

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

El servicio de suministro de agua de uso doméstico en los hogares de Lanzarote



Consortio del Agua de Lanzarote

SÍNTESIS GRÁFICA

(Diciembre / 2014)

PRESENTACIÓN

El presente estudio relativo al servicio de suministro de agua de uso doméstico en los hogares de Lanzarote tiene como objetivo conocer el **grado de satisfacción** de los consumidores de la Isla.

Este objetivo genérico se concreta en la identificación del nivel de **conocimiento** y **notoriedad** de la marca **Canal Gestión Lanzarote** así como **valoración genérica** que del **servicio** de Canal Gestión Lanzarote hacen los encuestados. En el mismo apartado se analizan los **puntos positivos** y **negativos** que se aprecian en el mismo.

En un segundo bloque, se aborda la **valoración específica** de las **dimensiones del servicio** de Canal Gestión Lanzarote a través del análisis de la percepción y valoración de los atributos del servicio que definen, en último término, las expectativas de los usuarios de agua doméstica:

1. **Suministro** de agua de uso doméstico.
2. **Lectura de contadores** de agua de uso doméstico.
3. **Facturación** de agua de uso doméstico.
4. **Atención al cliente** de Canal Gestión Lanzarote.
5. **Tarifas** de agua de uso doméstico.



FICHA TÉCNICA

- **DEFINICIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGADO:** Totalidad de los **individuos** de **18 ó más años** que **residen habitualmente** en alguno de los siete municipios que configuran la isla de **LANZAROTE**. Al citado universo pertenecen **114.420 personas** (Fuente: INE - Padrón Municipal de Habitantes).
- **DIMENSIÓN DE LA MUESTRA ENCUESTADA:** Han sido encuestadas **1.100 personas** pertenecientes al universo antes definido.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:** La distribución de la muestra se ha realizado mediante un **muestreo aleatorio polietápico**, con **estratificación** por **afijación proporcional** por **municipios**; y de tipo **proporcional** en las **submuestras municipales** por **entidades de población**. Además, para evitar sesgos y desviaciones en la estructura final de la muestra fue aplicado un sistema corrector mediante **cuotas preestablecidas** para las variables **sexo** y **edad** de la persona entrevistada.
- **ERROR MUESTRAL:** Para datos globales, el error máximo es del **±3'0%**, con un intervalo de confianza del **95'5%**, en la hipótesis más desfavorable ($P=Q=50$).
- **TRABAJO DE CAMPO:** La recogida de información fue realizada -mediante **entrevista telefónica**- entre el **2 y el 12 de Diciembre de 2014**.
- **TRATAMIENTOS INFORMÁTICOS:** La grabación y tabulación de los datos ha sido realizada mediante un software estadístico tabulador específicamente diseñado para el tratamiento de encuestas.
- **DIRECCIÓN Y ANÁLISIS:** Las tareas de dirección y análisis del sondeo de opinión realizado han sido llevadas a cabo por **EXTRAMEDIA** consultores.



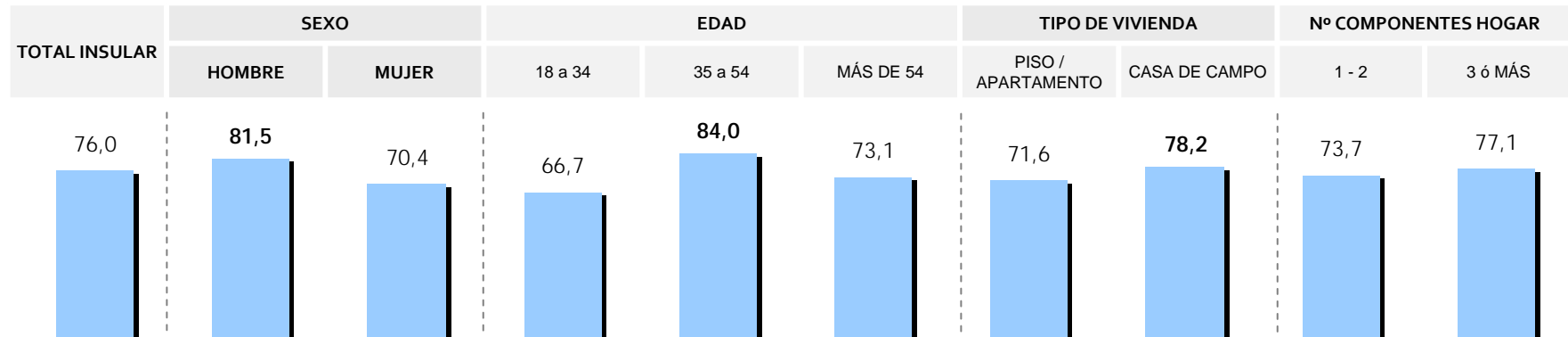
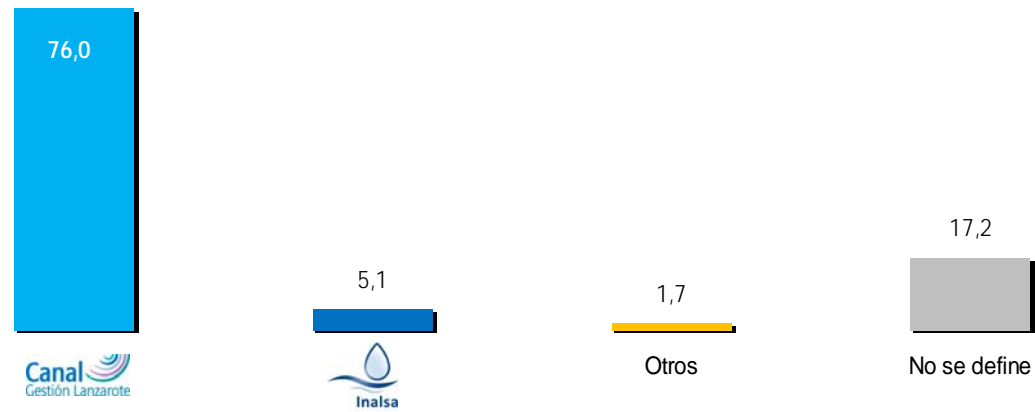
PRINCIPALES RESULTADOS

- **Nivel de conocimiento de Canal Gestión Lanzarote**
- **Evolución en el suministro de agua en el hogar**
- **Valoración “genérica” del suministro de agua en el hogar**
- **Valoración “específica” del suministro de agua en el hogar**
 - **Aspectos positivos y negativos del suministro**
 - **Valoración “específica” de las dimensiones del servicio**
 1. **Suministro de agua en el hogar**
 2. **Lectura de contadores**
 3. **Facturación**
 4. **Servicio de atención al cliente**
 5. **Tarifas**



NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

*¿Quién es el responsable del suministro de agua en los hogares de Lanzarote?
(Pregunta de respuesta espontánea)*

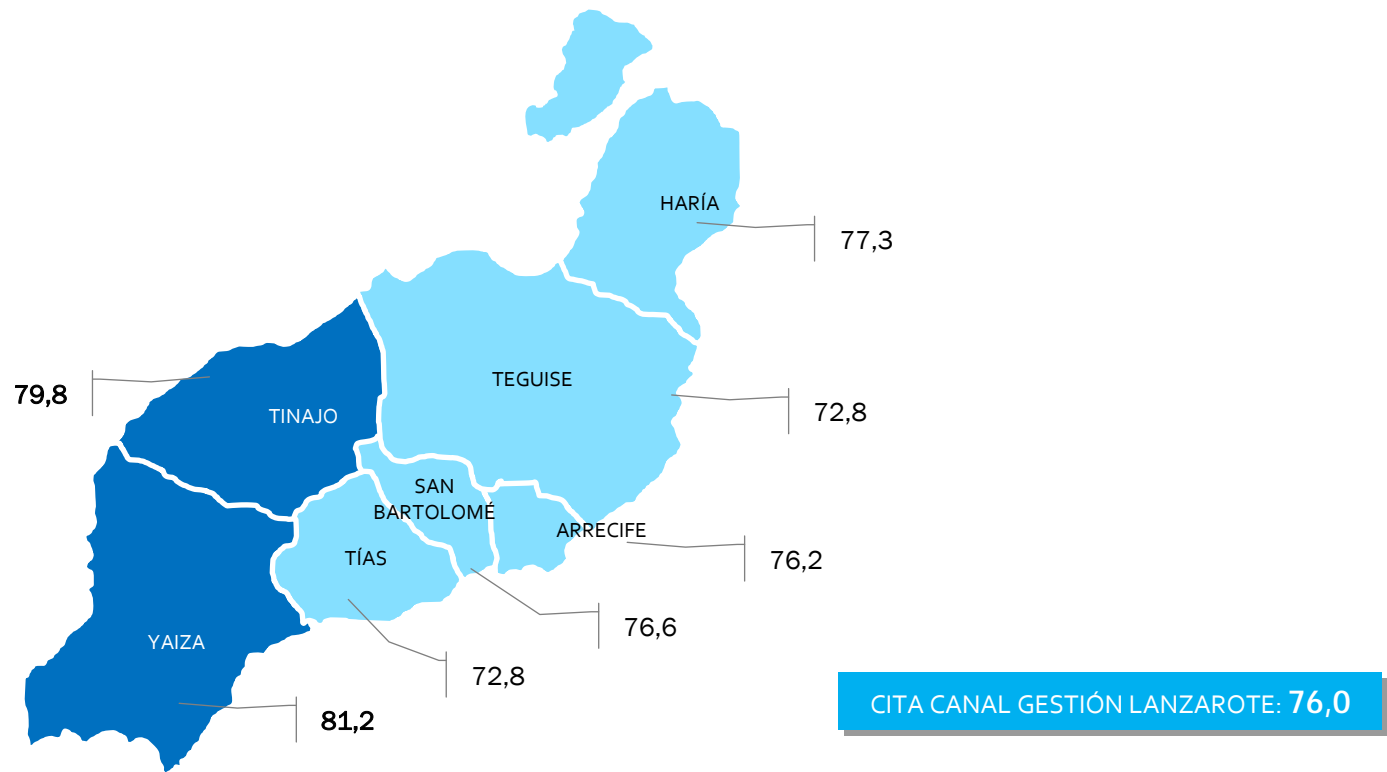


CITA CANAL GESTIÓN LANZAROTE

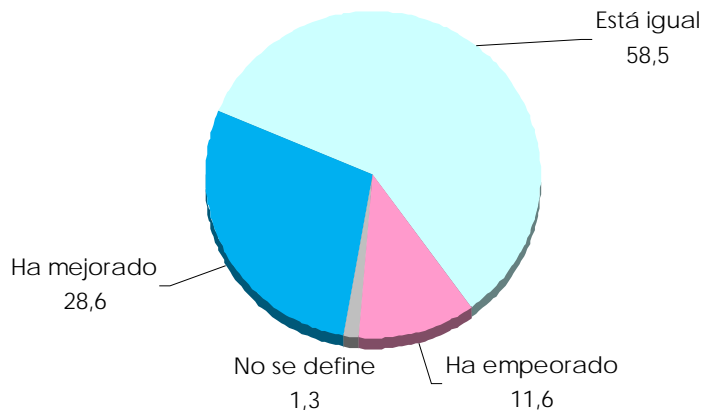


NIVEL DE CONOCIMIENTO DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

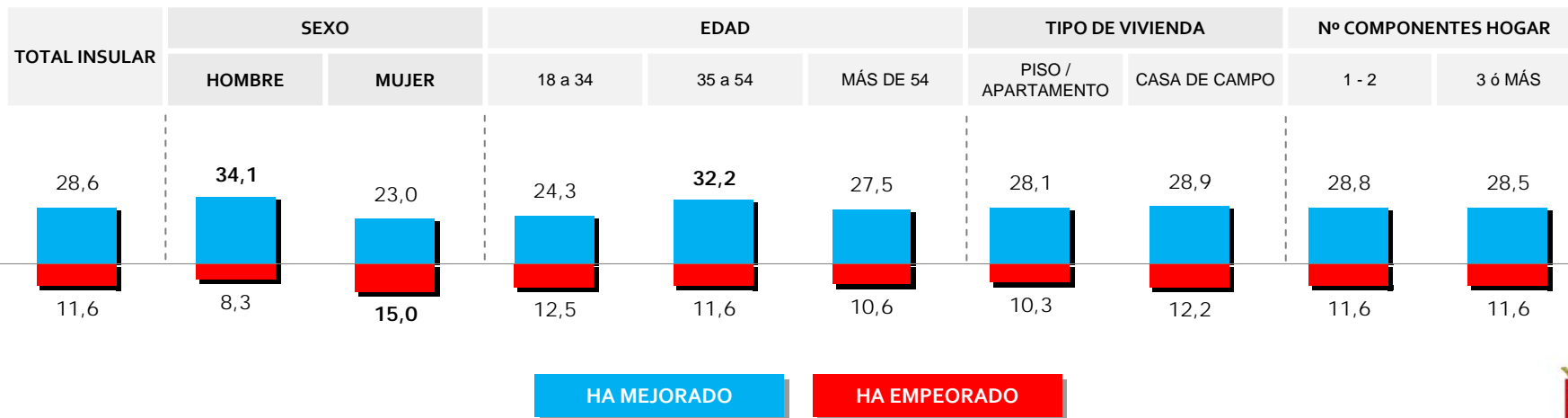
¿Quién es el responsable del suministro de agua en los hogares de Lanzarote?
(Pregunta de respuesta espontánea)



EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

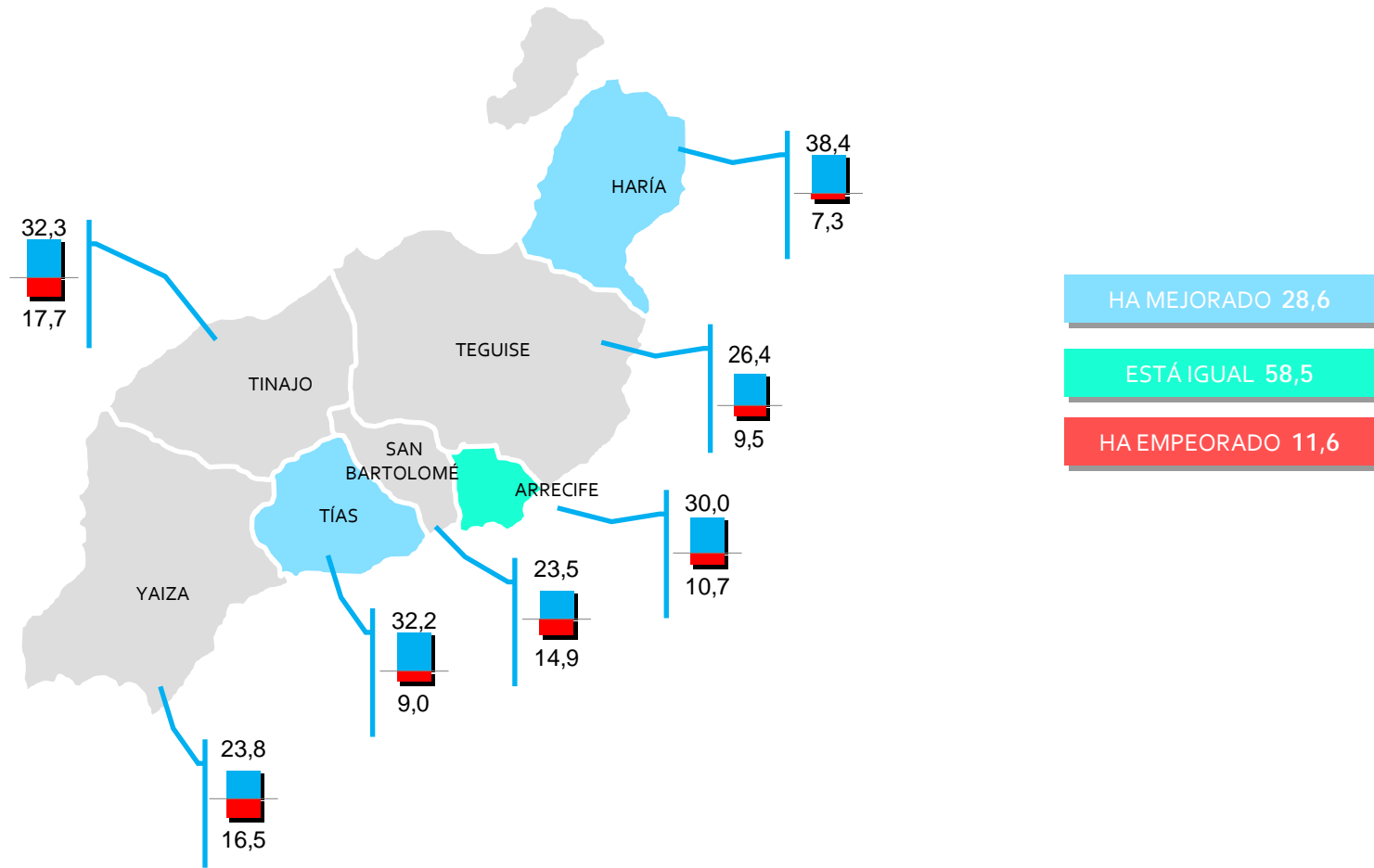


¿Diría que en el último año el suministro de agua ha mejorado o ha empeorado?



EVOLUCIÓN EN EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR

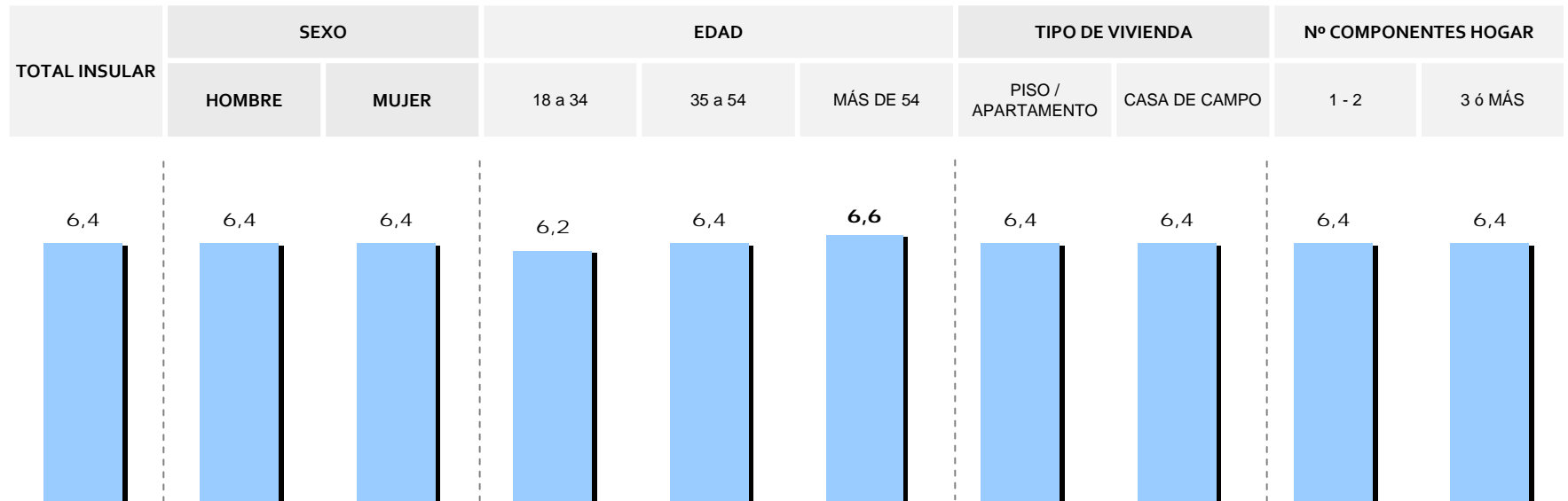
¿Diría que en el último año el suministro de agua ha mejorado o ha empeorado?



VALORACIÓN "GENÉRICA" DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

¿Qué puntuación global de 0 a 10 le daría a Ud. a Canal Gestión Lanzarote?

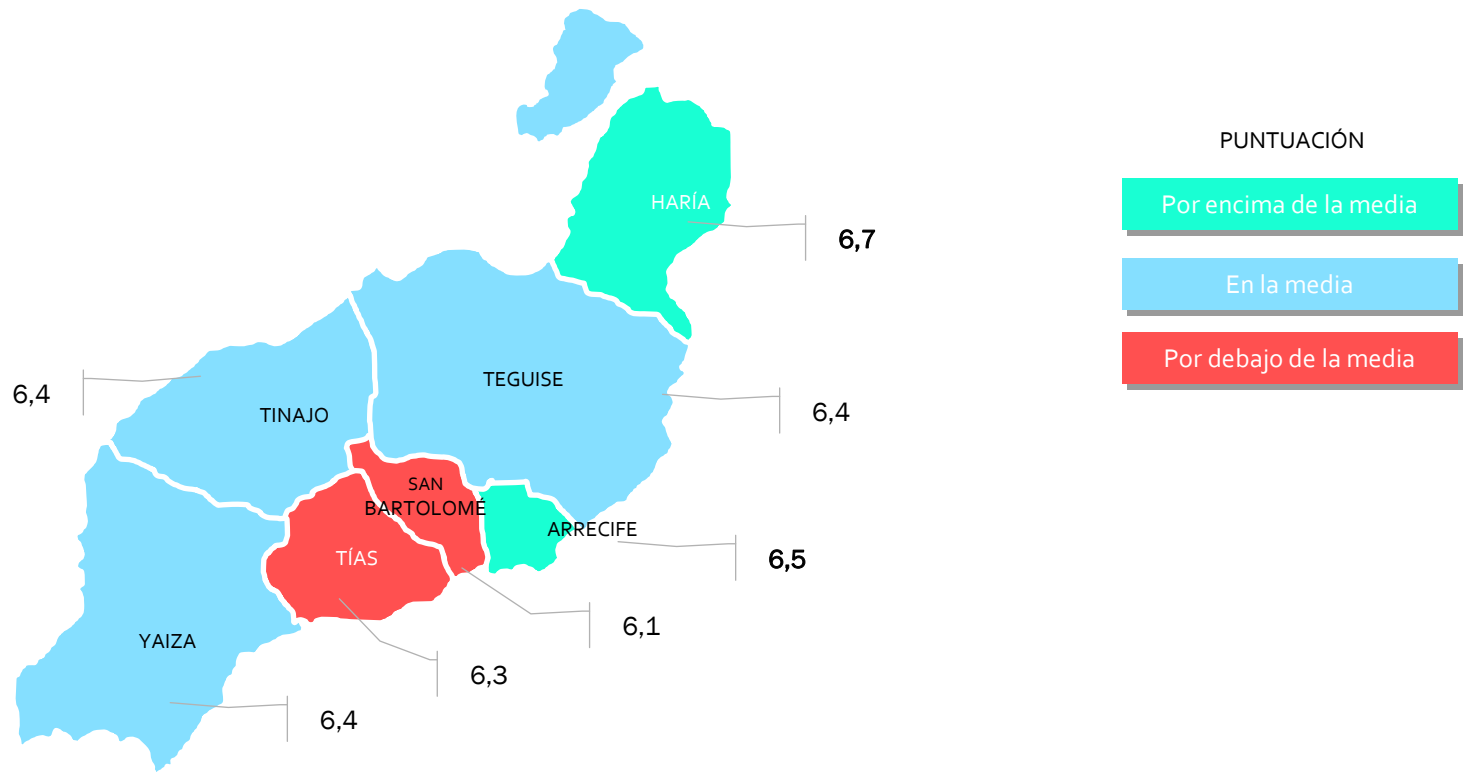
PUNTUACIÓN MEDIA (de 0 a 10): 6,4



VALORACIÓN "GENÉRICA" DE CANAL GESTIÓN LANZAROTE

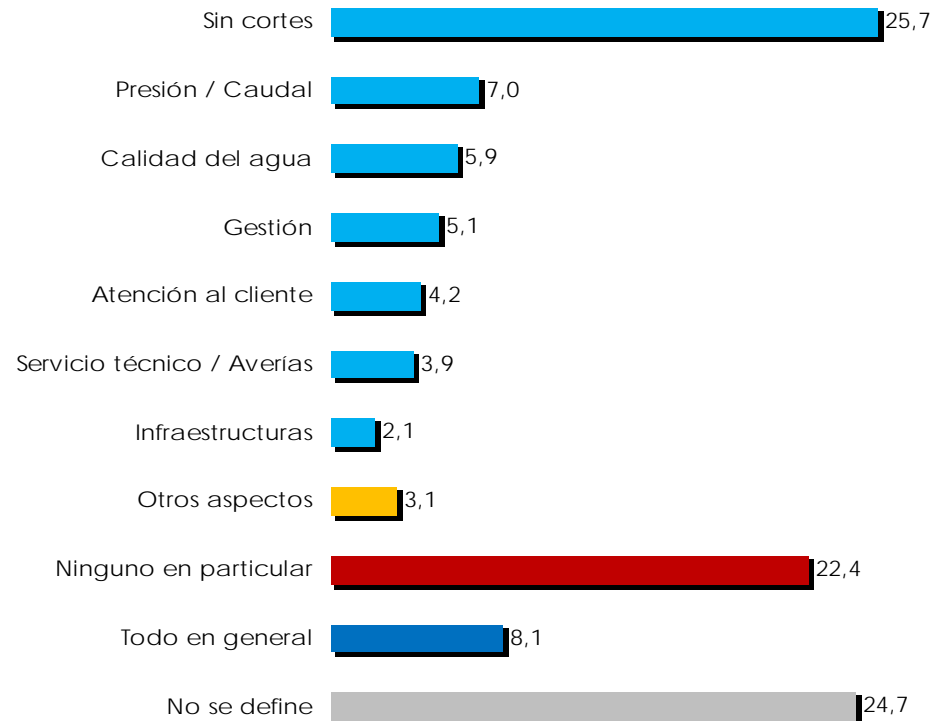
¿Qué puntuación global de 0 a 10 le daría Ud. a Canal Gestión Lanzarote?

PUNTUACIÓN MEDIA (de 0 a 10): 6,4



VALORACIÓN "ESPECÍFICA": ASPECTOS POSITIVOS DEL SUMINISTRO

*¿Qué destacaría EN POSITIVO del suministro del agua "de grifo"?
(Pregunta de respuesta espontánea)*

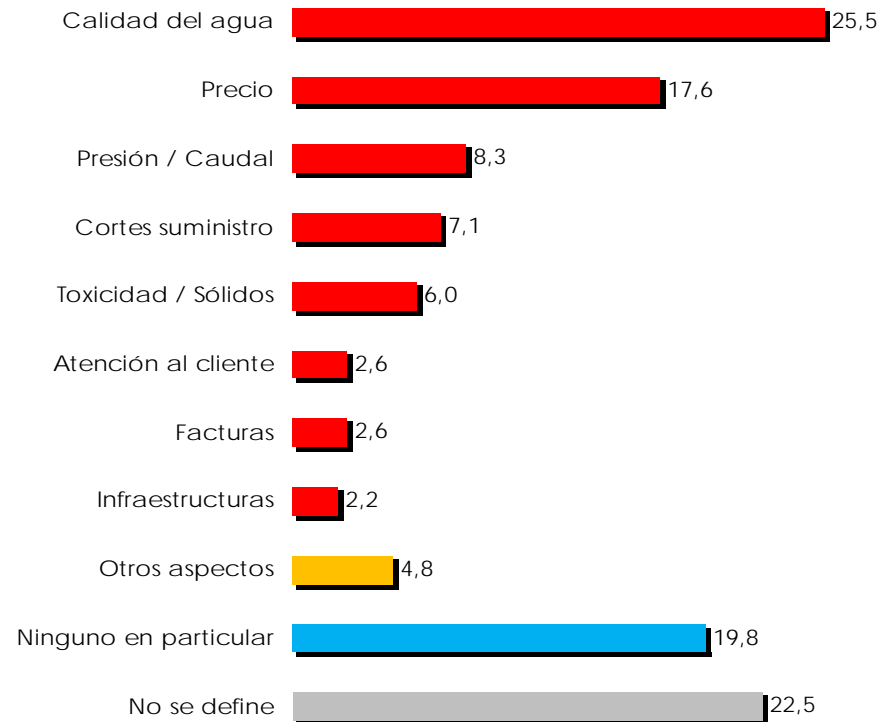


Nota: Admitida respuesta múltiple.



VALORACIÓN "ESPECÍFICA": ASPECTOS NEGATIVOS DEL SUMINISTRO

*¿Qué destacaría EN NEGATIVO del suministro del agua "de grifo"?
(Pregunta de respuesta espontánea)*

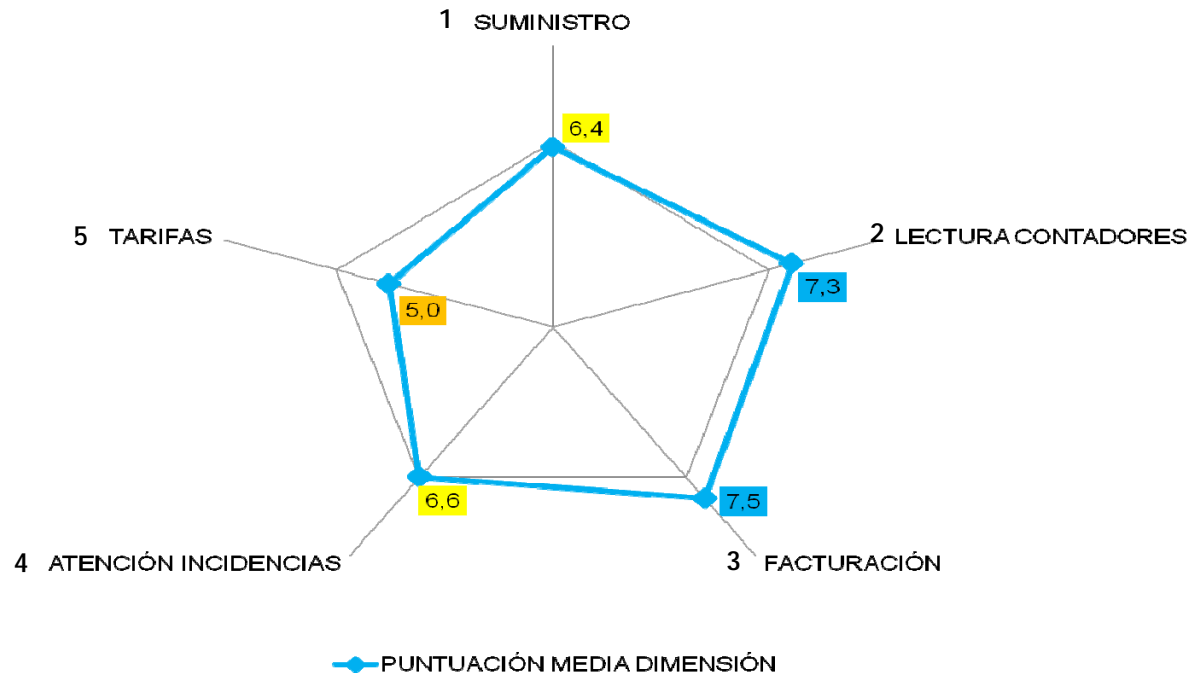


Nota: Admitida respuesta múltiple.



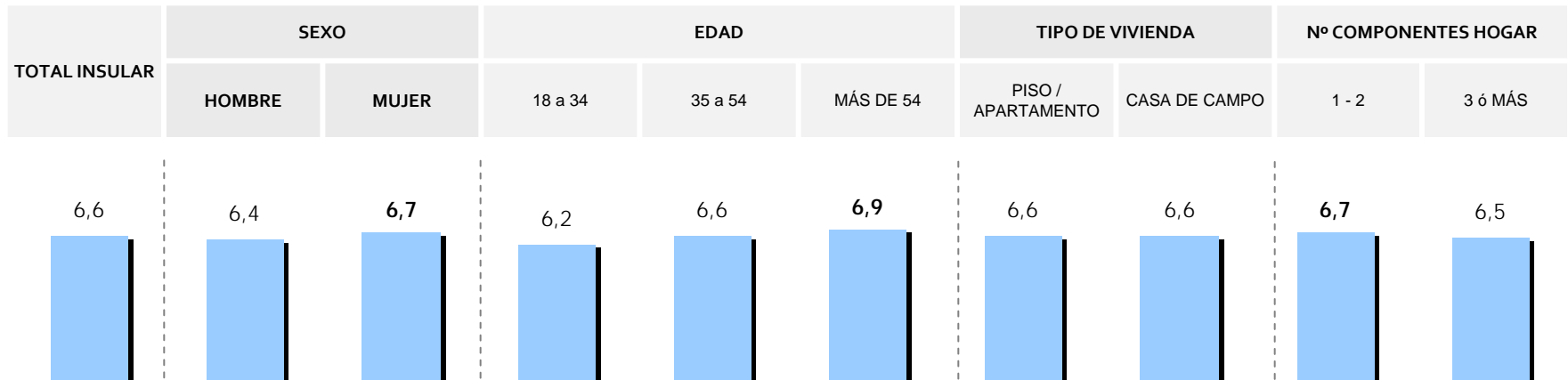
VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6



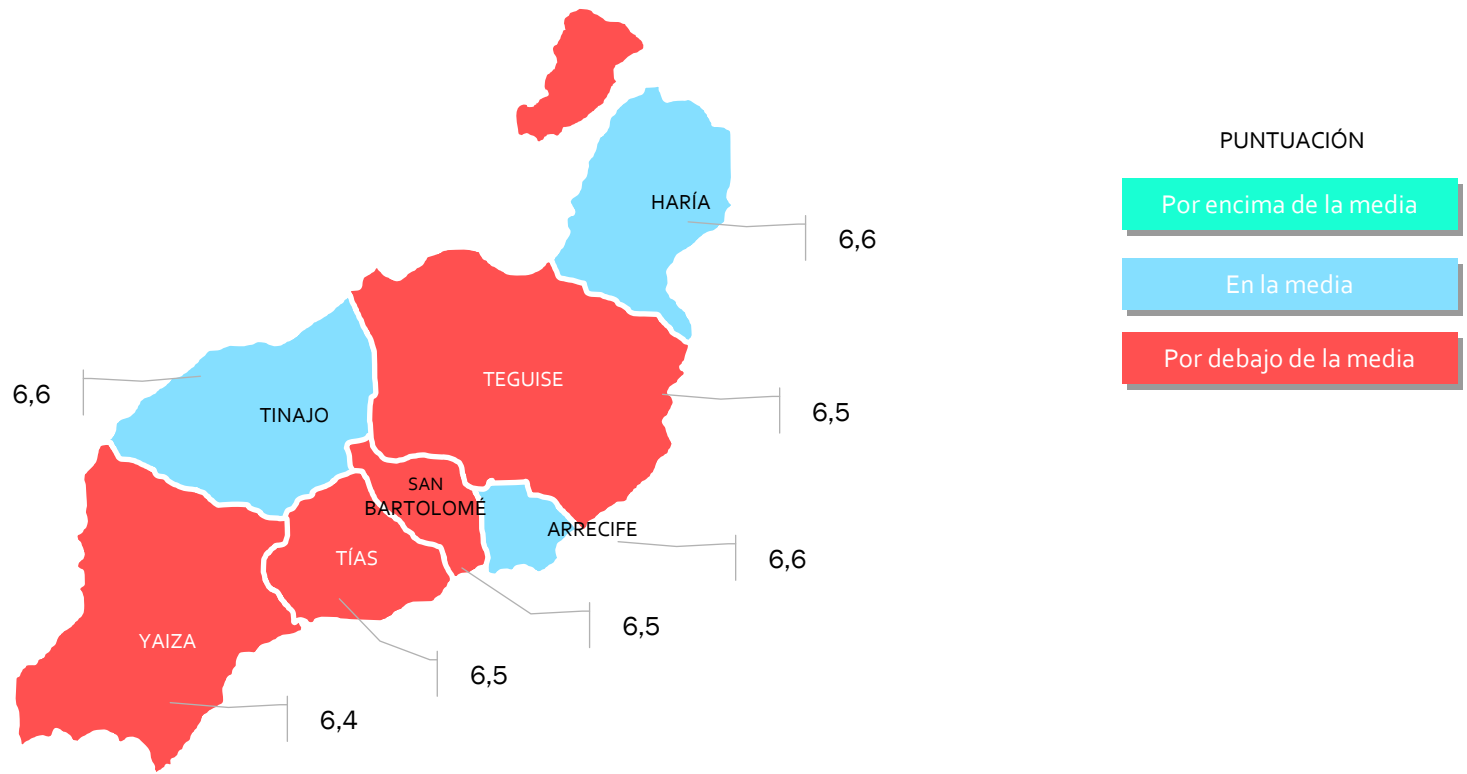
VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6



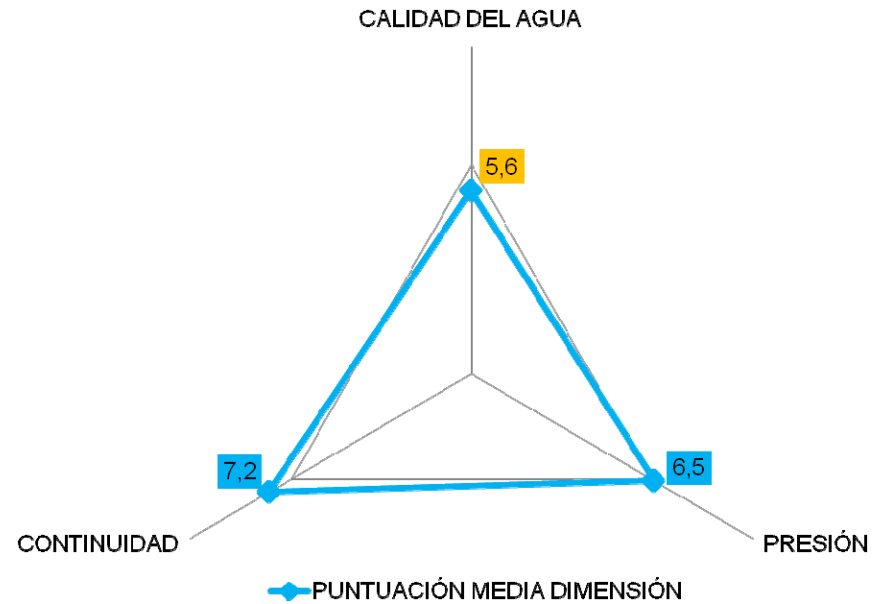
VALORACIÓN "ESPECÍFICA": DIMENSIONES DEL SERVICIO

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SERVICIO (de 0 a 10): 6,6



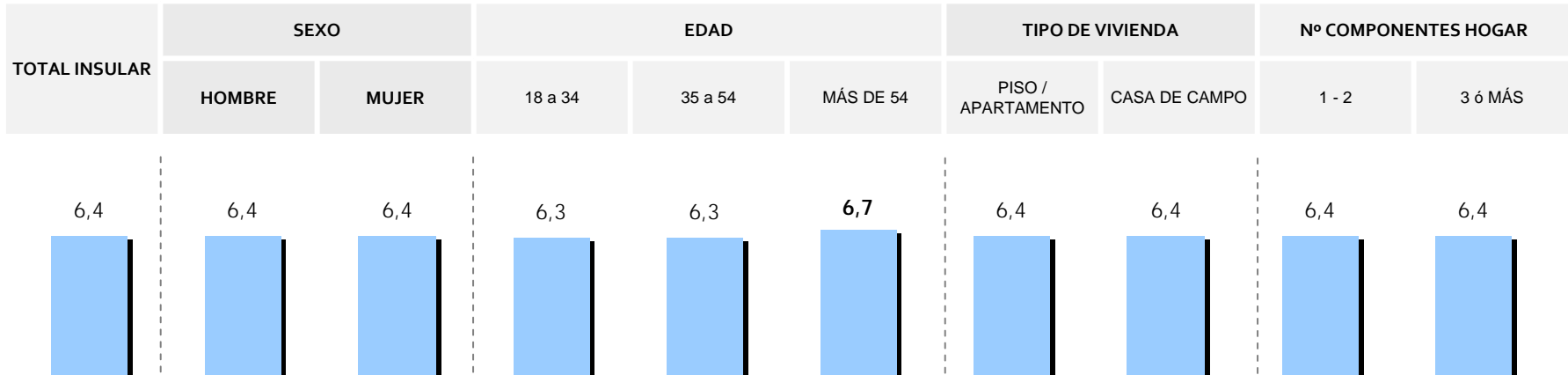
**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
1. SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR**

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SUMINISTRO (de 0 a 10): 6,4



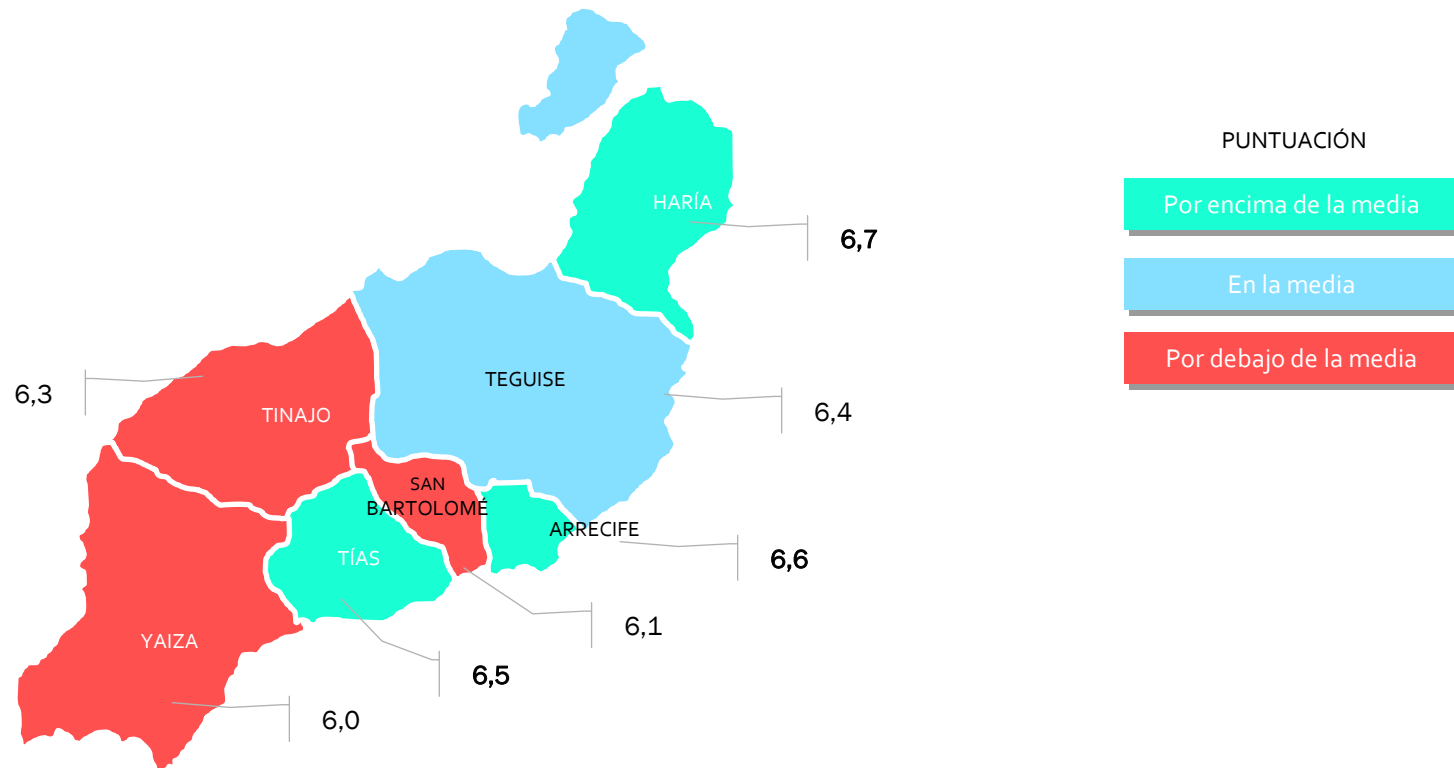
**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
1. SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR**

PUNTUACIÓN MEDIA DEL SUMINISTRO (de 0 a 10): 6,4



**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
1. SUMINISTRO DE AGUA EN EL HOGAR**

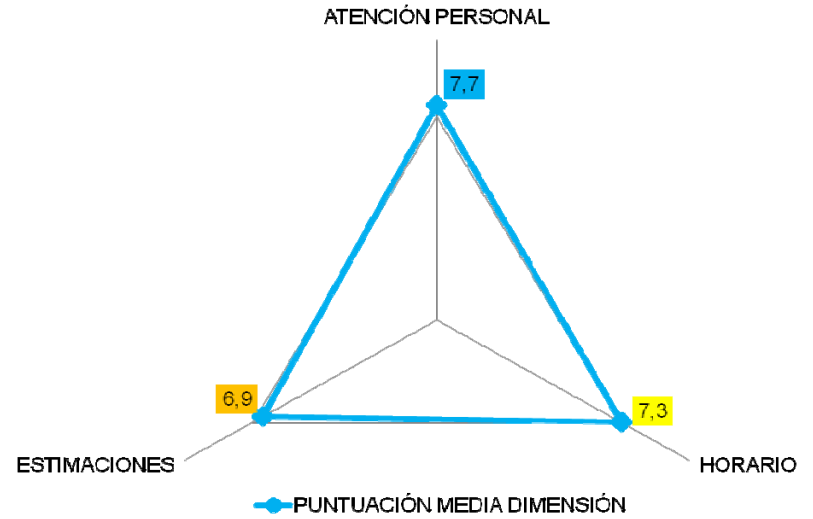
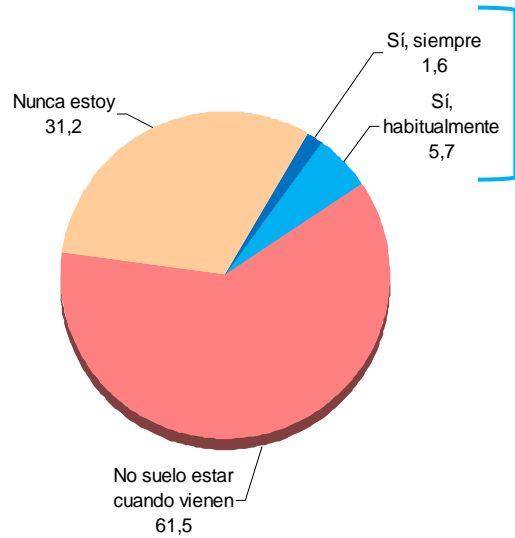
PUNTUACIÓN MEDIA DEL SUMINISTRO (de 0 a 10): 6,4



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 2. LECTURA DE CONTADORES

PUNTUACIÓN MEDIA DE LA LECTURA DE CONTADORES (de 0 a 10): **7,3**

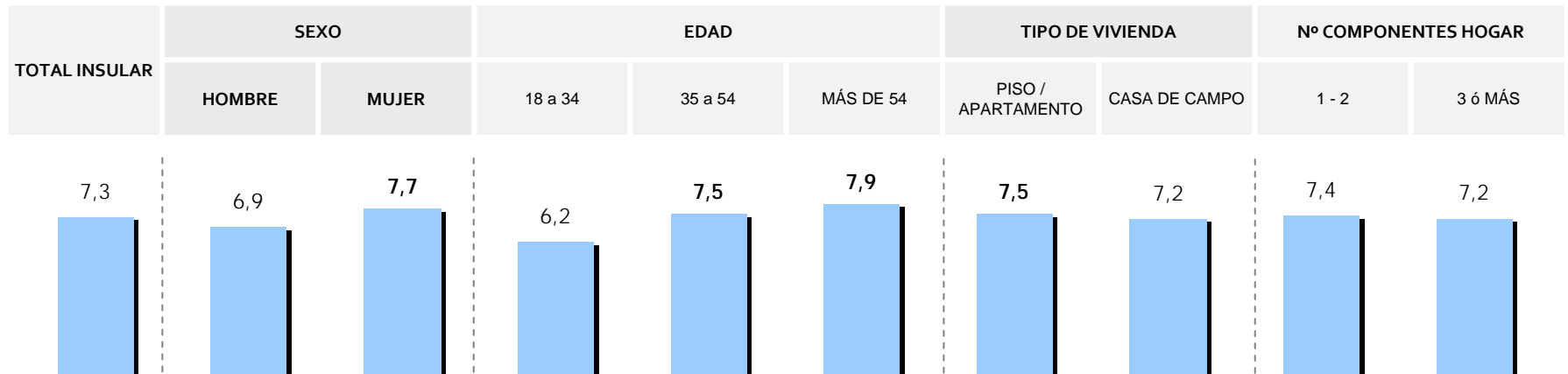
¿Está Ud. en la vivienda cuando se realiza la lectura de contadores?



**VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
2. LECTURA DE CONTADORES**

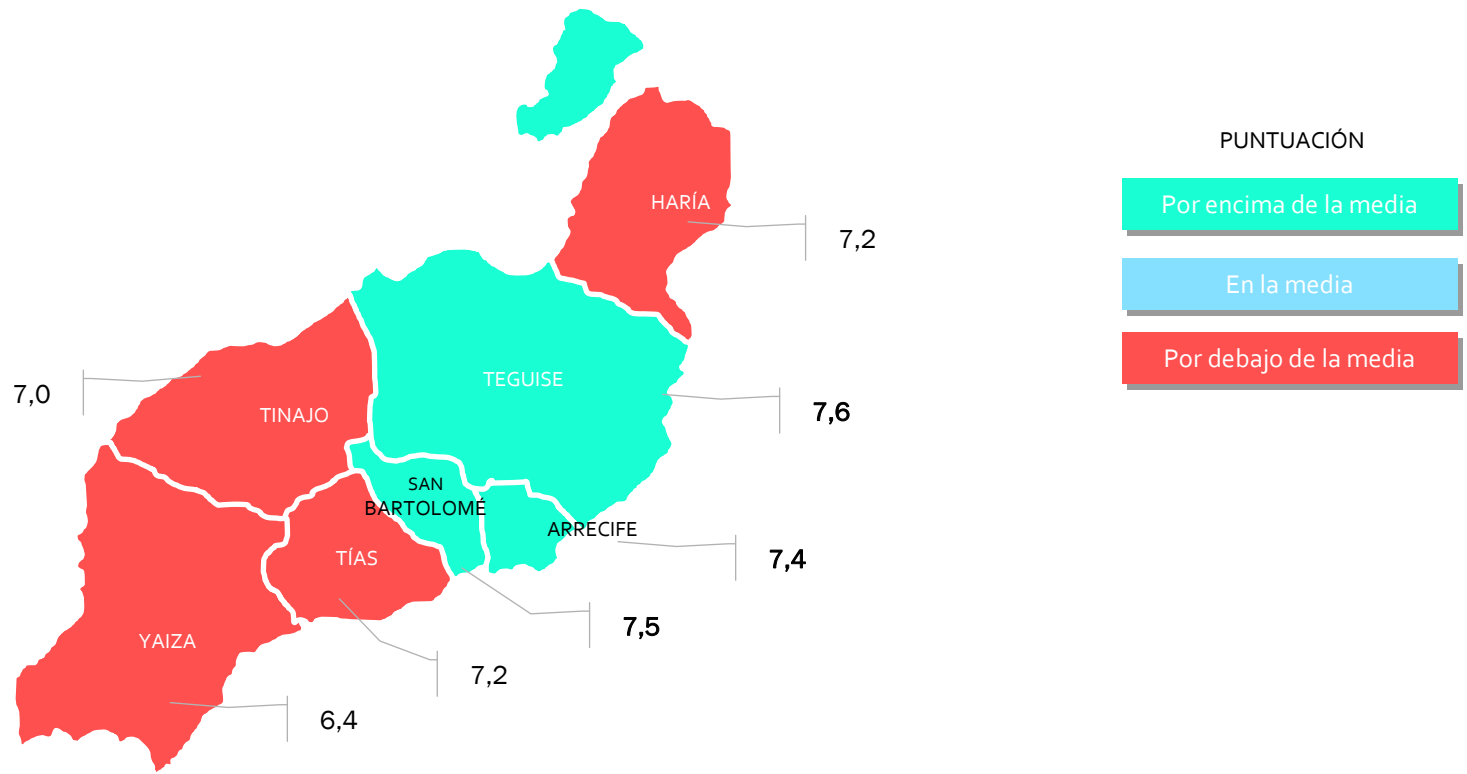
PUNTUACIÓN MEDIA DE LA LECTURA DE CONTADORES (de 0 a 10): 7,3

Base: Se encuentran en la vivienda durante la lectura – 7,3%



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 2. LECTURA DE CONTADORES

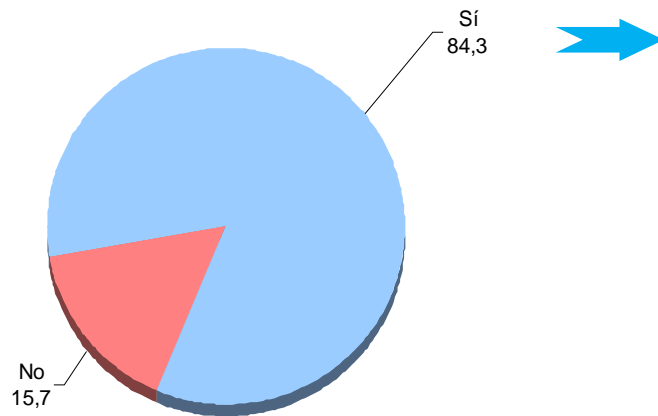
PUNTUACIÓN MEDIA DE LA LECTURA DE CONTADORES (de 0 a 10): **7,3**



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 3. FACTURACIÓN

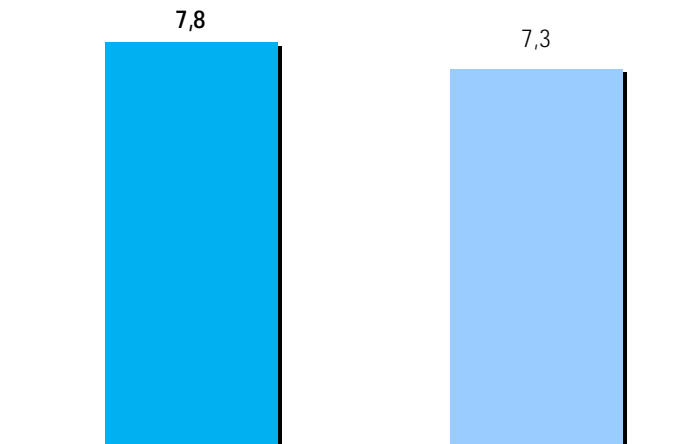
PUNTUACIÓN MEDIA DE LA FACTURACIÓN (de 0 a 10): 7,5

¿Recibe Ud. las facturas periódicamente?



PUNTUALIDAD ENVÍO

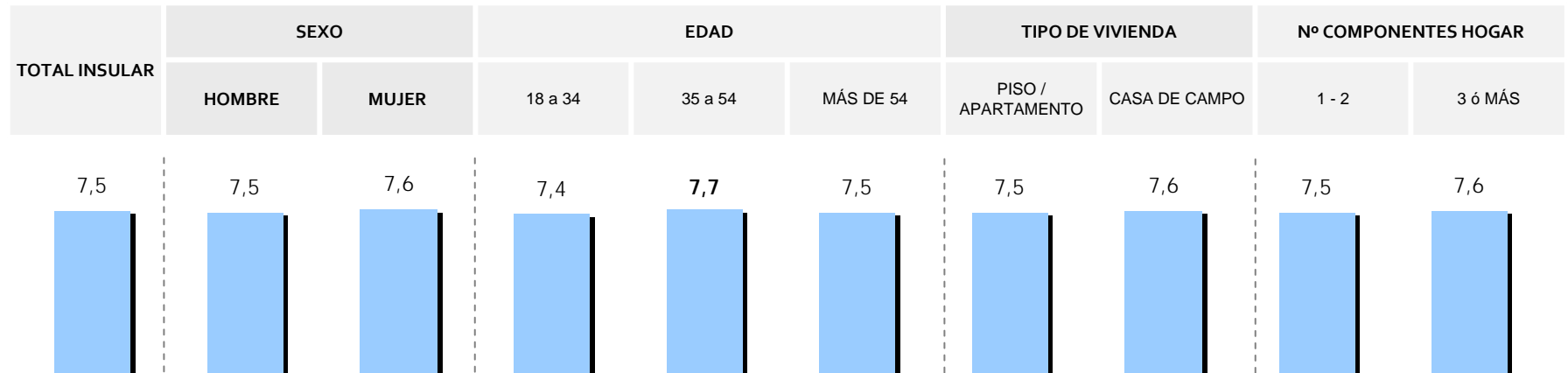
CLARIDAD INFORMACIÓN



VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 3. FACTURACIÓN

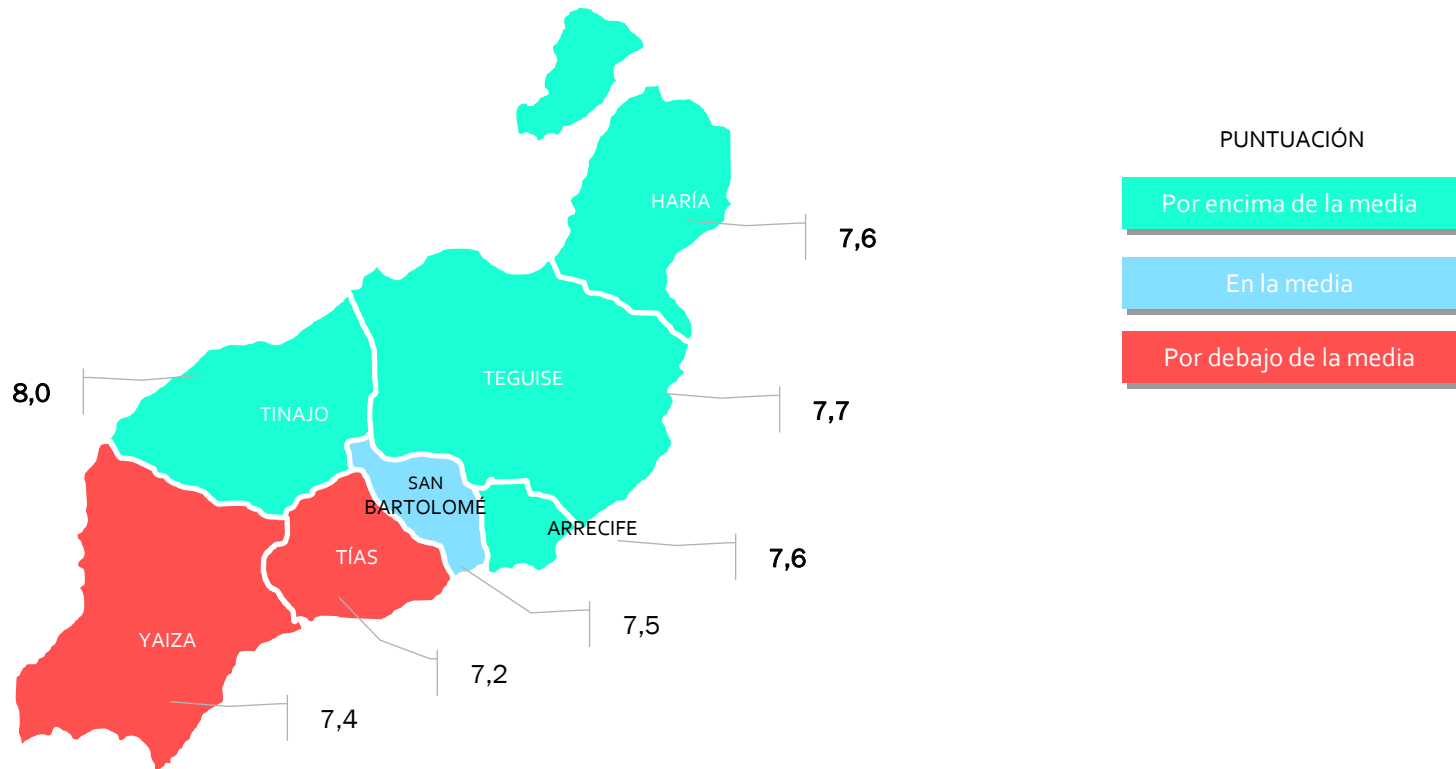
PUNTUACIÓN MEDIA DE LA FACTURACIÓN (de 0 a 10): **7,5**

Base: Se encuentran en la vivienda durante la lectura – 7,3%



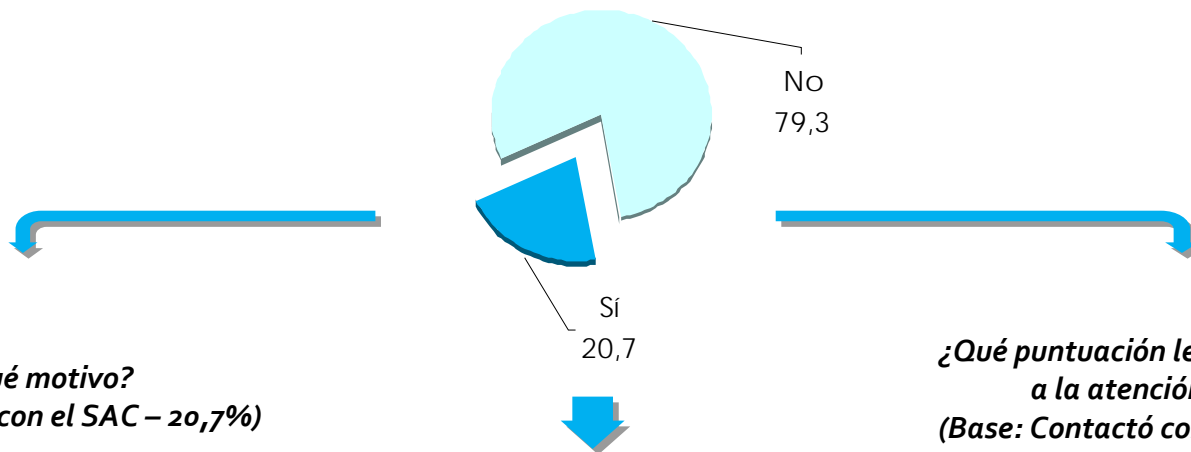
VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 3. FACTURACIÓN

PUNTUACIÓN MEDIA DE LA FACTURACIÓN (de 0 a 10): 7,5

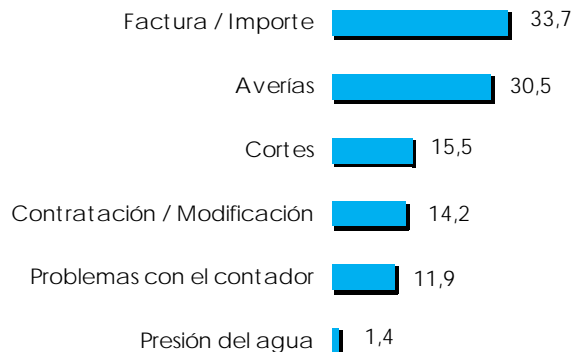


**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

¿Ha tenido que contactar con Canal Gestión por algún motivo?



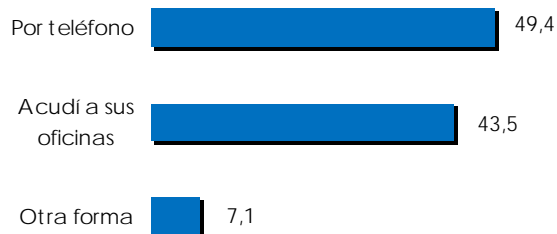
¿Por qué motivo?
(Base: Contactó con el SAC – 20,7%)



¿Qué puntuación le daría –de 0 a 10- a la atención recibida?
(Base: Contactó con el SAC – 20,7%)

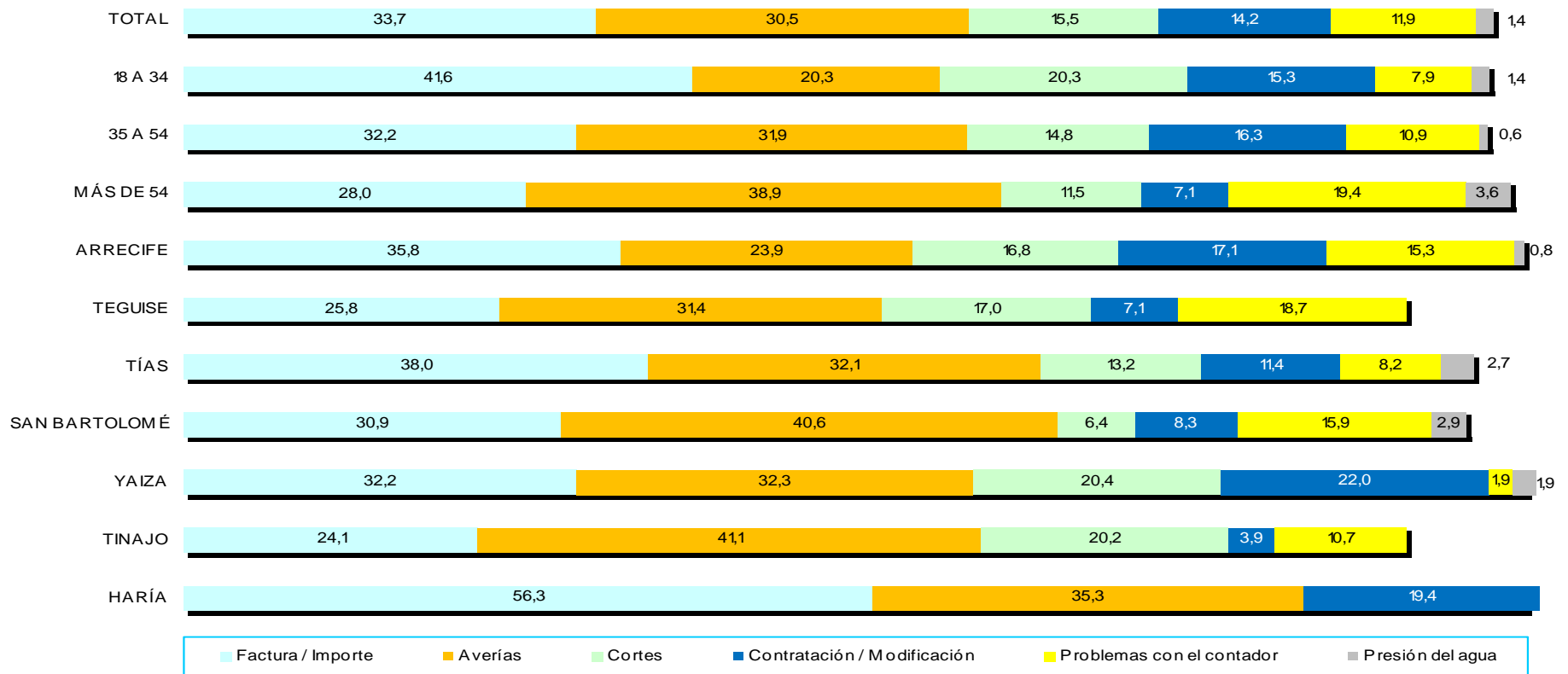


¿Cómo contactó?
(Base: Contactó con el SAC – 20,7%)



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

*¿Por qué motivo?
(Base: Contactó con el SAC – 20,7%)*

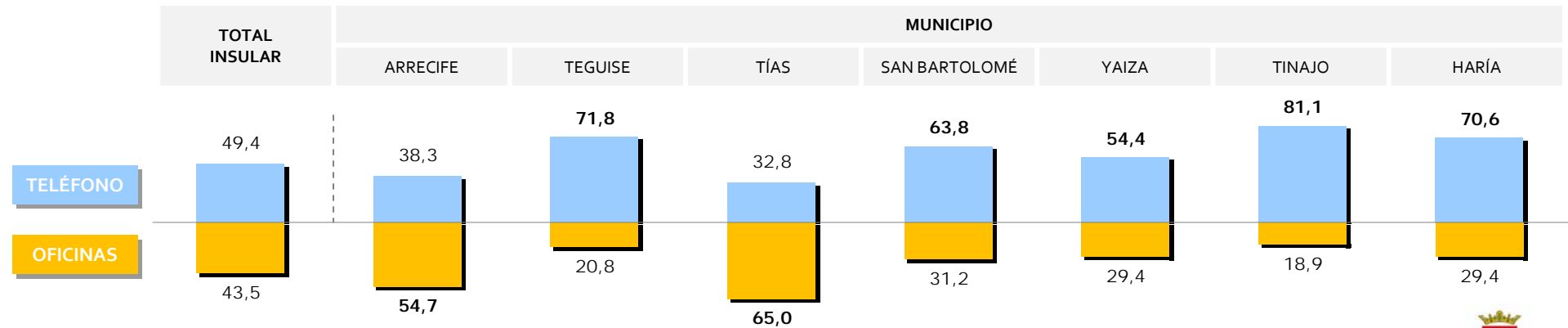
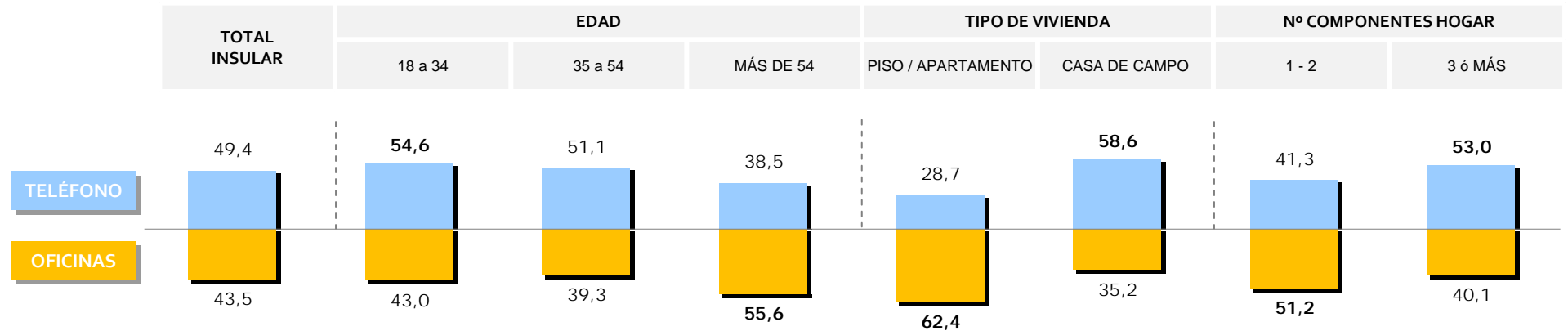


Nota: Admitida respuesta múltiple



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Cómo contactó?
(Base: Contactó con el SAC – 20,7%)



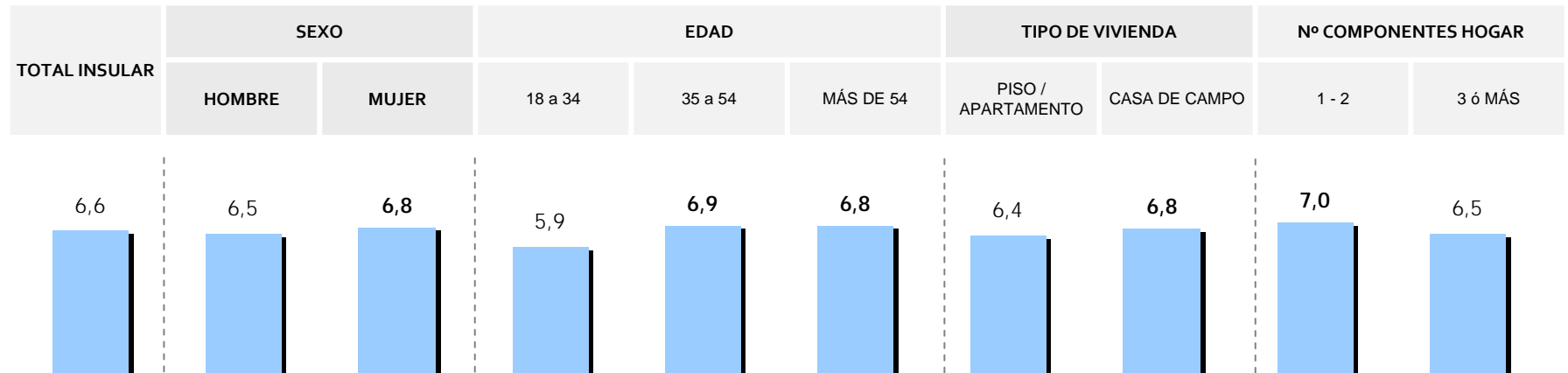
Nota: La diferencia hasta el 100% corresponde a "Otra forma de contacto".



**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

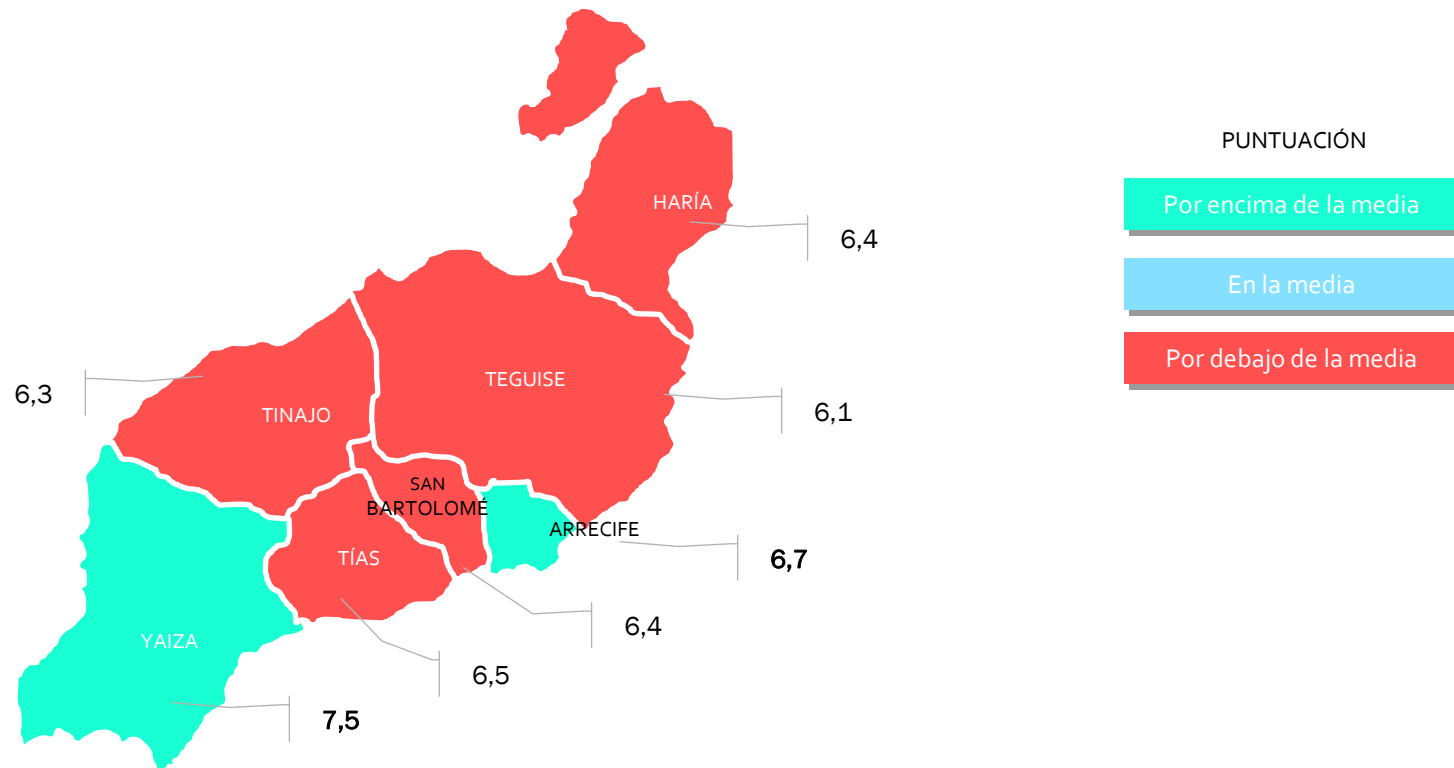
PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE (de 0 a 10): 6,6

Base: Contactó con el SAC – 20,7%



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PUNTUACIÓN MEDIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE (de 0 a 10): 6,6

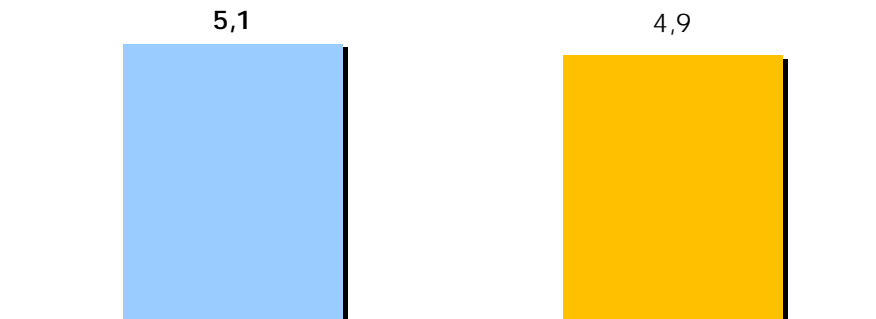


**VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO:
5. TARIFAS**

PUNTUACIÓN MEDIA DE LAS TARIFAS (de 0 a 10): 5,0

TARIFAS / PRECIOS

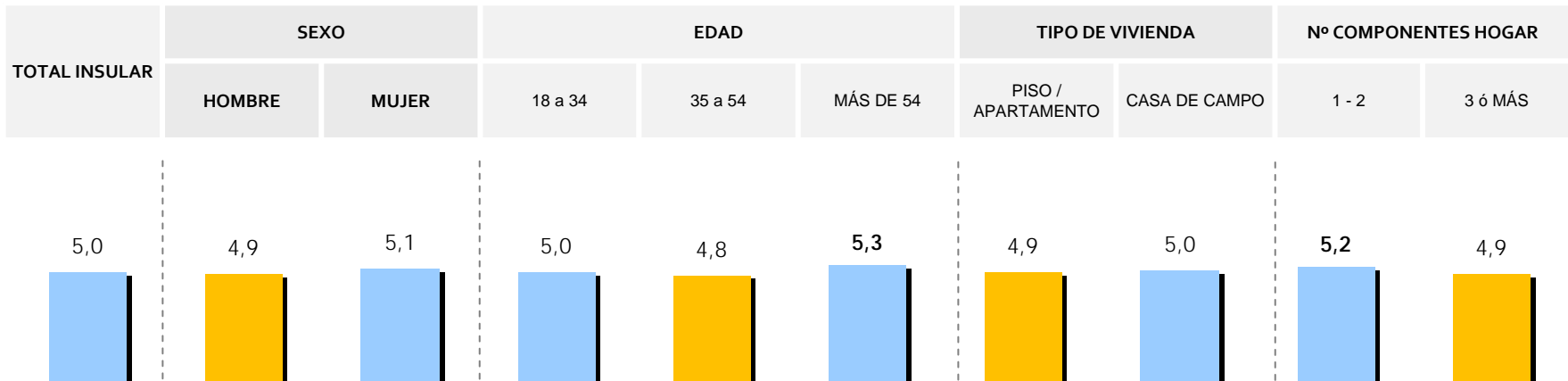
RELACIÓN CALIDAD / PRECIO



VALORACIÓN “ESPECÍFICA” DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 5. TARIFAS

PUNTUACIÓN MEDIA DE LAS TARIFAS (de 0 a 10): 5,0

Base: Contactó con el SAC – 20,7%



VALORACIÓN "ESPECÍFICA" DE LAS DIMENSIONES DEL SERVICIO: 5. TARIFAS

PUNTUACIÓN MEDIA DE LAS TARIFAS (de 0 a 10): 5,0

