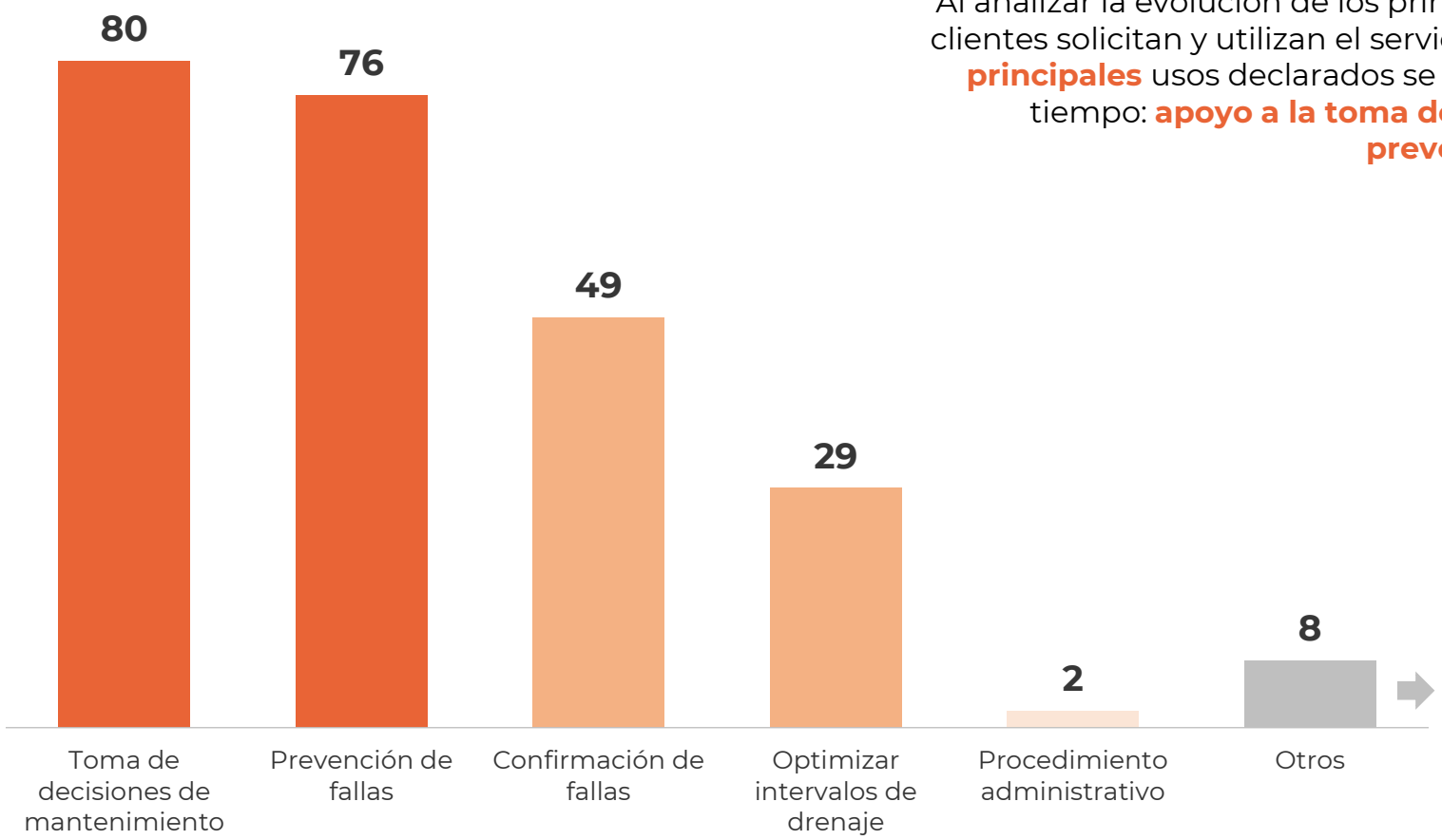
Muestra

- Total de los encuestados: 98 casos.
- Segmentación por muestras enviadas al año:
  - 0 a 9: 24 (24%)
  - 10 a 99: 58 (59%)
  - 100 o más: 15 (15%)
  - No contesta: 1 (1%)

2. Uso del servicio

2.1 Uso del servicio

Motivos de solicitud de análisis (%)



Servicio a sus propios clientes (postventa, reclamos)
Control de calidad y estado del lubricante (desgaste, adulteración)
Control de procesos de limpieza (flushing) de sistemas
Otras técnicas de mantenimiento predictivo

Al analizar la evolución de los principales motivos por los cuales los clientes solicitan y utilizan el servicio SAMP, se observa que **los tres principales** usos declarados se mantienen estables a lo largo del tiempo: **apoyo a la toma de decisiones de mantenimiento, prevención, y confirmación de fallas.**

BASE: Total de encuestados 2026 (n=98). Respuesta múltiple: suma más de 100%.
PREGUNTA: ¿Cuál es el uso que le da su empresa al Servicio de Análisis de Aceites (SAMP)?

2.2 Uso del servicio

Motivos de solicitud según muestras enviadas al año (%)

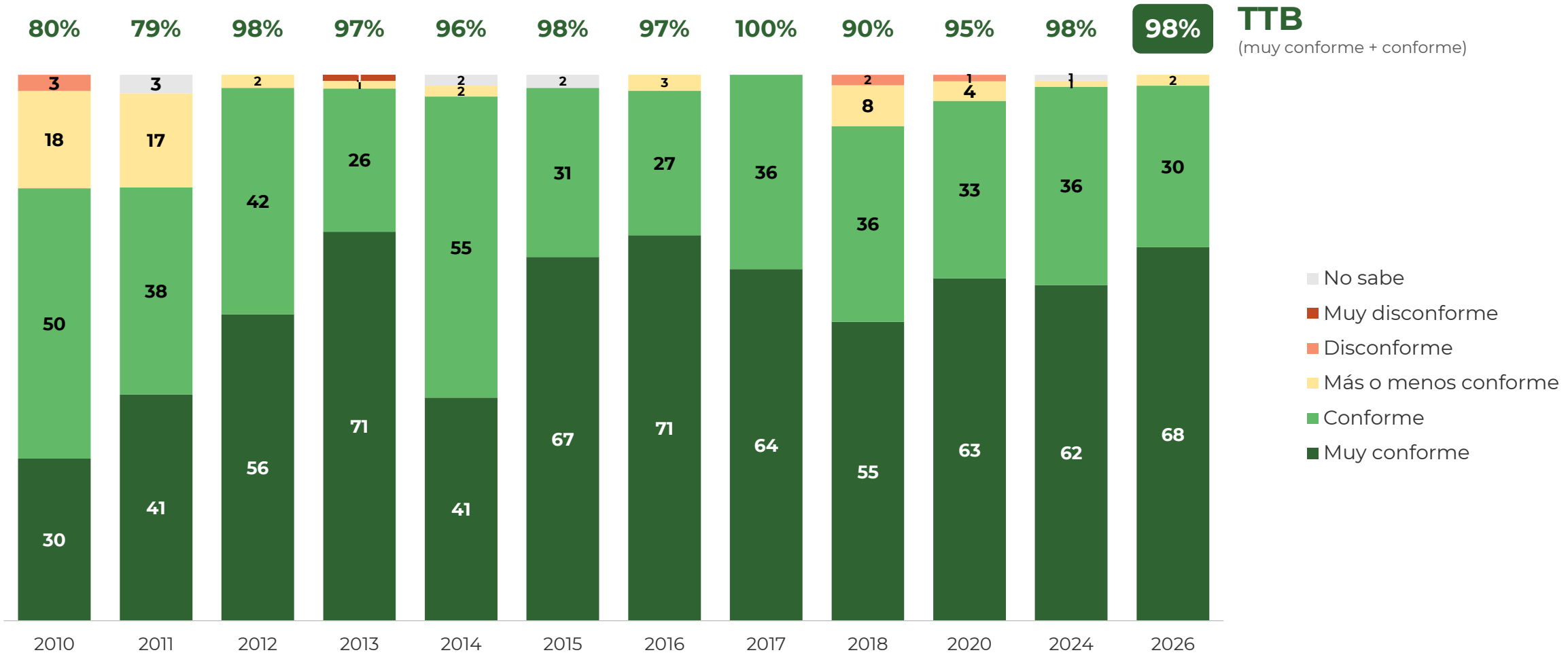
		Muestras enviadas al año		
Uso del servicio	**Total (n=98)**	**0 a 9 (n=24)**	**10 a 99 (n=58)**	**100 o más (n=15)**
Toma de decisiones de mantenimiento	**80**	75	78	93
Prevención de fallas	**76**	71	74	87
Confirmación de fallas	**49**	46	50	47
Optimizar intervalos de drenaje	**29**	17	28	47
Procedimiento administrativo	**2**	-	3	-
Otros	**8**	-	10	13

BASE: Total de encuestados 2026 (n=98). Respuesta múltiple.
PREGUNTA: ¿Cuál es el uso que le da su empresa al Servicio de Análisis de Aceites (SAMP)?

3. Evaluación del servicio

3.1 Evaluación global del servicio

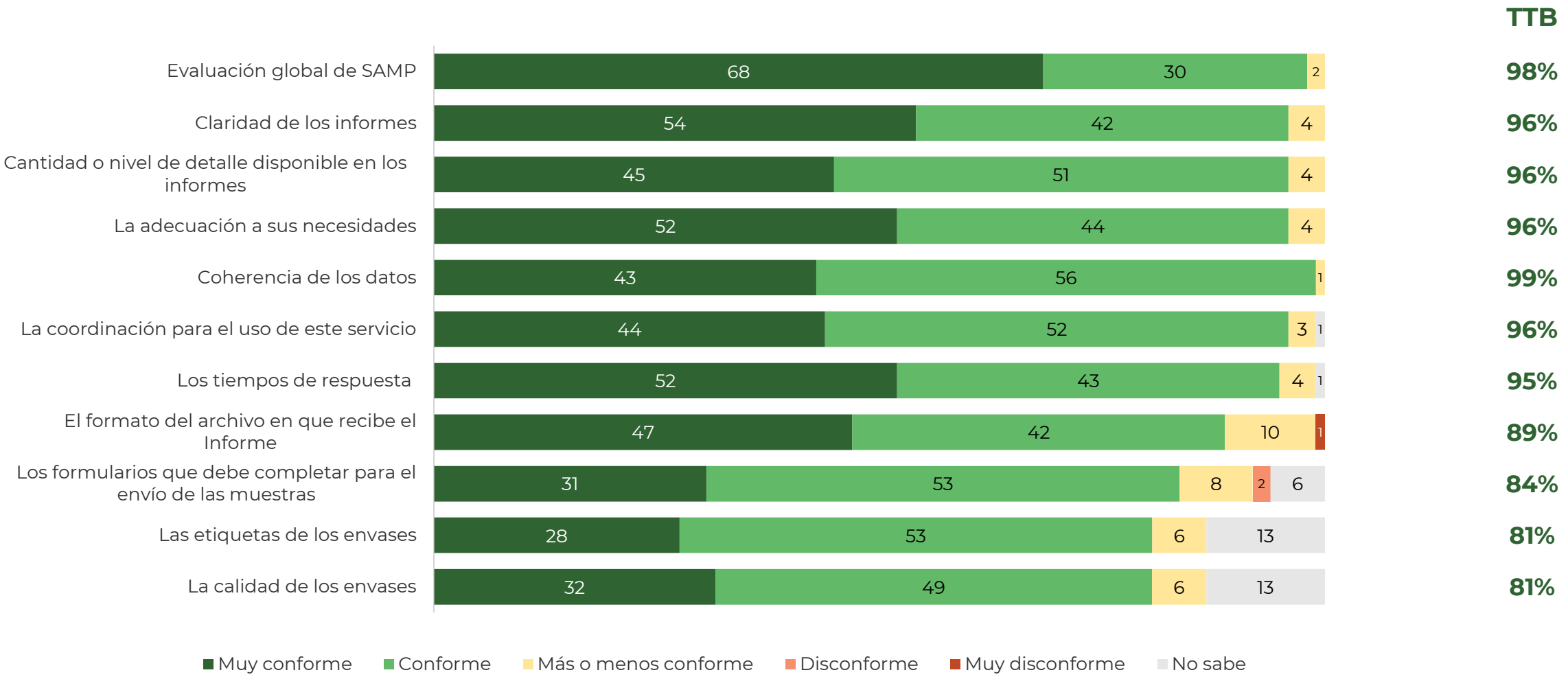
Evolución 2010 - 2026 (%)



BASE: Total de encuestados (2026: n=98).
PREGUNTA: ¿Cómo evaluaría su conformidad global con el Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo?

3.2 Evaluación del servicio

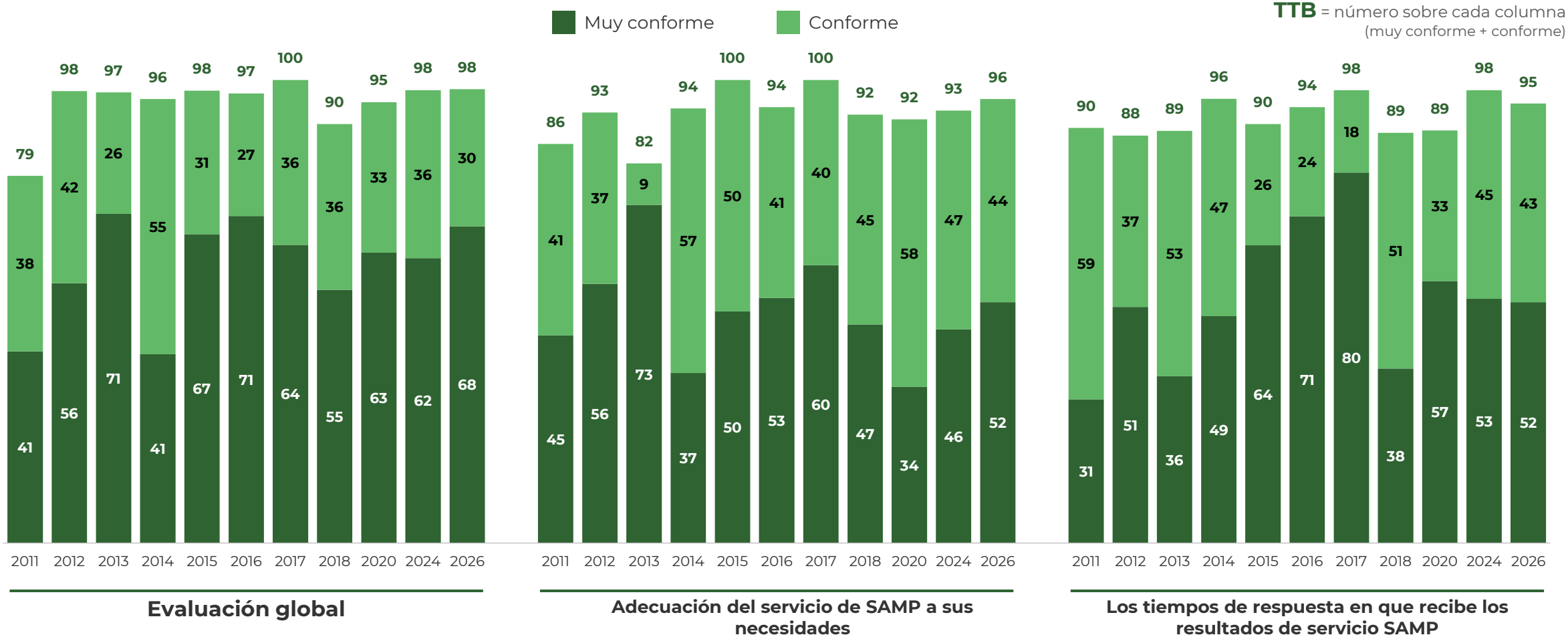
Conformidad con los aspectos del servicio (%)



BASE: Total de encuestados (2026: n=98).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.3 Evaluación del servicio

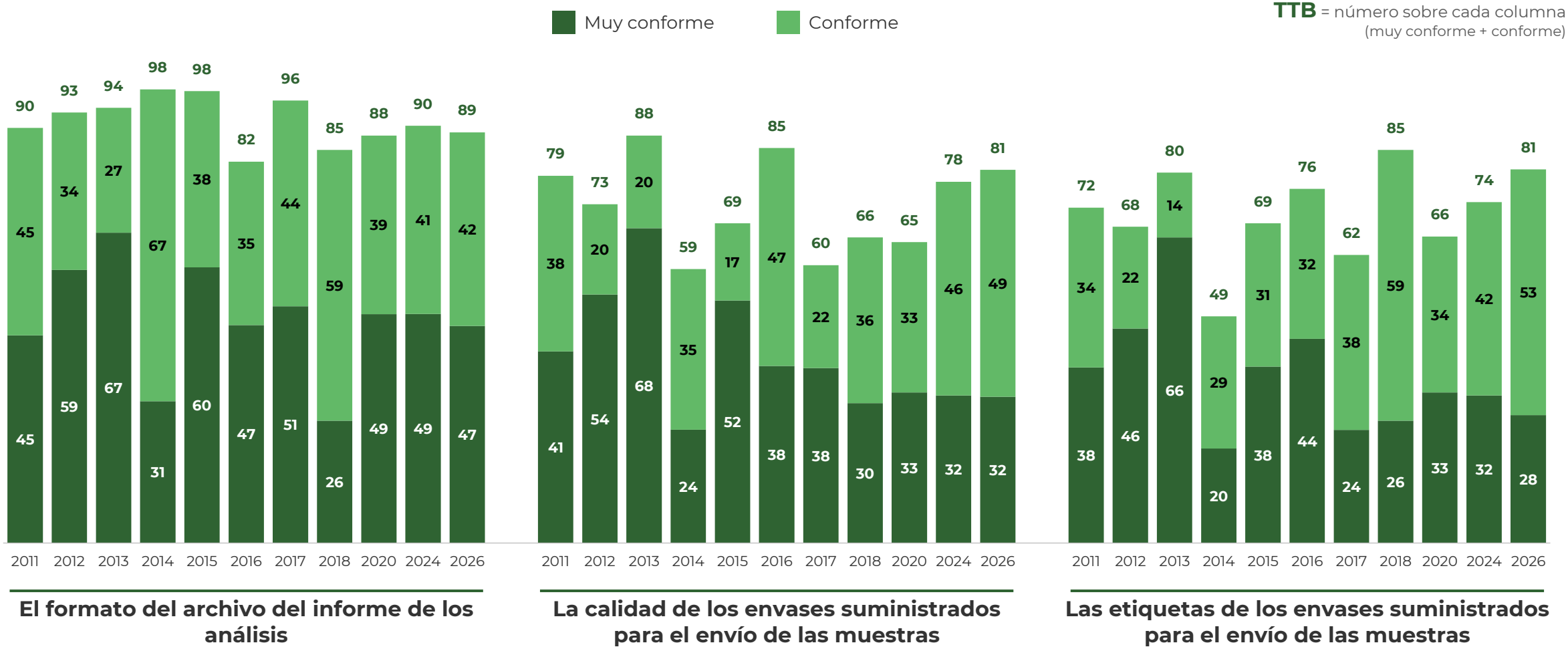
Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.4 Evaluación del servicio

Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



El formato del archivo del informe de los análisis

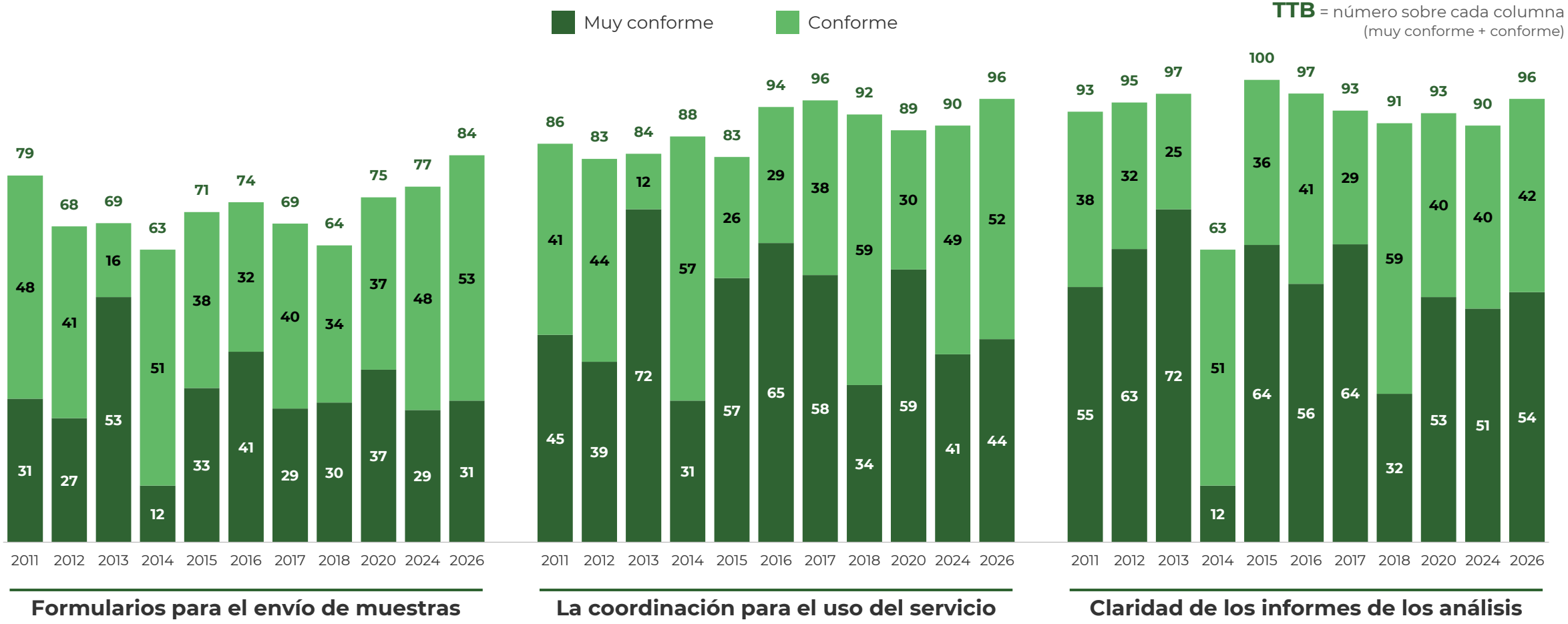
La calidad de los envases suministrados para el envío de las muestras

Las etiquetas de los envases suministrados para el envío de las muestras

BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.5 Evaluación del servicio

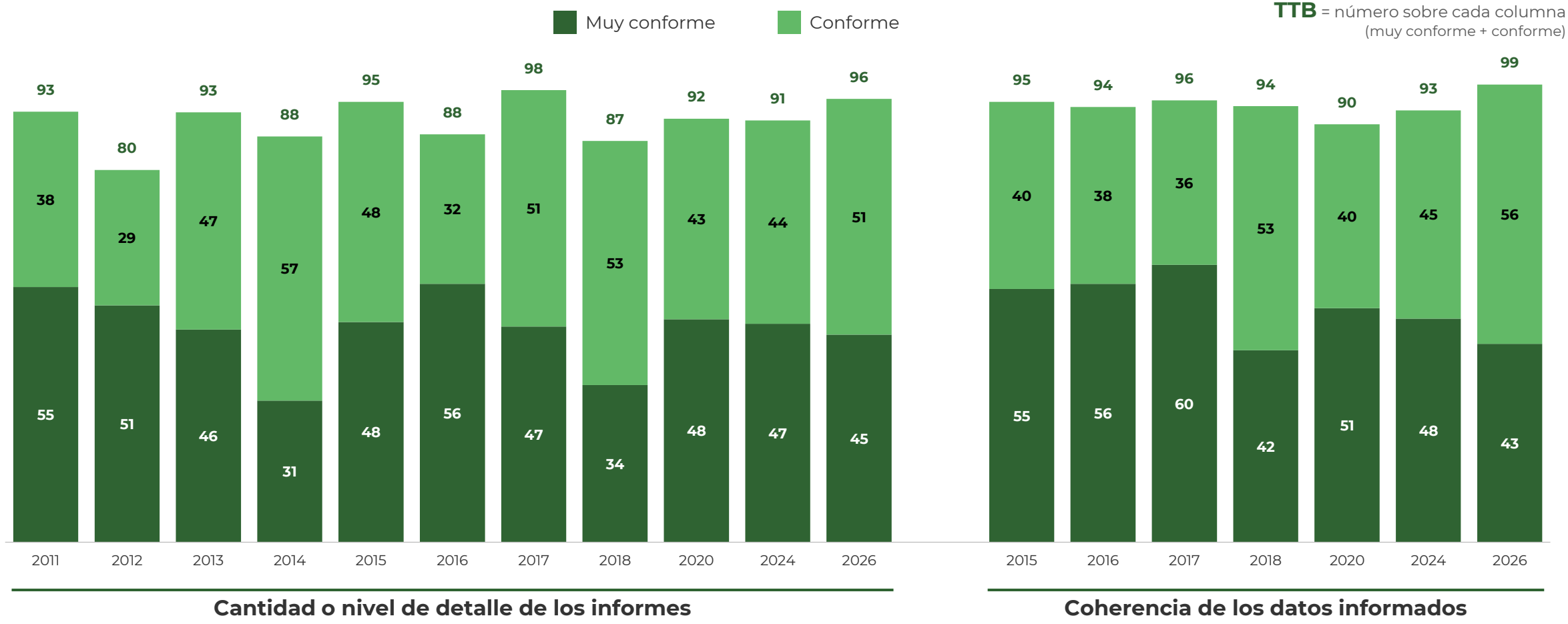
Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.6 Evaluación del servicio

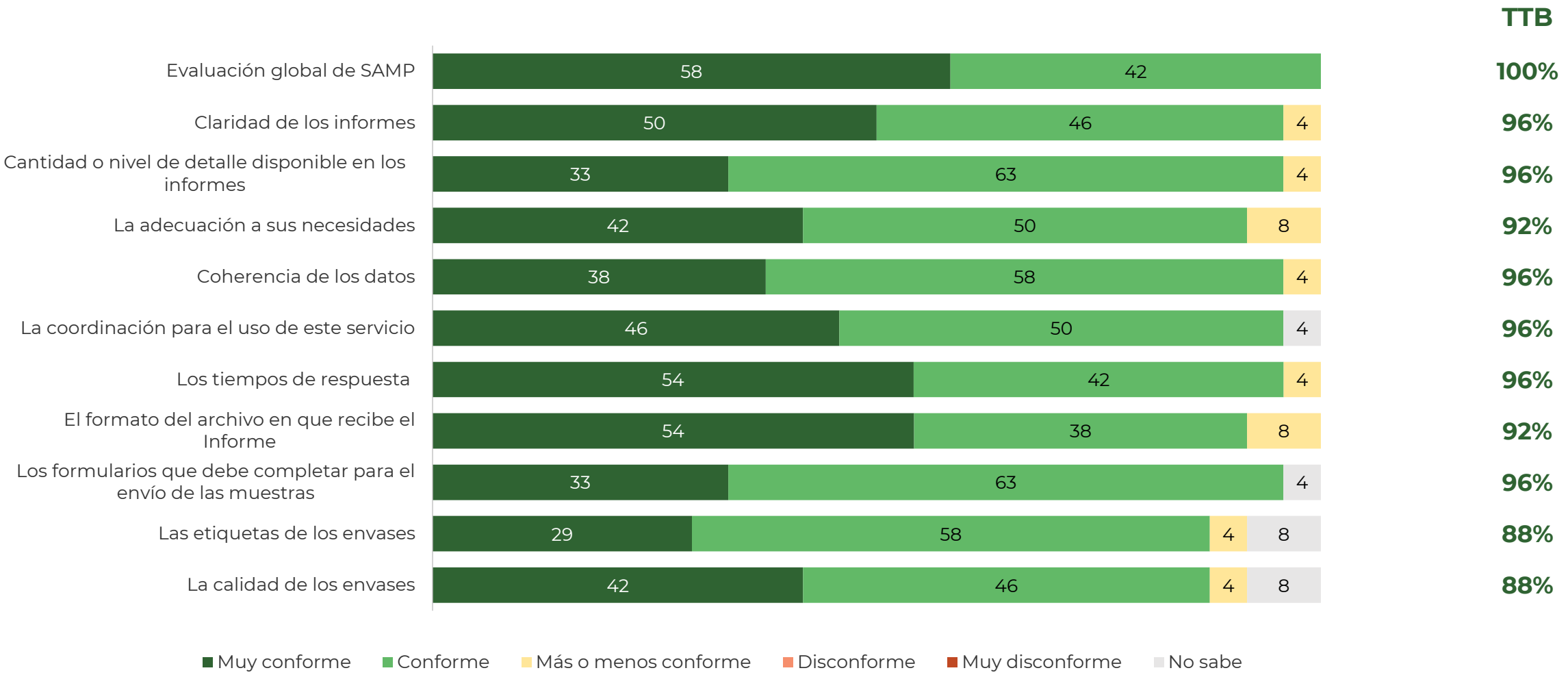
Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.7 Evaluación del servicio

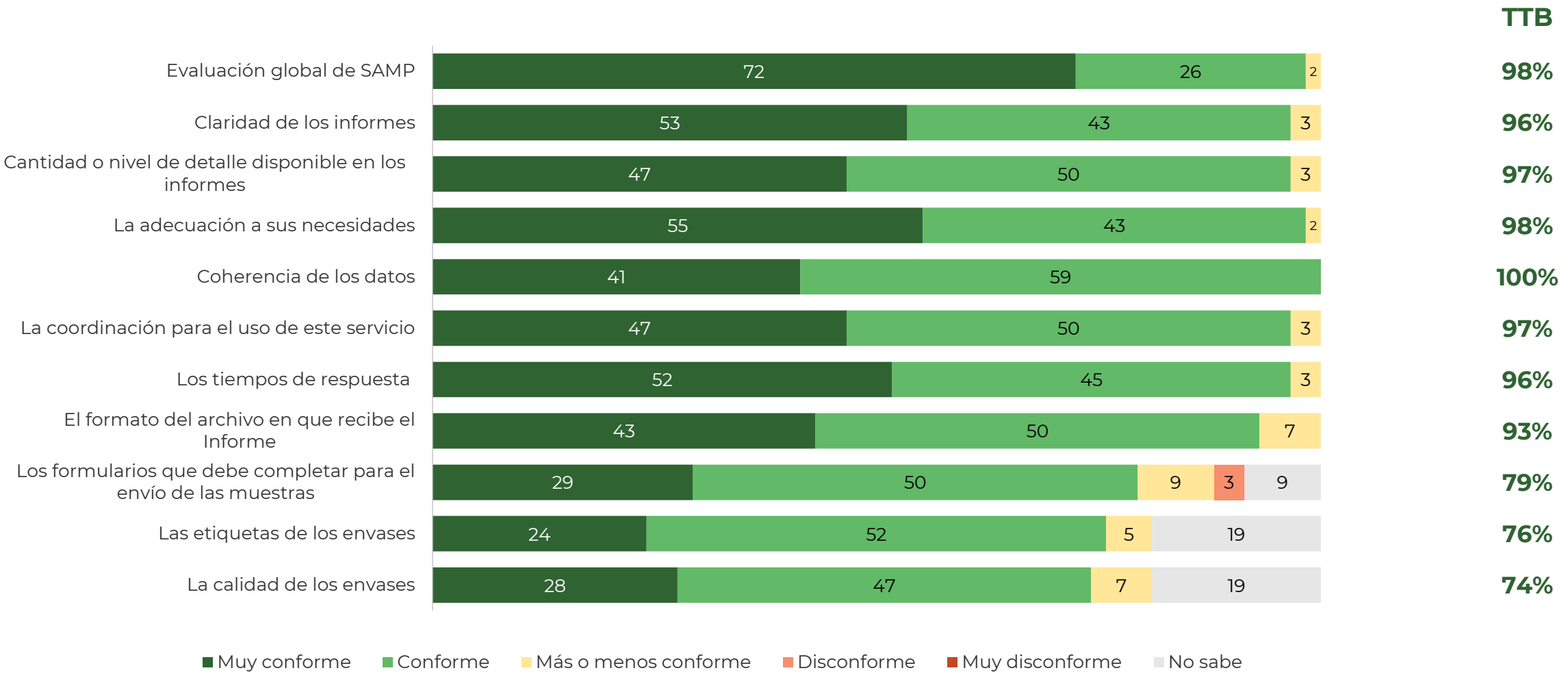
Clientes que envían entre 0 y 9 muestras al año (%)



BASE: Encuestados que envían entre 0 y 9 muestras al año (n=24).* Base reducida: leer con cautela.
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.8 Evaluación del servicio

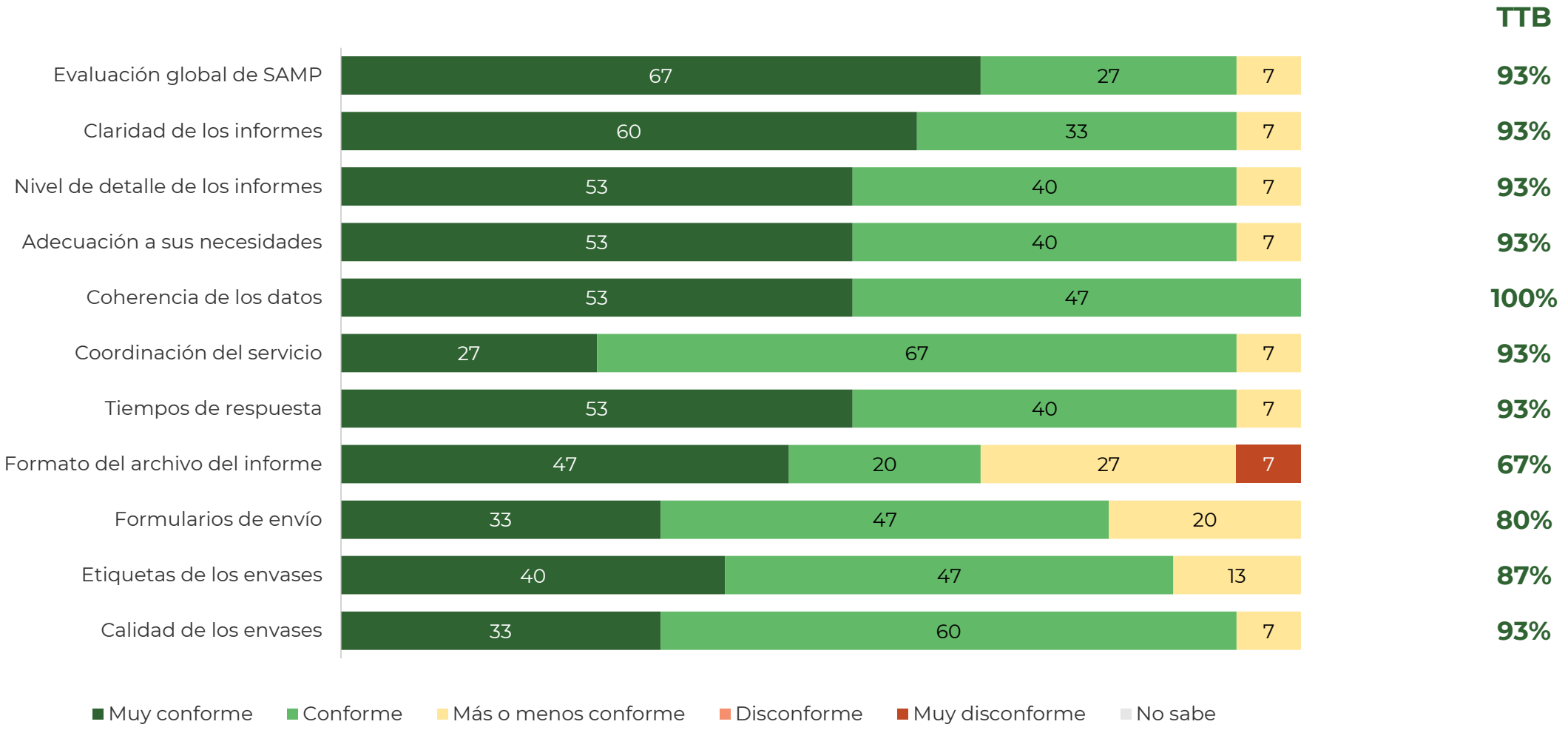
Clientes que envían entre 10 y 99 muestras al año (%)



BASE: Encuestados que envían entre 10 y 99 muestras al año (n=58).
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

3.9 Evaluación del servicio

Clientes que envían 100 o más muestras al año (%)

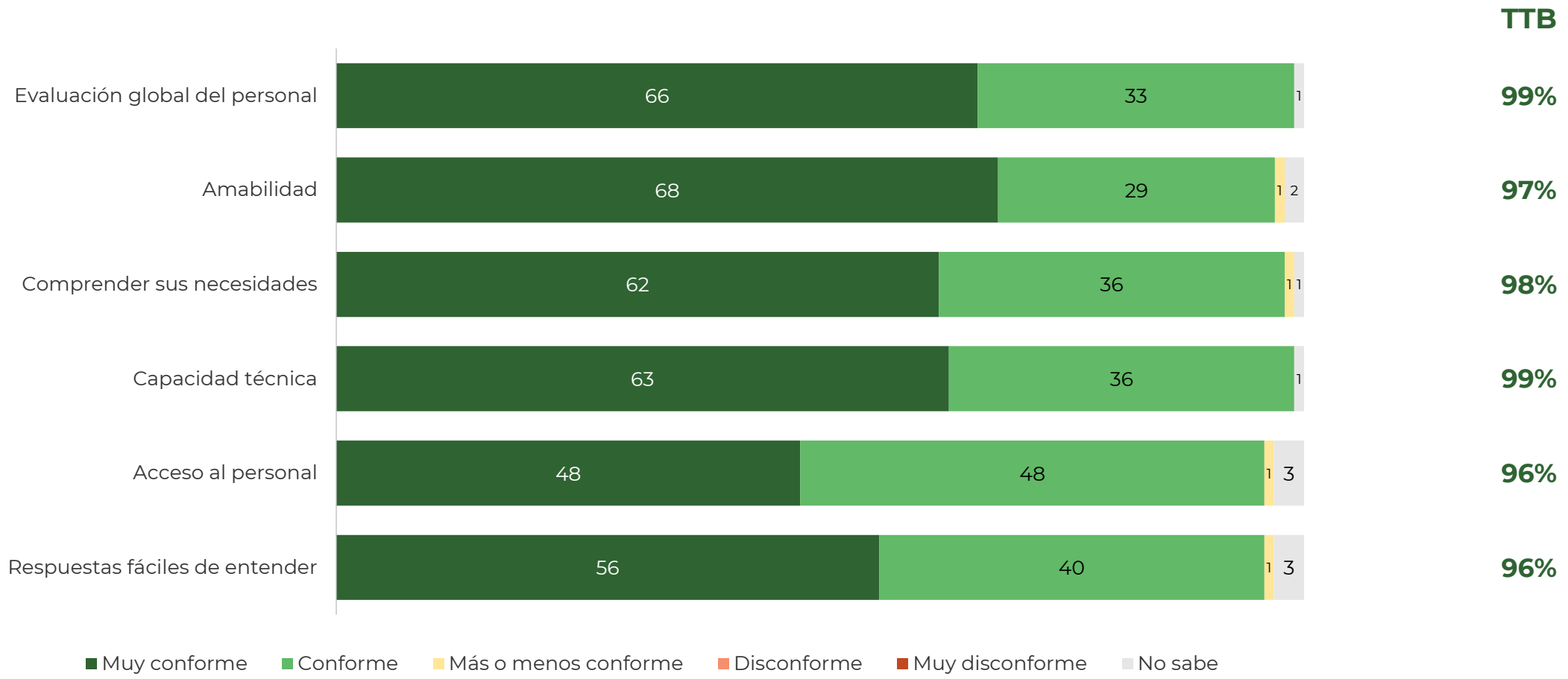


BASE: Encuestados que envían 100 o más muestras al año (n=15).* Base reducida: leer con cautela.
PREGUNTA: Evalúe por favor su nivel de conformidad con cada uno de los siguientes aspectos del Servicio de Análisis para el Mantenimiento Predictivo de ANCAP.

4. Evaluación del personal

4.1 Evaluación del personal

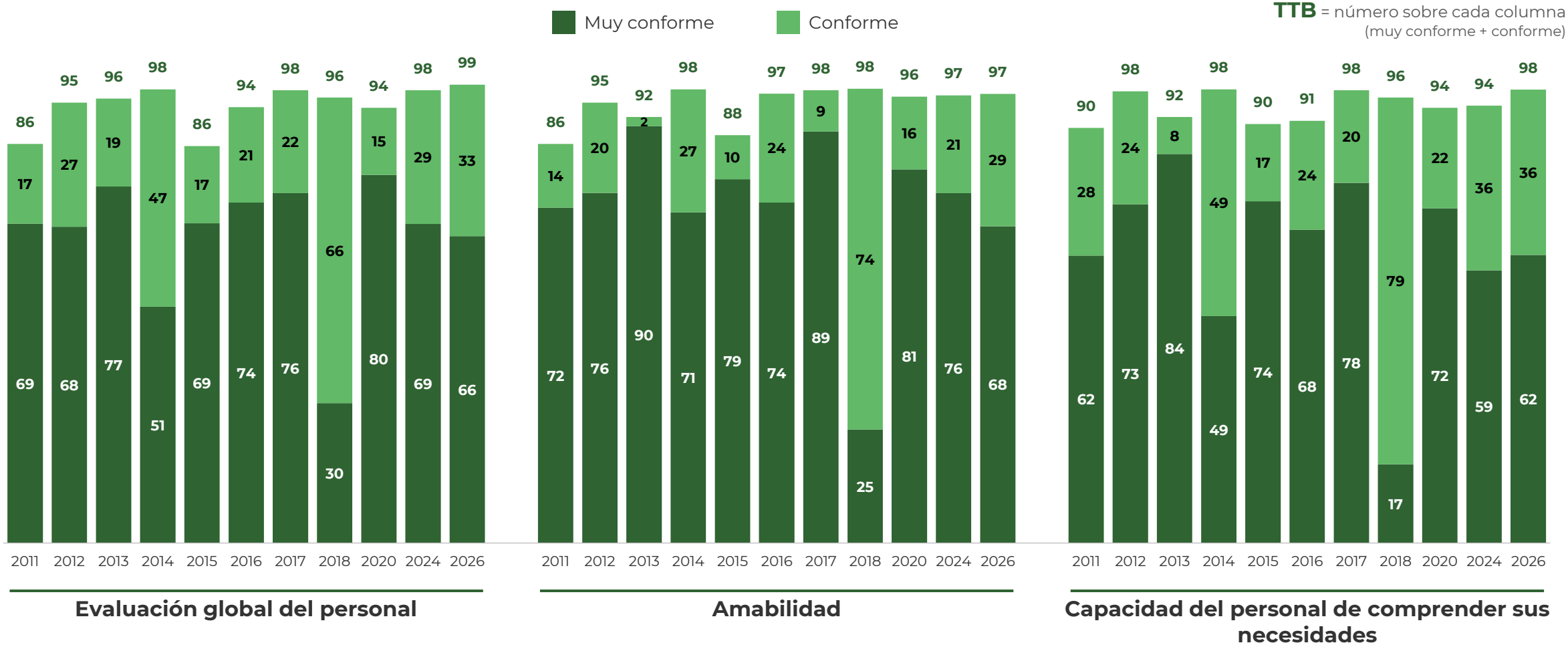
Conformidad con el personal (%)



BASE: Total de encuestados (2026: n=98).
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

4.2 Evaluación del personal

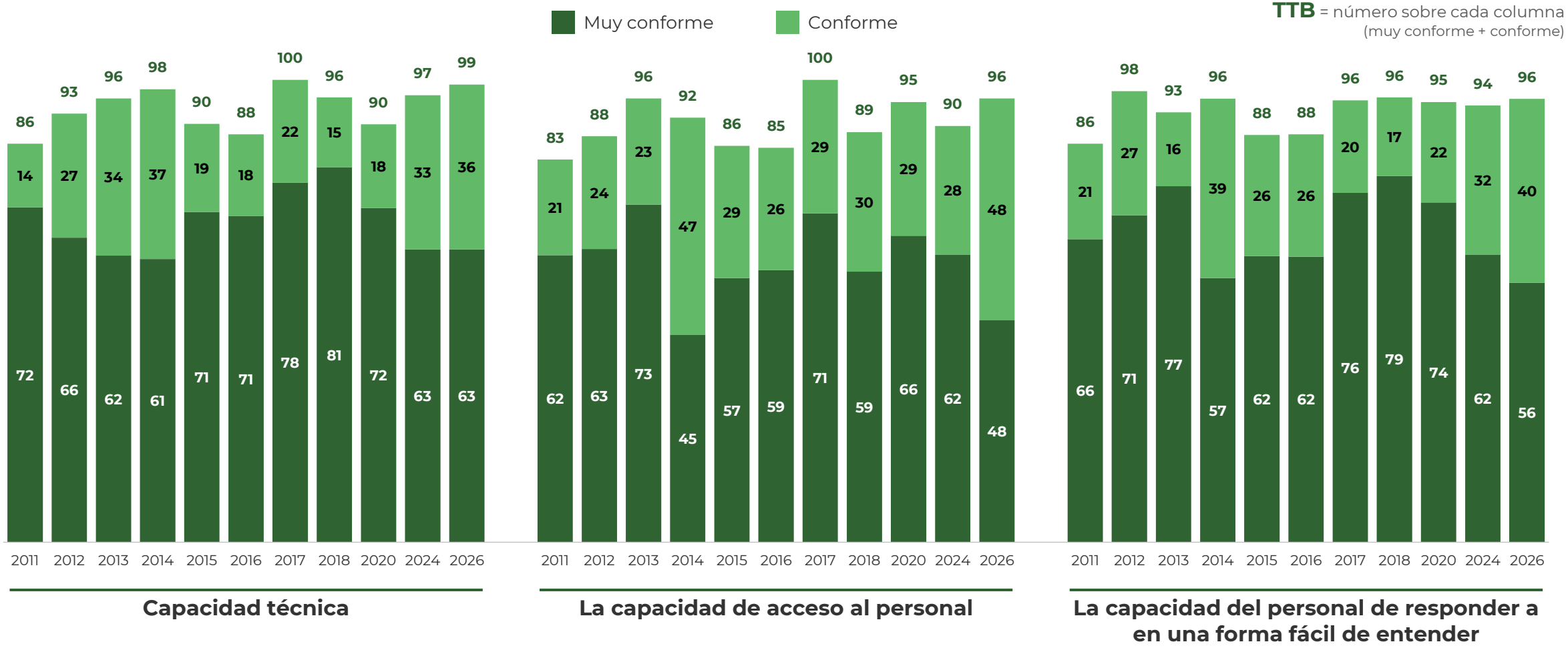
Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

4.3 Evaluación del personal

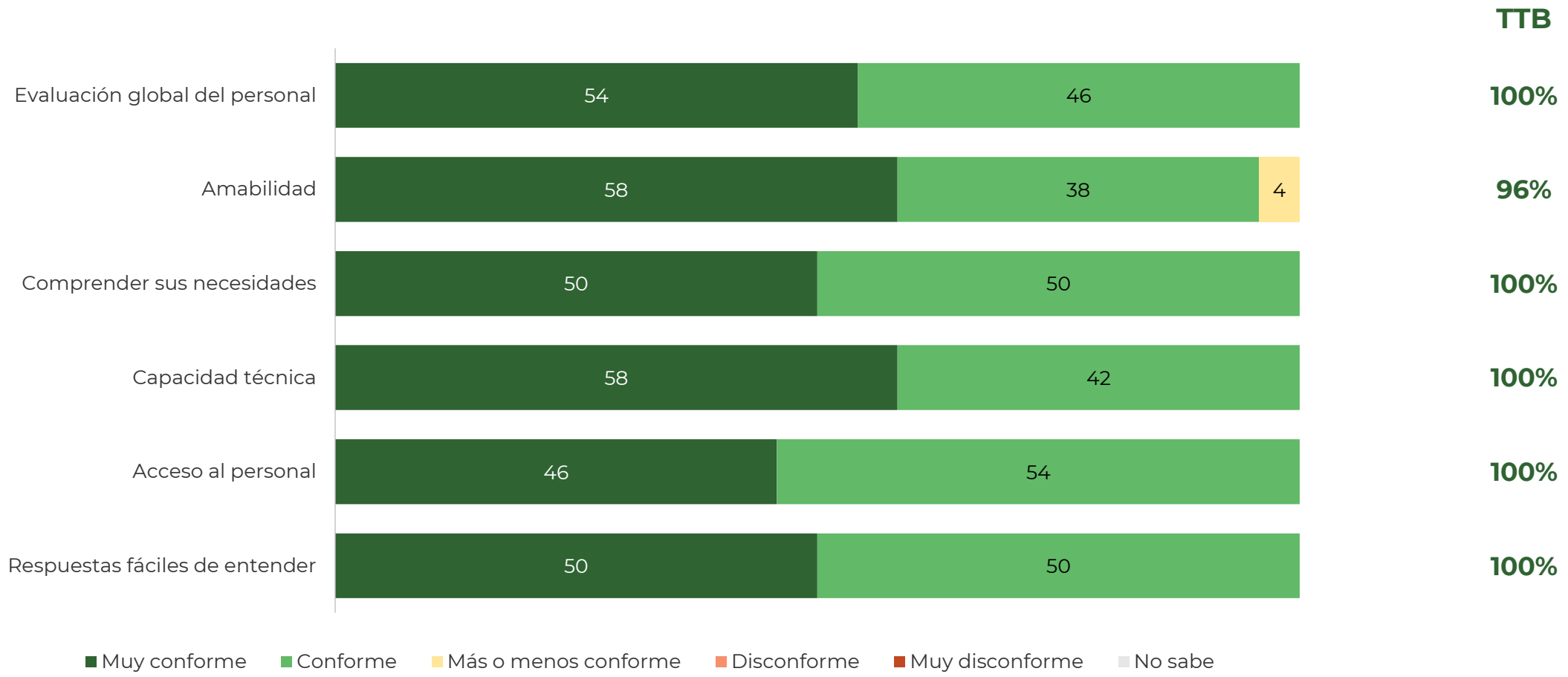
Evolución 2011 - 2026 (% muy conforme + conforme = TTB)



BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98).
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

4.4 Evaluación del personal

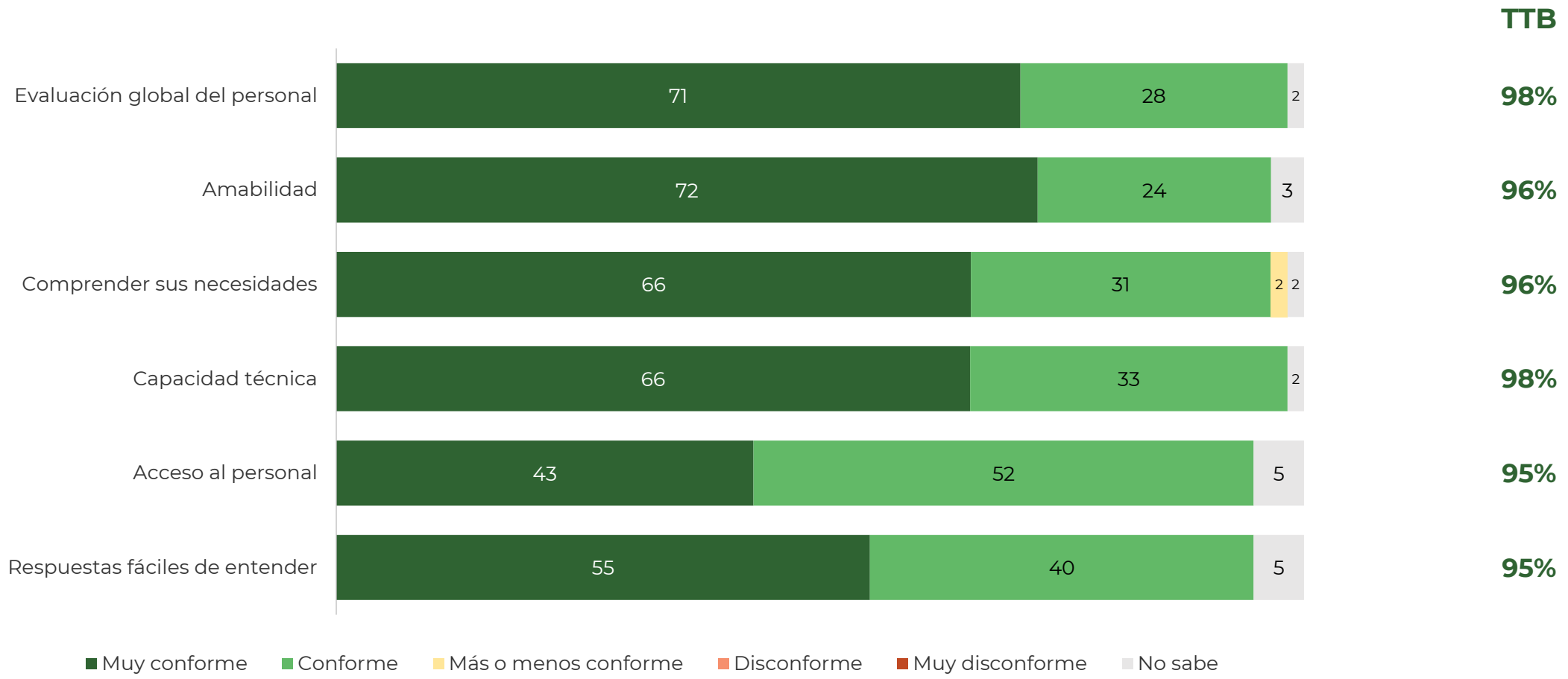
Clientes que envían entre 0 y 9 muestras al año (%)



BASE: Encuestados que envían entre 0 y 9 muestras al año (n=24).* Base reducida: leer con cautela.
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

4.5 Evaluación del personal

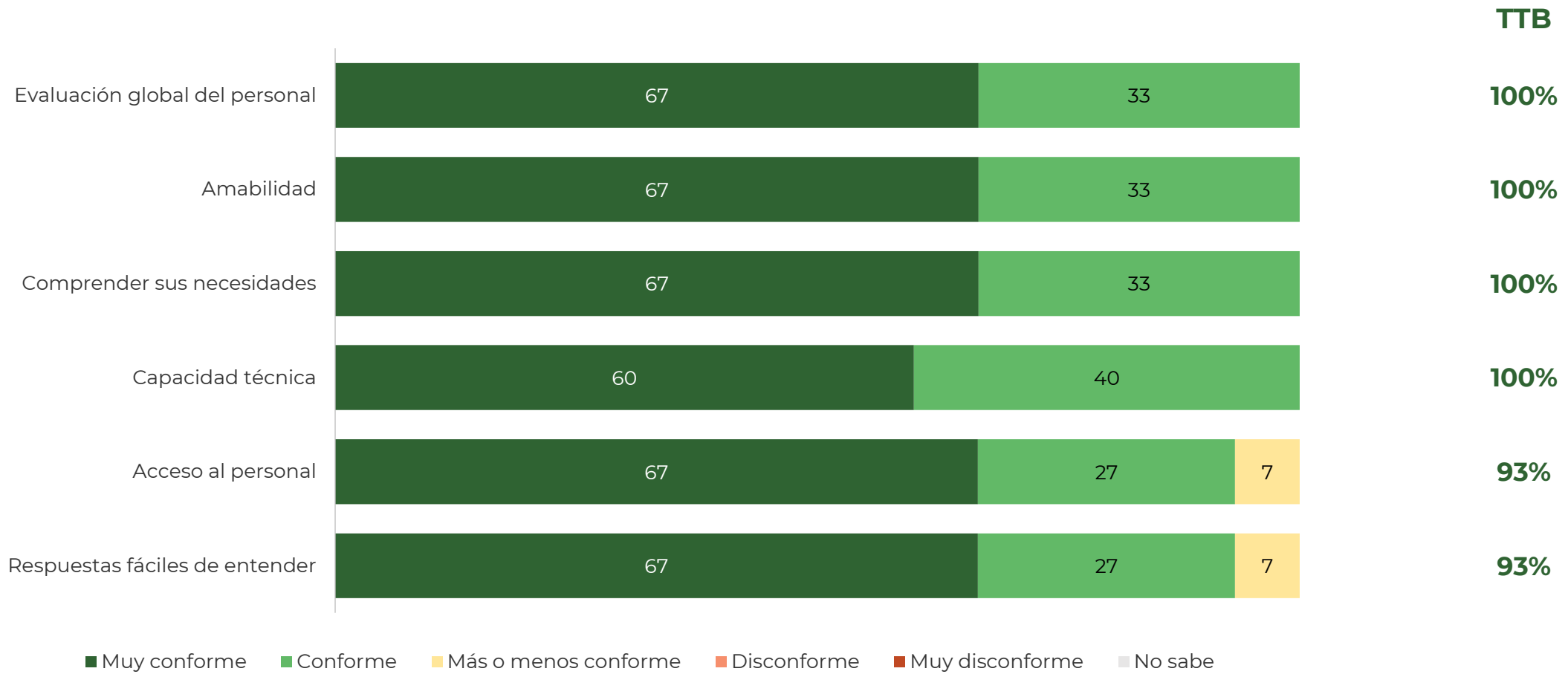
Clientes que envían entre 10 y 99 muestras al año (%)



BASE: Encuestados que envían entre 10 y 99 muestras al año (n=58).
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

4.6 Evaluación del personal

Clientes que envían 100 o más muestras al año (%)



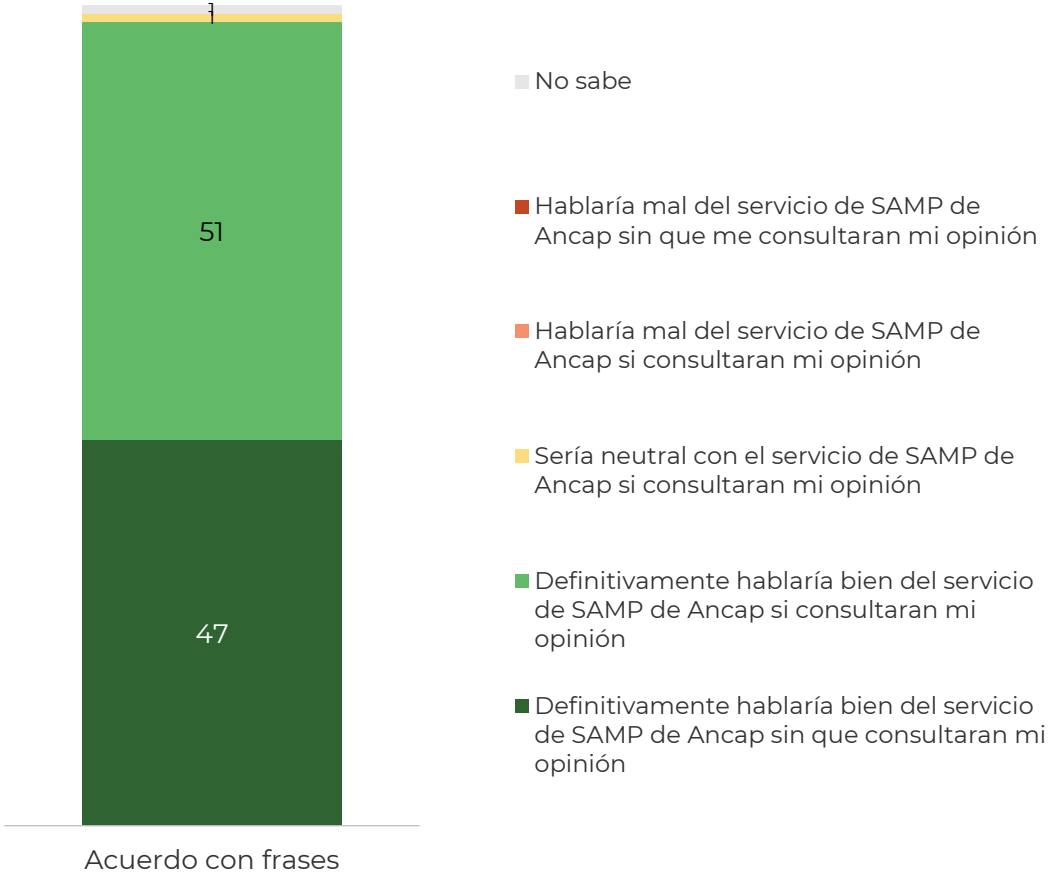
BASE: Encuestados que envían 100 o más muestras al año (n=15). * Base reducida: leer con cautela.
PREGUNTA: Pensando en el personal con el que tiene contacto en ANCAP para la solicitud y entrega de resultados, ¿cuán conforme está con los siguientes aspectos?

5. Lealtad y recomendación

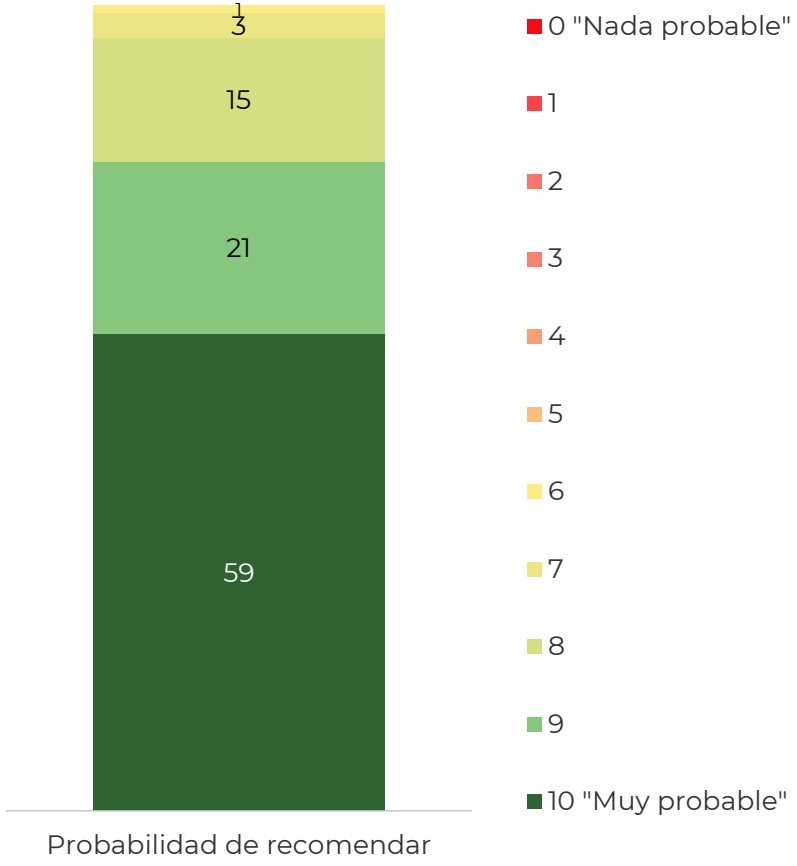
5.1 Lealtad y recomendación

Intención y recomendación (%)

¿Con cuál de las frases se siente más identificado?



Probabilidad de recomendar el SAMP (0 a 10)



Promedio

9,3

NPS

80

% 9-10 menos % 0-6

BASE: Total de encuestados (n=98).
PREGUNTA: ¿Con cuál de las siguientes frases se siente más identificado? | Considerando su experiencia, ¿qué probabilidad hay de que recomiende el SAMP a otra persona?

5.2 Lealtad y recomendación

Indicadores de lealtad — evolución 2012 - 2026 (%)



	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2020	2024	2026
Promoción	44%	52%	41%	64%	76%	58%	60%	53%	54%	**47%**
Compromiso	90%	83%	82%	93%	91%	100%	94%	93%	93%	**98%**
Conformidad	98%	97%	96%	98%	97%	100%	91%	95%	98%	**98%**
Críticos	**2%**	**13%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**2%**	**0%**	**0%**	**0%**

Promoción: % de personas que hablarían bien sin ser solicitada su opinión.

Compromiso: % de personas que hablarían bien.

Conformidad: % de personas muy conformes o conformes con el SAMP (TTB).

Críticos: % de personas que hablarían mal.

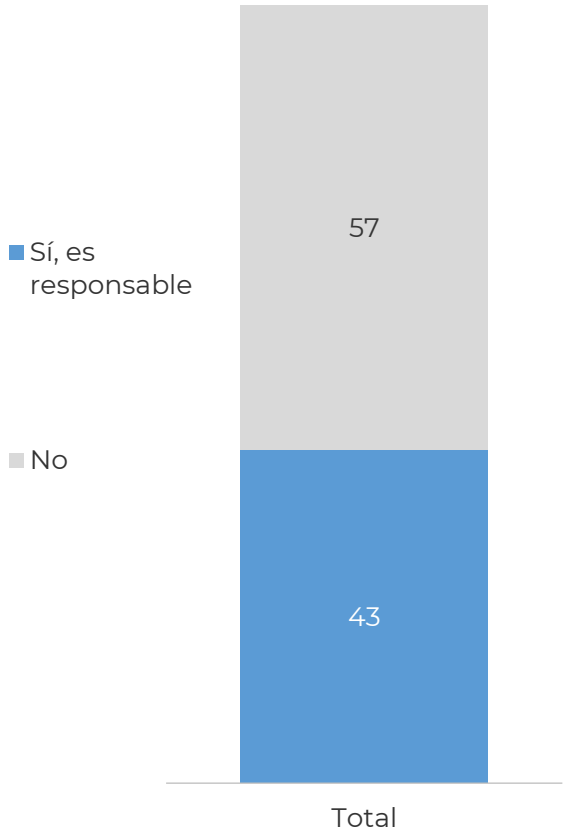
BASE: Total de encuestados en cada medición (2026: n=98). Escala de color por fila (rojo = menor valor de la serie; verde = mayor).
PREGUNTA: ¿Con cuál de las siguientes frases se siente más identificado? | ¿Cómo evaluaría su conformidad global con el SAMP?

6. Lubricantes

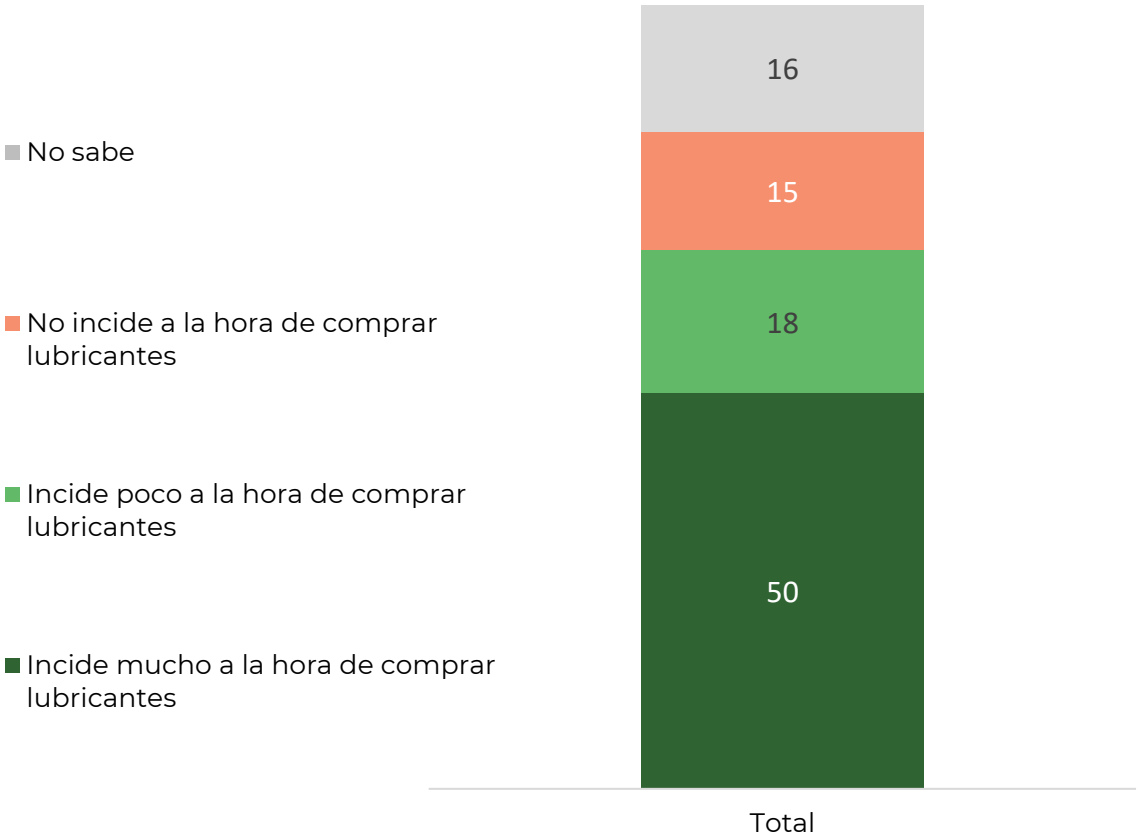
6.1 Lubricantes

Responsabilidad en la decisión e incidencia del SAMP en la compra

¿Es responsable de decidir la marca?



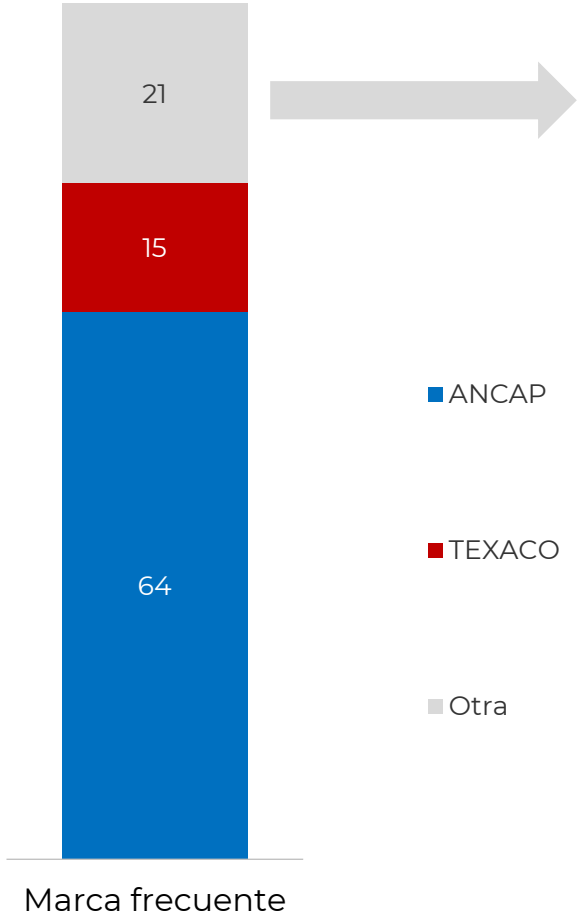
Contar con un servicio gratuito como SAMP...



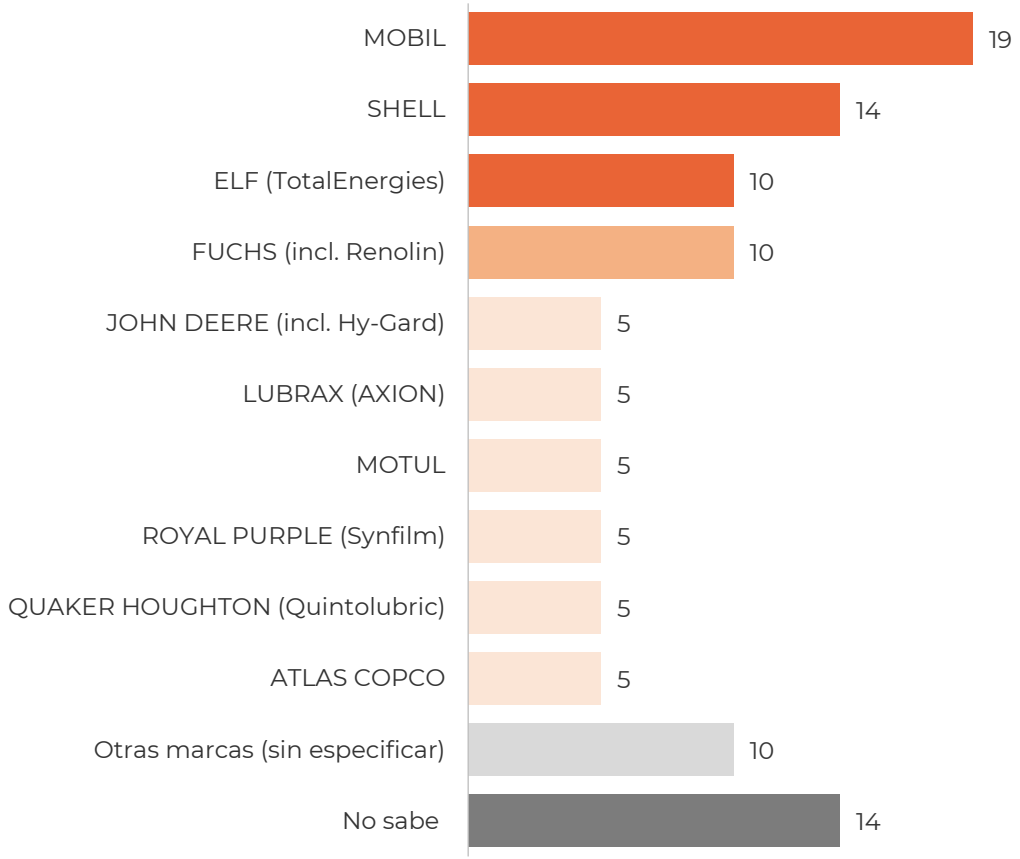
BASE: Total de encuestados 2026 (n=98)
PREGUNTA: ¿Es usted el responsable de decidir la marca de lubricantes que usa su empresa? | ¿Con cuál de las siguientes frases respecto a los servicios de SAMP se siente más identificado?

6.2 Lubricantes

Marca de lubricante utilizada habitualmente



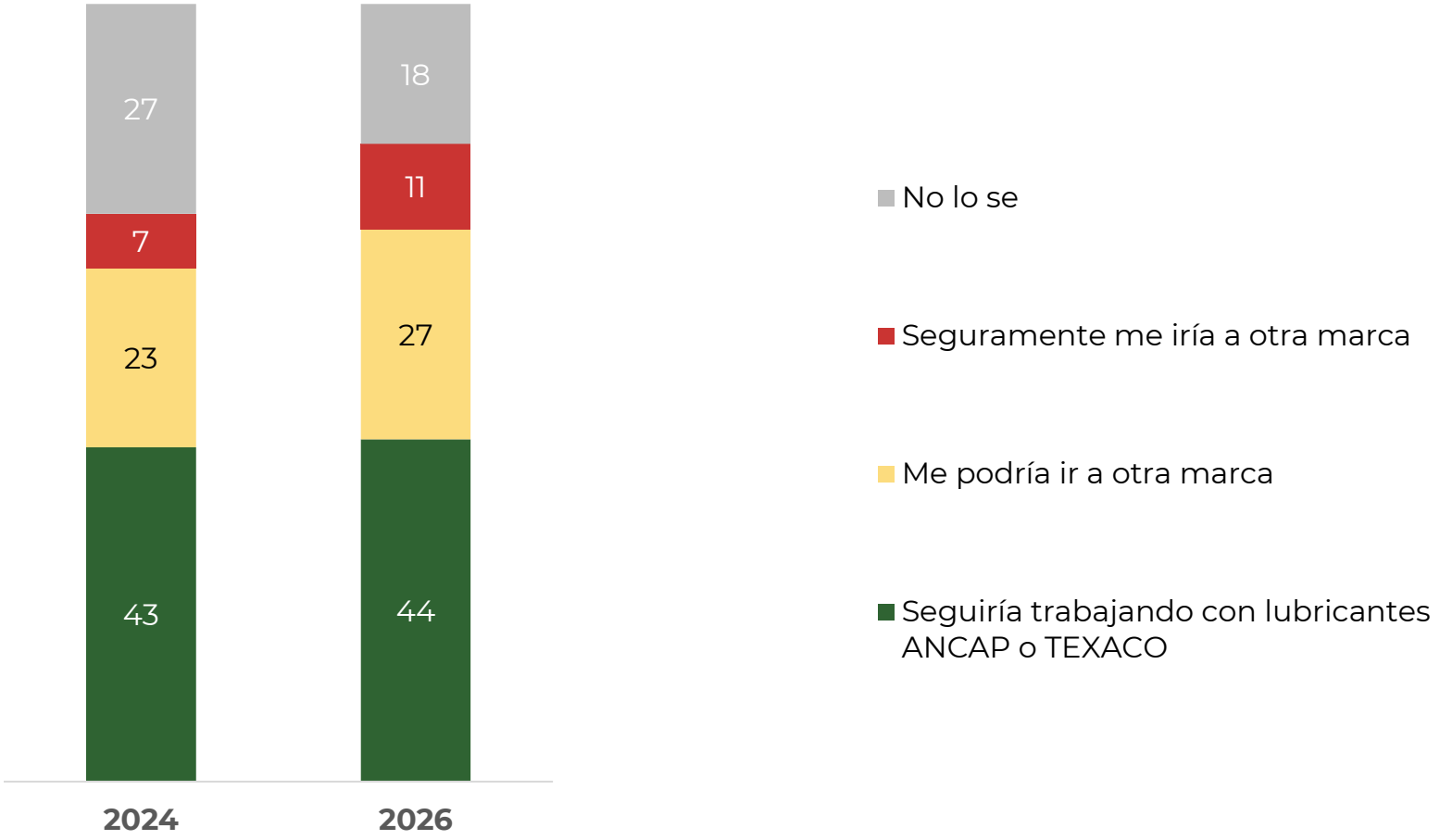
Otras marcas mencionadas
(base: usa otra marca, n=21)



BASE: Total de encuestados 2026 (n=98)
PREGUNTA: ¿Qué marca de lubricante utiliza habitualmente? | Otra, ¿cuál?

6.3 Lubricantes

Fidelidad si ANCAP dejara de brindar el servicio — 2024 vs. 2026 (%)

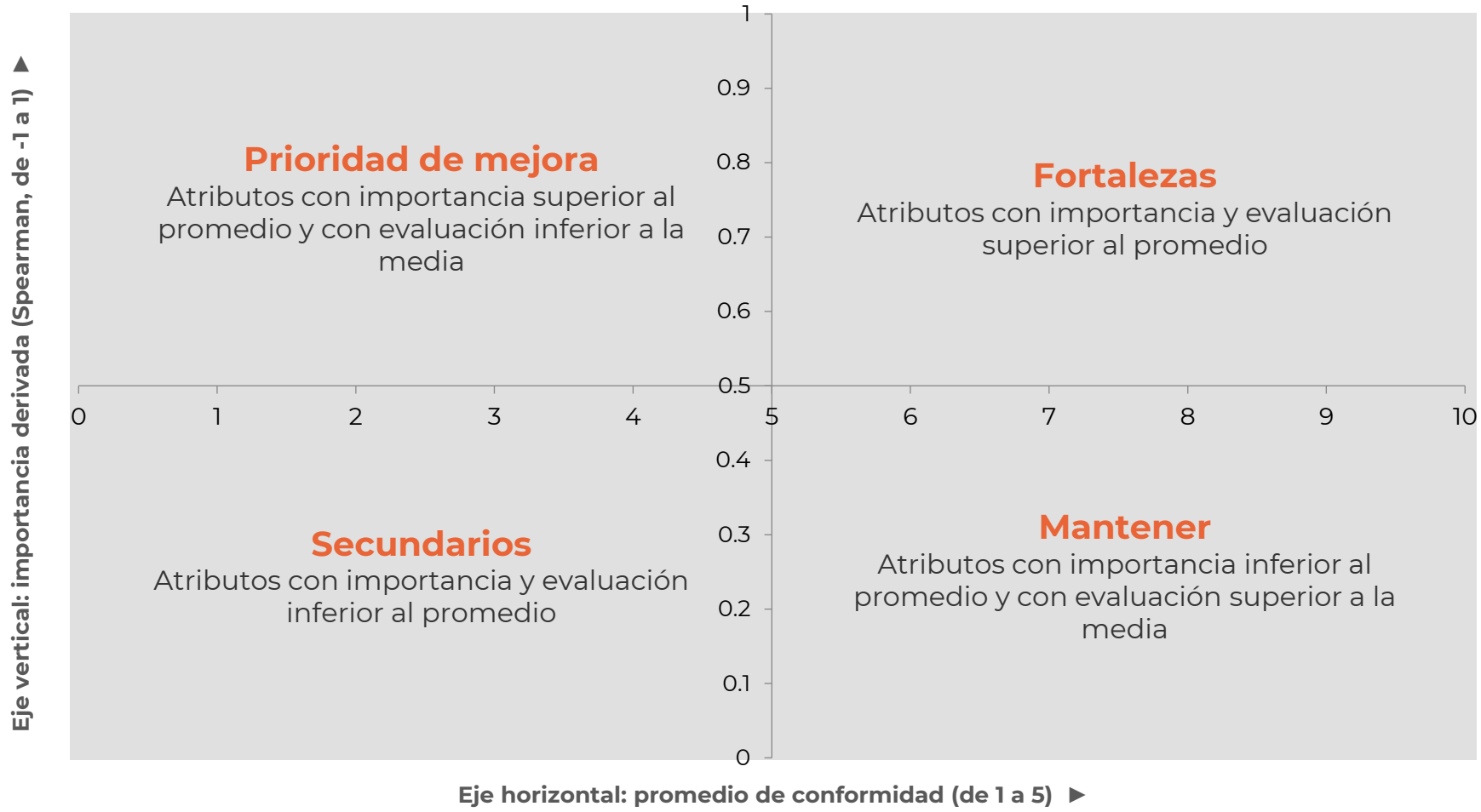


BASE: Total de encuestados 2026 (n=98)
PREGUNTA: Si en el futuro ANCAP no brindara más el Servicio de Análisis de Aceites, diría que su empresa...

7. Análisis de cuadrantes

7.1 Análisis de cuadrantes

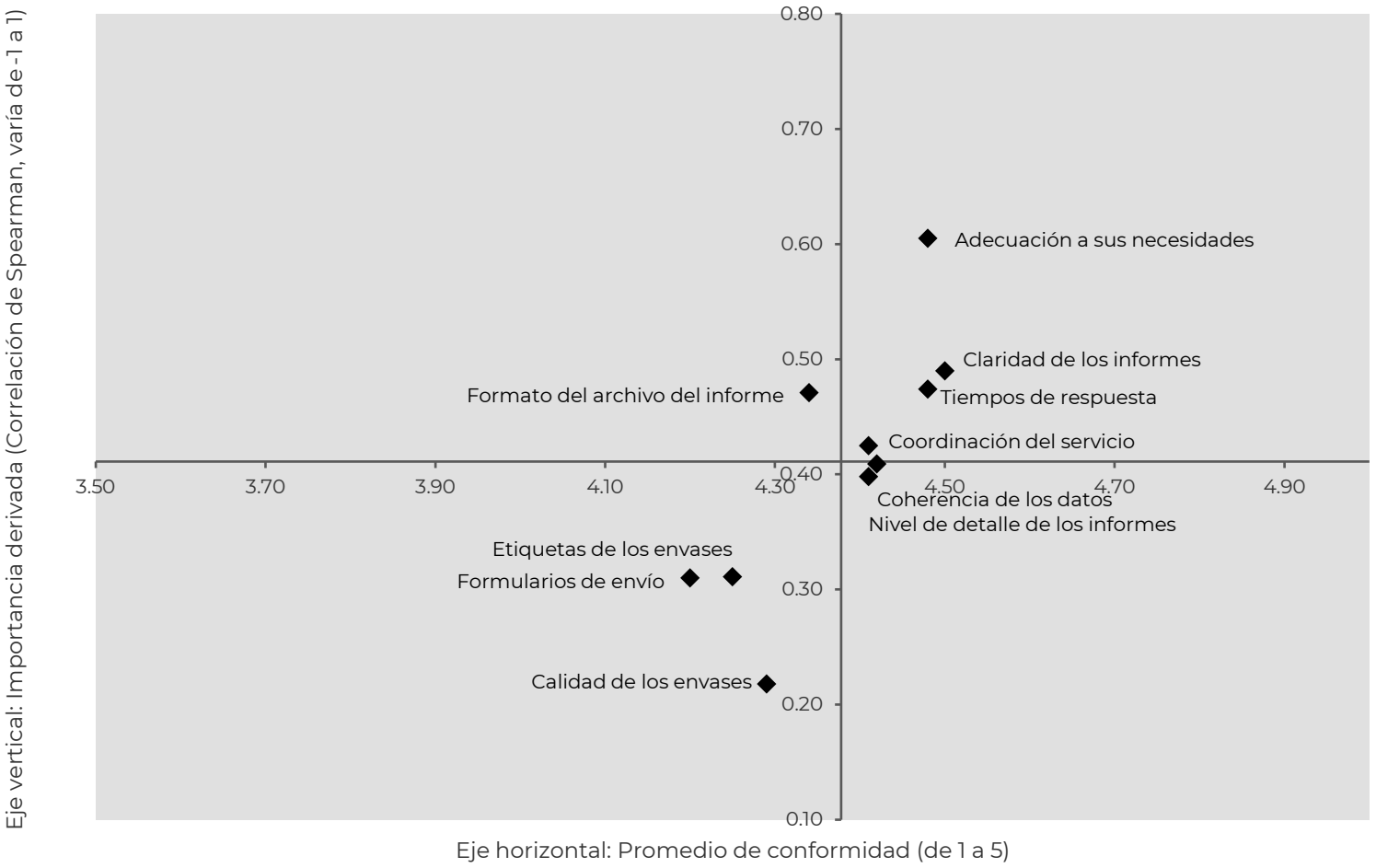
Cómo leer el análisis



BASE: Los ejes se cruzan en el promedio de la conformidad y en el promedio de la importancia de los atributos de cada bloque.
PREGUNTA: Importancia derivada: correlación de Spearman de cada atributo con la conformidad global con el SAMP (S4).

7.2 Análisis de cuadrantes

Evaluación del servicio



Atributo	Prom.	Imp.	Cuadrante 2026
Adecuación a sus necesidades	4,48	**0,60**	**Fortalezas**
Claridad de los informes	4,50	**0,49**	**Fortalezas**
Tiempos de respuesta	4,48	**0,47**	**Fortalezas**
Formato del archivo del informe	4,34	**0,47**	**Prioridad de mejora**
Coordinación del servicio	4,41	**0,42**	**Fortalezas**
Coherencia de los datos	4,42	**0,41**	**Mantener**
Nivel de detalle de los informes	4,41	**0,40**	**Mantener**
Etiquetas de los envases	4,25	**0,31**	**Secundarios**
Formularios de envío	4,20	**0,31**	**Secundarios**
Calidad de los envases	4,29	**0,22**	**Secundarios**

Fortalezas: atributos con importancia y evaluación superior al promedio

Prioridad de mejora: atributos con importancia superior al promedio y con evaluación inferior a la media

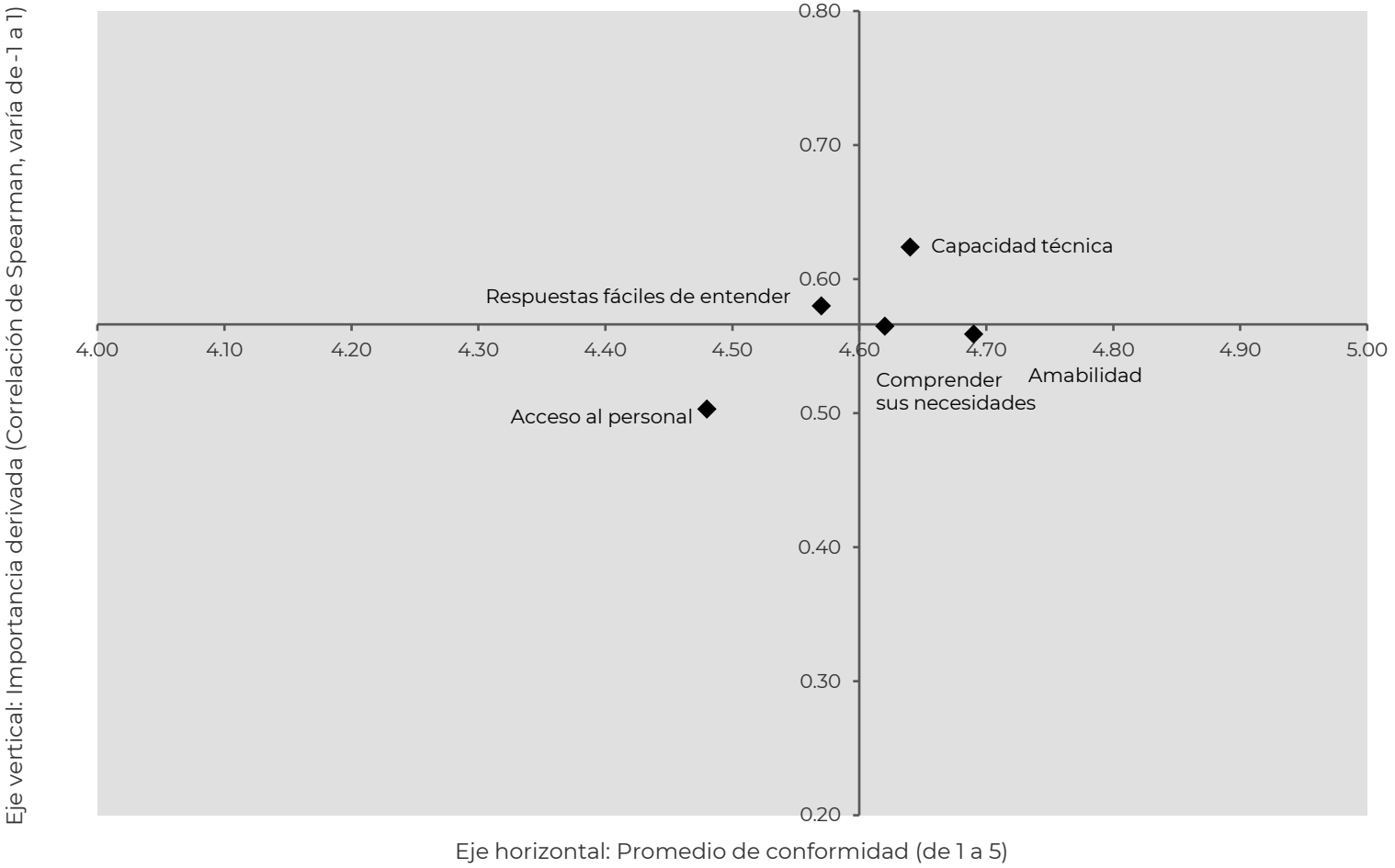
Mantener: atributos con importancia inferior al promedio y con evaluación superior a la media

Secundarios: atributos con importancia y evaluación inferior al promedio

BASE: Total de encuestados 2026 (n=98); promedios sin "No sabe". Ejes cruzados en el promedio de cada indicador. Promedios 2026: conformidad 4,38 e importancia 0,41 (2024: 4,36 y 0,41).
PREGUNTA: Importancia derivada: correlación de Spearman de cada aspecto con la conformidad global con el SAMP (S4).

7.3 Análisis de cuadrantes

Evaluación del personal



Atributo	Prom.	Imp.	Cuadrante 2026
Capacidad técnica	4,64	**0,62**	**Fortalezas**
Respuestas fáciles de entender	4,57	**0,58**	**Prioridad de mejora**
Comprender sus necesidades	4,62	**0,56**	**Mantener**
Amabilidad	4,69	**0,56**	**Mantener**
Acceso al personal	4,48	**0,50**	**Secundarios**

Fortalezas: atributos con importancia y evaluación superior al promedio

Prioridad de mejora: atributos con importancia superior al promedio y con evaluación inferior a la media

Mantener: atributos con importancia inferior al promedio y con evaluación superior a la media

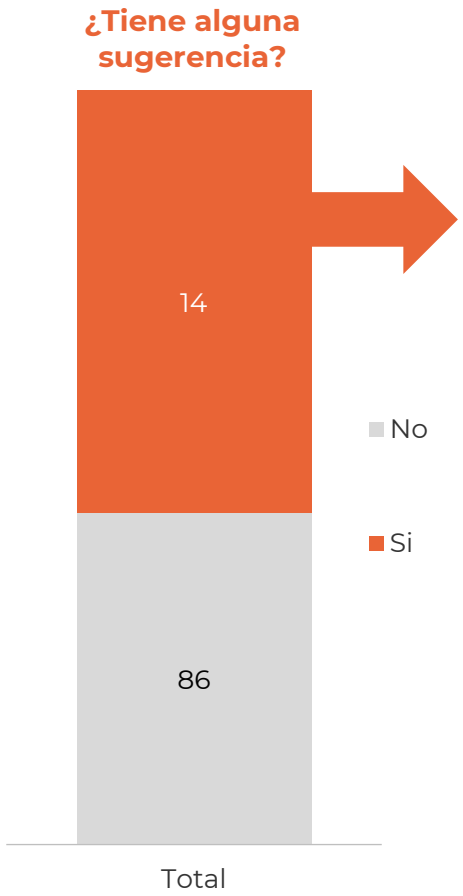
Secundarios: atributos con importancia y evaluación inferior al promedio

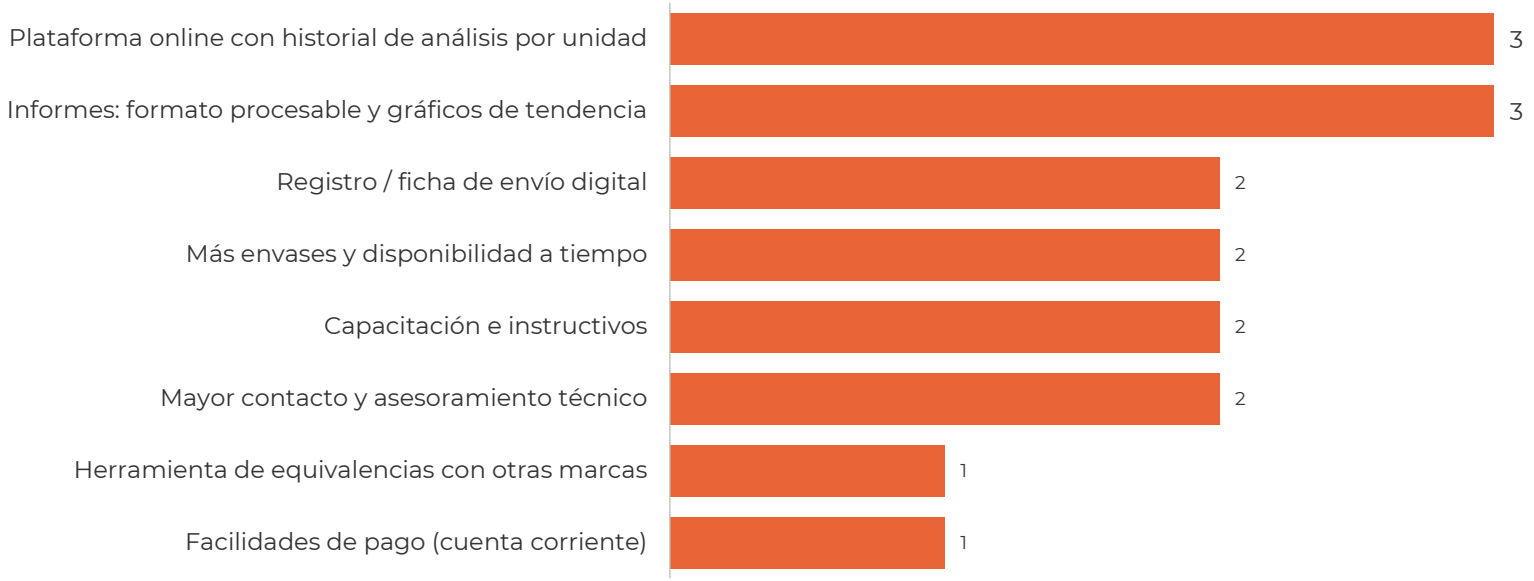
BASE: Total de encuestados 2026 (n=98); promedios sin "No sabe". Ejes cruzados en el promedio de cada indicador. Promedios 2026: conformidad 4,60 e importancia 0,57 (2024: 4,64 y 0,59).
PREGUNTA: Importancia derivada: correlación de Spearman de cada aspecto con la conformidad global con el SAMP (S4).

8. Sugerencias

8.1 Sugerencias

Sugerencias para mejorar el servicio (%)





- **6 de los 14 clientes con sugerencias piden mejoras digitales: historial de análisis por unidad, informes procesables con gráficos de tendencia y una ficha de envío digital.**
- **6 de los 14 clientes pidieron que ANCAP los contacte.**

BASE: Total de encuestados 2026 (n=98) | 2024 (n=91).
PREGUNTA: ¿Tiene alguna sugerencia sobre alguna característica del servicio actual o que debería ser agregada? | Comente su sugerencia.

8.2 Sugerencias

Verbatims: herramientas digitales, informes y formularios

Plataforma online con historial de análisis por unidad

Poder acceder online a la base de datos e historial de análisis de los clientes, con un formato amigable y gráficos de tendencia de las propiedades del aceite analizadas.

Envía 10 a 99 muestras al año

Plataforma online con historial de análisis por unidad

¿Es posible crear una página web donde se registren las muestras a analizar (sin tener que usar etiquetas) y que luego permita ver el historial y hacer el seguimiento correspondiente?

Envía 10 a 99 muestras al año

Plataforma online con historial de análisis por unidad

Agregar el historial por vehículo.

Envía 10 a 99 muestras al año

Informes: formato procesable y gráficos de tendencia

Mejorar el aspecto del reporte y la posibilidad de procesarlo en una base de datos.

Envía 10 a 99 muestras al año

Registro / ficha de envío digital

La ficha repite muchos datos; sería mejor hacer una ficha digital.

Envía 10 a 99 muestras al año

Mayor contacto y asesoramiento técnico

Solo se limitan a enviar el análisis, esté bien o mal. Sería bueno un contacto telefónico o más cercano para hacer repreguntas cuando los análisis dan mal, y así ayudarnos en la detección temprana de problemas. Quizás en el informe podrían agregar un gráfico de barras con la tendencia de los análisis.

Envía 10 a 99 muestras al año

BASE: Encuestados con sugerencias (n=14).
PREGUNTA: Comente su sugerencia.

8.3 Sugerencias

Verbatims: envases, capacitación, atención y otros temas

Más envases y disponibilidad a tiempo
Tenemos un cuello de botella a la hora de contar en tiempo y forma con los envases para tomar las muestras.
Envía 10 a 99 muestras al año

Más envases y disponibilidad a tiempo
Necesitamos que nos envíen más recipientes, considerando la cantidad de muestras diferentes que se toman a cada máquina (de gran porte) en cada servicio. En este punto nos hemos quedado cortos.
Envía 100 o más muestras al año

Capacitación e instructivos
Sería interesante que se brindaran formaciones sobre la toma de muestras y su impacto en el resultado del análisis: boletines, instructivos genéricos o charlas remotas de corta duración donde se puedan responder las consultas de los clientes.
Envía 10 a 99 muestras al año

Capacitación e instructivos
Cursos de análisis de laboratorio para los técnicos.
Envía 10 a 99 muestras al año

Mayor contacto y asesoramiento técnico
Sumar personal idóneo junto a los actuales representantes comerciales, para dar continuidad a la capacidad y los conocimientos que ellos aportan a diario.
Envía 0 a 9 muestras al año

Herramienta de equivalencias con otras marcas
Que pongan en línea un convertidor de productos de otras marcas a su equivalente ANCAP.
Envía 0 a 9 muestras al año

Facilidades de pago (cuenta corriente)
El pago por adelantado de los análisis que tienen costo genera complicaciones en nuestra empresa, que no tiene sistemas pensados para el pago anticipado. Sería muy valorado contar con una cuenta corriente o similar, para pagar por el circuito habitual de cuentas a pagar sin pedir cada vez un pago excepcional.
Envía 100 o más muestras al año

BASE: Encuestados con sugerencias (n=14).
PREGUNTA: Comente su sugerencia.

9. Conclusiones

9.1 Resumen de hallazgos

- **Satisfacción global muy alta.** La conformidad con el SAMP se mantiene en 98%, igual que en 2024.
- **Mejoran los informes.** La claridad y la coordinación del servicio suben de 90% a 96%, y la coherencia de los datos llega a 99%.
- **La logística sigue siendo lo peor evaluado, pero sus aspectos son los que menos inciden en la satisfacción general.** Envases, etiquetas y formularios quedan entre 81% y 84%; mejoran frente a 2024.
- **El personal es la principal fortaleza.** Casi el total de los clientes está conforme con el personal.
- **La recomendación sigue alta.** El NPS es 80 y el 98% hablaría bien del SAMP.
- **El SAMP pesa en la compra de lubricantes.** Para la mitad de los clientes incide mucho en la elección, y el 38% podría cambiar de marca si el servicio dejara de existir.

9.2 Conclusiones generales

El SAMP sostiene una **satisfacción muy alta**. Los **desafíos** están en la **experiencia digital y en la logística** de envío de muestras, no en el servicio técnico.

Indicadores 2024 → 2026

Conformidad global (TTB)
98 → **98** =

Muy conforme global
62 → **68** ▲ 6

Personal (TTB)
98 → **99** ▲ 1

NPS
84 → **80** ▼ 4

Promoción espontánea
54 → **47** ▼ 7

Usa lubricante ANCAP
66 → **63** ▼ 3

1. Satisfacción alta y estable

La conformidad global se mantiene en 98% y crece la intensidad: dos de cada tres clientes están muy conformes.

2. Mejoran los informes

Claridad, nivel de detalle, coherencia y adecuación suben entre 3 y 6 puntos. El formato del archivo (89%) es el único aspecto que queda por debajo del promedio.

3. La logística, aspecto a mejorar

Envases, etiquetas y formularios obtienen entre 81% y 84%, y entre 6% y 13% no sabe evaluarlos. Las sugerencias piden más envases y una ficha de envío digital.

4. El personal sostiene la relación

Amabilidad, capacidad técnica y comprensión de las necesidades superan el 97%.

5. Lealtad alta

La mayoría de los clientes hablarían bien del SAMP (98%).

6. Compra de lubricantes y digitalización

El SAMP incide en la compra de lubricantes para la mitad de los clientes. Un portal con el historial de análisis por unidad reforzaría ese vínculo.



EQUIPOS
CONSULTORES

equipos.com.uy

/EquiposUy /Equipos-Consultores (+598) 2413 2543