



**MEJORA COMPETITIVA**

VISIÓN. INNOVACIÓN. COMPROMISO.

Encuesta On-Line de Satisfacción

*Octubre de 2008*

*Encuesta a Clientes de MEJORA COMPETITIVA*

ESPECIALISTAS EN  
MARCAS CON VALOR  
AÑADIDO



## Encuesta de Satisfacción a Nuestros Clientes

Con motivo del tercer aniversario de la creación de MEJORA COMPETITIVA, nos llega de orgullo presentar los resultados de la Encuesta de Satisfacción que hemos completado este mes de Octubre de 2008 a responsables con los que hemos desarrollado encuestas y proyectos estos últimos dos años.

Los resultados nos aportan un extra de motivación y confirman nuestro compromiso con seguir diseñando y desarrollando nuevos servicios de Investigación que aporten un mayor valor añadido a nuestros Clientes.

La Encuesta se ha desarrollado a mediados del mes de Octubre, coincidiendo con el lanzamiento de nuestra [Plataforma Privada de encuestas On-Line](#).

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Tipo de Encuesta	Encuesta On-Line nominal con invitación a través de e-mail.
Plataforma tecnológica	Privada. En servidor en territorio español, de acuerdo a LOPD. Encuesta para PC o terminal móvil (PDA, Smartphone, ...).

The screenshots show the following survey structure:

- Start Screen:** "Muchas gracias por participar en nuestra encuesta, Vacio" with a "Comenzar" button.
- Question 1:** "1.- Por favor, valora del 0 al 10, tu grado de acuerdo con las siguientes expresiones referidas a los profesionales de MEJORA COMPETITIVA".
  - Entienden las necesidades y objetivos de los Clientes
  - Marcan claramente los objetivos de nuestros proyectos
  - Realizan su trabajo siguiendo una metodología organizada
  - Trabajan en estrecha coordinación con los responsables de los Clientes
  - Saben mantener informados del avance a los responsables de los Clientes
  - Informan puntualmente y proponen soluciones ante dificultades no previstas
  - El resultado de su trabajo, encaja con los objetivos planteados
- Question 2:** "2.- Por favor, valora del 0 al 10, tu imagen sobre MEJORA COMPETITIVA".
  - Son profesionales, saben hacer su trabajo
  - Son innovadores, aplican nuevas técnicas y soluciones en sus proyectos
  - Se comprometen con las necesidades de sus Clientes
  - Son honestos, ajustan sus tarifas en línea con el esfuerzo requerido
- Question 3:** "3.- Abiertamente, ¿Qué opinas de tu experiencia trabajando con los profesionales de MEJORA COMPETITIVA?".
- Question 4:** "4.- En concreto, respecto al trabajo/los que hemos desarrollado para tu organización, ¿Qué beneficios han aportado nuestros servicios?".



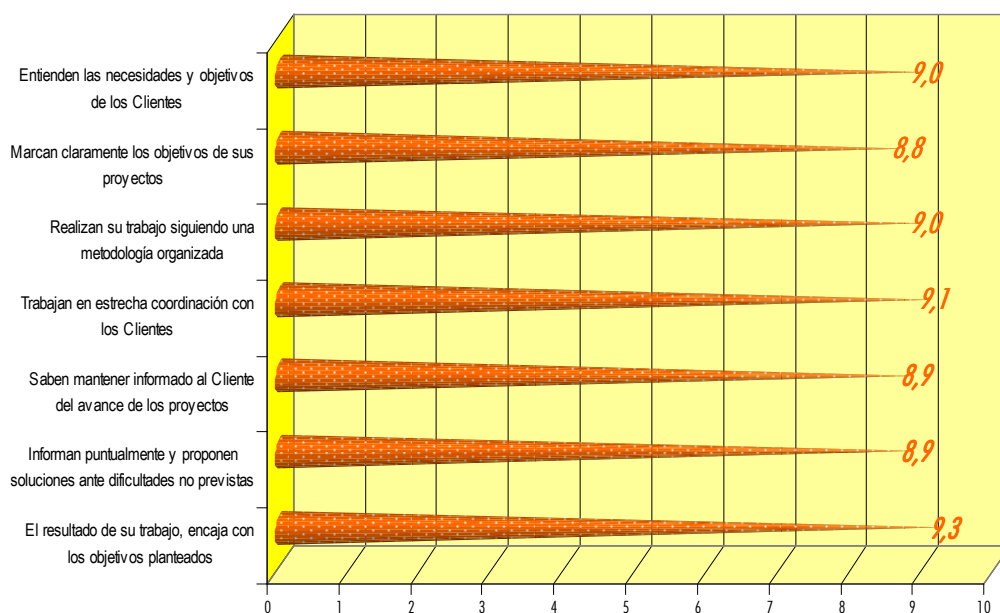
# Resultados

## Calidad en el Servicio

La metodología utilizada pretende medir la Calidad del Servicio en todos aquéllos aspectos sensibles a lo largo de todo el proceso de relación con el Cliente.

La Encuesta se plantea en tercera persona, para objetivar la respuesta.

<b>Enfoque y Metodología</b>	Entienden las necesidades y objetivos de los Clientes
	Marcan claramente los objetivos de sus proyectos
	Realizan su trabajo siguiendo una metodología organizada
<b>Coordinación y desarrollo de los Proyectos</b>	Trabajan en estrecha coordinación con los Clientes
	Saben mantener informado al Cliente del avance de los proyectos
	Informan puntualmente y proponen soluciones ante dificultades no previstas
<b>Resultados y Expectativas</b>	El resultado de su trabajo, encaja con los objetivos planteados



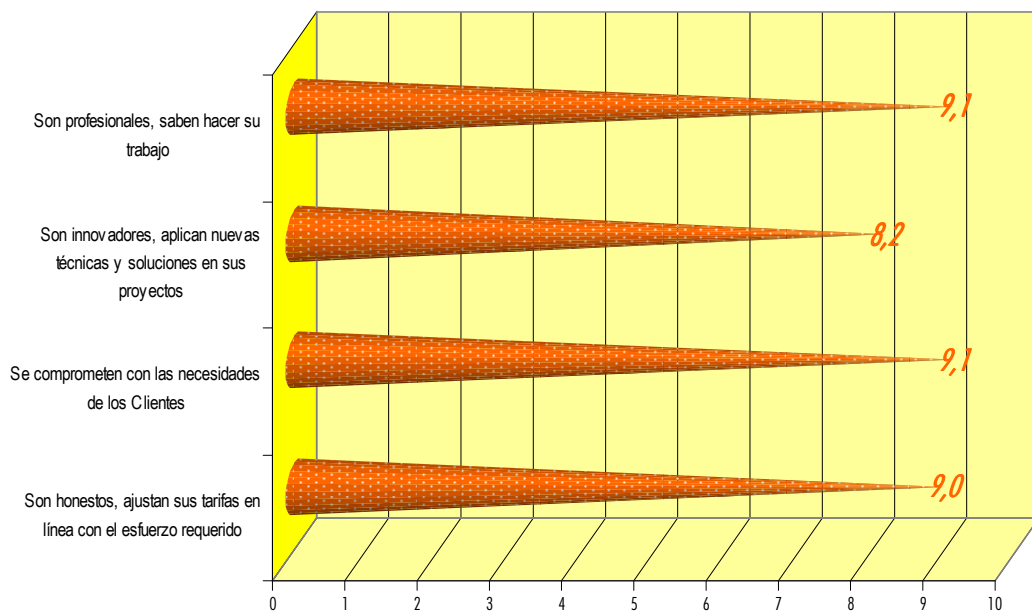


## Resultados

### Imagen de Empresa

Para medir este aspecto hemos utilizado asociaciones con cuatro aspectos que nos parecen básicos en la prestación de servicios por parte de consultores externos:

- ✗ Profesionalidad.
- ✗ Innovación.
- ✗ Compromiso.
- ✗ Honestidad.





### La opinión "abierta" de nuestros Clientes . . . una selección

#### Abiertamente, ¿Qué opinas de tu experiencia trabajando con los profesionales de MEJORA COMPETITIVA?

Nuestra opinión es muy satisfactoria. Si hay algo que destacaría son dos cosas, una que en el momento en el que se les necesita, ahí están . La otra es que el trabajo no se basa en horarios, sino en que se consiga el resultado que se persigue, haciendo todo lo necesario para que así sea.

T.A.

Los planteamientos de los estudios se realizan conjuntamente ente Mejora Competitiva y el cliente, lo que permite precisar con mucho más detalle los objetivos. Además, durante el proceso, ante un problema siempre se plantean alternativas de solución.

Por último, los resultados suelen aportar más datos relevantes que los marcados en los objetivos del estudio.

J.R.

Me parecía satisfactoria y que había entendimiento mutuo. Los recomiendo abiertamente.

E.B.

Muy positiva, en comparación a otras consultorías me aportan ventajas diferenciales tanto a nivel técnico como de servicio.

F.R.

Son buenos profesionales con los que se puede colaborar y con los que me gustaría colaborar más en el futuro.

R.C.

Profesionalidad, experiencia, innovación y sobretodo RIGOR

O.S.

Son grandes profesionales que empatizan rápidamente con las necesidades de sus clientes.

S.R.

Totalmente satisfecha, me parecen muy profesionales y que saben ajustarse claramente a las necesidades de la empresa cliente.

E.A.