



Estudio de satisfacción de la población usuaria de

Castilla La Mancha

Tunstall

televida

Informe de resultados 16/03/2016



NEW YORK
14 Wall Street, 20th Floor
100005 New York City
+1 212 619 1336

MADRID
C/ Orense 81, 6ª Planta
28020 Madrid
+34 902 334 334

BARCELONA
C/ Comte Urgell 240-250, 7ª Pl.
08036 Barcelona
+34 902 334 334



Índice

1. Introducción.....	3
2. Ficha Técnica.....	4
3. Cuestionario.....	5
4. Criterios de valoración.....	6
5. Información general trabajo de campo.....	7
6. Resumen de Resultados.....	12
7. Resultados de valoración por áreas.....	15
7.1. Área Teleoperadoras/es.....	16
7.2. Área Tecnología.....	24
7.3. Área Instalación / Mantenimiento.....	30
7.4. Área Coordinación.....	35
7.5. Índice de Satisfacción Media.....	40
8. Satisfacción Global y otros aspectos valorados.....	41
9. Dispersión de los datos / Correlación de variables.....	50/52

Este informe presenta los resultados de valoración de la satisfacción de la población usuaria atendida por TUNSTALL TELEVIDA en la **delegación de Castilla-La Mancha**.

El **objetivo principal** del estudio es conocer el grado de satisfacción de las personas receptoras del servicio, con el fin de identificar de una forma objetiva la experiencia de la persona usuaria, cuales son los aspectos mejor valorados o aquellos otros que podrían tener margen de mejora.

De acuerdo a este fin se ha procedido a analizar los **resultados de los diferentes ámbitos o áreas que influyen en la prestación del servicio**:

- Atención Telefónica (área Teleoperadores/as):
- Funcionamiento de la Tecnología
- Servicio Técnico y de Mantenimiento
- Área de Coordinación
- Otras valoraciones, como: satisfacción global con el servicio, aspectos motivacionales que influyen en la necesidad o interés por disponer del mismo y aproximación al impacto subjetivo que produce en la vida de las personas usuarias.

El estudio presenta datos evolutivos de valoración de la satisfacción, con el fin de estudiar las tendencias de opinión e implementar los objetivos o medidas que sean pertinentes.

Cabe destacar que el estudio está planteado para una población muestral del conjunto de Castilla-La Mancha, por lo tanto los valores observados para las provincias deben ser tomados con precaución por una cuestión de representatividad.

- **Alcance geográfico:** Región de CASTILLA-LA MANCHA
- **Población de estudio:** Personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- **Universo:** Delegación Territorial de Castilla-La Mancha con 37.846 personas distribuidas por provincias:

Albacete	7.533	Guadalajara	3.845
Ciudad Real	9.779	Toledo	11.685
Cuenca	5.004		

- **Muestra encuestada:** 380 personas distribuidas por provincias:

Albacete	76	Guadalajara	39
Ciudad Real	98	Toledo	117
Cuenca	50		



- **Error de muestreo:** + 5 %
- **Nivel de confianza:** 95% Nivel de significación: $Z = 1,96$
 $P = Q = 50 \%$ (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)
- **Estratificación:** Provincial. Afijación proporcional al número de personas usuarias en cada provincia.
- **Metodología:** Encuesta telefónica con cuestionario semiestructurado (preguntas abiertas y cerradas). Se ha utilizado un cuestionario específico de Consulting C3 adaptado a las necesidades de este proyecto.
- **Fechas de realización:** 22 de febrero a 4 de marzo de 2016

3- Cuestionario utilizado

GRUPO	CÓDIGO	TEXTO DE LA PREGUNTA
Teleoperadores	TO.01	Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece ...
	TO.02	Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?
	TO.03	¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?
Tecnología	TC.01	¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?
	TC.02	¿Ha tenido alguna vez averías con los equipos/dispositivos de teleasistencia?
	TC.03	¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?
Servicio Técnico y Mantenimiento	TM.01	En caso de haber tenido alguna avería, ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?
	TM.02	¿Está satisfecho/ a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?
	TM.03	¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) de los técnicos que le han atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?
Coordinación de zona	CO.01	En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?
	CO.02	Cuando le han visitado las/os coordinadoras/es, ¿le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Usted les ha planteado?
	CO.03	¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Ud. cuando le visitan?
Satisfacción Global	SG.01	Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia: a) Sentirse más acompañado/a (menos solo/a) b) Seguridad para el caso de tener una emergencia c) Mas tranquilidad para usted y su familia (hijos) d) Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente
	SG.02	¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?
	SG.03	En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones (vivir con los hijos, ingresar en una residencia,...)?
	SG.04	¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?
	SG.05	¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?

4- Criterios de valoración

La escala utilizada se estructura en **5 niveles de valoración** para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas. Para el cálculo de los niveles de satisfacción, se aplicarán estas equivalencias:

VALOR DE LA ESCALA	RESPUESTAS POSIBLES
1	Situaciones muy deficientes. Alto grado de insatisfacción.
2	Situaciones algo deficientes. Insatisfacción.
3	Situaciones neutras. Grado de satisfacción normal/neutro.
4	Situaciones por encima de lo esperado. Grado de satisfacción bueno.
5	Situaciones excelentes. Alto grado de satisfacción.

Del mismo modo, para identificar el **nivel de satisfacción** de las personas usuarias se diferencian varias zonas en la escala de valores promedio obtenidos durante las encuestas:

SATISFACCIÓN	Escalado de la puntuación promedio de las respuestas
Entre 1 y 2 ($1 < x < 2$)	Zona de alta insatisfacción
Entre 2 y 3 ($2 < x < 3$)	Zona de insatisfacción
Entre 3 y 4 ($3 < x < 4$)	Zona de satisfacción normal
Entre 4 y 4,5 ($4 < x < 4,5$)	Zona de alta satisfacción
Más de 4,5 ($x > 4,5$)	Zona de muy alta satisfacción

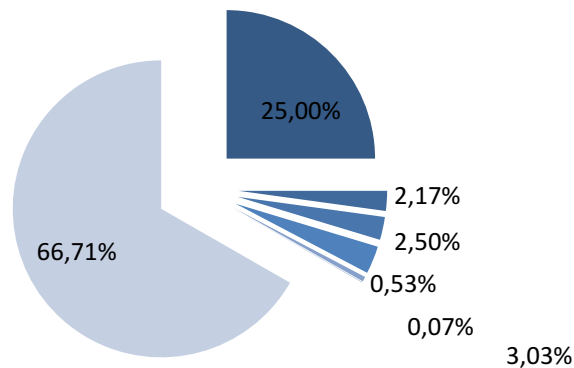
5 INFORMACIÓN GENERAL TRABAJO DE CAMPO



5- Información general trabajo de campo

CIERRE	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Encuesta Efectiva	380	76	98	50	39	117
Cuelga / No colabora	33	9	8	3	1	12
No quiere / No puede contestar	38	12	8	5	4	9
Encuesta no finalizada	46	10	14	7	4	11
Ilocalizable (+ de 3 llamadas)	8	3	2	1	1	1
Teléfono erróneo	1					1
Cerrados por haber cubierto la cuota	1.014	194	262	134	107	317
TOTAL	1.520	304	392	200	156	468

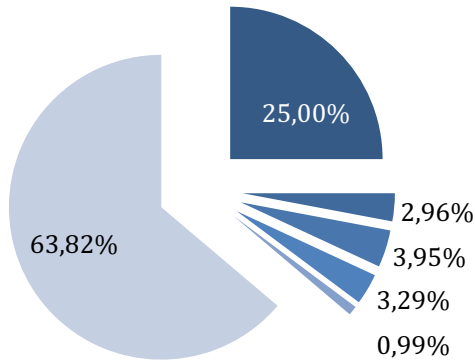
Castilla la Mancha



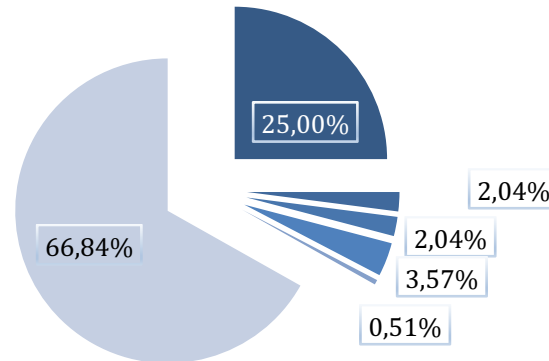
- Encuesta Efectiva
- Cuelga / No colabora
- No quiere / No puede contestar la encuesta
- Encuesta no finalizada
- Ilocalizable después de 3 llamadas
- Teléfono erróneo
- Cerrados por haber cubierto la cuota

5- Información general trabajo de campo

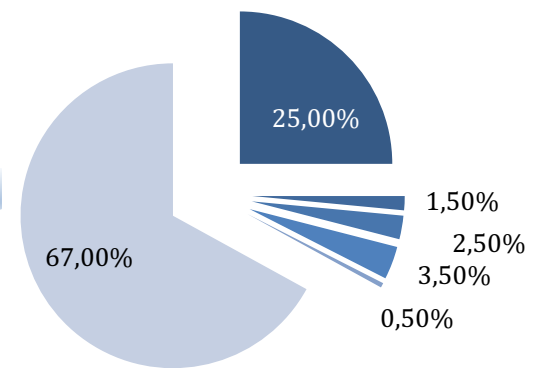
Albacete



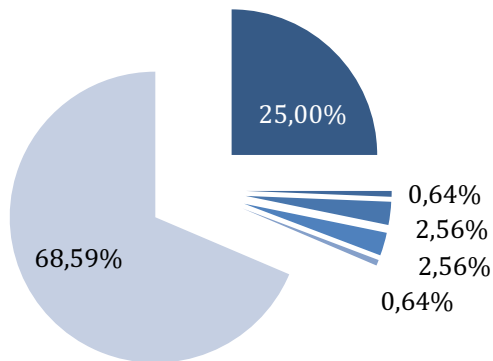
Ciudad Real



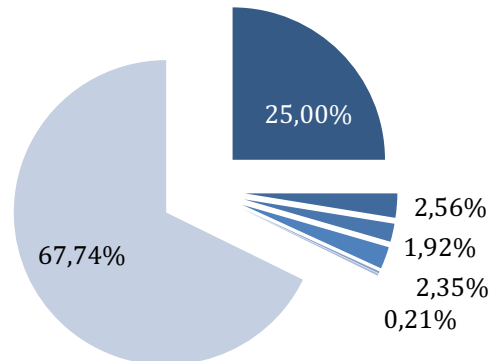
Cuenca



Guadalajara



Toledo

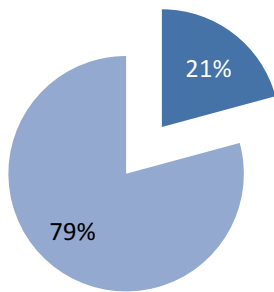


- Encuesta Efectiva
- Cuelga/ No colabora
- No quiere/ No puede contestar la encuesta
- Encuesta no finalizada
- Ilocalizable después de 3 llamadas
- Teléfono erróneo
- Cerrados por haber cubierto la cuota

5- Información general trabajo de campo

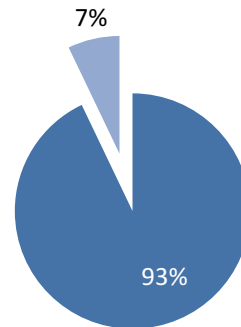
Segmentos utilizados en la interpretación de los resultados

Sexo



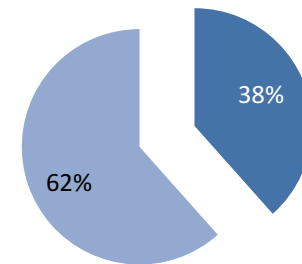
■ Hombres ■ Mujeres

Interlocutor



■ Usuario final ■ Persona cercana

Edad

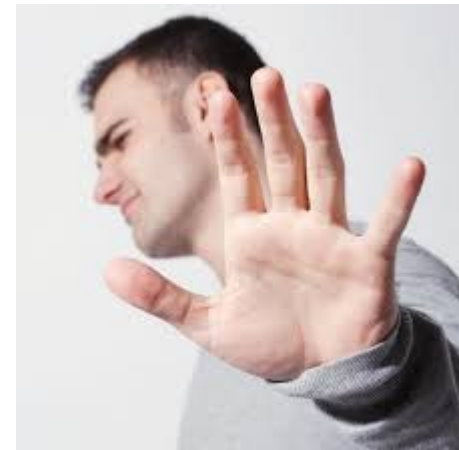


■ <=80 ■ >80

5- Información general trabajo de campo

Los motivos argumentados por los usuarios para rechazar la encuesta han sido:

- No se fía.
- No quiere.
- No escucha bien.
- No puede (falta de tiempo o de cobertura).
- Está mayor y/o enfermo/a.
- No está para encuestas.
- No necesita hacer encuestas.
- No tiene permiso para hablar.
- Lo va a quitar.
- Está muy contento/a pero no quiere responder.
- Las llamadas que le hacen desde teleasistencia las pagan ellos.



6

RESUMEN DE RESULTADOS



6- Resumen de resultados

El **índice de satisfacción** medio (calculado por la media aritmética de las preguntas a las que se le aplica la escala de valoración indicada anteriormente), es de **4,651**.

Este resultado se sitúa en la zona de satisfacción **muy alta**.

Analizando por provincias, encontramos que se mantiene la satisfacción **muy alta** en todas ellas. El resultado es muy homogéneo con una diferencia entre máximo y mínimo de menos de una centésima de punto.

En el desglose por áreas, y para todo el ámbito del estudio, los resultados se sitúan en la zona de satisfacción **muy alta**. Descendiendo al nivel de provincias, todos los resultados muestran una satisfacción **alta** o **muy alta**.

6- Resumen de resultados

Resumen de resultados de cada ítem

	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
TO.01	3,987	4,000	4,000	3,927	4,000	3,990
TO.02	4,958	4,934	5,000	5,000	4,906	4,938
TO.03	4,994	4,967	5,000	5,000	5,000	5,000
TC.01	4,342	4,368	4,367	4,300	4,231	4,359
TC.03	4,976	4,974	4,949	5,000	4,949	5,000
TM.01	4,058	3,800	4,211	4,143	4,111	4,053
TM.02	4,899	4,667	5,000	5,000	4,778	5,000
TM.03	4,812	4,933	4,789	4,857	4,778	4,737
CO.01	4,153	4,026	4,219	4,212	4,167	4,120
CO.02	4,990	4,973	5,000	5,000	5,000	4,980
CO.03	4,995	4,973	5,000	5,000	5,000	5,000
Promedios	4,651	4,601	4,685	4,676	4,629	4,652

La provincia que ha obtenido un valor promedio más elevado ha sido Ciudad Real

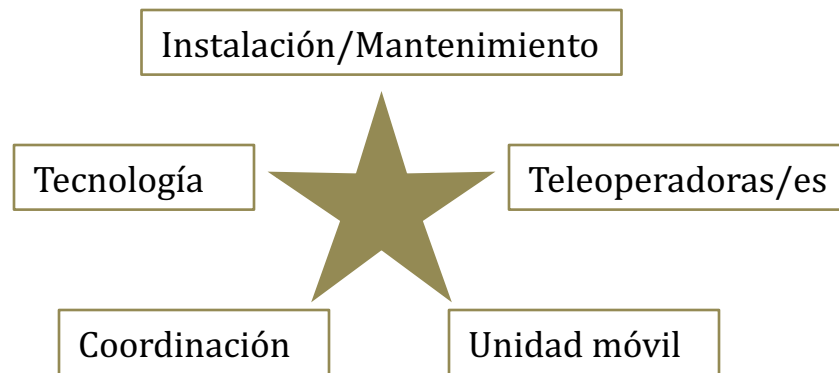
Valores promedio de cada área

	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
(TO) TELEOPERADORES/AS	4,646	4,634	4,667	4,642	4,635	4,642
(TC) TECNOLOGÍA	4,659	4,671	4,658	4,650	4,590	4,679
(TM) INSTALACIÓN/MTTO.	4,589	4,467	4,667	4,667	4,556	4,596
(CO) COORDINACIÓN DE ZONA	4,713	4,657	4,740	4,737	4,722	4,700
(SG) SATISFACCIÓN GLOBAL	4,442	4,434	4,347	4,600	4,282	4,513

Las áreas mejor valoradas son Coordinación de Zona y Tecnología Instalación/Mantenimiento.

7

RESULTADOS DE VALORACIÓN POR ÁREAS

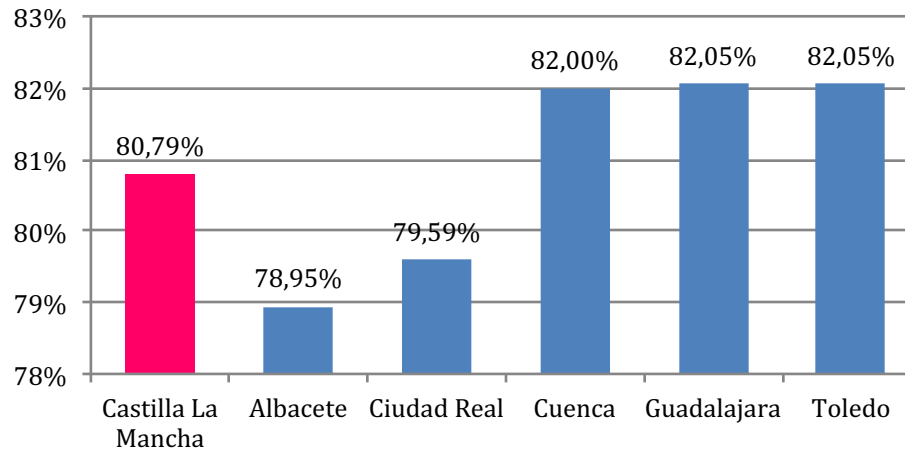


7.1- Área teleoperadoras/es

TO.01 . Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	307	60	78	41	32	96
No	73	16	20	9	7	21

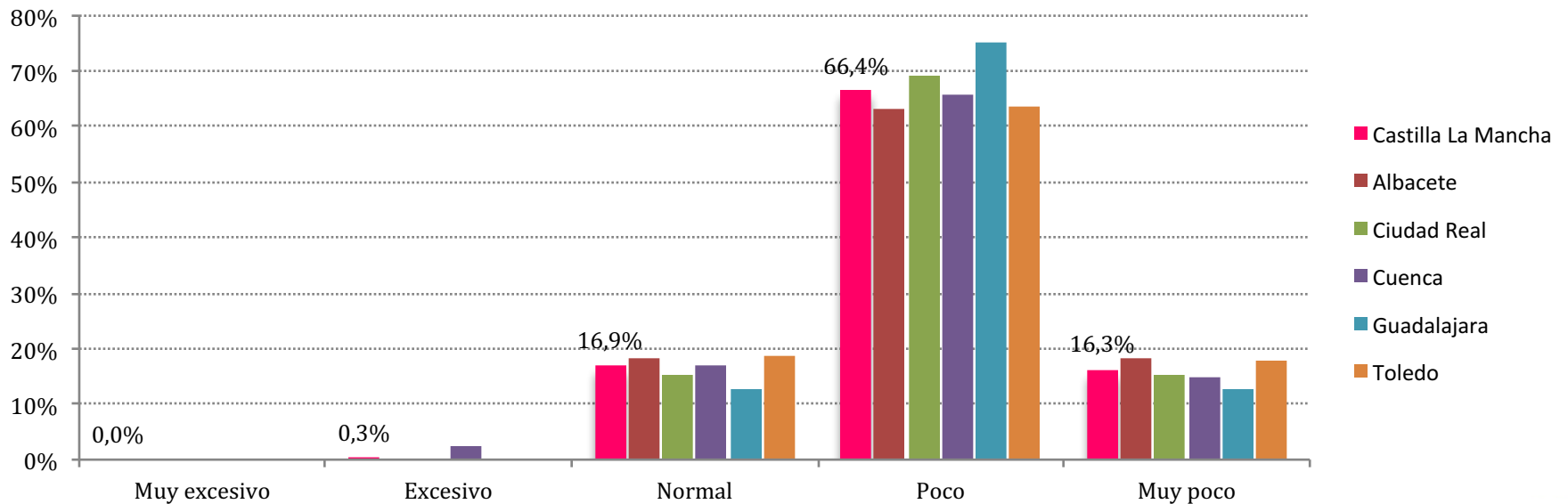
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

TO.01 . Desde que usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Muy excesivo	0	0	0	0	0	0
Excesivo	1	0	0	1	0	0
Normal	52	11	12	7	4	18
Poco	204	38	54	27	24	61
Muy poco	50	11	12	6	4	17
Valoración TO.01	3,987	4,000	4,000	3,927	4,000	3,990

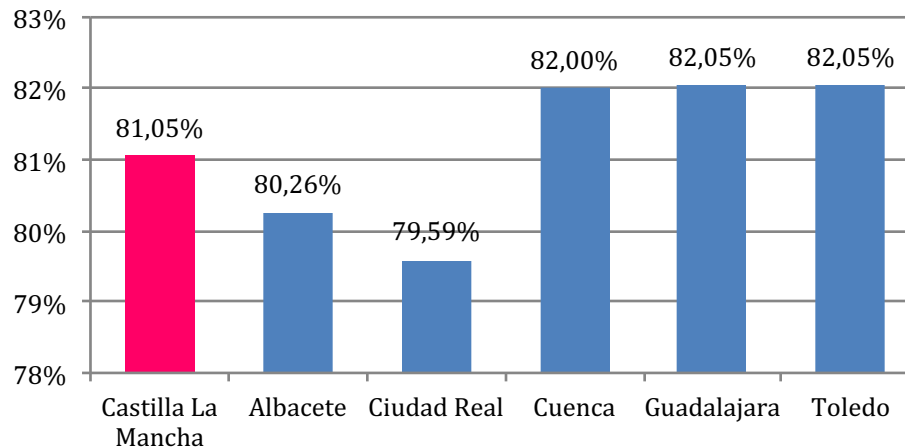


7.1- Área teleoperadoras/es

TO.02 Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	308	61	78	41	32	96
No	72	15	20	9	7	21

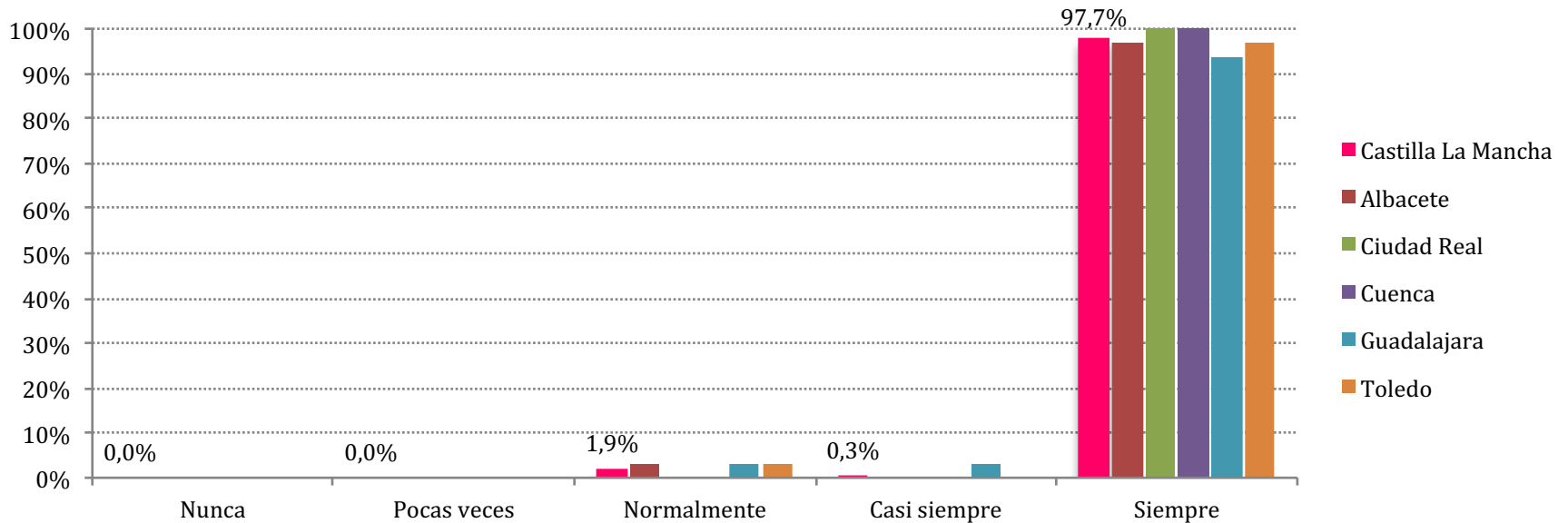
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

TO.02 Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	6	2	0	0	1	3
Casi siempre	1	0	0	0	1	0
Siempre	301	59	78	41	30	93
Valoración TO.02	4,958	4,934	5,000	5,000	4,906	4,938

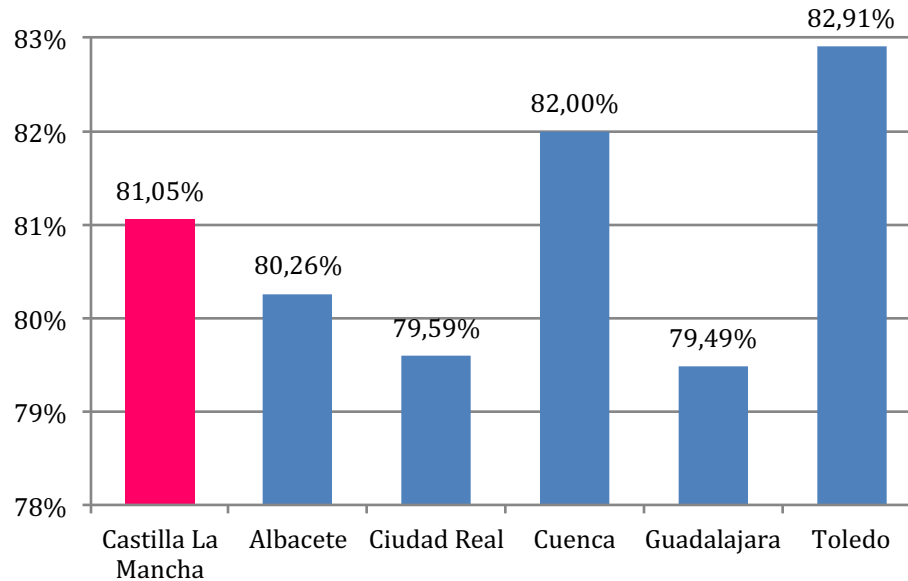


7.1- Área teleoperadoras/es

T0.03 ¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	308	61	78	41	31	97
No	72	15	20	9	8	20

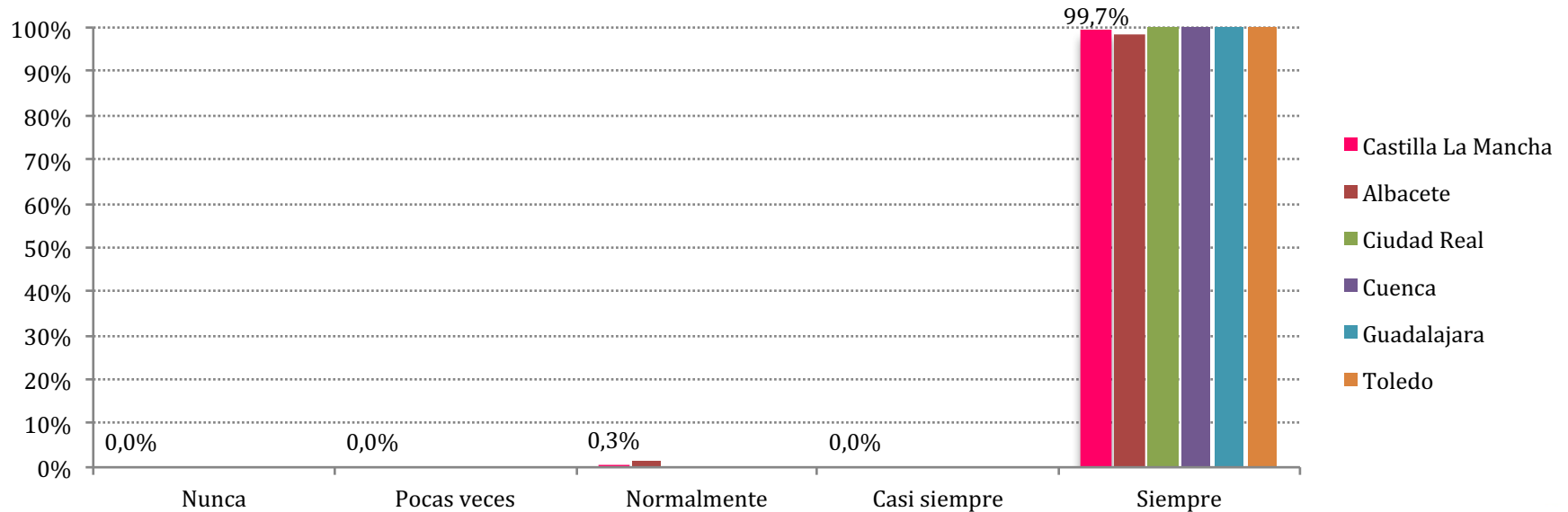
Recuerdan haberlo usado



7.1- Área teleoperadoras/es

TO.03 ¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con Ud. cuando llama?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	1	1	0	0	0	0
Casi siempre	0	0	0	0	0	0
Siempre	307	60	78	41	31	97
Valoración TO.03	4,994	4,967	5,000	5,000	5,000	5,000



7.1- Análisis cualitativo Área teleoperadoras/es

De todas las llamadas realizadas para la valoración de esta área, solo se han tenido en cuenta aquellas en las que el usuario recuerda con claridad haber realizado llamada de pulsación al Centro de Atención.

• **Ítem rapidez de respuesta.** Se trata del aspecto con una puntuación más baja de esta área (3,987 valor promedio de Castilla-La Mancha). Hay poca variación entre provincias, pues todas se sitúan entre 3,9 y 4,0.

• **Ítem eficacia de la respuesta.** Con un 4,958 de media se trata de un aspecto muy bien valorado. El 97,73% de las personas encuestadas de Castilla-La Mancha manifiestan estar muy satisfechas con la gestión llevada a cabo por su central, a destacar los casos de Ciudad Real y Cuenca donde el 100% de las personas declaran estar muy satisfechas.

Se debe resaltar el valor de la puntuación en este ítem, ya que algunas de las demandas planteadas por las personas usuarias a las Centrales de Atención requieren de la implicación de terceros, por ejemplo en la gestión de emergencias, por lo tanto esto refleja el gran esfuerzo del personal teleoperador por ofrecer las soluciones necesarias

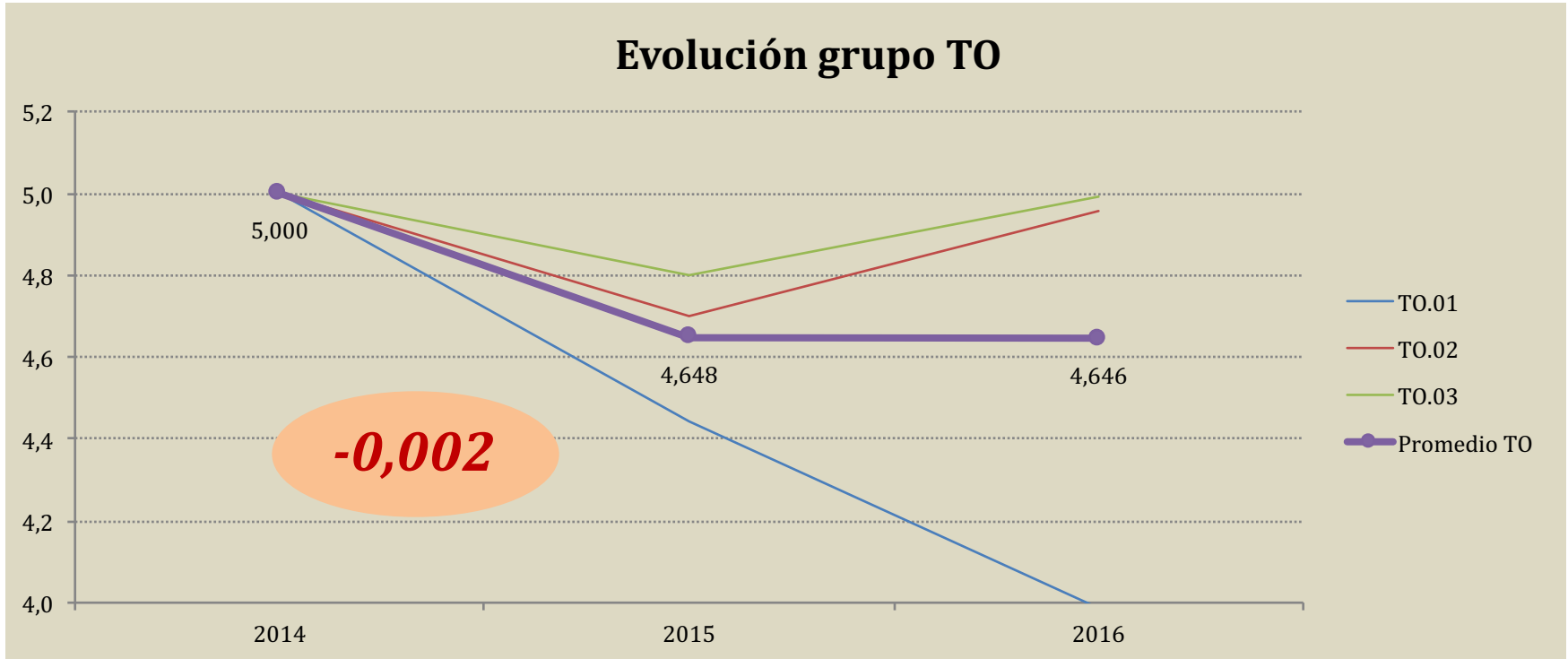
• **Ítem amabilidad del personal teleoperador.** Como suele ser habitual se trata del aspecto mejor valorado de ese bloque, con un valor promedio de 4,994. Solo en Albacete no se alcanza la puntuación de 5, lo que implica que el 99,68% de las personas encuestadas están muy satisfechas con el trato recibido.

• Otras valoraciones.

- En las 27 encuestas que han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**, se obtiene una satisfacción media del 4,704. Estos interlocutores muestran un nivel de satisfacción superior al obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,642
- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios **>80** (234 encuestas) que muestran un 4,684 de satisfacción, frente al resto de usuarios **<=80** (146 encuestas) con un 4,643.
- Las 79 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,662 un poco superior al resultado obtenido por las 301 encuestas respondidas por **mujeres**, con un 4,642.

7.1- Área teleoperadoras/es

Evolución histórica del Área Teleoperadoras/es



A la vista de los resultados podemos concluir que la atención del grupo de teleoperadores/as está **muy bien valorada, con una puntuación media de 4,646**. Se estabiliza el resultado corrigiendo la **tendencia descendente** que mostraba la evolución de años anteriores.

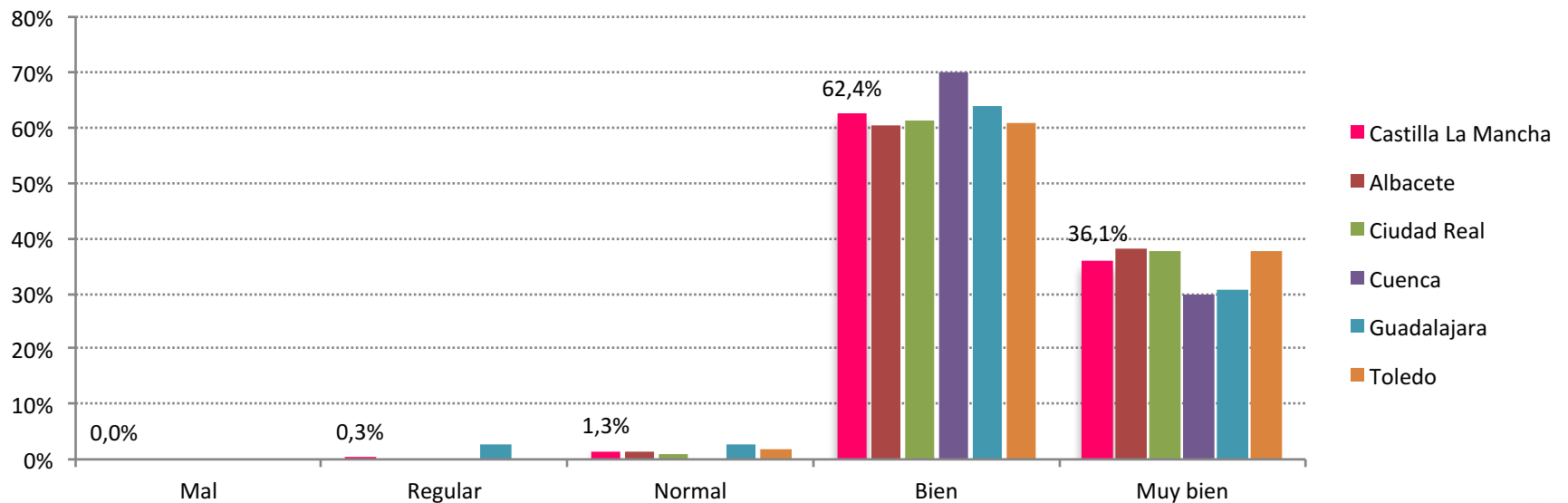
Hay que trabajar en el tiempo de espera a ser atendido, que es el ítem valorado con una puntuación más baja en las tres provincias.

Por el contrario, se observa un ascenso en la resolución de las consultas y en la amabilidad de los teleoperadores.

7.2- Área tecnología

TC.01 ¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de los equipos y dispositivos de teleasistencia que tiene en su domicilio?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mal	0	0	0	0	0	0
Regular	1	0	0	0	1	0
Normal	5	1	1	0	1	2
Bien	237	46	60	35	25	71
Muy bien	137	29	37	15	12	44
Valoración TC.01	4,342	4,368	4,367	4,300	4,231	4,359

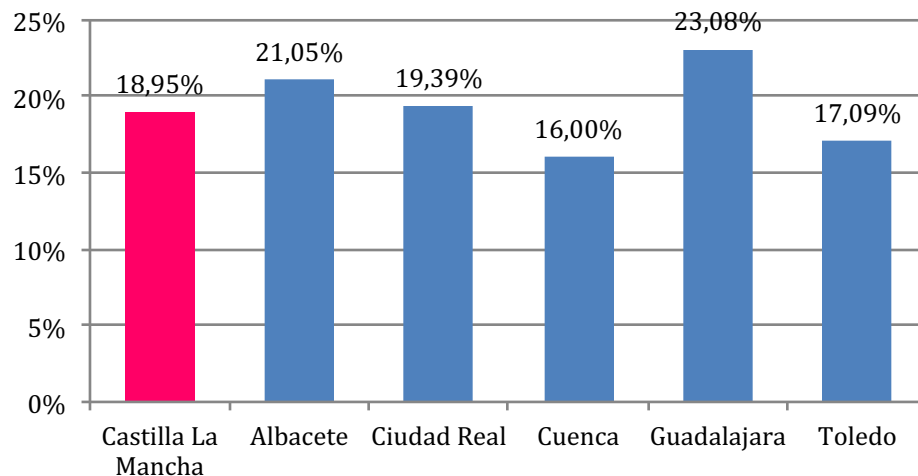


7.2- Área tecnología

TC.02 ¿Ha tenido alguna vez avería en los equipos/dispositivos de Teleasistencia?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	72	16	19	8	9	20
No	308	60	79	42	30	97

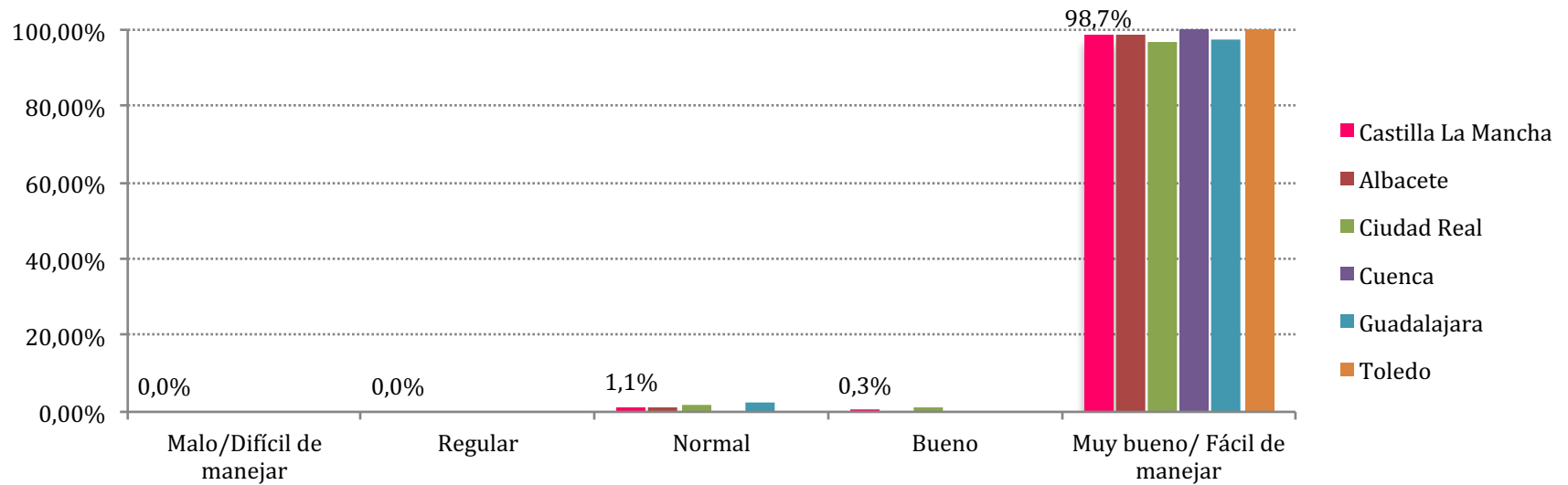
Recuerdan haber tenido avería



7.2- Área tecnología

TC.03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de los equipos/dispositivos?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Malo/Difícil de manejar	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	4	1	2	0	1	0
Bueno	1	0	1	0	0	0
Muy bueno/ Fácil de manejar	375	75	95	50	38	117
Valoración TC.03	4,976	4,974	4,949	5,000	4,949	5,000



7.2- Análisis cualitativo Área tecnología

Las **conclusiones** más destacadas del **área de tecnología** son:

- **Ítem información recibida sobre funcionamiento y manejo de la tecnología:** Más de la mitad de los usuarios consideran que la información recibida es 'buena', y más de un tercio llegan a valorarla de 'muy buena'. Solo un 1,58% la considera entre 'normal' y 'regular'. Apenas hay diferencias entre las provincias, la diferencia entre las valoraciones mínima y máxima, no llega a dos décimas.

- **Ítem fiabilidad de la tecnología.** Se pregunta a la población usuaria sobre la incidencia de averías. El 18,95% de los usuarios reconocen haber sufrido alguna avería en sus dispositivos. Este porcentaje se eleva hasta el 23,08% en la provincia de Guadalajara, y tiene un mínimo en Cuenca con el 16,00%.

En este aspecto hay que tener en cuenta que la persona puede catalogar como "avería" las intervenciones de mantenimiento preventivo que realiza el personal de los Servicios de Intervención Domiciliaria (SID) y que no implica un mal funcionamiento aunque si la presencia de personal técnico.

- **Ítem funcionamiento de la tecnología.** Los usuarios se muestran muy satisfechos con el funcionamiento de sus dispositivos, en especial en Cuenca y Toledo donde todos los encuestados han valorado que son 'fáciles de manejar', a pesar de no ser los que mejor valoran la información recibida.

Solo 4 de los encuestados han indicado que el funcionamiento es 'normal', 1 lo valora como 'bueno' y el resto 'muy bueno'

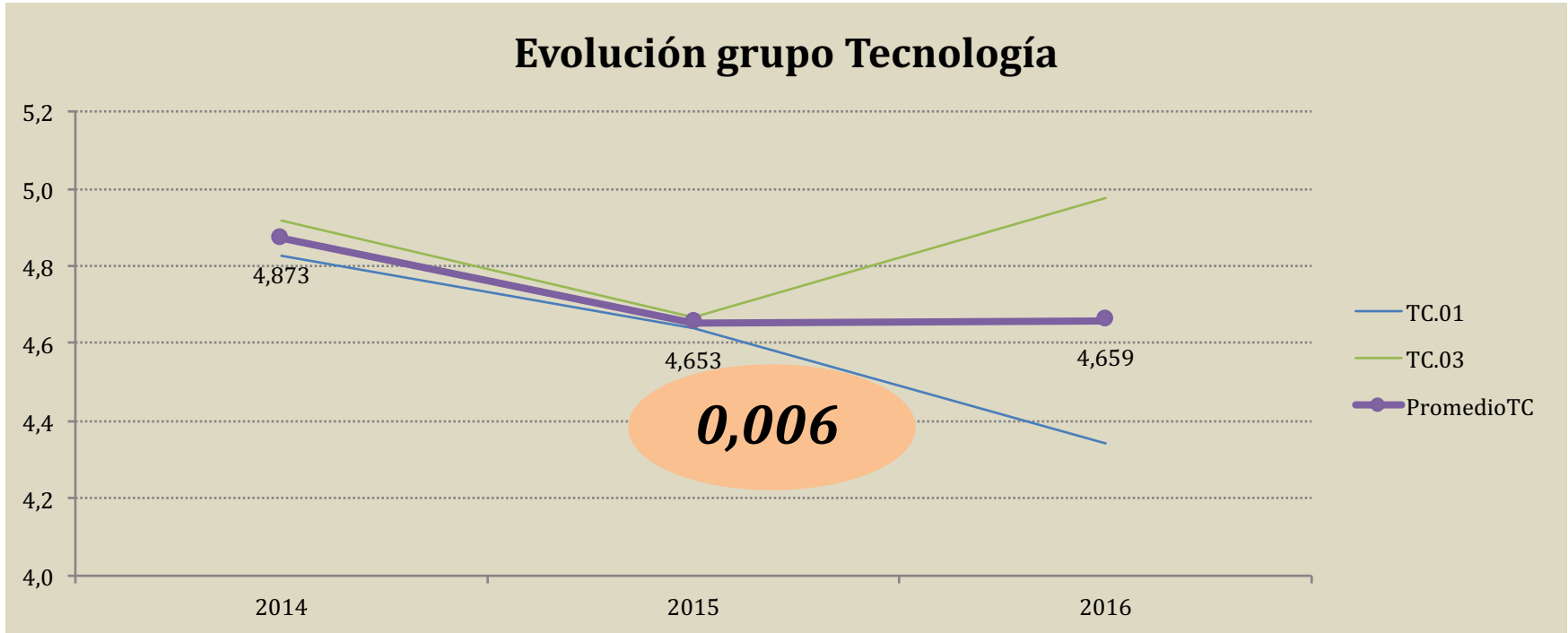
- **Otras Valoraciones.**

- En las 27 encuestas que han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**, se obtiene una satisfacción media del 4,741. Estos interlocutores muestran un nivel de satisfacción superior al obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,653.

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios >80 (234 encuestas) que muestran un 4,667 de satisfacción que el grupo de <=80 (146 encuestas) que alcanzan un 4,647.

- Las 79 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,633, resultado inferior que el obtenido en las 353 encuestas respondidas por **mujeres** que alcanza un 4,653.

Evolución histórica del Área Tecnología



A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración que dan los usuarios en las preguntas del grupo de tecnología, aún siendo alta, ha experimentando un **ligero ascenso, dentro del área de muy alta satisfacción**.

Se debe trabajar en lo concerniente a la información recibida, que es el ítem con una puntuación más baja en las tres provincias.

Visitas domiciliarias

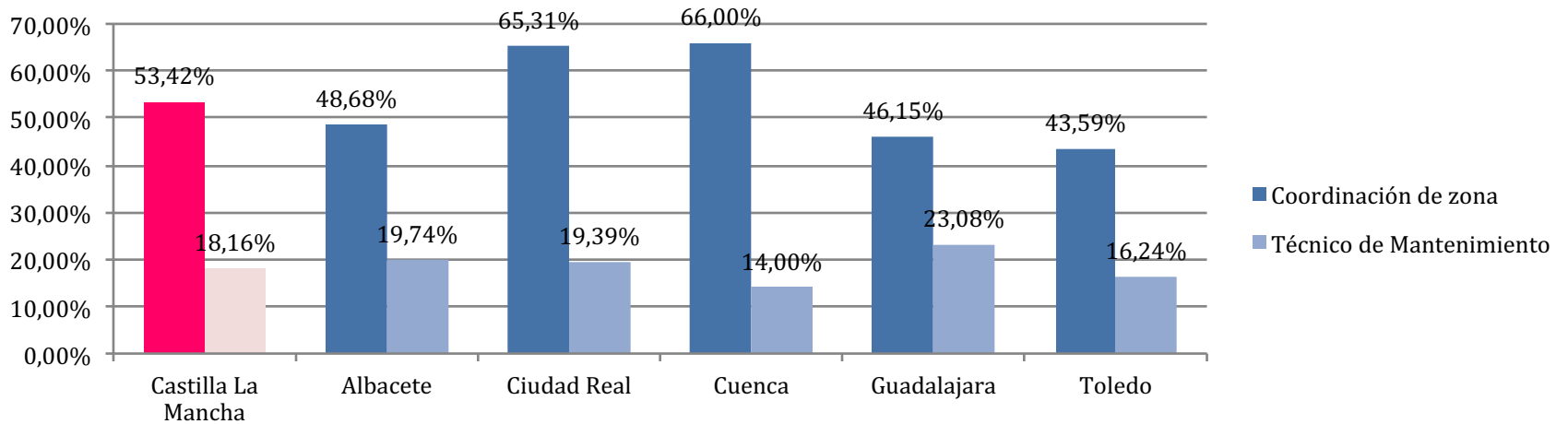
Para evaluar la **satisfacción con los servicios de intervención domiciliaria**, previamente se plantea una **pregunta filtro** para que la persona encuestada verbalice qué visitas recuerda haber recibido, de qué profesionales del servicio.

La pregunta es **¿En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?** Las respuestas se resumen a continuación

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Coordinación de zona	203	37	64	33	18	51
Técnico de Mantenimiento	69	15	19	7	9	19

En Ciudad Real y Guadalajara, coinciden las respuestas de esta pregunta con la TC.02. En Albacete, Cuenca y Toledo recuerdan 1 avería más que visitas del Técnico de Mantenimiento.

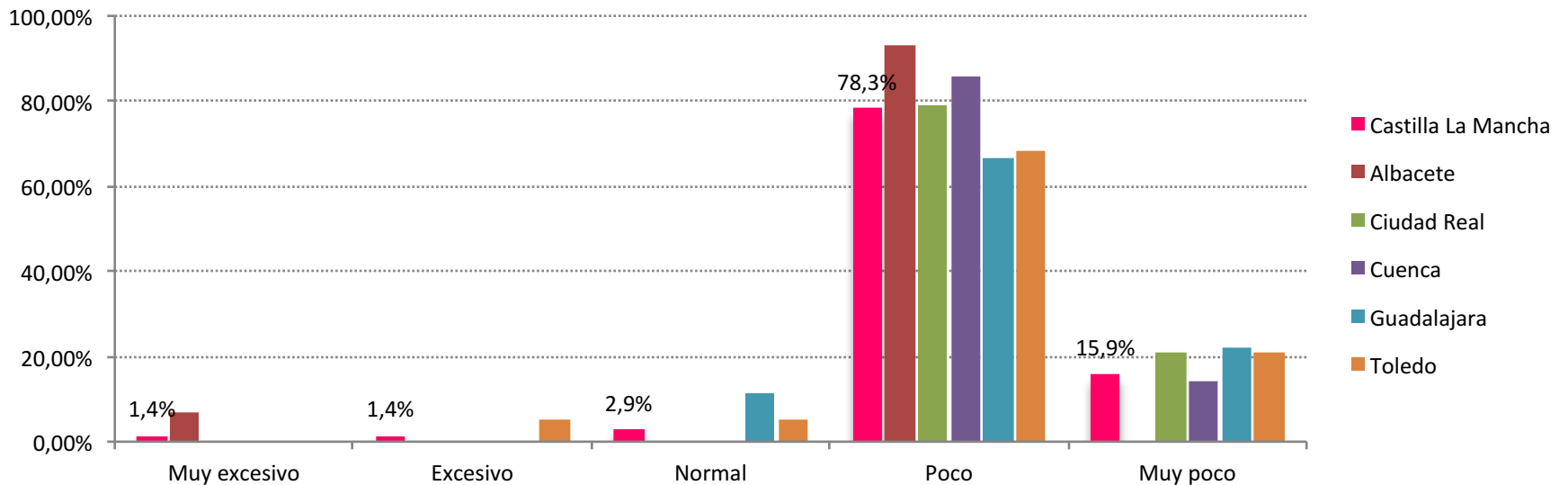
Visitas



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.01. En caso de haber tenido alguna avería ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?

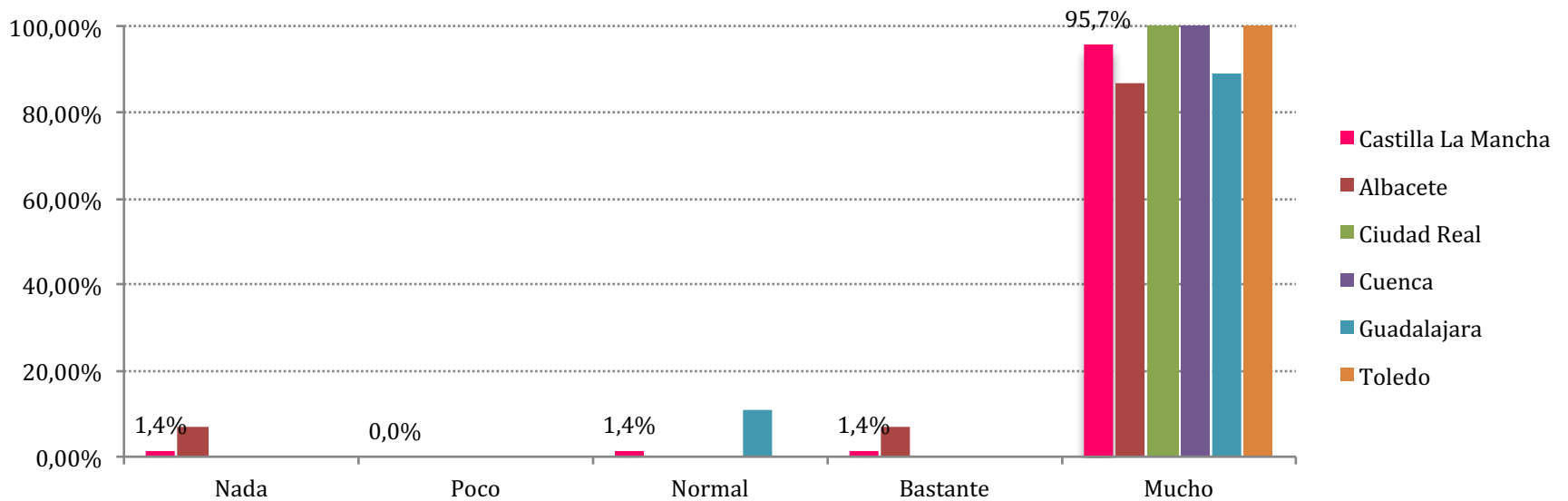
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Muy excesivo	1	1	0	0	0	0
Excesivo	1	0	0	0	0	1
Normal	2	0	0	0	1	1
Poco	54	14	15	6	6	13
Muy poco	11	0	4	1	2	4
Valoración TM.01	4,058	3,800	4,211	4,143	4,111	4,053



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.02 ¿Está satisfecho/a con la reparación/instalación que le han hecho en el equipo?

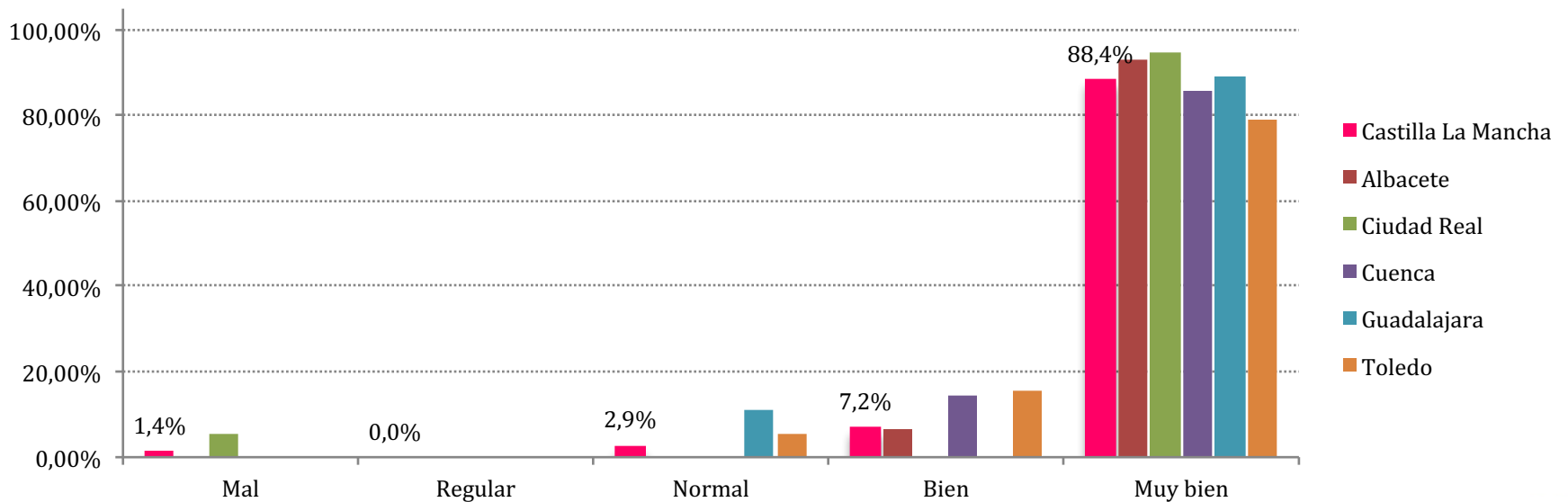
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nada	1	1	0	0	0	0
Poco	0	0	0	0	0	0
Normal	1	0	0	0	1	0
Bastante	1	1	0	0	0	0
Mucho	66	13	19	7	8	19
Valoración TM.02	4,899	4,667	5,000	5,000	4,778	5,000



7.3- Área Instalación/Mantenimiento

TM.03 ¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones o visitas a su domicilio?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mal	1	0	1	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	2	0	0	0	1	1
Bien	5	1	0	1	0	3
Muy bien	61	14	18	6	8	15
Valoración TM.03	4,812	4,933	4,789	4,857	4,778	4,737



7.3- Análisis cualitativo Área Instalación/Mantenimiento

El **18,16% de las personas encuestadas** (69 encuestas), declaran que recuerdan haber recibido la visita de personal de TUNSTALL TELEVIDA para realizar labores de instalación/mantenimiento de la tecnología.

- **Ítem tiempo de resolución de las averías.** 65 de 69 encuestados han considerado que el tiempo de resolución ha sido 'poco' o 'muy poco' Pese a ello, la valoración de este tiempo ha descendido casi un punto respecto a la anterior medición.

- **Ítem satisfacción con la intervención técnica** (reparación / mantenimiento / instalación): Aquí son 67 quienes se declaran 'bastante' o 'muy satisfechos' con la intervención. Todas las provincias muestran un nivel de satisfacción **muy alta**.

- **Ítem amabilidad del personal:** Esta pregunta alcanza la zona de satisfacción **muy alta** en todas la provincias. 66 usuarios lo han calificado como 'bien' o 'muy bien'.

- **Otras valoraciones:**

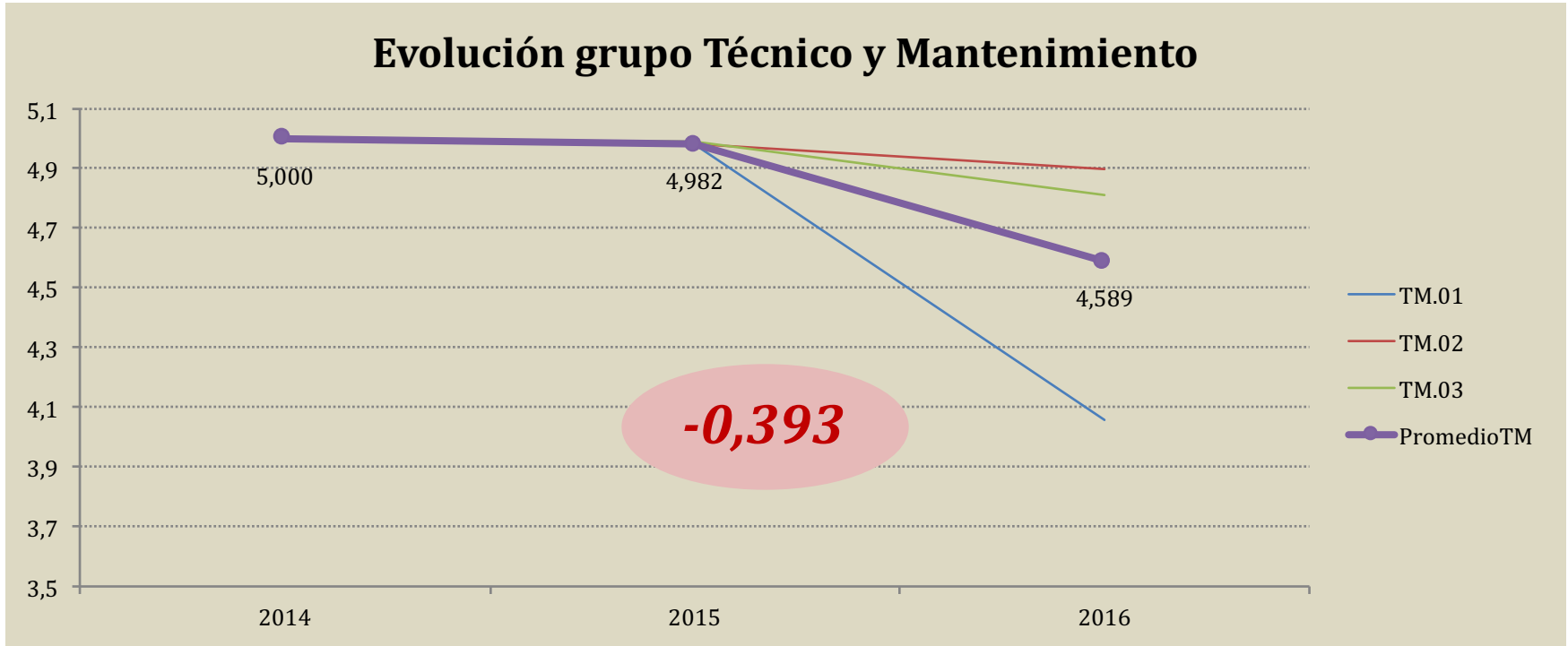
- De las preguntas de este bloque, 8 han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**. Este grupo muestra una satisfacción media del 4,667, un poco por encima del obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,579

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio los usuarios **<=80** (28 encuestas) que muestran un 4,595 de satisfacción que los **>80** (41 encuestas) que obtienen un 4,585.

- Las 12 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,694, valor por encima del resultado obtenido por las 57 encuestas respondidas por **mujeres** que es de 4,567.

7.3- Área Instalación/Mantenimiento

Evolución histórica del Área Instalación / Mantenimiento

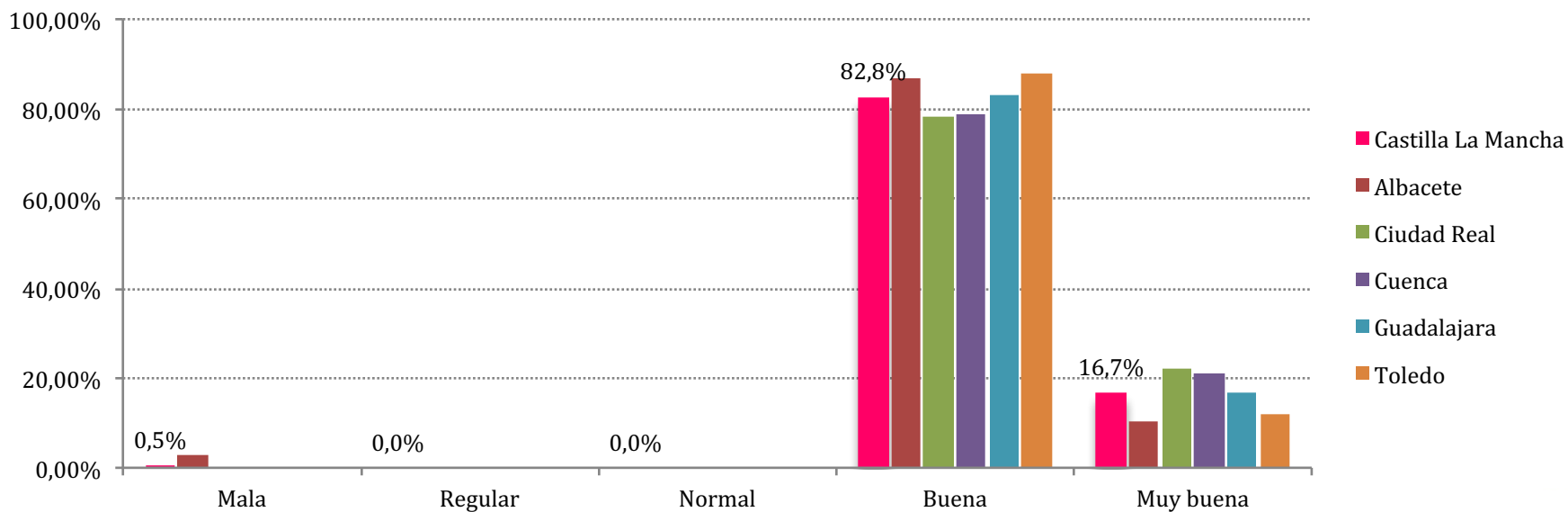


A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración del servicio técnico y de mantenimiento, aún siendo muy bien valorado por las personas usuarias, marca una tendencia descendente, en especial en el tiempo de resolución de averías, que es el ítem que más decrece respecto a la anterior valoración.

7.4- Área Coordinación

CO.01 ¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?

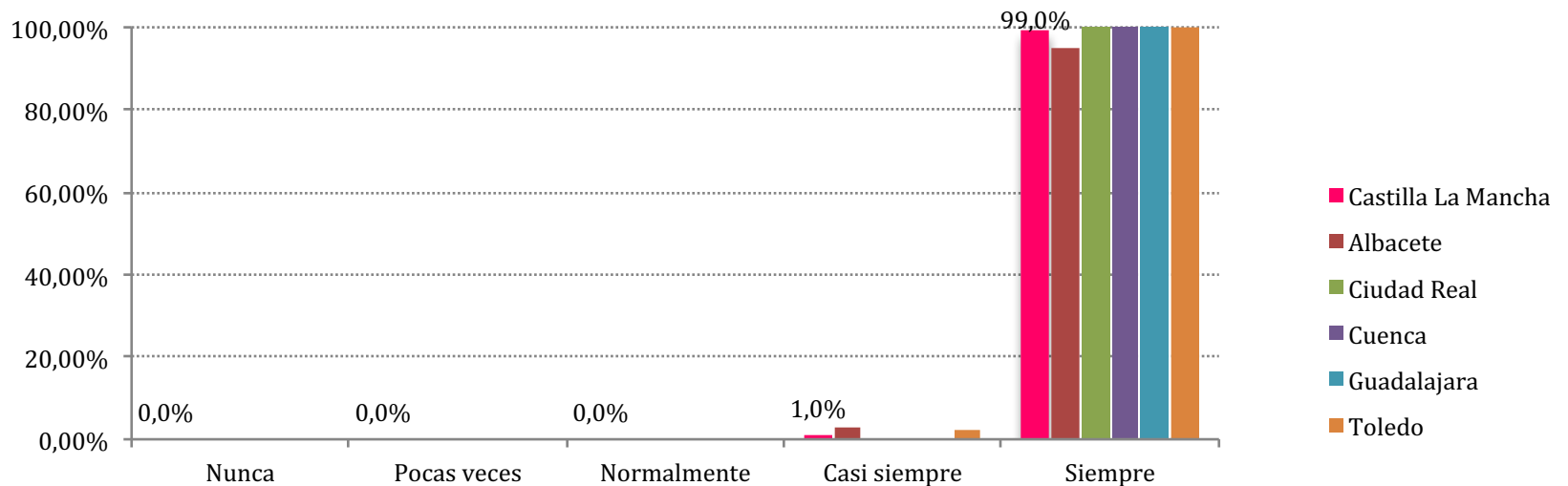
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mala	1	1	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0
Normal	0	0	0	0	0	0
Buena	168	33	50	26	15	44
Muy buena	34	4	14	7	3	6
Valoración CO.01	4,153	4,026	4,219	4,212	4,167	4,120



7.4- Área Coordinación

CO.02 ¿Cuándo le han visitado los/as Coordinadores/as, le han facilitado la información y le han ayudado a resolver las consultas que usted le ha planteado?

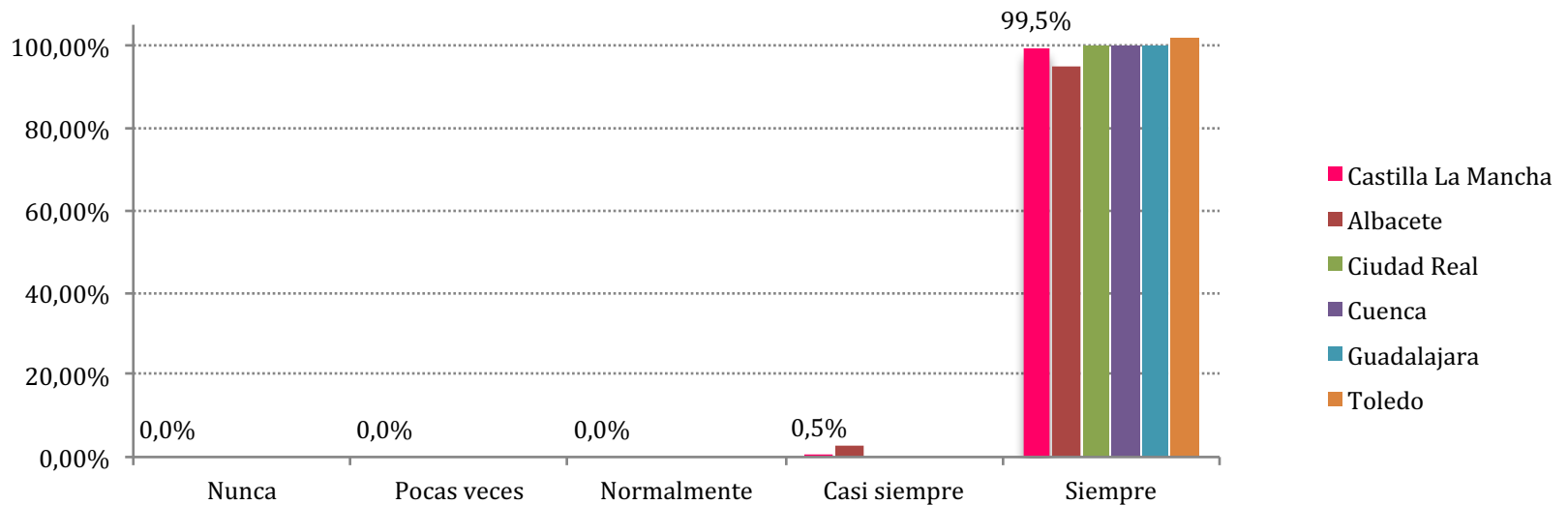
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	0	0	0	0	0	0
Casi siempre	2	1	0	0	0	1
Siempre	201	36	64	33	18	50
Valoración CO.02	4,990	4,973	5,000	5,000	5,000	4,980



7.4- Área Coordinación

CO.03 ¿Le parece que los/las coordinadores/as de zona son amables con usted cuando le visitan?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Nunca	0	0	0	0	0	0
Pocas veces	0	0	0	0	0	0
Normalmente	0	0	0	0	0	0
Casi siempre	1	1	0	0	0	0
Siempre	202	36	64	33	18	51
Valoración CO.03	4,995	4,973	5,000	5,000	5,000	5,000



7.4- Análisis cualitativo Área Coordinación

El **53,42%** de las personas encuestadas (**203 entrevistas**), recuerdan haber recibido la visita del personal de Coordinación de Zona, lo que supone el porcentaje más alto de recuerdo de visita.

- **Ítem calidad de la información recibida sobre el servicio (cantidad/claridad).** Sólo un usuario ha valorado este aspecto como 'mala'. El resto lo valora como 'buena' o 'muy buena' situándose la valoración en la zona de **muy alta** satisfacción.

- **Ítem eficacia en la resolución de consultas.** Todas las provincias y el global de Castilla-La Mancha se sitúan en la zona de muy alta satisfacción, el 99,01% de las personas encuestadas de Castilla-La Mancha, declaran que siempre han sido resueltas convenientemente sus consultas o demandas.

- **Ítem amabilidad del personal de Coordinación.** Esta pregunta alcanza la mejor valoración en todas la provincias. El **99,51%** de las personas encuestadas han considerado que '**siempre**' son amables con ellas.

- **Otras valoraciones.** De las 203 encuestas sobre esta área:

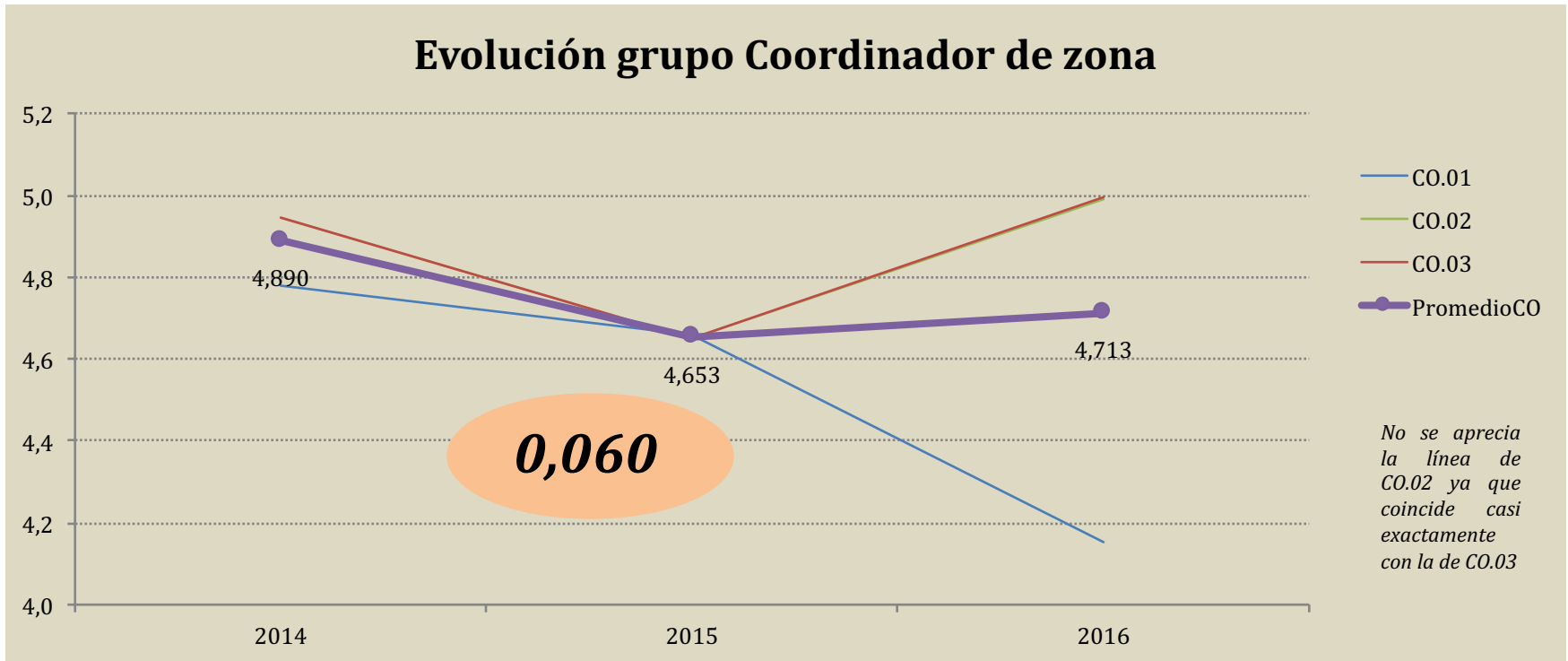
- 16 han sido respondidas por **personas cercanas al usuario**. Este grupo muestra una satisfacción media del 4,771, un poco por encima del obtenido por los **usuarios directos** que es del 4,708.

- Por tramos de edad: valoran mejor el servicio las personas usuarias **<=80** (86 encuestas) que muestran un 4,717 de satisfacción que los **>80** (117 encuestas), que obtienen un 4,709.

- Las 38 encuestas completadas por **hombres** arrojan una satisfacción media del 4,728, resultado mejor que el obtenido por las 49 encuestas respondidas por **mujeres** con un 4,709.

7.4- Área Coordinación

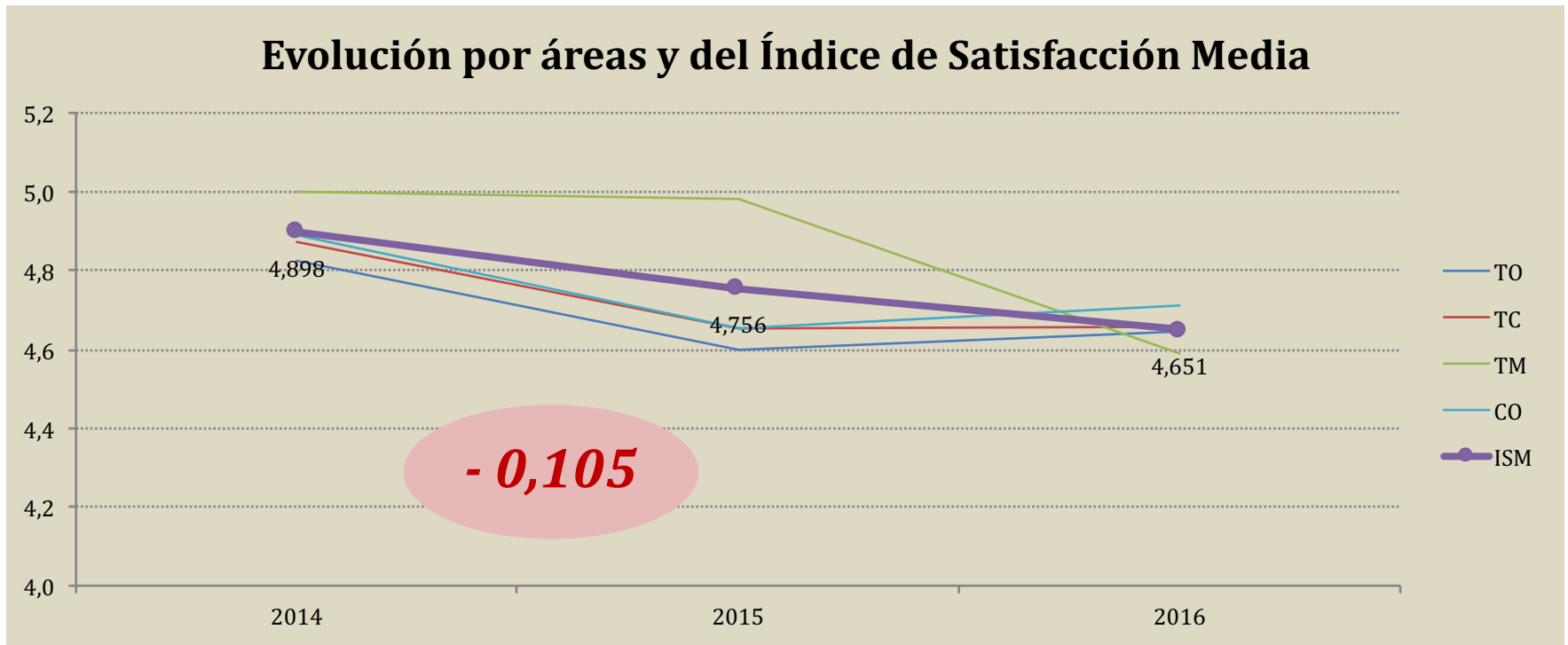
Evolución histórica del Área Coordinación de Zona



A la vista de los resultados podemos concluir que la valoración del personal de Coordinación sigue alcanzando valores muy altos, se observa un ascenso muy leve dentro de la **zona de alta satisfacción**.

Conviene incidir en la calidad de la información recibida y mantener los aspectos relacionados con la amabilidad y cortesía del personal.

7.5- Índice de satisfacción media



Tanto el índice de satisfacción media como el promedio de las diferentes áreas, se mantienen dentro de la zona de satisfacción MUY ALTA.

El área que muestra un mejor comportamiento, es la del servicio de Coordinación de Zona que pasa del tercer puesto a tener la mejor valoración por parte de las personas usuarias.

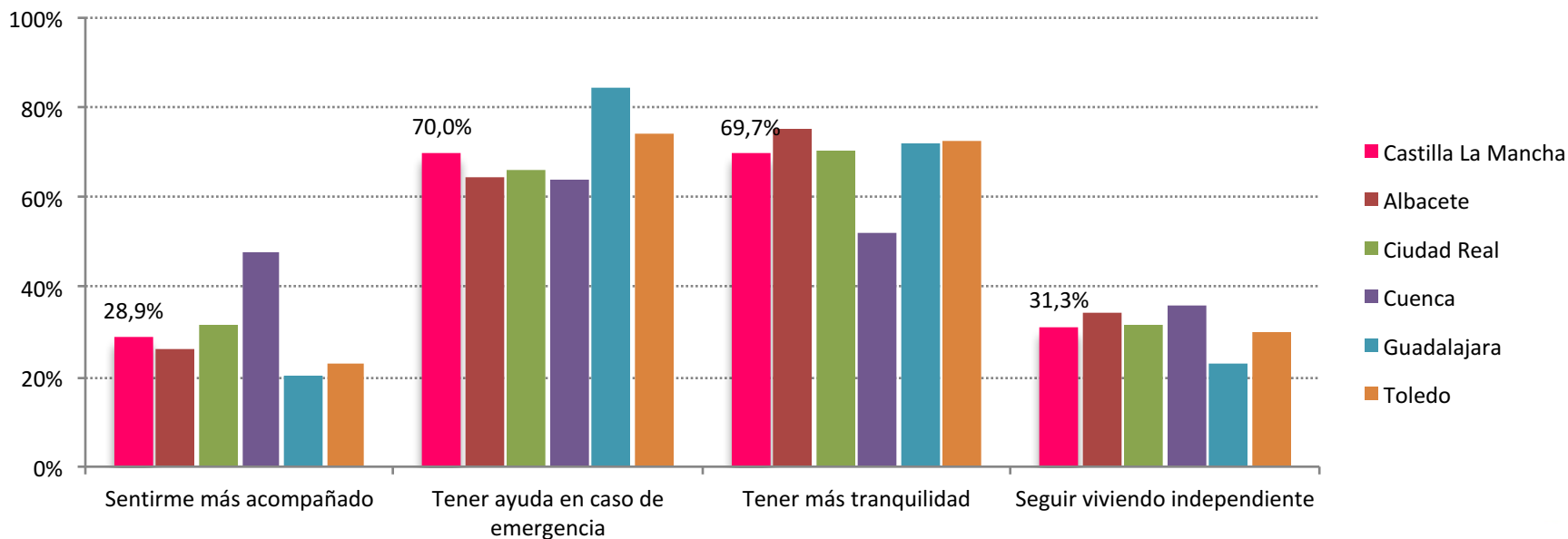
8 SATISFACCIÓN GLOBAL Y OTROS ASPECTOS VALORADOS



8.- Satisfacción Global

SG.01 Por favor, indíqueme los DOS aspectos que Ud. más valora del Servicio de Teleasistencia:

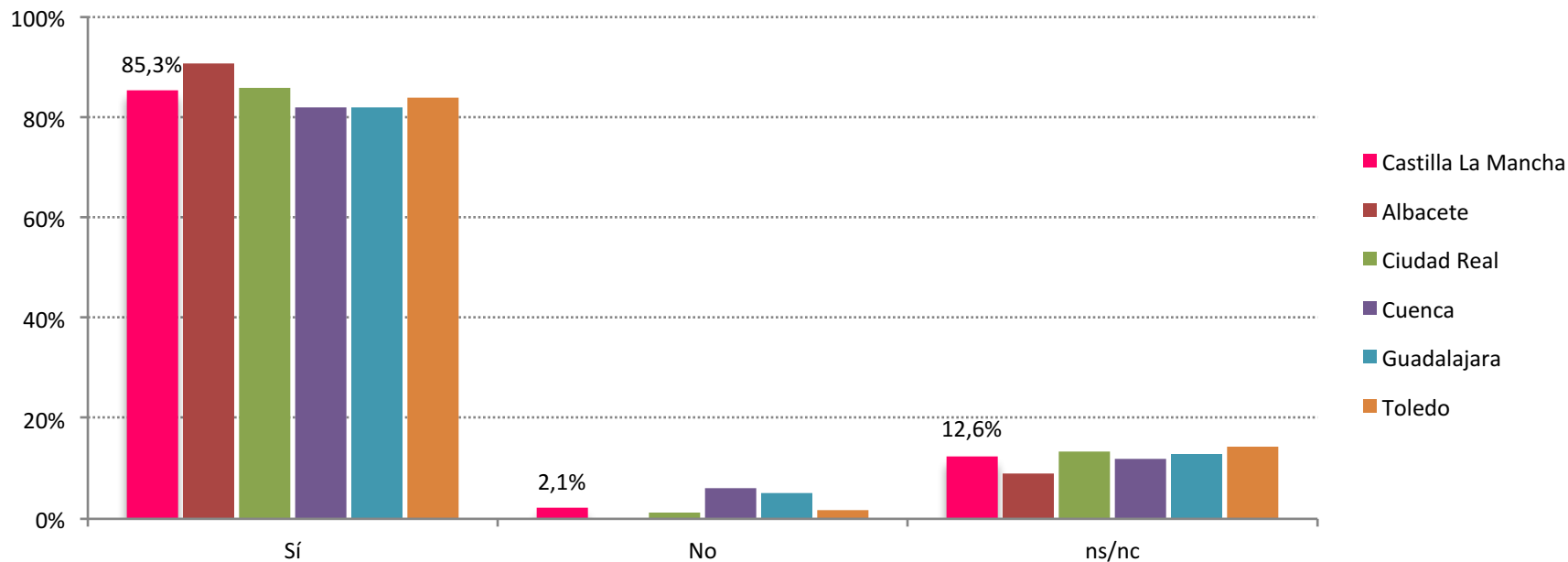
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sentirme más acompañado	110	20	31	24	8	27
Tener ayuda en caso de emergencia	266	49	65	32	33	87
Tener más tranquilidad	265	57	69	26	28	85
Seguir viviendo independiente	119	26	31	18	9	35



8.- Satisfacción Global

SG.02 ¿Cree usted que el Servicio de Teleasistencia le ayuda a seguir viviendo en su domicilio en mejores condiciones?

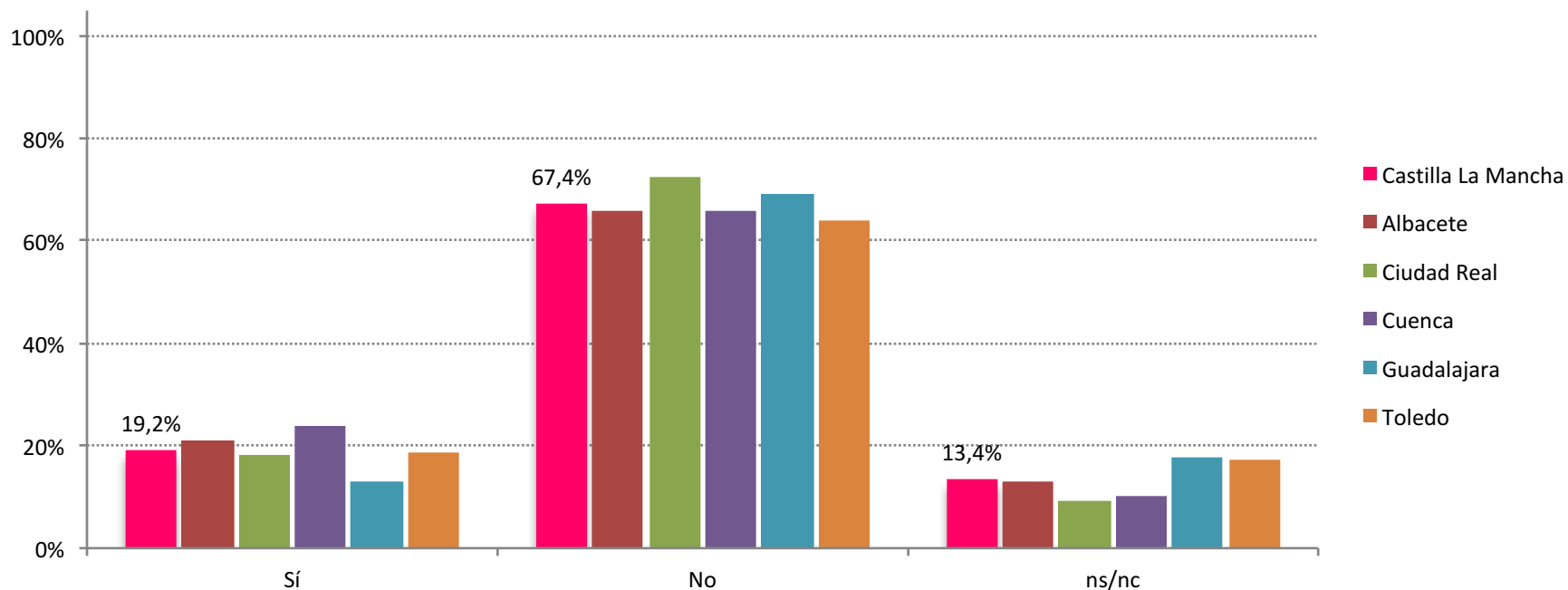
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	324	69	84	41	32	98
No	8	0	1	3	2	2
ns/nc	48	7	13	6	5	17



8.- Satisfacción Global

SG.03 En su caso ¿Si no tuviera el Servicio de Teleasistencia, habría tenido que dejar de vivir en su domicilio y buscar otras opciones

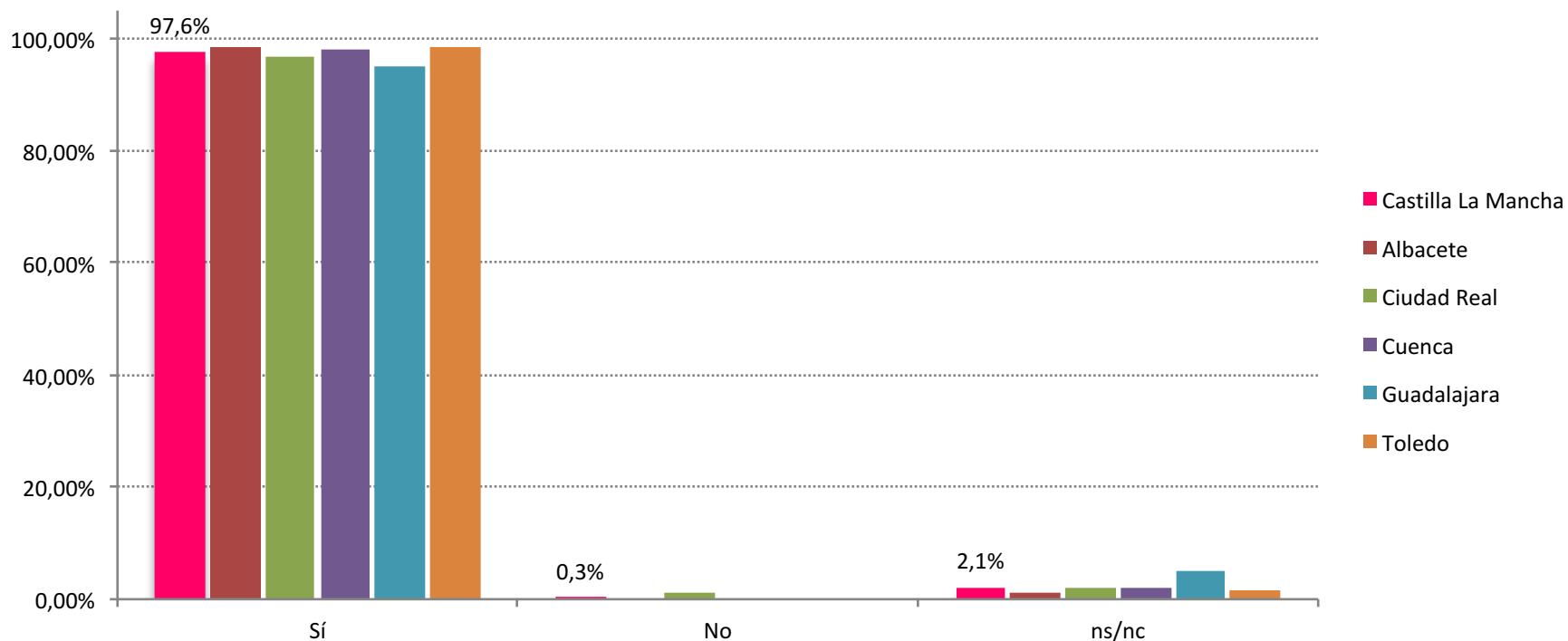
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	73	16	18	12	5	22
No	256	50	71	33	27	75
ns/nc	51	10	9	5	7	20



8.- Satisfacción Global

SG.05 ¿Recomendaría este servicio a sus familiares y amigos?

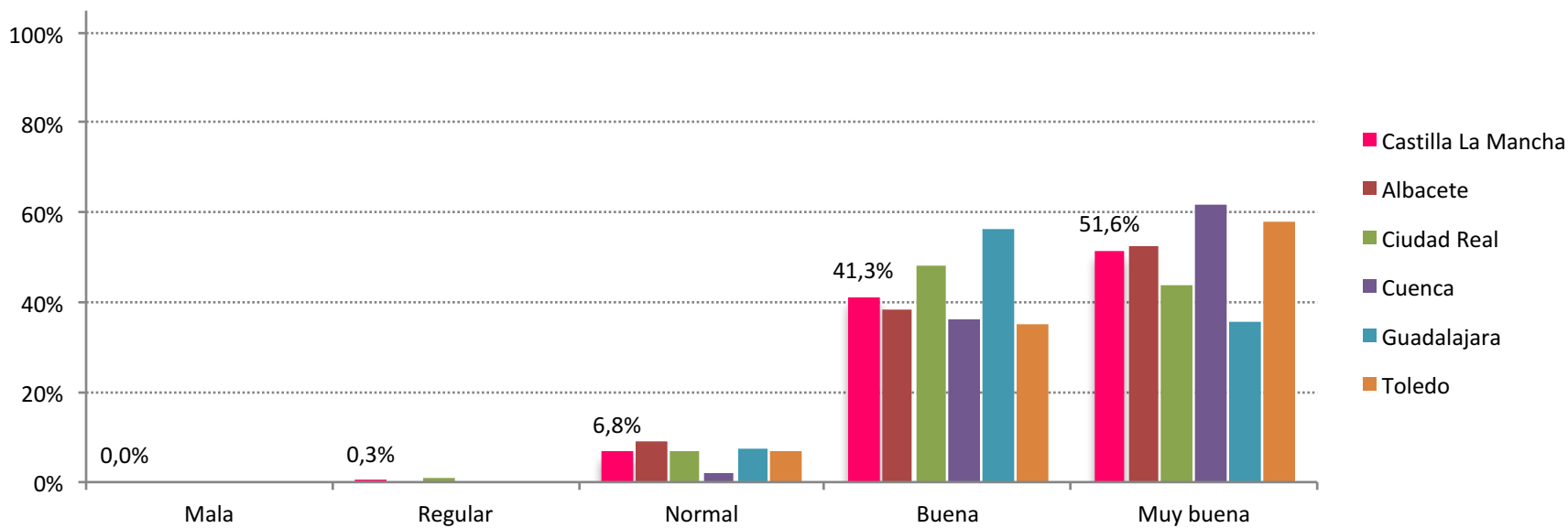
RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Sí	371	75	95	49	37	115
No	1	0	1	0	0	0
ns/nc	8	1	2	1	2	2



8.- Satisfacción Global

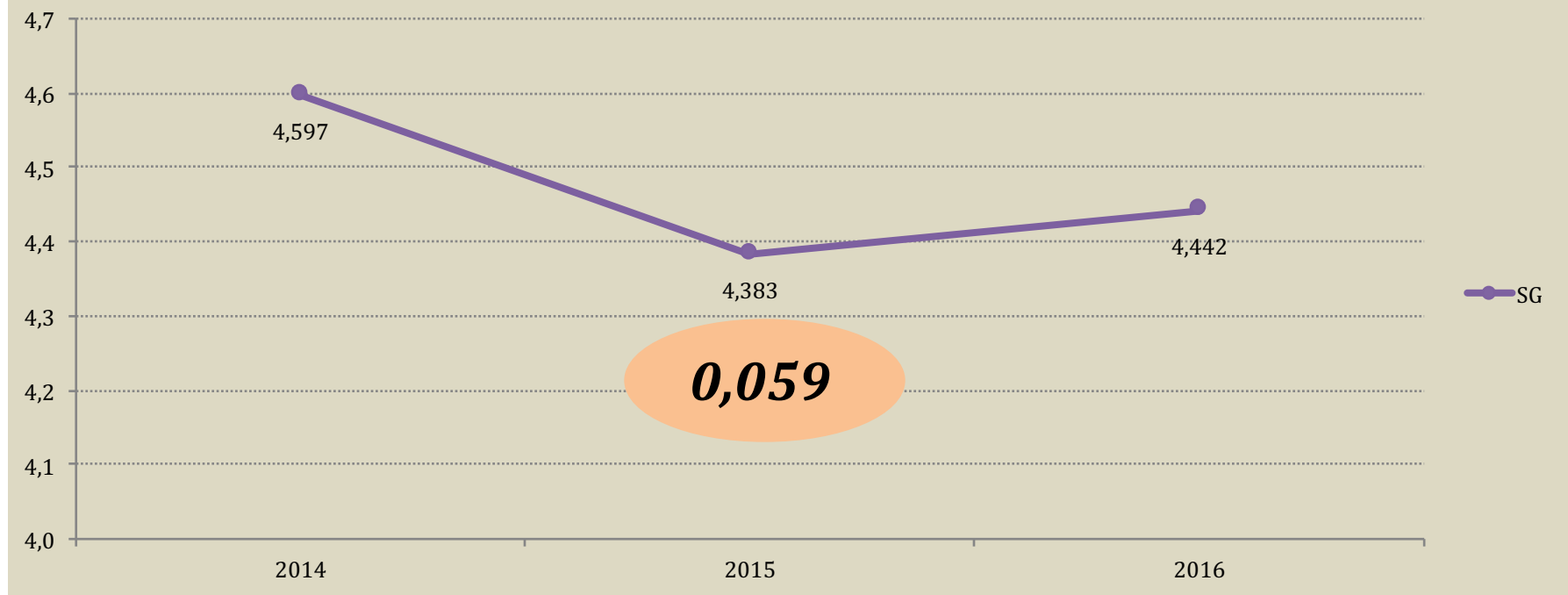
SG.04 ¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Telesistencia?

RESPUESTA	Castilla-La Mancha	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
Mala	0	0	0	0	0	0
Regular	1	0	1	0	0	0
Normal	26	7	7	1	3	8
Buena	157	29	47	18	22	41
Muy buena	196	40	43	31	14	68
Valoración SG.04	4,442	4,434	4,347	4,600	4,282	4,513



8.- Satisfacción Global

Evolución de la Satisfacción global



La satisfacción global manifestada por las personas usuarias, asciende levemente dentro de la zona de satisfacción MUY ALTA.

8.- Satisfacción Global

En el área de “**satisfacción global**” se sondean diferentes aspectos:

• **Las motivaciones principales que encuentran las personas usuarias para tener el servicio.** En esta pregunta se ofrece a los/as encuestados/as la opción de elegir los 2 beneficios más importantes que les proporciona el servicio, entre 4 opciones planteadas: sentirse más acompañado, tener ayuda en caso de emergencia, tranquilidad para si mismo y su familia y facilitar su vida independiente.

Hay que destacar que todas las opciones parecen resultar importantes y las respuestas están muy repartidas entre los 4 ítems. No obstante, los beneficios de la seguridad (“tener ayuda ante una emergencia”) y la tranquilidad, son los predominantes.

En Albacete y Ciudad Real destaca la tranquilidad, y en el resto, es la seguridad el beneficio preferido.

• **El impacto que el servicio produce en la vida de las personas.** Para evaluar el impacto se plantean dos preguntas:

- ¿El servicio le ayuda a vivir en casa en mejores condiciones? Hay bastante unanimidad, el 85,26% de las personas manifiestan que si (el 90,79% en el caso de Albacete).

- ¿Si no tuviera el servicio de Teleasistencia habría tenido que dejar su domicilio? En este caso hay menos contundencia en las respuestas, las opiniones están más repartidas: el 19,21% de las personas manifiestan que el servicio es un factor importante para una vida independiente en su entorno habitual y el 67,37% manifiesta que el hecho de disponer de este servicio no es determinante para permanecer en su entorno. El 13,42% no ha sabido hacer esta valoración.

• **Recomendación del servicio.** El 97,63% de las personas recomendaría este servicio a familiares o amigos.

• **Valoración global del servicio.** Se trata de la respuesta a una pregunta directa sobre la satisfacción general con el servicio sin centrar el foco en un aspecto concreto.

Vemos que las respuestas del global de Castilla-La Mancha se sitúan dentro de la zona de **alta satisfacción**, con un promedio de 4,442, valor superior al periodo anterior. Hay variación entre las provincias, entre el 4,282 de Guadalajara y el 4,600 de Cuenca.

8.- Sugerencias de las personas usuarias

SG.06 ¿Se le ocurre alguna cosa en la que se podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que usted estuviera más satisfecho/a con él?

Se han recogido las siguientes sugerencias de carácter general:

- ✓ Tener teleasistencia móvil
- ✓ Que le hicieran más visitas
- ✓ Que estuvieran más atentos con los aparatos si se estropean, y que le hicieran visitas a ella.
- ✓ Que le acompañen de noche.
- ✓ Que sirva fuera de casa.
- ✓ La casa es de 2 plantas pero no la oyen.
- ✓ Podrían ayudar las autoridades en darles mas dinero.
- ✓ Que la vengan a limpiar.
- ✓ Que cuando vengan a casa los médicos si no pueden ayudarle que le llevarsen al hospital.
- ✓ Hay una llamada todos los días del servicio de teleasistencia que se la cobran.
- ✓ El medico no acudió a su domicilio como ella esperaba, pero el trato de los teleoperadores bien.

Podemos observar que la mayoría de los comentarios son respuestas a necesidades individuales, de aspectos que quedan fuera del alcance del servicio de teleasistencia y de Tunstall Televida.

9.- Dispersión de los datos

Las **“medidas de dispersión”** Son parámetros estadísticos que indican como se alejan los datos respecto de la media aritmética. Sirven como indicador de la variabilidad de los datos.

Desviación típica	2014/15	2015/16	variación
TO.01	0,5730	0,5884	0,0154
TO.02	0,5510	0,2827	-0,2683
TO.03	0,5550	0,1141	-0,4409
TC.01	0,5130	0,5176	0,0046
TC.03	0,4830	0,2105	-0,2725
TM.01	0,1440	0,6156	0,4716
TM.02	0,1440	0,5462	0,4022
TM.03	0,1040	0,6249	0,5209
CO.01	0,5900	0,4352	-0,1548
CO.02	0,5920	0,0990	-0,4930
CO.03	0,5920	0,0702	-0,5218
SG.04	0,6170	0,6327	0,0157

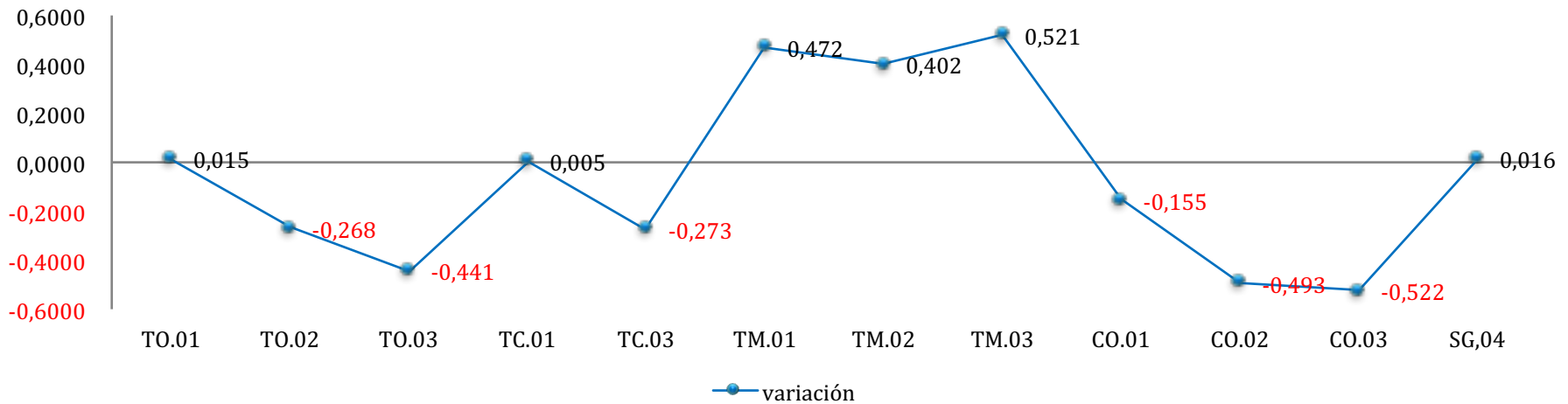
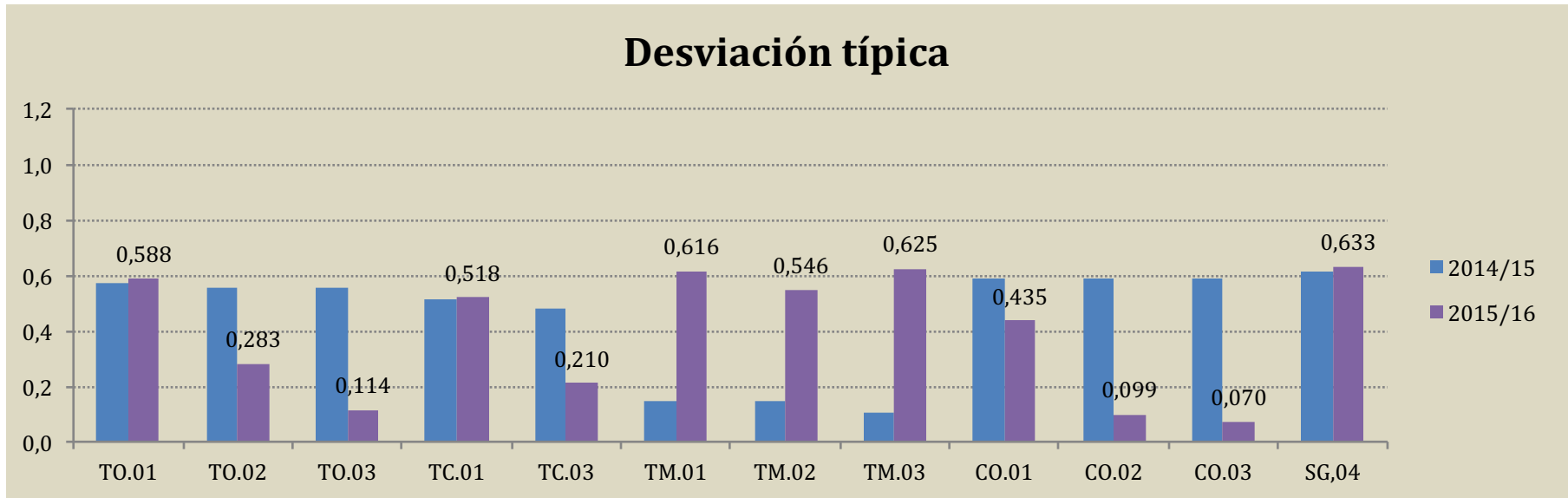
En general, se aprecia un descenso de la dispersión de los datos con respecto al periodo anterior.

La variable que muestra una mayor dispersión es la TM.03, que también es la que más sube.

La variable CO.03 es la que más desciende. Baja también en las variables TO.02, TO.03. TC.03, CO.01 y CO.03

En cada área, la pregunta que muestra una mayor dispersión es la 01 que se relaciona con la rapidez. La menor dispersión siempre aparece en las preguntas 03 que tratan sobre la amabilidad. Con la excepción ya citada de la variable TM.03

9.- Dispersión de los datos



9.- Correlación de variables con la satisfacción global

El “índice de correlación de Pearson” establece la relación de cada uno de los aspectos estudiados con el “índice de satisfacción global”

Índice de correlación de Pearson	2014/15	2015/16	variación
TO.01	0,3715	0,1132	-0,2583
TO.02	0,3872	0,1605	-0,2267
TO.03	0,4108	0,0400	-0,3708
TC.01	0,2319	0,2460	0,0141
TC.03	0,2387	0,1581	-0,0806
TM.01	-0,1270	-0,1062	0,0208
TM.02	-0,1270	0,0554	0,1824
TM.03	-0,0980	0,1155	0,2135
CO.01	0,2037	0,0810	-0,1227
CO.02	0,2416	-0,0821	-0,3237
CO.03	0,2416	-0,0579	-0,2995

Ocho de las once variables, muestran presenta un coeficiente de correlación positivo. No obstante, aunque las variaciones en esas variables se producen en el mismo sentido que la Satisfacción Global, la intensidad de la relación es muy débil en todos los casos.

La variable que presenta una coeficiente mayor es el ítem TC.01, aunque también tiene un valor poco significativo en su relación con la Satisfacción Global.

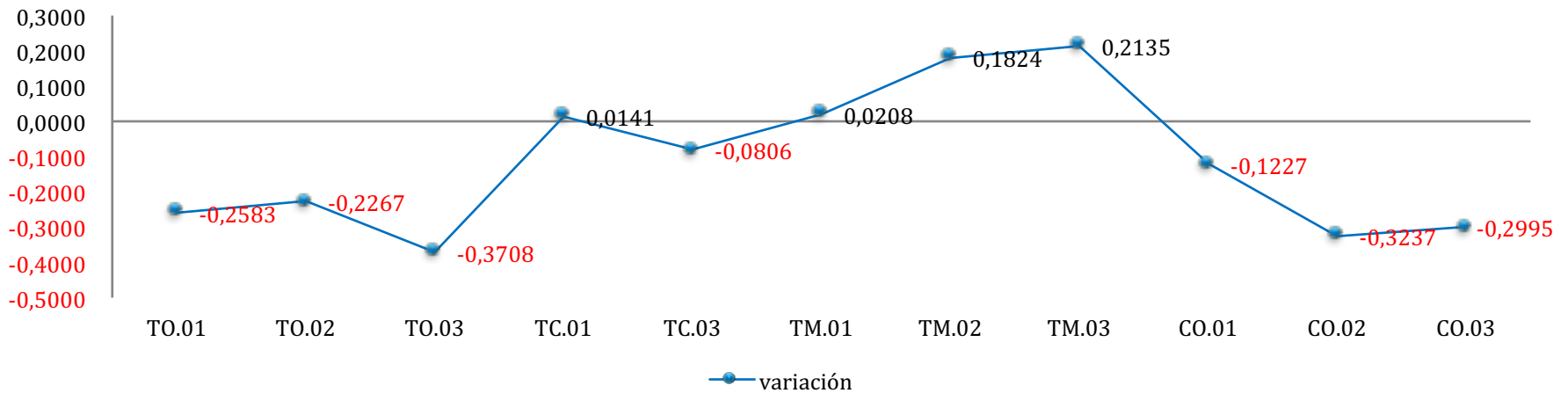
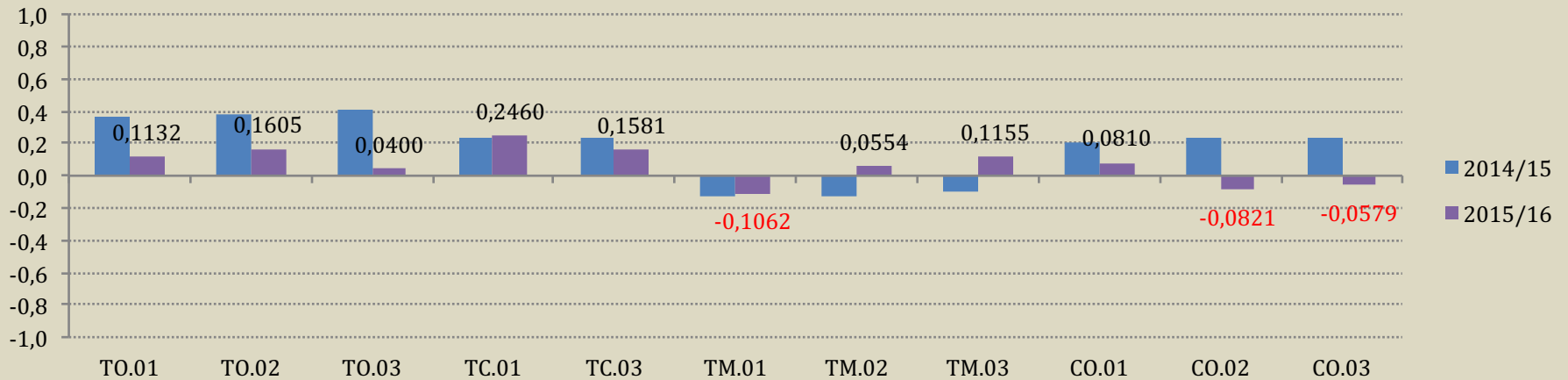
Las variables con una relación inversa (su incremento se asociaría a una disminución en la satisfacción global), TM.01, CO.02 y CO.03 también presentan coeficientes de correlación muy bajos.

En conclusión, los coeficientes obtenidos en todas las variables analizadas no parece indicar la existencia de una relación lineal significativa de ninguna de ellas con la Satisfacción Global. Eso no quiere decir que no exista correlación no lineal en algún caso.

En este caso, la zona de trabajo (aquella en la que la mejora de las variables repercutiría de forma más significativas en la satisfacción global) se circunscribe a los ítems TC.01, TO.02, TC.03 y TO.01, aunque con muy poca incidencia.

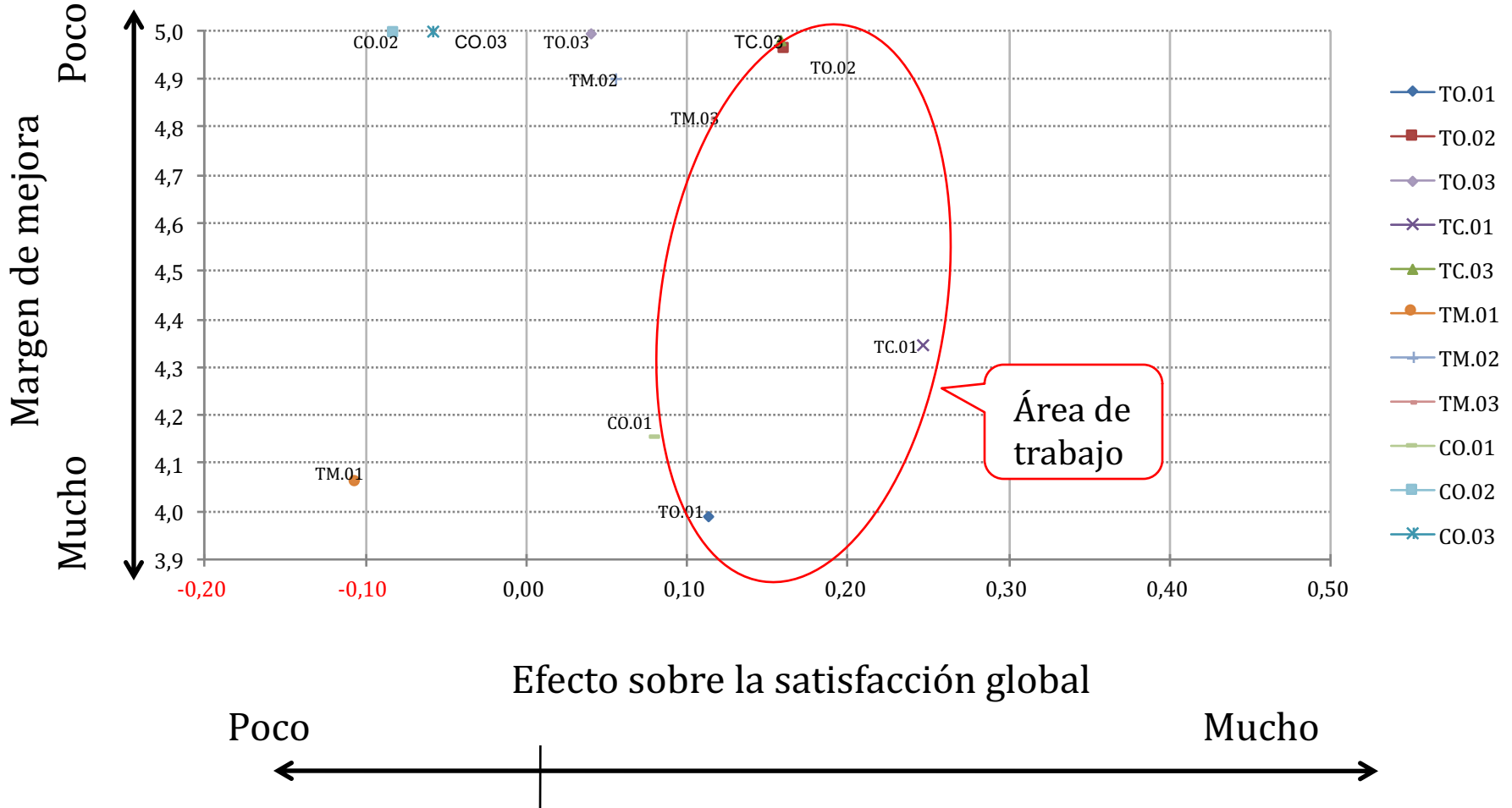
9.- Correlación de variables con la satisfacción global

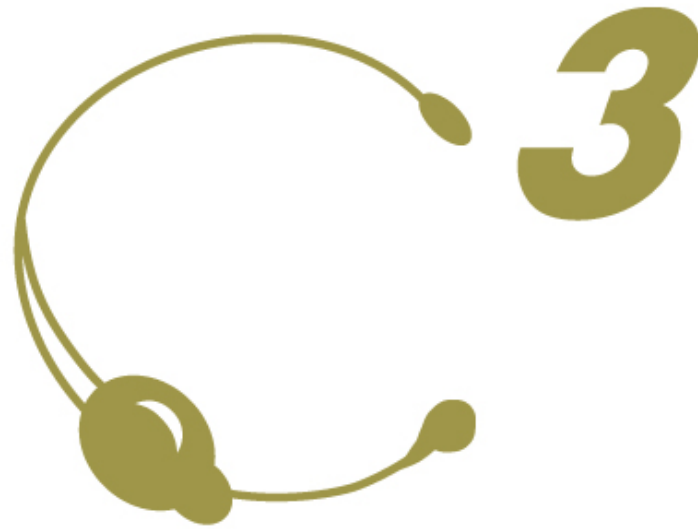
Índice de correlación de Pearson con SG.04



9.- Correlación de variables con la satisfacción global

matriz valoración vs correlación





Consulting C3

eAlicia[®]



NEW YORK CITY (WALL STREET)

14 Wall Street, 20 th floor Building
10005 New York City United States
TEL: 00 1 212 618 1226

BARCELONA

C/ Comte d'Urgell, 240-250,
08036 Barcelona, ESPAÑA
TEL: 902 32 88 32

MADRID

C/ Orense, 81, 6^a Pl.
28020 Madrid, ESPAÑA
TEL: 902 32 88 32

www.ConsultingC3.com

www.eAlicia.com

902 32 88 32