

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE PLURIEMPRESA, S.L.

ESTUDIO SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE PLURIEMPRESA

Conforme marca nuestra política de calidad: «Nuestra mejora continua está en el **PERMANENTE SEGUIMIENTO** de los resultados obtenidos a través del Sistema de Gestión».

Pluriempresa establece un calendario de supervisiones en el PRO-SUP que conlleva la cumplimentación de una encuesta de satisfacción por parte del cliente.

Los resultados expuestos en el presente estudio son los obtenidos durante todas las supervisiones a empresas, comercios y oficinas en el periodo enero – mayo 2010. El objetivo de este requisito es conocer y poder medir de un modo cuantitativo la satisfacción de nuestros clientes.

En la encuesta se realizan las siguientes preguntas:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni sat. Ni insat	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	5	4	3	2	1
1 Satisfacción con el servicio, considerándolo globalmente Comentarios:					
2 Estudio presentado por nuestro departamento comercial Comentarios:					
3 Valoración de nuestra agilidad técnica Comentarios:					
4 Servicio prestado por nuestros higienistas Comentarios:					
5 Trato personal de nuestros higienistas Comentarios:					
6 Atención al cliente Comentarios:					
7 Coincidencia de lo contratado con el servicio prestado Comentarios:					
8 Cumplimiento de las frecuencias contratadas Comentarios:					
9 Puntuación total Comentarios:					

TABLAS Y GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS:

Tabla 1.- Promedio de puntuaciones obtenidas en cada pregunta.

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Promedio
4,97	4,99	4,90	4,73	4,60	4,86	4,91	4,90	4,94	9,73
Fuente: Pluriempresa, S.L.									

Las puntuaciones más elevadas se obtienen en las preguntas 2 (4,99 puntos sobre 5 de promedio), 1 (4,97 puntos sobre 5 de promedio), siendo la puntuación más baja obtenida el 4,60 puntos sobre 5 de promedio en la pregunta 5. La posible causa de este ligero descenso son las puntuaciones obtenidas en los centros donde no coincide el personal de nuestra empresa con el del cliente.

Destacar que la calificación obtenida en la pregunta 9, en la que los clientes califican globalmente la puntuación de nuestro servicio, asciende a 4,94 puntos sobre 5.

En el promedio se han extrapolado los resultados obtenidos en las encuestas a los resultados sobre base 10, que son más comunes y, por lo tanto, más explicativos en la actualidad. Este mismo criterio se sigue en todas las tablas que contienen este concepto.

Tabla 2.- Promedio de puntuaciones obtenidas en cada pregunta por tipología de cliente.

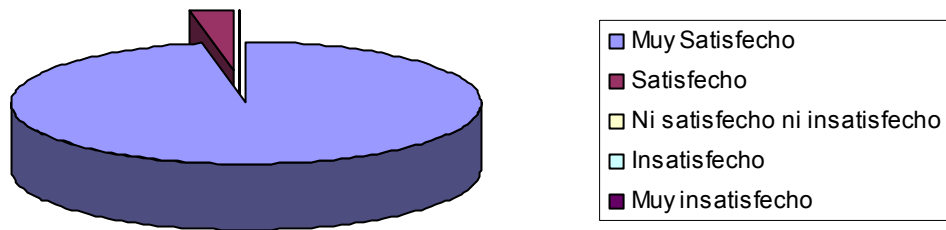
Tipo cliente	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Promedio
Comercio	5,00	5,00	4,71	4,71	4,43	4,86	5,00	5,00	4,86	9,68
Naves	4,93	5,00	4,93	4,71	4,64	4,64	4,86	4,71	4,86	9,62
Oficina	4,98	4,98	4,91	4,73	4,60	4,91	4,91	4,93	4,96	9,76
Fuente: Pluriempresa, S.L.										

Apreciamos que el promedio de los resultados obtenidos en las respuestas es ligeramente más elevado en el caso de las oficinas.

Tabla 3.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 1: Satisfacción con el servicio considerado globalmente.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	97
Satisfecho	3
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Satisfacción con el servicio, considerado globalmente.

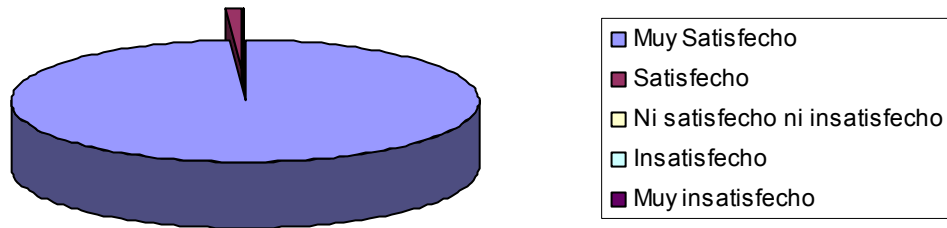


Como podemos apreciar tanto en la tabla como en la gráfica el 97% de los clientes están muy satisfechos con el servicio que Pluriempresa les presta y un 3% se considera satisfecho con el mismo.

Tabla 4.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 2: Estudio presentado por nuestro departamento comercial.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	99
Satisfecho	1
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Estudio presentado por nuestro departamento comercial.

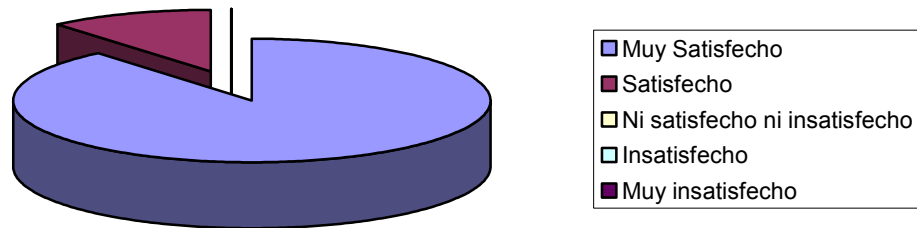


El 99% de nuestros clientes califican con la máxima nota el estudio presentado por nuestro departamento comercial en el que se incluye el plan de limpieza o los medios humanos y materiales previstos para la realización del servicio.

Tabla 5.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 3: Valoración de nuestra capacidad técnica.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	89
Satisfecho	11
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Valoración de nuestra capacidad técnica.

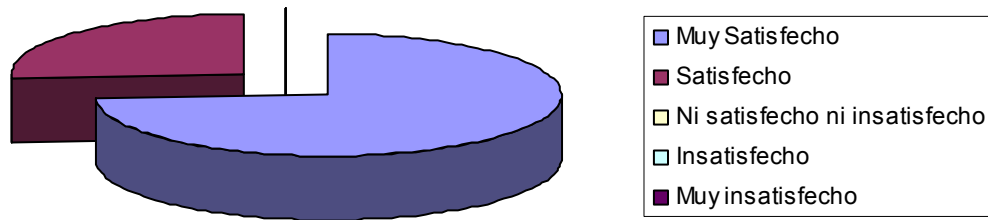


La totalidad de nuestros clientes encuestados coinciden en afirmar que se encuentran Satisfechos o Muy satisfechos con nuestra capacidad técnica, siendo el 89% clientes Muy Satisfechos y el 11% clientes Satisfechos.

Tabla 6.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 4: Servicio prestado por nuestros higienistas:

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	74
Satisfecho	26
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Servicio prestado por nuestros higienistas.

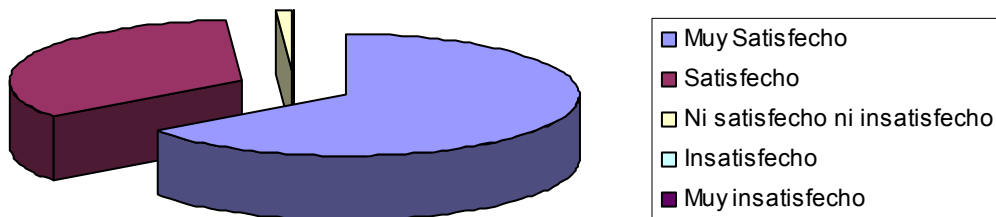


Los clientes encuestados se consideran Satisfechos en un 26% de los casos y Muy Satisfechos en el 74% de los casos.

Tabla 7.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 5: Trato personal de nuestros higienistas.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	65
Satisfecho	34
Ni satisfecho ni insatisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Trato personal de nuestros higienistas



En una primera lectura de estas calificaciones obtenidas, encontramos que la mayoría de los clientes están satisfechos o muy satisfechos, aunque el 1% se considera "Ni Satisfecho ni insatisfecho". Las calificaciones más bajas coinciden con los clientes donde la limpieza no es presencial.

Tabla 8.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 6: Atención al cliente.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	84
Satisfecho	16
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

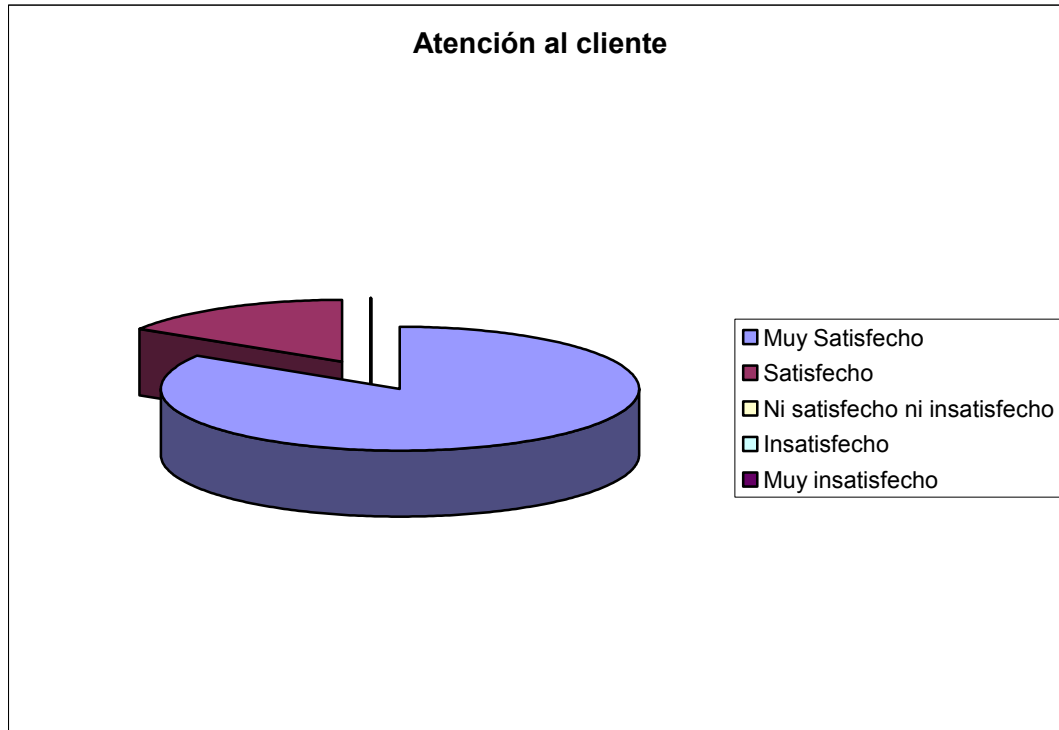
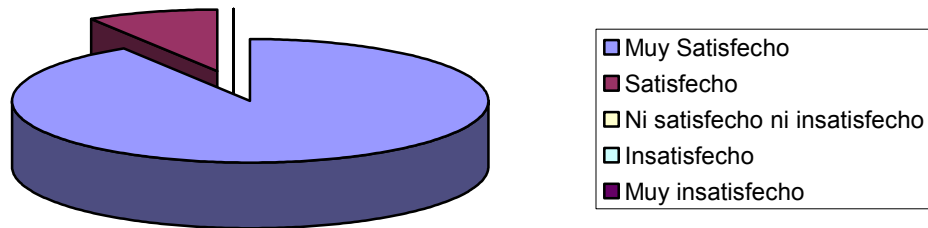


Tabla 9.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 7: Coincidencia de lo contratado con el servicio prestado.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	91
Satisfecho	9
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Coincidencia de lo contratado con el servicio prestado.

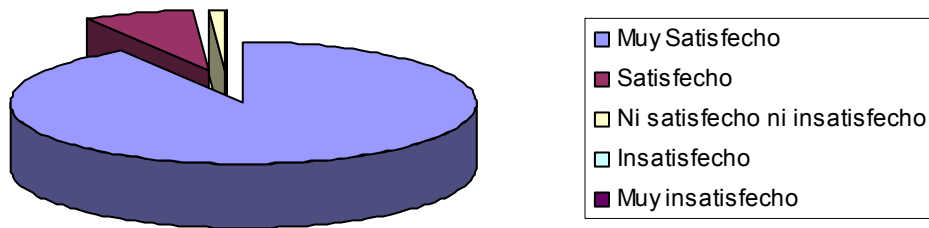


El 91% de nuestros clientes se consideran muy satisfechos y el 9% restante satisfechos por la coincidencia de lo contratado con el servicio prestado por Pluriempresa.

Tabla 10.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 8: Cumplimiento de las frecuencias contratadas.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	91
Satisfecho	9
Ni satisfecho ni insatisfecho	1
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Cumplimiento de las frecuencias contratadas.

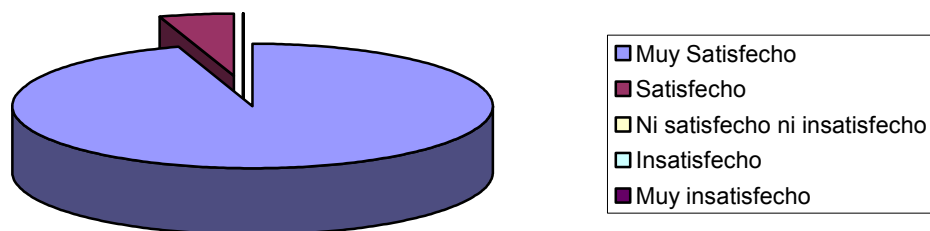


Las respuesta a la pregunta 7 es casi idéntica a la pregunta 6. Nuestros clientes muestran conformes con el cumplimiento de las frecuencias contratadas. Puede deducirse que consideran que Pluriempresa cumple con sus compromisos de un modo satisfactorio.

Tabla 11.- Porcentaje de calificaciones obtenidas a la pregunta 8: Puntuación total de nuestro servicio.

Grado de satisfacción	%
Muy Satisfecho	95
Satisfecho	5
Ni satisfecho ni insatisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Fuente: Pluriempresa, S.L.	

Puntuación total de nuestro servicio



La puntuación total a nuestro servicio es muy elevada, ya que el 95% de los clientes encuestados están muy satisfechos y el 5% se considera satisfecho con el servicio recibido.