

# Centro de Atención Telefónica

---

Estudios sociales y de mercado



Con, por y para  
las personas con  
discapacidad



## ¿Quiénes somos?

**Fundación Dfa** es una entidad sin ánimo de lucro calificada como Centro Especial de Empleo. Desde su puesta en marcha en 1976, la entidad está reconocida como un bien social en la integración de las personas con discapacidad. Queremos '**avanzar todos juntos sin dejar a nadie atrás**'.

Nuestra filosofía radica en el continuo avance y crecimiento para llegar cada vez a más personas y brindarles la formación, atención e información que necesiten. **Anualmente, atendemos a más de 15.000 personas.**

Entre los servicios prestados por la entidad se encuentran los relacionados con el Centro de Atención Telefónica, con **una dilatada experiencia** en el desarrollo de servicios de teleasistencia, estudios sociales y de mercado, encuestas, secretariado virtual y atención telefónica especializada en temáticas de carácter social.

## En cifras



**+50**

Trabajadores/as



**70%**

Contratos estables



**95%**

Con discapacidad



**76%**

Mujeres

## ¿Por qué contratar una empresa social?

- Es una de las medidas alternativas para el cumplimiento de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Se fomenta la Responsabilidad Social de tu empresa o entidad.
- Se contribuye a la creación de empleo de personas con discapacidad.



# Nuestros Servicios



Estudios sociales  
y de mercado



Secretaría virtual y  
gestión de agendas



Atención telefónica  
personalizada

## Garantía de calidad



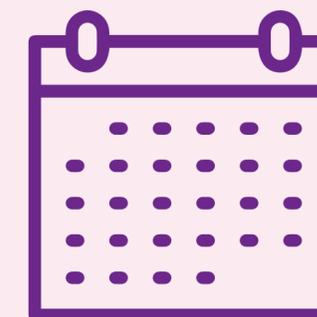
**Norma ISO 9001:2015**

Gestión de Calidad en:

Gestión telefónica y realización de encuestas / Investigación social y de mercados



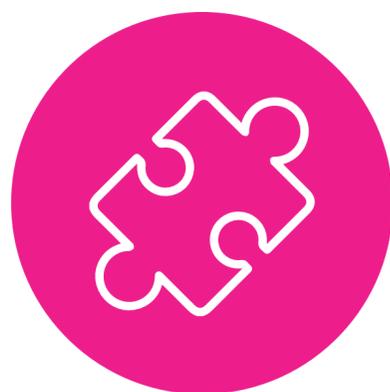
**24 horas**



**365 días**

# Estudios sociales y de mercado

Dentro del **Centro de Atención Telefónica**, el **Departamento de Estudios** desarrolla trabajos de consultoría a través de estudios sociales y de mercado.



Estudios personalizados



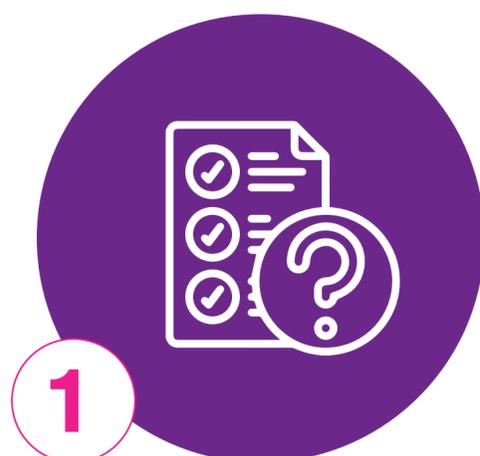
Red de campo propia



Política de calidad integral

# Estudios sociales y de mercado

Nos ocupamos de todas las fases de la investigación:



**1**

## Diseño

Definición del cuestionario, entrevistas, etc., junto al cliente de acuerdo a los objetivos planteados.



**2**

## Trabajo de campo

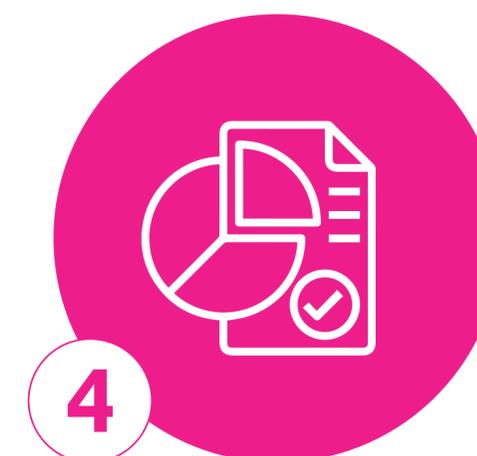
Recogida de la información a través de la técnica definida para la investigación (cuantitativa o cualitativa).



**3**

## Análisis de información

Análisis estadístico de datos y estudio de información cualitativa.



**4**

## Informes de resultados

Generación de resultados y elaboración de informes en diferentes formatos.



# Estudios sociales y de mercado

Diseñamos proyectos en los que se aplican tanto técnicas cuantitativas como cualitativas de investigación, siempre adaptados a las necesidades de nuestros clientes.

## Metodologías de trabajo



### Encuestas

Telefónicas: Sistema CATI  
Presenciales: Sistema CAPI  
On-line: Sistema CAWI



### Grupos de discusión

Presenciales  
Online



### Análisis estadístico

Bases de datos de encuesta  
Bases de datos externas



### Entrevistas en profundidad

Presenciales  
Online



### Transcripciones

De entrevistas y grupos de discusión

# Equipo de trabajo



**Isabel Calvo**

*Licenciada en Sociología  
Responsable del Departamento  
de Estudios*



**Laura Caballero**

*Licenciada en Investigación  
y Técnicas de Mercado  
Consultora de Investigación del  
Departamento de Estudios*

Contamos con un equipo especializado para la ejecución del trabajo de campo.



## **Equipo multidisciplinar**

Con experiencia y cualificación para poder abordar los distintos tipos de investigación.



## **Formación**

La formación continua como base de nuestra filosofía de trabajo para seguir adaptándonos a las demandas del mercado.



## **Flexibilidad**

Personalizamos cada proyecto y nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes.

# Nuestras instalaciones



## Call Center

Equipado con software especializado para la correcta prestación del servicio.



## Sala polivalente

Para la realización de grupos de discusión y entrevistas en profundidad.



## Sala de juntas

Para presentaciones, videollamadas, realización de grupos de discusión y entrevistas en profundidad.

# Han confiado en nuestros servicios

## Nuestra experiencia

- Estudios sociales
- Estudios de experiencia de cliente
- Estudios de clima laboral
- Estudios de imagen y posicionamiento
- Estudios de satisfacción
- Estudios de actitudes y detección de necesidades
- Barómetros políticos y municipales



# Algunos de nuestros proyectos



## Estudios sociales

- Gestión de la opinión y expectativas de los usuarios del Sistema de Salud de Aragón (2017-2023).
- Medición del índice de satisfacción del cliente de Linde Healthcare (2015-2023).
- Redes de apoyo social en las personas mayores. Instituto Aragonés de Servicios Sociales (2022).
- El ictus con perspectiva de género en Aragón (2020).



## Estudios de satisfacción de clientes / usuarios

- Banca amigable con las personas mayores. Ayuntamiento de Zaragoza (2022).
- Encuesta de satisfacción a personas usuarias del tranvía de Zaragoza (2020-2022).
- Estudio Martín Martín. Análisis de la experiencia de clientes y no clientes (2021).
- Estudio de satisfacción de clientes de El Rincón (2021).
- Estudio de consumidores para diagnóstico de percepción, Palau de Les Arts Reina Sofía (2021).



## Barómetros de opinión y evaluación de servicios

- Barómetro de opinión de los Servicios Municipales de la ciudad de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza (2017-2023).
- Encuestas de satisfacción a egresados de Grado y Máster de la Universidad de Córdoba (2020-2023).
- Estudio de audiencia de medios de comunicación - La Rioja. A Crear (2022).

# Contacto



**Isabel Calvo**

[icalvo@fundaciondfa.es](mailto:icalvo@fundaciondfa.es)



**Laura Caballero**

[lcaballero@fundaciondfa.es](mailto:lcaballero@fundaciondfa.es)

## Fundación Dfa

Jorge Sánchez Candial, 5. 50014 Zaragoza

Tfno. 976 59 59 59

[www.fundaciondfa.es/empresas](http://www.fundaciondfa.es/empresas)