

**Estudio de satisfacción de las personas usuarias
Servicio Público de Teleasistencia de**

CASTILLA-LA MANCHA

CONTENIDO

SÍNTESIS DEL ESTUDIO (Abstract).....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	7
FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
ALCANCE.....	8
METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS.....	15
INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS.....	15
FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO.....	16
TAMAÑO MUESTRAL y ERROR ESTADÍSTICO.....	17
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS E INCIDENCIAS.....	18
ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	23
RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	26
1. RESULTADOS GENERALES.....	26
2. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES.....	34
2.1. PREGUNTA TO.01.....	34
Tiempo de respuesta del Centro de Atención.....	34
2.2. PREGUNTA TO.02.....	37
Eficacia del apoyo de las/os teleoperadoras/es.....	37
2.3. PREGUNTA TO.03.....	40
Amabilidad de las/os teleoperadoras/es.....	40
2.4. PREGUNTA TO.04.....	43
Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os teleoperadoras/es.....	43
3. ÁREA DE TECNOLOGÍA.....	45
3.1. PREGUNTA TC.01.....	45
Información sobre el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.....	45
3.2. PREGUNTA TC.02.....	47
Incidencias en el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.....	47

3.3. PREGUNTA TC.03	50
Funcionamiento general de los equipos de teleasistencia.....	50
4. PREGUNTA FILTRO	52
Personal de Tunstall-Televida que ha visitado a la persona usuaria.....	52
5. ÁREA DE TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO	54
5.1. PREGUNTA TM.01.....	54
Velocidad de Tunstall-Televida en responder a las incidencias técnicas	54
5.2. PREGUNTA TM.02.....	56
Grado de satisfacción con la reparación realizada	56
5.3. PREGUNTA TM.03.....	58
Amabilidad del personal técnico de TUNSTALL-Televida	58
6. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA	60
6.1. PREGUNTA CO.01.....	60
Valoración de la información recibida del Servicio de Teleasistencia.....	60
6.2. PREGUNTA CO.02.....	63
Eficacia del apoyo de las/os coordinadoras/es de zona	63
6.3. PREGUNTA CO.03.....	66
Amabilidad de las/os coordinadoras/es de zona	66
6.4. PREGUNTA CO.04.....	69
Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os coordinadoras/es de zona	69
7. SATISFACCIÓN GLOBAL	72
7.1. PREGUNTA SG.01.	73
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	73
7.2. PREGUNTA SG.02.	75
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	75
7.3. PREGUNTA SG.03.	77
Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	77
7.4. PREGUNTA SG.04.	79

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia	79
7.5. PREGUNTA SG.05.	82
Satisfacción Global con el Servicio de Teleasistencia.....	82
8. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA	85
9. VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA	87
Matriz Satisfacción/Importancia	87
10. CONCLUSIONES	93

SÍNTESIS DEL ESTUDIO (ABSTRACT)

Se ha realizado un estudio del nivel de satisfacción de las personas usuarias del Servicio Público de Teleasistencia de Castilla-La Mancha, que presta la empresa TUNSTALL-TELEVIDA.

Para ello se han realizado **196** entrevistas telefónicas repartidas de forma proporcional entre las cinco provincias de la Comunidad Autónoma, atendiendo al número de personas usuarias registradas en cada una de ellas.

Para la realización de las encuestas se ha utilizado un **cuestionario de preguntas semiestructurado**, con el que se ha recogido la opinión de las personas usuarias sobre distintos aspectos de interés del **Servicio de Teleasistencia**. Para su evaluación se han empleado escalas **Likert** de cinco niveles y para la determinación **cuantitativa** del grado de satisfacción se ha utilizado una escala de valoración de **1 a 5**, en la que **1** representa el nivel de satisfacción más bajo y **5** el **máximo (excelencia)**.

Los distintos aspectos o áreas analizadas han sido los siguientes:

1. **Área de Teleoperadoras/es.- Puntuación promedio: 4,830**
2. **Tecnología.- Puntuación promedio: 4,872**
3. **Técnicos/as de Instalación y Mantenimiento.- Puntuación promedio: 5**
4. **Coordinación de zona.- Puntuación promedio: 4,903**
5. **Satisfacción Global.- Puntuación promedio: 4,597**

Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha es **Muy Alto**. Así lo indican tanto el promedio de las respuestas a la pregunta **SG.05 (4,597)** y el **Índice de Satisfacción Media - ISM (4,898)**, pues ambos se sitúan claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración utilizada.

INTRODUCCIÓN

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ofrece el Servicio de Teleasistencia desde el año 1993. Y desde sus inicios es un **servicio público regional, gratuito y universal**, es decir, abierto a todos los ciudadanos castellanomanchegos que lo necesiten.

El **Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** ha crecido aceleradamente en los últimos quince años. Así en el año 2.000 había 5.574 terminales instalados en algo más de la mitad de los municipios de la región, con 7.291 personas usuarias. En el momento de elaboración de esta encuesta (verano de 2014), el servicio tiene 37.389 terminales instalados en más del 90% de los municipios de la región, y atiende a 47.175 personas.

Dentro de la estrategia regional de garantía de calidad de los servicios públicos se enmarca la **Carta de Servicios de Teleasistencia**, publicada inicialmente en 2.005. Su última actualización es de Enero de 2.014 y se ajusta a la norma UNE 93200:2008 sobre Cartas de Servicios. Además a la empresa contratada para prestar el Servicio de Teleasistencia se le exige el cumplimiento y certificación de la norma UNE 158401:2.007 de Teleasistencia.

La **Junta de Comunidades de Castilla -La Mancha** inició la prestación del servicio mediante convenio con **Cruz Roja Española**. A partir del año 2.010 se presta mediante contrato de gestión, primero con Cruz Roja Española y desde el año 2013 con **Tunstall-Televida**. Este último contrato contempla la realización de una encuesta anual externa de satisfacción de los usuarios del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.

Desde su nacimiento en 1994, **TELEVIDA (TELEVIDA Servicios Sociosanitarios S.L.U)** se ha dedicado a ofrecer servicios para mejorar la calidad de vida de aquellos que necesitan un apoyo en sus actividades diarias, especialmente en el ámbito de la **Teleasistencia Domiciliaria**, siendo uno de los principales operadores de este tipo de servicios en el territorio español.

En enero de 2013, **TELEVIDA** pasó a formar parte del grupo inglés **Tunstall Healthcare**. Esta fusión empresarial unió a uno de los mayores operadores de servicios de Teleasistencia del Estado con la compañía líder en tecnología a nivel

internacional. Desde entonces **TELEVIDA** opera bajo la marca registrada **TUNSTALL-TELEVIDA**.

Actualmente la actividad de **TUNSTALL-TELEVIDA** se extiende por varias Comunidades Autónomas: Andalucía (Almería, Granada y Málaga), **CASTILLA-LA MANCHA** (Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo), Catalunya (Barcelona, Girona, Lleida y Reus), Euskadi, Región de Murcia y la ciudad autónoma de Melilla.

TUNSTALL-TELEVIDA tiene un gran interés en dar cumplimiento a los compromisos contraídos con sus clientes, así como en la búsqueda de la eficiencia interna de su organización. Por ello, mantiene la implantación y certificación de un sistema propio de **Gestión de la Calidad**, basado en las normas **UNE-EN ISO 9001:2008** y **UNE 158401:2007**^{1,1}, ésta última específica para la gestión de los **Servicios de Teleasistencia**.

Como parte de esos compromisos, **TUNSTALL-TELEVIDA** evalúa periódicamente el grado de satisfacción de sus **clientes y usuarios**, con relación al **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria**.

La evaluación de la satisfacción de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** se realiza de forma anual, mientras que para los clientes institucionales esta evaluación se lleva a cabo con una periodicidad bienal.

Con el fin de asegurar la mayor objetividad e independencia de los resultados, **TUNSTALL-TELEVIDA** encarga a entidades externas la realización de los estudios de satisfacción. En esta ocasión, el **Estudio de la Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha** se ha llevado a cabo por **RETER Consulting**.

¹ **UNE 158401:2007**. Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Teleasistencia. Requisitos

OBJETIVOS

Los objetivos que se ha pretendido alcanzar con este estudio, han sido los siguientes:

- Evaluar el **grado de satisfacción de las personas usuarias** con el **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** que reciben.
- Identificar los **aspectos que son más valorados** por las personas usuarias, con el fin de potenciarlos.
- Identificar aquellos **aspectos que son peor valorados** por las personas usuarias, con el fin de identificar las posibles causas de insatisfacción y aplicar acciones correctivas en el futuro.
- Obtener información que permita a la Dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** planificar nuevos **objetivos** dentro del **Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Permitir la comparación futura del **estado y evolución del Servicio de Teleasistencia**, con el fin de evaluar las estrategias y planes de mejora implementados.
- Contrastar con la opinión de las personas usuarias ciertos aspectos de las **condiciones de prestación** del servicio, que ya han sido identificados a través de otras herramientas internas de evaluación.
- Determinar las **motivaciones** que impulsan a las personas usuarias a utilizar el **Servicio de Teleasistencia**, con el fin de poder planificar los recursos y servicios para satisfacer adecuadamente sus **necesidades y expectativas**.

FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

ALCANCE

A. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El estudio se ha realizado entre las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** de **Castilla-La Mancha**. Se han seleccionado personas usuarias del servicio en las **cinco provincias**. Asimismo, se ha procurado mantener la proporcionalidad entre el número de personas usuarias en cada una de ellas:

- ALBACETE: **19,83 %**
- CIUDAD REAL: **25,97 %**
- CUENCA: **13,32 %**
- GUADALAJARA: **9,82 %**
- TOLEDO: **31,04 %**

B. TIPOLOGÍA DE PERSONAS USUARIAS Y SERVICIOS

La muestra de personas encuestadas (**196**) se ha seleccionado de forma aleatoria entre todas las usuarias del servicio. Se consideran por tanto homogéneas las características de las personas entrevistadas, en lo que se refiere a su condición de usuario/a del **Servicio de Teleasistencia** y los requisitos para el acceso al mismo.

No obstante, y con el fin de evitar que las personas de un mismo domicilio pudieran ser encuestadas varias veces, se han considerado en la muestra solo usuarios/as de **Tipo 1** (usuario/a principal del servicio).

Salvo por ese filtro previo, el estudio se ha realizado con personas seleccionadas aleatoriamente.

En cada una de las cinco provincias se ha realizado un muestreo aleatorio simple sin repetición, de tal modo que cualquier persona usuaria del **Servicio de Teleasistencia** tenía la misma probabilidad de ser seleccionada. Las personas encuestadas eran retiradas de la población de estudio para evitar su repetición.

C. ALCANCE TEMPORAL

Se ha llevado a cabo un estudio de tipo “cross-section”, de modo que la información se ha recogido en periodo corto de tiempo.

El trabajo de campo se ha realizado entre los días **7 y 22 de julio de 2014**.

D. ALCANCE OPERACIONAL

Ha sido la propia organización **TUNSTALL-TELEVIDA** la que ha determinado los aspectos del **Servicio de Teleasistencia** que debían ser analizados, por ser más relevantes para evaluar el grado de satisfacción y permitir una intervención desde la empresa, en el caso de que se detectaran situaciones que requirieran su corrección.

En consecuencia, las dimensiones analizadas han sido las siguientes:

- **Disponibilidad del apoyo**, en relación con el contacto que la persona tiene con el proveedor del servicio.
- **Capacidad de reacción**, en relación con la velocidad con la que el proveedor ofrece respuesta ante una demanda de la persona usuaria.
- **Información sobre el servicio**, tanto en el momento de contratación (alta en el servicio) como durante la prestación del mismo. Esta información se evalúa tanto por su **claridad** como por su **cantidad** (completa). También se considera aquí el esfuerzo que realizan los distintos profesionales por dar una información comprensible de las gestiones o actividades a realizar.
- **Integridad del apoyo**, en relación con la eficacia en los resultados del servicio, una vez ha sido prestado.
- **Puntualidad del apoyo**, en relación con la prestación del servicio demandado en el tiempo ajustado para su completa realización a satisfacción de la persona usuaria, conjugando la agilidad en el desempeño de la tarea y el trato humano que requiere el **Servicio de Teleasistencia**, en todas sus dimensiones.

- **Profesionalidad y calidez del apoyo**, en relación con la conducta y trato dispensado por los distintos profesionales que atienden a la persona usuaria, en el marco de la prestación del servicio concreto.
- **Fiabilidad de la tecnología utilizada**, en relación con el funcionamiento de los equipos de teleasistencia.
- **Motivación para utilizar el Servicio de Teleasistencia**, valorando los factores que más influyen en la toma de la decisión de solicitar el servicio y mantenerse en el mismo.
- **Satisfacción global con respecto al apoyo**, en relación con la opinión que le merece a la persona usuaria el conjunto de servicios que recibe a través de la **Teleasistencia**.

A partir de las dimensiones de satisfacción identificadas, se elaboró el **CUESTIONARIO** para la recogida de datos durante la encuesta. Los atributos anteriormente indicados se han incluido en las preguntas de cada bloque.

Como resultado de lo anterior, los aspectos sobre los que se ha evaluado la satisfacción de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** han sido los siguientes:

A. CENTRO DE ATENCIÓN (*atención de las/os teleoperadoras/es*).

En este bloque de preguntas se han valorado los siguientes aspectos:

- Velocidad de respuesta (tiempo que se tarda en atender una llamada).
- Eficacia en la resolución de los problemas planteados por el usuario.
- Valoración de la amabilidad de las/os teleoperadoras/es.
- Percepción del esfuerzo realizado por las/os teleoperadoras/es en dar una solución eficaz al problema planteado.

B. TECNOLOGÍA, en relación con la información sobre el manejo y cuidado de los equipos, el tipo de dispositivos instalados, su fiabilidad y facilidad de uso.

En este bloque se han valorado los siguientes aspectos:

- Información recibida del funcionamiento y cuidado de los aparatos.
- Averías sufridas en los equipos instalados.
- Funcionamiento general de los equipos.

Se ha procurado relacionar las preguntas de este bloque con las referidas al **Servicio Técnico** a fin de que se correspondan con las intervenciones más recientes, dejando la valoración de las revisiones e instalaciones iniciales solo a aquellos casos en los que no se hayan indicado averías.

C. TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO (*instalación y mantenimiento de equipos*).

Previamente a la formulación de las preguntas de este bloque, se ha realizado una pregunta filtro para ayudar al entrevistado a identificar al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** que le ha visitado en su domicilio.

Con esta medida se han querido eliminar posibles errores motivados por el hecho de que las personas entrevistadas pudieran confundir al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** con el de otras entidades (Ej. Servicios Sociales, Técnicos de empresas de telefonía,...).

En este bloque los aspectos valorados han sido los siguientes:

- **Tiempo** de reparación de averías.
- **Eficacia** de la reparación.
- **Amabilidad** del personal de mantenimiento durante sus intervenciones en el domicilio de las personas usuarias.

D. COORDINACIÓN DE ZONA, en relación a la información facilitada y el seguimiento del estado de la persona usuaria.

En el bloque de **Coordinación** se han evaluado los siguientes aspectos:

- **Información** facilitada en relación con el **Servicio de Teleasistencia**.
- **Eficacia** en la resolución de las consultas planteadas.
- **Amabilidad** de las/os coordinadoras/es de zona.
- Percepción del **interés** mostrado por las/os coordinadoras/es por ayudar a la persona usuaria en la resolución de sus problemas.

F. SATISFACCIÓN GLOBAL, como expresión de la opinión general que les merece a las personas usuarias el conjunto de los servicios que reciben desde la **Teleasistencia**.

Asimismo, y relacionadas con aspectos más subjetivos de la percepción de las personas usuarias, se han incluido las preguntas referidas a las motivaciones que influyen en ellas a la hora de solicitar el **Servicio de Teleasistencia** y mantenerse de alta en el mismo.

En este sentido, se ha preguntado sobre:

- **VENTAJAS DEL SERVICIO**, a través de los aspectos del mismo que resultan más útiles e interesantes a las personas usuarias.
- **GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL** con el **Servicio de Teleasistencia**.

Los **21 ítems de opinión** (*aspectos a valorar expresados en preguntas de la encuesta telefónica*) utilizados se indican en el siguiente **Cuadro N° 1**.

CUADRO N°1	
ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
<p>TIEMPO EN CONTESTAR DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Desde que usted pulsa el botón, el TIEMPO que tardan en responderle le parece ...</i></p>	TO.01
<p>SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?</i></p>	TO.02
<p>TRATO DE LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>¿Le parece que las teleoperadoras son amables con Ud. cuando llama?</i></p>	TO.03
<p>ATENCIÓN DEDICADA POR LAS/OS TELEOPERADORAS/ES <i>Cuando Ud. ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma comprensible la gestión que iban a realizar o la información que Ud. necesitaba?</i></p>	TO.04
<p>INFORMACIÓN SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS <i>¿Qué le parece la información que ha recibido en relación con el funcionamiento y el mantenimiento de “los aparatos” de teleasistencia que tiene en su domicilio?</i></p>	TC.01
<p>AVERÍAS DE LOS EQUIPOS <i>¿Ha tenido alguna vez averías con los “aparatos”?</i></p>	TC.02
<p>FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS <i>¿Qué le parece el funcionamiento general de los “aparatos”?</i></p>	TC.03
<p>PERSONAL DE TUNSTALL-TELEVIDA QUE LE HA VISITADO <i>En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?</i></p>	Pregunta FILTRO
<p>TIEMPO DE REACCIÓN DE LOS TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO <i>En caso de haber tenido alguna avería, ¿qué le parece el tiempo que tardaron en solucionarla?</i></p>	TM.01
<p>SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO <i>¿Está satisfecho/ a con la reparación que le hicieron en el equipo?</i></p>	TM.02
<p>Trato de los técnicos de mantenimiento <i>¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad /cortesía) del/ los técnico/ s que le han atendido en las reparaciones?</i></p>	TM.03
<p>INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>En general, ¿cree Ud. que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?</i></p>	CO.01
<p>SOLUCIÓN DEL PROBLEMA POR PARTE DE LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA <i>Cuando le han visitado, ¿las/os coordinadoras/es le han dado la información y le han ayudado a resolver las consultas que Ud. les ha planteado?</i></p>	CO.02
<p>TRATO DE LAS COORDINADORAS DE ZONA <i>¿Le parece que las coordinadoras de zona son amables con Ud. cuando le han visitado?</i></p>	CO.03
<p>ATENCIÓN DEDICADA POR LAS/OS COORDINADORAS/ES DE ZONA <i>Cuando le han visitado, ¿las coordinadoras se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma comprensible la gestión que iban a realizar o la información que Ud. necesitaba?</i></p>	CO.04

CUADRO N°1	
ITEM (ASPECTO A VALORAR)	CÓDIGO
<p>ASPECTOS MÁS VALORADOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>Por favor, indique cuales son los aspectos que más valora del Servicio de Teleasistencia:</i></p> <p><i>Sentirse más acompañado/a (menos solo/a)</i></p> <p><i>Seguridad para el caso de tener una emergencia</i></p> <p><i>Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente</i></p> <p><i>Mas tranquilidad para usted y su familia (hijos)</i></p>	<p>SG01</p> <p>SG02</p> <p>SG03</p> <p>SG04</p>
<p>SATISFACCIÓN GLOBAL <i>¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?</i></p>	<p>SG05</p>
<p>MEJORAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA <i>Por último, ¿se le ocurre alguna cosa en la que podría mejorar el Servicio de Teleasistencia para que Ud. estuviera más satisfecho/a con él?</i></p>	<p>SG06</p>

METODOLOGÍA DE RECOGIDA DE DATOS

En el ámbito de la **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha** se ha realizado un muestreo específico de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** en este territorio. De este modo, los resultados obtenidos reflejan la valoración del servicio que se presta, atendiendo a su idiosincrasia y características propias.

El estudio se ha llevado a cabo por medio de una **ENCUESTA TELEFÓNICA** sobre una muestra seleccionada aleatoriamente entre las personas usuarias en las cinco provincias de **Castilla-La Mancha**.

INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS

Para la realización de la encuesta se ha utilizado un **CUESTIONARIO semiestructurado** de preguntas sobre los distintos aspectos de interés, que se han considerado relevantes para evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias, ofreciendo información útil a la dirección de **TUNSTALL-TELEVIDA** para la identificación de áreas de mejora o refuerzo de los elementos mejor valorados.

En este sentido, se ha utilizado un cuestionario de **21** preguntas:

- **14** preguntas de respuesta cerrada, sobre una escala de opinión tipo **Likert** de cinco (5) niveles.
- **6** preguntas disyuntivas (SI/NO) o de selección de alternativa.
- **1** preguntas abierta, para que la persona encuestada expresara su opinión o hiciera comentarios al respecto de las distintas áreas del **Servicio de Teleasistencia**.

La duración media de estas entrevistas ha sido aproximadamente de **10 minutos** por cada persona encuestada.

Una vez completadas las encuestas, se ha procedido a su depuración, codificación y tabulación para su posterior análisis estadístico.

En la redacción de este informe se han tenido en cuenta tanto los resultados del análisis estadístico, como los comentarios realizados por las personas encuestadas, así como las observaciones registradas por el equipo de encuestadoras que llevó a cabo las entrevistas.

FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO

Para estimar la fiabilidad del cuestionario se ha utilizado el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Donde n es la longitud del test (número de ítems que lo componen), S_i^2 es la varianza del ítem i , y S_x^2 es la varianza que muestran las puntuaciones totales en el test.

Este coeficiente se utiliza para evaluar el grado en que los ítems de una misma encuesta están evaluando un concepto común a todos ellos y se basa en la correlación media de cada ítem de la encuesta con el total de la misma y el número de ítems que contiene.

Los valores para estos coeficientes pueden estar entre **0** y **1**. La exactitud de la medición se establece conforme a la aproximación del valor a **1**, siendo un criterio bastante extendido para interpretar el coeficiente alfa que éste ha de ser igual o superior a **0.70**. Entonces puede afirmarse que el test tiene una fiabilidad suficiente.

En el caso del **Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**, se ha obtenido un valor del coeficiente alfa de Cronbach de **1**, lo que indica un alto grado de fiabilidad, en cuanto a la consistencia del cuestionario.

TAMAÑO MUESTRAL y ERROR ESTADÍSTICO

En este estudio se ha considerado una sola muestra representativa de todas las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha.

El tamaño de la muestra se ha calculado del siguiente modo:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

- N = Tamaño de la población = 37400 personas usuarias.
- E = Error de muestreo = 7 %
- Z = Nivel de Significación = 1'96 \Rightarrow Nivel de Confianza = 95 %
- P = Q = 50 % (suponiendo condiciones de máxima heterogeneidad)

Así aplicado el cálculo, el tamaño de la muestra ha sido de 196 personas usuarias.

Asimismo, se ha realizado una estratificación territorial de la muestra con afijación proporcional al número de personas usuarias en cada una de las provincias de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. La distribución de unidades muestrales ha sido la siguiente:

- ALBACETE: 39
- CIUDAD REAL: 51
- CUENCA: 26
- GUADALAJARA: 19
- TOLEDO: 61

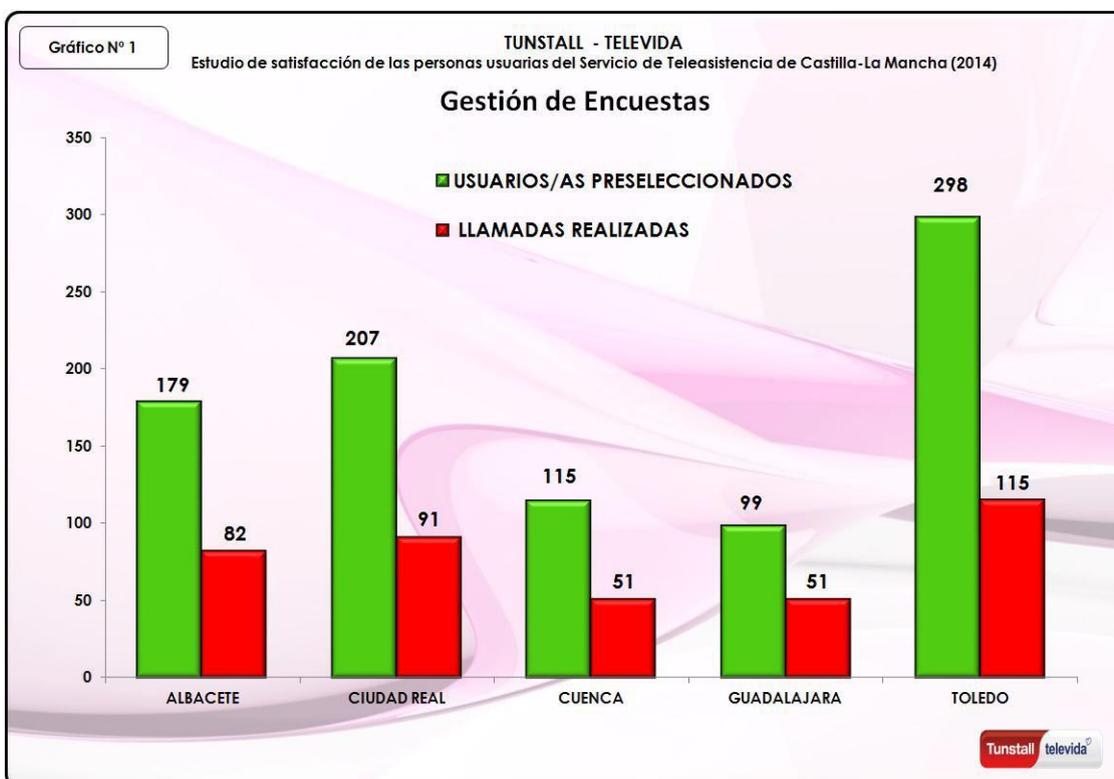
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS E INCIDENCIAS

Sobre una población de estudio de 37400 personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria de Castilla-La Mancha, y con el fin de asegurar la privacidad de los datos, se ha realizado una preselección aplicando los siguientes criterios:

- Ser usuario/a principal del servicio (TIPO 1).
- Mantener la proporcionalidad de personas usuarias entre las cinco provincias.

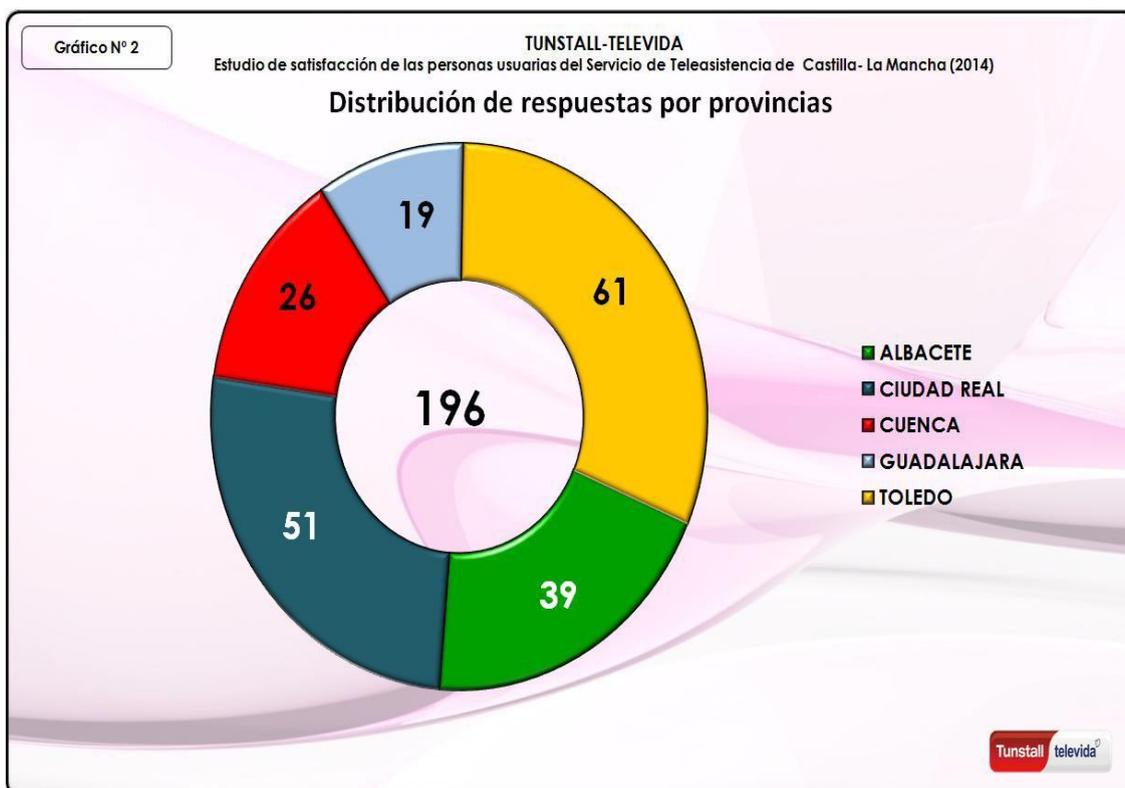
Con el cumplimiento de estos requisitos, TUNSTALL-TELEVIDA facilitó una relación de 898 personas usuarias del servicio de teleasistencia, seleccionadas aleatoriamente.

A partir de esa información se ha obtenido la muestra final, estratificada por provincias en función del número de personas usuarias.



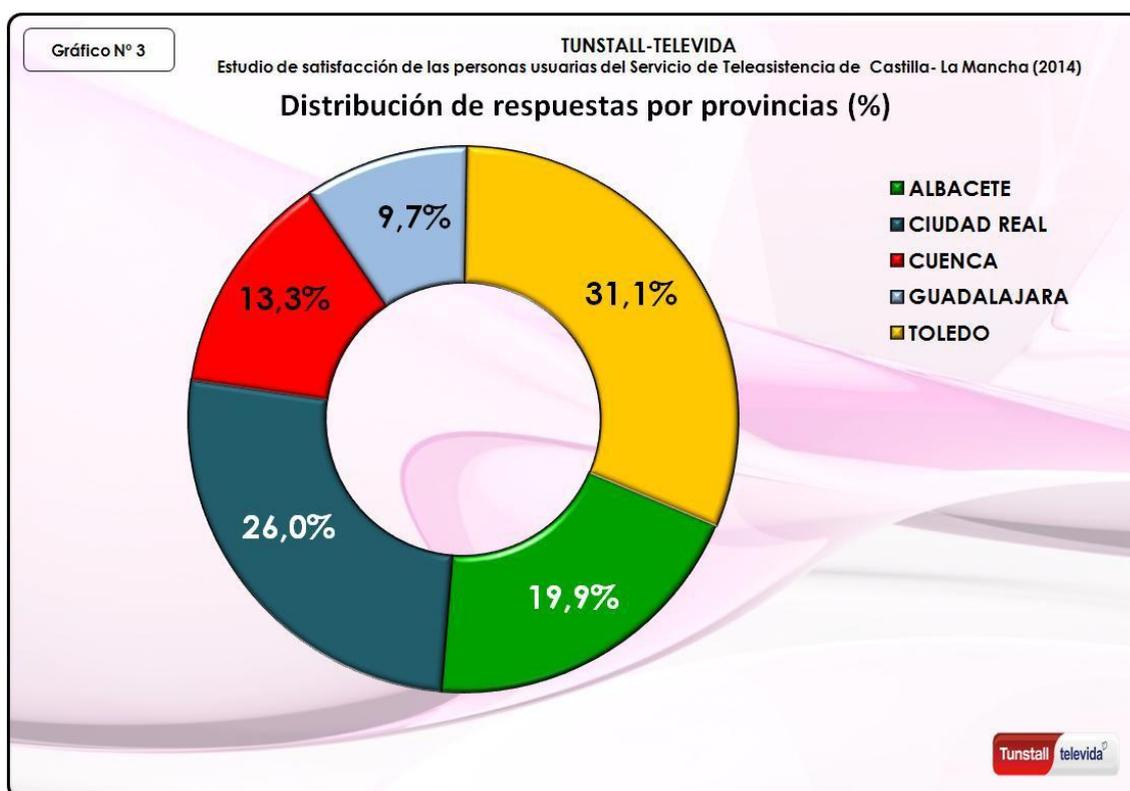
Se han realizado **390** llamadas telefónicas para conseguir las **196** encuestas que han completado la muestra final sobre la que se ha realizado el análisis posterior. (Ver **Gráfico N° 1**).

En el caso de **Albacete** se necesitaron 82 llamadas telefónicas para conseguir las **39** encuestas previstas. En **Ciudad Real** se necesitaron 91 llamadas para completar las **51** entrevistas necesarias, mientras que en **Cuenca** y **Guadalajara** fue preciso llevar a cabo 51 llamadas para conseguir la respuesta de **26** y **19** personas usuarias respectivamente. En la provincia con mayor número de personas usuarias, **Toledo**, se realizaron 115 llamadas para obtener las **61** respuestas requeridas. (Ver **Gráfico N° 2**)



Tal y como se ha indicado anteriormente, el número de encuestas realizadas en cada provincia obedece a la relación proporcional con el número de personas usuarias del Servicio de Teleasistencia. (Ver **Gráfico N° 3**)

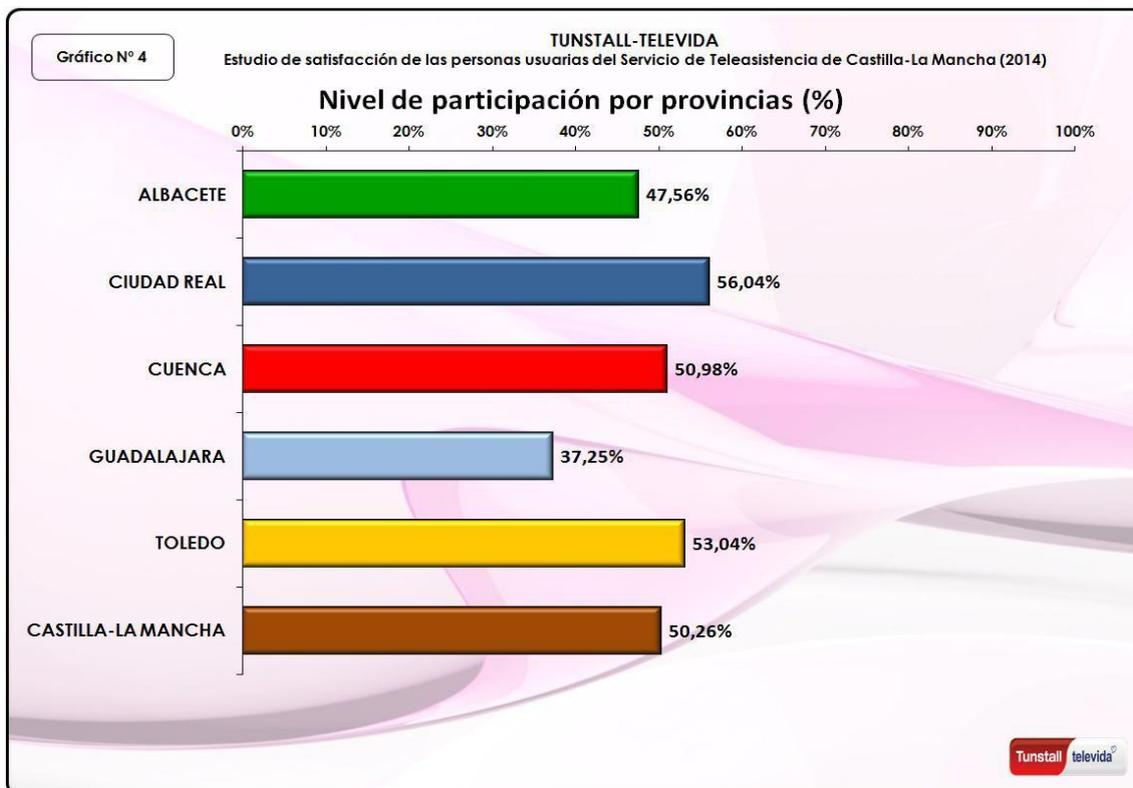
En esta distribución territorial, son más las personas usuarias de Toledo, que representan más del 31 % del total (31,1 %). En el otro extremo, las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia en Guadalajara suponen algo menos del 10 % del total (9,7 %).



En cuanto al nivel de respuesta de las personas consultadas, puede considerarse Alto (Ver Gráfico N° 4). Para el conjunto de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha más del 50 % (50,26 %) de las llamadas realizadas obtuvieron una respuesta positiva de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

Este alto porcentaje de respuesta fue algo mayor entre las personas usuarias de Ciudad Real, en donde el 56,04 % respondieron de forma efectiva a las preguntas del cuestionario.

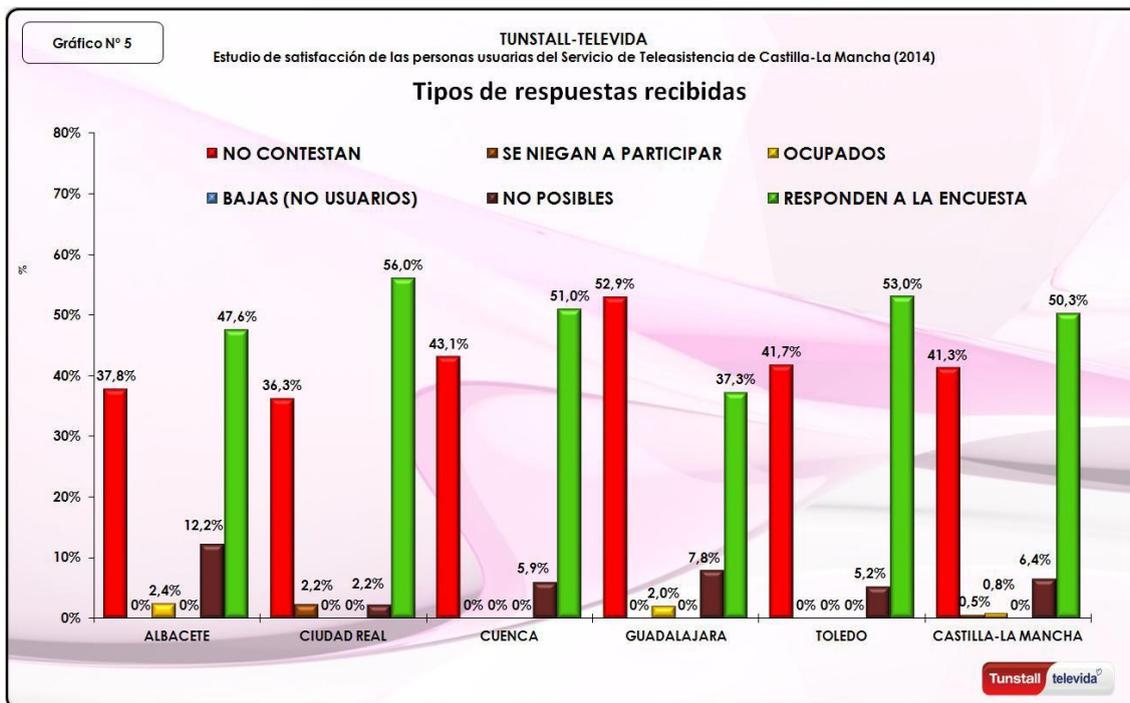
No se han encontrado dificultades reseñables en la realización del trabajo de campo, más allá de las ya habituales en este tipo de estudios y que son propias del colectivo de personas mayores al que va dirigido. Cuando el titular del servicio no ha podido atender directamente a las encuestadoras, lo han hecho sus familiares responsables o cuidadores.



En general, la mayor parte de las personas a las que se ha dirigido la encuesta la han recibido de forma positiva y valoran haber sido consultadas para conocer su opinión sobre el servicio.

En este sentido, el porcentaje de personas usuarias que han rechazado responder a las preguntas de las encuestadoras ha sido muy bajo (0,5 %) (Ver Gráfico N° 5).

Cuando no ha sido posible contactar con las personas usuarias, la mayor parte de las veces se ha debido a que no contestaban a la llamada telefónica (41,3 %). Se han incluido en este grupo cuando, tras dos intentos, la persona usuaria no contestó al teléfono. En esos casos se pasó a llamar a otro de los integrantes de la preselección facilitada por TUNSTALL-TELEVIDA para cada provincia. Esta situación se ha producido con mayor frecuencia entre las personas usuarias de Cuenca (43,1 %).



Se han incluido en el grupo de “ocupados” (0,8 %), aquellas personas en las que al llamar se ha producido alguna de las siguientes situaciones:

- La persona usuaria no estaba en su domicilio y/o no podía atender a la encuesta.
- El teléfono comunicaba.
- Se solicitaba llamar en otro momento.

Estas situaciones se han repetido con mayor frecuencia entre las personas usuarias en la provincia de **Albacete (2,4%)**, mientras que en Ciudad Real, Cuenca y Toledo estas circunstancias no se han registrado en ningún caso.

Una vez recogidas las encuestas inicialmente válidas, se realizó un segundo filtrado para eliminar aquellas que tuvieran algún tipo de error de grabación. De este modo se obtuvieron **196** encuestas válidas, sobre las que se ha realizado el análisis.

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Los datos obtenidos de las respuestas de las personas usuarias han recibido un tratamiento estadístico descriptivo. Para ello, se han utilizado los indicadores estadísticos más habituales, que ofrecen información útil para evaluar el grado de satisfacción con el **Servicio de Teleasistencia**:

- **FRECUENCIA**
- **MEDIA ARITMÉTICA**
- **DESVIACIÓN TÍPICA**
- **MODA**
- **MEDIANA**

Con el fin de hacer más claro el informe, algunos de estos valores se han expresado en forma gráfica, especialmente los que se consideran más representativos. Los estadísticos no principales se han recogido en tablas de datos.

Para llevar a cabo las encuestas telefónicas a las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** de **Castilla-La Mancha** se han utilizado cuestionarios semiestructurados, con preguntas de respuesta cerrada en las que se ha aplicado una escala de valoración tipo **Likert**.

Las escalas **Likert** utilizadas han incluido términos que resultaran fáciles de interpretar por las personas usuarias, al tiempo que ofrecieran alternativas claras y suficientes para que éstas pudieran elegir una opción adecuada a su opinión sobre el aspecto a valorar.

Asimismo, se han utilizado escalas de cinco niveles para dar un número suficiente, pero no excesivo, de alternativas para la valoración. En estas escalas se ha partido de un valor central “**neutro**” considerado como normal y a partir de éste se han propuesto dos alternativas **positivas**, o que mejoran ese nivel, y otras dos **negativas** o que lo empeoran.

En la puntuación que se ha asignado posteriormente para el análisis estadístico de resultados, se ha dado el valor 3 a la opinión neutra (**normal**). Los valores 2 y 1 se han asignado a las opiniones que indican un **nivel de satisfacción menor** (*1 es la más baja calificación posible en la escala*).

Por otra parte, los valores 4 y 5 se han asignado a las opiniones que mejoran el nivel de satisfacción neutro, siendo 5 la más alta puntuación, lo que indica el **máximo nivel de satisfacción** posible de la escala.

Ejemplo de escala de valoración:

MUY BUENA	BUENA	NORMAL	REGULAR	MALA
5	4	3	2	1

En la aplicación de estas puntuaciones, los resultados de la escala de satisfacción se traducen en los siguientes grados:

VALOR DE LA ESCALA	Términos a los que puede asociarse
1	Situación deficiente Alto grado de insatisfacción (Lentitud, baja calidad, servicio malo o defectuoso,...)
2	Situación algo deficiente Insatisfacción (Poca agilidad, bajo nivel de competencia, poca calidad, servicio inadecuado,...)
3	Situación neutra Grado de satisfacción normal (Sin virtudes destacables ni defectos graves, calidad suficiente, servicio simplemente correcto,...)
4	Situación adecuada Grado de satisfacción bueno (Agilidad, competencia adecuada, buen servicio,...)
5	Situación excelente Alto grado de satisfacción (Agilidad y anticipación, eficiencia, alto nivel de competencia, servicio excelente,...)

De igual forma, para expresar el **NIVEL DE SATISFACCIÓN** de las personas usuarias se han establecido varias zonas dentro de la escala de valores promedio:

Tabla N° 2	
SATISFACCIÓN	Rango de la puntuación promedio de las respuestas
ZONA DE ALTA INSATISFACCIÓN	Entre 1 y 2 ($1 \leq x < 2$)
ZONA DE INSATISFACCIÓN	Entre 2 y 3 ($2 \leq x < 3$)
ZONA DE SATISFACCIÓN NORMAL	Entre 3 y 4 ($3 \leq x < 4$)
ZONA DE ALTA SATISFACCIÓN	Entre 4 y 4,5 ($4 \leq x < 4,5$)
ZONA DE MUY ALTA SATISFACCIÓN	Más de 4,5 ($x \geq 4,5$)

LOS RESULTADOS OBTENIDOS PERMITEN IDENTIFICAR LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA QUE MÁS INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS, ASÍ COMO OBJETIVAR EL GRADO EN EL QUE ÉSTAS CONSIDERAN CUMPLIDAS SUS EXPECTATIVAS.

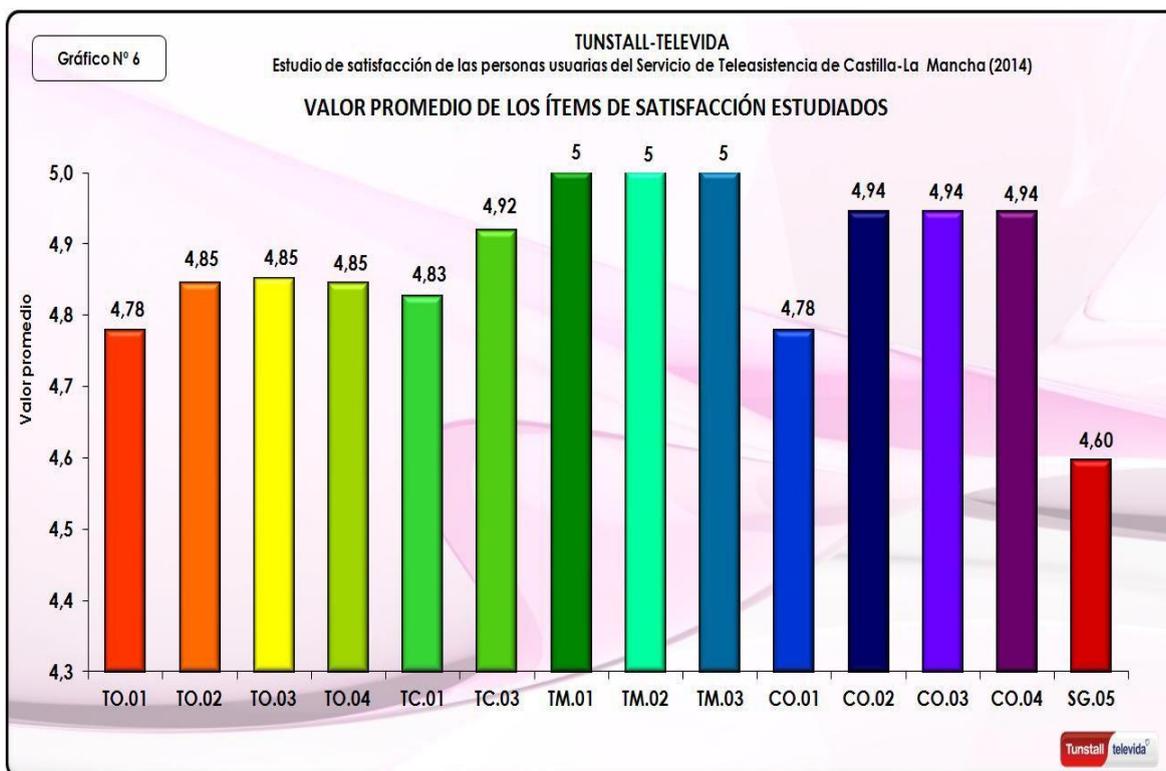
RESULTADOS DEL ESTUDIO

En los siguientes apartados se recogen las valoraciones que las personas usuarias han hecho de los principales aspectos del Servicio de Teleasistencia recibido a través de TUNSTALL-TELEVIDA en Castilla-La Mancha.

1. RESULTADOS GENERALES

Una vez analizadas las respuestas y asignadas las puntuaciones, tal y como se ha indicado en apartados anteriores, los resultados obtenidos indican que las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia manifiestan un nivel de satisfacción MUY ALTO con el conjunto de servicios recibidos.

En el Gráfico Nº 6 se muestran los resultados de las valoraciones promedio obtenidas en cada una de las preguntas (ítems de opinión) del cuestionario.



Sobre una escala de valoración de 1 a 5, en la que 1 es la calificación más baja y 5 representa el máximo nivel de satisfacción, el promedio obtenido para el conjunto de variables analizadas es de **4,898** (Índice de Satisfacción Media - ISM).

Todas las variables analizadas superan claramente el umbral de **4,5**, que se ha considerado como límite inferior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

Aunque visualmente el **Gráfico N° 6** parece mostrar diferencias significativas en las puntuaciones de algunas de las variables analizadas, la realidad es que todos los aspectos obtienen una valoración promedio dentro de una estrecha franja, que se corresponde con la zona de **Muy Alta Satisfacción**.

La diferencia de puntuación entre el aspecto menos valorado (4,597) y el mejor (5) es aproximadamente del **8 %**, aunque los resultados son matizables si se tiene en cuenta el número de respuestas válidas en cada una de las áreas de opinión².

No obstante, las mejores calificaciones de las personas consultadas han sido claramente para las preguntas **TM.01, TM.02, TM.03, CO.02, CO.03, CO.04** y **TC.03**, todas ellas con puntuaciones promedio por encima de **4,9**:

- **TM.01** (valoración de la rapidez en la reparación de averías): **5**
- **TM.02** (valoración de la eficacia en la reparación de averías): **5**
- **TM.03** (valoración de la amabilidad del personal técnico de mantenimiento): **5**
- **CO.02** (valoración de la calidad de la información facilitada por las/os coordinadoras/es de zona en relación con las condiciones de prestación del Servicio de Teleasistencia): **4,945**
- **CO.03** (valoración de la eficacia en la resolución de dudas y consultas por parte de las/os coordinadoras/es de zona): **4,945**
- **CO.04** (valoración de la amabilidad/cortesía de las/os coordinadoras/es de zona): **4,945**
- **TC.03** (valoración del funcionamiento general de los equipos de teleasistencia): **4,918**

Junto a estas siete variables con las puntuaciones más altas, también hay que destacar otras cuatro, que han superado el umbral de **4,8**: **TO.02, TO.03, TO.04** y **TC.01**.

² Las valoraciones de las preguntas **TM.01, TM.02** y **TM.03** se han obtenido de un reducido número de personas que han indicado haber tenido algún tipo de avería o incidencia técnica en sus equipos de teleasistencia.

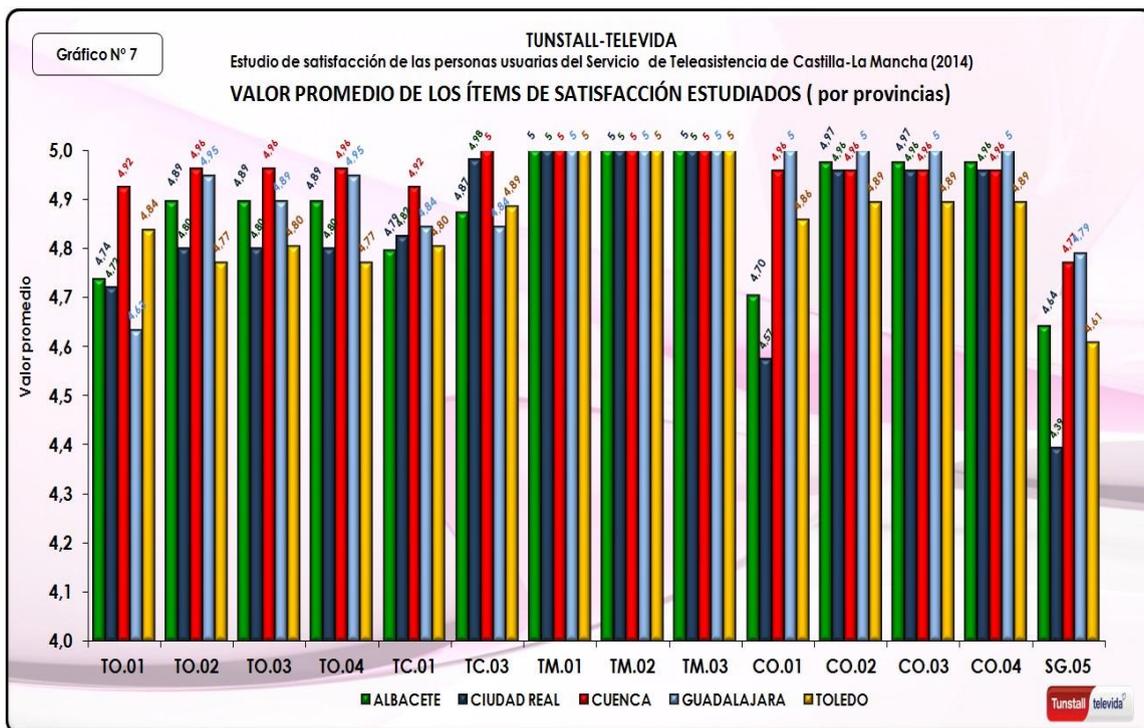
La pregunta **SG.05**, relacionada con la **Satisfacción Global del Servicio**, es la que ha obtenido una puntuación promedio menor (**4,597**), aunque está claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala.

En la siguiente **Tabla N° 3** se recogen las puntuaciones medias de los distintos ítems de opinión.

TABLA N° 3	
ÍTEM	VALOR MEDIO
TO.01	4,778
TO.02	4,845
TO.03	4,851
TO.04	4,845
TC.01	4,827
TC.02	-
TC.03	4,918
TM.01	5
TM.02	5
TM.03	5
CO.01	4,779
CO.02	4,945
CO.03	4,945
CO.04	4,945
SG.05	4,597
ISM de CASTILLA-LA MANCHA	4,898

Si se analizan por separado los resultados en cada una de las cinco provincias, se pueden observar algunas diferencias significativas., aunque también en este caso deben matizarse en virtud del diferente tamaño de las muestras en cada zona.

En el **Gráfico N° 7** se muestran los valores promedio de los ítems de opinión en cada de las provincias. Estos valores también han sido recogidos en la **Tabla N° 4**.

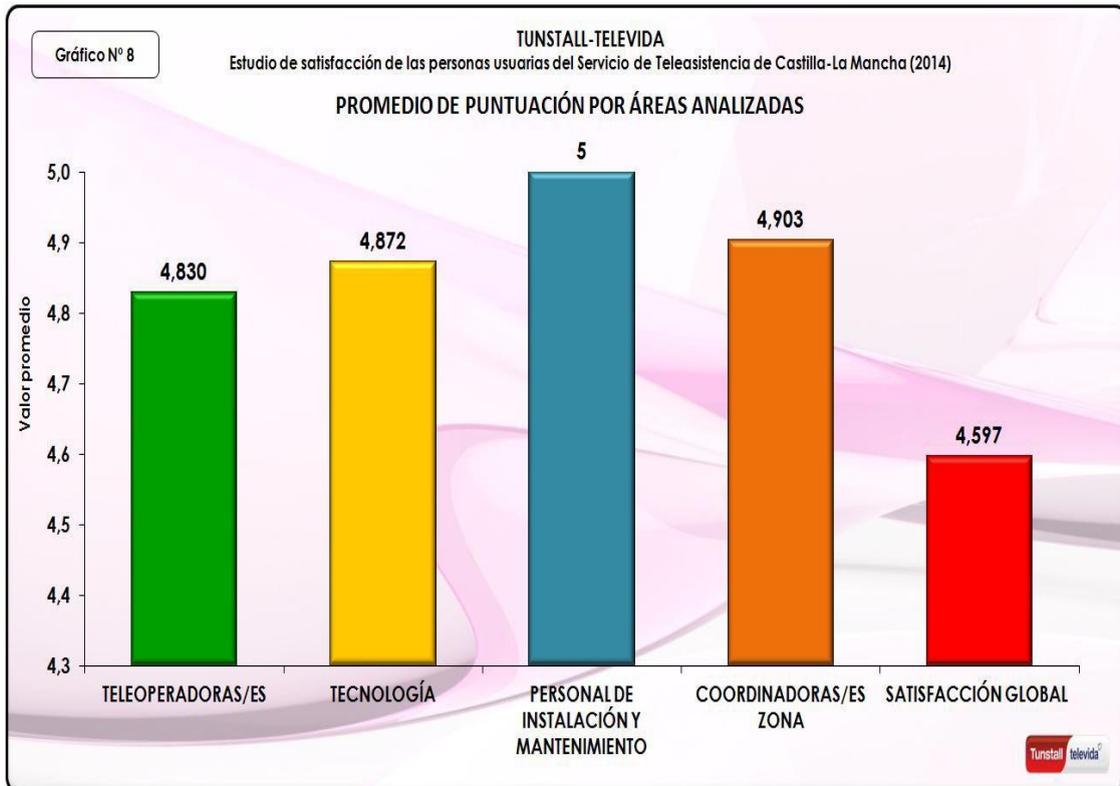


En el conjunto de las preguntas incluidas en el cuestionario, son las personas usuarias de **Cuenca** las que muestran un mayor grado de satisfacción en todas las áreas analizadas (ISM 4,966). No obstante, las diferencias entre provincias son pequeñas si se considera el conjunto de los ítems de satisfacción analizados.

Esta buena valoración del Servicio en la provincia de **Cuenca** debe considerarse como un punto fuerte de la organización, pues refleja la **calidad percibida** por las personas usuarias.

TABLA N° 4					
ÍTEM	VALOR MEDIO				
	Albacete	Ciudad Real	Cuenca	Guadalajara	Toledo
TO.01	4,737	4,720	4,923	4,632	4,836
TO.02	4,895	4,800	4,962	4,947	4,770
TO.03	4,895	4,800	4,962	4,895	4,803
TO.04	4,895	4,800	4,962	4,947	4,770
TC.01	4,795	4,824	4,923	4,842	4,803
TC.02	-	-	-	-	-
TC.03	4,872	4,980	5	4,842	4,885
TM.01	5	5	5	5	5
TM.02	5	5	5	5	5
TM.03	5	5	5	5	5
CO.01	4,703	4,574	4,957	5	4,857
CO.02	4,893	4,957	4,957	5	4,893
CO.03	4,893	4,957	4,957	5	4,893
CO.04	4,893	4,957	4,957	5	4,893
SG.05	4,461	4,392	4,769	4,789	4,607
ISM	4,901	4,875	4,966	4,931	4,977

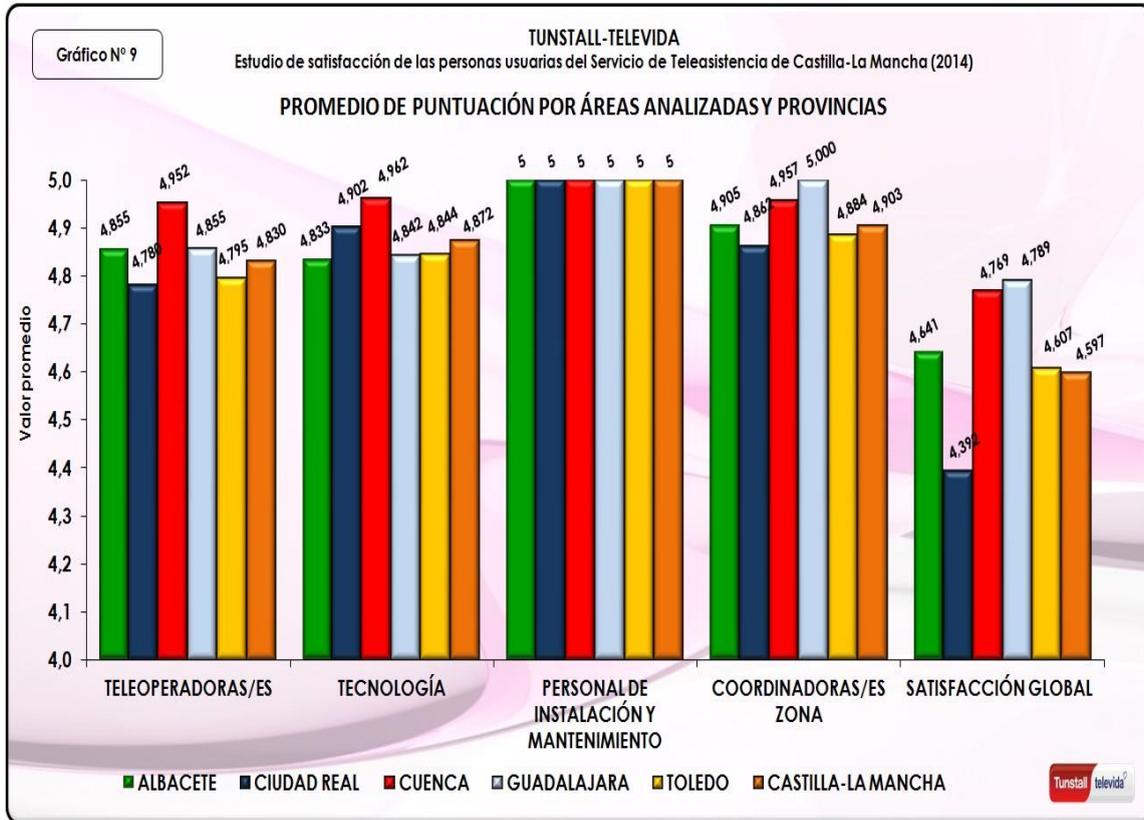
Si se hace un análisis de las respuestas por áreas o grupos de preguntas, los resultados obtenidos son los que recoge el Gráfico N° 8.



Si fijamos la atención en los valores extremos, encontramos que el aspecto mejor valorado por las personas consultadas es el **Servicio de Instalación y Mantenimiento**, que ha obtenido la máxima puntuación de la escala (**5**). Sin embargo, en este caso hay que indicar que solo **28** personas, de las **196** que componen la muestra para **Castilla-La Mancha**, han manifestado haber tenido alguna avería en sus equipos y han requerido la intervención del personal técnico en sus domicilios. No obstante, aunque sean un número reducido, es importante señalar que todas dieron por unanimidad la mejor puntuación en los tres aspectos analizados en este área.

En el extremo contrario se encuentra valoración del **Nivel de Satisfacción Global con el Servicio de Teleasistencia**. En este caso, la puntuación promedio para el conjunto de **Castilla-La Mancha** ha sido **4,597**, si bien queda claramente por encima del umbral de la zona de **Muy Alta Satisfacción (>4,5)**.

El resto de áreas o grupos de preguntas se mantienen en la franja superior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.



Si se hace un análisis separado para cada provincia (*Ver Gráfico N°9*), la situación es similar a la anteriormente comentada para los ítems por separado (*Ver Gráfico N° 7*).

Las distintas áreas del servicio obtienen, en general, mejores calificaciones en **Cuenca** y **Guadalajara**, aunque con diferencias poco significativas en relación a las puntuaciones que esas mismas áreas reciben por parte de las personas usuarias de **Ciudad Real**, que es donde los promedios son algo menores que en el resto.

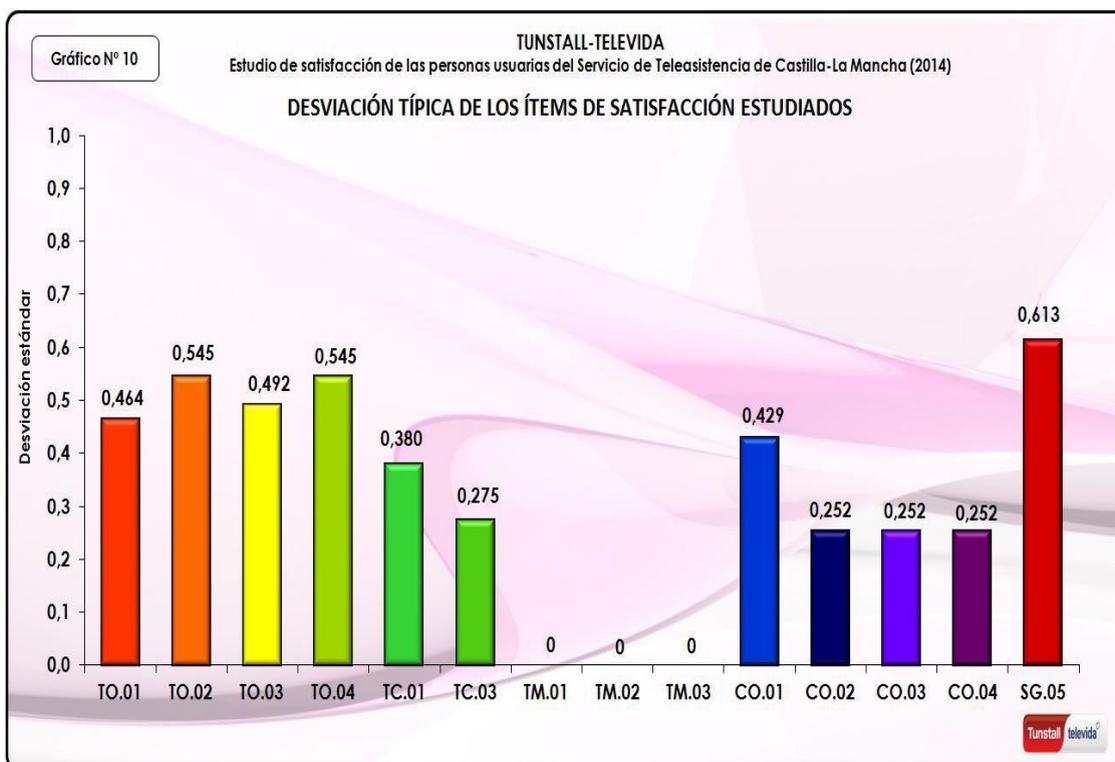
Estos datos vienen a indicar que la buena calificación (**ISM**) que dan las personas usuarias en **Cuenca** y **Guadalajara** se debe a una alta puntuación en **todas** las áreas del **Servicio de Teleasistencia**, sin que se haya detectado ninguna que afecte negativamente a esa percepción.

En cuanto al grado de dispersión de las respuestas a las distintas preguntas formuladas, el análisis de la **Desviación Típica** (σ) indica que ha existido una gran homogeneidad en las respuestas en el conjunto de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia de Castilla-La Mancha**.

En el **Gráfico N° 10** se muestran los valores de la desviación estándar de las respuestas a cada uno de los ítems estudiados.

No se han observado grandes diferencias de valoración (puntuaciones muy bajas) en ninguno de los ítems y, por tanto, los resultados promedio obtenidos responden bien a la opinión de la gran mayoría de las personas entrevistadas.

Como era de esperar, el mayor grado de dispersión se observa en aquellos ítems que han obtenido una puntuación promedio menor. Así ocurre con la pregunta **SG.05** ($\sigma=0,613$). En todos los casos la desviación estándar es inferior al 14 % del valor promedio del ítem, por lo que puede afirmarse que el grado de dispersión ha sido **Bajo**.



La desviación media ha sido de **0,321**.

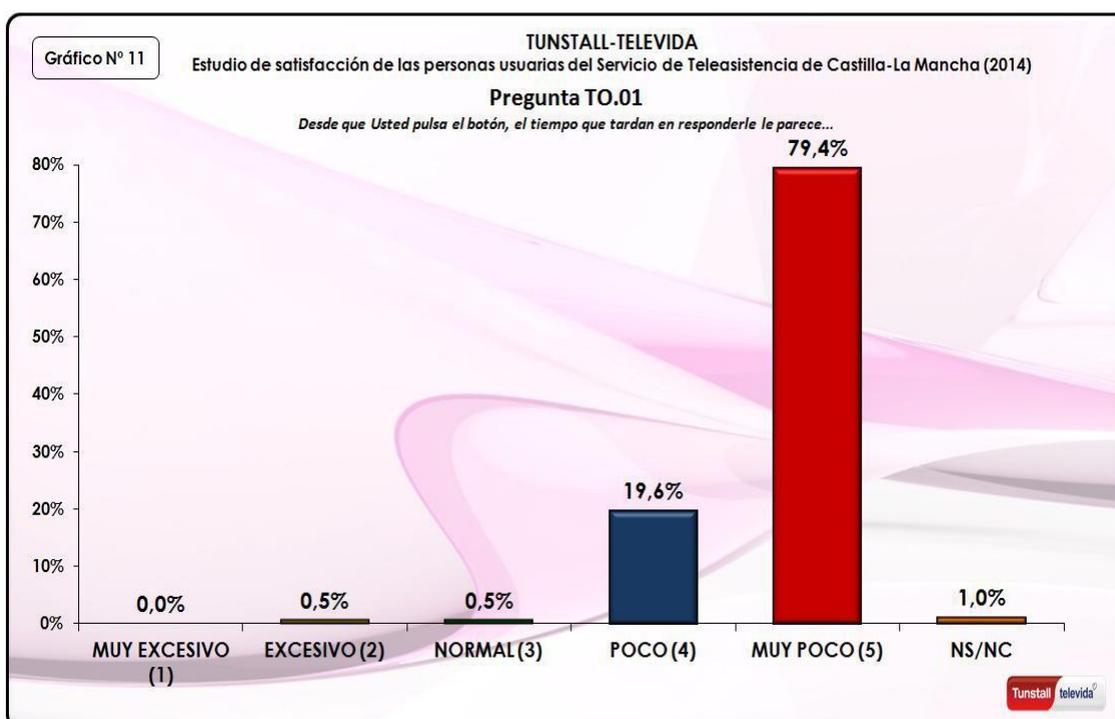
2. ÁREA DE TELEOPERADORAS/ES

2.1. PREGUNTA TO.01.

Tiempo de respuesta del Centro de Atención

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta T0.01 se muestran en el siguiente cuadro.

Pregunta TO.01 <i>Desde que Usted pulsa el botón, el tiempo que tardan en responderle, le parece....</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,778
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,464
VARIANZA	0,215
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	0,3321



En el Gráfico N° 11 se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TO.01, dentro de las cinco alternativas posibles.

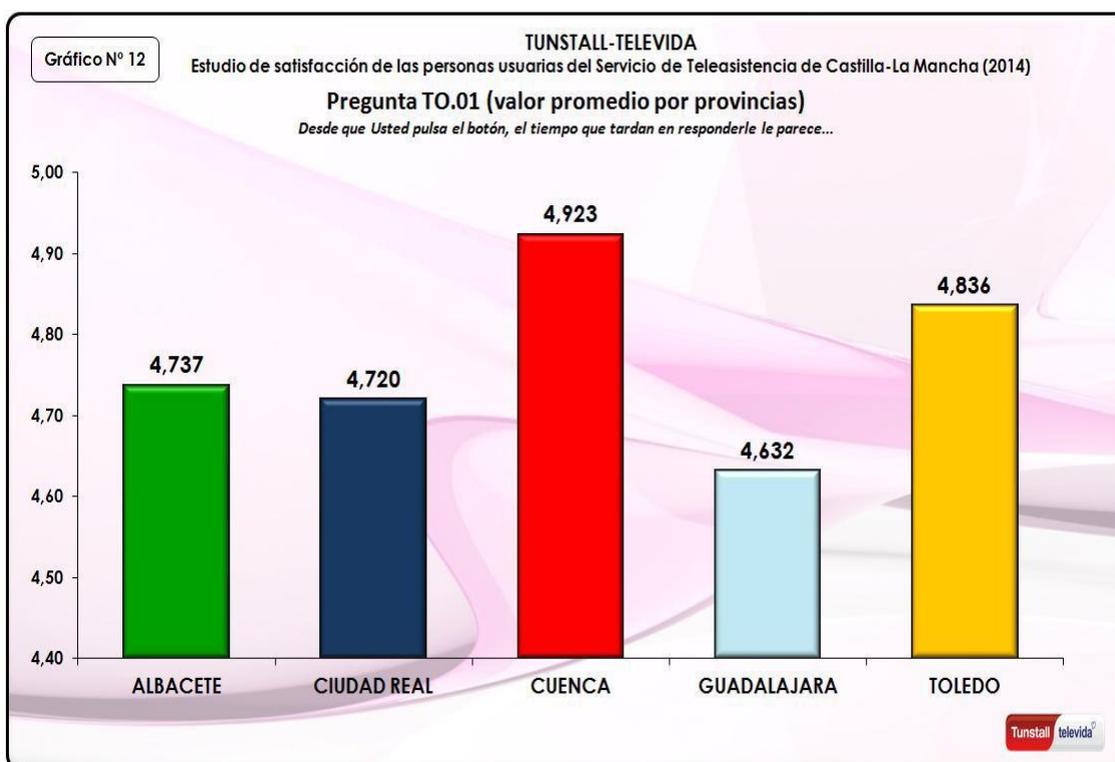
Casi el 80% de las personas encuestadas (79,4 %) han calificado como **MUY POCO** (5) el tiempo que han tenido que esperar desde que activaron su pulsador hasta que fueron atendidas por las/os teleoperadoras/es. Para el 19,6 % el tiempo de espera les pareció **POCO** (4), alcanzando un alto grado de satisfacción.

Solo en un caso (0,5 %), la persona consultada se ha mostrado disconforme con el tiempo de espera, y lo ha calificado como **EXCESIVO**.

Asimismo, otra persona (0,5%) considera que el tiempo de espera es **NORMAL** y otras dos no han respondido a esta pregunta.

Estos resultados vienen a indicar que aproximadamente al 99 % de las personas usuarias les parece **POCO** o **MUY POCO** el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos cuando se pusieron en contacto con el **Centro de Atención**.

La puntuación media de este ítem (4,778) lo sitúa en la parte media de la zona de **Muy Alta Satisfacción**.



En el Gráfico N° 12 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta TO.01 en cada una de las provincias.

Mientras que en **Cuenca** la puntuación media se acerca al máximo de la escala (**4,923**), en **Guadalajara** la calificación es un 6 % inferior (**4,632**), quedando por debajo de la media de las provincias.

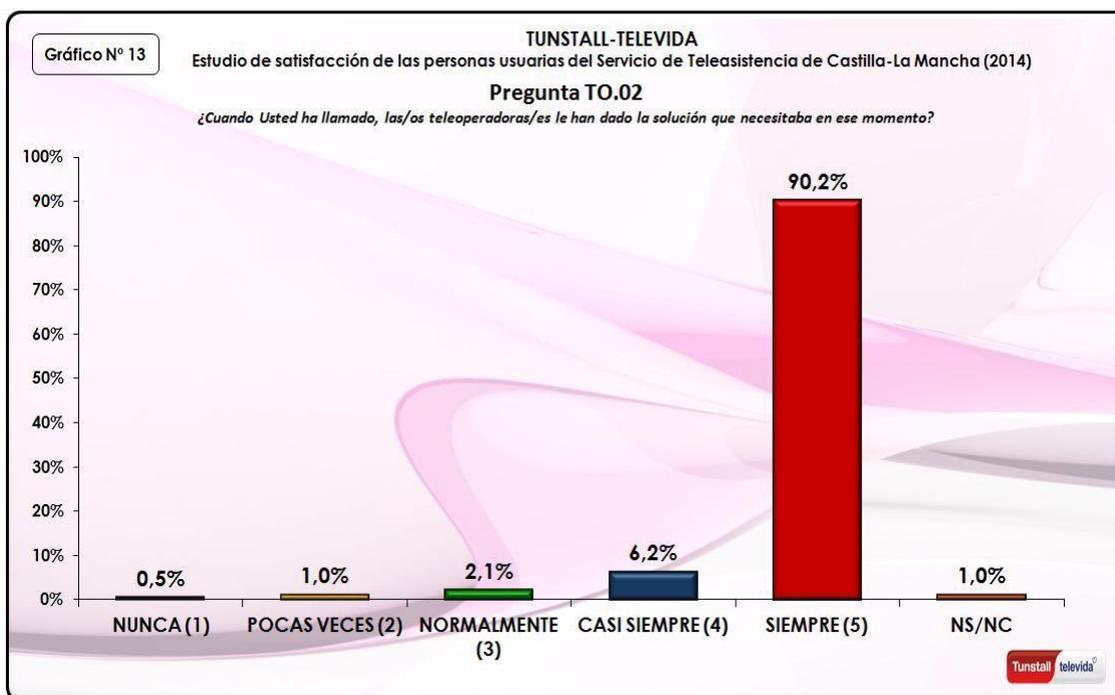
Los comentarios recogidos entre las personas entrevistadas vienen a confirmar la idea de que la respuesta ante una solicitud de asistencia es siempre muy rápida. En este sentido son muchas las personas que han señalado que cuando activaron el servicio por alguna urgencia médica la respuesta del **Centro de Atención** fue muy rápida. Incluso en aquellos casos en los que han activado accidentalmente el colgante/pulsador, las personas usuarias destacan que tuvieron una respuesta inmediata.

2.2. PREGUNTA TO.02.

Eficacia del apoyo de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.02 <i>Cuando Usted ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es le han dado la solución que necesitaba en ese momento?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,845
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,545
VARIANZA	0,297
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	4
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	0,4453



En el **Gráfico N° 13** se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TO.02**, dentro de las cinco alternativas posibles.

También en este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones de mayor grado de satisfacción. El **90,2 %** de las personas entrevistadas ha encontrado **SIEMPRE (5)** una respuesta adecuada a su consulta y el **6,2 %** considera que la solución ha sido satisfactoria **CASI SIEMPRE (4)**.

Para cuatro personas (**2,1 %**) la eficacia en la resolución de sus consultas o problemas por parte de las/os teleoperadoras/es resulta **NORMAL (3)**.

También se han encontrado dos personas (**1%**) que se muestran algo más disconformes y consideran que **POCAS VECES (2)** han encontrado una solución adecuada a los problemas o cuestiones planteadas. Asimismo, se ha encontrado otra persona (**0,5%**) que ha valorado negativamente la atención telefónica recibida. No obstante, hay que indicar que en algunos de estos casos con puntuación más baja el motivo de insatisfacción también se explica por la atención médica recibida o el retraso del personal sanitario a la hora de acudir al domicilio de la persona usuaria.

Como resultado de lo anteriormente indicado, son mayoría (**96,4 %**) las personas usuarias que consideran que las/os teleoperadoras/es les dan habitualmente una respuesta adecuada a sus demandas cuando se ponen en contacto con el **Centro de Atención**, normalmente para solicitar apoyo en algún tipo de urgencia.

En cuanto a los motivos que han señalado las personas consultadas para ponerse en contacto con el **Centro de Atención** hay que indicar que son mayoría los que han indicado no haber contactado nunca con el mismo, argumentando que no han tenido urgencias sanitarias que lo hicieran necesario.

Aquellas personas que han activado su colgante/pulsador³ lo han hecho para solicitar asistencia médica de urgencia, ya sea para sí mismas o para un familiar. Solo unas pocas personas han indicado que avisan al **Centro de Atención** para comunicar una ausencia temporal de su domicilio.

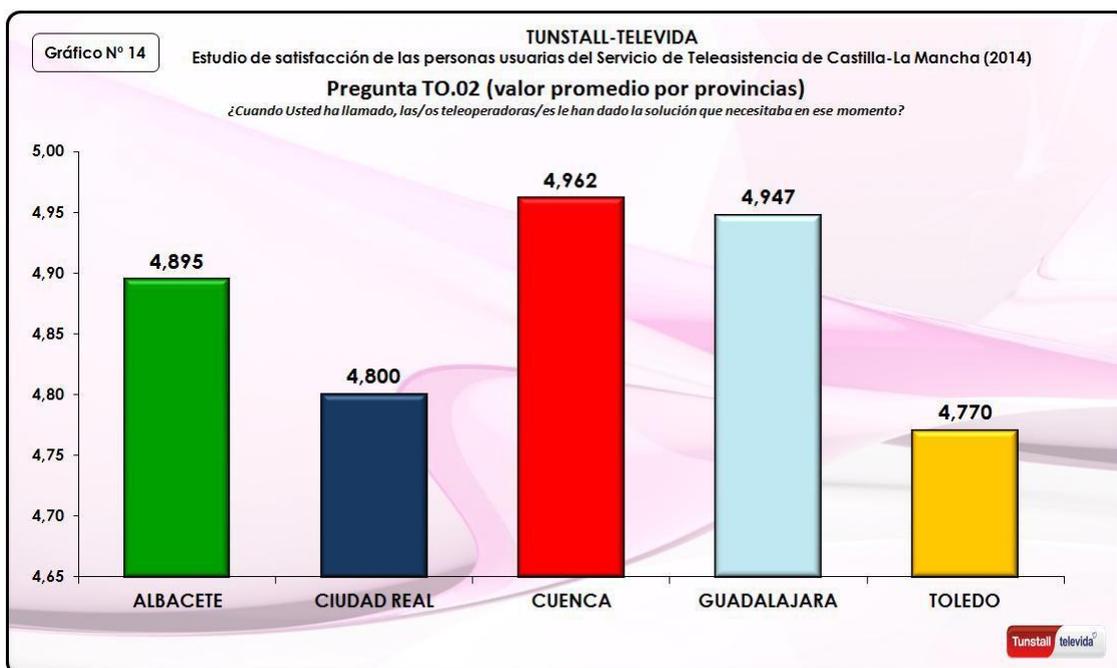
³ La activación del colgante/pulsador es la forma más habitual, y casi exclusiva, de activar el Servicio de Teleasistencia por parte de las personas usuarias.

En lo que sí coinciden la mayoría de las personas entrevistadas es en indicar que reciben llamadas periódicas de las/os teleoperadoras/es para interesarse por su estado y comprobar el funcionamiento de los equipos. En la mayor parte de los casos esas llamadas se producen con una frecuencia mensual y, en algunos casos en días concretos de cada mes.

De igual forma, la práctica totalidad de las personas encuestadas recuerdan haber recibido la llamada de las/os teleoperadoras/es con motivo de su cumpleaños o las fiestas navideñas. Estas llamadas de felicitación son muy bien recibidas por las personas usuarias y agradecen ese tipo de atención.

En este sentido, los pocos casos de personas usuarias que se han mostrado disconformes con la atención telefónica recibida se deben a que consideran que no les llaman con la frecuencia deseada o porque nunca han recibido esas llamadas de seguimiento. Es por ello que demandan una mayor atención telefónica.

En un análisis por provincias (Ver **Gráfico N° 14**), se pueden observar pequeñas diferencias en las valoraciones que hace las personas usuarias en cada zona. En **Cuenca** y **Guadalajara** esta pregunta obtiene las puntuaciones más altas, por encima de 4,95, quedando en 4,8 o ligeramente por debajo en **Ciudad Real** y **Toledo**.

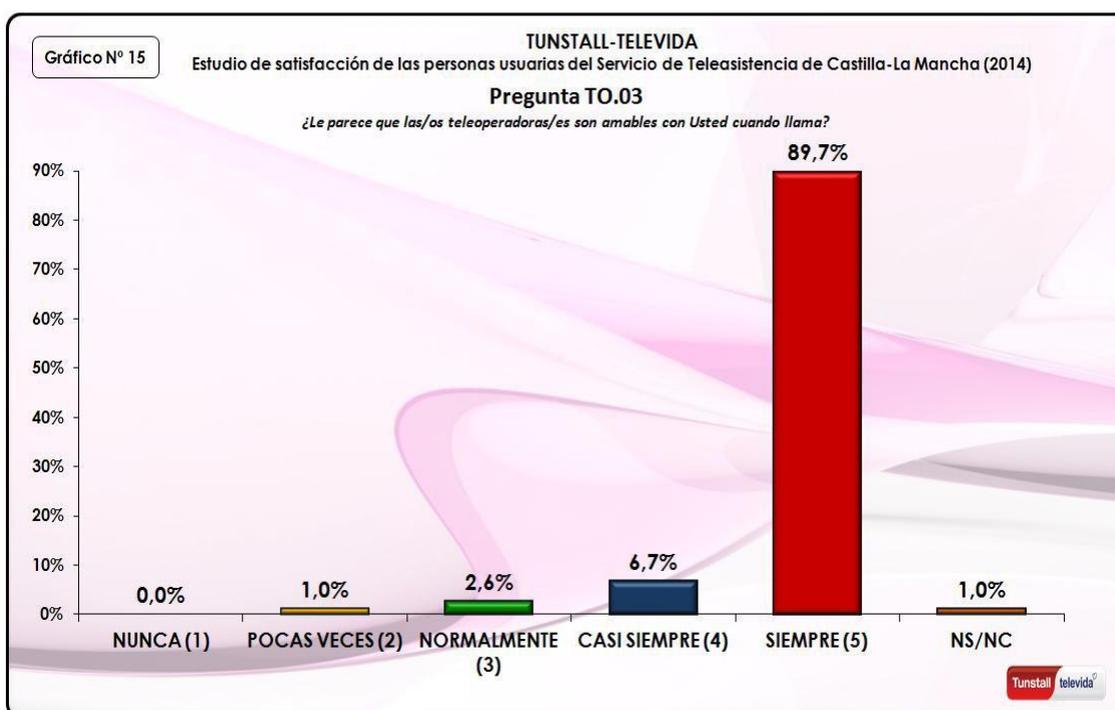


2.3. PREGUNTA TO.03.

Amabilidad de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.03	
¿Le parece que las/os teleoperadoras/es son amables con usted cuando llama?	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,851
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,492
VARIANZA	0,242
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3926

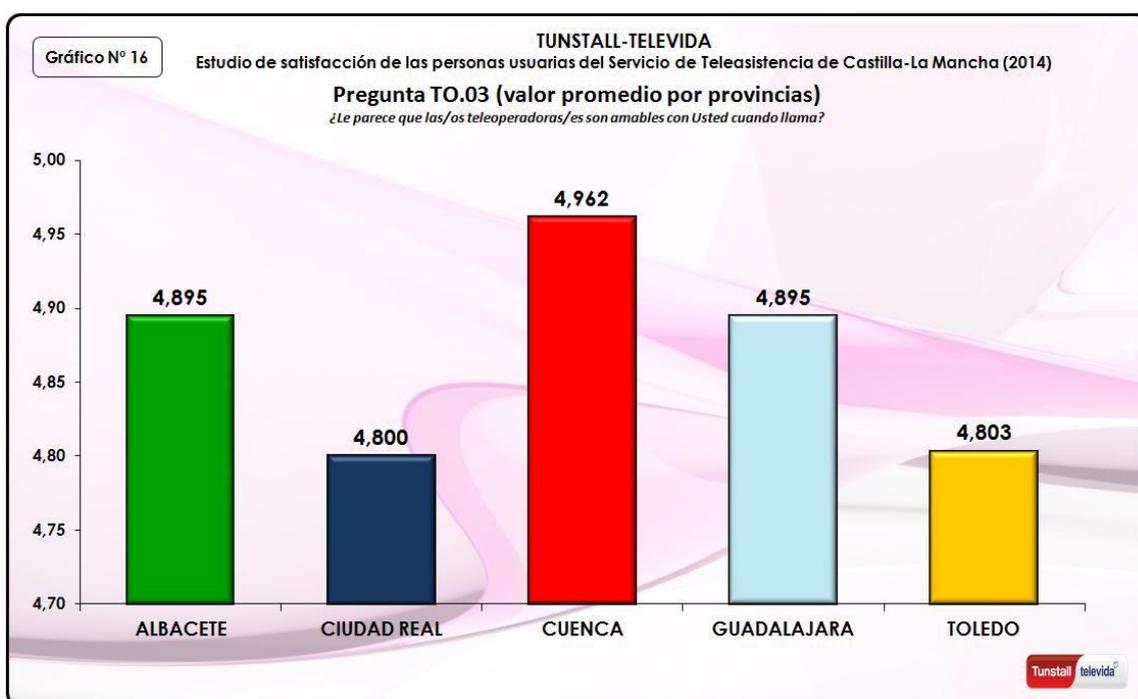


En el Gráfico N° 15 se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TO.03, dentro de las cinco alternativas posibles.

También en este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones de mayor satisfacción: **CASI SIEMPRE** (6,7 %) y **SIEMPRE** (89,7 %). Asimismo, entre los comentarios que han realizado las personas entrevistadas, son mayoría los que han destacado la **amabilidad y afectuosidad** con la que son tratados por parte de todo el personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** y más concretamente por las/os teleoperadoras/es.

No obstante, también se han encontrado dos personas (1 %) para las que el trato recibido no ha sido adecuado y han considerado que **POCAS VECES** (2) han recibido un trato cordial.

Otras cinco personas (2,6 %) han optado por la respuesta neutra y consideran que **NORMALMENTE** el trato recibido ha sido cordial.



Como resultado de lo anteriormente indicado, una amplia mayoría (96,4 %) de las personas usuarias valoran muy positivamente la **AMABILIDAD** de las/os teleoperadoras/es, siendo un aspecto destacado en la atención del **Servicio de Teleasistencia**.

Prueba de ello es la puntuación promedio obtenida en este ítem (**4,851**) que lo sitúan en la franja superior de la zona de **Muy Alta Satisfacción**. Esto hace que la amabilidad de las/os teleoperadoras/es deba considerarse, en opinión de las personas usuarias, un punto fuerte del **Servicio de Teleasistencia**.

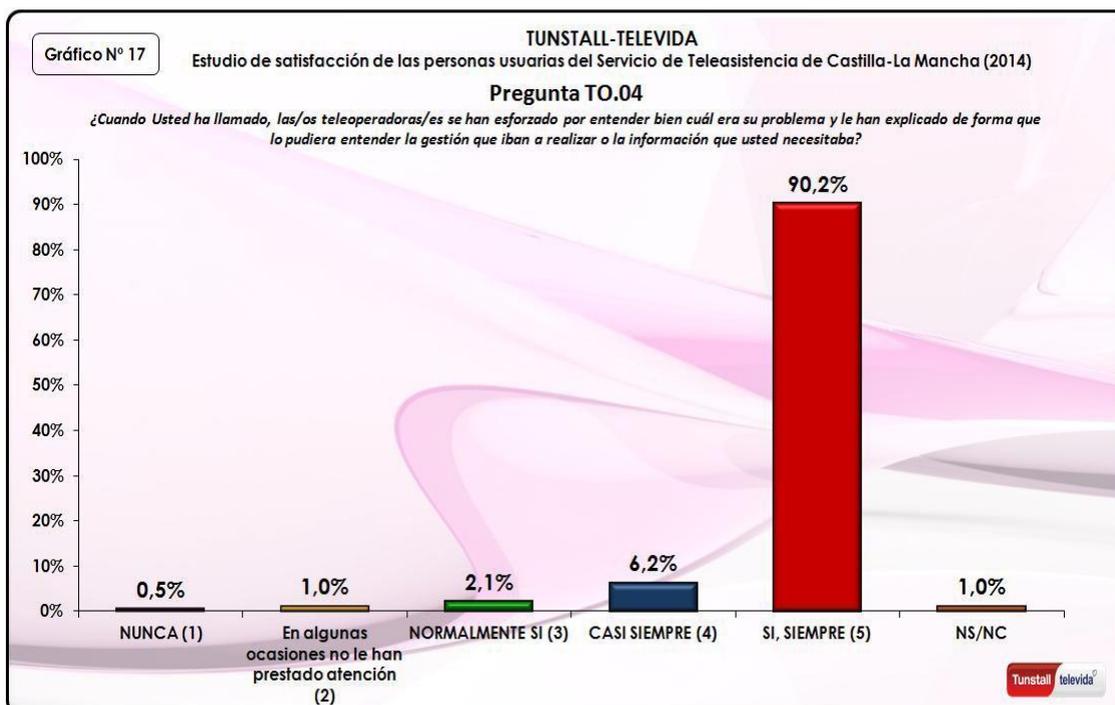
Si se hace un análisis por provincias (*Ver Gráfico N° 16*), también aquí se observan ligeras diferencias entre las puntuaciones de las personas usuarias de **Toledo** y **Ciudad Real** (*4,803* y *4,800* respectivamente), con relación a las que dan las de **Cuenca** (*4,962*), que son un 3,4 % más altas.

2.4. PREGUNTA TO.04.

Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os teleoperadoras/es

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TO.04 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TO.04.	
<i>Cuando Usted ha llamado, ¿las/os teleoperadoras/es se han esforzado por entender bien cuál era su problema y le han explicado de forma que lo pudiera entender la gestión que iban a realizar o la información que usted necesitaba?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	194
MEDIA	4,845
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,545
VARIANZA	0,297
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	4
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02de Satisfacción Global)	0,4453

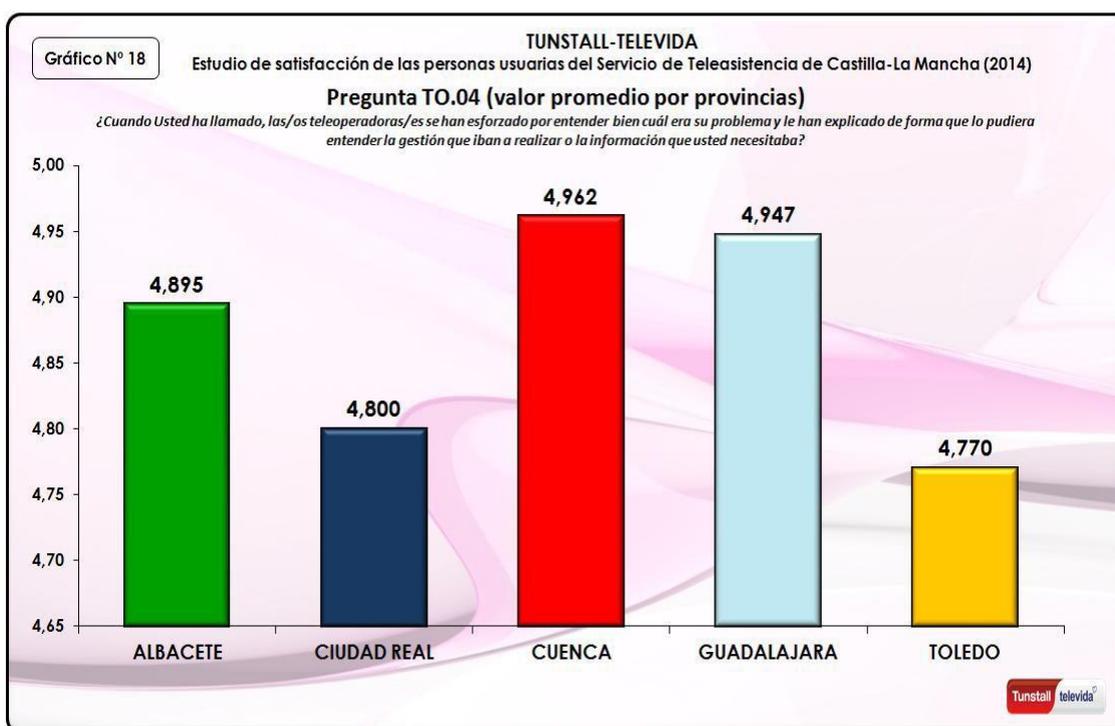


En el Gráfico N° 17 se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TO.04, dentro de las cinco alternativas posibles.

En este caso la mayor parte de las respuestas se concentra en las opciones “CASI SIEMPRE” (6,2 %) y “SI, SIEMPRE” (90,2 %). No obstante también se han obtenido valoraciones en el resto de alternativas propuestas, aunque en un tanto por ciento mucho menor. En este sentido, se han registrado respuestas de tres personas (1,5%) que ha valorado negativamente el interés mostrado por las/os teleoperadoras/es para entender sus problemas.

Como resultado de lo anteriormente indicado, son mayoría (96,4 %) las personas consultadas que consideran que las/os teleoperadoras/es realizan un gran esfuerzo por comprender las necesidades de las personas usuarias y buscar la solución más adecuada al tipo de atención requerida.

Si se hace un análisis por provincias (Ver Gráfico N° 18), también en este ítem se observan ligeras diferencias que muestran un mayor grado de satisfacción entre las personas usuarias de Cuenca y Guadalajara (4,962 y 4,947), con relación a las del resto de provincias, especialmente en Toledo (4,770) que tiene la puntuación promedio más baja.



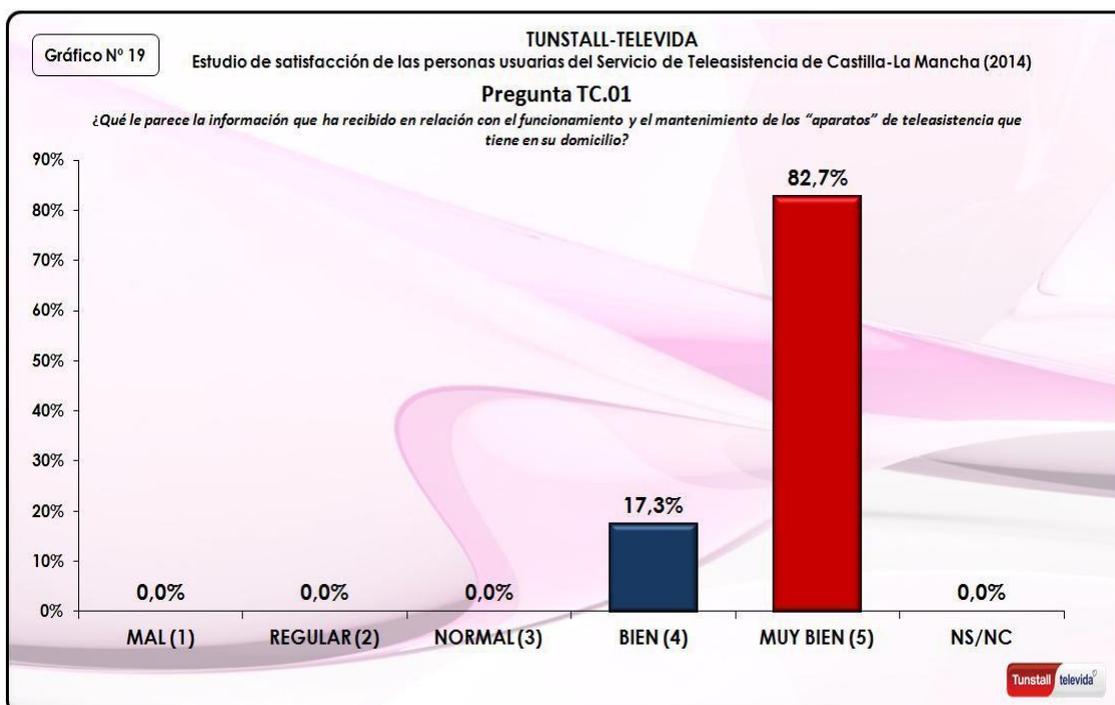
3. ÁREA DE TECNOLOGÍA

3.1. PREGUNTA TC.01.

Información sobre el funcionamiento de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.01 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.01	
<i>¿Qué le parece la información que ha recibido sobre el funcionamiento y el cuidado de los "aparatos" de teleasistencia que tiene en su domicilio?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,827
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,380
VARIANZA	0,144
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	4
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	1
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3373



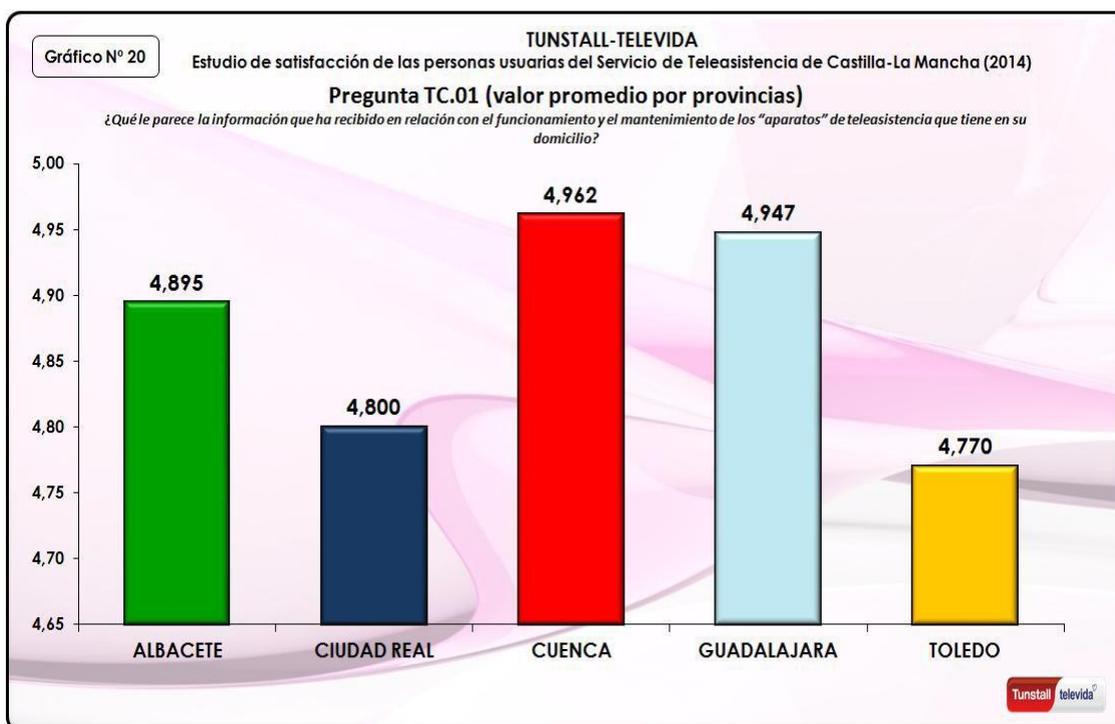
En el Gráfico N° 19 se presenta la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TC.01, dentro de las cinco alternativas posibles.

Las respuestas obtenidas indican que la información que se facilita a las personas usuarias sobre el funcionamiento y cuidado de los equipos de teleasistencia es muy clara y completa.

Al 17,3 % le parece BIEN (4) esa información y el 82,7 % opina que MUY BIEN (5). No se han obtenido respuestas en ninguna de las otras alternativas propuestas.

El promedio obtenido en este ítem (4,827) y la concentración de respuestas confirman que el nivel de satisfacción con este aspecto del Servicio de Teleasistencia es Muy Alto para la mayoría de las personas usuarias.

En el Gráfico N° 20 se muestran los promedios de puntuación de esta pregunta entre las personas usuarias en cada una de las cinco provincias. En él vuelve a observarse una ligera diferencia positiva entre la valoración que hacen las personas usuarias del Servicio en Cuenca y en Guadalajara (4,962 y 4,947 respectivamente) con relación al resto de provincias, especialmente Toledo (4,770).

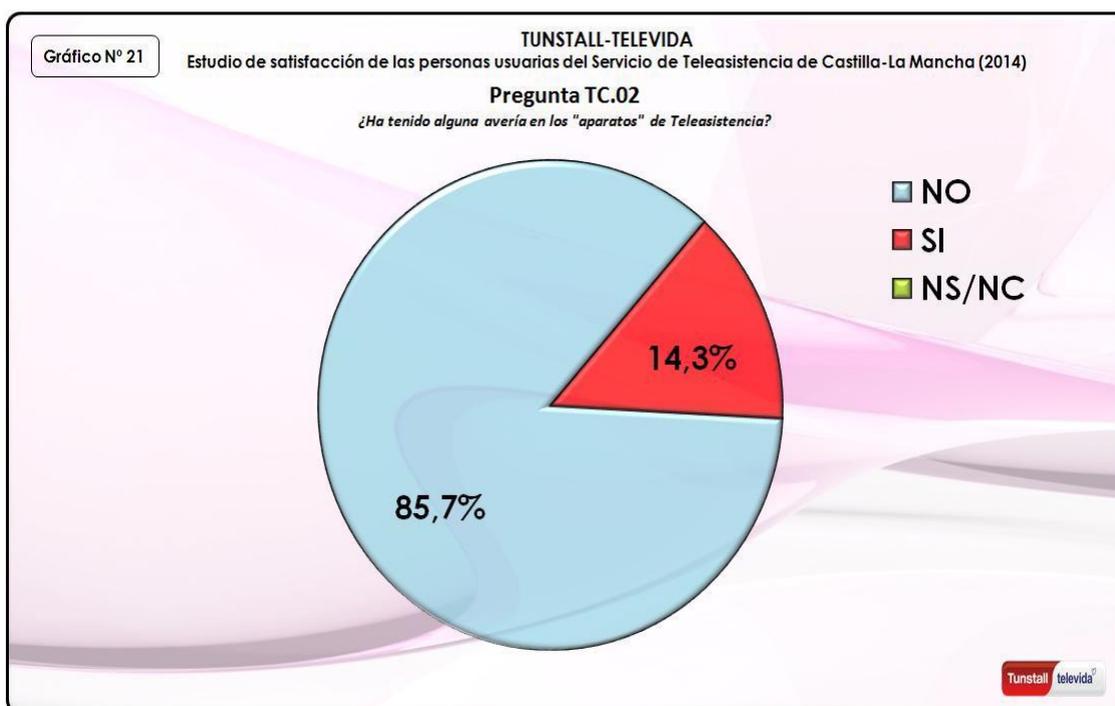


3.2. PREGUNTA TC.02.

Incidencias en el funcionamiento de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.02 <i>¿Ha tenido alguna vez avería en "los aparatos"?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	N.P.
MEDIANA	N.P.
MODA	N.P.
DESVIACIÓN TÍPICA	N.P.
VARIANZA	N.P.
PUNTUACIÓN MÁXIMA	N.P.
PUNTUACIÓN MÍNIMA	N.P.
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	N.P.
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	N.P.



Esta pregunta **TC.02** tenía una respuesta dicotómica (SI/NO) y su distribución porcentual ha quedado recogida en el **Gráfico N° 21**.

Una gran mayoría (**85,7 %**) de las personas entrevistadas ha indicado que **NO** han tenido ninguna avería o mal funcionamiento en los equipos que tienen instalados en sus domicilios. Tan solo el **14,3 %** (28 casos) han manifestado haber comunicado alguna incidencia técnica.

De los comentarios de las personas entrevistadas se deduce que una buena parte de las incidencias técnicas comunicadas están asociadas con cortes en el suministro eléctrico, que parecen producirse con cierta frecuencia, especialmente en las provincias de **Albacete y Toledo**.

Estas situaciones, especialmente si se repiten o tienen una larga duración, dan lugar a lo que parecen ser avisos **por baja batería** que las personas usuarias no son siempre capaces de identificar. En este sentido hay que señalar que un número significativo de las personas entrevistadas han indicado que tras producirse los cortes de suministro eléctrico reciben la llamada del **Centro de Atención** para comprobar el buen funcionamiento de los equipos.

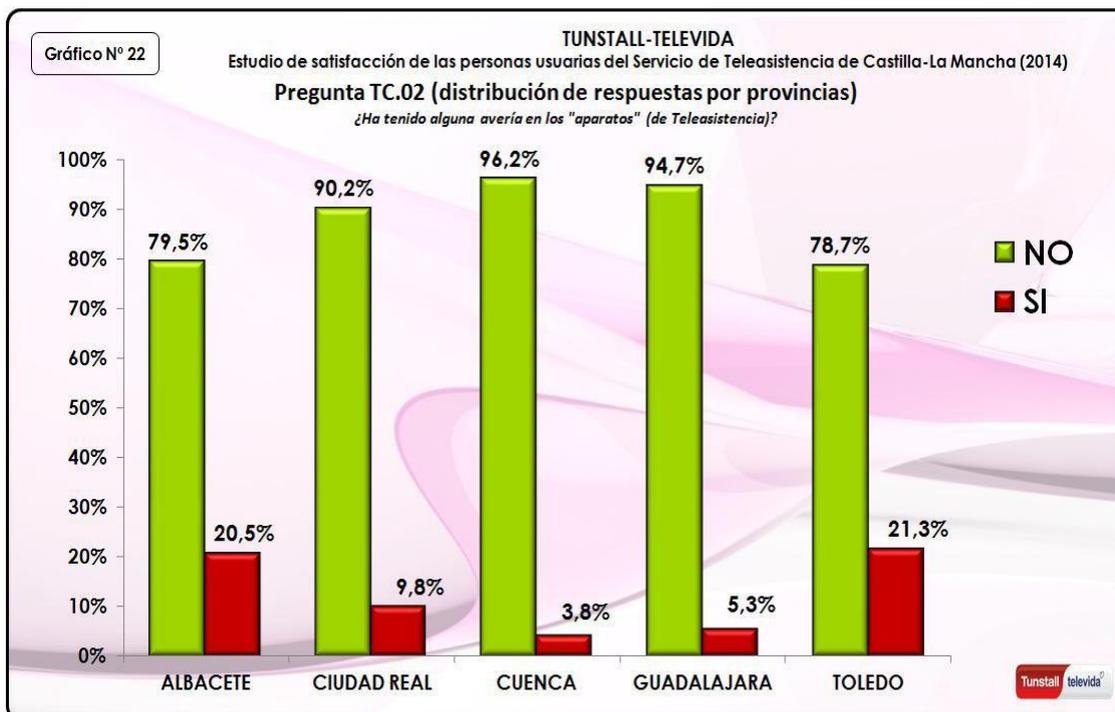
Otros tipos de incidencias técnicas como fallos en el audio o pérdidas del colgante/pulsador se producen con mucha menor frecuencia que los debidos a la baja carga de las baterías.

En consecuencia, puede afirmarse que los equipos instalados ofrecen un **nivel de fiabilidad Alto**.

Para la mayor parte de las personas usuarias el equipo de teleasistencia funciona correctamente desde el momento de su instalación inicial, sin que hayan observado problemas.

Asimismo, también han sido muchas las personas que han indicado que, aunque no han observado fallos en el funcionamiento, han recibido la visita periódica del personal de mantenimiento para comprobar el buen estado de los aparatos.

Si se analizan de forma separada las respuestas en cada una de las provincias, se encuentran algunas diferencias destacables. (Ver **Gráfico N° 22**).



Cabe destacar que los porcentajes de incidencias técnicas en Toledo (21,3 %) y Albacete (20,5 %) son significativamente superiores al resto de provincias.

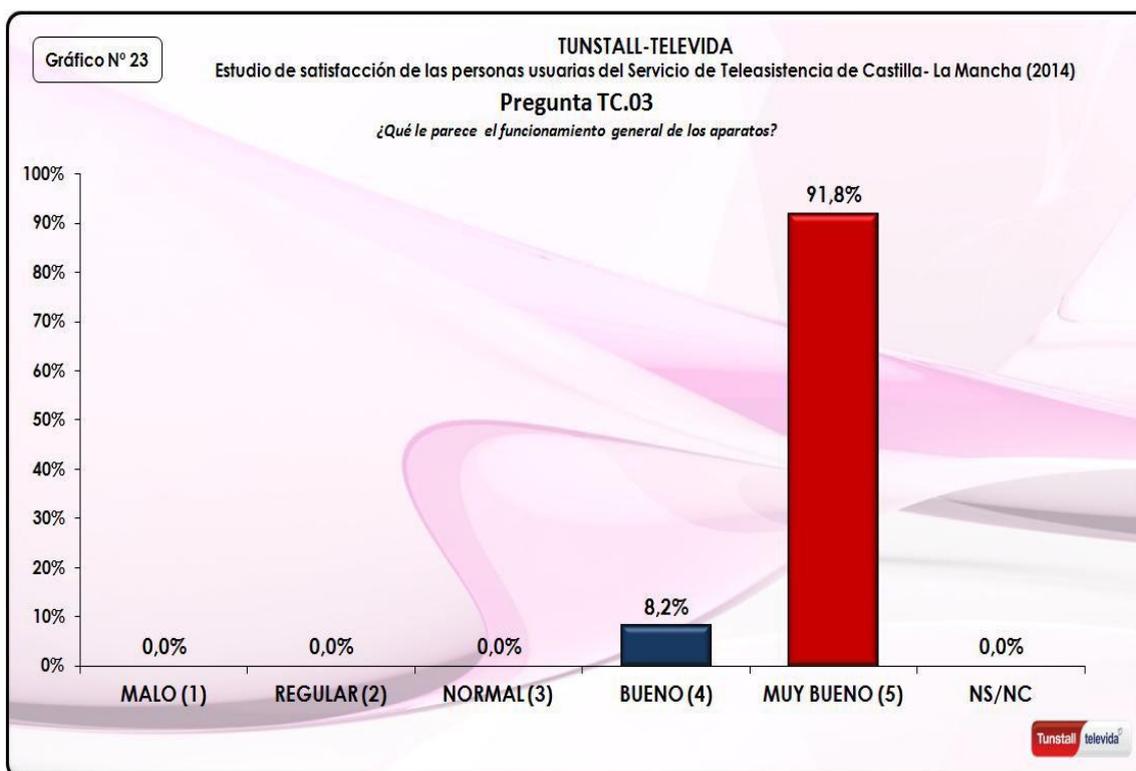
Aunque este dato debe ser interpretado teniendo en cuenta el número de encuestas realizadas en cada territorio, resulta relevante que en Guadalajara (5,3 %) y Cuenca (3,8 %) los porcentajes de incidencias técnicas sean considerablemente más bajos que en el resto de provincias.

3.3. PREGUNTA TC.03

Funcionamiento general de los equipos de teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TC.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TC.03 ¿Qué le parece el funcionamiento general de “los aparatos”?	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,918
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,275
VARIANZA	0,075
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	4
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	1
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,1388

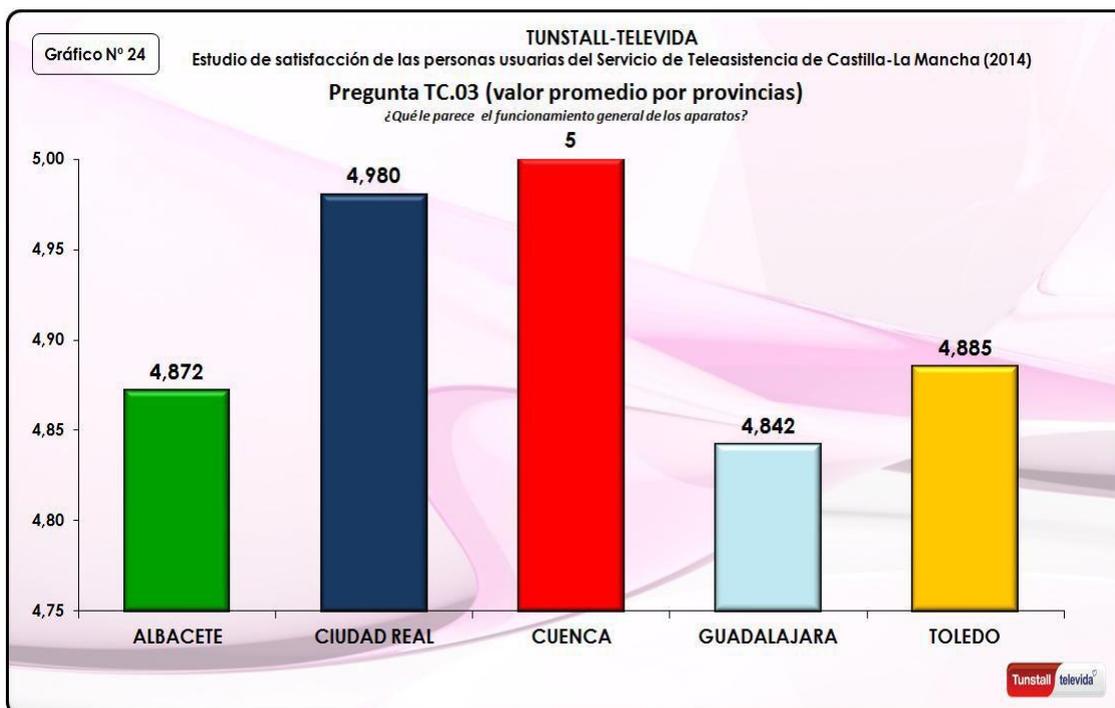


El Gráfico N° 23 muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TC.03, dentro de las cinco alternativas posibles.

En él se refleja claramente que el funcionamiento general del **equipo básico de teleasistencia** (terminal y colgante/pulsera) es **MUY BUENO** y que resulta fácil de manejar, en opinión de las personas entrevistadas.

En esta ocasión la respuesta **MUY BUENO (5)** se ha obtenido en el **91,8 %** de los casos (*180 personas de una muestra de 196*). Además, el **8,2 %** lo valoran como **BUENO (4)**. No se han obtenido respuestas en ninguna de las restantes alternativas propuestas.

Estos niveles de respuestas dan como resultado que la puntuación promedio obtenida en este ítem (**4,918**) sea una de las más altas. En consecuencia, la facilidad de uso y funcionamiento de los equipos debe considerarse como un punto fuerte del **Servicio de Teleasistencia**.



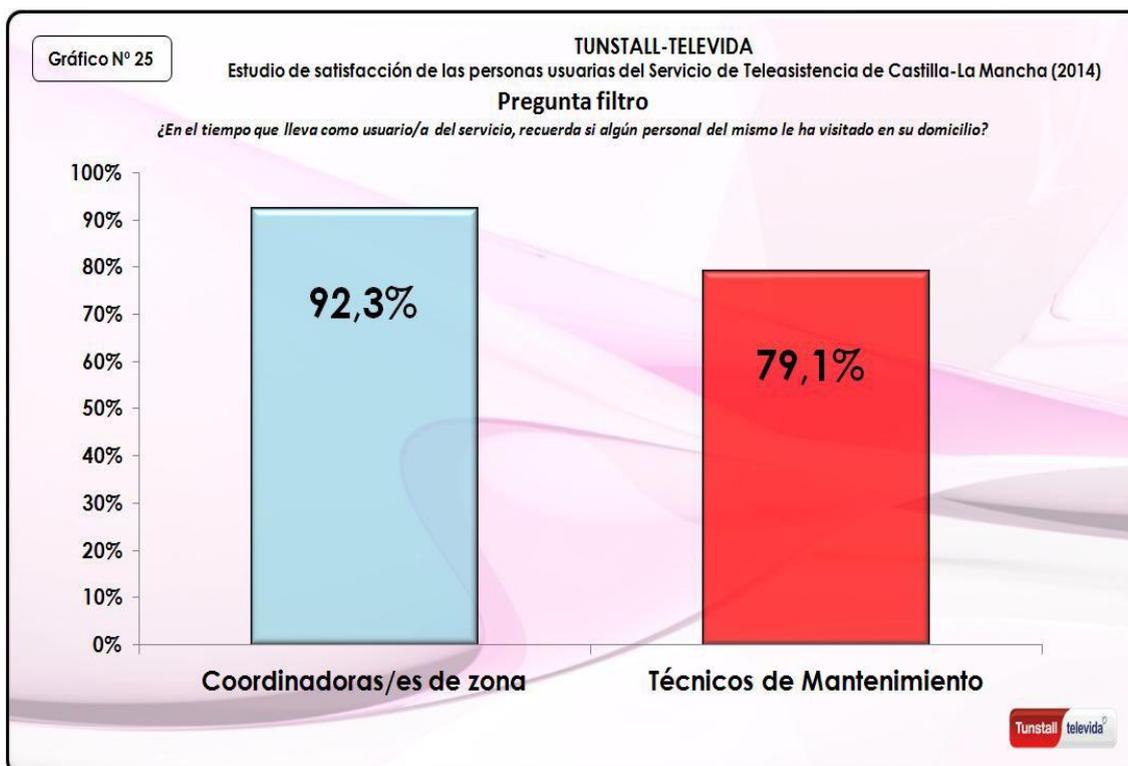
En un análisis por provincias (*Ver Gráfico N° 24*) destaca de nuevo la buena opinión que tienen las personas usuarias de **Cuenca**, en relación al funcionamiento general de los equipos de teleasistencia. En esa provincia todas las personas entrevistadas han coincidido en calificarlo como **MUY BUENO (5)**. Una valoración similar (4,980) hacen las personas usuarias de **Ciudad Real**.

4. PREGUNTA FILTRO

Personal de Tunstall-Televida que ha visitado a la persona usuaria

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **Filtro** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta Filtro	
<i>En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	N.P.
MEDIANA	N.P.
MODA	N.P.
DESVIACIÓN TÍPICA	N.P.
VARIANZA	N.P.
PUNTUACIÓN MÁXIMA	N.P.
PUNTUACIÓN MÍNIMA	N.P.
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	N.P.
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	N.P.



Antes de continuar con la valoración de otras áreas del **Servicio de Teleasistencia** se formuló a las personas usuarias una pregunta filtro, a fin de ayudarles a identificar al personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** que en algún momento les ha visitado en su domicilio.

Para ello se realizó la siguiente pregunta: *“En el tiempo que lleva como usuario/a del servicio, ¿recuerda si algún personal del mismo le ha visitado en su domicilio?”*. Asimismo las entrevistadoras ofrecieron algunos datos descriptivos del perfil profesional (*Coordinador/a de zona y Técnico/a de mantenimiento*) del personal de **TUNSTALL-TELEVIDA** para facilitar su identificación.

Los resultados que muestra el **Gráfico N° 25** indican que la mayor parte de las personas entrevistadas recuerdan haber recibido en algún momento la visita en su domicilio de alguno de los profesionales de **TUNSTALL-TELEVIDA**.

De las 196 personas que constituyeron la muestra de estudio, 181 (**92,3%**) recordaron la visita de las/os coordinadoras/es de zona. En la mayor parte de los casos esas visitas de coordinación se corresponden con el momento del alta en el **Servicio de Teleasistencia**, aunque se han recogido testimonios de algunas personas que señalan haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es con cierta periodicidad.

Solo 15 personas (**7,7%**) no recordaban haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es de zona.

En el caso del personal técnico, al margen de la instalación inicial de los equipos de teleasistencia, 155 personas (**79,1 %** de la muestra) recordaban la visita de los/as técnicos de mantenimiento, ya fuera con motivo de alguna avería o por revisiones periódicas de los equipos instalados.

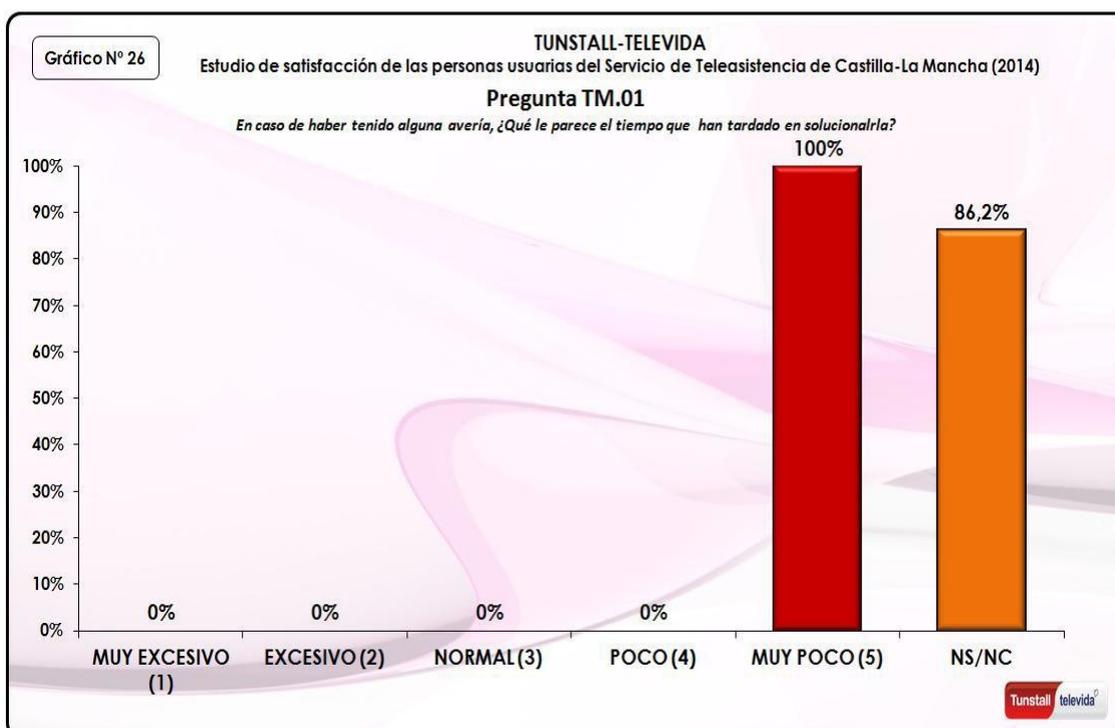
5. ÁREA DE TÉCNICOS DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO

5.1. PREGUNTA TM.01

Velocidad de Tunstall-Televida en responder a las incidencias técnicas

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **TM.01** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.01	
En caso de haber tenido alguna avería (ver pregunta TC.02) ¿Qué le parece el tiempo que han tardado en solucionarla?	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	-



En el Gráfico N° 26 se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta TM.01, dentro de las cinco alternativas posibles.

Lo primero que cabe señalar es que los resultados estadísticos de esta pregunta están basados en un número reducido de casos, que son las personas que manifestaron haber comunicado alguna avería en sus equipos de teleasistencia.

No obstante, las respuestas obtenidas indican claramente que las personas usuarias perciben que las incidencias técnicas son atendidas con gran **celeridad** y que el tiempo que se tarda en resolverlas es siempre muy corto.

Para el **100 %** de las personas consultadas la velocidad de respuesta de **TUNSTALL-TELEVIDA** ante la comunicación de una avería es muy alta (tiempo de resolución de la avería **MUY CORTO**). En algunos casos las personas usuarias han indicado que la solución del problema se llevó a cabo directamente desde el **Centro de Atención**.

No se han registrado respuestas en ninguna de las otras alternativas ofrecidas en el cuestionario.

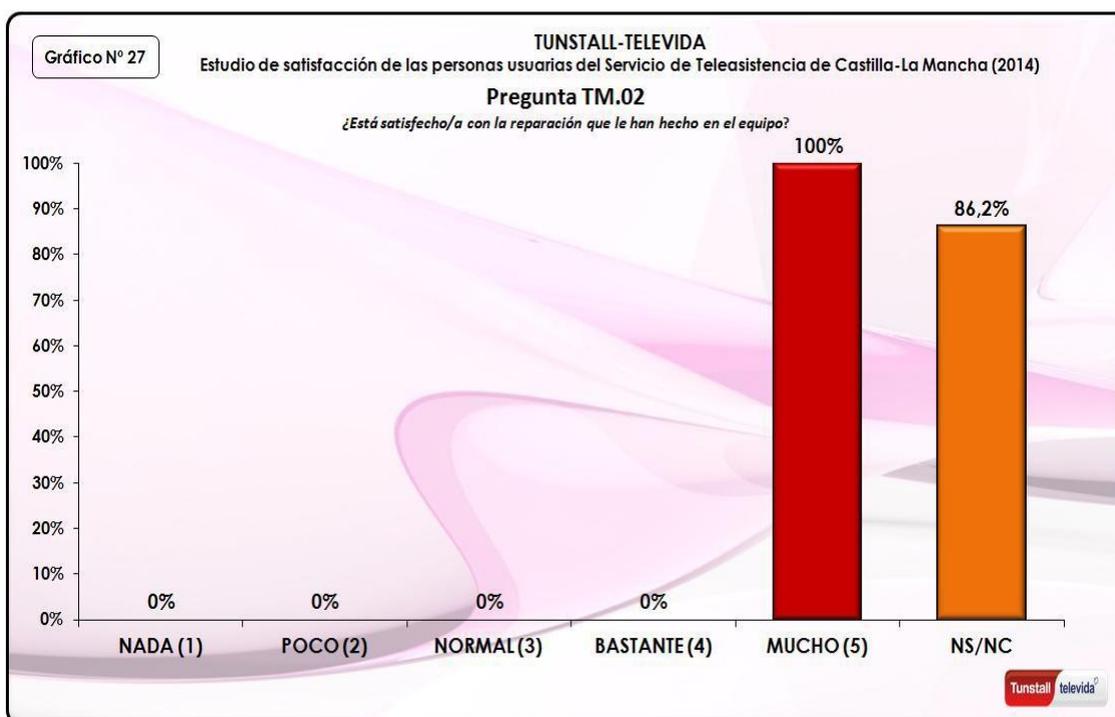
En consecuencia, la valoración de este ítem alcanza el nivel de **EXCELENCIA** y debe ser considerado claramente como un **punto fuerte** de la organización.

5.2. PREGUNTA TM.02

Grado de satisfacción con la reparación realizada

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta TM.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.02 <i>¿Está satisfecho/a con la reparación que le han hecho en el equipo?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	-



En el **Gráfico N° 27** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TM.02**, dentro de las cinco alternativas posibles.

También aquí las respuestas se concentran en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración.

Para el **100 %** de las personas que han respondido a esta pregunta, las reparaciones que se han realizado en sus equipos han sido altamente satisfactorias (respuesta **MUCHO-5**).

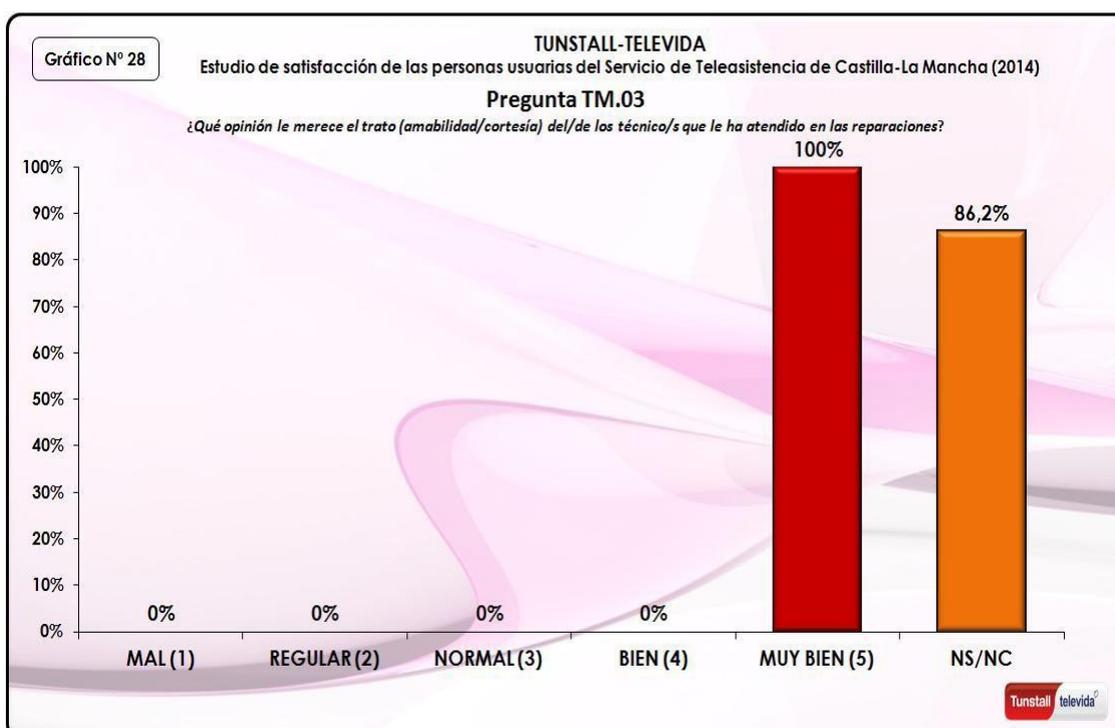
Al igual que en el ítem anterior, este es un aspecto del **Servicio de Teleasistencia** que alcanza el nivel de **EXCELENCIA (5)** y debe tratarse como un **punto fuerte** de la organización.

5.3. PREGUNTA TM.03

Amabilidad del personal técnico de TUNSTALL-Televida

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **TM.03** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta TM.03 <i>¿Qué opinión le merece el trato (amabilidad/cortesía) de los técnicos que le ha atendido en las reparaciones?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	27
MEDIA	5
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0
VARIANZA	0
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	5
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	0
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	-



En el **Gráfico N° 28** se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta **TM.03**, dentro de las cinco alternativas posibles.

Al igual que en las anteriores preguntas relacionadas con las intervenciones técnicas en el domicilio, las respuestas se concentran en la alternativa que indica un mayor grado de satisfacción de la personas usuarias.

En relación con la **amabilidad y cortesía** mostrada por el personal técnico de **TUNSTALL-TELEVIDA**, la totalidad de las personas consultadas tienen una opinión muy positiva. Al **100 %** de las personas usuarias les parece **MUY BIEN (5)** el trato que recibieron del personal técnico de instalación y mantenimiento.

No se ha encontrado ninguna persona que se mostrara indiferente con el trato recibido y, mucho menos, que haya indicado algún tipo de disconformidad con el mismo.

En consecuencia, también este es un aspecto **EXCELENTE (5)** del **Servicio de Teleasistencia** y resulta obviamente un **punto fuerte** de la organización.

.

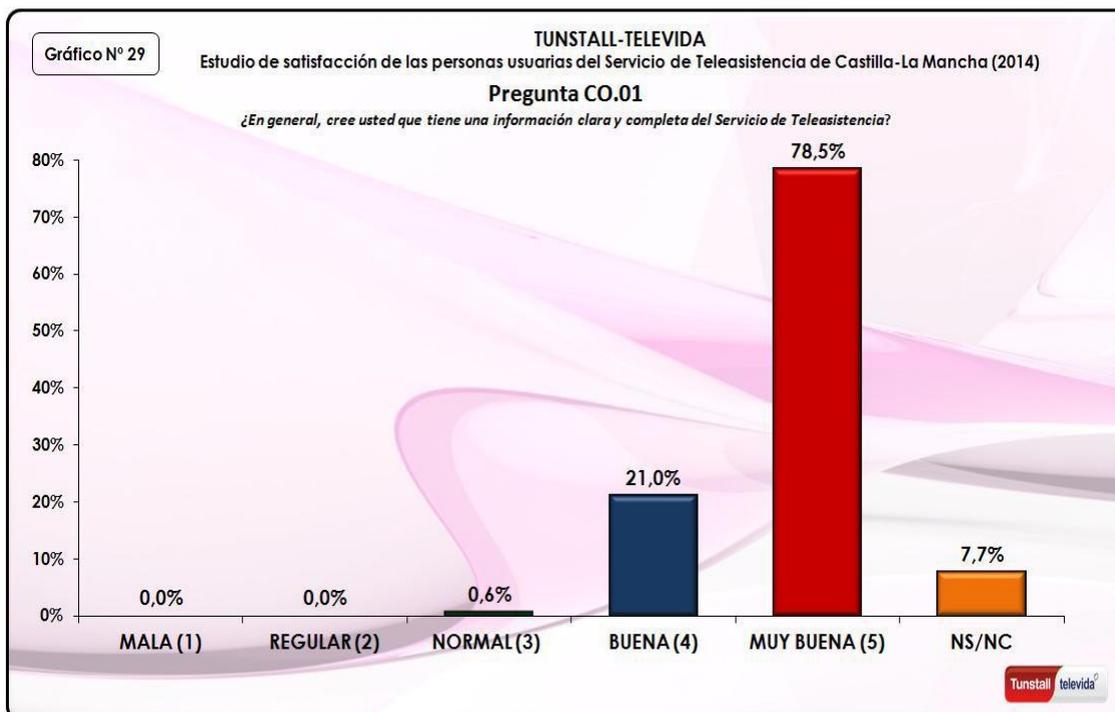
6. ÁREA DE COORDINACIÓN DE ZONA

6.1. PREGUNTA CO.01

Valoración de la información recibida del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.01 se recogen en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.01 <i>¿En general, cree usted que tiene una información clara y completa del Servicio de Teleasistencia?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,779
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,429
VARIANZA	0,184
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,4131



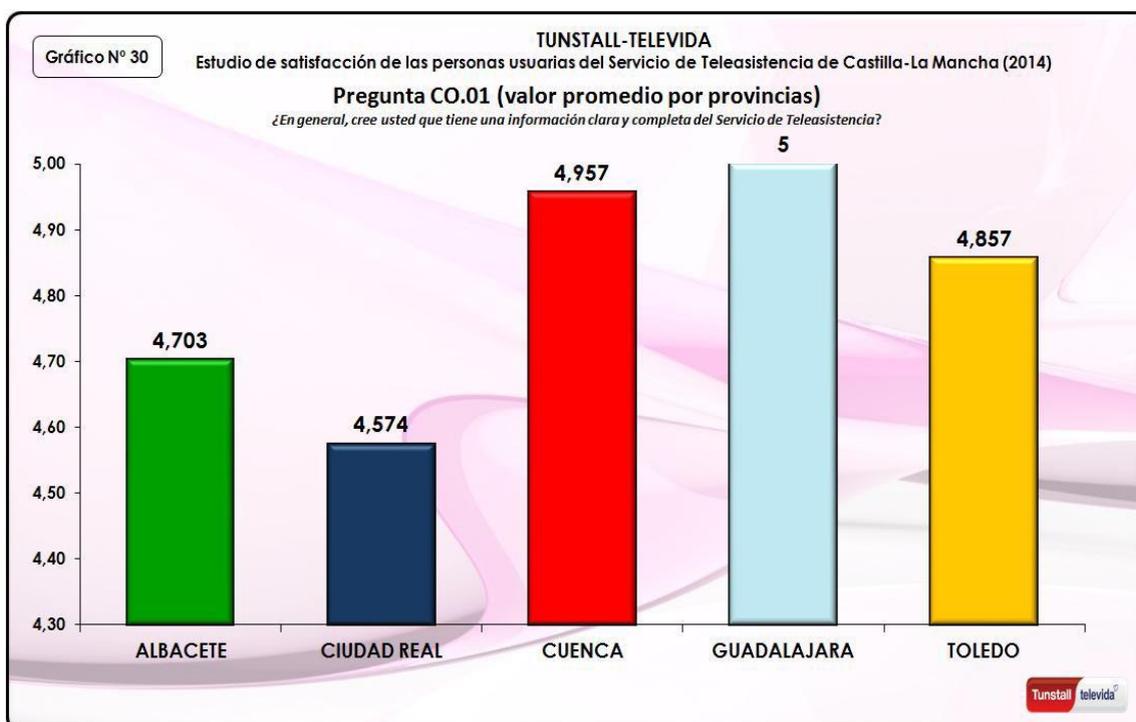
En el Gráfico N° 29 se muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.01, dentro de las cinco alternativas posibles.

Este ítem CO.01 está relacionado con la calidad de la información que reciben las personas usuarias sobre las características y condiciones del Servicio de Teleasistencia y que normalmente es facilitada por las/os coordinadoras/es de zona en el momento del alta.

La puntuación media de este ítem (4,779) lo consolida en la zona de **Muy Alta Satisfacción** dentro de la escala utilizada.

Para el **78,5 %** de las personas usuarias la información recibida es **MUY BUENA (5)** y el **21,0 %** la califican como **BUENA (4)**.

Solo una persona (**0,6 %**) la valora como **NORMAL (3)** y otras 15 (**7,7 %**) no recordaban haber recibido la visita del personal de coordinación o no han podido valorar la información sobre el **Servicio de Teleasistencia**.



El Gráfico N° 30 muestra que son las personas usuarias de **Guadalajara (5)** y **Cuenca (4,957)** las que se sienten más satisfechas con la información recibida, obteniéndose valores máximos en esas provincias.

Por el contrario, la puntuación más baja se ha registrado entre las personas usuarias de **Ciudad Real** (4,574), resultando un **4,3 %** inferior a la media de **Castilla-La Mancha**.

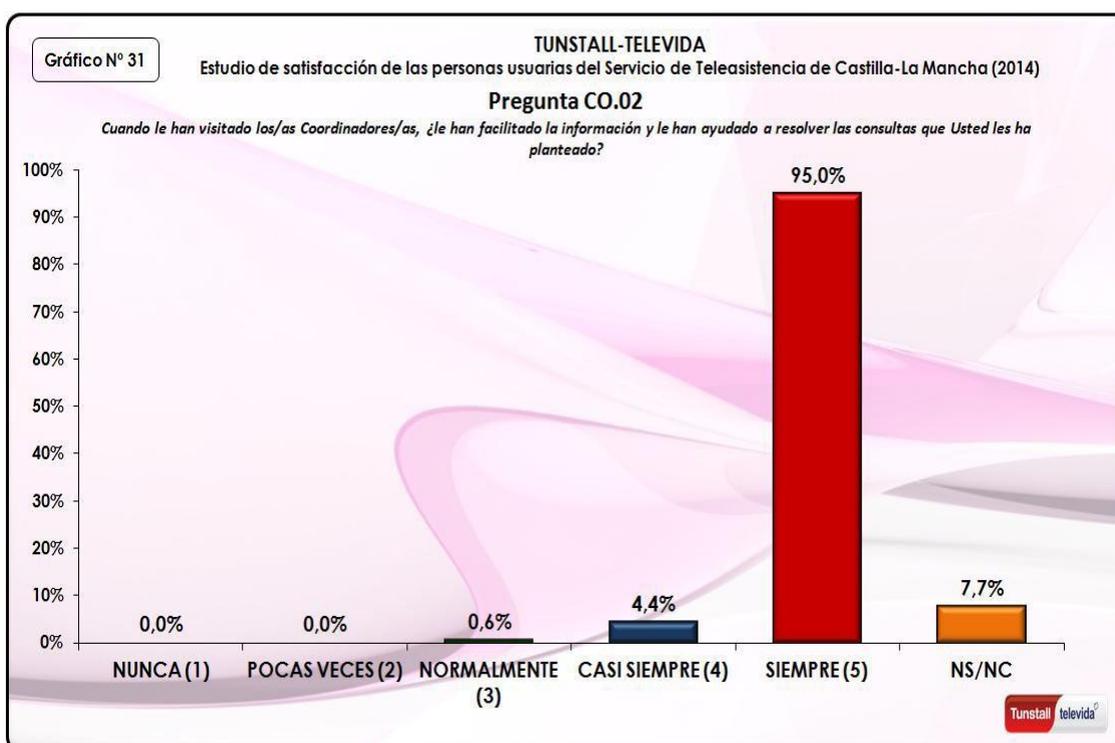
Aunque se mantiene en la zona de **Muy Alta Satisfacción**, se encuentra en la franja inferior de la misma, por lo que debe vigilarse este aspecto con el fin de mantener el nivel de calidad general que se viene observando en el conjunto del **Servicio de Teleasistencia**.

6.2. PREGUNTA CO.02

Eficacia del apoyo de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.02 <i>¿Cuando 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?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3953

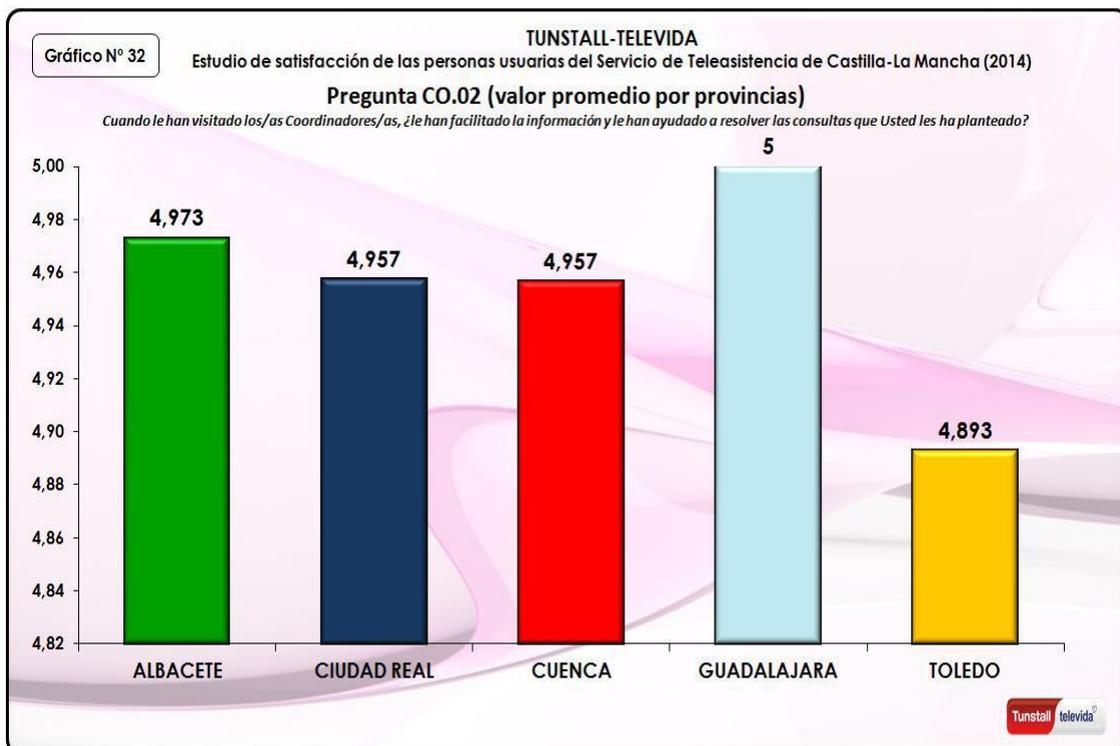


El Gráfico N° 31 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.02, dentro de las cinco alternativas posibles.

Cuando se pregunta a las personas usuarias sobre calidad del apoyo que reciben de las/os coordinadoras/es de zona a la hora de dar respuesta a sus consultas o solicitudes, prácticamente la totalidad (95 %) ha indicado que **SIEMPRE (5)** han recibido una solución eficaz.

El 4,4% afirma que la atención ha sido **CASI SIEMPRE (4)** satisfactoria y solo una persona (0,6 %) considera que la respuesta recibida es **NORMALMENTE (3)** buena. No se ha encontrado ninguna persona que se haya manifestado disconforme con el apoyo recibido de las/os coordinadoras/es de zona.

En este caso hay que señalar que el 7,7% (15 personas de la muestra) no recuerdan haber recibido la visita del personal de coordinación de zona, tampoco al darse de alta en el servicio.



De las respuestas de las personas usuarias, se deduce que lo más habitual es que hayan recibido una visita inicial de las/os coordinadoras/es de zona, aunque también se han recogido un importante número de casos en los que indican haber recibido varias visitas de seguimiento.

No obstante, se han recogido varios testimonios de personas que señalaban que después de la visita inicial no habían recibido ninguna posterior, lo que les producía cierto grado de insatisfacción. Esta situación se ha observado con mayor frecuencia entre las personas entrevistadas en la provincia de **Toledo**.

En el **Gráfico N° 32** se recogen las puntuaciones promedio de las respuestas a la pregunta **CO.02** en cada una de las provincias.

Hay que destacar claramente como punto fuerte la **EXCELENTE (5)** valoración que obtiene este ítem en la provincia de **Guadalajara**.

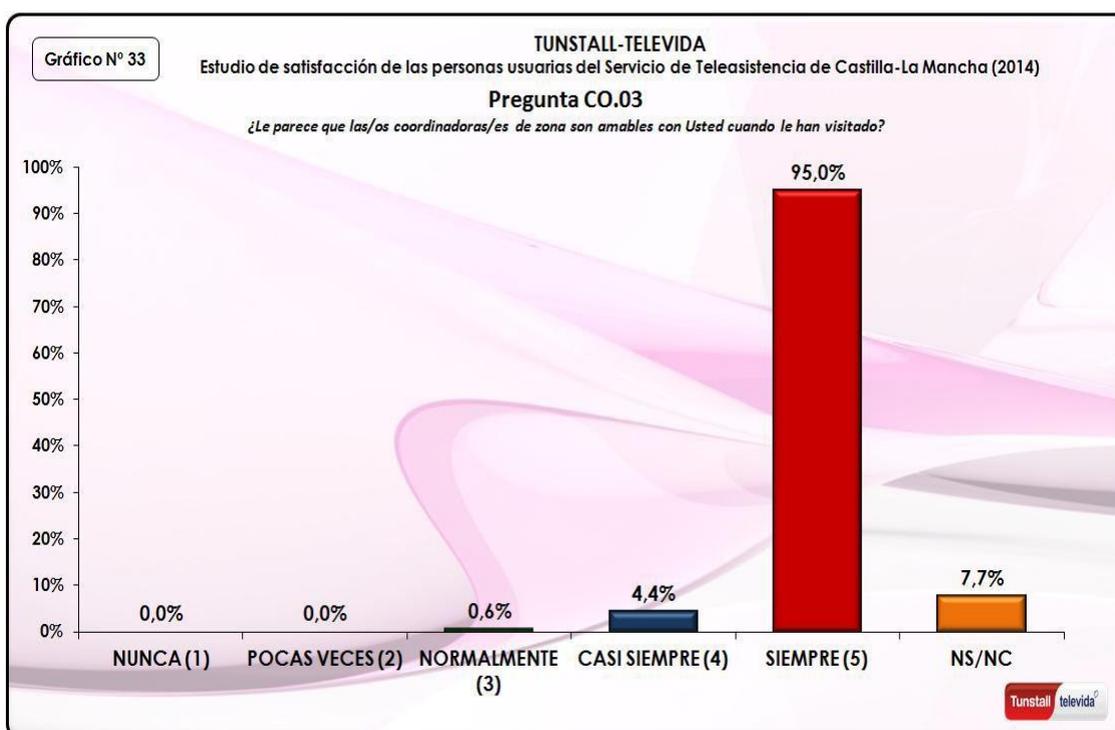
La aparentemente significativa menor puntuación de **Toledo (4,893)** (*2,1 % inferior a la de Guadalajara*) se explica en parte por la demanda que hacen algunas personas usuarias de una mayor frecuencia de las visitas de las/os coordinadoras/es, que les parecen muy interesantes y útiles.

6.3. PREGUNTA CO.03.

Amabilidad de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.03 <i>¿Le parece que las/os coordinadoras/es de zona son amables con Usted cuando le han visitado?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,3953



El Gráfico N° 33 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.03, dentro de las cinco alternativas posibles.

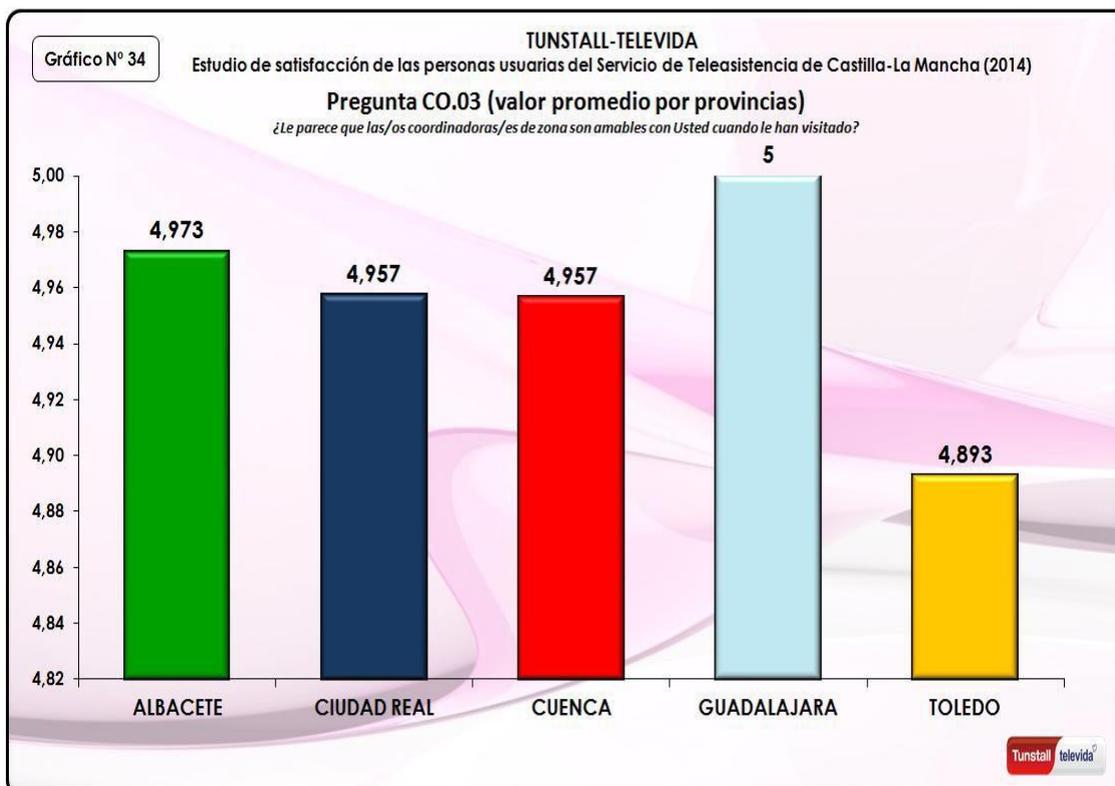
Este gráfico muestra claramente que la gran mayoría de las personas usuarias valoran muy positivamente la **amabilidad y cortesía** de las/os coordinadoras/es de zona.

La puntuación promedio de esta pregunta (4,945) la sitúa muy cerca de la zona de **EXCELENCIA** y constituye una de las señas de identidad del **Servicio de Teleasistencia**.

Prácticamente todas las personas entrevistadas que recordaban haber recibido la visita de las/os coordinadoras/es han señalado en sus comentarios la **amabilidad** como un aspecto destacado.

Para el **95 %** de las personas encuestadas las/os coordinadoras/es de zona **SIEMPRE (5)** han sido muy amables. Para el **4,4 % CASI SIEMPRE (4)** han sido amables y solo una persona (0,6%) ha considerado que **NORMALMENTE (3)** lo son.

En el Gráfico N° 34 se muestran los valores promedio de las respuestas a la pregunta CO.03 en cada provincia.



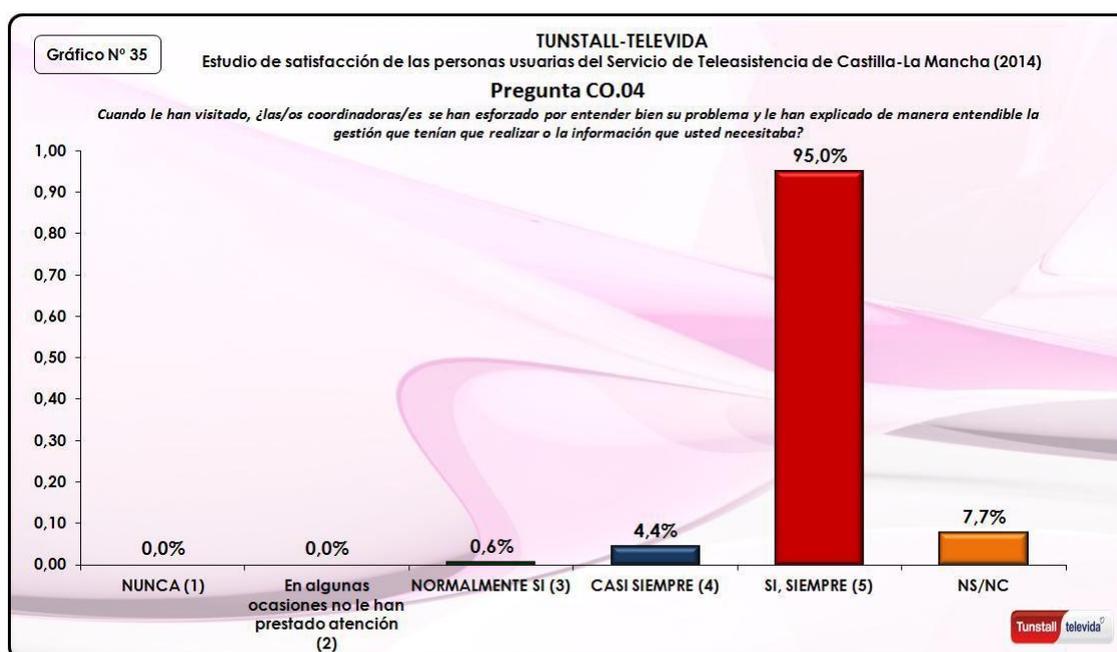
También en este caso son las personas usuarias de **Guadalajara** quienes mejor valoran (5) la amabilidad de las/os coordinadoras/es que van a visitarles periódicamente. Esta buena calificación debe considerarse como un **punto fuerte** de la organización que debe potenciarse como “*marca*” del **Servicio de Teleasistencia**.

6.4. PREGUNTA CO.04.

Valoración del esfuerzo de comprensión y comunicación de las/os coordinadoras/es de zona

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta CO.04 se recogen en el siguiente cuadro:

Pregunta CO.04	
<i>Cuando le han visitado, ¿las/os coordinadoras/es se han esforzado por entender bien su problema y le han explicado de manera entendible la gestión que tenían que realizar o la información que usted necesitaba?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	181
MEDIA	4,945
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,252
VARIANZA	0,064
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	3
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,3953



El Gráfico N° 35 muestra la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta CO.04, dentro de las cinco alternativas posibles.

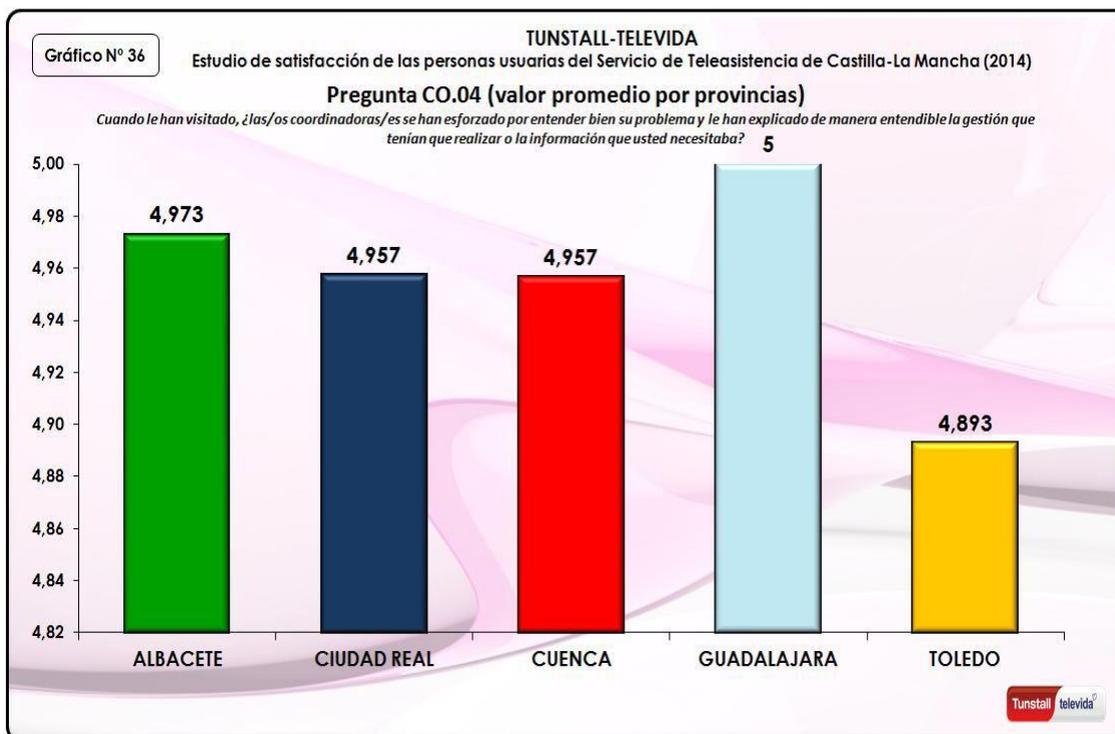
Al igual que se ha observado en otras preguntas de este mismo grupo, la valoración que hacen las personas usuarias del interés que perciben en las/os coordinadoras/es de zona por comprender sus necesidades y comunicar eficazmente la información es **MUY SATISFACTORIA**.

El **95 %** de las personas encuestadas ha respondido “**SI, SIEMPRE**” (5) a esta pregunta y el **4,4 %** considera que las/os coordinadoras/es **CASI SIEMPRE** (4) se esfuerzan por comprenderles y asegurarse de que son entendidos en sus explicaciones.

Solo una persona (**0,6%**) ha respondido **NORMALMENTE** (3) a esta pregunta.

La puntuación media que ha obtenido este ítem **CO.04** ha sido **4,945**, que lo sitúa muy cerca del nivel de **EXCELENCIA**.

En el Gráfico N° 36 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



Cabe destacar la alta puntuación que ha obtenido este ítem en **Guadalajara (5)**, en donde el **100 %** ha dado la máxima valoración (**5**). Debe considerarse, por tanto, un **punto fuerte** de la organización.

Asimismo, varias de las personas entrevistadas han coincidido en señalar que les parecen muy interesantes y útiles las **charlas informativas** que organizan las coordinadoras de zona. Estos comentarios se han recogido principalmente entre las personas entrevistadas en la provincia de **Albacete**.

7. SATISFACCIÓN GLOBAL

Dentro de este grupo se han formulado una serie de preguntas para conocer cuáles son los aspectos del **Servicio de Teleasistencia** que son más valorados por las personas usuarias.

Para ello se han ofrecido cuatro alternativas no excluyentes para analizar los aspectos motivadores, tanto para darse de alta en el **Servicio de Teleasistencia** como para permanecer en el mismo:

- Sentirse más acompañado/a (SG.01).
- Seguridad para el caso de tener alguna emergencia (SG.02).
- Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente (SG.03).
- Mayor tranquilidad para el usuario y su familia (SG.04).

Estas preguntas se han valorado con una escala de tres niveles:

- MUCHO (3)
- BASTANTE (2)
- POCO (1)

A diferencia de otros ítems, no han sido consideradas para el cálculo del **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)**.

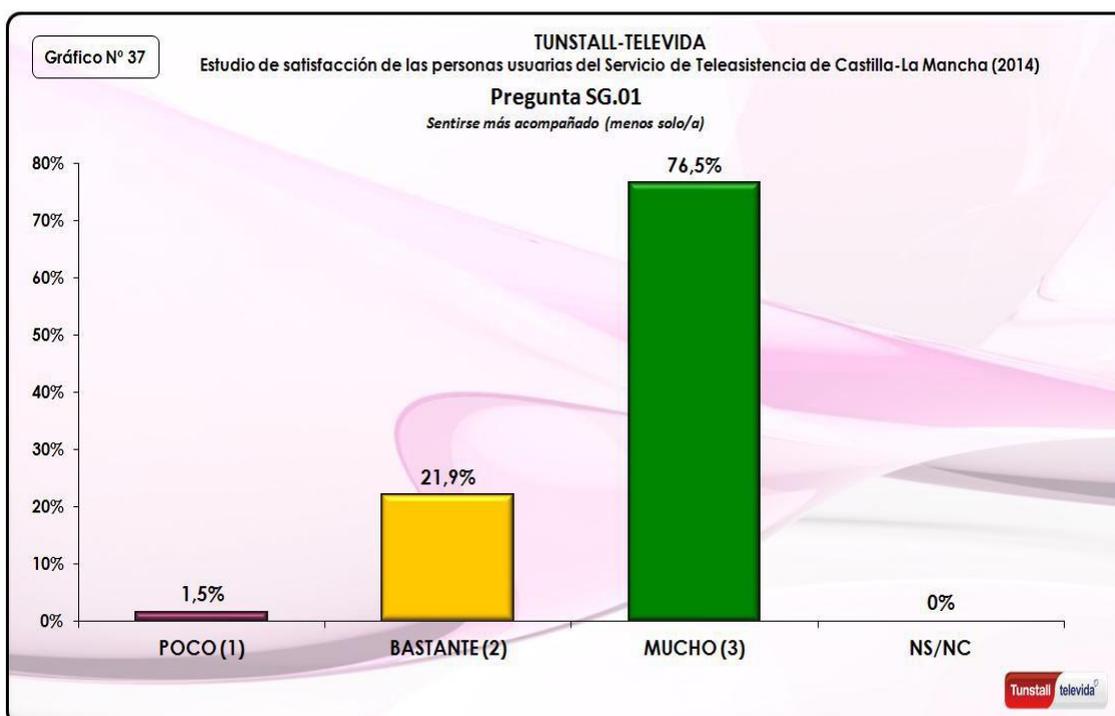
Los resultados de la respuesta a estas preguntas se muestran en los siguientes apartados.

7.1. PREGUNTA SG.01.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.01 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.01 <i>Sentirse más acompañado (menos solo/a)</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,750
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,468
VARIANZA	0,219
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,5767



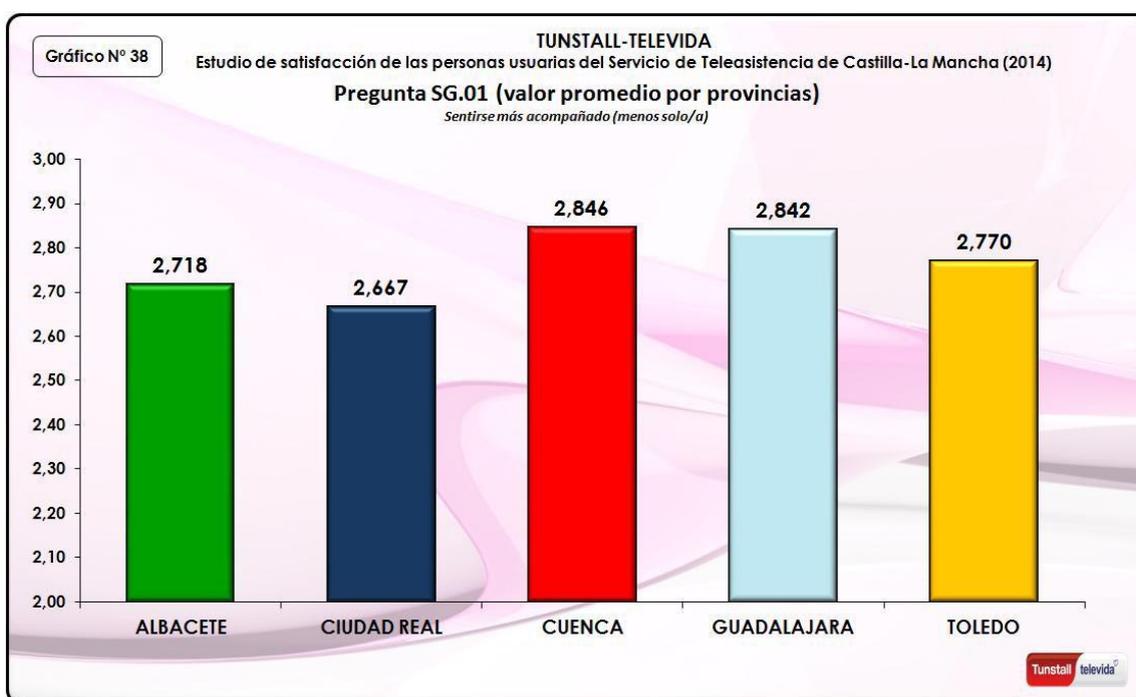
El Gráfico N° 37 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta SG.01, dentro de las tres alternativas posibles.

En este caso todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando claramente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el Servicio de Teleasistencia.

Un 76,5% de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro 21,9% este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un 1,5 % lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el Servicio de Teleasistencia.

La puntuación media de este ítem (**2,750**) lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el Gráfico N° 38 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada una de las provincias.



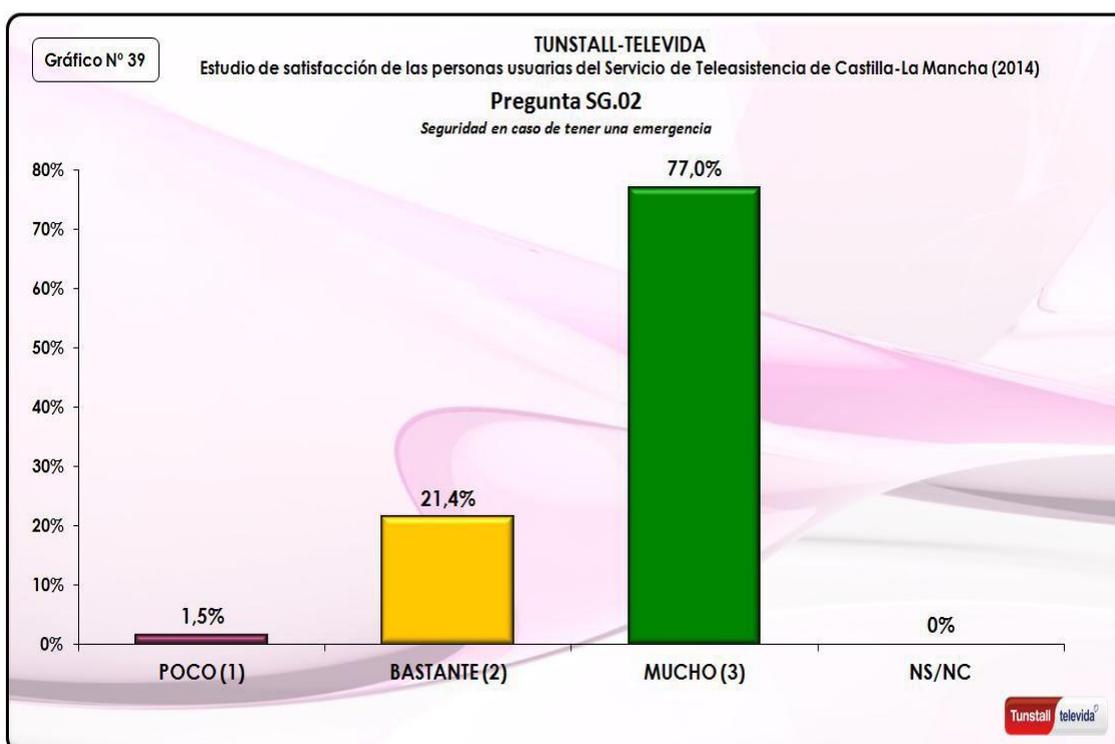
No se observan diferencias significativas en la valoración de este aspecto entre las personas usuarias en las distintas provincias estudiadas.

7.2. PREGUNTA SG.02.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.02 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.02 <i>Seguridad en caso de tener una emergencia</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,755
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,465
VARIANZA	0,217
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,5694



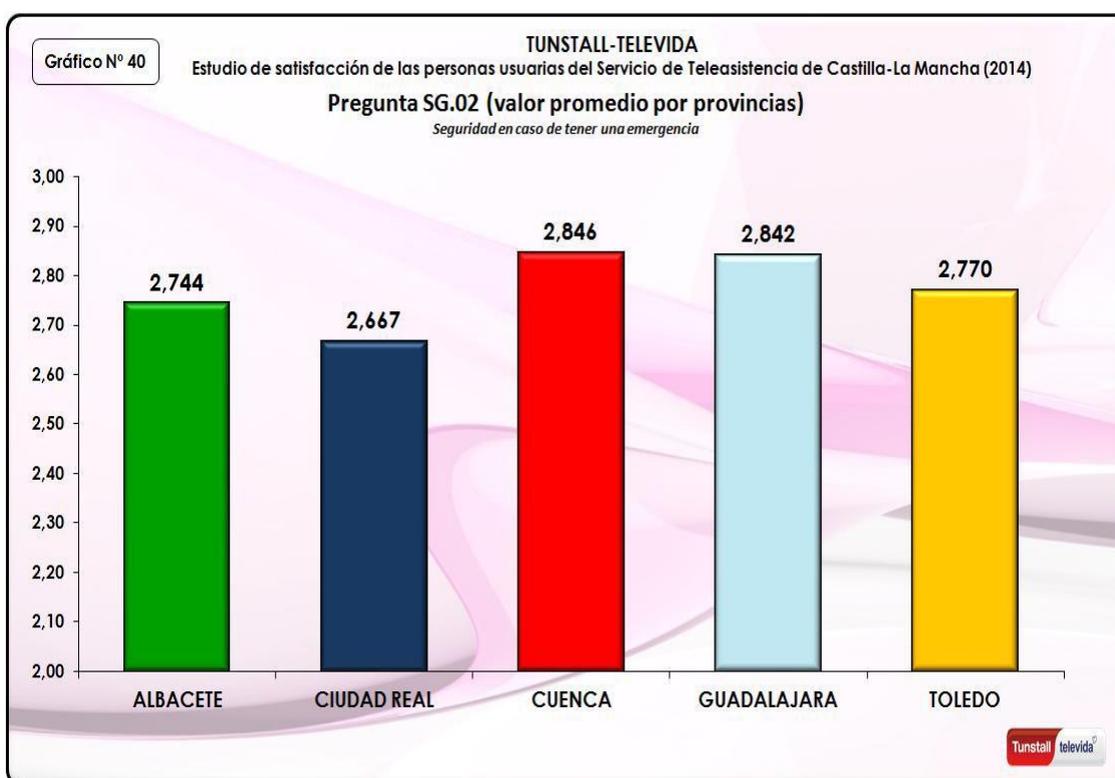
El Gráfico N° 39 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta SG.02, dentro de las tres alternativas posibles.

También en este caso todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando igualmente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el Servicio de Teleasistencia.

Un 77 % de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro 21,4% este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un 1,5 % lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el Servicio de Teleasistencia.

La puntuación media de este ítem (**2,755**) lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el Gráfico N° 40 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



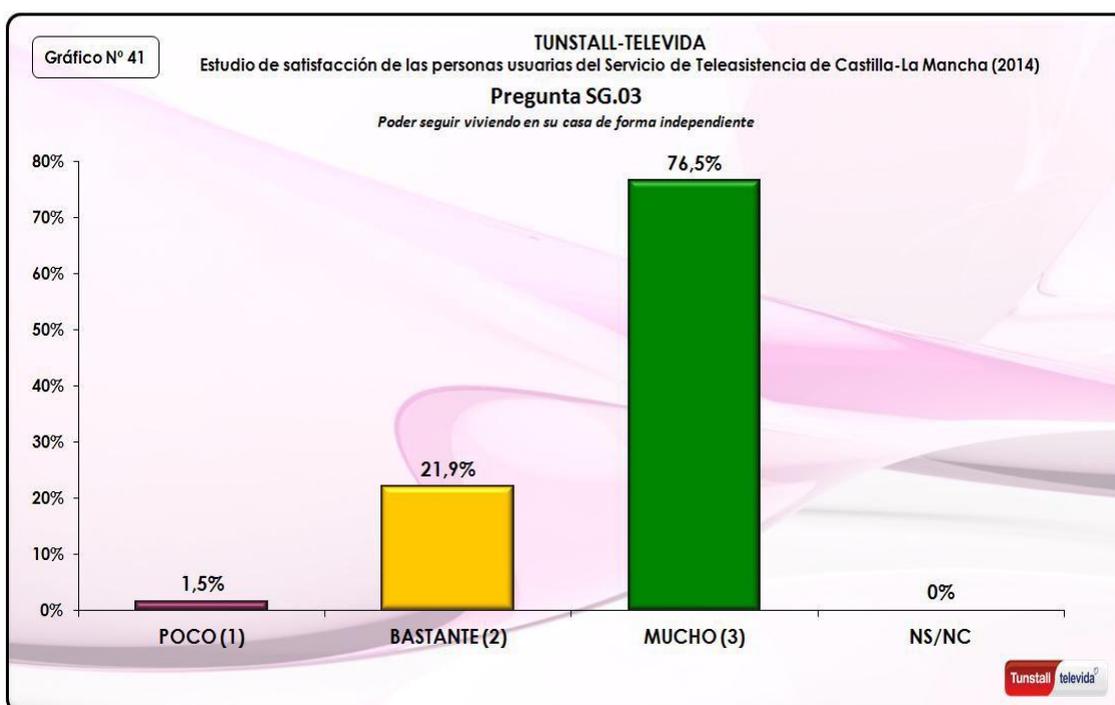
Tampoco en este caso se observan diferencias significativas en la puntuación promedio de este aspecto en las distintas provincias estudiadas.

7.3. PREGUNTA SG.03.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.03 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.03 <i>Poder seguir viviendo en su casa de forma independiente</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,750
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,468
VARIANZA	0,219
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (<i>Diferencia entre el máximo y mínimo</i>)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (<i>Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global</i>)	0,5767



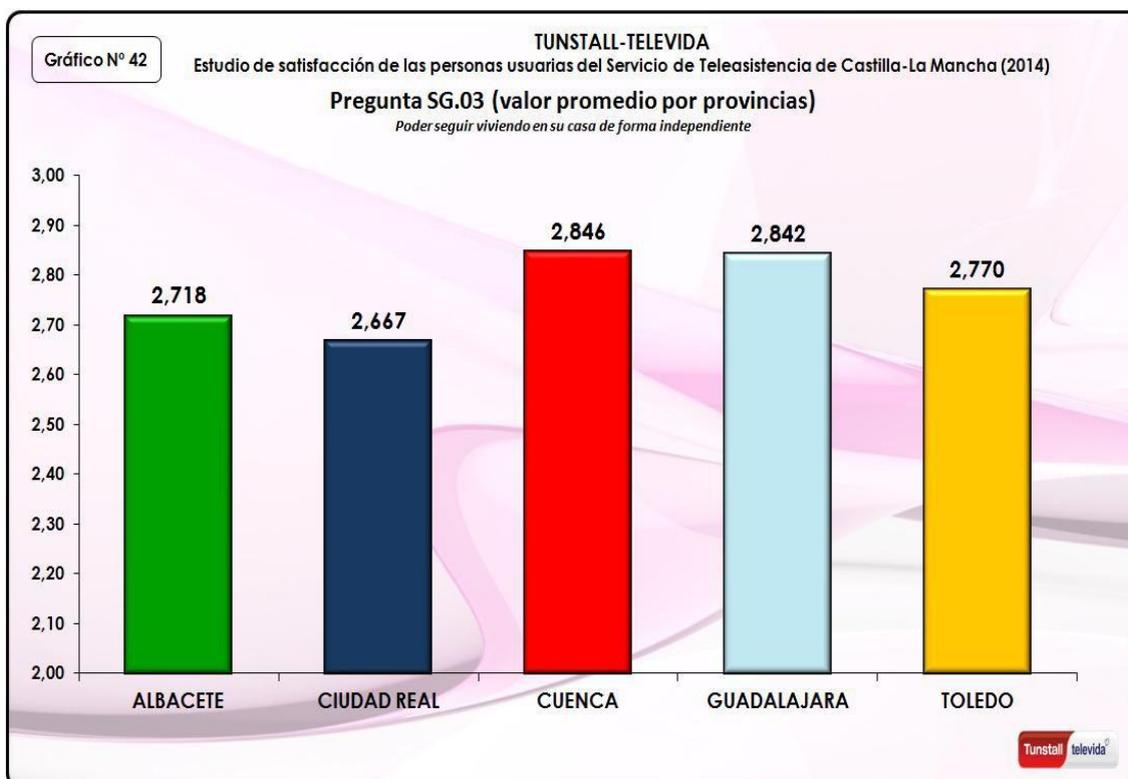
El Gráfico N° 41 recoge la distribución de las respuestas obtenidas en esta pregunta SG.03, dentro de las tres alternativas posibles.

También aquí todas las personas consultadas respondieron a esta pregunta, y como en las preguntas anteriores de este grupo, son mayoría las que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el Servicio de Teleasistencia.

Un 76,5% de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro 21,9% este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un 1,5 % lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el Servicio de Teleasistencia.

La puntuación media de este ítem (**2,750**) lo sitúan también como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

En el Gráfico N° 42 se muestran los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en las distintas provincias.



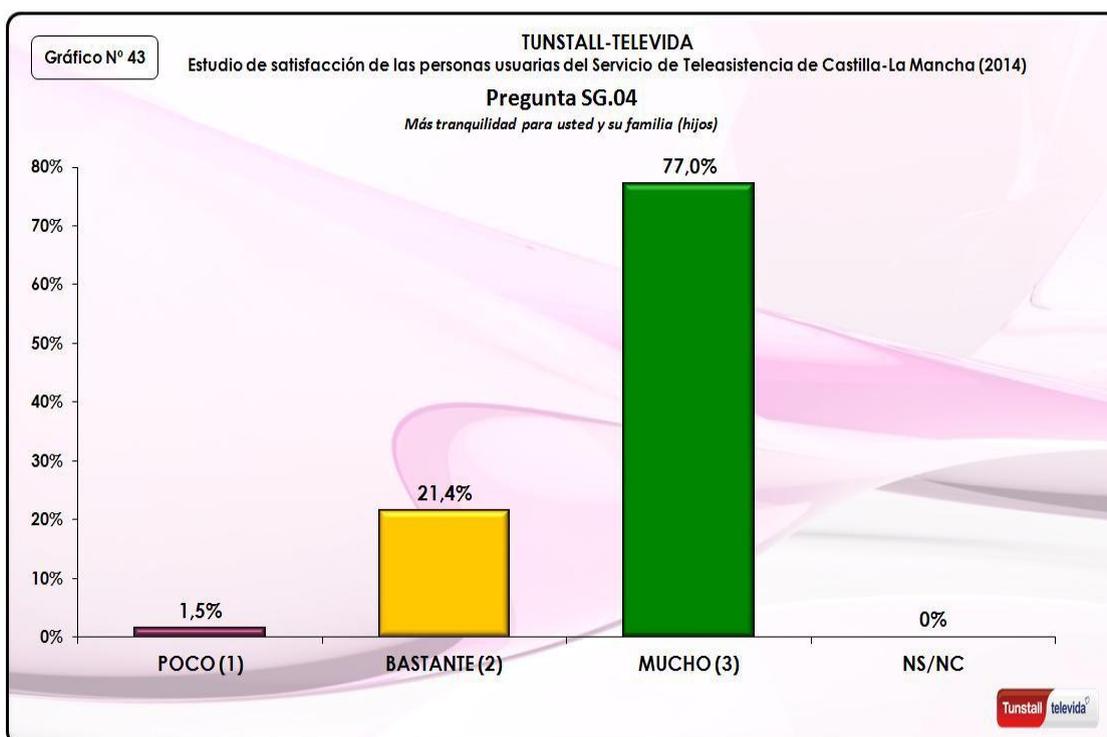
No se observan diferencias relevantes entre las puntuaciones que se obtienen en las distintas provincias estudiadas.

7.4. PREGUNTA SG.04.

Aspectos más valorados del Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta SG.04 se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.04 Más tranquilidad para Usted y su familia (hijos)	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	2,755
MEDIANA	3
MODA	3
DESVIACIÓN TÍPICA	0,465
VARIANZA	0,217
PUNTUACIÓN MÁXIMA	3
PUNTUACIÓN MÍNIMA	1
RANGO (Diferencia entre el máximo y mínimo)	2
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL (Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)	0,5694



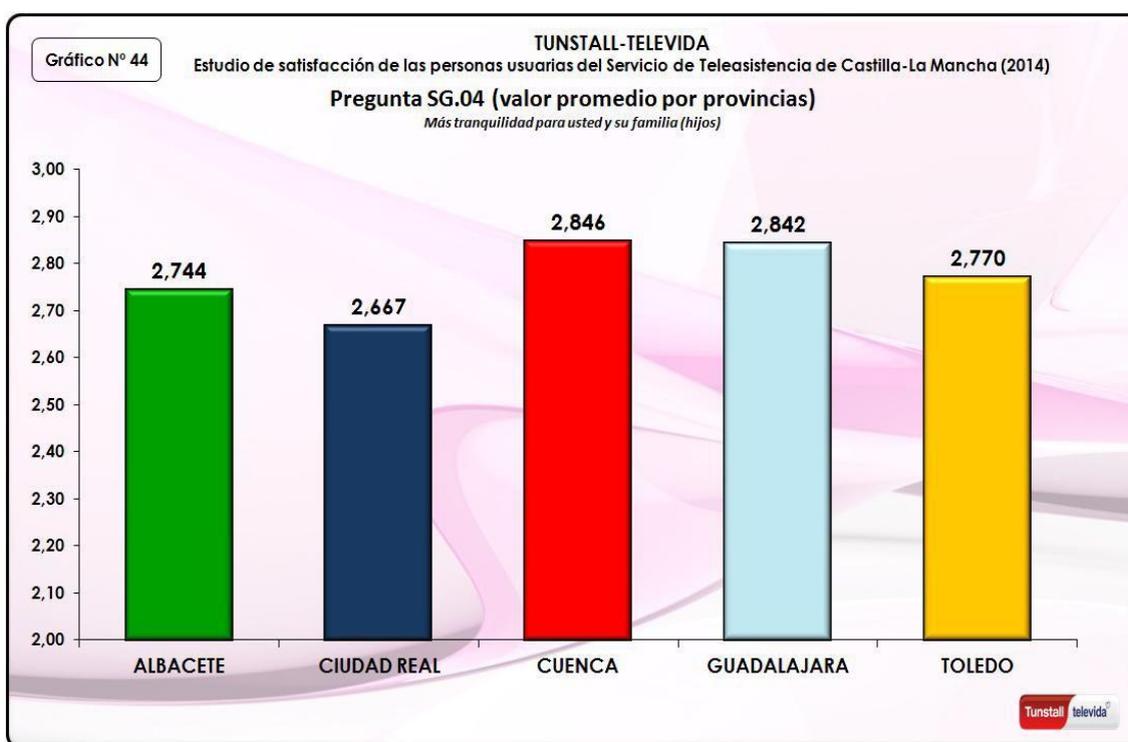
En el Gráfico N° 43 se representa la distribución de las respuestas obtenidas en la pregunta SG.04, dentro de las tres alternativas posibles.

También en este caso el 100% de las personas consultadas respondieron a esta pregunta, destacando igualmente aquellas que valoran como muy importante esta ventaja que les ofrece contar con el Servicio de Teleasistencia.

Un 77 % de las personas encuestadas valora **MUCHO (3)** este aspecto. Para otro 21,4% este aspecto resulta **BASTANTE (2)** importante y solo un 1,5 % lo considera **POCO (1)** relevante en su decisión de solicitar el alta en el Servicio de Teleasistencia o mantenerse en el mismo.

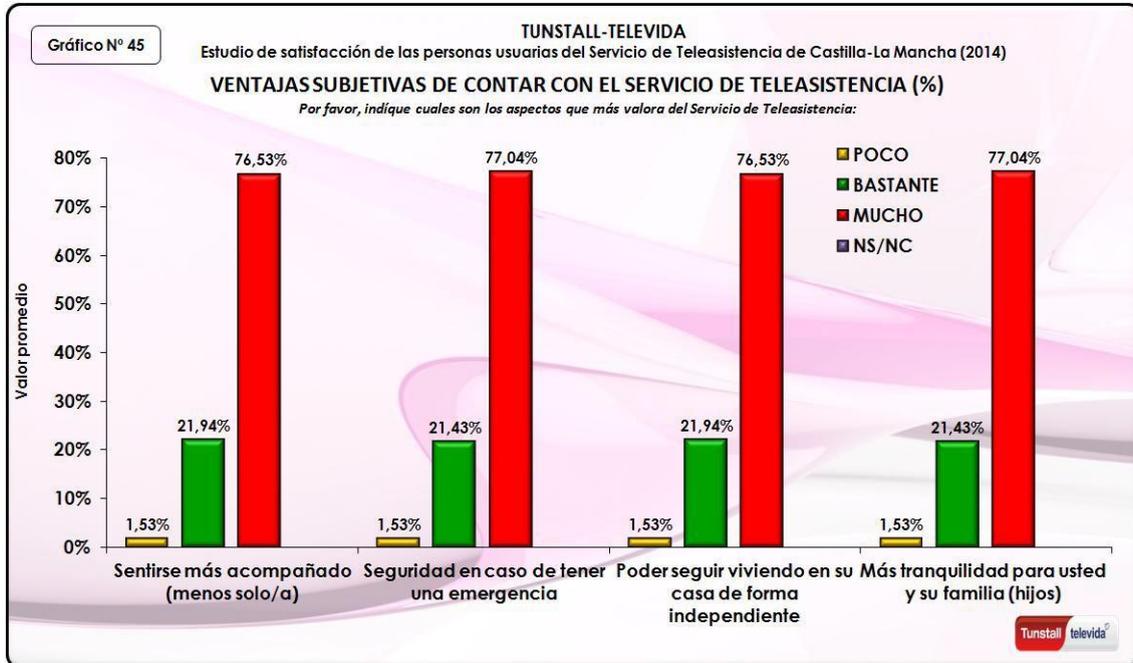
La puntuación media de este ítem (**2,755**) lo sitúan como un aspecto muy importante en la motivación de las personas usuarias.

Los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada una de las provincias se muestran en el Gráfico N° 44.

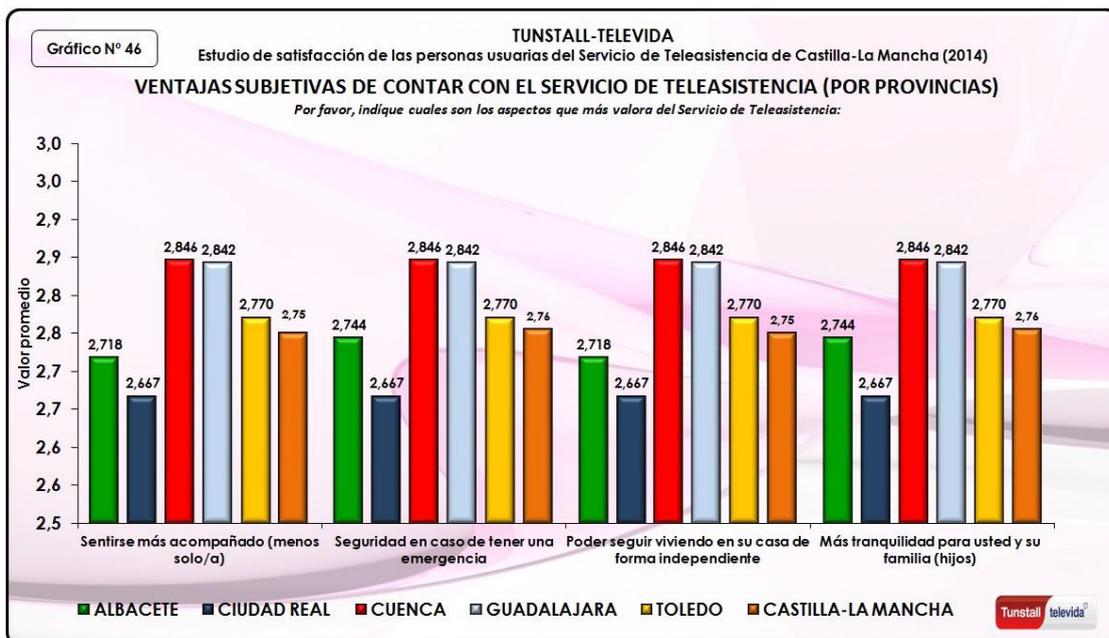


Al igual que en los casos anteriores, tampoco aquí se observan diferencias significativas en la puntuación promedio de este aspecto en las distintas provincias estudiadas.

El análisis general de este grupo de preguntas **no permite** identificar ningún aspecto que resulte significativamente más importante que el resto (Ver Gráfico N° 45).



En el análisis por provincias solo cabe destacar que las personas entrevistadas en Cuenca dan algo más de importancia a todos los aspectos del Servicio de Teleasistencia. En sentido contrario, son las de Ciudad Real las que les dan un valor algo menor. (Ver Gráfico N° 46)

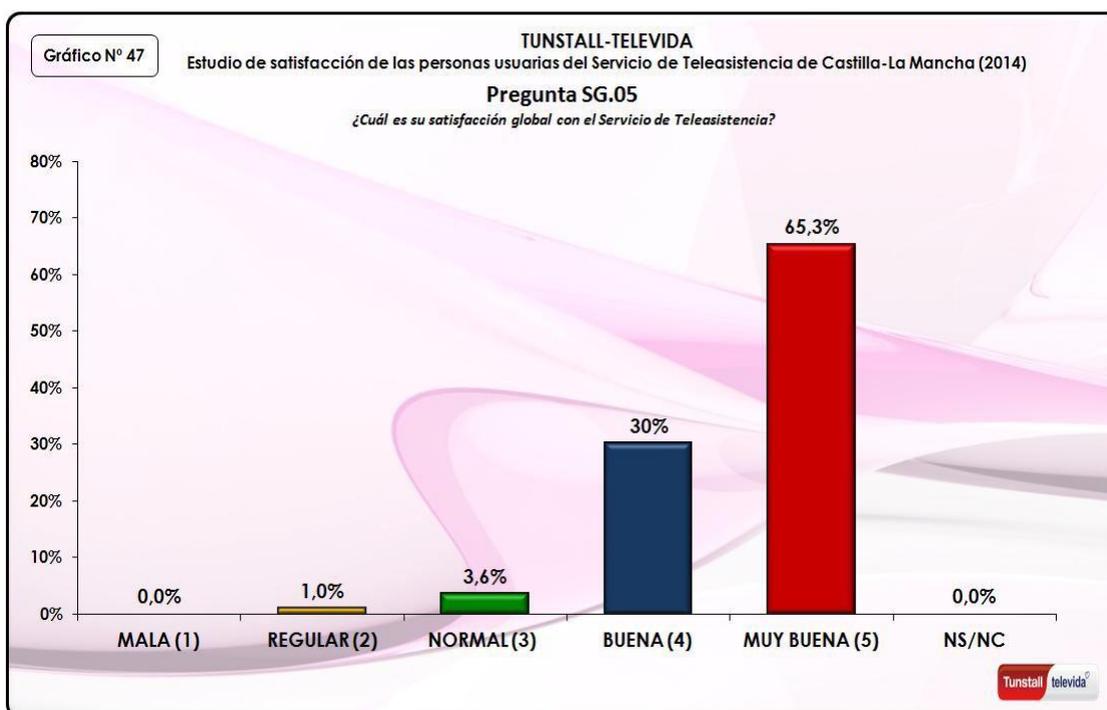


7.5. PREGUNTA SG.05.

Satisfacción Global con el Servicio de Teleasistencia

Los indicadores estadísticos de las respuestas a la pregunta **SG.05** se muestran en el siguiente cuadro:

Pregunta SG.04 <i>¿Cuál es su satisfacción global con el servicio de Teleasistencia?</i>	
INDICADOR	VALOR
Nº DE RESPUESTAS	196
MEDIA	4,597
MEDIANA	5
MODA	5
DESVIACIÓN TÍPICA	0,613
VARIANZA	0,375
PUNTUACIÓN MÁXIMA	5
PUNTUACIÓN MÍNIMA	2
RANGO <i>(Diferencia entre el máximo y mínimo)</i>	3
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN LINEAL <i>(Relación con la pregunta SG.02 de Satisfacción Global)</i>	1



En el Gráfico N° 47 se representa la distribución de las respuestas obtenidas en la pregunta **SG.05**, dentro de las cinco alternativas posibles.

En este caso la evaluación de la **SATISFACCIÓN GLOBAL (SG.05)** de las personas usuarias se ha analizado a través la respuesta a la pregunta:” *¿Cuál es su satisfacción global con el Servicio de Teleasistencia?*”

Hay que aclarar que no se trata de una valoración del conjunto de las respuestas a las anteriores preguntas del cuestionario (*Ver apartado de Índice de Satisfacción Media*), sino del análisis de la respuesta directa a una pregunta concreta sobre la opinión que le merece a la persona usuaria el **Servicio de Teleasistencia**.

Al tratarse de una pregunta directa, en la que de algún modo la persona encuestada valora el conjunto de los servicios recibidos, puede considerarse como una prueba de contraste que da idea de la percepción subjetiva que tienen las personas usuarias.

Aproximadamente dos terceras partes (**65,3 %**) de las personas entrevistadas han indicado que su satisfacción global es **MUY BUENA (5)** y el **30 %** la califican de **BUENA (4)**. Para el **3,6 %** su nivel de satisfacción puede calificarse como **NORMAL (3)** y solo dos personas (**1 %**) se muestran algo menos satisfechas y la califican como **REGULAR (2)**.

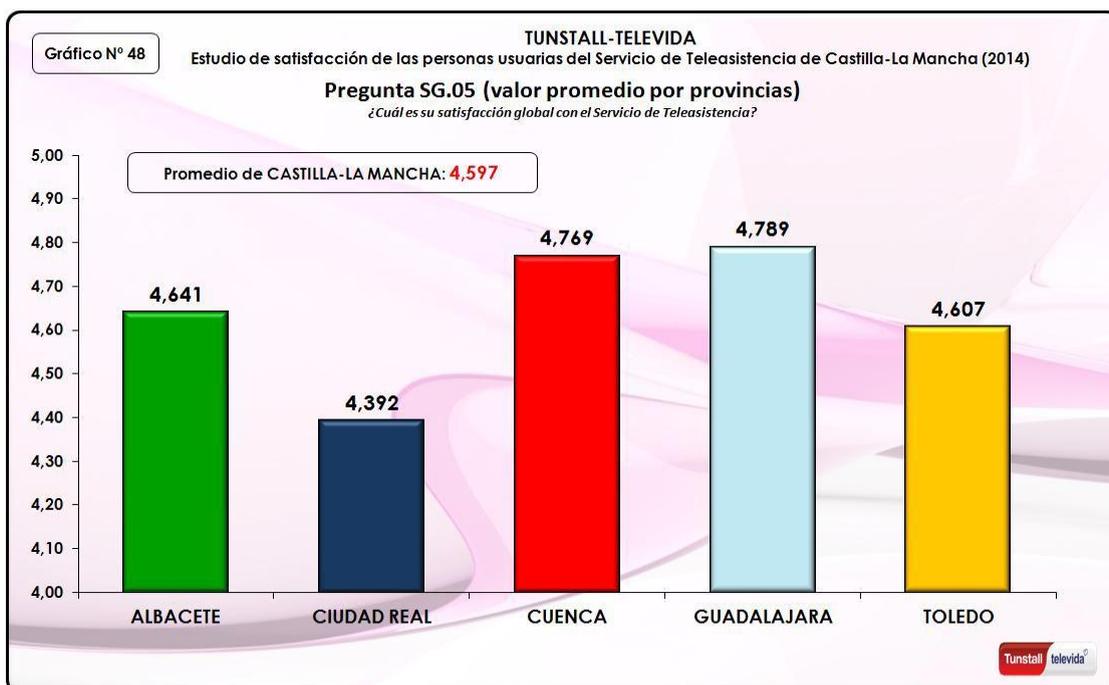
En consecuencia, el **95,5 %** de las personas encuestadas se encuentran **satisfechas o muy satisfechas** con el **Servicio de Teleasistencia** que reciben, así como con los beneficios que obtienen del mismo.

Para el conjunto de **Castilla-La Mancha**, la puntuación promedio de la **pregunta SG.05** ha sido de **4,597** sobre una escala de 5. Esto lo sitúa en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**, aunque por debajo de la media de los ítems de satisfacción analizados.

Los valores promedio de las respuestas a esta pregunta en cada provincia estudiados se muestran en el **Gráfico N° 48**.

Cabe destacar de este gráfico dos aspectos relevantes:

- El **alto nivel** de satisfacción global que manifiestan las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Guadalajara y Cuenca**.
- El nivel de satisfacción global anormalmente bajo que se observa entre las personas usuarias del servicio en **Ciudad Real**. En este caso la puntuación promedio (**4,392**) en esta pregunta **SG.05** queda por debajo del umbral de la zona de **Muy Alta Satisfacción (<4,5)**.



8. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA

El **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)** es un indicador que resume el grado de satisfacción de las personas encuestadas y que se obtiene a través de la **media aritmética** de las puntuaciones promedio de cada uno de los ítems del cuestionario utilizado en la toma de datos.

En este estudio, para el cálculo del **ISM** se han tenido en cuenta los siguientes ítems:

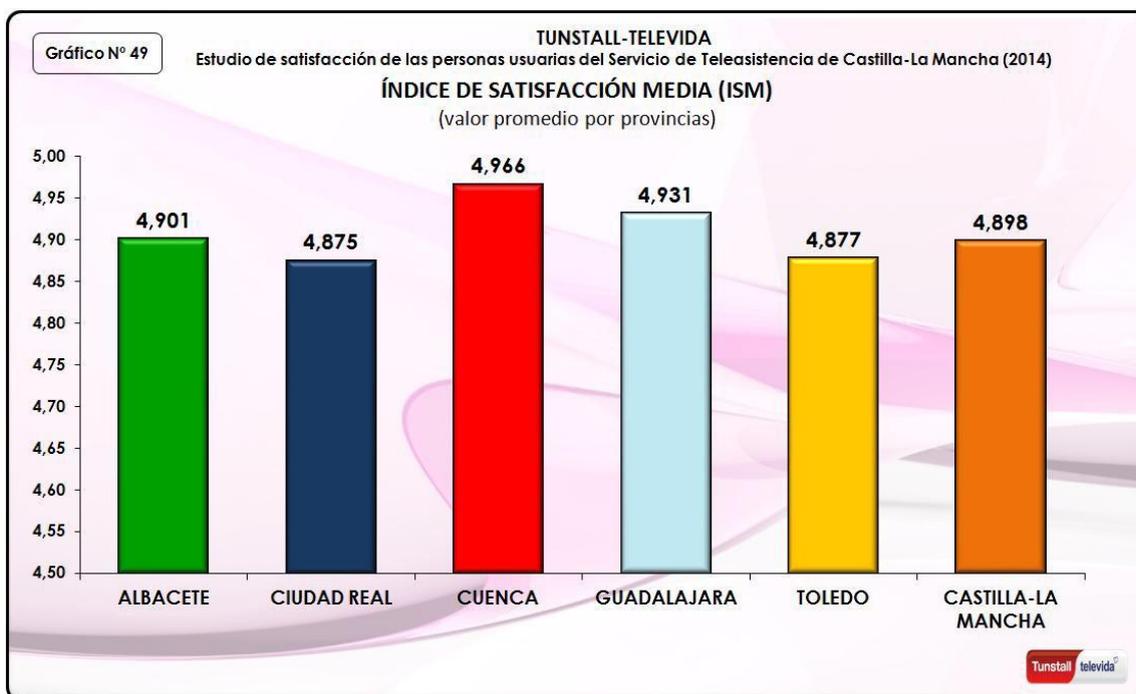
TO.01	TC.02	CO.02
TO.02	TM.01	CO.03
TO.03	TM.02	CO.04
TO.04	TM.03	
TC.01	CO.01	

El resultado obtenido para el **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN MEDIA (ISM)** para el conjunto de personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha** ha sido: **4,898**, con lo que se sitúa claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**

En esta ocasión los valores del **ISM** (4,898) y del promedio de las puntuaciones de la pregunta **SG.05** de **Satisfacción Global** (4,597) presentan una diferencia del 6,5 %. Esto viene a indicar que, si bien el nivel de coherencia entre las respuestas a las distintas preguntas del cuestionario es adecuada, cabe la posibilidad de que exista algún **factor externo** al propio **Servicio de Teleasistencia** que afecte al nivel de satisfacción global de las personas usuarias.

A pesar de esa diferencia, la valoración que hacen las personas usuarias del conjunto del **Servicio de Teleasistencia** se aproxima de manera suficiente a la suma de las valoraciones que hacen de cada uno de los aspectos que lo componen y sobre los que se les ha solicitado su opinión.

No obstante, si se analizan los datos del **ISM** por provincias (*Ver Gráfico N° 49*) y se comparan con los de la pregunta **SG.05** (*Ver Gráfico N° 48*), se observa una diferencia significativa entre los valores que se obtienen en la provincia de **Ciudad Real**.



Mientras que en el resto de provincias las diferencias entre el valor de ISM y la puntuación media de la pregunta SG.05 oscilan entre el 2,88% (Guadalajara) y el 5,5 % (Toledo), en Ciudad Real esa diferencia es del 9,9 %.

9. VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Matriz Satisfacción/Importancia

Con el fin de determinar la relación existente entre cada uno de los aspectos estudiados y el **Grado de Satisfacción Global de las personas usuarias** (Pregunta **SG.05**), se ha determinado el **Coefficiente de Correlación (r)** entre los distintos parámetros evaluados.

Se trata de conocer en este caso los aspectos que evolucionan de la misma forma (*relación directa*) que la **Satisfacción Global de las personas usuarias** (*cuando aumenta la puntuación en ellos también crece el nivel de satisfacción*). Asimismo, se busca identificar aquellos otros elementos del servicio que pueden tener una influencia inversa, es decir, un aumento en la puntuación en ellos repercutiría en una disminución en la **Satisfacción Global de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia**.

El **Coefficiente de correlación lineal** es una medida del grado de asociación lineal entre dos variables X e Y. Se representa por r:

$$r = \frac{S_{xy}}{s_x \cdot s_y}$$

Este coeficiente tiene las siguientes propiedades:

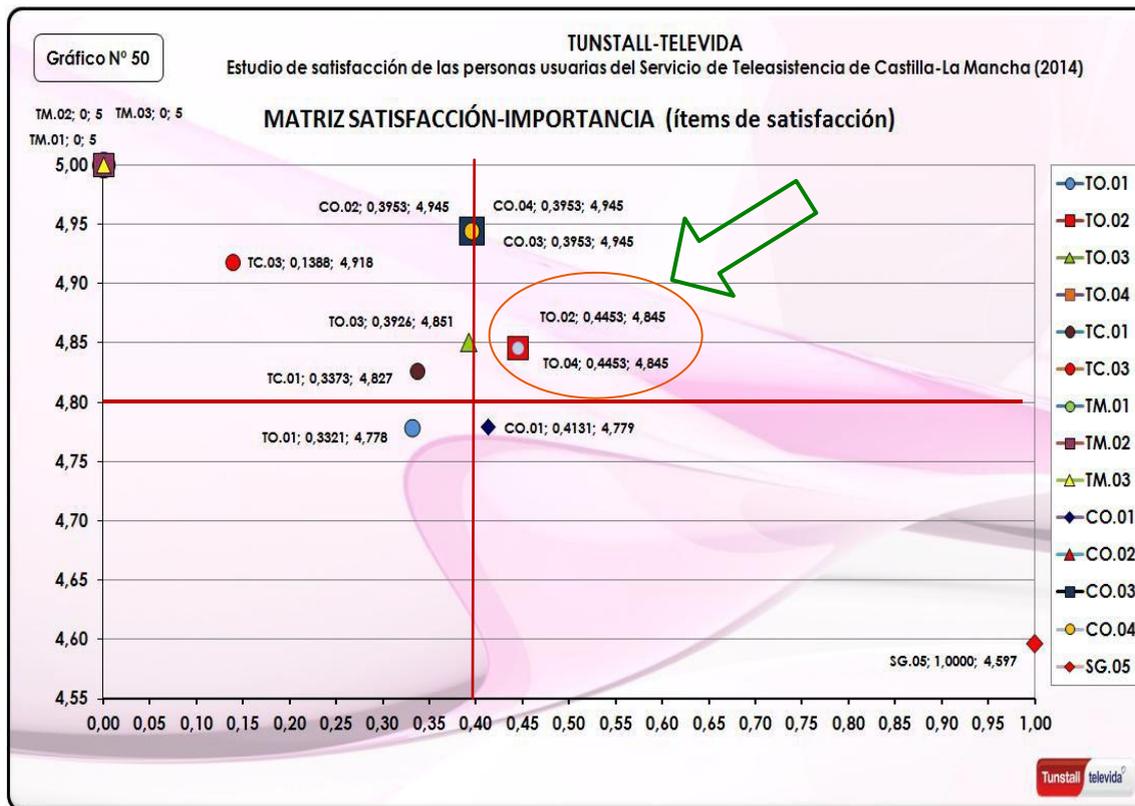
- r está siempre comprendido entre -1 y 1.
- Si $r = 1$ ó $r = -1$ entonces los puntos de la muestra están situados en línea recta (*correlación lineal perfecta*).
- Si r está próximo a 1 ó a -1, habrá una asociación lineal fuerte entre ambas variables.
- Si r es cercano a 0, habrá una asociación lineal muy débil.
- r no varía cuando en las variables se realiza un cambio de escala o de origen.
- Se trata de una medida matemática que requiere interpretación.
- Aunque el grado de correlación sea cercano a cero (*pobres aproximaciones al modelo lineal*) eso no significa que no haya relación entre las dos variables. Puede ser que dicha relación sea no lineal.

En la Tabla N° 5 y en el Gráfico N° 49 se recogen los datos y se muestra gráficamente la posición de cada uno los aspectos (preguntas) analizados, considerando su **NIVEL DE SATISFACCIÓN**, expresado por el promedio de las valoraciones de las personas encuestadas, y la **IMPORTANCIA**, representada por su **ÍNDICE DE CORRELACIÓN** con el Grado de Satisfacción Global (SG.05).

TABLA N° 5		
ÍTEM	VALOR MEDIO	COEF. CORRELACIÓN
TO.01	4,778	0,3321
TO.02	4,845	0,4453
TO.03	4,851	0,3926
TO.04	4,845	0,4453
TC.01	4,827	0,3373
TC.02	-	-
TC.03	4,918	0,1388
TM.01	5	-
TM.02	5	-
TM.03	5	-
CO.01	4,779	0,4131
CO.02	4,945	0,3953
CO.03	4,945	0,3953
CO.04	4,945	0,3953
SG.05	4,597	1

En el caso de las preguntas **TM.01**, **TM.02** y **TM.03** no ha sido posible calcular el coeficiente de correlación ya que todas las personas entrevistadas han dado la misma respuesta (5), sin variación que pudiera vincularse con la evolución de los valores de las respuestas a la pregunta **SG.05**.

Todos los coeficientes obtenidos son **positivos** (*relación directa*) y de un valor intermedio entre 0 y 1, aunque en su mayor parte tienen valores inferiores a 0,4, lo que da idea de una intensidad de relación normalmente **BAJA** con el **Grado de Satisfacción Global** de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**.



En esta ocasión se han establecido como límites para determinar las variables con una mayor influencia en la satisfacción los siguientes valores:

- 0,4 para el Coeficiente de Correlación (**IMPORTANCIA**).
- 4,8 para el valor promedio en la escala de **SATISFACCIÓN**.

Atendiendo al valor del **Coefficiente de correlación**, se pueden distinguir tres tipos de relaciones entre los distintos ítems analizados y el nivel de **Satisfacción Global** determinado por las respuestas a la pregunta **SG.05**:

- Variables que tienen una correlación **MUY BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. Este es el caso de la pregunta **TC.03** (*funcionamiento general de los equipos de teleasistencia*) aunque es uno de los aspectos que están mejor valorados por las personas usuarias.

Una interpretación posible en este caso es que se trata, a juicio de las personas encuestadas, de una variable “necesaria” pero no “suficiente” para garantizar un alto nivel de satisfacción. Este tipo de variables solo tienen una influencia destacada cuando, por su deficiencia, afectan negativamente y se incumplen las expectativas de satisfacción.

En este caso, el buen funcionamiento y fiabilidad de los equipos forman parte de lo que las personas usuarias consideran una situación normal y de ahí su menor influencia, al menos de manera lineal, con la **Satisfacción Global (SG.05)**.

- Variables que tienen una correlación **BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. Este es el caso de las preguntas: **TO.01, TO.03, TC.01, CO.02, CO.03 y CO.04**

En estas variables el coeficiente de correlación es inferior a **0,4**.

- Variables que tienen una correlación lineal **MEDIA-BAJA** con la valoración de la **Satisfacción Global**. En esta situación se encuentran las preguntas: **TO.02, TO.04 y CO.01**.

Se trata de ítems con un coeficiente de correlación superior a **0,4**.

Si se consideran conjuntamente el **Coefficiente de Correlación** y el **Valor Promedio** en la opinión de las personas usuarias, se pueden determinar los ítems que tienen una mayor influencia en su nivel actual de **Satisfacción Global**: (*Ver Gráfico N° 50*)

1º.- TO.02 (Opinión sobre la eficacia de las/os teleoperadoras/es a la hora de resolver los problemas o demandas solicitadas por las personas usuarias). El promedio de valoración de esta pregunta ha sido uno de los más altos (4,845) y se combina también con el coeficiente de correlación más alto de las variables analizadas (0,4453).

De las 194 personas que han respondido a la pregunta TO.02, 127 han señalado el mismo nivel en la pregunta SG.05 (65,5 %).

De las 175 personas que han respondido SIEMPRE (5) a la pregunta TO.02, 121 (69,1 %) han indicado que su Satisfacción Global (SG.05) es MUY BUENA (5).

De forma similar, de las 12 personas que han respondido CASI SIEMPRE (4) a la pregunta TO.02, 5 (41,7 %) también afirman que su Satisfacción Global (SG.05) es BUENA (4).

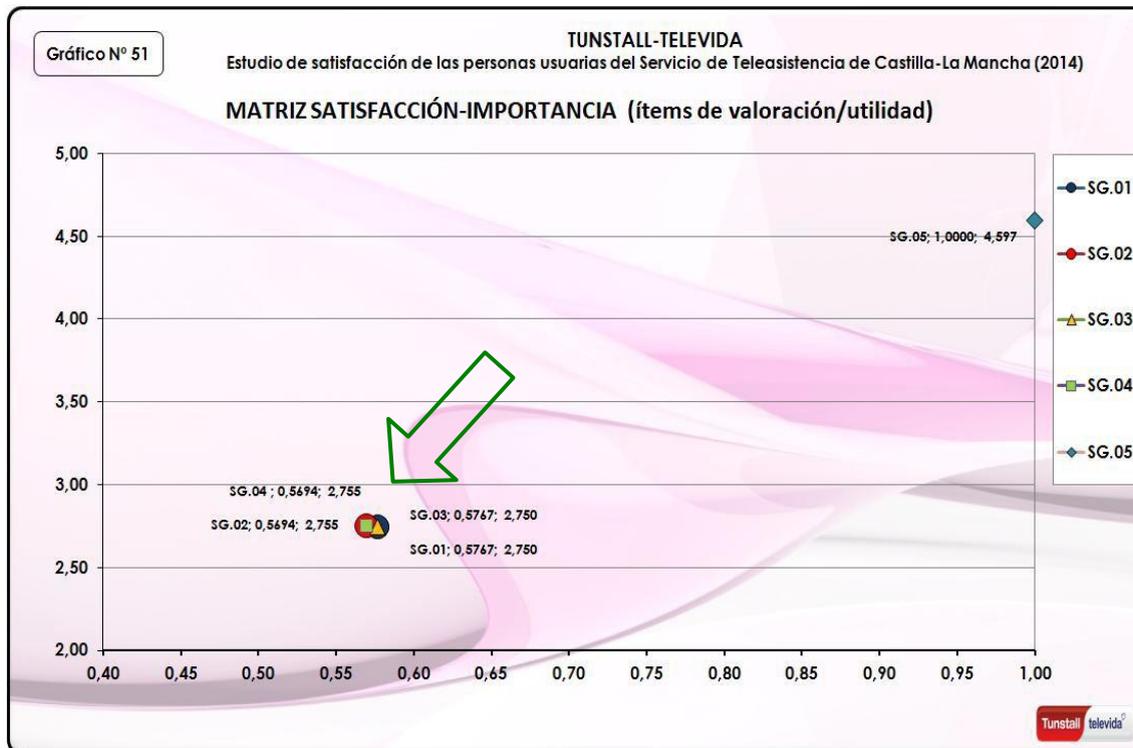
En un mismo nivel dentro de la Matriz de Importancia-Satisfacción se encuentra la variable TO.04.

2º.-TO.04 (Valoración del interés y el esfuerzo que realizan las/os teleoperadoras/es para comprender a las personas usuarias y comunicar eficazmente la información). El promedio de valoración de esta pregunta ha sido uno de los más altos (4,845) y se combina también con el coeficiente de correlación más alto de las variables analizadas (0,4453).

De las 194 personas que han respondido a la pregunta TO.04, 127 han señalado el mismo nivel en la pregunta SG.05 (65,5 %).

De las 175 personas que han respondido SI, SIEMPRE (5) a la pregunta TO.04, 121 (69,1 %) han indicado que su Satisfacción Global (SG.05) es MUY BUENA (5).

De forma similar, de las 12 personas que han respondido CASI SIEMPRE (4) a la pregunta TO.02, 5 (41,7 %) también afirman que su Satisfacción Global (SG.05) es BUENA (4).



En el caso de las variables SG.01, SG.02, SG.03 y SG.04 no se ha podido encontrar ninguna que tenga un nivel de influencia significativamente mayor que el resto en la Satisfacción Global de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia.

10. CONCLUSIONES

Un análisis general de los resultados de la encuesta permite afirmar que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia en Castilla-La Mancha** manifiestan un nivel de satisfacción **Muy Alto**. Así lo indican tanto el promedio de las respuestas a la pregunta **SG.05 (4,597)** y el **Índice de Satisfacción Media - ISM (4,898)**, pues ambos se sitúan claramente en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala de valoración utilizada.

Este alto nivel general recoge también algunas pequeñas diferencias entre las personas usuarias de las distintas provincias. El **ISM** para cada provincia⁴ muestra que las personas usuarias de **Cuenca (4,966)** tienen una opinión del **Servicio de Teleasistencia** mejor que la media **Castilla-La Mancha**. Esta valoración general está ligeramente por debajo de la media entre personas consultadas en **Toledo (4,877)** y **Ciudad Real (4,875)**, aunque en todos los casos se mantienen en la franja superior de la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN**.

Desde un punto de vista metodológico, hay que indicar que se ha procurado evitar sesgos en la realización del trabajo de campo. Para ello, las mismas encuestadoras han realizado entrevistas a personas usuarias de las cinco provincias y se han llevado a cabo de manera simultánea en toda la **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**.

La actividad del **CENTRO DE ATENCIÓN** se realiza con un nivel de satisfacción bastante alto de las personas usuarias, a pesar de obtener una calificación media algo inferior en el conjunto de **Castilla - La Mancha**, en comparación con otras áreas del **Servicio de Teleasistencia**.

Las cuatro variables analizadas en el área de **TELEOPERADORAS/ES** se encuentran, con pequeñas variaciones, en la zona de **MUY ALTA SATISFACCIÓN** de la escala.

⁴ En la interpretación de estos datos se debe tener en cuenta que el número de unidades muestrales consideradas en cada provincia es obviamente mucho menor que el que utilizado para el conjunto de **Castilla-La Mancha**. Por ese motivo, los resultados estadísticos a nivel provincial pueden presentar errores de muestreo significativamente superiores al que se ha obtenido para el total de la población estudiada.

No obstante, cabe destacar que en **Cuenca** este área ha obtenido una calificación muy alta (**4,952**), tanto en lo relativo a la rapidez y calidad de las respuestas a las solicitudes de las personas usuarias, como en lo relativo a la amabilidad de las/os teleoperadoras/es y su interés por comprender las necesidades de aquellas y establecer una comunicación eficaz.

Por su mayor influencia, aunque de poca intensidad, en el nivel de **Satisfacción Global** con el **Servicio de Teleasistencia** las variables **TO.02** y **TO.04**, relacionadas con la eficacia en la atención telefónica y el grado de empatía que las personas usuarias perciben en las/os teleoperadoras/es que les atienden, deben tratarse como aspectos relevantes y ha de procurarse mantener el nivel de calidad actual.

En lo que se refiere a la **TECNOLOGÍA** utilizada en el **Servicio de Teleasistencia** hay que indicar el nivel de satisfacción es **MUY ALTO** (promedio 4,872 sobre 5), con una gran homogeneidad en las opiniones de las personas usuarias. Solo cabe destacar la calificación algo superior (4,962) que se obtiene en la provincia de **Cuenca**. Asimismo se observan pequeñas diferencias entre la valoración de la **fiabilidad y facilidad de funcionamiento** de los equipos que se instalan en el domicilio de las personas usuarias y la opinión que estas tienen de la **información que se les facilita** en relación con las características de funcionamiento y condiciones de mantenimiento básico de los equipos.

Mientras que la opinión que tienen las personas usuarias sobre el funcionamiento general de los equipos es claramente muy positiva (**TC.03- 4,918**), resulta algo menor en el caso de la información recibida (**TC.01 - 4,827**) aunque en ambos casos se encuentra en la zona de **Muy Alta Satisfacción** (>4,5).

Esta diferencia se muestra de forma más clara en la provincia de **Ciudad Real**. Mientras que la valoración del funcionamiento general de los equipos obtiene una calificación de excelente (**TC.03-4,980**) en esta provincia, la información técnica que se da a las personas usuarias (**TC.01**) recibe una puntuación un 3,1 % inferior (4,824).

Estos datos permiten afirmar que las diferencias de valoración observadas, tanto entre las distintas áreas del **Servicio de Teleasistencia** como entre las diferentes provincias son siempre pequeñas y raramente superan el 5% de la puntuación.

La excepción que confirma la regla la encontramos en el índice de averías o incidencias técnicas en los equipos de teleasistencia (Pregunta TC.02). En este apartado, se encuentran diferencias significativas entre algunas de las provincias estudiadas.

Así mientras que en la provincia de **Cuenca** solo un **3,8 %** de las personas entrevistadas manifestó haber tenido alguna avería o fallo en sus equipos equipos, en **Toledo** esa cifra se eleva hasta el **21,3 %**. La media de la Comunidad Autónoma se sitúa en el **14,3 %**.

En lo que se refiere a las **INTERVENCIONES TÉCNICAS EN EL DOMICILIO** hay que señalar que parecen ser pocas las que deben realizarse como consecuencia de averías o fallos en el funcionamiento de los equipos.

En terminos generales las personas usuarias valoran muy positivamente estas intervenciones que, a tenor de las opiniones recogidas, se realizan con **prontitud y eficacia**. De igual forma, las personas entrevistadas consideran que la **amabilidad** del personal técnico es un aspecto destacable. En este aspecto del **Servicio de Teleasistencia** hay una opinión unánime de todas las personas entrevistadas, que coinciden en calificarlo como **EXCELENTE**.

Por su parte, la actividad del área de **COORDINACIÓN DE ZONA** se lleva a cabo con un nivel de satisfacción **Muy Alto** de las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia**. La alta puntuación promedio de este área (4,902) deja poco margen para las variaciones entre provincias. No obstante, cabe destacar la máxima puntuación (5) que alcanza en **Guadalajara**, con la opinión unánime de las personas consultadas.

En lo que se refiere a las motivaciones de las personas usuarias, este estudio no ha podido indentificar con claridad cuales son los aspectos que se destacan a la hora de solicitar el **Servicio de Teleasistencia**. Las cuatro alternativas propuestas obtienen una calificación similar.

No obstante, de los comentarios realizados por las personas entrevistadas y del uso que hacen del **Servicio de Teleasistencia**, se deduce que la principal utilidad que encuentran en el mismo está asociada a la atención en situaciones de **urgencia sanitaria**, que constituyen uno de los temores más extendidos entre las personas mayores, especialmente si viven solas.

En consecuencia, son mayoría las personas para las que el **Servicio de Teleasistencia** tiene valor en la medida que perciben que les ayuda a estar más seguras y, de forma indirecta, también es percibido de esa forma por los familiares de la persona usuaria del servicio.

La **Satisfacción Global** (Pregunta **SG.05**) con el **Servicio de Teleasistencia** recibe también una puntuación alta (**4,597**). No obstante, el hecho de que sea significativamente inferior al promedio de valoración de las distintas áreas del servicio (**ISM-4,898**), sugiere la presencia de factores externos que afectan negativamente a la percepción que tienen las personas usuarias del conjunto del **Servicio de Teleasistencia** y su utilidad.

En este sentido, se sugiere estudiar con mayor profundidad si existen condiciones o factores en la prestación del servicio que expliquen las diferencias observadas entre las valoraciones de las personas en las distintas provincias, y en especial en **Ciudad Real** que es donde se han observado con mayor intensidad.

Como conclusión final cabe decir que las personas usuarias del **Servicio de Teleasistencia** de **Castilla- La Mancha** manifiestan estar **MUY SATISFECHAS** con el servicio que reciben. Esta opinión llega a estar muy cerca del nivel de **EXCELENCIA** entre las personas usuarias de **Cuenca**, que parece ser la provincia en la que el **Servicio de Teleasistencia** goza de una mejor consideración.

En Toledo a 31 de agosto de 2014