

ESTUDIOS DE CONSUMO RESPONSABLE

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

SOBRE EL SERVICIO DE LA

OMIC



Edita:

Ilustrísimo Ayuntamiento de La Solana

Área de Consumo

www.lasolana.es

Equipo técnico:

Santiago García-Cervigón Torrijos

(Director de OMIC La Solana)

Sara Lozano González

(Estudiante en prácticas de la Universidad Carlos III de Madrid)

Antonio García-Catalán Barchino

(Administrativo de OMIC La Solana)

La Solana, 7 de marzo de 2012

INDICE

1. Introducción

2. Diseño de la investigación

- Identificación del estudio
- Determinación del diseño
- Especificación de hipótesis
- Determinación de las variables

3. Obtención de la información

- Diseño, selección de muestras y recogida de datos

4. Tratamiento y análisis de datos

5. Interpretación de resultados

- Análisis estadísticos
 - Por sexo
 - Por edad
 - Cómo se valoran los servicios de la OMIC
- Tabulación cruzada
 - Por sexo
 - Por grupo de edad

6. Conclusiones

7. Bibliografía

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de La Solana se creó en el año 1986, prestando a los vecinos de la localidad un nuevo servicio que la Constitución Española (art. 51) ya encomendaba a los poderes públicos.

La Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local; la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y la Ley 11/2005 del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha, son las normas que justifican la implantación, el impulso y la consolidación de las OMIC como un servicio público que ofrece nuestro Ayuntamiento desde entonces, con la colaboración, cooperación y asistencia técnica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las OMIC son instituciones que tienen como objetivo la atención de los consumidores procurándoles información, asesoramiento, protección, defensa y educación en temas relacionados con el consumo. Y las Administraciones Públicas constituyen la instancia más idónea para lograr la defensa y la protección de los consumidores, ya que cuentan con medios suficientes, estructurados en función y al servicio del interés público.

Esta afirmación sobre la idoneidad del servicio público en materia de consumo se materializa de forma visible en la política de consumo que ha desarrollado el Ayuntamiento de La Solana, construyendo a lo largo de estos 25 años un Servicio Municipal de Consumo que se organiza desde el año 2003 con una normativa propia, la Ordenanza reguladora del Servicio Municipal de Consumo, y con una estructura completa y ejemplar, compuesta por la propia OMIC, el Consejo Local de Consumo, el Centro Colaborador de Arbitraje de Consumo y un Aula de Formación del Consumidor, dotados de la infraestructura necesaria para desarrollar todo tipo de actividades en el futuro.

Pero además, la OMIC posiblemente sea uno de los servicios municipales más utilizados y ello se debe especialmente a la eficacia de la gestión en los conflictos que plantean los consumidores y las consumidoras.

El estudio que presentamos desvela precisamente la opinión de los usuarios de la propia OMIC de La Solana, sobre la calidad del servicio público que presta en la protección de los intereses de consumidores y usuarios, y nos permite poner en valor, en tiempos difíciles, lo más positivo de la gestión pública para equilibrar las diferencias que impone el mercado.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Identificación del estudio

El estudio responde a un proyecto elaborado para la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de La Solana (OMIC), para valorar la información sobre el grado de satisfacción de los usuarios que han utilizado este servicio.

Objetivos:

El objetivo fundamental ha sido pulsar la opinión de los usuarios acerca de los servicios que presta la OMIC, valorando los siguientes aspectos:

- Capacidad de mostrar la información que solicita y necesita el consumidor.
- Cómo se conjugan la profesionalidad y el trato del personal hacia los usuarios.
- Cómo se encuentran las instalaciones: limpieza, adecuación, accesibilidad y señalización.
- Cómo se facilita la privacidad de la comunicación con el usuario.
- Cuál es la capacidad del personal para resolver lo que se plantea y el interés y disposición de esta.

Determinación del diseño

Como anteriormente se ha dicho, se ha realizado un estudio de opinión en el que se analizan variables que permiten valorar el servicio que presta la OMIC.

Las variables tienen relación con el personal y las instalaciones de la oficina y éstas se han escogido de la encuesta planteada en la *Guía Práctica para la atención a los consumidores en las OMIC*, editada por la Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha y el Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha, en el año 2010

Especificación de hipótesis.

Se calculan las estadísticas individuales, clasificadas posteriormente por edad y por sexo.

Finalmente se realizan varias hipótesis relacionadas con la valoración del servicio que presta, frente al asunto por el que se acudió a la OMIC:

¿Depende la valoración del servicio que presta, frente al problema por el que acudió a la OMIC

- de la información que recibe?
- del trato que recibe del personal?
- de la limpieza, adecuación, accesibilidad y señalización de las instalaciones?
- de las condiciones de privacidad?
- del tiempo de espera en la atención?
- de la preparación, interés y disposición del personal para resolver lo información que solicita o el problema que plantea?

Determinación de las variables

A la hora de realizar la encuesta se tienen en cuenta el sexo y la edad de la persona encuestada, variables que se dividen en diversas categorías.

- Sexo, se identificó auditivamente: Hombre \Rightarrow 1 Mujer \Rightarrow 2
- Los encuestados se agrupan por edad en los siguientes grupos:
 - Hasta 20 años \Rightarrow 1
 - De 21 a 30 años \Rightarrow 2
 - De 31 a 50 años \Rightarrow 3
 - De 51 a 65 años \Rightarrow 4
 - Más de 65 años \Rightarrow 5

- Se valoran los servicios de la OMIC del 1 al 5 (1 la peor valoración y 5 la mejor) identificándose de la siguiente manera:

- Muy insatisfecho \Rightarrow 1
- Insatisfecho \Rightarrow 2
- Medio \Rightarrow 3
- Satisfecho \Rightarrow 4
- Muy satisfecho \Rightarrow 5

- Sólo existe una respuesta en la última pregunta SI ó NO:

SI \Rightarrow 1 NO \Rightarrow 2

3. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Diseño, selección de muestras y recogida de datos

- **Muestreo.**

Contamos con una población de 1.027 reclamaciones desde el 2.008 al 2.010, realizadas tanto por hombres como mujeres, de cualquier edad mayor de 18 años. Con esta población se realizó un muestreo por conglomerados, esto quiere decir que la relación de sujetos a encuestar se obtuvo de dividir la población en grupos y seleccionar algunos de ellos. En este caso, los grupos se dividieron en función de las empresas reclamadas (de suministro eléctrico, de telecomunicaciones,...).

- **Diseño y recogida de datos**

Durante el mes de julio de 2011 se realizaron 215 encuestas. La muestra de datos se obtiene por tanto sobre el 20,93% de la población de referencia.

Puesto que se trataba de una encuesta de opinión no contábamos con información secundaria (información ya existente) y la información primaria fue la extraída de la encuesta realizada.

Las encuestas se hicieron de forma telefónica, por lo tanto la obtención de información fue rápida y se obtuvieron unas respuestas más fiables al no interactuar con el entrevistador.

Se preparó un cuestionario de diez preguntas que se planteaban en el siguiente orden: primero se realizaban las preguntas personales, en este caso el sexo y edad, posteriormente se intercalaban preguntas respecto al personal y las instalaciones de la oficina. Y por último se realizaba una pregunta especial.

La encuesta se realizaba en un tiempo aproximado de 4 minutos y se solicitaban respuestas cerradas, es decir, solo se tenía que valorar el servicio prestado del 1 al 5 como se explicó anteriormente.

La encuesta final quedó de la siguiente manera:

VALORACIÓN GLOBAL: GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CAUSA POR LA QUE ESTABLECIÓ CONTACTO CON LA OMIC

Hola, buenos días. Le llamo desde la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de La Solana. Estamos realizando una encuesta sencilla a los vecinos que han utilizado la OMIC para comprobar cómo valoran el servicio que presta.

Son pocas las preguntas que le haré y no nos llevará mucho tiempo.

¿Qué edad tiene?

Puntúe de 1 a 5 (1 lo peor a 5 lo mejor) los servicios de la OMIC

1.- ¿La información recibida fue clara y sencilla?

2.- ¿El trato recibido fue amable y profesional?

3.- ¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?

4.- ¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?

5.- ¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

6.- ¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?

7.- ¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

8.- ¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?

9.- En general, valore usted del 1 al 10 (1 es la peor valoración y 10 es la mejor) el servicio que recibió, respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

10.- Por último, ¿conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo? ¿Cuáles?

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN PARA
LO QUE NECESITE.**

4. TRATAMIENTO y ANÁLISIS DE DATOS

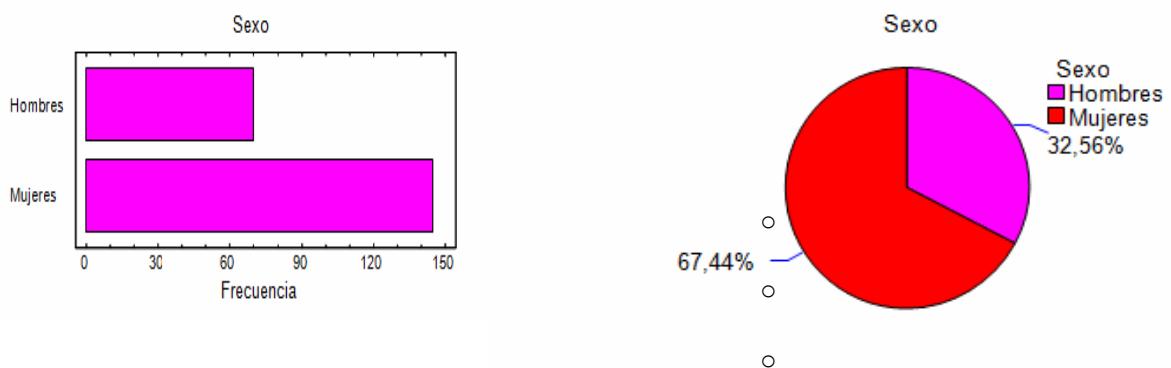
Se analizan los resúmenes estadísticos individuales de cada variable para ver la puntuación que se le da a cada una de ellas. También se analiza la valoración de estas en dos grupos una dividida por sexo y otra por edad.

Estos análisis se realizan en el *Statgraphics*, porque es uno de los programas que mejor nos podrá mostrar las relaciones de unas variables con otras.

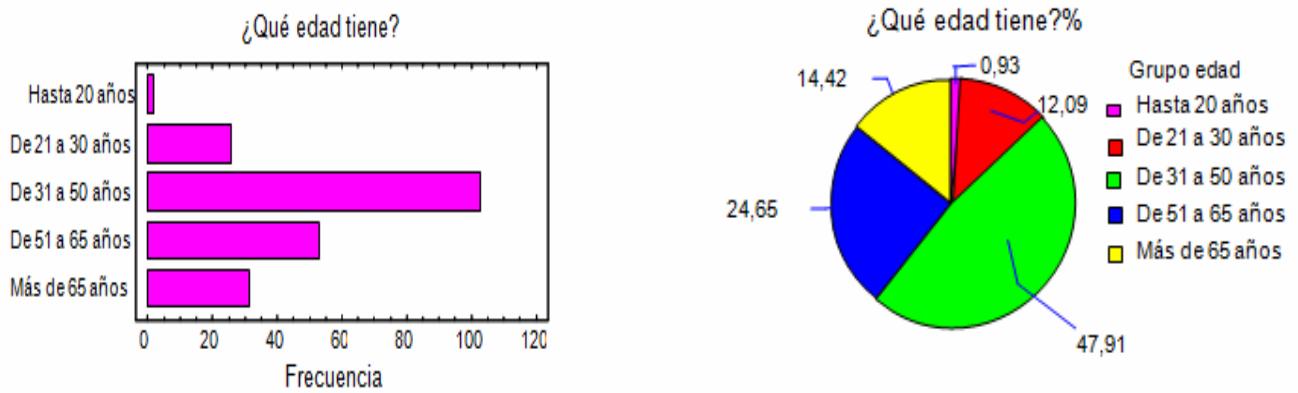
5. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS ESTADÍSTICOS (estos procedimientos están diseñados para resumir una única muestra de datos)

- **Por sexo:** el 67,44% de la muestra encuestada han sido mujeres.



- **Por edad:** la mayoría están comprendidos en el grupo 3, de 31 a 50 años.



El 47,91% de los encuestados tienen de 31 a 50 años.

El 24,65% tienen de 51 a 65 años.

El 14,42% tienen más de 65 años.

El 12,09% tienen de 21 a 30 años. Y el 0,93% tienen hasta 20 años.

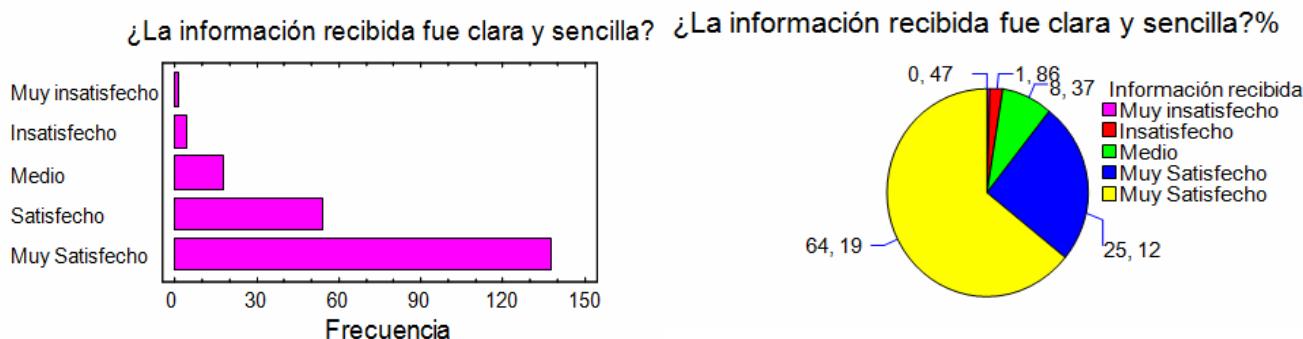
○ Cómo se valoran los servicios de la OMIC.

Mostramos la siguiente tabla con todas las variables que se valoran con la misma respuesta del 1 a 5 (1 es la peor valoración y 5 la mejor).

Valoración del servicio que presta la OMIC						
Nº Variable	Nombre	Media	Moda	Des.Típica	Coef.Variación	
3	¿La información recibida fue clara y sencilla?	4,50698	5	0,76653	17,0076%	
4	¿El trato recibido fue amable y profesional?	4,77674	5	0,568995	11,9118%	
5	¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?	4,4186	5	0,803978	18,1953	
6	¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?	4,22326	5	0,873503	20,6832%	
7	¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?	3,6	5	1,13895	31,6374%	
8	¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?	3,97209	5	1,14352	28,7888%	
9	¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?	4,56744	5	0,706353	15,465%	
10	¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?	4,70233	5	0,630045	13,3986%	
11	Valore usted el servicio que recibió, respecto al problema por el que acudió a la OMIC.	8,48372	10	1,75042	20,6327%	

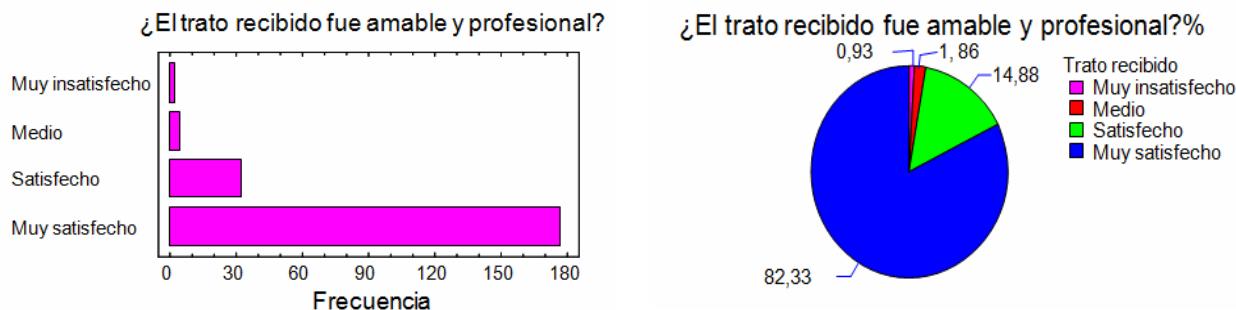
Todas las variables que se tratan muestran poca variación, y reflejan que la valoración más repetida ha sido la máxima, 5 o 10 en el caso de la última variable. Aunque hay que destacar que al realizar la media de cada una de ellas, hay dos aspectos que destaca entre las demás y son peor valorados: la variable número 7 (¿cree que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?) con un 3,6 de la valoración y la variable 8 (¿cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?) con un 3,97. Con esto vemos que las condiciones de privacidad y tiempo de espera en la atención al público deben mejorarse.

¿La información recibida fue clara y sencilla?



El 64,19% los encuestados están muy satisfechos con la información que reciben. El 25,12% están satisfechos. El 8,37% lo valoran como medio, regular. El 1,86% están insatisfechos con la información que reciben. Y el 0,47% muy insatisfecho.

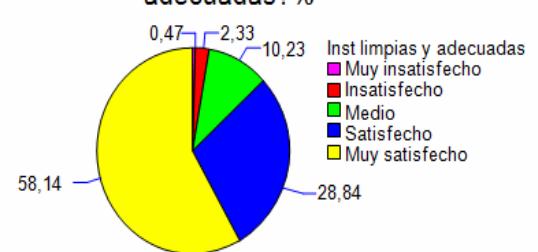
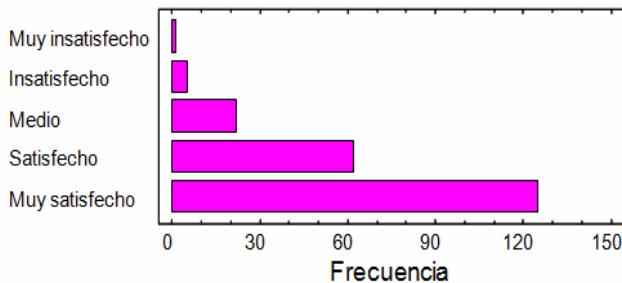
¿El trato recibido fue amable y profesional?



El 82,33% de los encuestados está muy satisfecho con el trato que reciben. El 14,88% está satisfecho del trato que recibe por parte del personal de la oficina. El 1,86% como que el trato recibido fue medio, regular. Y el 0,93% están muy insatisfechos.

¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?

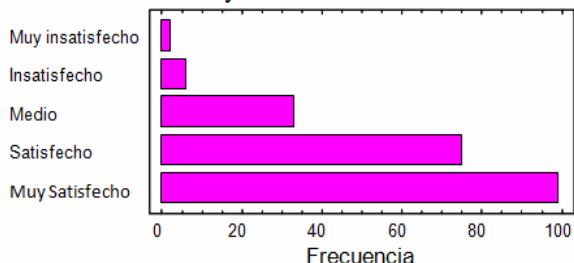
¿Cree que las instalaciones están limpias y adecuadas? ¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas? %



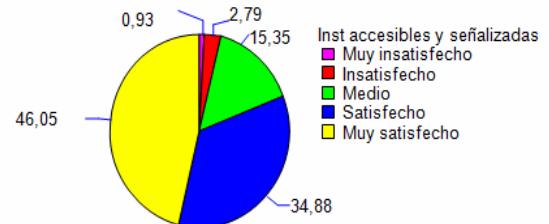
El 58,14% de los encuestados están muy satisfechos con la limpieza y cree que las instalaciones son adecuadas. El 28,84% está satisfecho. El 10,23% valora la limpieza de las instalaciones como medio, regular. El 2,33% está insatisfecho con la limpieza. Y el 0,47% como muy insatisfecho.

¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?

¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?



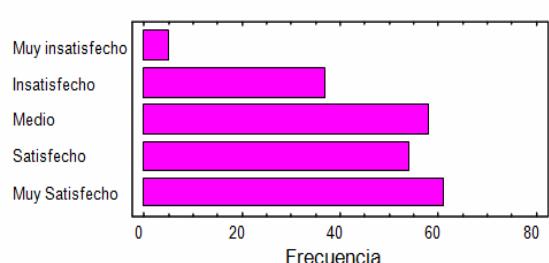
¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas? %



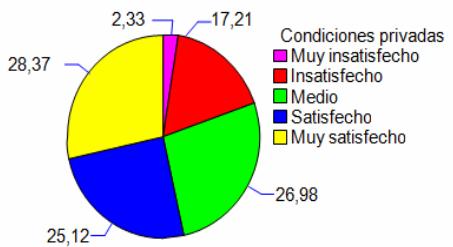
El 46,05% de los encuestados están muy satisfechos con la accesibilidad y señalización de las instalaciones de la oficina. El 34,88% está satisfecho. El 15,35% creen que medio, regular la accesibilidad y la señalización de las instalaciones. El 2,79% está insatisfecho con la accesibilidad y señalización. Y el 0,93% está muy insatisfecho.

¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?



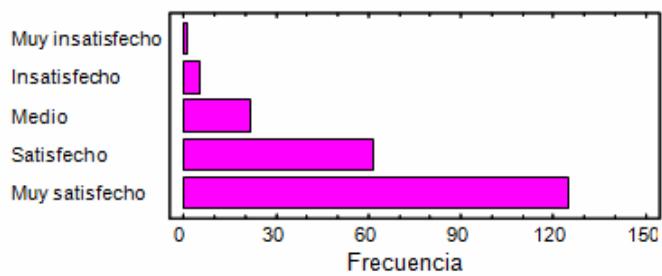
¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario? %



El 28,37% de los encuestados está muy satisfecho con las condiciones de privacidad que presenta la oficina. Y el 25,12% está satisfecho. El 26,98% lo valora como medio, regular. El 17,21% está insatisfecho con esas condiciones. Y el 2,33% muy insatisfecho.

¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?

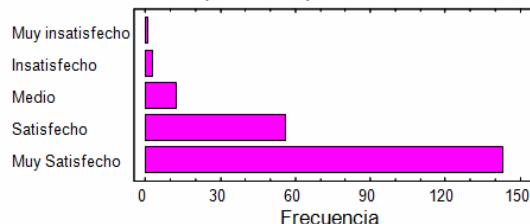
¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?



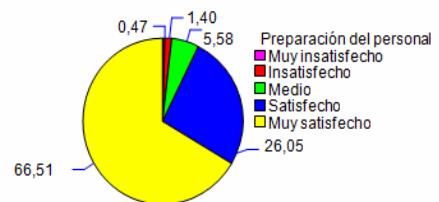
El 42,33% está muy satisfecho con el tiempo que tardaron en atenderle. El 28,37% está satisfecho. El 19,07% lo valora como medio, regular el tiempo que tardaron en atenderle. El 4,65% está insatisfecho. Y el 5,58% muy insatisfecho.

¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

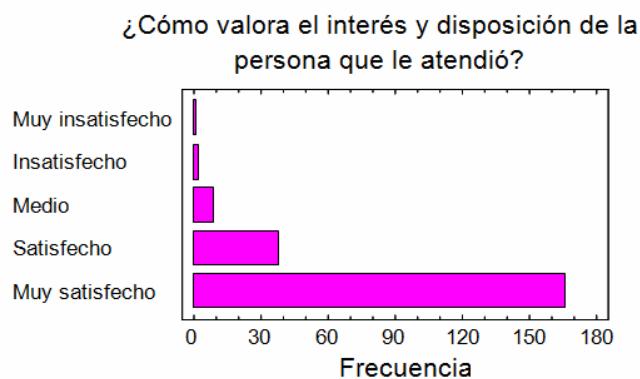


¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba? %

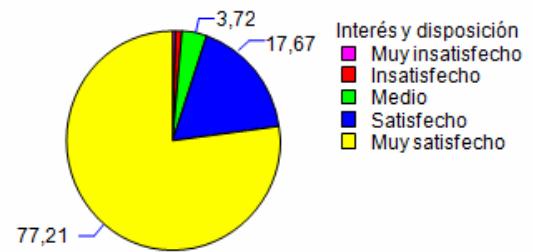


El 66,51% de los encuestados están muy satisfechos de la preparación con la que consta el personal de oficina. El 26,05% está satisfecho. El 5,58% lo valora medio, regular. El 1,40% está insatisfecho. Y el 0,47% muy insatisfecho.

¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?



¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió? %



El 77,21% de los encuestados está muy satisfecho con el interés y disposición que muestra el personal de la oficina. El 17,67% está satisfecho. El 3,72% lo valoran medio, regular.

El 0,93% está insatisfecho con el interés y disposición que muestra en personal. Y el 0,47% muy insatisfecho.

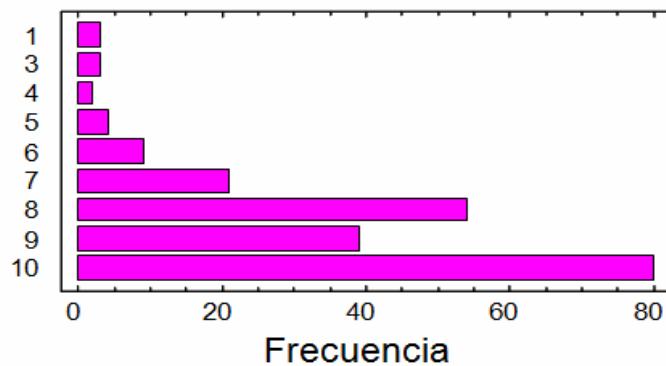
Valore usted del 1 al 10 el servicio que recibió, respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

Tabla de Frecuencias para Servicio recibido

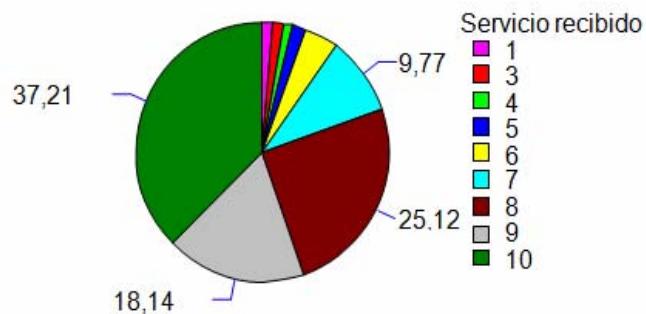
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
			Relativa	Acumulativa	Acum.Rel.
1	1	3	0,0140	3	0,0140
2	3	3	0,0140	6	0,0279
3	4	2	0,0093	8	0,0372
4	5	4	0,0186	12	0,0558
5	6	9	0,0419	21	0,0977
6	7	21	0,0977	42	0,1953
7	8	54	0,2512	96	0,4465
8	9	39	0,1814	135	0,6279
9	10	80	0,3721	215	1,0000

Esta tabla muestra el número de veces que ha ocurrido cada valor de Servicio recibido, así como los porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, tres de los encuestados valora con un 1 el servicio que recibió respecto al problema por el que acudió a la OMIC. Esto representa 1,39535% de los 215 valores del fichero. Las dos columnas más a la derecha proporcionan el recuento y porcentajes acumulativos de arriba a abajo de la tabla.

¿Cómo valora el servicio recibido, respecto al problema por el que acudió a la OMIC?



¿Cómo valora el servicio que recibió, respecto al problema por que acudió a la OMIC?%

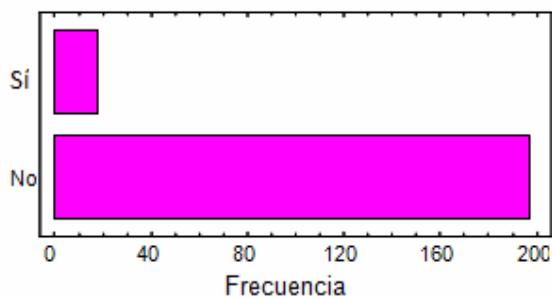


El 37,21% valora con 10 el servicio que recibió, respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

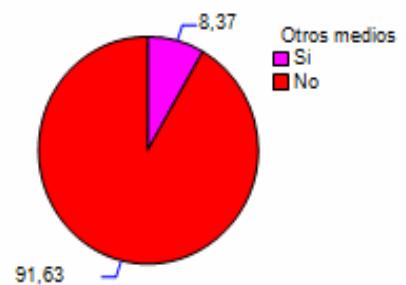
¿Conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo?

Nº	Nombre	Media	Moda	Des. Típica	Coef. Variación
Variable					
12	¿Conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo?	1,91628	2	0,277615	14,4872%

¿Conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo?



¿Conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo?%



El 91,63% de los encuestados no conoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo.

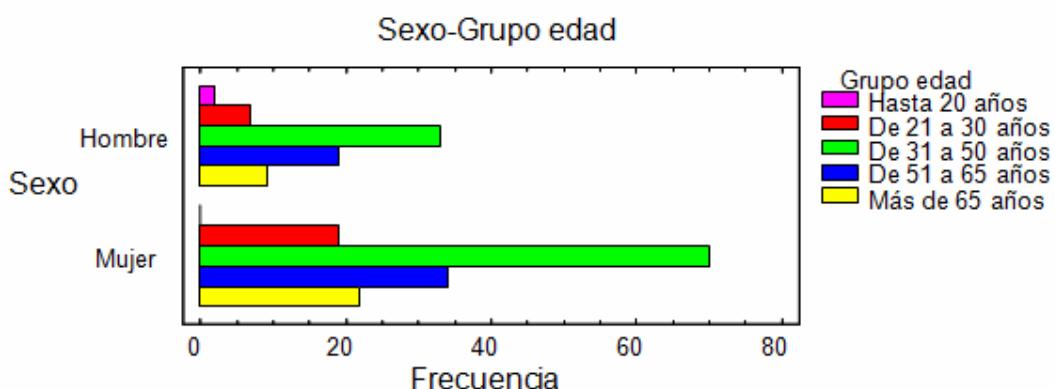
TABULACIÓN CRUZADA (técnica estadística por la que se obtiene una tabla de contingencia, en la que presentan los valores de frecuencias conjuntas de dos variables. Así se puede explicar el comportamiento de una variable (a explicar) en función de otra (explicativa).

Por eso, cada una de las variables que describen los servicios que presta la OMIC se va a relacionar con el *Sexo* por un lado y con los *Grupos de Edad* por otro.

	Hasta 20 años	De 21 a 30 años	De 31 a 50 años	De 51 a 65 años	Más de 65 años	Fila Total
Hombre	2	7	33	19	9	70
	0,93%	3,26%	15,35%	8,84%	4,19	32,56%
Mujer	0	19	70	34	22	145
	0,00%	8,84%	32,56%	15,81%	10,23%	67,44%
Columna Total	2	26	103	53	31	215
	0,93%	12,09%	47,91%	24,65%	14,42%	100,00%

Esta tabla muestra la frecuencia con la que los valores de *Sexo* ocurren junto con cada uno de los *Grupos edad*. El primer número en cada celda de la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de tabla representado por esa celda. Por ejemplo, hubo 2 chicos hasta 20 años que realizaron la encuesta. Esto representa 0,930233% del total de 215 observaciones.

La mayor parte de los encuestados, 103 son mujeres comprendidas entre la edad de 31 a 50 años, un 47,91% casi la mitad de la muestra.



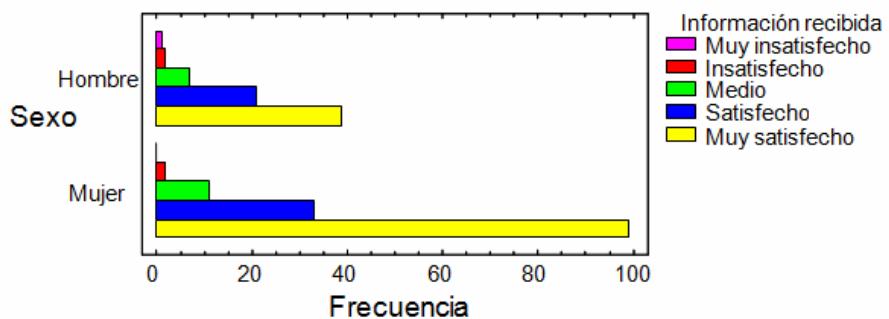
○ POR SEXO.

Estas tablas muestra la frecuencia con la que los 2 valores de Sexo ocurren junto con cada uno de los 5 valores de cada variable.

- Junto a ¿la información recibida fue clara y sencilla?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	1	2	7	21	39	70
	0,47%	0,93%	3,36%	9,77%	18,145	32,56%
Mujer	0	2	11	33	99	145
	0,00%	0,93%	5,12%	15,35%	46,05%	67,44%
Columna Total	1	4	18	54	138	215
	0,47%	1,86%	8,37%	25,12%	64,19%	100%

¿La información recibida fue clara y sencilla?

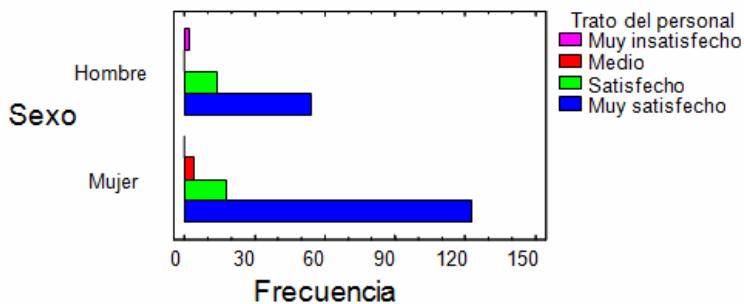


El 18,15% de los hombres y los 46,05% de las mujeres encuestados están muy satisfechos con la información que reciben.

- Junto a ¿el trato recibido fue amable y profesional?

	Muy insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	2	0	14	54	70
	0,93%	0,00%	6,51%	25,12%	32,56%
Mujer	0	4	18	123	145
	0,00%	1,86%	8,37%	57,21%	67,44%
Columna Total	2	4	32	177	215
	0,93%	1,86%	14,88%	82,33%	100%

¿El trato recibido fue amable y profesional?

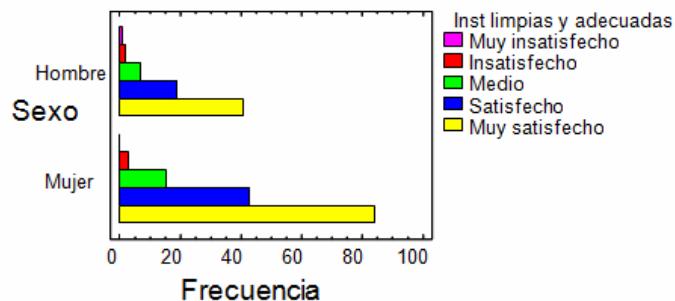


El 25,12% de los hombres y el 57,21% de las mujeres están muy satisfechos con el trato que reciben del personal de la oficina.

- Junto a ¿cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	1	2	7	19	41	70
	0,475	0,93%	3,26%	8,84%	19,07%	32,56%
Mujer	0	3	15	43	84	145
	0,00%	1,40%	6,98%	20,00%	39,07%	67,44%
Columna Total	1	5	22	62	125	215
	0,47%	2,33%	10,23%	28,84%	58,14%	100%

¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?



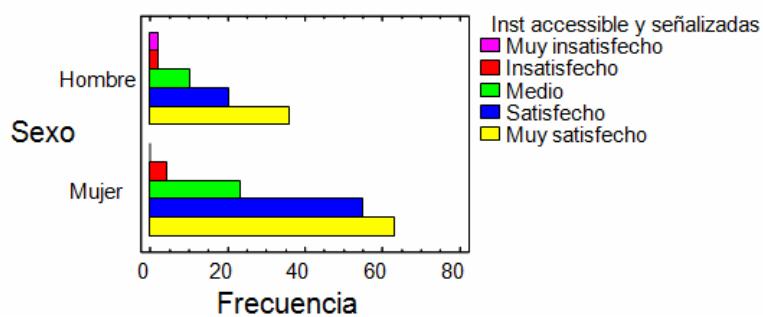
El 19,07% de los hombres y el 39,07% de las mujeres están muy satisfechos con la limpieza y la adecuación de la oficina.

- Junto a ¿cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	2	2	10	20	36	70
	0,93%	0,93%	4,65%	9,30%	16,74%	32,56%

Mujer	0	4	23	55	63	145
	0,00%	1,86%	10,70%	25,58%	29,30%	67,44%
Columna Total	2	6	33	75	99	215
	0,93%	2,79%	15,35%	34,88%	46,05%	100%

¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?

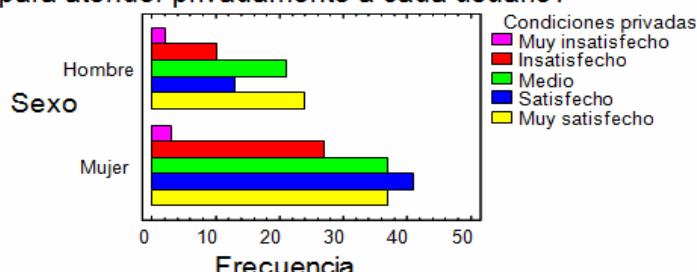


El 16,74% de los hombres y el 29,30% de las mujeres están muy satisfechos con la accesibilidad y señalización de las instalaciones.

- Junto a ¿cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	2	10	21	13	24	70
	0,93%	4,65%	9,77%	6,05%	11,16%	32,56%
Mujer	3	27	37	41	37	145
	1,40%	12,56%	17,21%	19,07%	17,21%	67,44%
Columna Total	5	37	58	54	61	215
	2,33%	17,21%	26,98%	25,12%	28,37%	100%

¿Cree que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

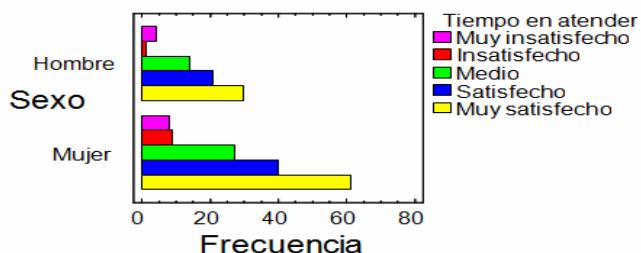


El 11,16% de los hombres y el 17,21% de las mujeres están muy satisfechos de la privacidad con la que cuenta la oficina.

- Junto a ¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	4	1	14	21	30	70
	1,86%	0,47%	6,51%	9,77%	13,95%	32,56%
Mujer	8	9	27	40	61	145
	3,72%	4,19%	12,56%	18,60%	28,37%	67,44%
Columna Total	12	10	41	61	91	215
	5,58%	4,65%	19,07%	28,37%	42,33%	100%

¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?

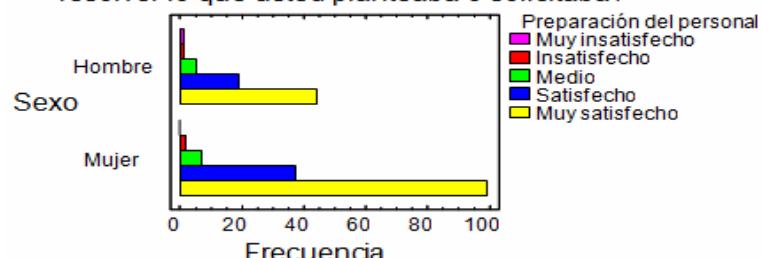


El 13,95% de los hombres y el 28,37% de las mujeres están muy satisfechos con el tiempo que tardaron en atenderle.

- Junto a ¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	1	1	5	19	44	70
	0,47%	0,47%	2,33%	8,84%	20,47%	32,56%
Mujer	0	2	7	37	99	145
	0,00%	0,93%	3,26%	17,21%	46,05%	67,44%
Columna Total	1	3	12	56	143	215
	0,47%	1,405	5,58%	26,05%	66,51%	100%

¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

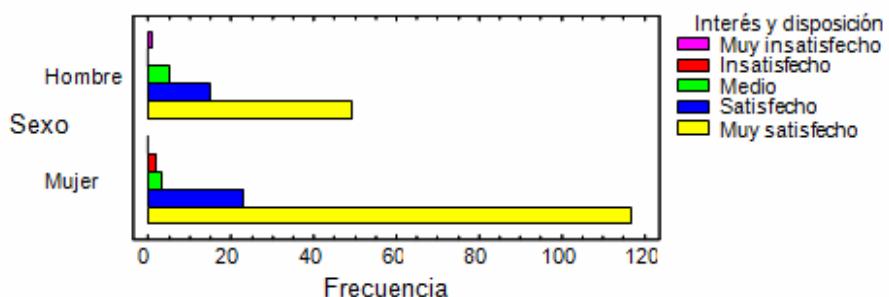


El 20,47% de los hombres y el 46,05% de las mujeres están muy satisfechos con la preparación del personal.

- Junto a ¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hombre	1	0	5	15	49	70
	0,47%	0,00%	2,33%	6,98%	22,79%	32,56%
Mujer	0	2	3	23	117	145
	0,00%	0,93%	1,40%	10,70%	54,42%	67,44%
Columna Total	1	2	8	38	166	215
	0,47%	0,93%	3,72%	17,67%	77,21%	100%

¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?



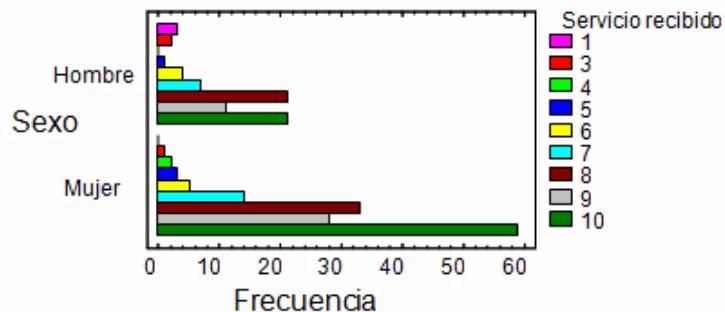
El 22,79% de los hombres y el 54,42% de las mujeres están muy satisfechos con el interés y disposición que muestra el personal.

- Junto a, valore del 1 al 10 el servicio que recibió respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

	1	3	4	5	6	7	8	9	10	Fila Total
Hombre	3	2	0	1	4	7	21	11	21	70
	1,40 %	0,93 %	0,00 %	0,47 %	1,86 %	3,26 %	9,77%	5,12%	9,77%	32,56 %
Mujer	0	1	2	3	5	14	33	28	59	145
	0,00 %	0,47 %	0,93 %	1,40 %	2,33 %	6,51 %	15,35 %	13,02 %	27,44 %	67,44 %
Columna Total	3	3	2	4	9	21	54	39	80	215
	1,40	1,40	0,93	1,86	4,19	9,77	25,12	18,14	37,21	100%

	%	%	%	%	%	%	%	%	%
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Valora del 1 al 10 los servicios recibidos, respecto al problema por el que acudió a la OMIC



El 9,77% de los hombres y el 27,44% de las mujeres valoran con un 10 los servicios que recibieron, respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

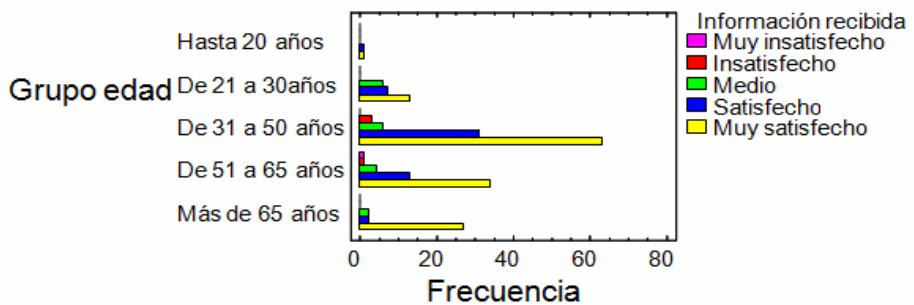
○ POR GRUPO DE EDAD.

Estas tablas muestra la frecuencia con la que los 5 grupos de edad ocurren junto con cada uno de los 5 valores de cada variable.

- Junto a ¿la información recibida fue clara y sencilla?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	0	1	1	2
	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	0	0	6	7	13	26
	0,00%	0,00%	2,79%	3,26%	6,05%	12,09%
De 31 a 50 años	0	3	6	31	63	103
	0,00%	1,40%	2,79%	14,42%	29,30%	47,91%
De 51 a 65 años	1	1	4	13	34	53
	0,475	0,47%	1,86%	6,05%	15,81%	24,65%
Más de 65 años	0	0	2	2	27	31
	0,00%	0,00%	0,93%	0,93%	12,56%	14,42%
Columna Total	1	4	18	54	138	215
	0,47%	1,86%	8,37%	25,12%	64,19%	100%

¿La información recibida fue clara y sencilla?

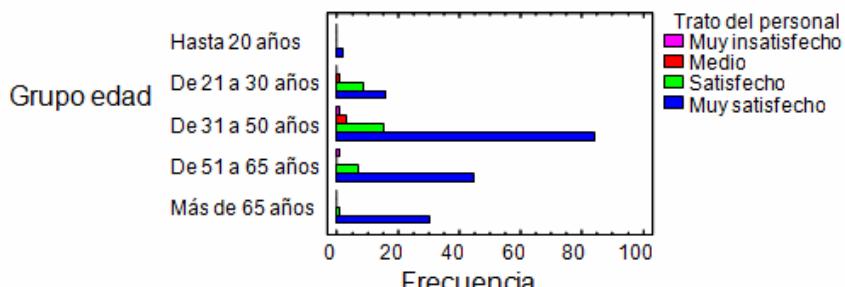


El 29,30% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos con la información que recibieron.

• Junto a ¿el trato recibido fue amable y profesional?

	Muy insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy Satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	0	2	2
	0,00%	0,00%	0,00%	0,93%	0,93%
De 21 a 30 años	0	1	9	16	26
	0,00%	0,47%	4,19%	7,44%	12,09%
De 31 a 50 años	1	3	15	84	103
	0,47%	1,40%	6,98%	39,07%	47,91%
De 51 a 65 años	1	0	7	45	53
	0,47%	0,00%	3,26%	20,93%	24,65%
Más de 65 años	0	0	1	30	31
	0,00%	0,00%	0,47%	13,95%	14,42%
Columna Total	2	4	32	177	215
	0,93%	1,86%	14,88%	82,33%	100%

¿El trato recibido fue amable y profesional?

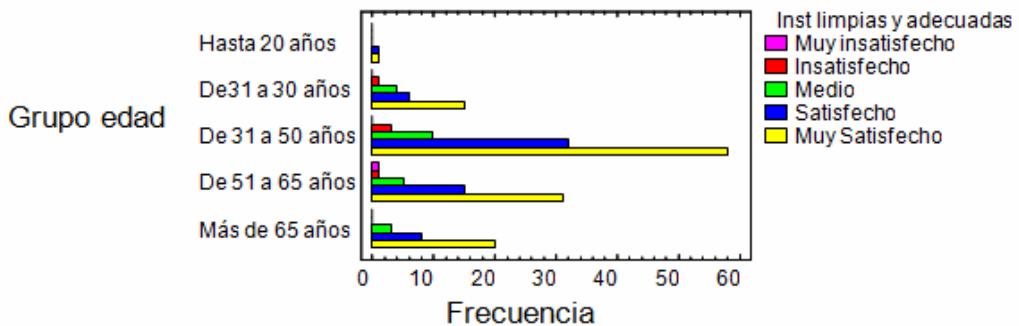


El 39,07% de los encuestados que se encuentran en el grupo de 31 a 50 años están muy satisfechos con el trato recibido por el personal.

- **Junto a ¿cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	0	1	1	2
	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	0	1	4	6	15	26
	0,00%	0,47%	1,86%	2,79%	6,98%	12,09
De 31 a 50 años	0	3	10	32	58	103
	0,00%	1,40%	4,65%	14,88%	26,93%	47,91%
De 51 a 65 años	1	1	5	15	31	53
	0,47%	0,47%	2,33%	6,98%	14,42%	24,65%
Más de 65 años	0	0	3	8	20	31
	0,00%	0,00%	1,40%	3,72%	9,30%	14,42%
Columna Total	1	5	22	62	125	215
	0,47%	2,33%	10,23%	28,84%	58,14%	100%

¿Cree usted que las instalaciones están limpias y adecuadas?



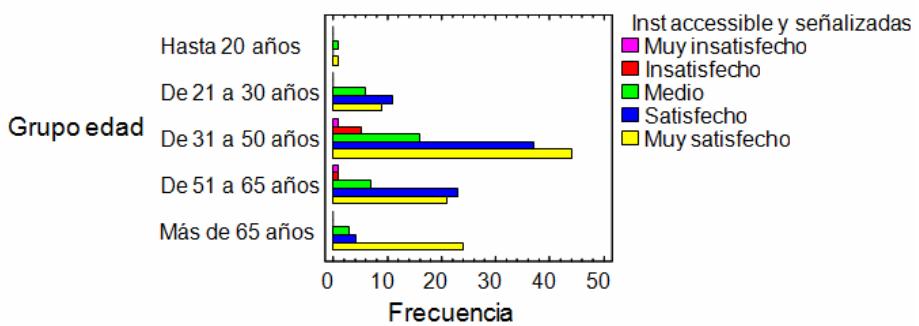
El 26,93% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos con la adecuación y limpieza de las instalaciones.

- **Junto a ¿cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	1	0	1	2
	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,47%	0,93%

De 21 a 30 años	0	0	6	11	9	26
	0,00%	0,00%	2,79%	5,12%	4,19%	12,09%
De 31 a 50 años	1	5	16	37	44	103
	0,47%	2,33%	7,44%	17,21%	20,47%	47,91%
De 51 a 65 años	1	1	7	23	21	53
	0,47%	0,47%	3,26%	10,70%	9,77%	24,65%
Más de 65 años	0	0	3	4	24	31
	0,00%	0,00%	1,40%	1,86%	11,16%	14,42%
Columna Total	2	6	33	75	99	215
	0,93%	2,79%	15,35%	34,88%	46,05%	100%

¿Cree usted que las instalaciones son accesibles y están bien señalizadas?



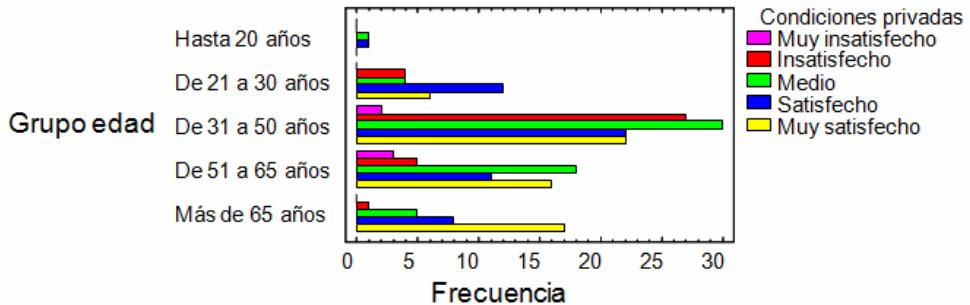
El 20,47% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos con la accesibilidad y señalización de las instalaciones.

- Junto a ¿Cree que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	1	1	0	2
	0,00%	0,00%	0,47%	0,47%	0,00%	0,93%
De 21 a 30 años	0	4	4	12	6	26
	0,00%	1,86%	1,86%	5,58%	2,79%	12,09%
De 31 a 50 años	2	27	30	22	22	103
	0,93%	12,56%	13,95%	10,23%	10,23%	47,91%
De 51 a 65 años	3	5	18	11	16	53
	1,40%	2,33%	8,37%	5,12%	7,44%	24,65%

Más de 65 años	0	1	5	8	17	31
	0,00%	0,47%	2,33%	3,72%	7,91%	14,42%
Columna Total	5	37	58	54	61	215
	2,33%	17,21%	26,98%	25,12%	28,37%	100%

¿Cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?

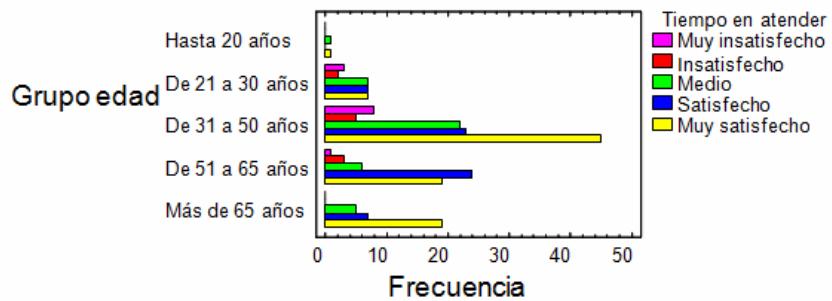


El 13,95% de los encuestados de 31 a 50 años, están medianamente con las condiciones de privacidad que presenta la oficina. Y le sigue un 12,65% que están insatisfechos con dichas condiciones.

- Junto a ¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atender?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	1	0	1	2
	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	3	2	7	7	7	26
	1,40%	0,93%	3,26%	3,26%	3,26%	12,09%
De 31 a 50 años	8	5	22	23	45	103
	3,72%	2,33%	10,23%	10,70%	20,93%	47,91%
De 51 a 65 años	1	3	6	24	19	53
	0,47%	1,40%	2,79%	11,16%	8,84%	24,65%
Más de 65 años	0	0	5	7	19	31
	0,00%	0,00%	2,33%	3,26%	8,84%	14,42%
Columna Total	12	10	41	61	91	215
	5,58%	4,65%	19,07%	28,37%	42,33%	100%

¿Cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?

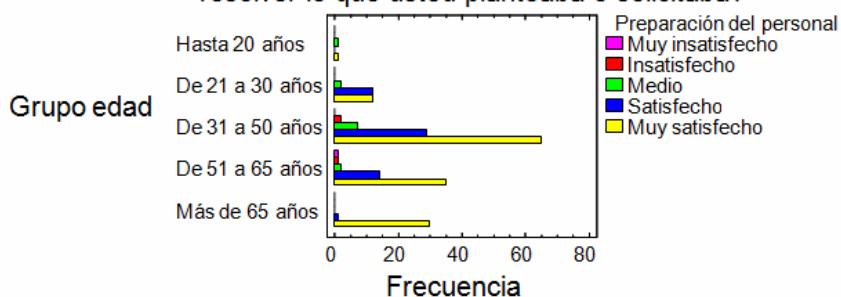


El 20,93% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos con el tiempo que tardaron en atenderle.

- Junto a ¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	1	0	1	2
	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	0	0	2	12	12	26
	0,00%	0,00%	0,93%	5,58%	5,58%	12,09%
De 31 a 50 años	0	2	7	29	65	103
	0,00%	0,93%	3,26%	13,49%	30,23%	47,91%
De 51 a 65 años	1	1	2	14	35	53
	0,47%	0,47%	0,93%	6,51%	16,28%	24,65%
Más de 65 años	0	0	0	1	30	31
	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	13,95%	14,42%
Columna Total	1	3	12	56	143	215
	0,47%	1,40%	5,58%	26,05%	66,51%	100%

¿Cómo valora la preparación del personal para resolver lo que usted planteaba o solicitaba?

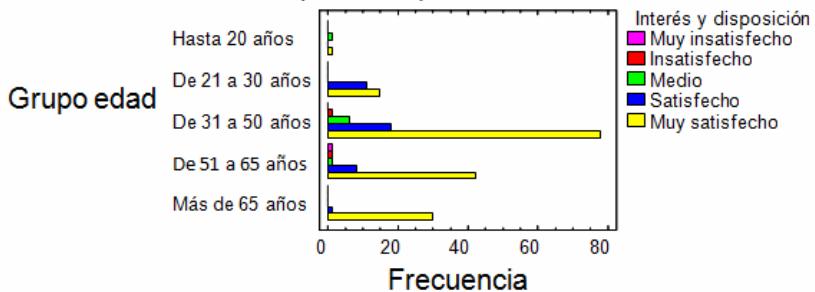


El 30,23% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos con la preparación con la que cuenta el personal de la oficina.

- **Junto a ¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?**

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medio	Satisfecho	Muy satisfecho	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	1	0	1	2
	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	0	0	0	11	15	26
	0,00%	0,00%	0,00%	5,12%	6,98%	12,09%
De 31 a 50 años	0	1	6	18	78	103
	0,00%	0,47%	2,79%	8,37%	36,28%	47,91%
De 51 a 65 años	1	1	1	8	42	53
	0,47%	0,47%	0,47%	3,72%	19,53%	24,65%
Más de 65 años	0	0	0	1	30	31
	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	13,95%	14,42%
Columna Total	1	2	8	38	166	215
	0,47%	0,93%	3,72%	17,67%	77,21%	100%

¿Cómo valora el interés y disposición de la persona que le atendió?



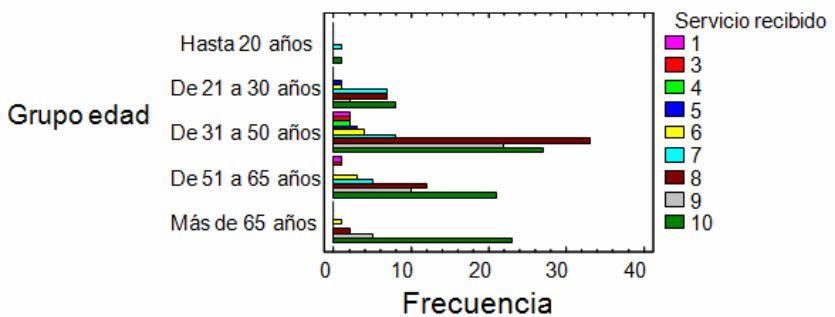
El 36,28% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años están muy satisfechos del interés y disposición que muestra el personal de la oficina.

- **Junto a, valore del 1 al 10 el servicio que recibió respecto al problema por el que acudió a la OMIC.**

	1	3	4	5	6	7	8	9	10	Fila Total
Hasta 20 años	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,47				

	%	%	%	%	%	%	0,00%	0,00%	0,47%	0,93%
De 21 a 30 años	0	0	0	1	1	7	7	2	8	26
	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,47 %	0,47 %	3,26 %	3,26%	0,93%	3,72%	12,09 %
De 31 a 50 años	2	2	2	3	4	8	33	22	27	103
	0,93 %	0,935 %	0,93 %	1,40 %	1,86 %	3,72 %	15,35 %	10,23 %	12,56 %	47,91 %
De 51 a 65 años	1	1	0	0	3	5	12	10	21	53
	0,47 %	0,47 %	0,00 %	0,00 %	1,40 %	2,33 %	5,58%	4,65%	9,77%	24,65 %
Más de 65 años	0	0	0	0	1	0	2	5	23	31
	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,47 %	0,00 %	0,93%	2,33%	10,70 %	14,42 %
Columna Total	3	3	2	4	9	21	54	39	80	215
	1,40 %	1,40 %	0,93 %	1,86 %	4,19 %	9,77 %	25,12 %	18,14 %	37,21 %	100%

Valore del 1 a 10 el servicio que recibió respecto al problema por el que acudió a la OMIC



El 15,35% de los encuestados comprendidos de 31 a 50 años valoran con un 8 el servicio que recibió respecto al problema por el que acudió a la OMIC.

6. CONCLUSIONES

El perfil de edad que más se repite entre la población encuestada corresponde al tramo comprendido entre los 31 y 50 años (47,91%), seguido del grupo de 51 a 65 años (24,65%). Pero en todos los grupos de edad, menos en el primero (hasta 20 años), siempre existe una superioridad de encuestadas del sexo femenino (67,44%). Así podemos concluir que en el resultado final de este estudio pesa más la opinión de ellas y que la mayor parte de los usuarios de la OMIC son mujeres comprendidas entre 31 y 50 años (32,56%).

En general, todas las cuestiones planteadas están muy bien valoradas, pero destacamos la puntuación de algunos aspectos concretos, como las condiciones de privacidad y tiempo de espera en la atención al público que deben mejorarse.

Los usuarios aprueban la calidad de la comunicación de la OMIC con el consumidor.

Un 89,31% están satisfechos o muy satisfechos con la claridad y sencillez de la información recibida, y de forma especial, están más satisfechas las mujeres.

Un 97,21% están satisfechos o muy satisfechos con el trato amable y profesional recibido durante el proceso de comunicación de la demanda, con porcentajes similares tanto en hombres como en mujeres.

Un 94,88% están satisfechos o muy satisfechos con el interés y disposición del personal de la OMIC que le atiende en su demanda, y el porcentaje de opinión favorable es más elevado en las mujeres.

Los usuarios aprueban las condiciones de las instalaciones de la OMIC para atender al público.

Un 86,98% están satisfechos o muy satisfechos con las propias instalaciones y un 86,98% están satisfechos o muy satisfechos con la accesibilidad y con la señalización de las mismas instalaciones.

No obstante, en este apartado se repite un comentario respecto a la señalización de la ubicación de la OMIC, que se refiere al hecho de que los vecinos de La Solana sí la localizan fácilmente y no estaría mal señalizada, pero para los usuarios que no residen habitualmente en la localidad se pide más señalización vertical en La Solana.

Una gran parte de usuarios considera que se debe mejorar la privacidad en la atención personalizada de demandas en la OMIC.

A la pregunta "¿cree usted que la OMIC reúne las condiciones necesarias para atender privadamente a cada usuario?", un 46,52% de usuarios no están satisfechos con la privacidad que ofrecen actualmente las instalaciones de la OMIC y en consecuencia entendemos que se debe mejorar. Además surgen diversas apreciaciones de los usuarios a la hora de valorar este punto, como cuando se diferencia la privacidad que requieren las consultas más generales o sobre cuestiones "suaves", para las que no supone inconveniente que las instalaciones se encuentren conforme están, con respecto a la necesidad de mayor privacidad física que se requiere cuando se plantean reclamaciones o denuncias sobre temas más serios y más personales.

También se comenta que las instalaciones son pequeñas tanto de la oficina como de la sala de espera, que debería haber más amplitud en la oficina para que los usuarios no estén tan unidos a la hora de presentar sus reclamaciones y que se deberían separar diversos espacios de atención al público de forma física (con varios despachos, por medio de biombos, etc.).

Una parte de usuarios considera que se debe mejorar el tiempo de espera en la atención al público.

A la pregunta "¿cómo valora el tiempo que tardaron en atenderle?", un 70,70% están satisfechos o muy satisfechos con el tiempo de espera. Pero aunque el comentario más frecuente es que cada usuario necesita su tiempo y hay que ser pacientes, el dato negativo que arroja la encuesta es que el 29,30% (con un porcentaje más alto en las mujeres que en los hombres) consideran que el tiempo de espera es excesivo. Por ello habrá que ajustar el servicio en lo posible a al compromiso de calidad establecido en la Carta de Servicios de las OMIC y atender las consultas presenciales con un tiempo medio de espera de 30 minutos.

Los consumidores y usuarios valoran extraordinariamente la preparación del personal y la gestión de la OMIC.

El 92,56% están satisfechos o muy satisfechos con la preparación del personal para resolver el asunto que planteaban o solicitaban. Y un 80,47% (con porcentaje más alto de mujeres que de hombres) valoran de 8 a 10 la satisfacción del servicio recibido respecto al problema por el que acudió a la OMIC. Sólo un 3,72% de encuestados (con más porcentaje de hombres que mujeres) suspende la preparación del personal que le atendió y la gestión de la OMIC-

La OMIC resuelve casi en exclusiva los problemas de los consumidores de La Solana.

Por último, respecto a la pregunta especial "éconoce otros medios, procedimientos u organismos para resolver los asuntos de consumo?", el 91,63% de los encuestados responde no conocer otros medios u organismos frente a un 8,37% que sí. Los medios que se mencionan son gestorías, abogados, Tribunales, asociaciones de consumidores.

En conclusión, la OMIC de La Solana cubre como servicio público eficaz y de forma casi exclusiva la información y protección en materia de consumo para todos los vecinos, acercando la administración a los asuntos más cotidianos de las familias.

7. BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN DE ESTUDIOS PSICOLÓGICOS Y SOCIALES DE CASTILLA-LA MANCHA, *Guía práctica para la atención a los consumidores en las OMIC*, Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha, Toledo, 2010.

INSTITUTO DE CONSUMO DE CASTILLA-LA MANCHA, *Carta marco de servicios de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de Castilla-La Mancha*, Toledo, 2009.

ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE LA SOLANA, *Ordenanza reguladora del Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de La Solana*, Boletín Oficial de la Provincia de Ciudad Real, nº 133, 3 de noviembre de 2003, pp. 9-14.