

INFORME
DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
EMPRESARIAL 2014

Objetivo general:

Medir el grado de satisfacción de los empresarios respecto a los servicios que brinda Futurvalía y Cecap, a fin de detectar áreas de mejora que contribuyan a conseguir una mejor percepción y fidelización del cliente.

Objetivos específicos:

- Identificar oportunidades de mejora en los servicios que se ofrecen a los empresarios.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de comunicación que se utilizan con los empresarios.
- Cuantificar la satisfacción del servicio prestado Futurvalia-Cecap a los empresarios.
- Cuantificar la satisfacción con la red de agentes y técnicos de apoyo de Futurvalia-Cecap.

Metodología de la investigación:

Se diseñó una encuesta que se suministró a los empresarios con una cuantificación de 1 a 5 en función de su valoración (donde 1 es la peor estimación y 5 la máxima).

Los empresarios contestaron a la encuesta en entrevista directa y personal con un agente de la entidad y en los casos que no pudieron ser concertadas a través de correo electrónico.

Temporalización:

Los datos han sido recopilados durante el mes de julio y agosto del 2014

Tamaño de la muestra:

Los empresarios consultados son el 86% de las empresas colaboradoras con Futurvalía-Cecap un total de 40 empresas durante curso 2013-2014.

Resultados por pregunta sobre 100% satisfacción

¿Conoce las ventajas de esta evaluación? 85% SI

¿Se ha propuesto la contratación indefinida? 22,5% SI

¿Conoce las ventajas socioeconómicas que obtendría por ello? 45% SI

¿Desea que le hagamos llegar un dossier con la información sobre ayudas y subvenciones a la contratación? 37,5% SI

1. ¿La información previa recibida fue suficiente? 93% SI

2. ¿La coordinación con Futurvalia-Cecap es suficiente? 95% SI

3. ¿Las prestaciones recibidas por parte de Futurvalia-Cecap son suficientes? 93% SI

4. ¿Existe buena comunicación entre todos los agentes que constituyen la red? 95% SI

5. ¿Existe colaboración ente todos los agentes que constituyen la red? 94% SI

6. ¿Las expectativas coinciden con la realidad? 90,50% SI
7. ¿El trabajador se ha adaptado bien a la empresa? 89,50% SI
8. ¿El trabajador cumple con lo exigido? 83% SI
9. ¿El trabajador tiene buena relación con el resto de trabajadores de la empresa? 92,60% SI
10. ¿El apoyo del preparador laboral interfiere en la dinámica de la empresa?

El 93,04% comunica que no interfiere y el 6,96% que sí interfiere

11. ¿El apoyo del preparador laboral ha de ser más frecuente? Y 12. ¿El apoyo del preparador laboral ha de ser más constante? 9% consideró que debía aumentar, el 91% que era suficiente.

Valoración general

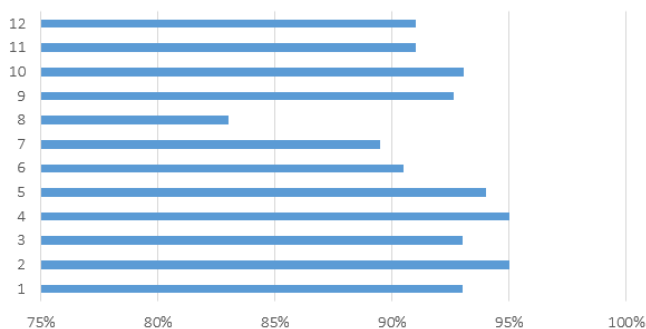
Una vez analizados los datos se obtiene la conclusión de que el grado de satisfacción de servicio medio del empresario es de un 92%.

Queda patente que la comunicación con Futurvalia-Cecap y la valoración del técnico de apoyo son las más altas de media un 95%.

Estimamos realizar mejoras en la exigencia laboral referentes al trabajador, con el resultado más bajo de 83% que consideramos superior a la media normalizada pero insuficiente para nuestro estándar de calidad y búsqueda de la excelencia en el servicio, valores esenciales de nuestra entidad.

Gráficos representativos

Porcentaje valoración servicios 2014



Encuesta de Satisfacción Empresarial

