

# SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE VISESA EN MODALIDAD AROC, 2021

## Ficha técnica



Entrevista telefónica C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview, sistema asistido por ordenador con plataforma Gandía Integra), a las personas que han adquirido una vivienda en modalidad de alquiler con opción a compra entre el 01/04/2019 y el 31/03/2021.

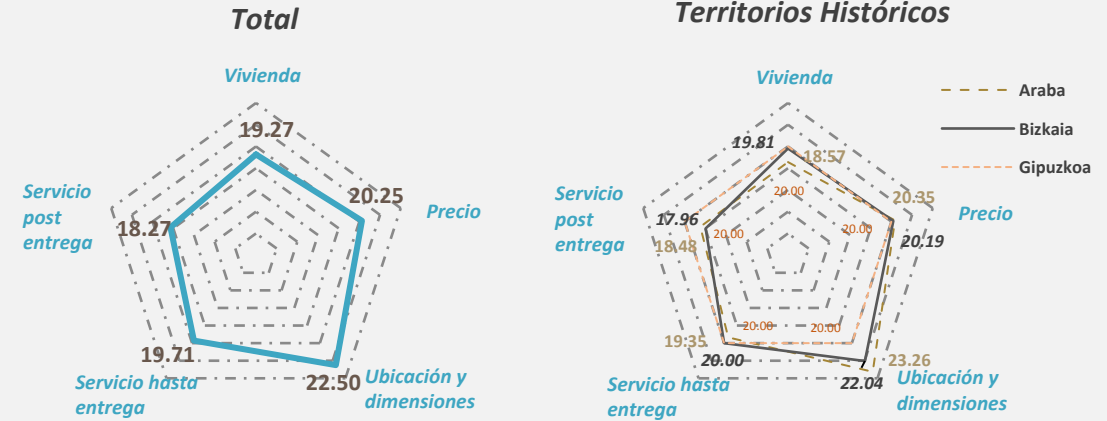


La muestra ha sido de 52 entrevistas sobre un universo total de 58 clientes, sobre datos globales el margen de error muestral es de  $e = \pm 4,4\%$ .

	Universo	Muestra	Error muestral*	Tasa de respuesta
Araba	28	23	+/-8,8%	82,1%
Bizkaia	28	27	+/-3,6%	96,4%
Gipuzkoa	2	2	+/-0,0%	100%
Total	58	52	+/-4,4%	89,7%

Error muestral para un nivel de confianza del 95,5%, 1,96  $\sigma$  respecto de  $\mu$

## Prioridades de los clientes en relación a la vivienda



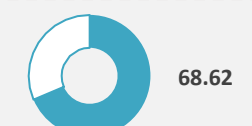
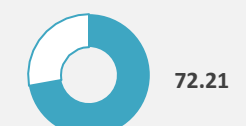
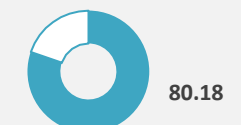
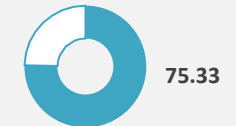
## Satisfacción con los ámbitos de servicio\*

	Total (n = 52)	Araba (n = 23)	Bizkaia (n = 27)	Gipuzkoa (n = 2)
Vivienda (calidades)	70,11	73,99	67,43	61,67
Ubicación y dimensiones	80,27	83,13	78,37	73,00
Precio	71,47	76,38	67,65	66,67
Servicio hasta la entrega	83,33	86,47	81,07	77,78
Servicio post entrega	70,40	80,29	65,17	64,00

## Índice de satisfacción espontánea\*



## ISG Vivesa\*\*



\* Escala de satisfacción de mínimo 0 "nada satisfecho/a" a máximo 100 "muy satisfecho/a".

\*\* I.S.G.: nivel de satisfacción según importancia concedida a las 5 áreas de servicio.