

JAÉN

C/ Región de Murcia, nº 7 4º E
 23008 JAÉN
 Telf. y Fax: 953 259 839
 E-mail: cemconsultores@terra.es

**GRANADA**

Polg. Ind. Juncaril, C/ Loja- parcela 9 Ñ
 18220 Albolote (GRANADA)
 Telf. y Fax: 958 295 865

**CONSULTORÍA EN CALIDAD,
 MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN, s.l.**

Lunes, 6 de mayo de 2013

Recogidas las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes de la empresa Rafael Palomino Jiménez (con nombres comerciales **“Gestiones Contables Avanzadas”** y **“Gescoplus Consultoría Mercantil”**) por parte de *CEM consultores*, manteniendo el anonimato de cada una de las empresas participantes y la confidencialidad de los datos obtenidos pasamos a analizarlos a continuación.

El objetivo primario de la encuesta era conocer objetivamente, y sin sesgos gracias al anonimato, la satisfacción general de los clientes así como las posibles críticas o sugerencias que los clientes puedan hacer; ya sea de forma directa o bien que se puedan observar de posibles puntuaciones bajas, lo que supone una oportunidad de mejora para la empresa, con el fin de poder seguir dando un servicio de calidad y ofrecer un abanico más amplio de servicios a todos sus clientes, según sus necesidades.

El nivel de participación en la encuesta ha sido de un 83,33 % sobre la totalidad de los clientes activos de la empresa.

La escala de puntuación de cada pregunta estaba entre 1 y 10, por lo que la calificación total obtenida se ha hecho en base a 10.

Los resultados medios obtenidos por cada cuestión han sido los siguientes:

PREGUNTA	PUNTUACION
Nivel de satisfacción con la calidad los servicios recibidos	8,87
Nivel de personalización de los servicios recibidos	9,21
Atención recibida en general	9,47
Facilidad para contactar con el asesor/gestor	9,47
Plazo de tiempo en ser atendido y resueltas sus cuestiones	9,20
Flexibilidad de horarios	8,80
Satisfacción y facilidad de uso en servicios online	8,38
Calidad en los servicios de fiscalidad/tributación	9,07
Calidad en los servicios de contabilidad	9,00
Calidad en los servicios de asesoría jurídico-mercantil	9,07
Conocimientos y formación adecuada del responsable	9,40
Relación calidad-precio de los servicios	8,47
Satisfacción con las soluciones aportadas y resolución de problemas planteados	9,07
Trato del personal hacia el cliente	9,40
Media global de satisfacción	9,06

Destacar en primer lugar el alto grado de participación de los clientes, lo que muestra un gran interés por el trabajo realizado por la empresa.

La calificación obtenida es alta, rondando todas las preguntas una puntuación de 9 sobre 10. Ahora bien, debemos prestar especial atención, de forma individual, a algunos resultados como la "Satisfacción y facilidad de uso en servicios online" en la que se observa que no ha sido contestada por algunos clientes, lo que nos lleva a pensar que no utilizan este servicio y que además ha obtenido la menor calificación de toda la encuesta hecho que nos indica que la empresa debe mejorar su sistema online, de tal forma que recomendamos acciones en este sentido. Así mismo, es posible que exista desconocimiento de estos servicios online, por que lo es aconsejable también que la empresa explique a sus clientes este tipo de servicios.

En cuanto a la pregunta de "Relación calidad-precio de los servicios" es otra de las respuestas obtenidas de más baja puntuación (8,47), pero consideramos que es una pregunta crítica para contestar y tradicionalmente de baja puntuación en las encuestas, ya que todos queremos el mejor servicio al menor precio. Aún así la calificación obtenida es bastante alta aun siendo la segunda menor de toda la encuesta, por lo que consideramos que en general el cliente está satisfecho con la remuneración que paga por los servicios recibidos.

En cuanto a las sugerencias u observaciones pensamos que la empresa debería introducir, entre sus múltiples servicios, la asesoría laboral, pedida por varios de los encuestados.

En general el resto de las preguntas tienen una calificación muy alta y el **grado general de satisfacción**, situado en un **9,06** es muy positivo, demostrando la efectividad y el buen hacer de esta empresa en su trabajo y en el trato con sus clientes.



CONSULTORÍA EN CALIDAD,
MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN, S.L.
C/. Región de Murcia Nº 7 - 4.ª E
33008 JAÉN
Telf. 970 245 639
E-mail: cqmconsultoras@terra.es

Fdo.: M^a Carmen Gallego Alcalá
Consultora