



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2015

INFORME DE RESULTADOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	5
2.1. Ficha técnica	6
2.2. Desarrollo de los trabajos de campo	9
2.3. Cuestionario	11
3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	14
3.1. Sexo	14
3.2. Edad.....	15
3.3. Nivel de estudios	16
3.4. Ocupación	17
4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA	19
4.1. Motivo de la visita.....	19
4.2. Tipo de persona usuaria.....	20
4.3. Frecuencia de la visita.....	21
4.4. Hora de la visita	22
4.5. Hora de la visita por estratos.....	23
5. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO	25
5.1. Instalaciones	25
5.2. Personal	27
5.3. Procesos	28
5.4. Valoración global del servicio recibido y distribución por atributos.....	30
5.5. Valoración del servicio recibido por estratos	33
5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.....	34
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria	35
5.7.1. Sexo	35
5.7.2. Edad	36
5.7.3. Nivel de estudios	37
5.7.4. Ocupación	38
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.....	39
5.8.1. Motivo de la visita.....	39
5.8.2. Tipo de persona usuaria	40
5.8.3. Frecuencia de la visita.....	41
5.8.4. Hora de la visita.....	42
5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos	43
5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.....	44
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD	45
6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.....	45
6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.....	47
6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS)	48
6.3.1. Metodología.....	48
6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.....	50
6.3.3. Índices de calidad por estratos.....	56

7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.	57
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.	57
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.	59
7.3. Tiempo de espera para ser atendido.	60
7.4. Reclamaciones / sugerencias.	62
7.5. Observaciones.	64
8. CONCLUSIONES	65
ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.	66
ANEXO II: DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO.	73

INTRODUCCIÓN

Este estudio se ha llevado a cabo con el objetivo de analizar la percepción de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. En concreto el estudio se ha llevado a cabo en aquellas oficinas que presentan una mayor afluencia de personas. En esta edición se puede analizar la evolución de los resultados, ya que estos son comparables con los del año anterior.

El objetivo de este estudio tiene una doble vertiente, ya que por una parte pretende rendir cuentas ante las personas usuarias sobre la evolución de los servicios prestados por el Gobierno de Cantabria. Por otra parte, mediante el análisis de la información obtenida en este estudio se detectan aquellas prioridades y áreas de mejora en las que es necesario intervenir para avanzar en la calidad de la prestación de los servicios.

El Gobierno de Cantabria, conocedor de que la prestación de unos servicios públicos de calidad, requiere de la evaluación de los mismos, ratificó en la Conferencia Sectorial de Administración Pública, la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas, aprobada el 16 de noviembre de 2009, que establece iniciativas de evaluación de actividades y resultados, que permitan determinar el nivel de eficacia, rendimiento y satisfacción con las políticas y servicios públicos. Entre los compromisos adquiridos en la Carta, se recoge expresamente el desarrollo de herramientas de tipo cualitativo y cuantitativo, incorporando las valoraciones de los ciudadanos, con un enfoque abierto metodológicamente pero riguroso y estructurado.

Con fecha 18 de octubre de 2013 se publicó en el Boletín Oficial de Cantabria el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2013, por el que se aprueba la Estrategia de Mejora de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (2013-2015). Entre las actuaciones destinadas a incrementar la eficiencia en la comunicación con la ciudadanía y a impulsar una administración más receptiva a sus demandas, se señala la medición periódica del índice de percepción de la calidad de los servicios (IPCS), que nos permita llevar a cabo un seguimiento permanente del indicador mencionado.

Con posterioridad, el Decreto 63/2014, de 23 de octubre, aprobó la realización e inclusión en el Programa Anual 2014 de la estadística denominada “Índice de Percepción de Calidad de los Servicios”, dando carácter oficial y reconociendo a la misma como actividad de interés para la Comunidad Autónoma de Cantabria. Esta operación estadística nos permite dar respuesta a las nuevas necesidades de información y al mandato derivado de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, relativo a la obligación de publicar la información necesaria para valorar la calidad de los servicios públicos.

En el año 2015, la aprobación de la realización de la estadística se ha llevado a cabo mediante el Decreto 130/2015, de 3 de septiembre.

Entre los años 2005 y 2011 se llevaron a cabo mediciones de la calidad de los servicios que presta nuestra administración. Para estas mediciones se aplicó el modelo SERVQUAL y se obtuvieron los datos a través de entrevistas personales.

En el año 2014, se reanudaron los trabajos de medición de la calidad. Para la realización de estos, se actualizó la metodología utilizada en anteriores ocasiones, incorporando la experiencia adquirida en las mediciones realizadas entre 2005 y 2011, y las recomendaciones del grupo de expertos de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, que elaboró una propuesta de cuestionario para la realización de encuestas de percepción. Además, en esta ocasión, los trabajos se realizaron en colaboración con el Instituto Cántabro de Estadística (ICANE). Este año se ha mantenido la misma metodología, aunque introduciendo algún cambio, como se puede comprobar en el siguiente apartado.

2. METODOLOGÍA.

Entre los diferentes modelos de medición de la calidad de los servicios públicos se han impuesto aquellos que consideran que la satisfacción de las personas usuarias es consecuencia de la calidad percibida. Sobre esta base se han concretado las recomendaciones de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios y de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios, en cuyo seno se elaboró una propuesta de cuestionario para la realización de las encuestas de percepción que han servido de referencia para el trabajo que presentamos.

La ejecución de la estadística se encomendó a la Inspección General de Servicios, que contó con la colaboración y el apoyo técnico del Instituto Cántabro de Estadística (ICANE), al igual que en el año 2014. El desarrollo de la investigación se basa en una metodología cuantitativa, que ha utilizado entrevistas a las personas usuarias de las unidades de atención ciudadana más relevantes de nuestra Administración (ver la distribución de la muestra en la ficha técnica).

Quedan fuera del estudio los servicios prestados en otros ámbitos de perfil más asistencial o especializado, como son la sanidad, la educación, la justicia y otros que, por tratarse de sectores específicos de actividad, precisarían de estudios monográficos individualizados, más adaptados a sus propias peculiaridades.

Para la realización de esta encuesta se ha utilizado la misma metodología que se utilizó en el año 2014, con una diferencia: la toma de datos para conocer la opinión de las personas usuarias y elaborar el índice de percepción de calidad de los servicios (IPCS) se realizó en dos oleadas, en lugar de en una sola, como se había llevado a cabo en años anteriores:

- La primera oleada se llevó a cabo entre el 15 y el 18 de junio de 2015.
- La segunda oleada se llevó a cabo entre el 23 y el 30 de noviembre de 2015.

2.1. Ficha técnica.

Ámbito:

Cantabria

Universo:

Población residente de ambos sexos de 18 años y más, que utiliza los servicios de atención al público.

Estratos	Usuarios
Industria	32.500
Ganadería	22.500
Turismo, OAC, ECO, SCE ¹	27.500
Educación	25.000
Obras Públicas	12.500
Sanidad	10.000
ICASS	52.500
ACAT	50.000
Total	232.500

Nota 1: Incluye las oficinas de D. Gral. De Turismo, Oficina de Atención a la Ciudadanía, Economía y oficinas centrales del Servicio Cántabro de Empleo.

Tamaño de la muestra:

Diseñada: 412 entrevistas.

Realizada: 416 entrevistas.

Afijación: en el estrato de Turismo, OAC, ECO Y SCE el reparto se hará estrictamente proporcional al número de usuarios de cada centro tal y como figura en el anexo 2 de esta ficha técnica.

Ponderación:

Para tratar la muestra en su conjunto son de aplicación los coeficientes que figuran en el anexo 1 de esta ficha técnica.

Puntos de muestreo:

- Dirección General de Innovación e Industria (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Ganadería, Pesca y Desarrollo Rural (c/ Albert Einstein nº 2).
- Dirección General de Comercio y Consumo y Dirección General de Turismo (c/ Albert Einstein nº 4).
- Oficina de Atención a la Ciudadanía (c/ Peña Herbosa nº 29).
- Sede de la Consejería de Economía (c/ Hernán Cortés nº 9).
- Servicio Cántabro de Empleo (c/ General Dávila nº 87).
- Sede de la Consejería Educación (c/ Vargas nº 53).
- Consejería de Obras Públicas (c/ Alta nº 5).

- Sede de la Consejería Sanidad (c/ Federico Vial nº 13).
- Instituto Cántabro de Servicios Sociales, ICASS (c/ General Dávila nº 87).
- Agencia Cántabra de Administración Tributaria, ACAT (Paseo de Pereda nº 14).

Procedimiento de muestreo:

Personas presentes en la oficina en el momento de la realización de la encuesta.

Error muestral:

Para un nivel de confianza del 95%, el error real es de $\pm 1,43\%$ para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple con varianza conocida.

Fecha estimada de realización:

1ª oleada: del 15 al 26 de junio de 2015.

2ª oleada: del 16 al 27 de noviembre de 2015.

ANEXO 1: Distribución de la muestra, coeficientes de ponderación y errores de muestreo

Estratos	Muestra total	1ª oleada	2ª oleada	Ponderación	Error
Industria	42	21	21	1,38453661	0,04
Ganadería	80	40	40	0,503225806	0,04
Turismo, OAC, ECO, SCE	48	26	26	0,946236559	0,04
Educación	32	16	16	1,397849462	0,04
Obras Públicas	38	19	19	0,588568195	0,04
Sanidad	56	28	28	0,319508449	0,04
ICASS	58	29	29	1,619577308	0,04
ACAT	58	29	29	1,542454579	0,04
Total	416	208	208	1	1,4317601607

ANEXO 2: Reparto del número de encuestas en el estrato de “Turismo, OAC, ECO y SCE”

Centros	Encuestas	1ª oleada	2ª oleada
D. Gral. de Turismo y D. Gral de Comercio y Consumo	16	8	8
Oficina Atención Ciudadanía	14	7	7
Economía	12	6	6
SCE	10	5	5
Total	52	26	26

2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.

En esta ocasión, como se ha comentado anteriormente, los trabajos de campo se realizaron en dos oleadas, entre los días 15 y 18 de junio y 23 y 30 de noviembre de 2015.

Para obtener las 416 encuestas completas que se habían proyectado en el diseño muestral, fue necesario realizar 581 intentos de encuesta, es decir, que el número medio de intentos por encuesta es 1,40. Este índice se ha reducido con respecto al año anterior, que fue 1,59.

En la siguiente tabla se puede observar que el 71,6% de las personas encuestadas completaron la encuesta en el primer intento. Por el contrario, el 19,97% rechazaron realizar la encuesta antes de empezar la entrevista. El resto de las incidencias registradas (aproximadamente un 8%), entre las que se encuentran las personas que no cumplían los requisitos para ser encuestadas, entre otras, presentan una frecuencia baja, tal y como se recoge en la siguiente tabla.

Incidencia	Número	Porcentaje
Respuesta completa en el primer intento	416	71,6%
Respuesta incompleta	144	24,96%
Negativa Explícita	1	0,34%
Rechazo antes de empezar la entrevista	116	19,97%
Rechazo en la introducción	26	4,48%
Rechazo durante la entrevista	1	0,17%
No cumplen requisitos para ser encuestados	12	1,89%
No va a realizar ninguna gestión en la oficina	8	1,38%
Es menor de 18 años	2	0,17%
Persona ya encuestada	2	0,34%
Otras incidencias	9	1,55%
TOTAL GENERAL	581	100,0%

El 24,96% de las personas encuestadas no completaron la encuesta, y se incluye en esta categoría “negativa explícita”, “rechazo antes de empezar la entrevista”, “rechazo en la introducción” y “rechazo durante la entrevista”.


Por otra parte, hay un porcentaje de personas (1,89%) que no cumplían los requisitos para ser encuestadas, siendo la razón, que no van a realizar ningún trámite en la oficina, que son menores de 18 años, o son personas que ya han sido encuestadas con anterioridad.

El porcentaje más alto de respuestas incompletas se obtuvo en los estratos de Sanidad (33%) e Industria (29,5%), mientras que el más bajo se obtuvo en el estrato que agrupa las oficinas de la Dirección General de Turismo, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la Sede de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo y las oficinas centrales del Servicio Cántabro de Empleo. Estos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Estratos	Porcentaje de respuestas incompletas
Cª Sanidad	33,0%
Cª Industria	29,5%
Cª Educación	28,6%
ACAT	28,4%
ICASS	24,7%
Cª Ganadería	23,2%
Cª Obras Públicas	13,6%
Cª Turismo/OAC/ECO/SCE	12,7%

2.3. Cuestionario

El cuestionario que se ha utilizado para realizar las encuestas es el siguiente:

	ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA <i>Dirección General de Organización y Tecnología</i>
---	---

Encuestador/a: _____	Fecha: _____
Centro: _____	Nº Encuesta: _____

Buenos días, estamos realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con las oficinas que ofrecen atención al público en el Gobierno de Cantabria, por lo que le agradecería que me concediera unos minutos para responder a este cuestionario.
Le garantizamos el anonimato así como el secreto de sus respuestas en cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales vigentes. Muchas gracias.

CUESTIONARIO

P.1 Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina.

- ☐ 1. Solicitar información y/o asesoramiento
- ☐ 2. Presentar y registrar documentación
- ☐ 3. Realizar gestiones o trámites
- ☐ 4. Presentar reclamaciones o sugerencias
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____
- ☐ 6. NS/NC

P.2 Acude Vd. a esta oficina en calidad de:

- ☐ 1. Como ciudadano particular
- ☐ 2. Como empresario
- ☐ 3. En representación de un ciudadano/a
- ☐ 4. En representación de una empresa
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____

P.3 ¿Con que frecuencia visita Vd. esta oficina?

- ☐ 1. Esta es mi primera visita
- ☐ 2. Una vez al año
- ☐ 3. De 2 a 4 veces al año
- ☐ 4. Una vez al mes
- ☐ 5. Otras. Especificar: _____
- ☐ 6. NS/NC

P.4 ¿Tuvo Vd. dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?

- ☐ 1. Sí
- ☐ 2. No

P.5 Partiendo del servicio que ha recibido en esta oficina, dígame la puntuación que otorga (según una escala de 0 a 10) a los siguientes aspectos:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
2. Limpieza de las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
6. Horario de atención de la oficina adecuado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
8. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
9. Tiempo de espera hasta ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
10. Tiempo dedicado a su consulta o gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
12. Trato amable y considerado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
16. Información facilitada fiable, completa y sin errores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

P.6 ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido en esta oficina?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

P.7 ¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?

- ☐ 1. Menos de 2 minutos
 ☐ 2. Entre 2 y 5 minutos
 ☐ 3. Entre 5 y 15 minutos
☐ 4. Más de 15 minutos
 ☐ 5. NS/NC

P.8 Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?

- ☐ 1. Sí
 ☐ 2. No

P.9 ¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

C. 1 Sexo

☐ 1. Hombre

☐ 2. Mujer

C. 2 Edad

☐ 1. Menos de 25 años

☐ 2. De 25 a 44

☐ 3. De 45 a 64 años

☐ 4. De 65 y más años

C. 3 Nivel de estudios

☐ 1. Sin estudios

☐ 2. Primarios y EGB

☐ 3. Secundarios (Bachiller, BUP, COU y FP)

☐ 4. Estudios universitarios

C. 4 Ocupación

☐ 1. Ocupado/a tiempo completo

☐ 3. Estudiante

☐ 5. Jubilado/a

☐ 7. Otros

☐ 2. Ocupado/a a tiempo parcial

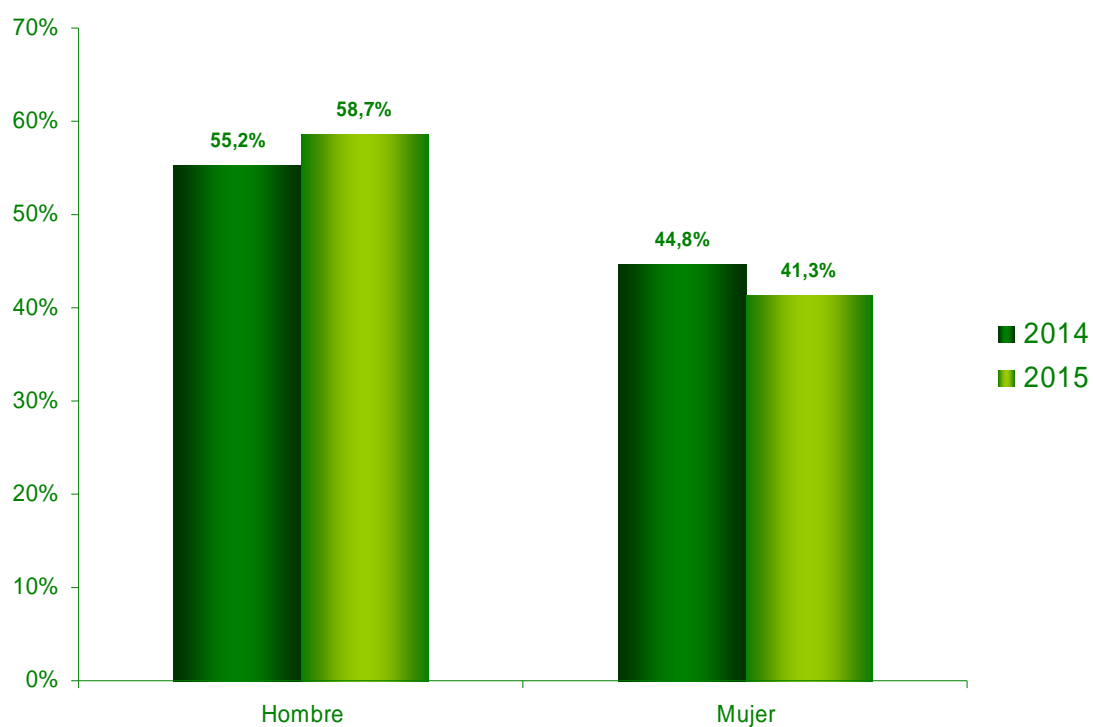
☐ 4. Parado/a

☐ 6. Se encarga del hogar

3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.

3.1. Sexo.

Entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres sobre el de mujeres (17,4%), al igual que en el año anterior, como se puede ver en el gráfico siguiente:

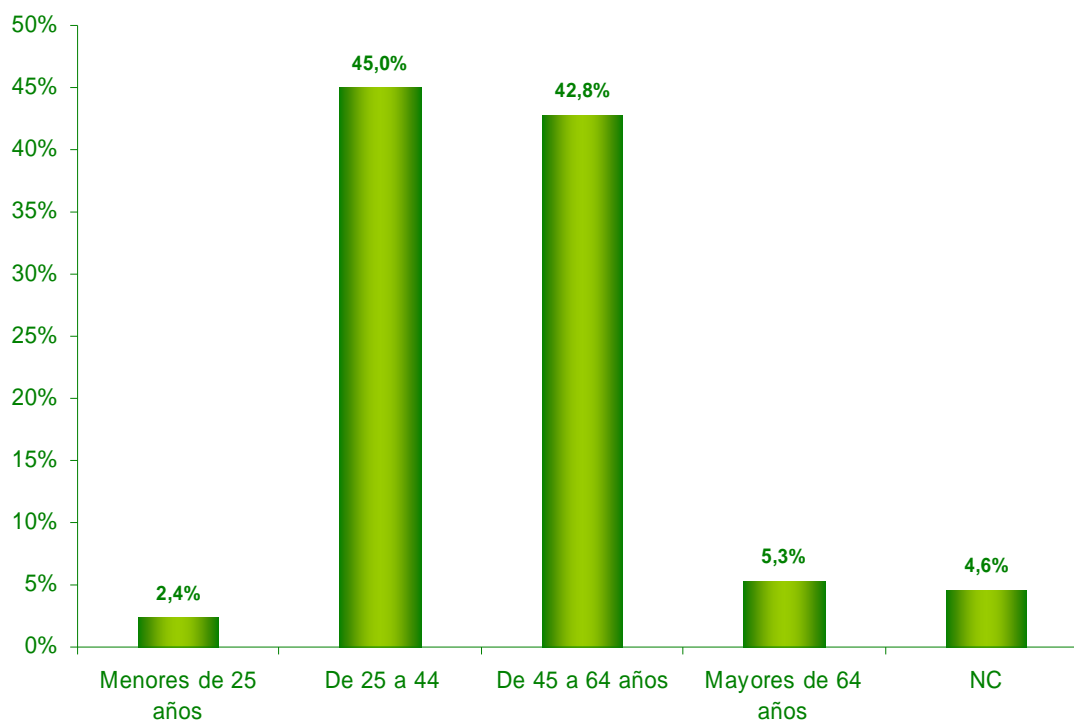


Sexo	2014		2015	
	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Hombre	212	55,2%	244	58,7%
Mujer	172	44,8%	172	41,3%
Total	384	100,0%	416	100,0%

3.2. Edad.

Atendiendo a la edad de las personas que acuden a las oficinas, se observa que la mayoría pertenecen a los grupos de edad de 25 a 44 años (45%) y de 45 a 64 años (42,8%). Existe un porcentaje muy pequeño de personas menores de 25 años (2,4%) y otro porcentaje también pequeño, aunque ligeramente superior al anterior, de personas mayores de 64 (5,3%). Además hay otro bajo porcentaje de personas que no ha manifestado su edad (4,6%).

En el cuestionario de este año se ha introducido un grupo más en las variables de clasificación por edad, respecto al año pasado, en el que el grupo de más edad era “mayores de 45 años” por lo que no se ha realizado una comparativa gráfica entre ambas encuestas, aunque se pueden consultar los datos en las tablas que están a continuación de la gráfica.

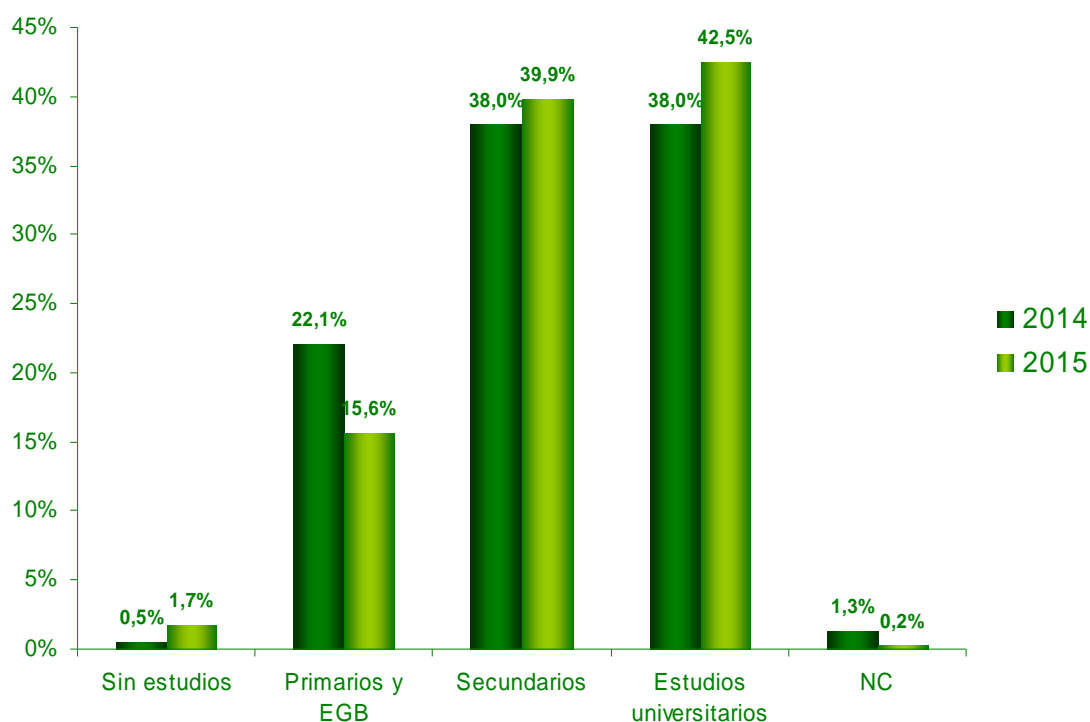


2014			2015	
Edad	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Menores de 25 años	5	1,3%	10	2,4%
De 25 a 44	191	49,7%	187	45,0%
De 45 a 64 años	188	49,0%	178	42,8%
Mayores de 65 años			22	5,3%
NC	-	-	19	4,6%
Total	384	100,0%	416	100,0%

3.3. Nivel de estudios.

Respecto al nivel de estudios, se puede observar que la mayoría de las personas que han sido entrevistadas tienen estudios universitarios (42,5%) o secundarios (39,9%) y un porcentaje de personas bastante más bajo tiene estudios primarios o EGB (15,6%).

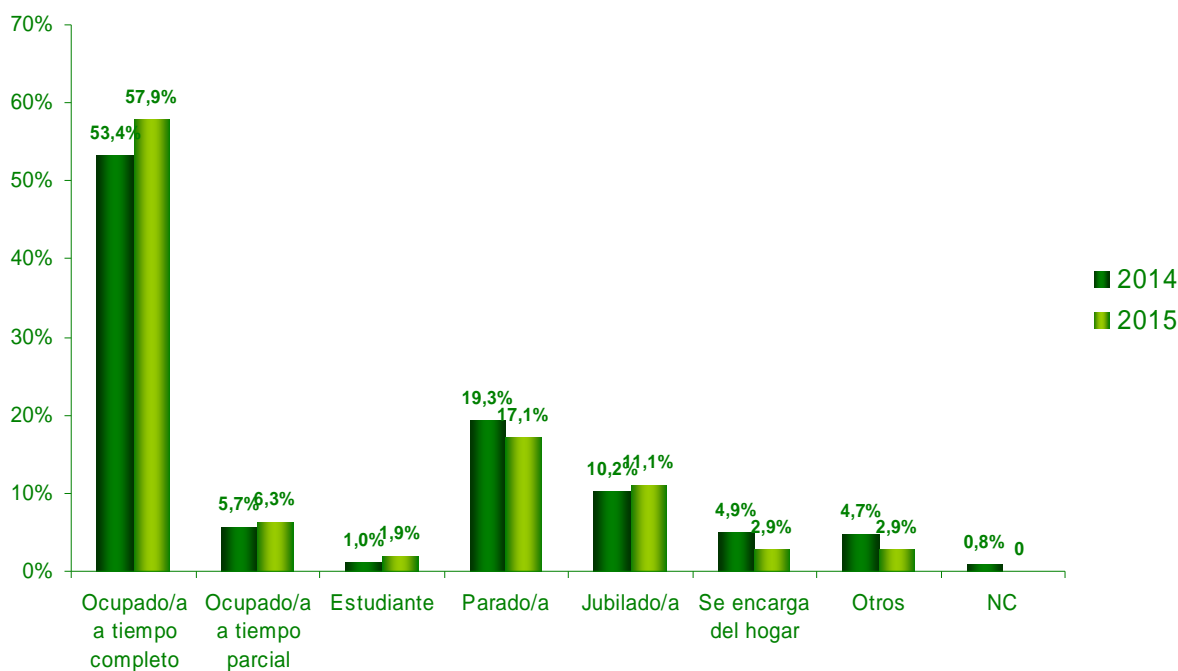
Los datos obtenidos este año son muy similares a los obtenidos el año anterior, como se puede observar en la gráfica adjunta.



Nivel de estudios	2014		2015	
	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Sin estudios	2	0,5%	7	1,7%
Primarios y EGB	85	22,1%	65	15,6%
Secundarios	146	38,0%	166	39,9%
Estudios universitarios	146	38,0%	177	42,5%
NC	5	1,3%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%

3.4. Ocupación.

El porcentaje más alto de personas que visitan las oficinas (57,9%) son ocupados/as a tiempo completo, mientras que un 17,1% están en situación de desempleo y un 6,3% son ocupados/as a tiempo parcial; además, un 11,1% son jubilados/as, un 2,9% realiza labores del hogar y un 1,9% son estudiantes. Los resultados han variado muy ligeramente con respecto al año anterior.



Ocupación	2014		2015	
	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Ocupado/a tiempo completo	205	53,4%	241	57,9%
Ocupado/a tiempo parcial	22	5,7%	26	6,3%
Estudiante	4	1,0%	8	1,9%
Parado/a	74	19,3%	71	17,1%
Jubilado/a	39	10,2%	46	11,1%
Se encarga del hogar	19	4,9%	12	2,9%
Otros	18	4,7%	12	2,9%
NC	3	0,8%	-	-
Total	384	100,0%	416	100,0%

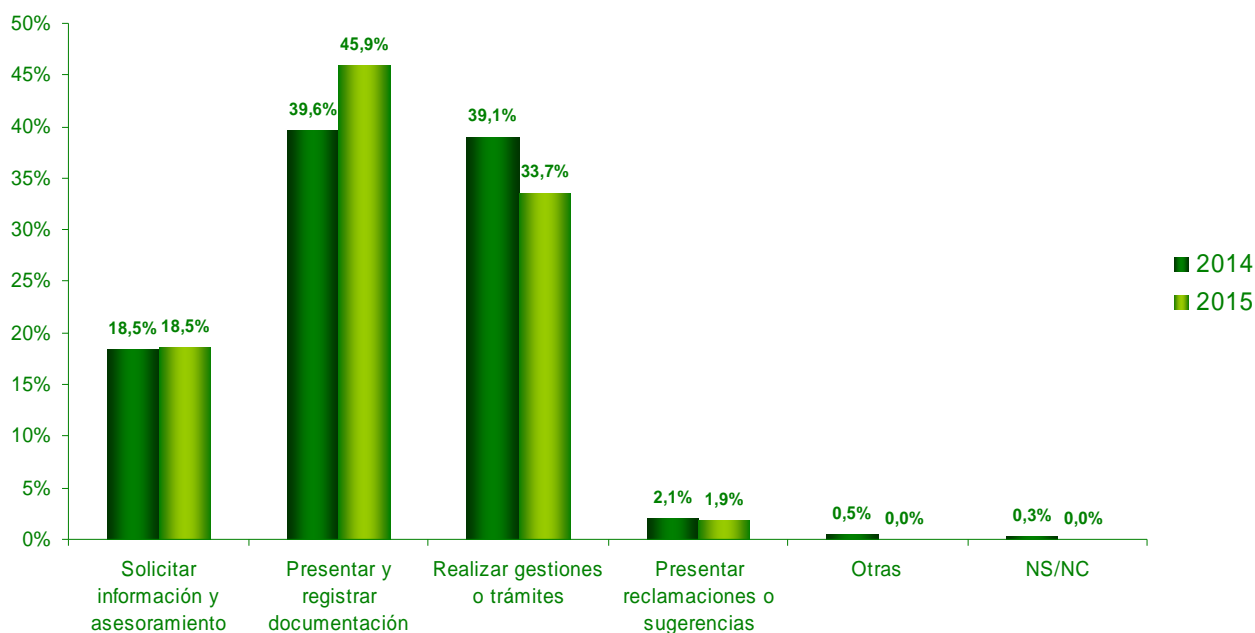
En resumen, en cuanto al perfil de las personas usuarias, se puede decir que:

- El porcentaje de hombres que visita nuestras oficinas es ligeramente superior al de mujeres.
- La mayoría de las personas que visitan nuestras oficinas se encuentra en los grupos de edad comprendidos entre los 25 y los 64 años.
- La mayor parte de las personas que acuden a las oficinas poseen estudios universitarios o secundarios.
- Por último, y atendiendo a la ocupación, la mayoría de las personas que acuden a nuestras oficinas son ocupadas a tiempo completo.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA VISITA.

4.1. Motivo de la visita.

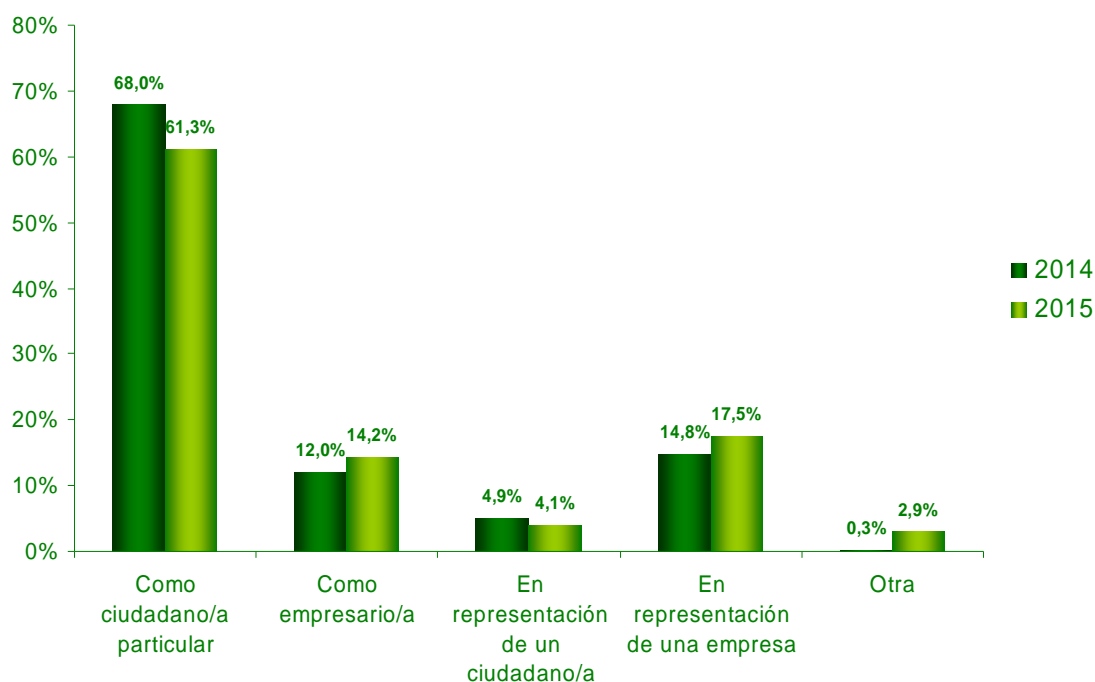
Los resultados apenas varían con respecto al año pasado, aunque hay un ligero incremento de las personas que acuden a las oficinas para presentar y registrar documentación, 45,9% frente a 39,6%, y una ligera reducción de las personas que acuden para realizar gestiones o trámites, 33,7% frente a 39,1%. Estos dos motivos de visita siguen siendo los más comunes, al igual que el año anterior. Por otra parte, también hay un número considerable de personas que acuden para solicitar información y asesoramiento (18,5%) y el porcentaje es el mismo que el año anterior.



	2014		2015	
Motivo de la visita	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Solicitar información y asesoramiento	71	18,5%	77	18,5%
Presentar y registrar documentación	152	39,6%	191	45,9%
Realizar gestiones o trámites	150	39,1%	140	33,7%
Presentar reclamaciones o sugerencias	8	2,1%	8	1,9%
Otras	2	0,5%	-	-
NS/NC	1	0,3%	-	-
Total	384	100,0%	416	100,0%

4.2. Tipo de persona usuaria.

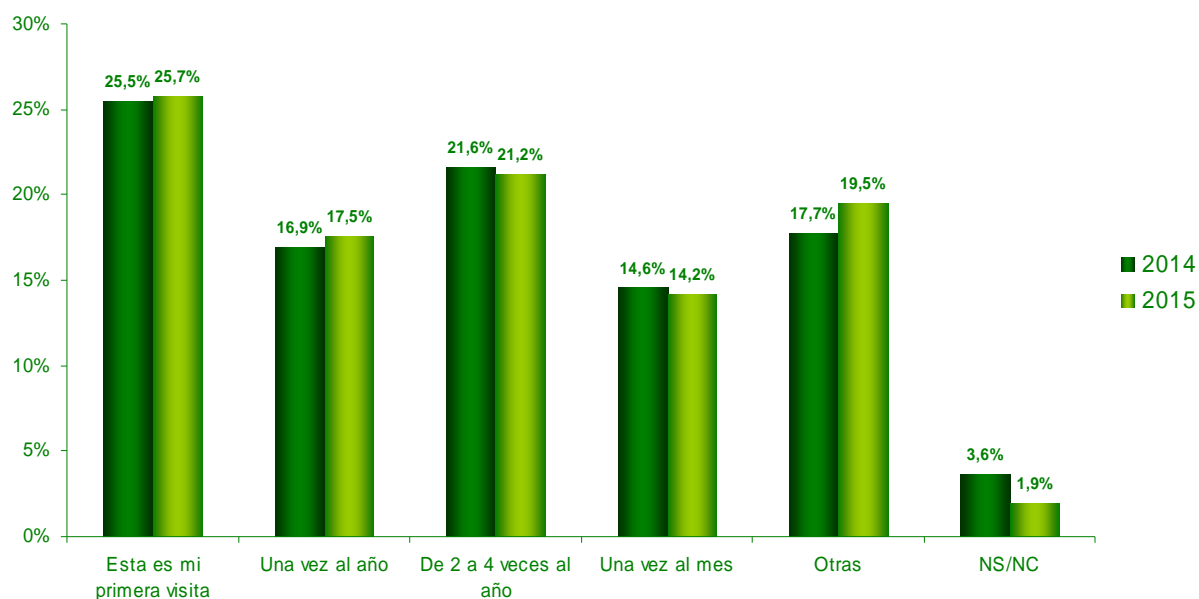
Al igual que el año anterior, la mayoría de las personas acuden a las oficinas para realizar gestiones como ciudadanos/as particulares o representando a un ciudadano/a (en total 65,4%, siendo el año pasado 72,9%). Las personas que acuden como empresarios (14,2%) o en representación de una empresa (17,5%) son un porcentaje muy pequeño y las diferencias con el año anterior son mínimas.



	2014		2015	
Acude en calidad de	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Como ciudadano/a particular	261	68,0%	255	61,3%
Como empresario/a	46	12,0%	59	14,2%
En representación de un ciudadano/a	19	4,9%	17	4,1%
En representación de una empresa	57	14,8%	73	17,5%
Otra	1	0,3%	12	2,9%
Total	384	100,0%	416	100,0%

4.3. Frecuencia de la visita.

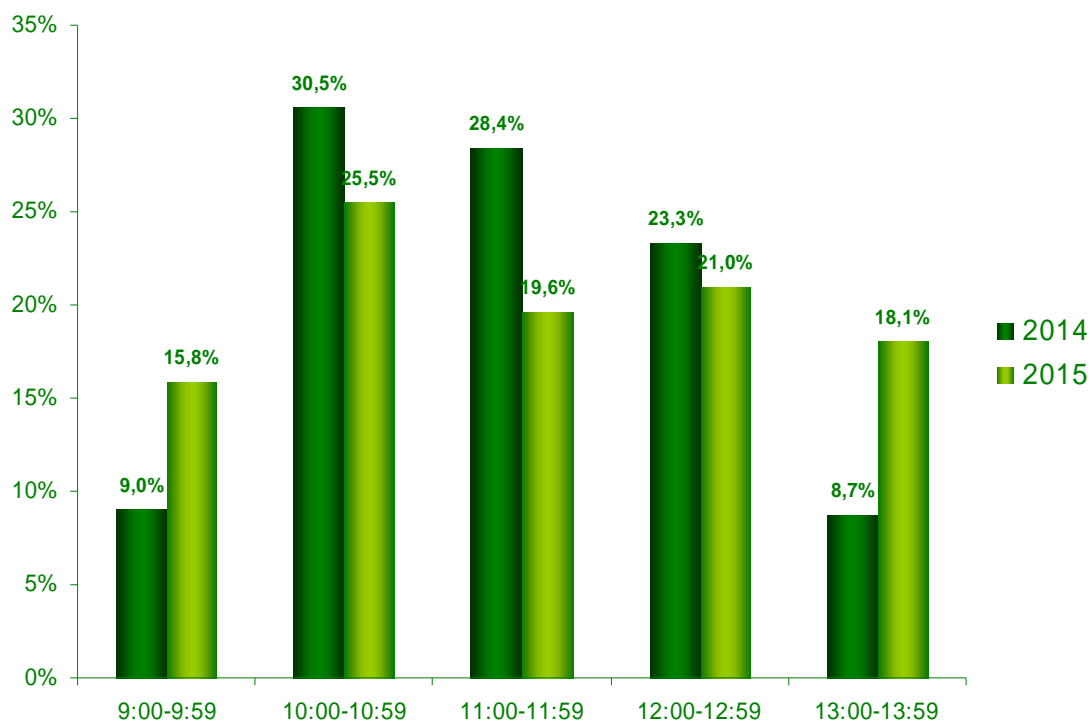
En cuanto a la frecuencia de la visita, no hay una tendencia definida, sino que las personas se reparten de forma bastante homogénea entre todos los grupos, predominando ligeramente, al igual que el año anterior, los que acuden por primera vez (25,7%).



Frecuencia visita oficina	2014		2015	
	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Esta es mi primera visita	98	25,5%	107	25,7%
Una vez al año	65	16,9%	73	17,5%
De 2 a 4 veces al año	83	21,6%	88	21,2%
Una vez al mes	56	14,6%	59	14,2%
Otras	68	17,7%	81	19,5%
NS/NC	14	3,6%	8	1,9%
Total	384	100,0%	416	100,0%

4.4. Hora de la visita.

Respecto a la hora de la visita, la mayor afluencia se centra entre las 10:00 y las 13:00 (66,1%), aunque ha habido un incremento de personas en los tramos horarios de 9:00 a 9:59 y de 13:00 a 13:59, con respecto al año pasado.



2014			2015	
Franja horaria	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
9:00-9:59	55	9,0%	92	15,8%
10:00-10:59	186	30,5%	148	25,5%
11:00-11:59	173	28,4%	114	19,6%
12:00-12:59	142	23,3%	122	21,0%
13:00-13:59	53	8,7%	105	18,1%
Total	609*	100,0%		

* Número de intentos de encuesta llevados a cabo para conseguir las 416 encuestas objeto del estudio.

4.5. Hora de la visita por estratos.

Al igual que en el global, en cada uno de los estratos la mayor afluencia se centra entre las 10:00 y la 13:00.

Número de encuestas por franja horaria y estrato:

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	15	17	11	9	2	10	12	16	92
10:00-10:59	22	28	19	10	6	15	19	29	148
11:00-11:59	3	25	12	11	5	18	22	18	114
12:00-12:59	11	19	7	15	23	23	16	8	122
13:00-13:59	10	15	14	11	8	25	12	10	105
Total	61	104	63	56	44	91	81	81	581

Porcentaje de encuestas por franja horaria y estrato:

Franja horaria	Estratos								Total general
	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT	
9:00-9:59	24,59%	16,35%	17,46%	16,07%	4,55%	10,99%	14,81%	19,75%	15,83%
10:00-10:59	36,07%	26,92%	30,16%	17,86%	13,64%	16,48%	23,46%	35,80%	25,47%
11:00-11:59	4,92%	24,04%	19,05%	19,64%	11,36%	19,78%	27,16%	22,22%	19,62%
12:00-12:59	18,03%	18,27%	11,11%	26,79%	52,27%	25,27%	19,75%	9,88%	21,00%
13:00-13:59	16,39%	14,42%	22,22%	19,64%	18,18%	27,47%	14,81%	12,35%	18,07%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En resumen, en cuanto a la caracterización de la visita, se puede decir que:

- La mayor parte de las personas que acuden a nuestras oficinas lo hacen para presentar y registrar documentación y realizar gestiones y trámites.
- Con respecto al tipo de persona usuaria, la mayoría de las personas acuden como ciudadano/a particular.
- En cuanto a la frecuencia de la visita, la mayoría de las personas visitan la oficina por primera vez.
- Las horas en las que hay más personas que visitan las oficinas son las comprendidas entre las 10:00 y la 13:00.

5. VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO.

A continuación se analizarán los principales resultados del estudio, que permiten conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con los servicios prestados por nuestra administración.

La valoración del servicio recibido se calcula con respecto a los diecisiete atributos objeto de análisis (pregunta P5 del cuestionario), los cuales se han agrupado en tres bloques:

- Instalaciones.
- Personal.
- Procesos.

Para la valoración del servicio se ha utilizado la escala Likert, propuesta por primera vez en los años treinta del siglo XX por Rensis Likert. Con algunas modificaciones, en la actualidad sigue siendo una de las más utilizadas para medir actitudes. La escala va del 0 al 10, donde 0 significa muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Se contempla la posibilidad de contestar NS, no sabe o NC, no contesta.

5.1. Instalaciones.

Dentro del bloque denominado “instalaciones” se analizan cinco atributos:

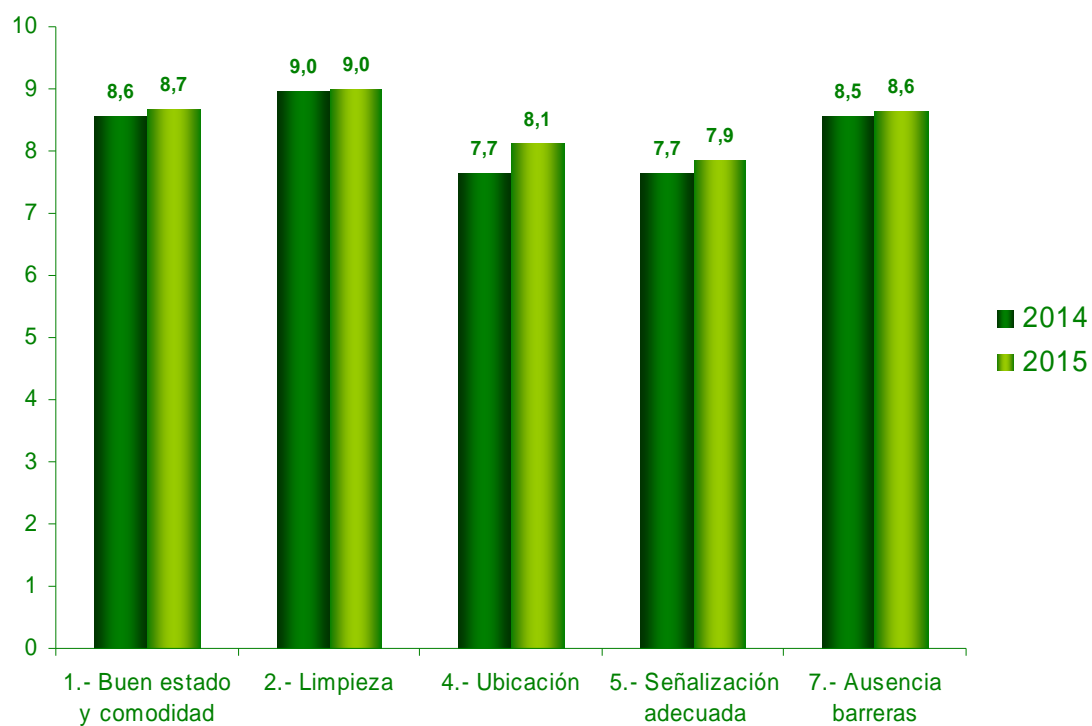
1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
2. Limpieza de las instalaciones.
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna).
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

Hay que señalar que la puntuación media que se analiza en el informe se obtiene exclusivamente con la media de las respuestas de 0 a 10, excluyendo las respuestas NS y NC.

La mayoría de las personas usuarias se muestran muy satisfechas con los atributos analizados en este bloque, todas las puntuaciones se encuentran por encima de 7,5.

Las valoraciones más altas se obtienen en “Limpieza de las instalaciones” (9), “Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido” (8,7) y “Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina” (8,6). La puntuación más baja la obtiene “Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido” (8,1).

Todas las puntuaciones han aumentado ligeramente, aunque sin llegar a ser significativo, en todos los atributos, en relación al año anterior.



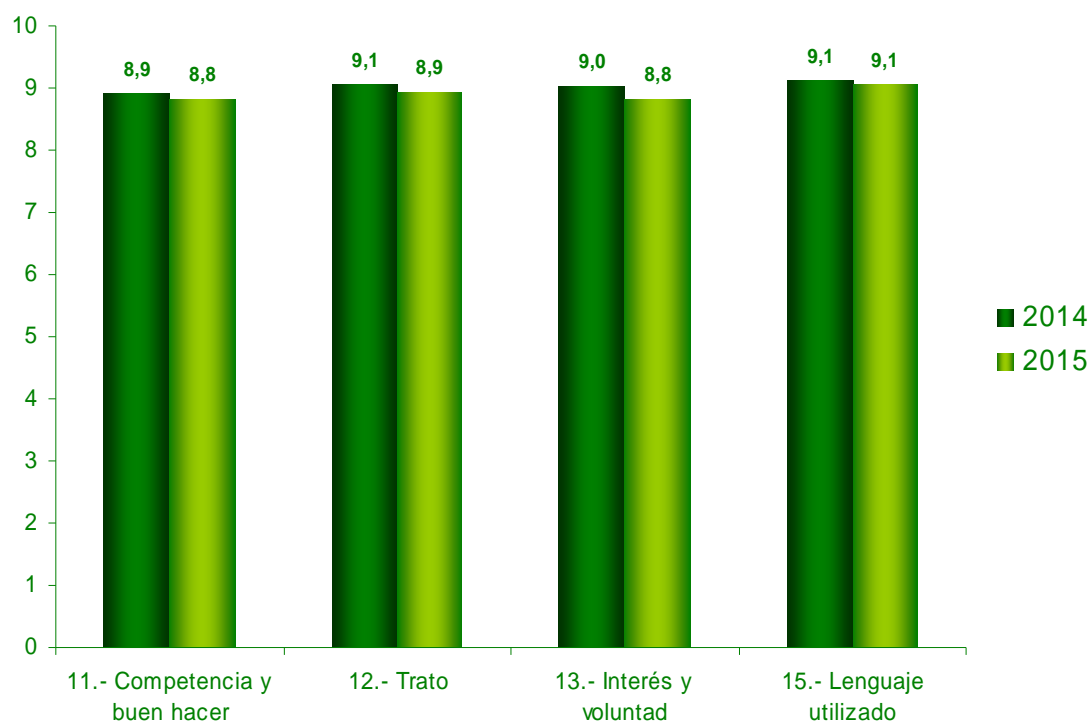
	2014	2015
Atributos	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7
2.- Limpieza	9,0	9,0
4.- Ubicación	7,7	8,1
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6

5.2. Personal.

El segundo bloque que se estudia hace referencia al personal que atiende las oficinas; concretamente se analizan los siguientes atributos:

- 11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
- 12. Trato amable y considerado.
- 13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- 15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.

Estamos ante los atributos que generan una satisfacción media mayor, todos por encima de 8,8. La diferencia de resultados con el año anterior ha sido mínima, como se puede ver en la siguiente gráfica:



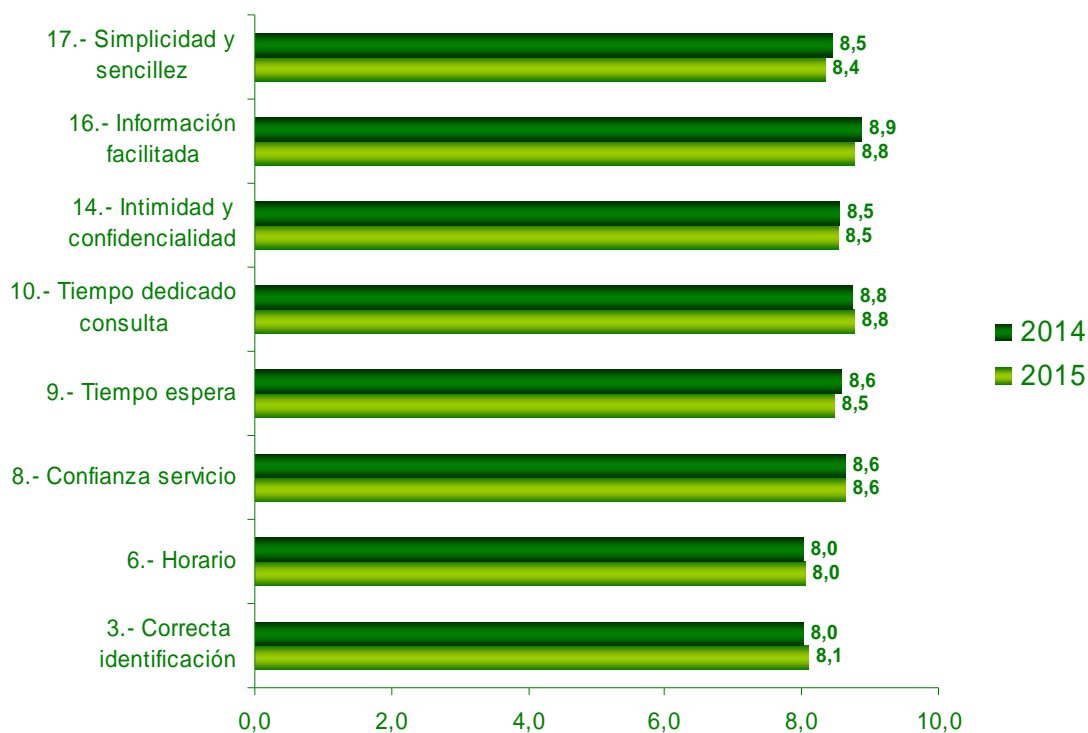
	2014	2015
Atributos	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8
12.- Trato	9,1	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1

5.3. Procesos.

Este bloque está relacionado con los procesos de prestación del servicio y consta de ocho atributos, que son:

- 3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- 6. Horario de atención de la oficina adecuado.
- 8. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta.
- 9. Tiempo de espera hasta ser atendido.
- 10. Tiempo dedicado a su consulta o gestión.
- 14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados.
- 16. Información facilitada fiable, completa y sin errores.
- 17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites.

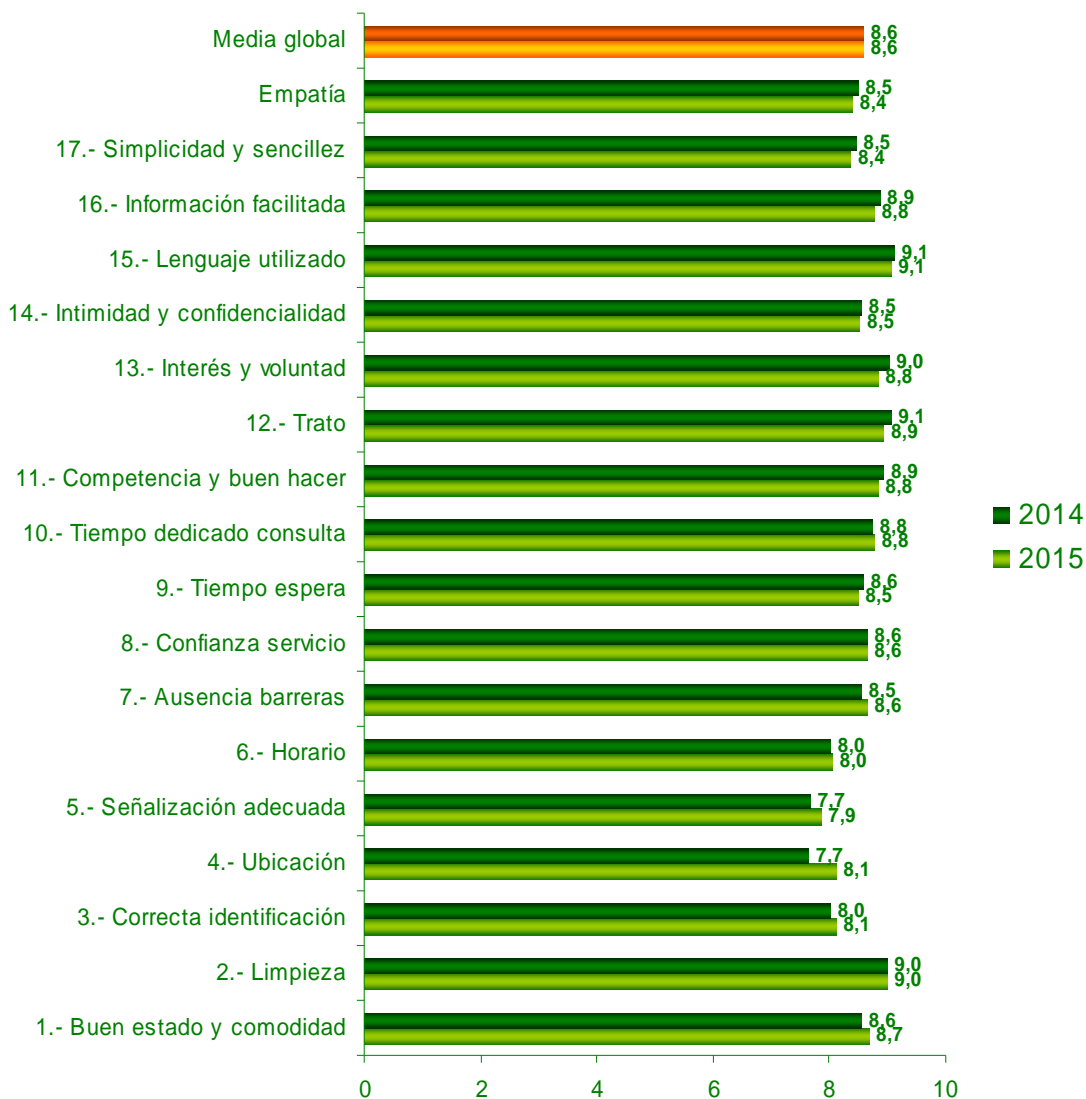
En todos ellos se consigue una alta valoración como se puede ver a continuación:



	2014	2015
Atributos	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1
6.- Horario	8,0	8,0
8.- Confianza servicio	8,6	8,6
9.- Tiempo espera	8,6	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5
16.- Información facilitada	8,9	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4

5.4. Valoración global del servicio recibido y distribución por atributos.

En la siguiente gráfica se pueden observar las puntuaciones medias otorgadas a cada uno de los atributos que se han analizado, así como la media global obtenida, de lo que se puede deducir que las personas usuarias valoran con un notable alto (8,6) los servicios prestados por nuestra administración. Como ya habíamos visto en los apartados anteriores, la variación con respecto a año anterior es mínima y la media global es la misma.



	2014	2015
Atributos	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7
2.- Limpieza	9,0	9,0
3.- Correcta identificación	8,0	8,1
4.- Ubicación	7,7	8,1
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9
6.- Horario	8,0	8,0
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6
8.- Confianza servicio	8,6	8,6
9.- Tiempo espera	8,6	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8
12.- Trato	9,1	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1
16.- Información facilitada	8,9	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4
Media global	8,56	8,57

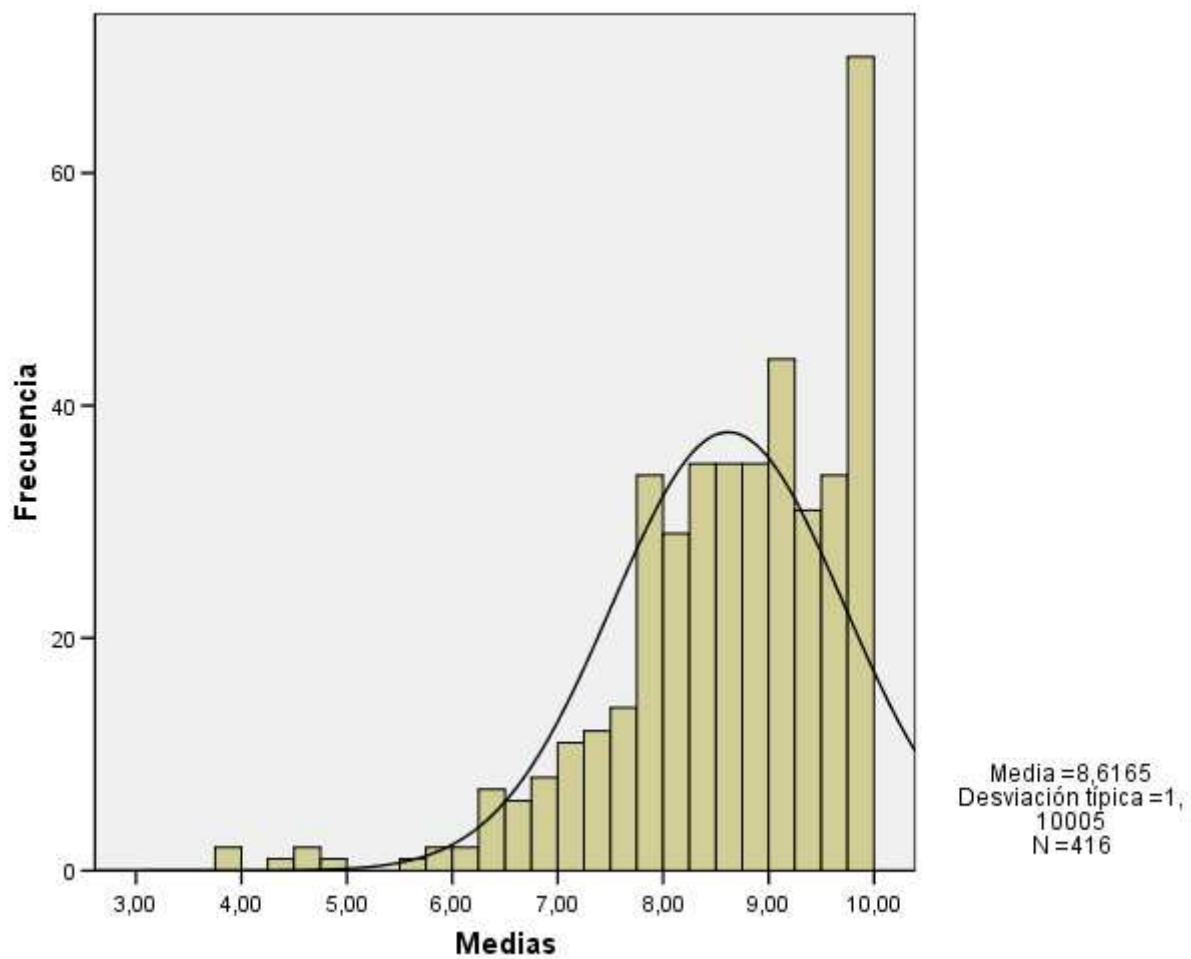
De los diecisiete atributos objeto de análisis, los mejor valorados son:

- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted (9,1).
- Limpieza de las instalaciones (9,0).

Por el contrario, los atributos que obtienen las puntuaciones más bajas son:

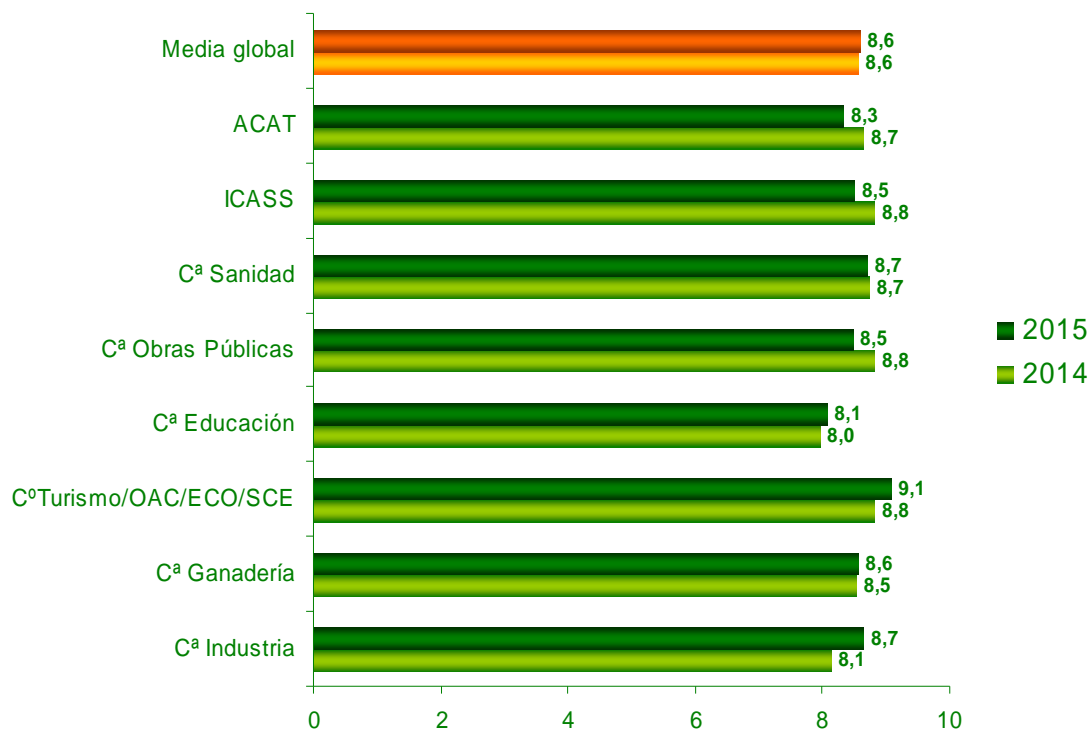
- Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna) (7,9).
- Horario de atención de la oficina adecuado (8,0)

En el siguiente histograma de frecuencias se puede observar una distribución sesgada, los valores están desplazados hacia la derecha, ya que el valor modal, el que más se repite, es el 10.



5.5. Valoración del servicio recibido por estratos.

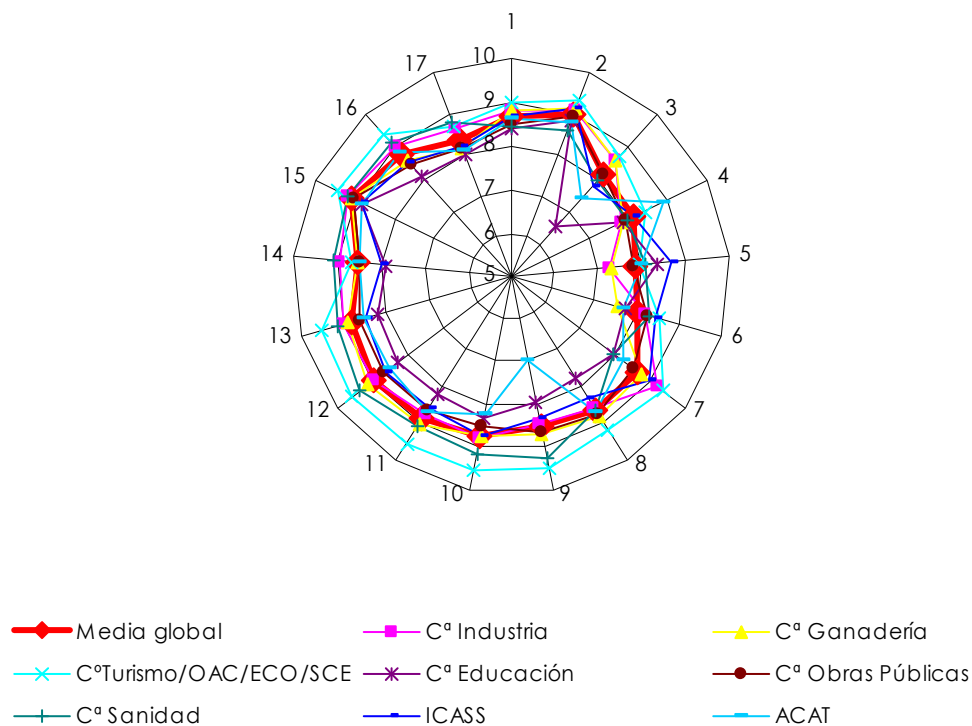
En la siguiente gráfica se muestran los resultados medios obtenidos para cada uno de los atributos en los diferentes estratos objeto de estudio, y se puede comprobar que en todos ellos, la puntuación otorgada por las personas usuarias está por encima de 8. La variación de la puntuación de cada atributo con respecto al año anterior es muy pequeña.



	2014	2015
Estrato	Puntuación media	Puntuación media
Industria	8,1	8,7
Ganadería	8,5	8,6
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,8	9,1
Educación	8,0	8,1
Obras Públicas	8,8	8,5
Sanidad	8,7	8,7
ICASS	8,8	8,5
ACAT	8,7	8,3
Media global	8,6	8,6

5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.

A continuación se presentan, en el siguiente gráfico radial (o diagrama de araña), los resultados medios de cada uno de los atributos para cada uno de los estratos que se analizaron en el estudio así como la tabla con las puntuaciones medias:



Atributos	Media global	Industria	Ganadería	Turismo/OAC/ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
1.- Buen estado y comodidad	8,7	8,8	8,8	9,0	8,4	8,5	8,4	8,7	8,6
2.- Limpieza	9,0	9,1	9,1	9,3	8,9	8,9	8,6	9,1	8,8
3.- Correcta identificación	8,1	8,6	8,6	8,7	6,5	8,1	8,0	7,8	7,5
4.- Ubicación	8,1	7,8	7,9	8,4	7,8	7,9	8,0	8,1	8,9
5.- Señalización adecuada	7,9	7,2	7,3	7,9	8,3	7,8	8,1	8,7	8,0
6.- Horario	8,0	8,2	7,5	8,5	7,7	8,3	8,3	8,5	7,7
7.- Ausencia barreras	8,6	9,2	8,8	9,4	7,9	8,5	7,9	8,9	8,2
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,8	9,2	7,8	8,7	8,6	8,3	8,7
9.- Tiempo espera	8,5	8,5	8,7	9,5	7,9	8,6	9,3	8,3	7,0
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,7	9,5	8,3	8,5	9,2	8,7	8,2
11.- Competencia y buen hacer	8,8	8,7	9,0	9,5	8,2	8,6	9,0	8,6	8,7
12.- Trato	8,9	9,0	9,2	9,6	8,3	8,7	9,3	8,6	8,5
13.- Interés y voluntad	8,8	9,0	8,9	9,5	8,2	8,6	9,1	8,5	8,5
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,9	8,6	8,6	7,9	8,5	9,1	8,0	8,5
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,2	9,1	9,4	8,8	9,0	9,2	8,9	8,8
16.- Información facilitada	8,8	9,0	8,6	9,4	8,1	8,4	9,1	8,5	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,4	8,6	8,2	8,7	8,0	8,2	8,8	8,2	8,1

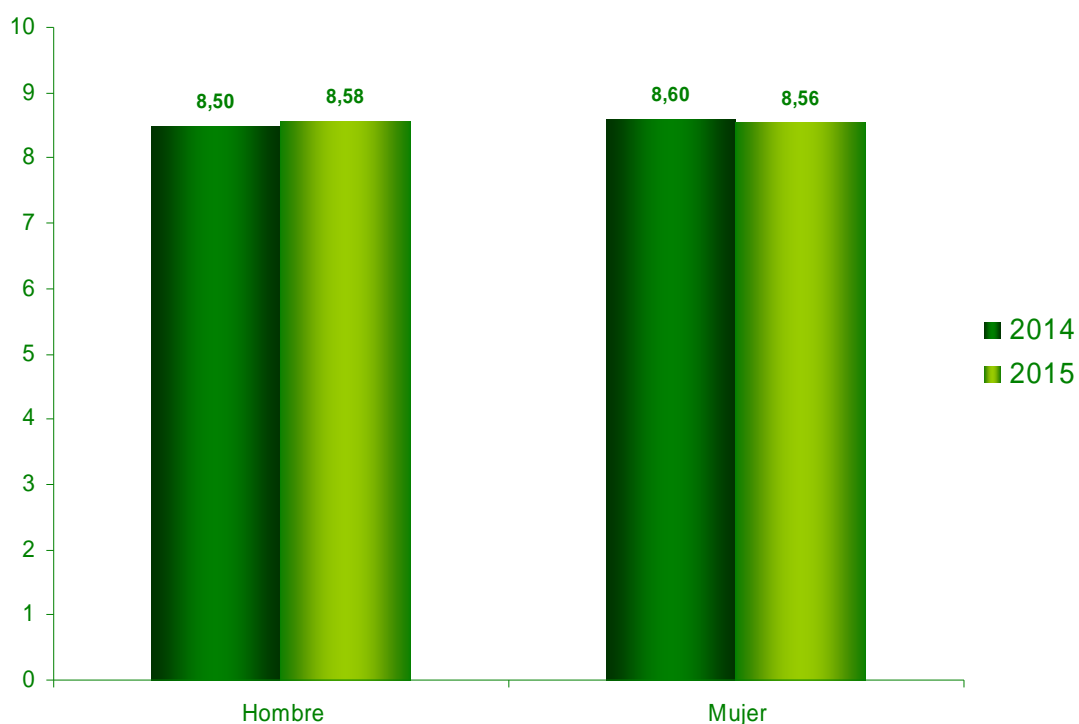
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.

En este apartado se incluyen los resultados globales del servicio recibido desagregados por las siguientes variables:

- Sexo.
- Edad.
- Nivel de estudios.
- Ocupación.

5.7.1. Sexo.

Como se puede ver, apenas existen diferencias de puntuación entre hombres y mujeres en las dos encuestas.

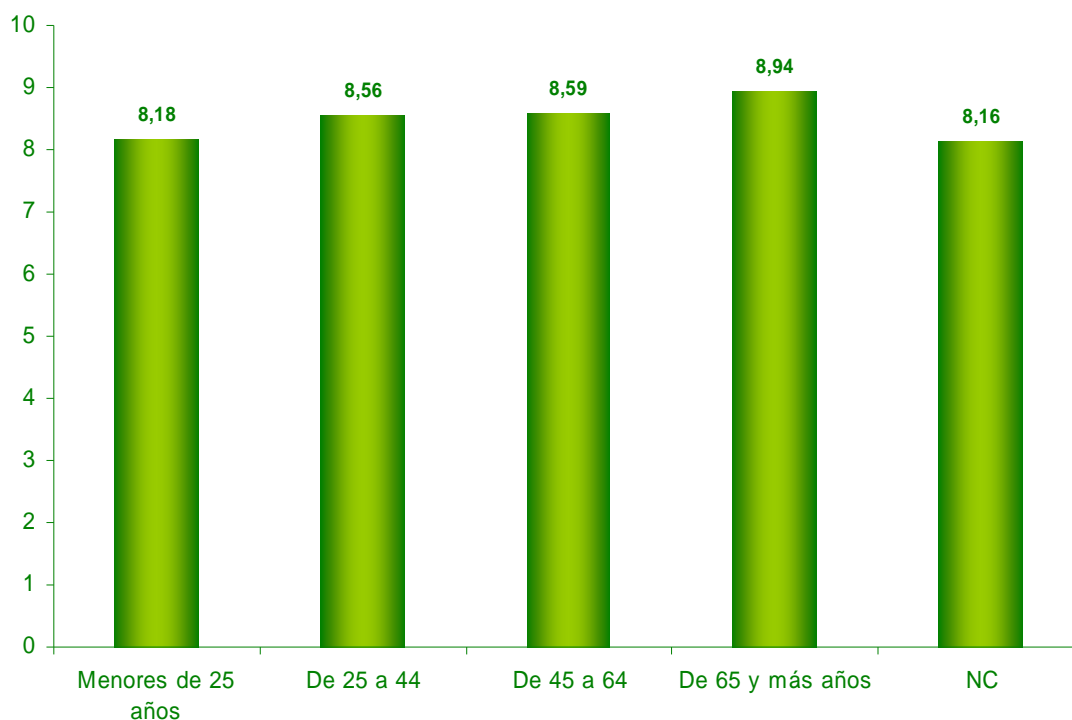


Sexo	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Hombre	8,50	8,58
Mujer	8,60	8,56

5.7.2. Edad.

En cuanto a la edad, las puntuaciones son muy elevadas en cada uno de los tramos, siendo ligeramente superior, aunque por muy poco, en el tramo que incluye a los de 65 y más años.

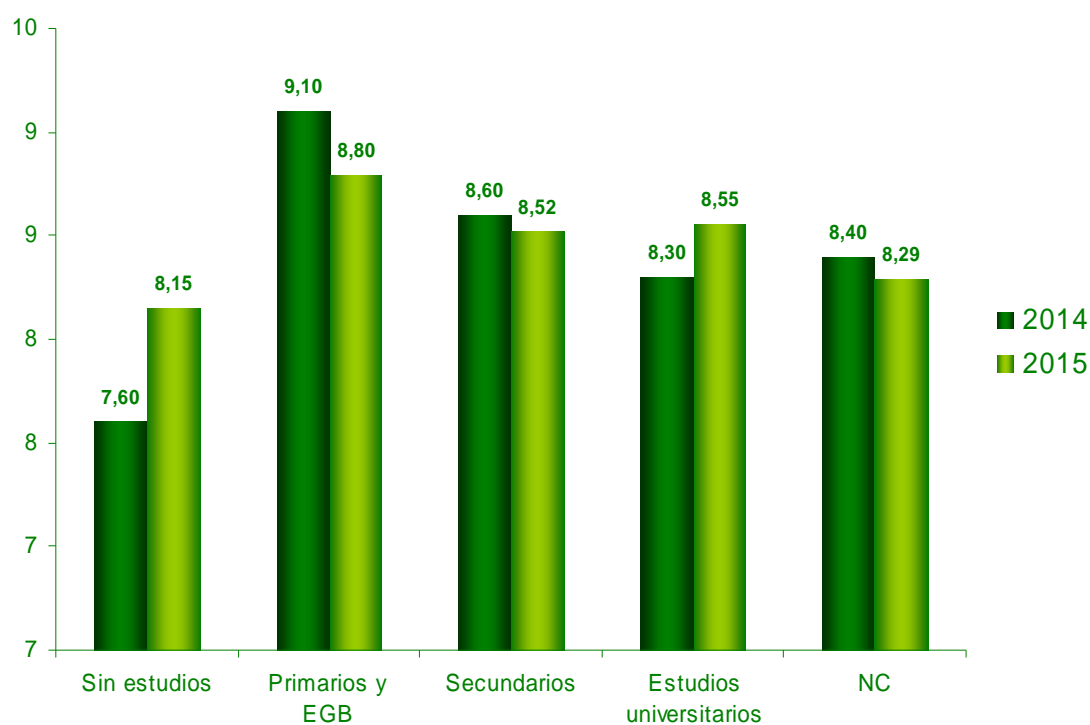
Como vimos en el apartado “Perfil de las personas usuarias”, en el cuestionario de este año se ha introducido un grupo más en las variables de clasificación por edad, respecto al año pasado, en el que el grupo de más edad era “mayores de 45 años” por lo que no se ha realizado una comparativa entre ambas gráficas, aunque se pueden consultar los datos en las tablas que están a continuación de la gráfica.



Edad	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Menores de 25 años	9,2	8,18
De 25 a 44	8,6	8,56
De 45 a 64	-	8,59
De 65 y más años	8,5	8,94
NC	-	8,16

5.7.3. Nivel de estudios.

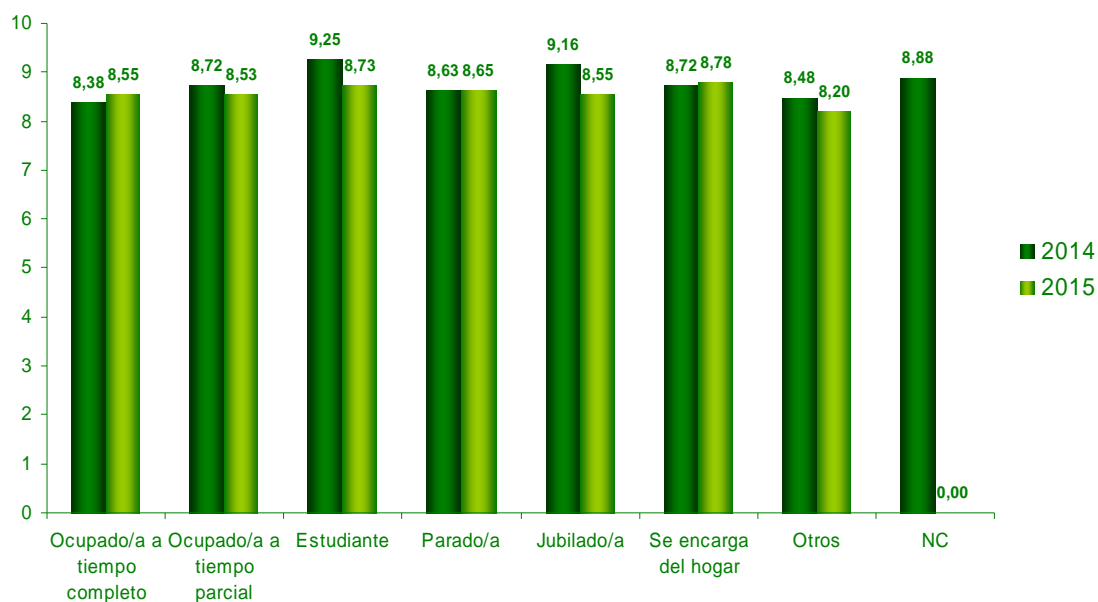
Atendiendo al nivel de estudios, la mejor puntuación la otorgan aquellas personas que tienen estudios primarios o EGB y la peor puntuación aquellas personas que no tienen estudios. Aunque con variaciones, el perfil es el mismo que en el año pasado.



Nivel de estudios	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Sin estudios	7,60	8,15
Primarios y EGB	9,10	8,80
Secundarios	8,60	8,52
Estudios universitarios	8,30	8,55
NC	8,40	8,29

5.7.4. Ocupación.

La puntuación es muy uniforme en los distintos grupos relativos a la ocupación y muy similar al año anterior.



Ocupación	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Ocupado/a a tiempo completo	8,38	8,55
Ocupado/a a tiempo parcial	8,72	8,53
Estudiante	9,25	8,73
Parado/a	8,63	8,65
Jubilado/a	9,16	8,55
Se encarga del hogar	8,72	8,78
Otros	8,48	8,20
NC	8,88	-

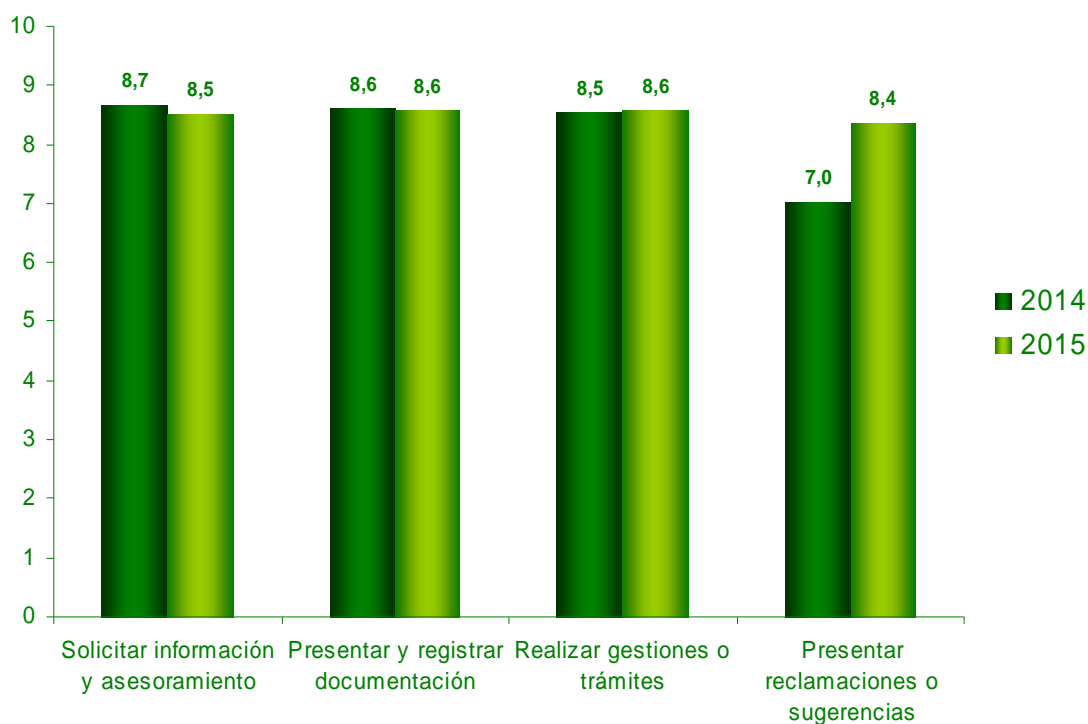
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.

En este apartado se incluyen los resultados globales del servicio recibido desagregados por las siguientes variables:

- Motivo de la visita.
- Tipo de persona usuaria.
- Frecuencia de la visita.
- Hora de la visita.

5.8.1. Motivo de la visita.

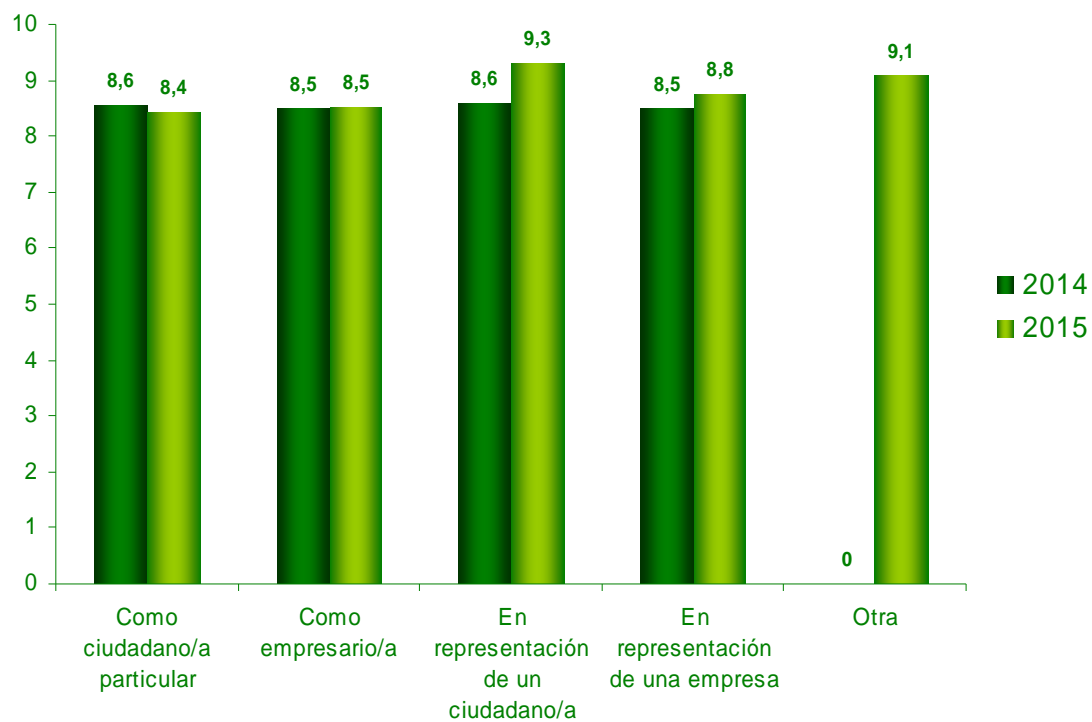
Teniendo en cuenta el motivo de la visita, todos los grupos hacen una puntuación muy similar. Se puede observar que la puntuación del grupo de personas que han acudido a la oficina a presentar reclamaciones o sugerencias, ha aumentado notablemente respecto al año anterior.



Motivo de la visita	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Solicitar información y asesoramiento	8,7	8,5
Presentar y registrar documentación	8,6	8,6
Realizar gestiones o trámites	8,5	8,6
Presentar reclamaciones o sugerencias	7,0	8,4

5.8.2. Tipo de persona usuaria.

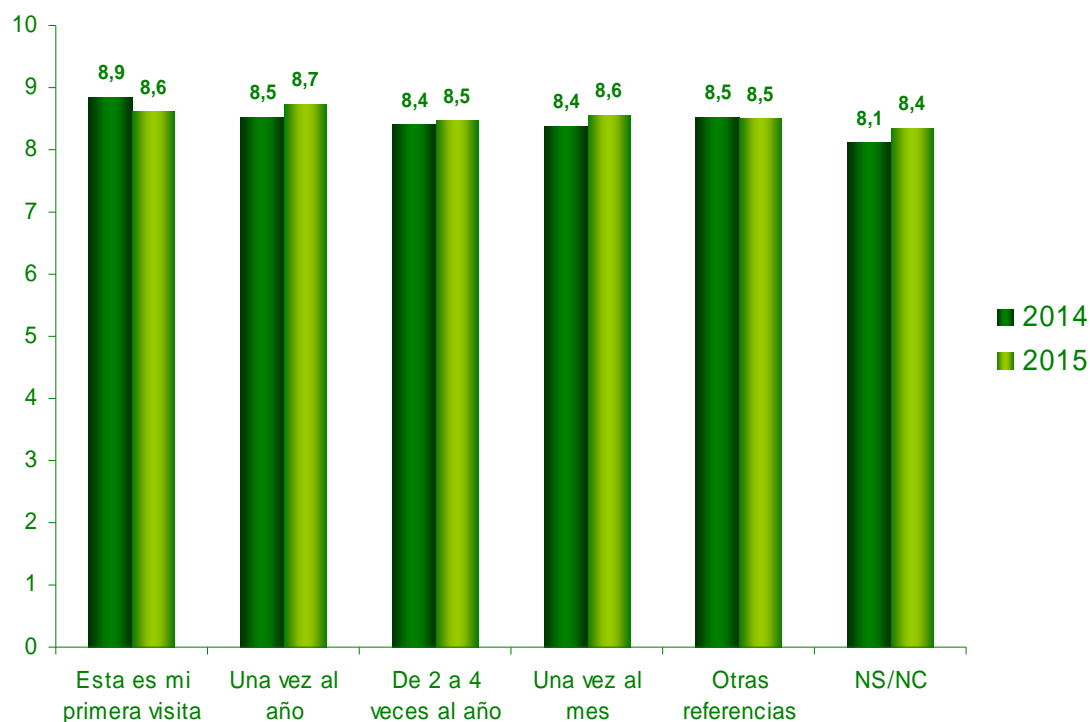
Respecto al tipo de persona usuaria, no hay diferencias de puntuación. Se ha incrementado ligeramente la puntuación del grupo “En representación de un ciudadano/a”.



Tipo de usuario	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Como ciudadano/a particular	8,6	8,4
Como empresario/a	8,5	8,5
En representación de un ciudadano/a	8,6	9,3
En representación de una empresa	8,5	8,8
Otra	-	9,1

5.8.3. Frecuencia de la visita.

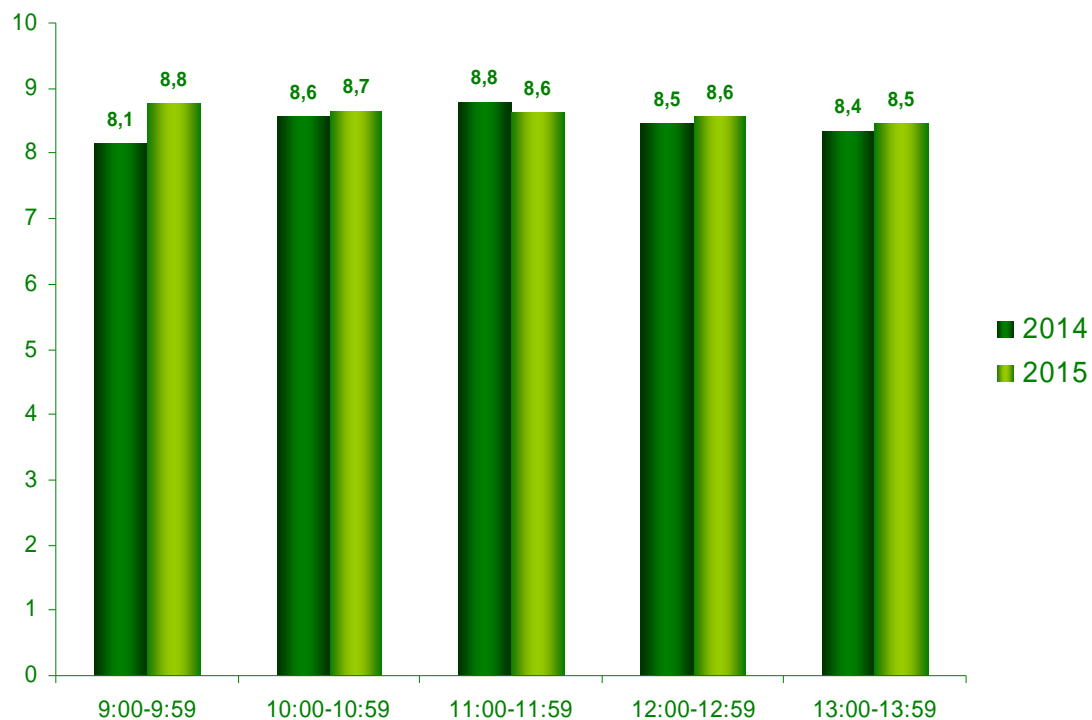
Si se tiene en cuenta la frecuencia de la visita, podemos comprobar que las puntuaciones son muy similares, no existiendo ningún grupo que destaque del resto. No ha habido variación de puntuación con respecto al año pasado.



Frecuencia de la visita	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
Esta es mi primera visita	8,9	8,6
Una vez al año	8,5	8,7
De 2 a 4 veces al año	8,4	8,5
Una vez al mes	8,4	8,6
Otras referencias	8,5	8,5
NS/NC	8,1	8,4

5.8.4. Hora de la visita.

En cuanto a la hora de la visita, las puntuaciones son muy similares independientemente de la misma.



Hora de la visita	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
9:00-9:59	8,1	8,8
10:00-10:59	8,6	8,7
11:00-11:59	8,8	8,6
12:00-12:59	8,5	8,6
13:00-13:59	8,4	8,5

5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos.

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones obtenidas por perfil de la persona usuaria para cada uno de los estratos definidos.

Perfil		Estratos							
		Industria	Ganadería	C ^a Turismo/OAC /ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
Sexo	Hombre	8,8	8,7	9,2	8,2	8,4	8,8	8,4	8,4
	Mujer	8,5	8,4	9,1	8,1	8,8	8,7	8,6	8,4
Edad	Menos de 25 años	..	9,0	..	8,3	..	8,9	7,7	6,7
	De 25 a 44	8,8	8,6	9,3	8,2	8,1	9,0	8,6	8,1
	De 45 a 64	8,7	8,7	8,9	7,9	9,0	8,6	8,5	8,5
	De 65 y más años	9,0	8,5	..	8,5	..	9,3	9,8	9,6
	NC	6,3	8,7	8,0	7,3	8,7	8,2	7,8	8,8
Nivel de estudios	Sin estudios	8,2	8,3
	Primarios y EGB	9,1	9,0	9,6	8,4	8,2	8,5	8,7	9,2
	Secundarios	8,6	8,5	9,1	8,2	8,3	8,7	8,5	8,3
	Estudios universitarios	8,7	8,7	9,0	8,1	9,0	8,8	8,4	8,2
	NC	8,3
Ocupación	Ocupado/a a tiempo completo	8,7	8,6	9,2	8,3	8,2	8,6	8,3	8,3
	Ocupado/a a tiempo parcial	8,9	9,0	9,2	7,5	9,9	9,0	8,4	8,8
	Estudiante	..	9,2	8,2	9,9	..	8,5	8,9	6,7
	Parado/a	9,1	8,8	9,4	7,8	8,6	8,6	8,5	8,8
	Jubilado/a	8,5	8,3	7,9	8,5	8,9	9,0	8,7	8,9
	Se encarga del hogar	6,8	..	9,4	7,3	9,7	9,1	9,3	9,4
	Otros	8,8	10,0	..	7,4	..	9,0	8,0	4,7

Nota: .. la muestra es insuficiente para realizar el cálculo

5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones obtenidas por las características de la visita para cada uno de los estratos definidos.

Características de la visita		Estratos							
		Industria	Ganadería	C ^a Turismo/OAC /ECO/SCE	Educación	Obras Públicas	Sanidad	ICASS	ACAT
Motivo de la visita	Solicitar información y asesoramiento	8,9	9,1	9,1	7,9	8,3	8,6	8,7	8,6
	Presentar y registrar documentación	8,5	8,5	9,0	8,3	8,8	8,9	8,6	8,2
	Realizar gestiones o trámites	8,8	8,6	9,3	8,1	8,6	8,3	8,5	8,4
	Presentar reclamaciones o sugerencias	8,8	9,4	6,9	..
Tipo de usuario	Como ciudadano/a particular	8,8	8,6	9,0	8,0	8,5	8,5	8,4	8,4
	Como empresario/a	8,4	8,3	9,6	.	8,8	8,8	..	7,8
	En representación de un ciudadano/a	9,2	9,8	9,0	8,8	..	10,0	9,4	8,4
	En representación de una empresa	8,8	8,9	9,1	8,6	8,4	8,8	..	8,5
	Otra	8,5	9,2	9,0	9,5	9,4	8,1	10,0	..
Frecuencia de la visita	Esta es mi primera visita	8,3	8,4	9,0	8,0	8,6	8,6	8,6	8,8
	Una vez al año	9,0	8,8	9,2	8,7	9,2	8,8	8,5	8,4
	De 2 a 4 veces al año	8,6	9,0	9,4	8,2	8,2	9,1	8,3	7,9
	Una vez al mes	8,6	8,5	9,3	6,1	9,0	9,0	8,3	8,4
	Otras	8,8	8,4	8,9	7,6	8,5	8,6	8,8	8,3
	NS/NC	..	8,4	..	8,8	..	8,5	8,9	8,3

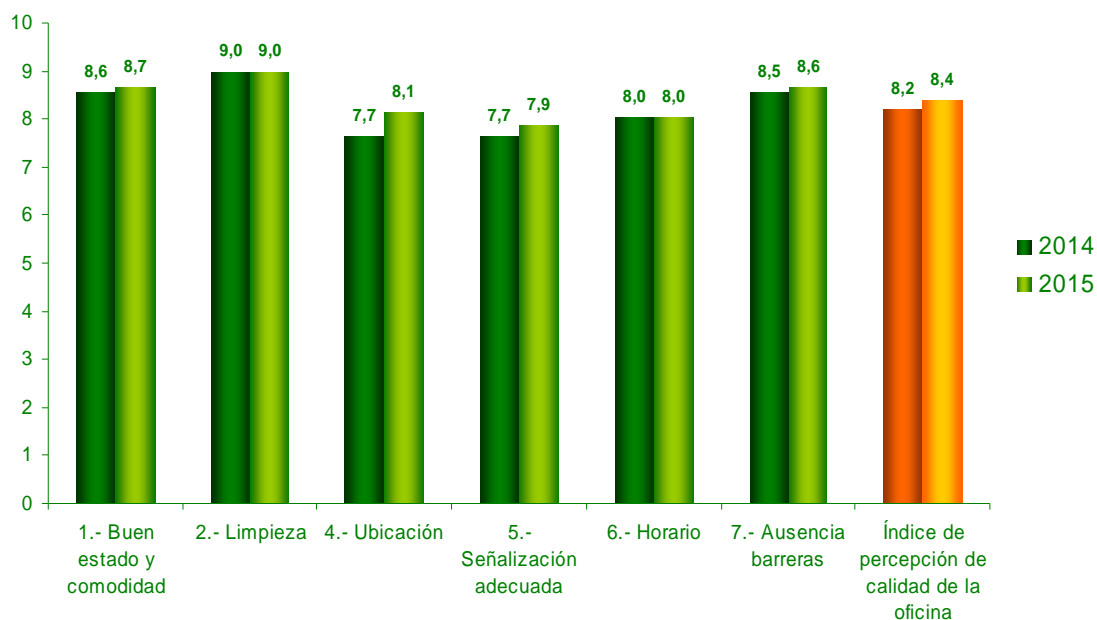
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

El grado de satisfacción de las personas usuarias con cada uno de los atributos no es suficiente para tener una visión sintética de la valoración ciudadana y poder realizar un seguimiento periódico de las mediciones realizadas. Por esta razón, se han diseñado tres índices de percepción de la calidad en base a la agrupación de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis (pregunta P5 del cuestionario) siguiendo el criterio utilizado en otras Administraciones Públicas de nuestro país.

6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.

Muestra la valoración relativa a los aspectos más tangibles relacionados con las instalaciones físicas de las oficinas; se calcula obteniendo la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
2. Limpieza de las instalaciones.
4. Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
5. Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna).
6. Horario de atención de la oficina adecuado.
7. Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

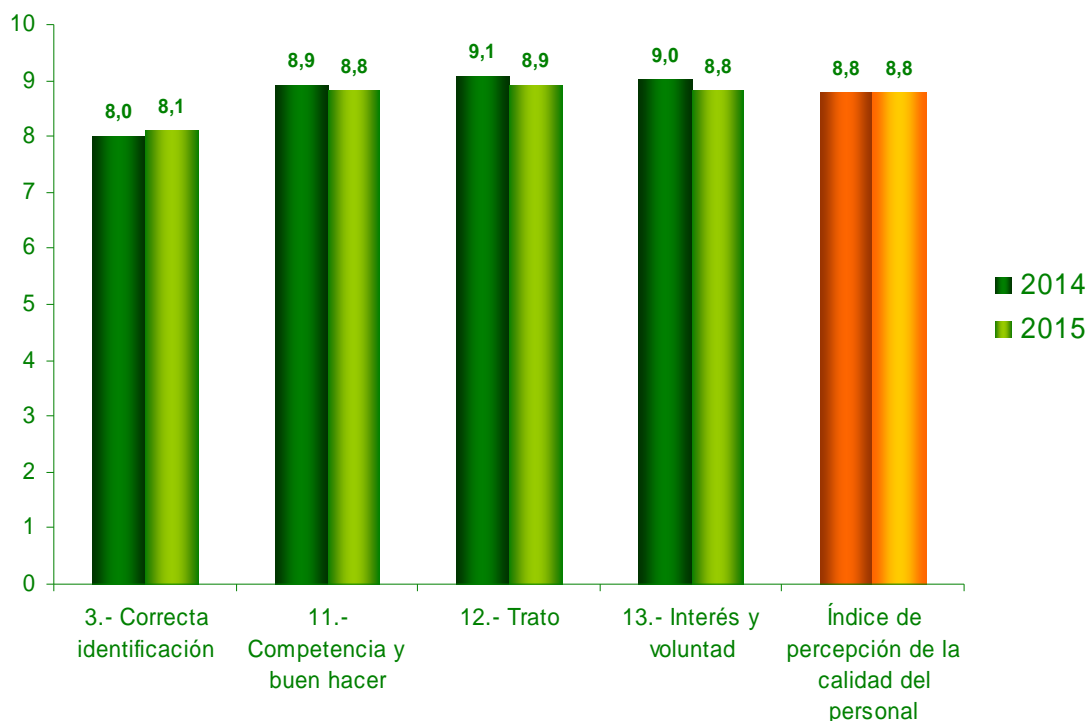


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7
2.- Limpieza	9,0	9,0
4.- Ubicación	7,7	8,1
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9
6.- Horario	8,0	8,0
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,2	8,4

6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.

Permite conocer la opinión acerca del personal de la oficina; se calcula obteniendo la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

- 3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- 11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio
- 12. Trato amable y considerado.
- 13. Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- 15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.



Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,1
12.- Trato	9,1	7,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,0
15.- Lenguaje utilizado	9,1	8,6
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,8	8,8

6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS).

Ofrece una visión sintética de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio recibido, e incorpora la importancia relativa de los diecisiete atributos que han sido objeto de análisis.

6.3.1. Metodología.

Para el cálculo del IPCS, se agrupan en dimensiones los atributos de la pregunta P5 del cuestionario utilizado para realizar la encuesta.

En la determinación de las dimensiones se ha tenido en cuenta el Modelo SERVQUAL (Service Quality), que es un instrumento, con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las organizaciones utilizan para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen las personas usuarias respecto a un servicio. Este modelo establece cinco dimensiones, que constituyen una representación precisa de lo que las personas usuarias tienen en cuenta en el momento de valorar la calidad de un determinado servicio. Estas son:

- Elementos tangibles, hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas y de los equipos, así como del personal y del material de comunicación.
- Fiabilidad, es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa.
- Seguridad, se refiere a conocimientos que poseen el personal, la atención que éstos muestran hacia las personas usuarias y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad.
- Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte del personal para apoyar y asesorar a las personas usuarias y la rapidez con la que se solucionan las consultas o problemas que surgen en la prestación del servicio.
- Empatía, hace referencia a la atención individualizada y a la capacidad que tiene la organización para entender las necesidades de las personas usuarias y ponerse en su lugar.

Así, los atributos de la pregunta P5 del cuestionario utilizado para realizar la encuesta se han asociado a las dimensiones del modelo SERVQUAL del siguiente modo:

- Elementos tangibles: atributos 1, 2, 3, 4, 5 y 7.
- Fiabilidad: atributos 8 y 16.
- Seguridad: atributos 11, 12 y 14.
- Capacidad de respuesta: atributos 9, 10 y 15.
- Empatía: atributos 6, 13 y 17.

Según el modelo SERVQUAL el peso asociado a cada dimensión es el siguiente:

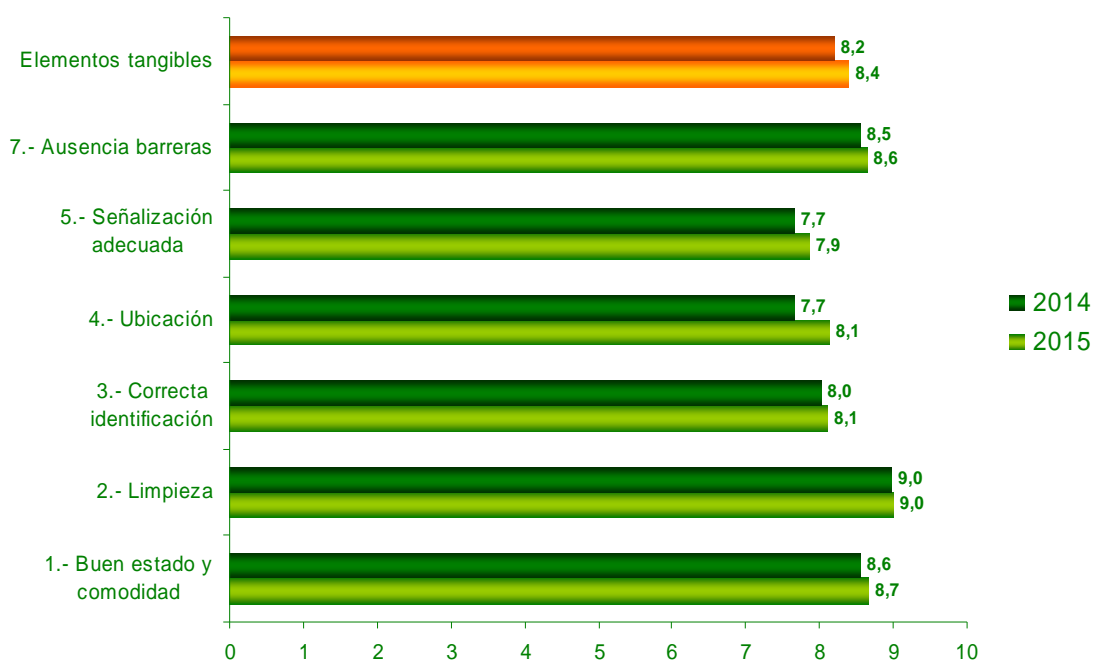
- Elementos tangibles: 11%.
- Fiabilidad: 32%.
- Seguridad: 19%.
- Capacidad de respuesta: 22%.
- Empatía: 16%.

6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.

a) Elementos tangibles.

Los Elementos tangibles, hacen referencia a la apariencia de las instalaciones físicas y de los equipos, así como del personal y del material de comunicación y llevan asociados los siguientes atributos:

- Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
- Limpieza de las instalaciones.
- Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.
- Ubicación y buena comunicación de la oficina donde le han atendido.
- Señalización adecuada de la oficina (tanto interna como externa).
- Ausencia de barreras arquitectónicas que dificulten el acceso y la circulación en la oficina.

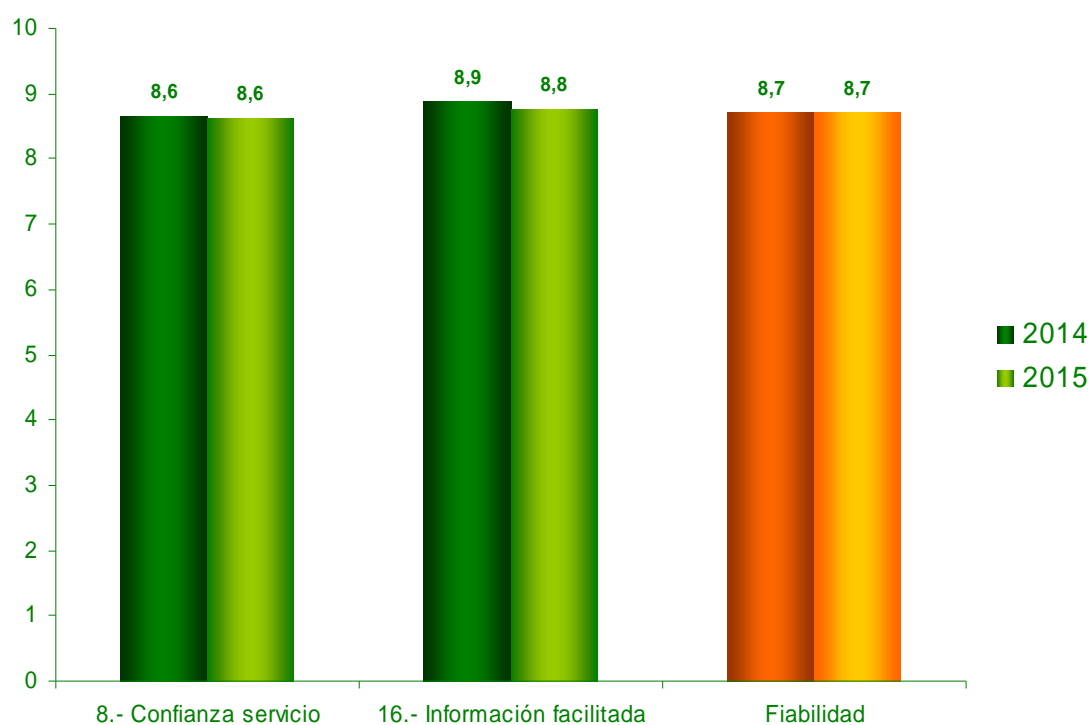


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7
2.- Limpieza	9,0	9,0
3.- Correcta identificación	8,0	8,1
4.- Ubicación	7,7	8,1
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6
Elementos Tangibles	8,2	8,4

b) Fiabilidad.

Fiabilidad, es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma cuidadosa y lleva asociados los siguientes atributos:

- Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta.
- Información facilitada fiable, completa y sin errores.

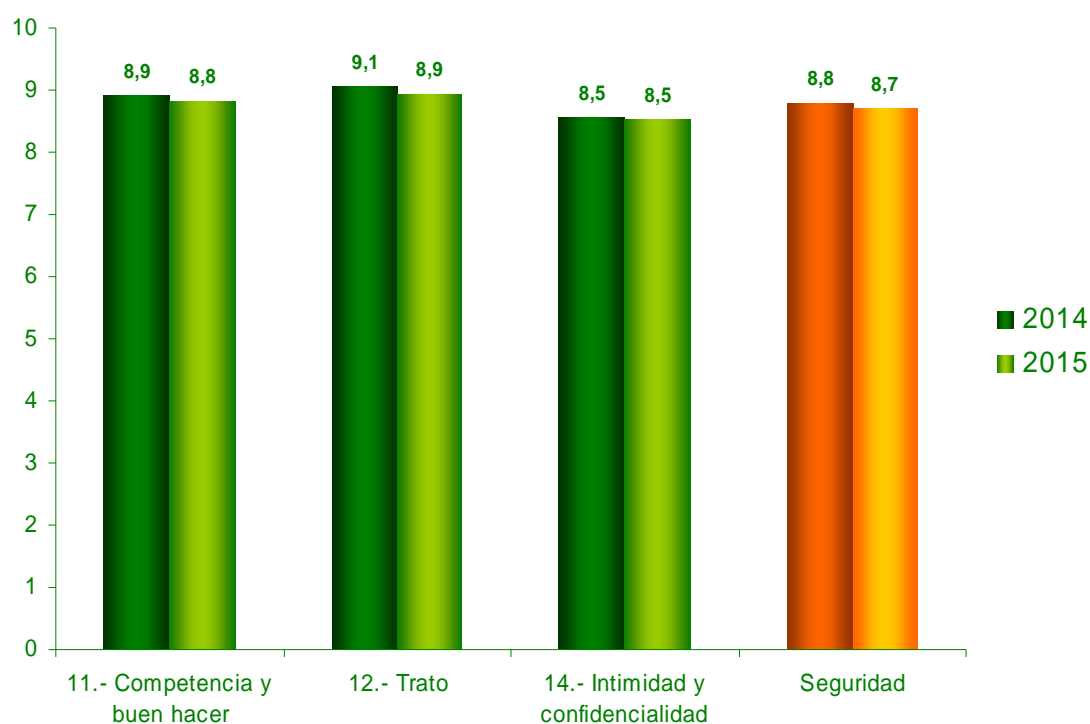


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
8.- Confianza servicio	8,6	8,6
16.- Información facilitada	8,9	8,8
Fiabilidad	8,7	8,7

c) Seguridad.

Seguridad, se refiere a conocimientos que posee el personal, la atención que éste muestra hacia las personas usuarias y su habilidad para transmitirles confianza y credibilidad y lleva asociados los siguientes atributos:

- Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.
- Trato amable y considerado.
- Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados.

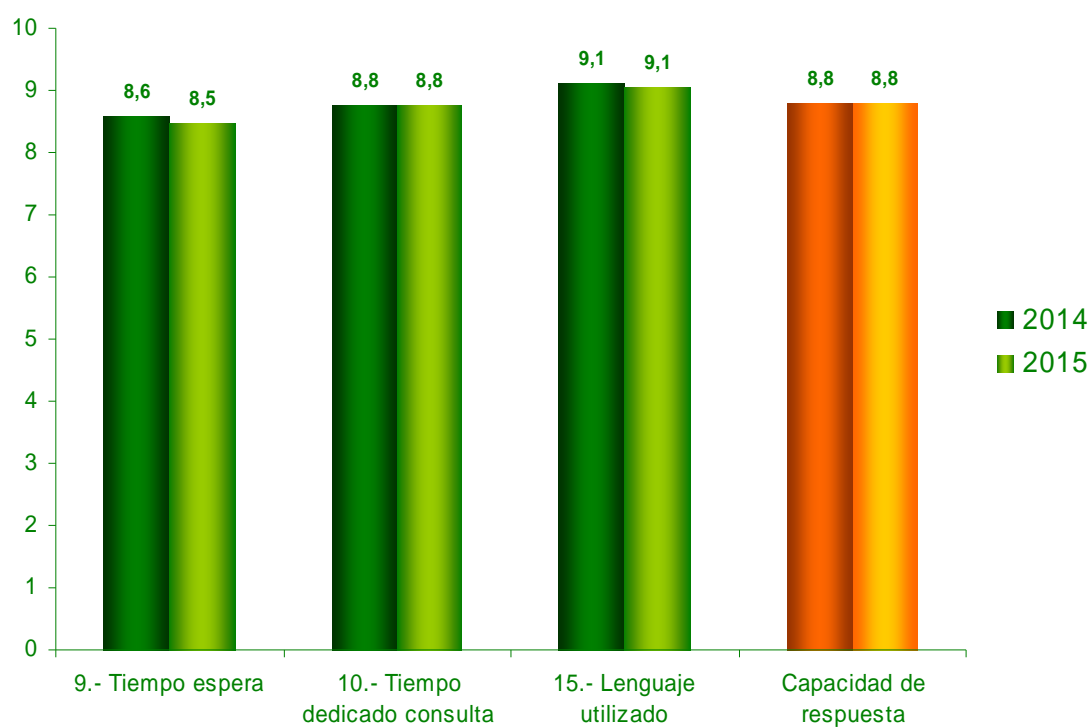


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8
12.- Trato	9,1	8,9
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5
Seguridad	8,8	8,7

d) Capacidad de respuesta.

Capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad por parte del personal para apoyar y asesorar a las personas usuarias y la rapidez con la que se solucionan las consultas o problemas que surgen en la prestación del servicio y lleva asociados los siguientes atributos:

- Tiempo de espera para ser atendido.
- Tiempo dedicado a su consulta o gestión.
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted.

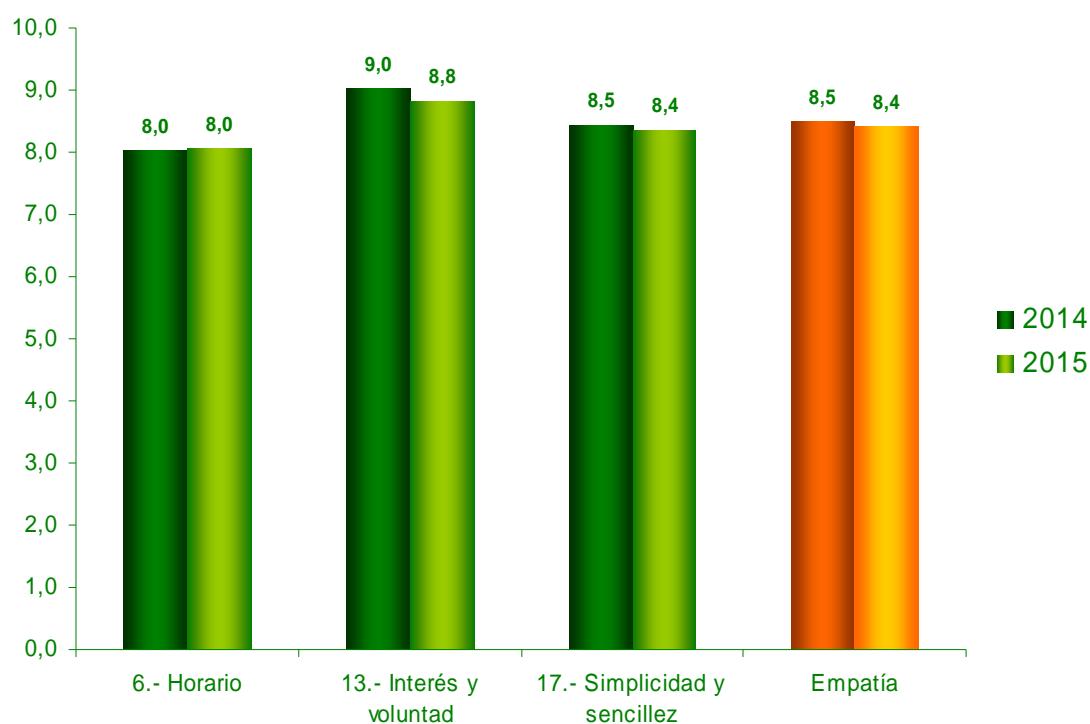


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
9.- Tiempo espera	8,6	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1
Capacidad de Respuesta	8,8	8,8

e) Empatía.

Empatía, hace referencia a la atención individualizada y a la capacidad que tiene la organización para entender las necesidades de las personas usuarias y ponerse en su lugar y lleva asociados los siguientes atributos:

- Horario de atención de la oficina adecuado.
- Interés y voluntad mostrados por la persona que le ha atendido.
- Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites.

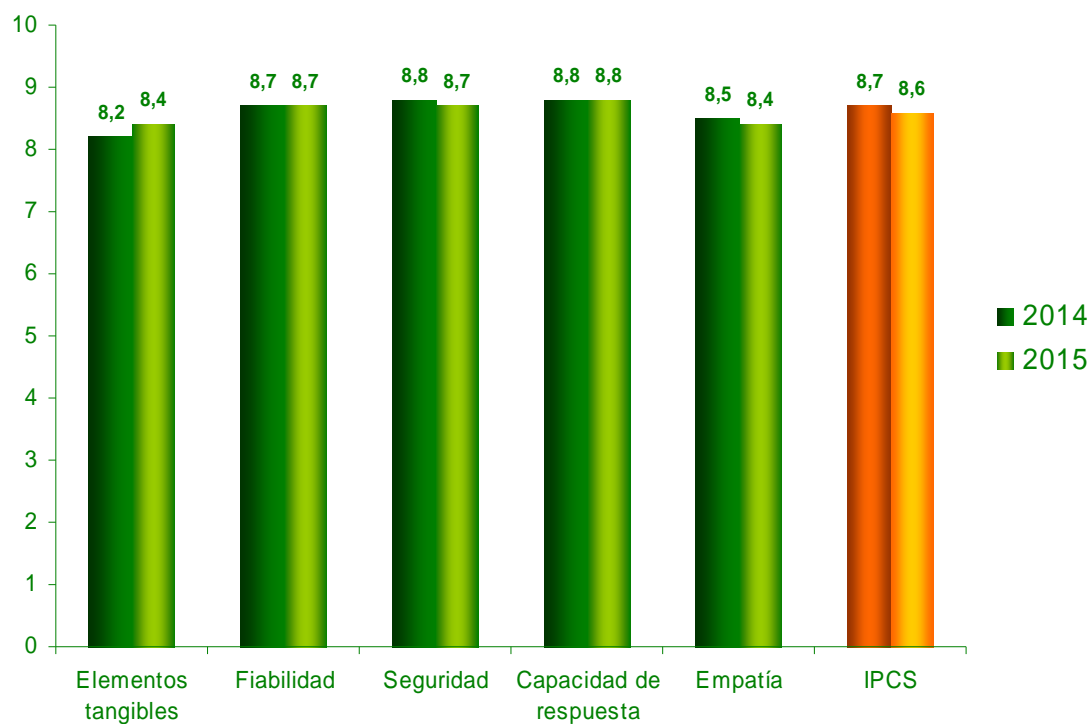


Atributos	2014	2015
	Puntuación media	Puntuación media
6.- Horario	8,0	8,0
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4
Empatía	8,5	8,4

Teniendo en cuenta todo lo anterior, el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\text{IPCS} = (\text{Elementos tangibles} \times 0,11) + (\text{Fiabilidad} \times 0,32) + (\text{Seguridad} \times 0,19) + (\text{Capacidad de respuesta} \times 0,22) + (\text{Empatía} \times 0,16)$$

$$\text{IPCS} = (8,4 \times 0,11) + (8,7 \times 0,32) + (8,7 \times 0,19) + (8,8 \times 0,22) + (8,4 \times 0,16) = 8,6$$



6.3.3. Índices de calidad por estratos.

En esta tabla se muestran los tres índices de calidad que se habían calculado en los apartados anteriores, pero en este caso por cada uno de los estratos.

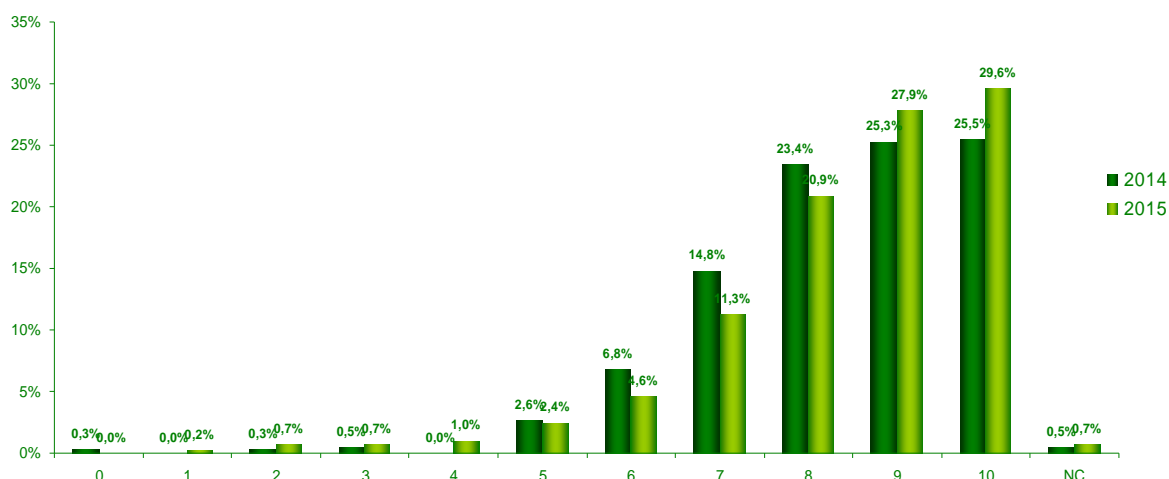
Estratos	Índice de percepción de la calidad de la oficina	Índice de percepción de la calidad del personal	Índice de percepción de la calidad del servicio
Industria	8,39	8,90	8,40
Ganadería	8,23	8,94	8,71
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,75	9,36	9,19
Educación	8,18	8,01	7,81
Obras Públicas	8,31	8,61	8,63
Sanidad	8,22	8,93	8,62
ICASS	8,66	8,47	8,05
ACAT	8,36	8,39	8,00

7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.

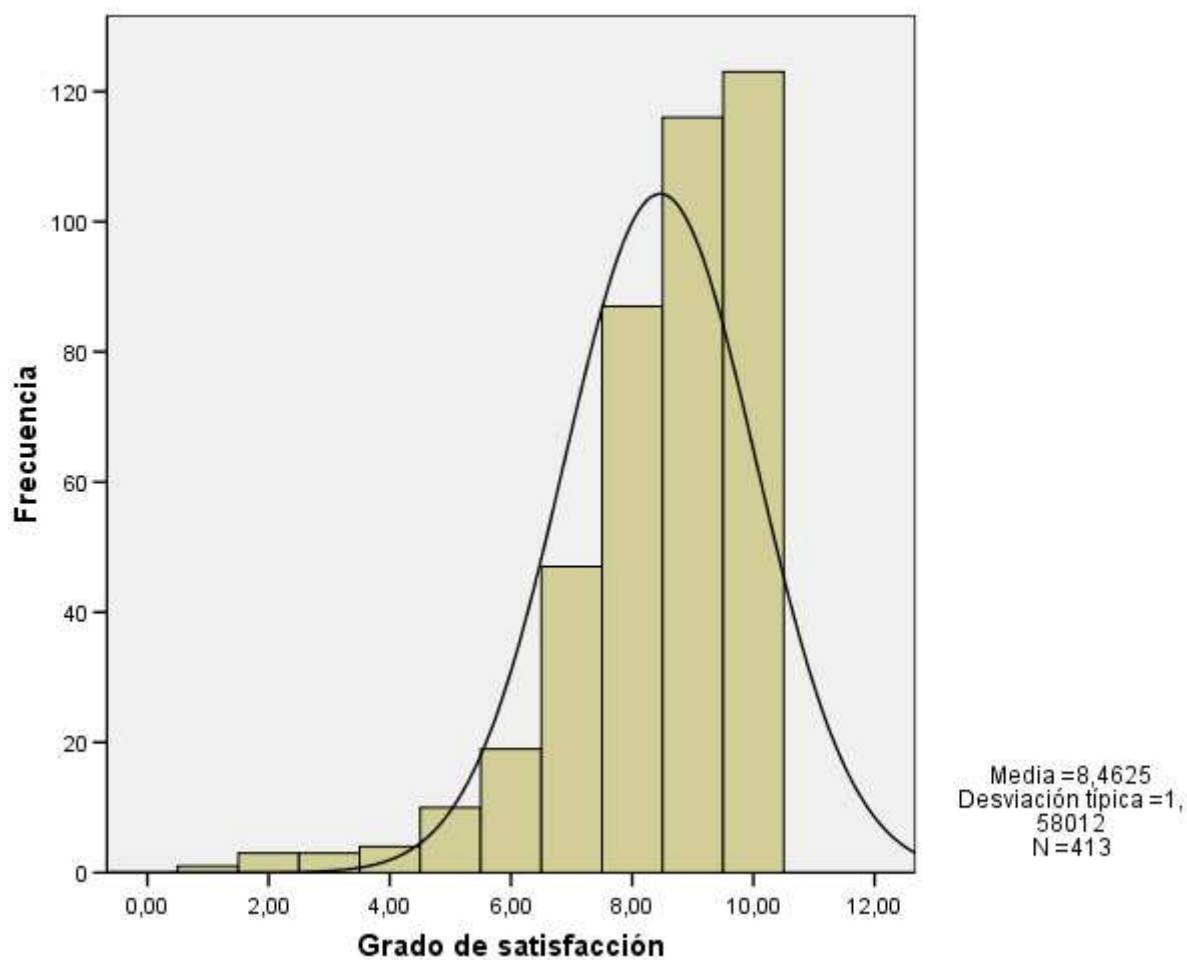
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.

Tras analizar el grado de satisfacción de las personas usuarias con cada uno de los atributos objeto de análisis y calcular los índices de percepción de la calidad, pasamos a analizar el grado de satisfacción con el servicio recibido (pregunta P6 del cuestionario). Para ello se ha utilizado, al igual que en los casos anteriores, una escala de 0 a 10.

Como se puede observar en el gráfico, la satisfacción de las personas usuarias es muy elevada, al igual que el año pasado. Incluso ha aumentado el porcentaje de personas que han puntuado entre 8 y 10, un 78,4%, frente al 74% que lo hicieron el año pasado. La media este año es 8,5, dos décimas superior al año anterior.

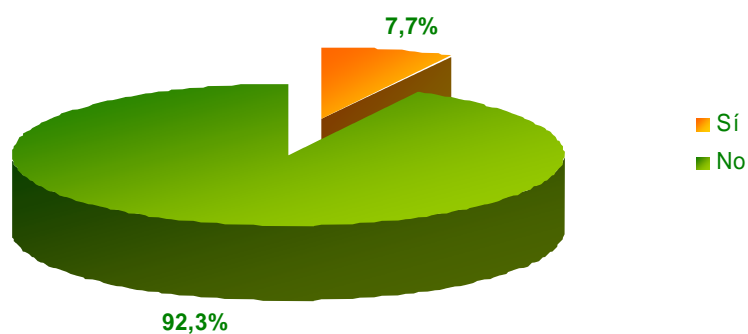
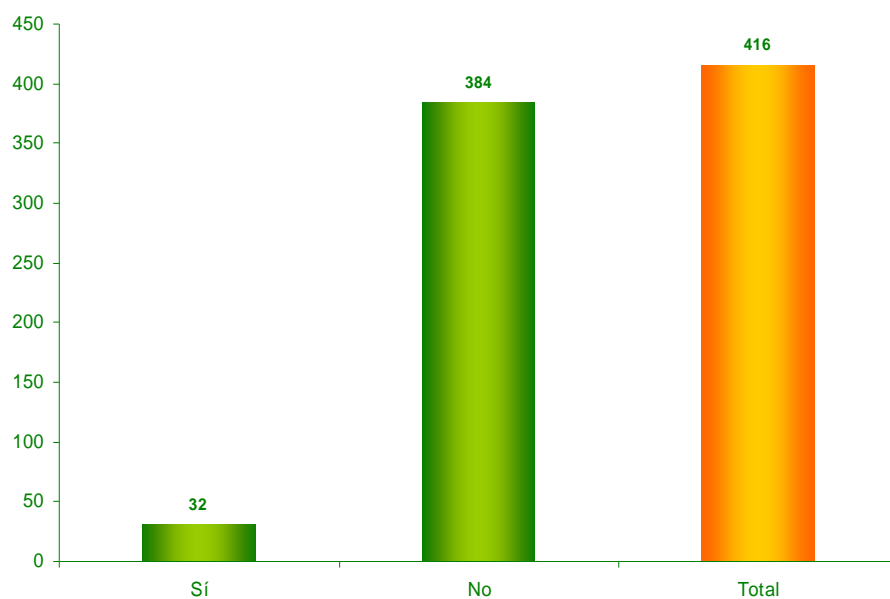
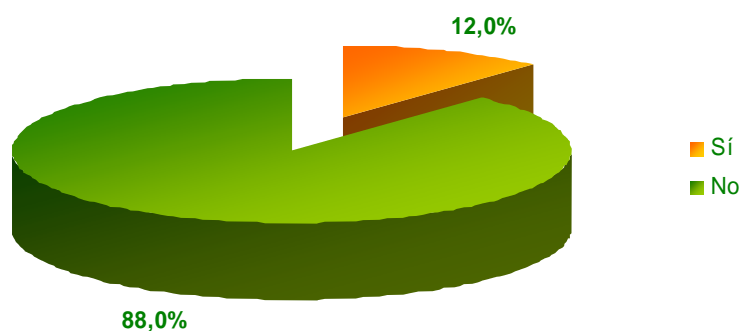


En el siguiente gráfico se representa un histograma de frecuencias con la distribución normal.



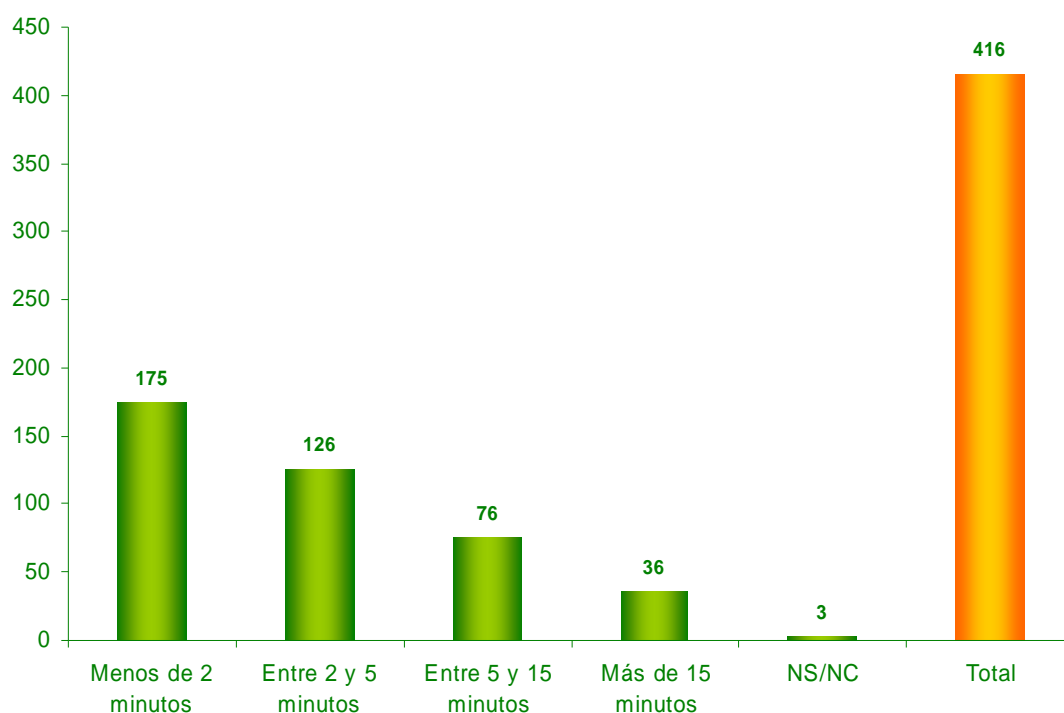
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.

Presentamos aquí los resultados obtenidos ante la pregunta P4 del cuestionario: “¿Tuvo usted dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?”. Como puede verse en los gráficos que siguen, el 92,3% de las personas que han respondido conocían la ubicación de las oficinas a las que debían dirigirse. El porcentaje de personas que saben dónde dirigirse se ha incrementado un 4% con respecto al año anterior.

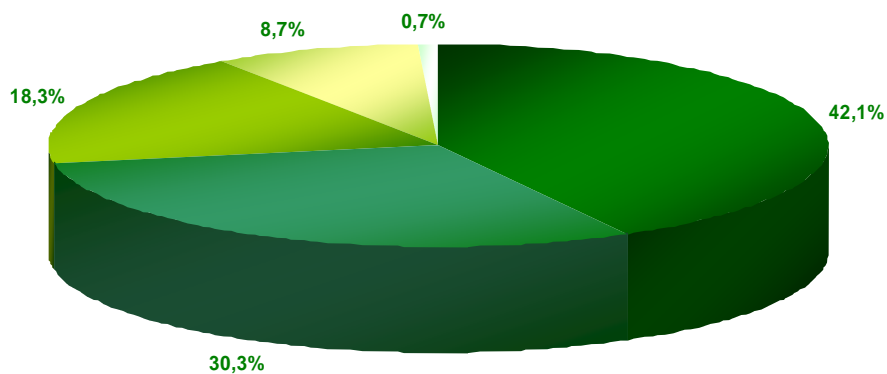
**2015****2014**

7.3. Tiempo de espera para ser atendido.

Ante la pregunta P7 del cuestionario: “¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?”, un 42,1% de las personas encuestadas tienen una percepción de que el tiempo de espera ha sido inferior a 2 minutos y un 30,3% de que han tardado entre 2 y 5 minutos en ser atendidos. Por otra parte, un 18,3% de personas perciben que han esperado entre 5 y 15 minutos y un 8,7% más de 15 minutos. Los cambios con respecto al año anterior son mínimos.

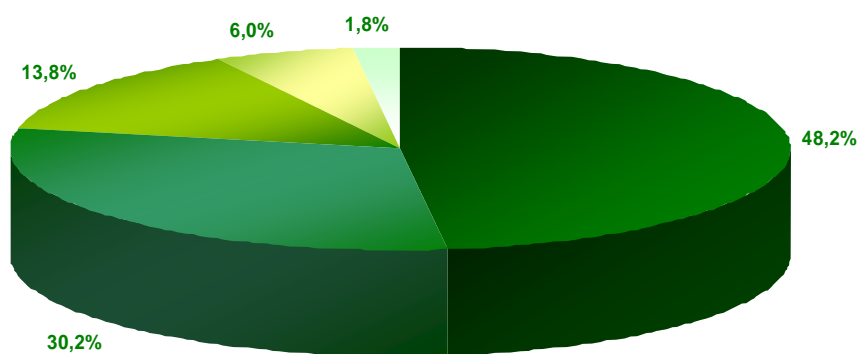


2015



■ Menos de 2 minutos ■ Entre 2 y 5 minutos ■ Entre 5 y 15 minutos ■ Más de 15 minutos ■ NS/NC

2014

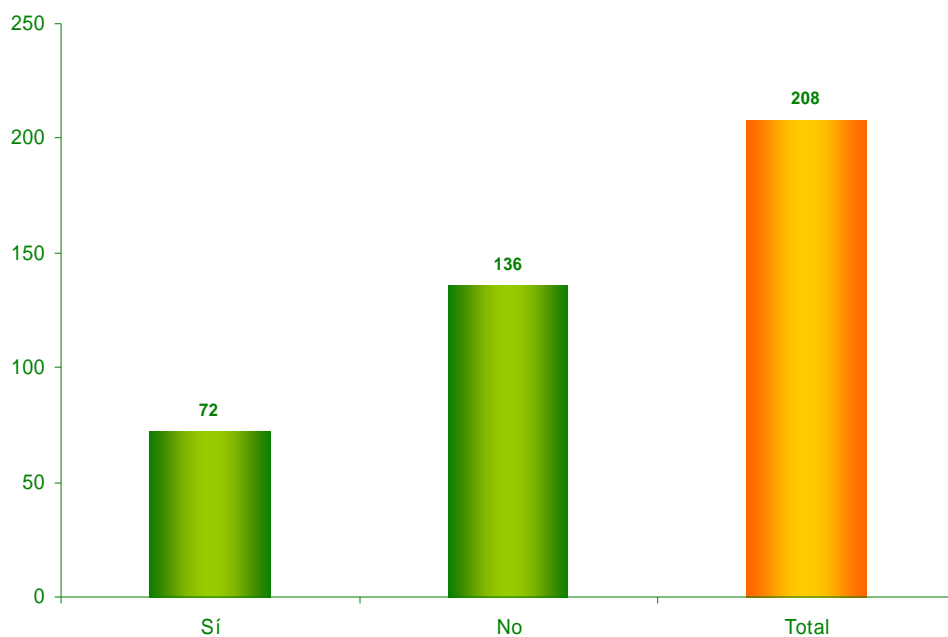


■ Menos de 2 minutos ■ Entre 2 y 5 minutos ■ Entre 5 y 15 minutos ■ Más de 15 minutos ■ NS/NC

7.4. Reclamaciones / sugerencias.

La pregunta P8 del cuestionario era: **“Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?”**. En respuesta a la misma encontramos que el porcentaje de personas encuestadas que contesta positivamente (34,6%) es inferior a las que manifiestan desconocer el procedimiento a seguir (65,4%).

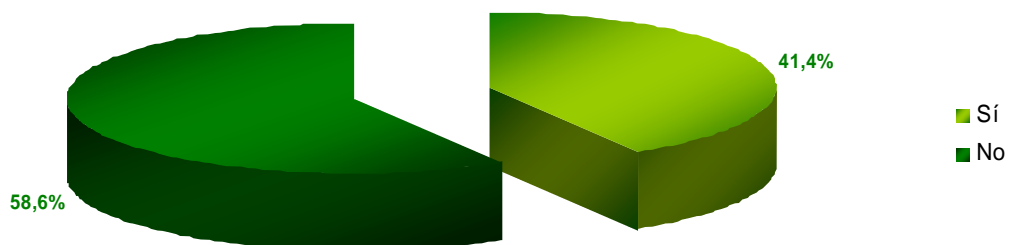
El porcentaje de personas que manifiesta saber hacerlo ha disminuido un 7% con respecto al año pasado.



2015



2014



7.5. Observaciones.

Incluimos aquí las respuestas más repetidas a la pregunta P9 del cuestionario: “¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?”. Al tratarse de una pregunta con respuesta abierta, se han agrupado las contestaciones que tienen un contenido semejante, destacando la falta de aparcamiento como la más repetida.

Si se compara con el año pasado, se mantienen como más repetidas “Falta de aparcamiento” y “Ampliar el horario de atención”.

2015

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	40	30,1
Ampliar horario de atención	12	9,0
Más personal	12	9,0
Mejorar la señalización fuera del edificio	10	7,5
Poca intimidad	10	7,5
Posibilidad de hacer más trámites por internet	7	5,3
Menor burocracia	6	4,5
Más agilidad en los trámites realizados	5	3,8
Mala ubicación	4	3,0
Mayor rapidez en la atención/trámites	4	3,0
Mejora de la señalización dentro del edificio	4	3,0
OTRAS	19	14,3
Total de observaciones realizadas	133	100,0

2014

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	72	43,4
Ampliar horario de atención (tardes)	16	9,6
Mala ubicación	12	7,2
Posibilidad de hacer mas trámites por internet	9	5,4
Más personal	7	4,2
Mayor rapidez en la atención / trámites	7	4,2
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	6	3,6
Más agilidad en los trámites realizados	5	3,0
Menor burocracia	5	3,0
OTRAS	27	16,2
Total de observaciones realizadas	166	100,0

8. CONCLUSIONES

Entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres (58,7%) sobre el de mujeres (41,3%), con una presencia reducida (2,4%) de menores de 25 años. Atendiendo a los estudios, se reparten principalmente (con un porcentaje del 42,5%) entre los que tienen título universitario o estudios secundarios, mientras que, en lo relativo a la ocupación, un 57,9% son ocupados a tiempo completo, un 17,1% son desempleados y un 11,1% jubilados.

Con respecto al motivo de la visita, destacar principalmente la presentación y registro de la documentación (45,9%), la realización de gestiones y trámites (33,7%) y la solicitud de información y asesoramiento (18,5%). La mayoría de las personas que acuden a la oficina lo hacen para realizar gestiones como ciudadanos particulares (61,3%) y el grupo más numeroso (25,7%) acuden por primera vez.

De los diecisiete atributos analizados para valorar el servicio recibido, los que obtienen las puntuaciones más altas son el lenguaje utilizado (9,1), la limpieza de las instalaciones (9,0) y el trato recibido (8,9); mientras que las puntuaciones más bajas son señalización adecuada (7,9) y horario (8,0). La media de todos los atributos nos da una valoración global del servicio recibido de 8,6.

Por último, considerando todos los atributos agrupados y ponderados según los criterios del modelo SERVQUAL obtenemos un índice de percepción de la calidad del servicio de 8,6 (notable alto), cifra exactamente igual al resultado de la valoración global del servicio recibido.

Si preguntamos directamente por el grado de satisfacción con el servicio recibido, nos encontramos con que un 78,4% de las personas puntúan entre 8 y 10 (la media es de 8,3). La mayoría de las personas encuestadas (92,3%) conocen dónde tenían que dirigirse para realizar su gestión, un 42,1% perciben que han tardado menos de 2 minutos en ser atendidos y un 65,4% manifiestan desconocer el procedimiento a seguir para presentar una reclamación o sugerencia.

Como se ha podido ir comprobando en todos los apartados de resultados del informe, en comparación con el año 2014, los resultados apenas han sufrido variaciones. Las valoraciones del servicio recibido por atributos experimentan variaciones de décimas, aunque en algunos casos ni eso. Lo mismo ocurre con los índices de percepción de la calidad, e incluso, el Índice de Percepción de la Calidad del servicio (IPCS) permanece inalterado con una puntuación muy notable de 8,6.

ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.

Otra posibilidad de calcular un índice de satisfacción mediante análisis cuantitativo de la demanda (encuesta) es aplicar la técnica de Análisis Factorial. Esta es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores.

El análisis factorial exploratorio, se utiliza para tratar de descubrir la estructura interna de un número relativamente grande de variables. La hipótesis *a priori* del investigador es que pueden existir una serie de factores asociados a grupos de variables. Las cargas de los distintos factores se utilizan para intuir la relación de éstos con las distintas variables. Es el tipo de análisis factorial más común.

El análisis factorial confirmatorio, AFC, trata de determinar si el número de factores obtenidos y sus cargas se corresponden con los que cabría esperar a la luz de una teoría previa acerca de los datos. La hipótesis *a priori* es que existen unos determinados factores preestablecidos y que cada uno de ellos está asociado con un determinado subconjunto de las variables. El análisis factorial confirmatorio entonces arroja un nivel de confianza para poder aceptar o rechazar dicha hipótesis.

Aquí se plantea un análisis factorial exploratorio, utilizando el software SPSS, los factores se extraen por el método de componentes principales¹, sobre la matriz de correlaciones y con una rotación ortogonal VARIMAX² para interpretar mejor los factores.

En primer lugar representamos la matriz de correlaciones entre las variables (Tabla nº1) se observa que todas las correlaciones son significativas, lo que significa que hay suficiente base muestral para realizar el análisis factorial. Las correlaciones más altas se dan entre las respuestas “Tiempo de espera” y “Trato”; “Trato” y “Lenguaje utilizado” e “Información facilitada” e “Interés y voluntad”; “Trato” y “Limpieza”; “Tiempo dedicado a la consulta” y “Tiempo de espera”; “Trato” y “Tiempo dedicado a la consulta”; “Tiempo de espera” y “Limpieza”; “Trato” y “Buen estado y comodidad”; “Buen estado y comodidad” y “Tiempo de espera” y “Lenguaje

¹ El análisis de componentes principales es el método apropiado de extracción de factores, cuando el interés primordial se centra en la predicción o el número mínimo de factores necesarios para justificar la porción máxima de varianza representada en la serie de variables original, y cuando el conocimiento previo sugiere que la varianza específica y de error representan una porción relativamente pequeña de la varianza total. Por el contrario cuando se pretende identificar las dimensiones latentes o las construcciones representadas en las variables originales y se tiene poco conocimiento de la varianza específica y el error, lo más apropiado es utilizar el método factorial común. Si bien las complicaciones del análisis factorial común han contribuido al análisis generalizado de la técnica de componentes principales.

² Para interpretar bien los factores se utiliza una rotación de ejes, ya que las soluciones factoriales no rotadas extraen factores según su orden de importancia. El primer factor tiende a ser un factor general por el que casi toda variable se ve afectada significativamente dando cuenta del mayor porcentaje de varianza. Los métodos de rotación ortogonales que incluye SPSS son VARIMAX, QUARTIMAX, EQUAMAX, OBLIMIN Y PROMAX.

utilizado” y “Tiempo de espera”. Las demás son bajas, lo que es otro indicador de la fortaleza de las relaciones entre las variables del conjunto reducido.

Tabla 1: Correlaciones

	Buen estado y comodidad	Limpieza	Correcta identificación	Ubicación	Señalización adecuada	Horario	Ausencia barreras	Confianza servicio	Tiempo espera	Tiempo dedicado consulta	Competencia y buen hacer	Trato	Interés y voluntad	Intimidad y confidencialidad	Lenguaje utilizado	Información facilitada	Simplicidad y sencillez
Buen estado y comodidad	1,00	0,49	0,08	0,36	0,14	0,31	0,11	0,26	0,66	0,49	0,40	0,67	0,40	0,20	0,48	0,28	0,10
Limpieza	0,49	1,00	0,08	0,36	0,14	0,31	0,23	0,27	0,68	0,51	0,40	0,69	0,42	0,19	0,50	0,29	0,21
Correcta identificación	0,08	0,08	1,00	0,25	0,36	0,02	0,19	0,30	0,13	0,19	0,12	0,11	0,13	0,23	0,07	0,14	0,09
Ubicación	0,36	0,36	0,25	1,00	0,32	0,21	0,07	0,17	0,49	0,36	0,29	0,49	0,29	0,14	0,35	0,21	0,05
Señalización adecuada	0,14	0,14	0,36	0,32	1,00	0,18	0,15	0,04	0,22	0,15	0,13	0,23	0,12	0,17	0,31	0,07	0,04
Horario	0,31	0,31	0,02	0,21	0,18	1,00	0,14	0,14	0,42	0,30	0,24	0,41	0,25	0,12	0,31	0,18	0,04
Ausencia barreras	0,11	0,23	0,19	0,07	0,15	0,14	1,00	0,10	0,18	0,12	0,20	0,16	0,09	0,11	0,25	0,12	0,17
Confianza servicio	0,26	0,27	0,30	0,17	0,04	0,14	0,10	1,00	0,34	0,49	0,18	0,34	0,19	0,40	0,25	0,14	0,02
Tiempo espera	0,66	0,68	0,13	0,49	0,22	0,42	0,18	0,34	1,00	0,69	0,52	0,93	0,54	0,30	0,66	0,40	0,19
Tiempo dedicado consulta	0,49	0,51	0,19	0,36	0,15	0,30	0,12	0,49	0,69	1,00	0,42	0,69	0,41	0,22	0,50	0,30	0,13
Competencia y buen hacer	0,40	0,40	0,12	0,29	0,13	0,24	0,20	0,18	0,52	0,42	1,00	0,58	0,32	0,16	0,41	0,20	0,18
Trato	0,67	0,69	0,11	0,49	0,23	0,41	0,16	0,34	0,93	0,69	0,58	1,00	0,59	0,30	0,71	0,41	0,19
Interés y voluntad	0,40	0,42	0,13	0,29	0,12	0,25	0,09	0,19	0,54	0,41	0,32	0,59	1,00	0,33	0,43	0,71	0,11
Intimidad y confidencialidad	0,20	0,19	0,23	0,14	0,17	0,12	0,11	0,40	0,30	0,22	0,16	0,30	0,33	1,00	0,22	0,47	0,11
Lenguaje utilizado	0,48	0,50	0,07	0,35	0,31	0,31	0,25	0,25	0,66	0,50	0,41	0,71	0,43	0,22	1,00	0,31	0,11
Información facilitada	0,28	0,29	0,14	0,21	0,07	0,18	0,12	0,14	0,40	0,30	0,20	0,41	0,71	0,47	0,31	1,00	0,25
Simplicidad y sencillez	0,10	0,21	0,09	0,05	0,04	0,04	0,17	0,02	0,19	0,13	0,18	0,19	0,11	0,11	0,11	0,25	1,00

El resultado del índice KMO³ (0.860), junto con el p-value que rechaza la hipótesis nula de esfericidad, concluye que se puede hacer el análisis factorial. Los resultados de estos índices se muestran en la siguiente tabla:

Tabla nº 2: KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,860
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3389,556
	gl	136
	Sig.	,000

El primer paso es seleccionar el número de componentes que se van mantener para un análisis factorial posterior. La Tabla nº 3 contiene la información relativa a los cinco posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº 1) indica que cinco factores son los apropiados. Ambos factores explicarían el 66,099 % de la varianza del conjunto de datos.

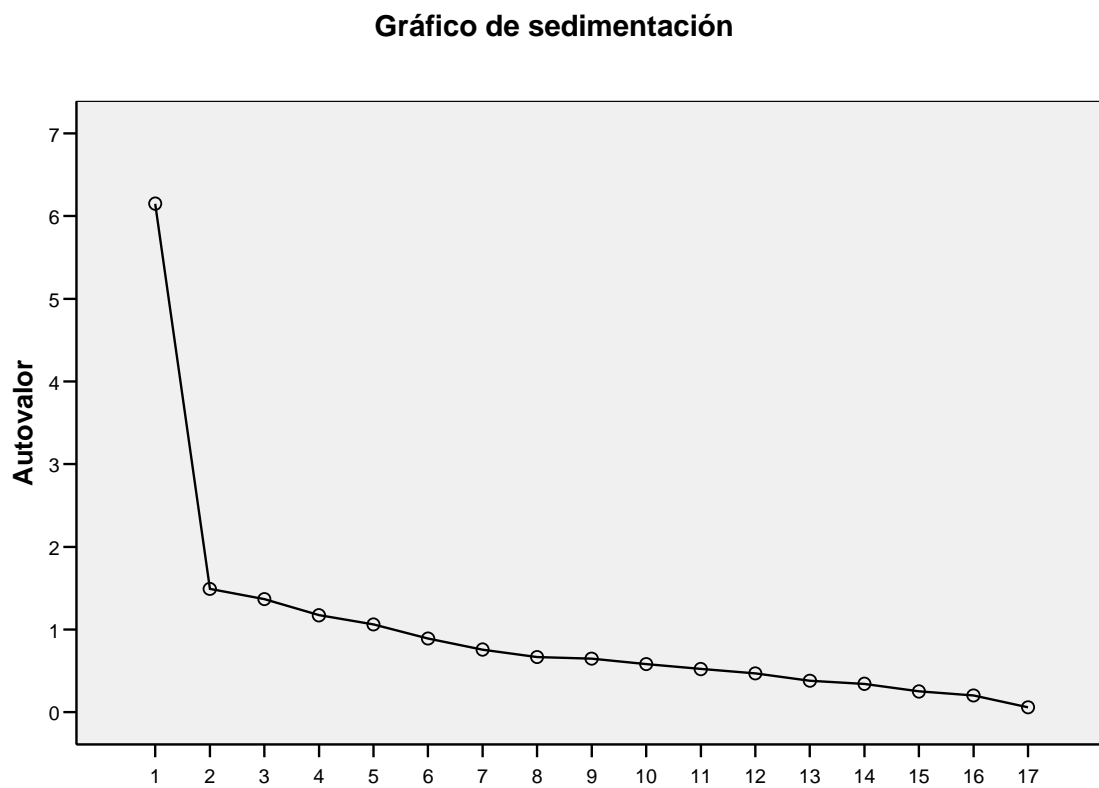
Tabla nº 3: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	6,150	36,175	36,175	6,150	36,175	36,175
2	1,489	8,758	44,932	1,489	8,758	44,932
3	1,367	8,041	52,974	1,367	8,041	52,974
4	1,171	6,889	59,862	1,171	6,889	59,862
5	1,060	6,237	66,099	1,060	6,237	66,099
6	,889	5,231	71,330			
7	,756	4,449	75,779			
8	,667	3,926	79,705			
9	,647	3,805	83,510			
10	,580	3,414	86,924			
11	,521	3,065	89,988			
12	,468	2,753	92,741			
13	,380	2,233	94,974			
14	,342	2,015	96,989			
15	,251	1,474	98,462			
16	,202	1,189	99,651			
17	,059	,349	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

³ Kaiser-Meyer-Olkin para realizar un análisis factorial proponen: $KMO \geq 0,75 \rightarrow$ Bien; $KMO \geq 0,5 \rightarrow$ Aceptable y $KMO < 0,5 \rightarrow$ Inaceptable.

Figura 1. Contraste de caída para el análisis de componentes.



A continuación se recoge la matriz de factores del análisis de componentes no rotados. Cada columna expresa el peso o importancia que tiene cada uno de los ítems en cada factor. La solución factorial extrae los factores en orden a su importancia de manera que el componente 1 da cuenta de la mayor parte de la varianza, el componente 2 de una parte menor y así sucesivamente hasta el componente 5.

Tabla nº 4: Matriz de componentes

	Componente				
	1	2	3	4	5
P5_servi1	,707	-,227	,049	-,105	-,002
P5_servi2	,729	-,203	,033	,098	,142
P5_servi3	,258	,730	,305	-,034	,030
P5_servi4	,556	,068	,322	-,071	-,323
P5_servi5	,321	,410	,522	,168	-,429
P5_servi6	,466	-,190	,146	,050	-,141
P5_servi7	,276	,236	,191	,550	,354
P5_servi8	,451	,333	,004	-,532	,494
P5_servi9	,907	-,187	,037	-,041	,013
P5_servi10	,748	-,065	,067	-,258	,226
P5_servi11	,607	-,157	,114	,150	,171
P5_servi12	,926	-,211	,018	-,032	-,013
P5_servi13	,670	,055	-,460	,014	-,321
P5_servi14	,431	,530	-,370	-,174	,018
P5_servi15	,735	-,137	,128	,090	-,061
P5_servi16	,549	,253	-,636	,149	-,265
P5_servi17	,243	,118	-,221	,613	,321

Método de extracción: Análisis de componentes principales. 5 componentes extraídos

En la tabla siguiente figura la solución factorial con la rotación VARIMAX que permite identificar con mayor claridad los ítems que más peso tienen en cada componente.

Tabla nº 5: Matriz de componentes rotados

	Componente				
	1	2	3	4	5
Buen estado y comodidad	0,727	0,141	0,024	0,118	-0,027
Limpieza	0,727	0,125	-0,012	0,104	0,221
Correcta identificación	-0,058	0,094	0,662	0,454	0,192
Ubicación	0,51	0,099	0,49	0,01	-0,13
Señalización adecuada	0,178	0,028	0,845	-0,084	0,044
Horario	0,516	0,051	0,137	-0,097	-0,008
Ausencia barreras	0,149	-0,071	0,207	0,072	0,721
Confianza servicio	0,255	0,057	0,011	0,879	-0,019
Tiempo espera	0,877	0,235	0,081	0,158	0,074
Tiempo dedicado consulta	0,698	0,101	0,02	0,434	0,013
Competencia y buen hacer	0,615	0,025	0,032	0,083	0,267
Trato	0,9	0,259	0,072	0,13	0,065
Interés y voluntad	0,457	0,745	0,043	-0,008	-0,026
Intimidad y confidencialidad	0,056	0,608	0,161	0,48	0,07
Lenguaje utilizado	0,719	0,154	0,18	0,019	0,123
Información facilitada	0,221	0,89	0,021	0,016	0,143
Simplicidad y sencillez	0,092	0,211	-0,097	-0,045	0,732

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

En el primer componente destacan los ítems: "Trato", "Tiempo de espera", "Buen estado y comodidad", "Limpieza" y "Lenguaje utilizado" que están relacionados con el respeto y la corrección tanto del personal como del ambiente de la oficina. En el segundo componente destacan "Información facilitada", "Interés y voluntad" e "Intimidad y confidencialidad", todos ellos relacionados con la actitud del personal. Del tercer componente destacan "Señalización adecuada" y "Correcta identificación", ambos ítems relacionados con la identificación tanto de las instalaciones. En el cuarto componente destaca "Confianza en el servicio" y en el quinto "Simplicidad y sencillez".

ANEXO II: DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO.**P.1 Indique cuál es el motivo de su visita a esta oficina.**

Solicitar información y asesoramiento	18,5
Presentar y registrar documentación	39,6
Realizar gestiones o trámites	39,1
Presentar reclamaciones o sugerencias	2,1
Otras	0,5
NS/NC	0,3
(N)	(416)

P.2 Acude Vd. a esta oficina en calidad de:

Como ciudadano particular	61,3
Como empresario	14,2
En representación de un ciudadano	4,1
En representación de una empresa	17,5
Otra	2,9
(N)	(416)

P.3 ¿Con que frecuencia visita Vd. esta oficina?

Esta es mi primera visita	25,7
Una vez al año	17,5
De 2 a 4 veces al año	21,2
Una vez al mes	14,2
Otras	19,5
NS/NC	1,9
(N)	(416)

P.4 ¿Tuvo Vd. dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?

Sí	7,7
No	92,3
(N)	(416)

P.5 Partiendo del servicio que ha recibido en esta oficina, dígame la puntuación que otorga (según una escala de 0 a 10) a los siguientes aspectos:

P5. Atributos	Escala 1-10														(N)
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC		
1.- Buen estado y comodidad	0,2	0,0	0,2	0,2	0,2	1,2	2,9	10,1	27,2	22,6	34,6	0,2	0,2	416	
2.- Limpieza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,7	6,3	22,6	24,5	43,5	0,2	0,2	416	
3.- Correcta identificación	1,9	1,7	1,0	2,6	2,6	1,9	3,6	4,8	16,8	17,1	33,2	11,8	1,0	416	
4.- Ubicación	1,0	0,0	1,4	1,4	2,4	4,6	6,0	9,1	25,0	15,6	32,5	0,7	0,2	416	
5.- Señalización adecuada	1,2	0,0	1,4	1,9	3,4	5,5	7,7	10,6	20,0	16,3	27,4	4,3	0,2	416	
6.- Horario	0,2	0,5	0,0	1,2	1,7	7,0	7,2	14,4	21,2	18,3	27,2	1,0	0,2	416	
7.- Ausencia barreras	0,5	0,2	0,0	0,2	1,0	3,4	4,6	6,0	19,7	18,8	38,5	7,0	0,2	416	
8.- Confianza servicio	1,0	0,5	0,2	0,2	0,2	1,7	3,1	10,8	19,7	21,6	38,9	1,4	0,5	416	
9.- Tiempo espera	0,2	0,2	1,0	1,2	1,4	4,3	5,8	9,1	13,9	22,1	40,4	0,0	0,2	416	
10.- Tiempo dedicado consulta	0,5	0,2	0,7	0,0	0,7	1,9	2,6	7,0	20,7	23,3	41,8	0,2	0,2	416	
11.- Competencia y buen hacer	0,5	0,5	1,0	0,2	1,0	1,4	1,0	6,7	17,5	25,0	44,5	0,5	0,2	416	
12.- Trato	0,5	0,2	1,2	0,7	0,2	1,0	1,7	5,5	15,9	23,1	49,8	0,0	0,2	416	
13.- Interés y voluntad	0,7	0,5	1,0	0,2	0,7	1,7	1,9	7,5	14,2	24,3	46,6	0,0	0,7	416	
14.- Intimidad y confidencialidad	1,2	0,7	0,7	1,0	1,4	2,9	2,9	6,7	16,8	22,6	40,1	1,9	1,0	416	
15.- Lenguaje utilizado	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2	0,7	1,2	6,0	18,8	24,0	48,1	0,2	0,2	416	
16.- Información facilitada	0,7	0,2	0,5	1,2	0,2	1,9	1,9	7,0	17,8	24,3	42,8	0,7	0,7	416	
17.- Simplicidad y sencillez	0,7	0,5	0,7	1,0	1,9	3,8	5,3	6,5	16,1	22,6	32,0	6,7	2,2	416	

P.6 ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido en esta oficina?

0	0,0
1	0,2
2	0,7
3	0,7
4	1,0
5	2,4
6	4,6
7	11,3
8	20,9
9	27,9
10	29,6
NS/NC	0,7
Total	(416)

P.7 ¿Podría indicarme el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina hasta ser atendido?

Menos de 2 minutos	42,1
Entre 2 y 5 minutos	30,3
Entre 5 y 15 minutos	18,3
Más de 15 minutos	8,7
NS/NC	0,7
(N)	(416)

P.8 Si tuviera que presentar una reclamación o sugerencia por el funcionamiento de esta oficina, ¿sabría cómo hacerlo?

Sí	34,9
No	65,1
(N)	(416)

P.9 ¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en esta oficina?

Falta de aparcamiento	25,2
Ampliar horario de atención (tardes)	8,8
Ampliar horario de atención	5,3
Más personal	5,3
Posibilidad de hacer mas trámites por Internet	5,3
Mejora de la señalización dentro del edificio	4,9
Poca intimidad	4,9
Mejorar la señalización fuera del edificio	4,4
Más agilidad en los trámites realizados	3,5
Menor burocracia	3,5
Atención personalizada	3,1
Mayor rapidez en la atención/trámites	2,7
Mejorar el buen trato	2,7
Mala ubicación	2,2
Mejora de la señalización externa de la oficina (calle alta)	1,8
Buen trato	1,3
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	1,3
Mejorar la accesibilidad	1,3
Ampliar horario de atención (8 am)	0,9
Entrega por escrito de información	0,9
Más información sobre ayudas	0,9
Mejora de la señalización externa de la oficina	0,9
No hay papeleras	0,9
Acceso a superiores o responsables	0,4
Actualizar la información de la documentación	0,4
Atención a profesionales separados del resto	0,4
Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo	0,4
Buscando en Google "Servicios Sociales" te remite a C/Hernán Cortés 9	0,4
Disminución del tiempo de espera para ser atendido	0,4
Identificación del personal	0,4
Mayor coordinación entre banco y ACAT	0,4
Mayor transparencia	0,4
Mejora de las instalaciones (anticuadas)	0,4
Mejorar el trato (mostrador nº4)	0,4
Minusválido con dificultad para ser atendido por la altura de los mostradores	0,4
Mostrador de atención demasiado alto	0,4
No responden al teléfono	0,4
Personal sin identificación	0,4
Posibilidad de realizar trámites en los centros educativos	0,4
Quitar control de seguridad para hacer consultas	0,4
Sobra personal	0,4
Total de observaciones realizadas	(226)



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y
JUSTICIA

Dirección General de Organización y
Tecnología
Inspección General de Servicios



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA
Y HACIENDA



Instituto Cántabro de **ESTADÍSTICA**