



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2016

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.	61
7.5. Observaciones.	62
8. CONCLUSIONES.....	64
ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.....	66
ANEXO II: DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO.	71

INTRODUCCIÓN

En este documento se analiza la percepción que tiene la ciudadanía de los servicios prestados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Además se incluye el análisis de algunos aspectos relacionados con la facilidad para saber dónde deben dirigirse los ciudadanos, la percepción que se tiene del tiempo de espera, la presentación de reclamaciones y sugerencias y otras observaciones apuntadas por las personas encuestadas.

Las administraciones públicas del siglo XXI sitúan a la ciudadanía como referente de sus actuaciones; en este contexto los servicios públicos deben ser evaluados, no solo en términos de eficiencia, sino también en términos de satisfacción de sus usuarios. Para ello es necesario conocer las expectativas, percepción y demandas que sobre los servicios tiene la ciudadanía, recurriendo para ello al uso de instrumentos que aporten información al respecto.

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 2016, la aprobación de la realización de la estadística se ha llevado a cabo mediante el Decreto 3/2016, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Programa Anual de Estadística 2016 del Plan Estadístico 2013-2016.

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 de los servicios, incorporando la experiencia adquirida en las mediciones anteriores y las recomendaciones del grupo de expertos de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios; en esta ocasión se utilizó el modelo SERVPERF, para medir exclusivamente la calidad percibida, utilizando una escala de diecisiete atributos, agrupados según las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL. En el año 2016, al igual que en los dos años anteriores, los trabajos se han realizado en colaboración con el Instituto Cántabro de Estadística (ICANE). En la medición de 2015 se tomaron los datos en dos oleadas, mientras que anteriormente el trabajo se hacía en un solo período; este cambio se ha mantenido en la presente edición, como se puede comprobar en el siguiente apartado.

Este estudio se ha llevado a cabo obteniendo los datos en aquellas oficinas que presentan una mayor afluencia de personas, siendo las mismas oficinas que se utilizaron en los dos años anteriores, por lo que es posible analizar la evolución de los resultados en estos tres años. El desarrollo de esta investigación se basa en una metodología cuantitativa, que ha utilizado entrevistas a los usuarios de los servicios, para poder medir la satisfacción de los mismos y elaborar el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS).

El objetivo de este análisis tiene una doble vertiente, ya que por una parte pretende obtener una medición de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios que presta la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, y por otra parte, detectar aquellas prioridades y áreas de mejora en las que es necesario intervenir para avanzar en la calidad de la prestación de los servicios.

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 los años 2014 y 2015. 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 2015, e igualmente 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 20 y el 23 de junio de 2016.
- La segunda oleada se llevó a cabo entre el 14 y el 17 de noviembre de 2016.

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: 424 entrevistas.

Realizada: 424 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:

- Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio (sólo los servicios instalados en esta localización) (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Medio Rural, Pesca y Alimentación (c/ Albert Einstein nº 2).
- Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio (sólo los servicios instalados en esta localización) (c/ Albert Einstein nº 4).
- Oficina de Atención a la Ciudadanía (c/ Peña Herbosa nº 29).
- Sede de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo (c/ Hernán Cortés nº 9).
- Servicio Cántabro de Empleo (c/ General Dávila nº 87).
- Sede de la Consejería Educación, Cultura y Deporte (c/ Vargas nº 53).

- Consejería de Obras Públicas y Vivienda (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 $\pm 1,44\%$ para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple con varianza conocida.

Fecha estimada de realización:

1ª oleada: del 20 de junio al 1 de julio de 2016.

2ª oleada: del 14 al 25 de noviembre de 2016.

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

Estratos	Muestra total	1ª oleada	2ª oleada	Ponderación	Error
Industria	64	32	32	0,926075269	0,04
Ganadería	50	25	25	0,820645161	0,04
Turismo, OAC, ECO, SCE	36	18	18	1,39307049	0,04
Educación	68	34	34	0,670461733	0,04
Obras Públicas	50	25	25	0,455913978	0,04
Sanidad	40	20	20	0,455913978	0,04
ICASS	52	26	26	1,841191067	0,04
ACAT	64	32	32	1,424731183	0,04
Total	424	212	212	1	1,738140292

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	10	5	5
Oficina Atención Ciudadanía	10	5	5
Economía	8	4	4
SCE	8	4	4
Total	36	18	18

2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.

Este año los trabajos de campo se realizaron entre los días 20 y 23 de junio la primera oleada y 14 y 17 de noviembre de 2016 la segunda.

El número proyectado de encuestas es 424, y para su obtención se tuvieron que realizar 658 encuestas, es decir, que el número medio de intentos para realizar una encuesta fue de 1,55, superior al del año pasado, que fue 1,40 y prácticamente igual al del año 2014 (1,59).

En la siguiente tabla se pueden observar de forma detallada los datos de los intentos que se llevaron a cabo para conseguir el número de encuestas proyectado:

Incidencia	Número	Porcentaje
Respuesta completa	424	64,44%
Respuesta incompleta	192	29,18%
Negativa Explícita	4	0,61%
Rechazo antes de empezar la entrevista	127	19,30%
Rechazo en la introducción	61	9,27%
Rechazo durante la entrevista	0	0,00%
No cumplen requisitos para ser encuestados	12	1,82%
No va a realizar ninguna gestión en la oficina	10	1,52%
Es menor de 18 años	0	0,00%
Persona ya encuestada	2	0,30%
Otras incidencias	30	4,56%
TOTAL GENERAL	658	100,0%

El 64,44% de las personas a las que se les pidió que participaran completaron la encuesta, esta cifra ha bajado ligeramente con respecto al año anterior, que fue el 71,6%. El 19,30% rechazó participar antes de empezar la entrevista (19,97% en 2015) y un 9,27% rechazó participar durante la introducción realizada por las encuestadoras (4,48% en 2015).

Sólo hay un 1,82% de intentos de encuesta que no se realizaron porque la persona a la que se dirigieron no cumplía los requisitos para ser encuestada, bien porque no iba a realizar ningún trámite en la oficina o bien porque ya había sido encuestada.

Atendiendo a las respuestas incompletas, los datos referidos a estratos los podemos ver en la siguiente tabla:


Estratos	Porcentaje de respuestas incompletas
Cª Sanidad	20,0%
Cª Industria	47,5%
Cª Educación	30,6%
ACAT	37,9%
ICASS	42,2%
Cª Ganadería	30,6%
Cª Obras Públicas	33,3%
CºTurismo/OAC/ECO/SCE	25,0%

El porcentaje más alto de respuestas incompletas se obtuvo en los estratos de Industria (47,5%) e ICASS (42,2%), mientras que el año pasado fueron Educación (42,9%) y Sanidad (38,5%).

El porcentaje más bajo de respuestas incompletas corresponde con 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 (25%), al igual que el año pasado (17,5%).

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

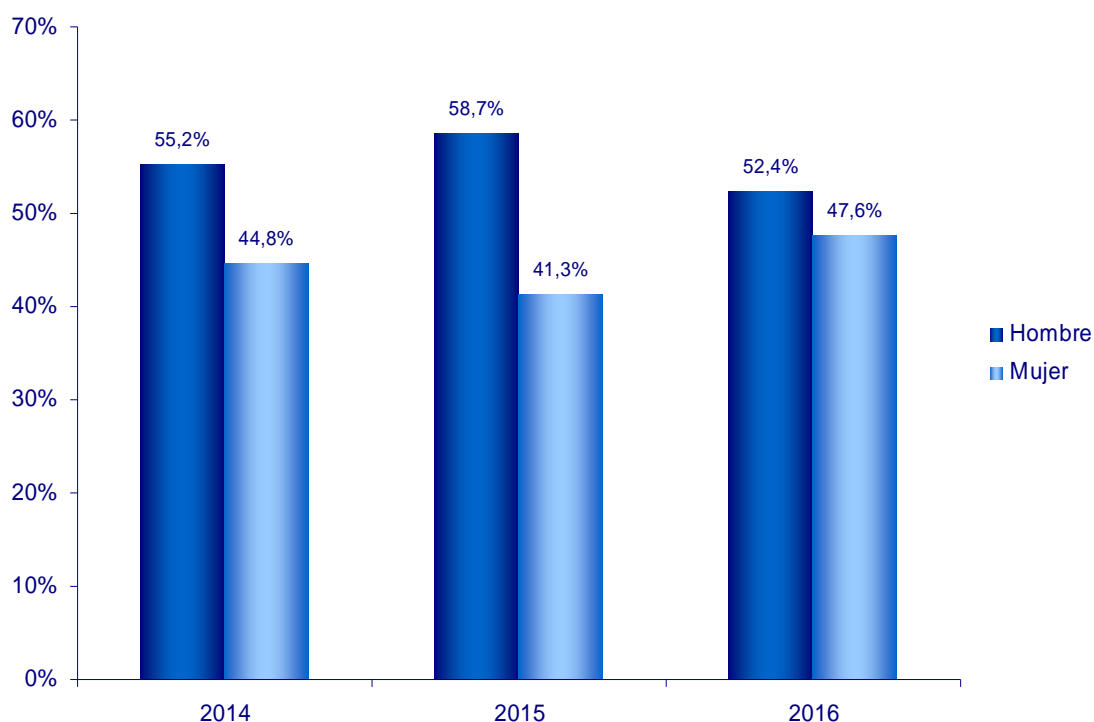
☐ 4. Parado/a

☐ 6. Se encarga del hogar

3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.

3.1. Sexo.

Al igual que en los años anteriores, entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres que de mujeres (4,8%), aunque la diferencia es menor que en otras ocasiones. Se puede observar en el gráfico siguiente:

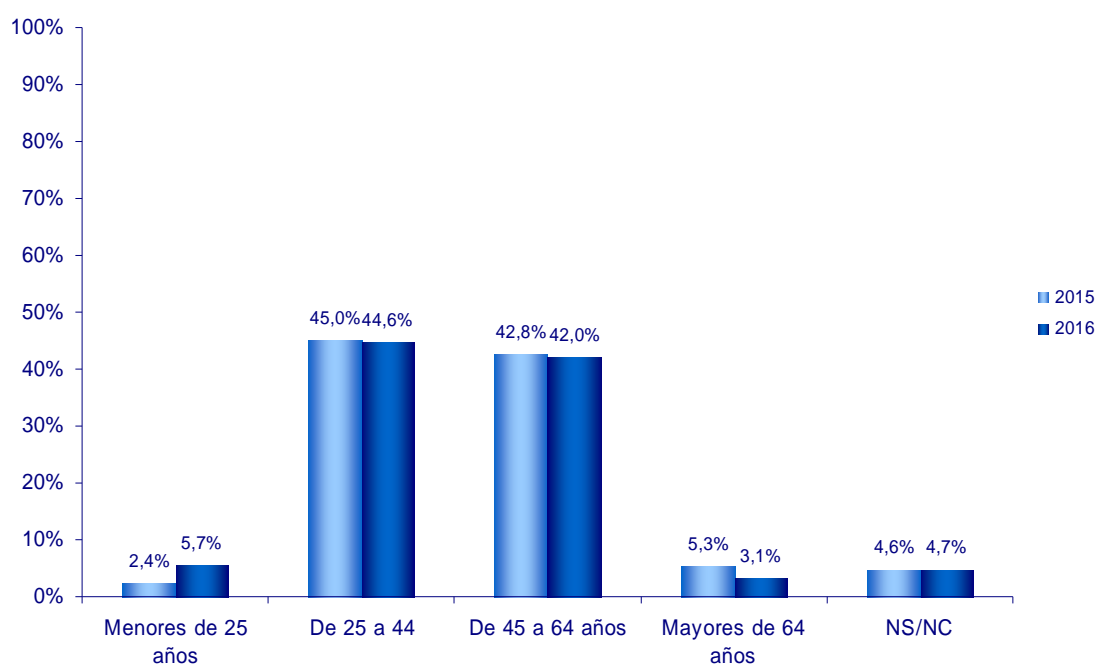


	2014		2015		2016	
Sexo	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Hombre	212	55,2%	244	58,7%	222	52,4%
Mujer	172	44,8%	172	41,3%	202	47,6%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%

3.2. Edad.

Teniendo en cuenta la edad de las personas que acuden a las oficinas, al igual que el año anterior, la mayoría pertenecen a los grupos de edad de 25 a 44 años (44,6%) y de 45 a 64 años (42,0%). Como se puede observar, la variación es muy ligera con respecto al año pasado. Ha aumentado considerablemente, respecto al año pasado, el número de personas menores de 25 años, 5,7% frente a 2,4% del año anterior, aunque sigue siendo un porcentaje muy pequeño en relación al total. Además, se ha reducido el número de mayores de 64 años que acuden a las oficinas, 3,1% frente al 5,3% del año pasado, y el número de personas que no han manifestado su edad permanece prácticamente invariable.

La comparativa sólo se lleva a cabo con el año 2015 puesto que en este año se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad, respecto al año 2014. Todos los resultados se pueden observar en la siguiente gráfica:



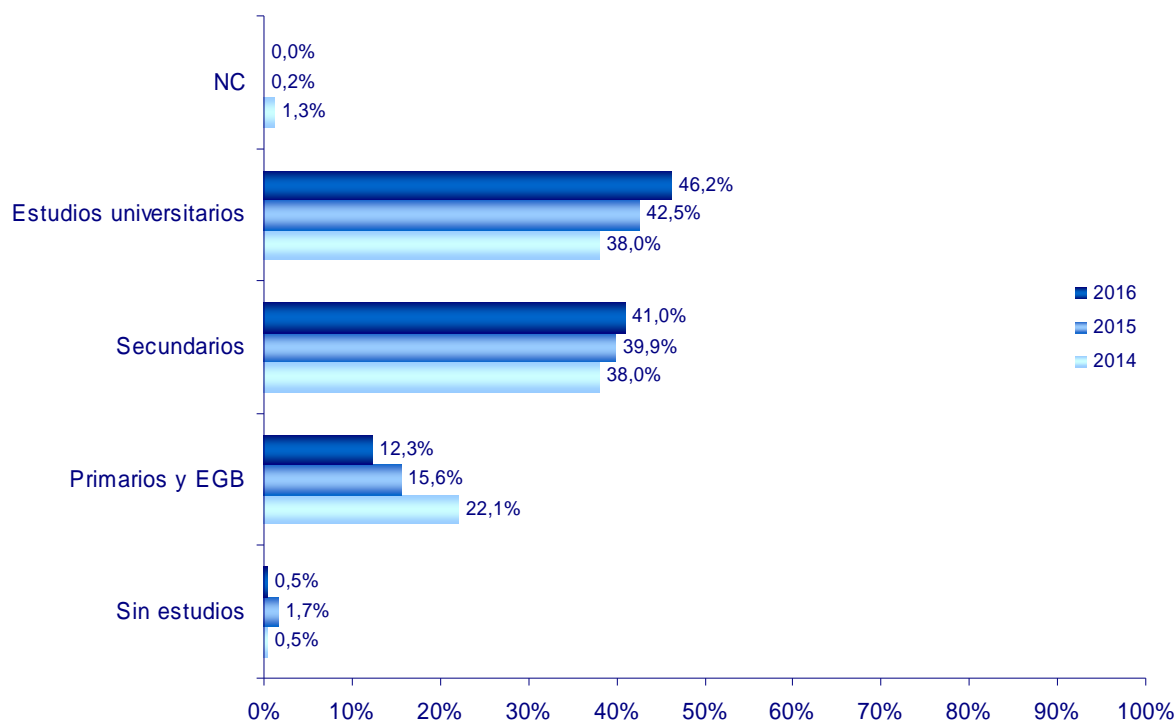
	2015		2016	
Edad	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Menores de 25 años	10	2,4%	24	5,7%
De 25 a 44	187	45,0%	189	44,6%
De 45 a 64 años	178	42,8%	178	42,0%
Mayores de 64 años	22	5,3%	13	3,1%
NC	19	4,6%	20	4,7%
Total	416	100,0%	424	100,0%

3.3. Nivel de estudios.

En lo relativo al nivel de estudios, en los tres años analizados, un porcentaje muy elevado de las personas que han sido entrevistadas pertenecen a los grupos “Estudios universitarios” o “Secundarios”. De hecho, los porcentajes han aumentado en ambos grupos con respecto a los años anteriores. En 2014 el 38% de las personas entrevistadas pertenecían al grupo secundarios frente al 41% de este año. Y en el grupo de estudios universitarios el porcentaje ha aumentado aún más, pasando del 38% en 2014 a 46,2% en 2016. En cuanto al porcentaje de personas que tienen estudios primarios o EGB, este se ha reducido considerablemente de 22,1% en 2014 a 12,3% en 2016.

Por último, sólo el 0,5% de las personas encuestadas ha manifestado no tener estudios.

En la siguiente gráfica se pueden observar estos datos:



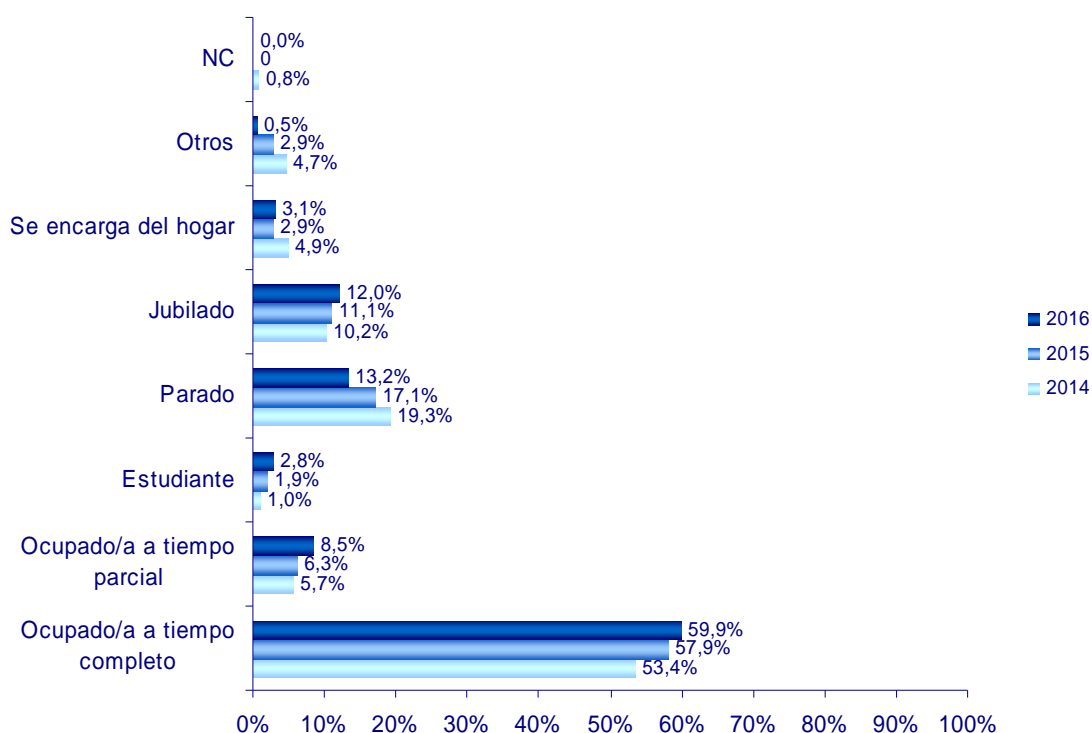
	2014		2015		2016	
Nivel de estudios	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Sin estudios	2	0,5%	7	1,7%	2	0,5%
Primarios y EGB	85	22,1%	65	15,6%	52	12,3%
Secundarios	146	38,0%	166	39,9%	174	41,0%
Estudios universitarios	146	38,0%	177	42,5%	196	46,2%
NC	5	1,3%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%	2	0,5%

3.4. Ocupación.

Con respecto a la ocupación, la mayoría de las personas que visitan las oficinas son ocupados a tiempo completo (59,9%), el 13,2% son parados y el 12% son jubilados. Además, un 8,5% son ocupados a tiempo parcial, un 3,1% se encarga del hogar y un 2,8% son estudiantes.

Se puede observar que el porcentaje de ocupados, tanto a tiempo completo, como a tiempo parcial ha aumentado progresivamente en el periodo de tiempo estudiado.

En la siguiente gráfica se puede observar todo lo comentado anteriormente:



	2014		2015		2016	
Ocupación	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Ocupado/a tiempo completo	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%
Ocupado/a tiempo parcial	22	5,7%	26	6,3%	36	8,5%
Estudiante	4	1,0%	8	1,9%	12	2,8%
Parado/a	74	19,3%	71	17,1%	56	13,2%
Jubilado/a	39	10,2%	46	11,1%	51	12,0%
Se encarga del hogar	19	4,9%	12	2,9%	13	3,1%
Otros	18	4,7%	12	2,9%	2	0,5%
NC	3	0,8%	-	-
Total	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%

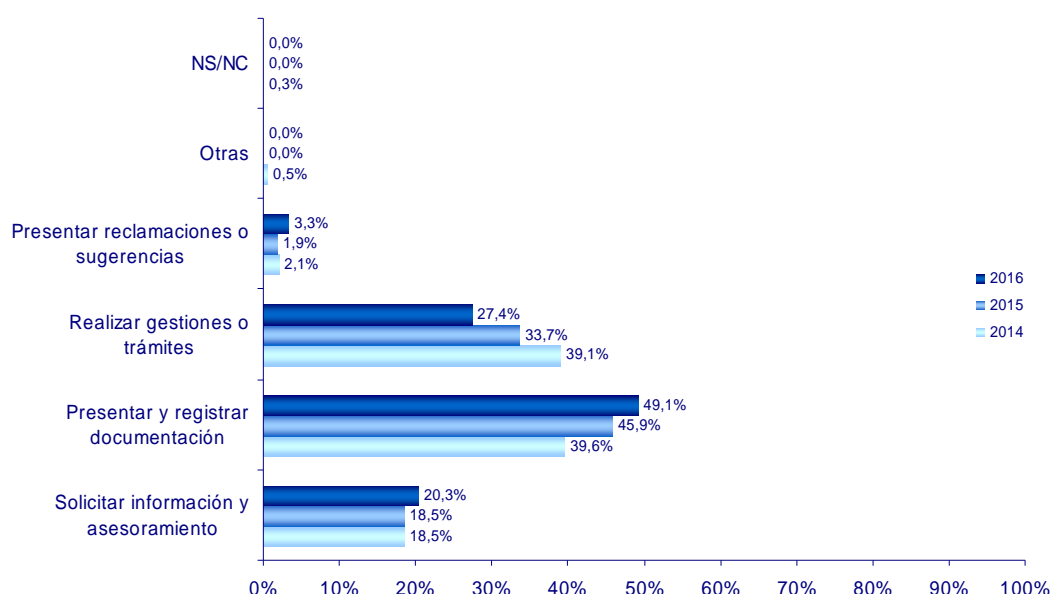
Como conclusión, se puede decir que el perfil de las personas usuarias se caracteriza por los siguientes aspectos:

- 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.

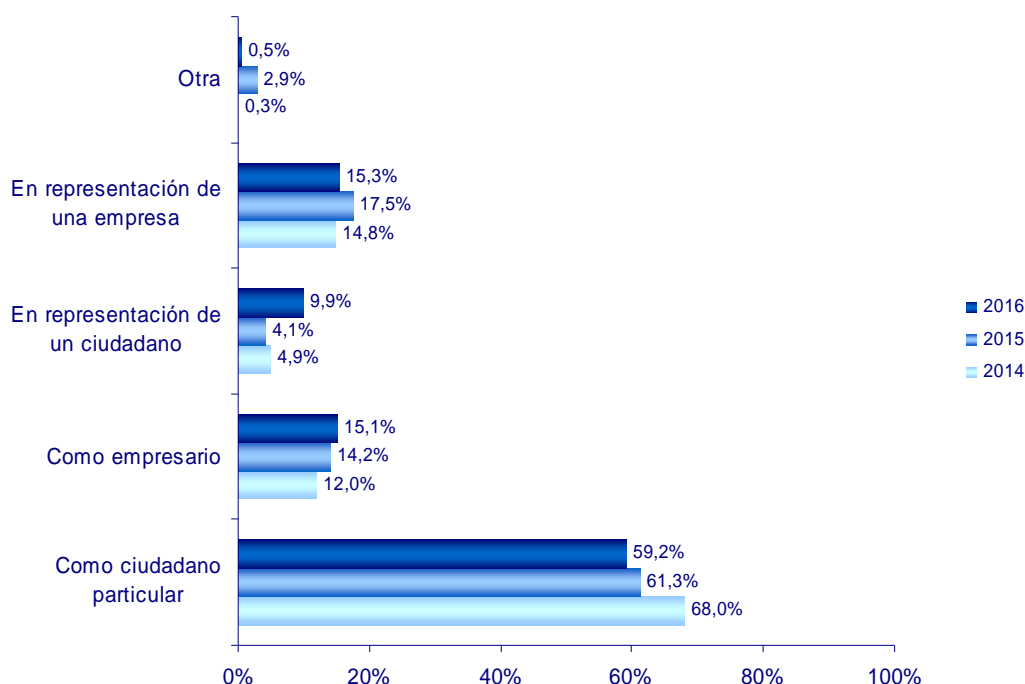
Los resultados sufren ligeras variaciones con respecto a los años anteriores. Aumenta el porcentaje de personas que acuden a las oficinas para presentar y registrar documentación, 39,6% en 2014 y 45,9% en 2015 frente al 49,1% de 2016 y se reduce el porcentaje de personas que acuden para realizar gestiones o trámites, que era el 39,1% en 2014, 33,7% en 2015 y que en 2016 ha sido el 27,4%. También aumenta, aunque muy ligeramente, el porcentaje de personas que acuden a las oficinas para solicitar información y asesoramiento, pasando del 18,5% en 2014 y 2015 al 20,3% en 2016. El resto de datos se pueden analizar en la siguiente gráfica:



	2014		2015		2016	
Motivo de la visita	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Solicitar información y asesoramiento	71	18,5%	77	18,5%	86	20,3%
Presentar y registrar documentación	152	39,6%	191	45,9%	208	49,1%
Realizar gestiones o trámites	150	39,1%	140	33,7%	116	27,4%
Presentar reclamaciones o sugerencias	8	2,1%	8	1,9%	14	3,3%
Otras	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NC	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%

4.2. Tipo de persona usuaria.

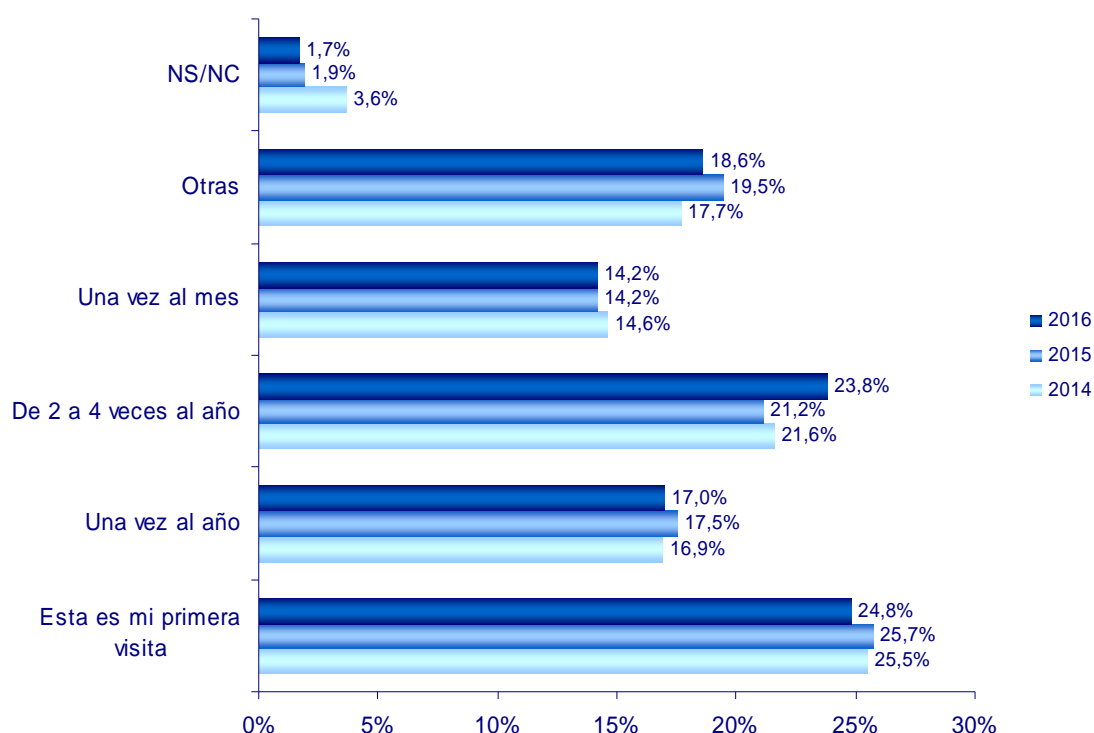
La tendencia sigue siendo igual que en años anteriores. La mayoría de las personas que acuden a las oficinas lo hacen como ciudadano particular o en representación de un ciudadano. Este porcentaje varía ligeramente con respecto a los años anteriores, ya que en el año 2014 esta suma representaba el 72,9%, en el año 2015 el 65,4% y en este año el 69,1%. El porcentaje de personas que acuden como empresarias o en representación de una empresa es mucho menor y sufre pocas variaciones con respecto a los años anteriores: 26,8% en 2014, 31,7% en 2015 y 30,4% en 2016.



	2014		2015		2016	
Tipo de persona usuaria	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Como ciudadano/a particular	261	68,0%	255	61,3%	251	59,2%
Como empresario/a	46	12,0%	59	14,2%	64	15,1%
En representación de un ciudadano/a	19	4,9%	17	4,1%	42	9,9%
En representación de una empresa	57	14,8%	73	17,5%	65	15,3%
Otra	1	0,3%	12	2,9%	2	0,5%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%

4.3. Frecuencia de la visita.

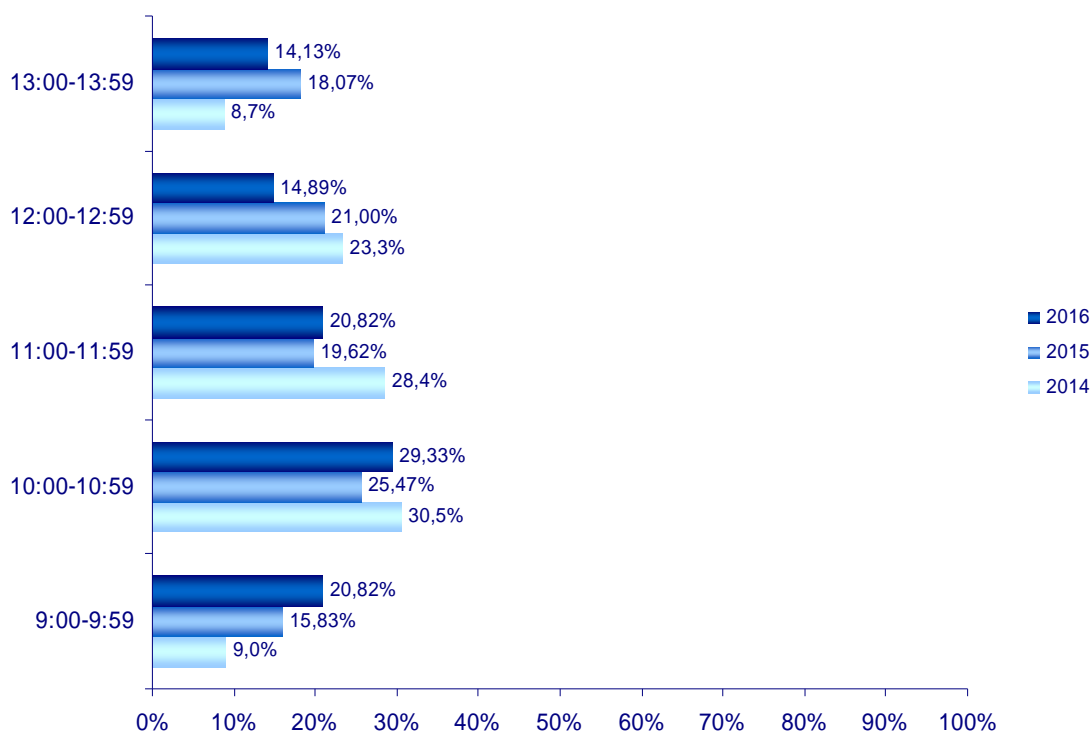
Al igual que en años anteriores, en cuanto a la frecuencia de la visita, no hay una tendencia definida, sino que las personas se reparten de forma bastante homogénea entre todos los grupos, predominando ligeramente, aquellas personas que acuden por primera vez (24,8%). Las diferencias con años anteriores son mínimas, como se puede comprobar en la siguiente gráfica:



	2014		2015		2016	
Frecuencia visita oficina	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
Esta es mi primera visita	98	25,5%	107	25,7%	105	24,8%
Una vez al año	65	16,9%	73	17,5%	72	17,0%
De 2 a 4 veces al año	83	21,6%	88	21,2%	101	23,8%
Una vez al mes	56	14,6%	59	14,2%	60	14,2%
Otras	68	17,7%	81	19,5%	79	18,6%
NS/NC	14	3,6%	8	1,9%	7	1,7%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%

4.4. Hora de la visita.

Si analizamos la hora de la visita, la mayor afluencia se centra entre las 9:00 y las 11:59, siendo más elevada en el tramo comprendido entre las 10:00 y las 10:59. La evolución de los años no muestra una tendencia clara, si bien se aprecia un incremento de personas, con respecto al año pasado, en los horarios comprendidos entre las 9:00 y 9:59 (4,99%), 10:00 y 10:59 (3,86%) y 11:00 y 11:49 (1,2%). En los otros dos tramos restantes, la afluencia ha sufrido un descenso, 6,11% en el tramo 12:00 – 12:59 y 3,94% en el tramo 13:00 – 13:59.



	2014		2015		2016	
Franja horaria	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje	Número de personas	Porcentaje
9:00-9:59	55	9,0%	92	15,83%	137	20,82%
10:00-10:59	186	30,5%	148	25,47%	193	29,33%
11:00-11:59	173	28,4%	114	19,62%	137	20,82%
12:00-12:59	142	23,3%	122	21,00%	98	14,89%
13:00-13:59	53	8,7%	105	18,07%	93	14,13%
Total	609*	100,0%	581*	100,00%	658*	100,00

* Número de intentos de encuesta llevados a cabo para conseguir el número de encuestas proyectado.

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 9:00 y las 11:59.

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	22	9	6	24	16	8	22	30	137
10:00-10:59	32	22	11	45	20	12	19	32	193
11:00-11:59	28	18	14	26	8	11	15	17	137
12:00-12:59	29	17	9	3	13	13	4	10	98
13:00-13:59	11	6	8	0	18	6	30	14	93
Total	122	72	48	98	75	50	90	103	658

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	18,03%	12,50%	12,50%	24,49%	21,33%	16,00%	24,44%	29,13%	20,82%
10:00-10:59	26,23%	30,56%	22,92%	45,92%	26,67%	24,00%	21,11%	31,07%	29,33%
11:00-11:59	22,95%	25,00%	29,17%	26,53%	10,67%	22,00%	16,67%	16,50%	20,82%
12:00-12:59	23,77%	23,61%	18,75%	3,06%	17,33%	26,00%	4,44%	9,71%	14,89%
13:00-13:59	9,02%	8,33%	16,67%	0,00%	24,00%	12,00%	33,33%	13,59%	14,13%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

A la vista de los datos anteriores, 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 son ciudadanos particulares.
- En cuanto a la frecuencia de la visita, predominan ligeramente las personas que visitan la oficina por primera vez, aunque con un porcentaje muy similar al de las personas que visitan la oficina de 2 a 4 veces al año.
- Los tramos horarios en los que más personas visitan las oficinas son los comprendidos entre las 9:00 y las 11:59.

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.

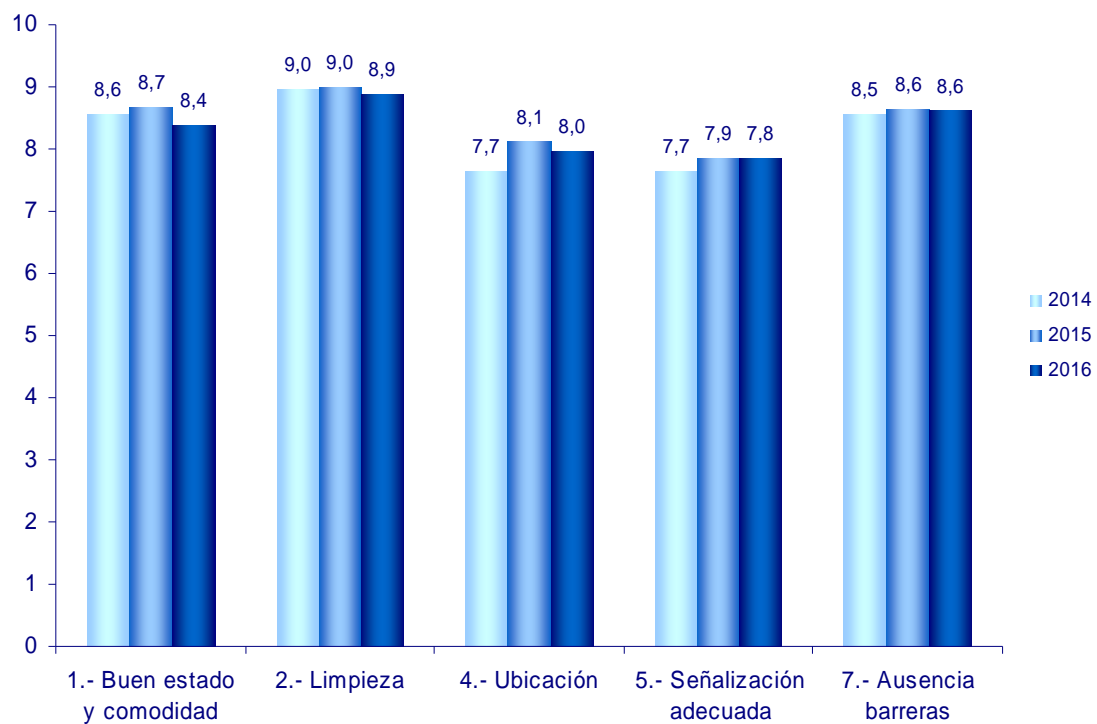
5.1. Instalaciones.

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.

Los resultados obtenidos en este bloque son muy positivos, ya que todas las puntuaciones se encuentran por encima de 7,85, aunque han sufrido un ligero descenso con respecto al año pasado. Todos los valores son muy similares, aunque el más elevado se corresponde con el atributo “Limpieza en las instalaciones” (8,88), que el año pasado era 9. La puntuación más baja se corresponde con el atributo “Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)” (7,85), el año pasado 7,87. Todas las puntuaciones y la comparativa con los dos años anteriores se pueden ver en la siguiente gráfica:



	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,9
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6
Media instalaciones	8,3	8,46	8,36

5.2. Personal.

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

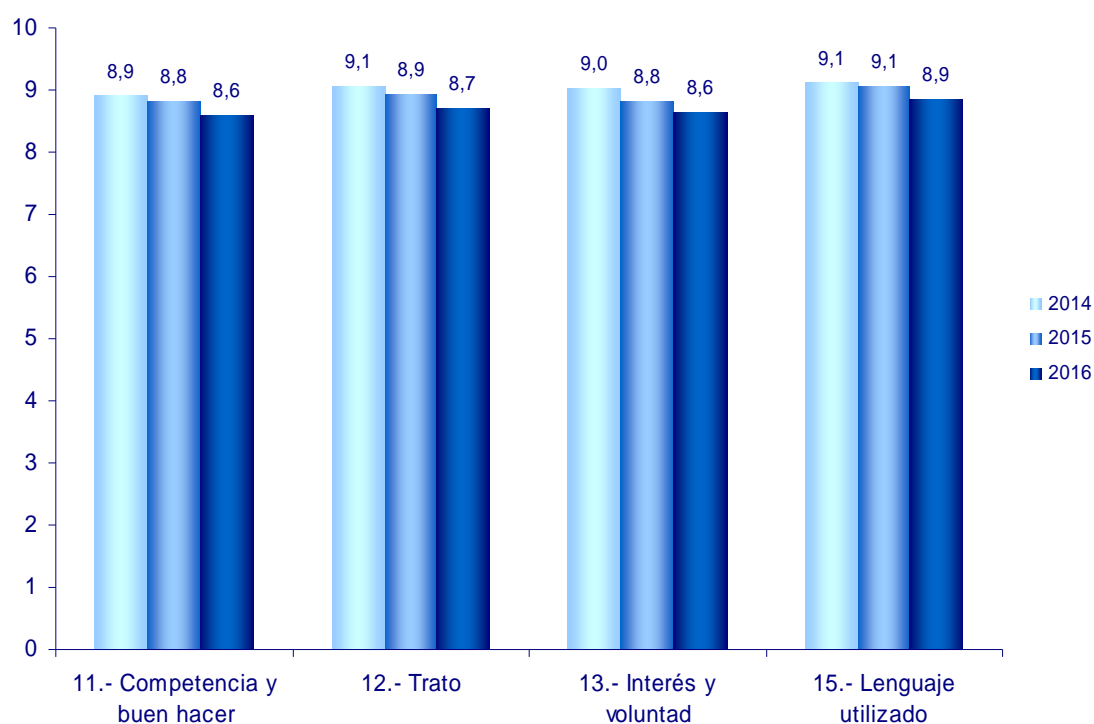
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.

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 8,6. La puntuación ha ido descendiendo ligeramente con el paso de los años, aunque esta diferencia es mínima.



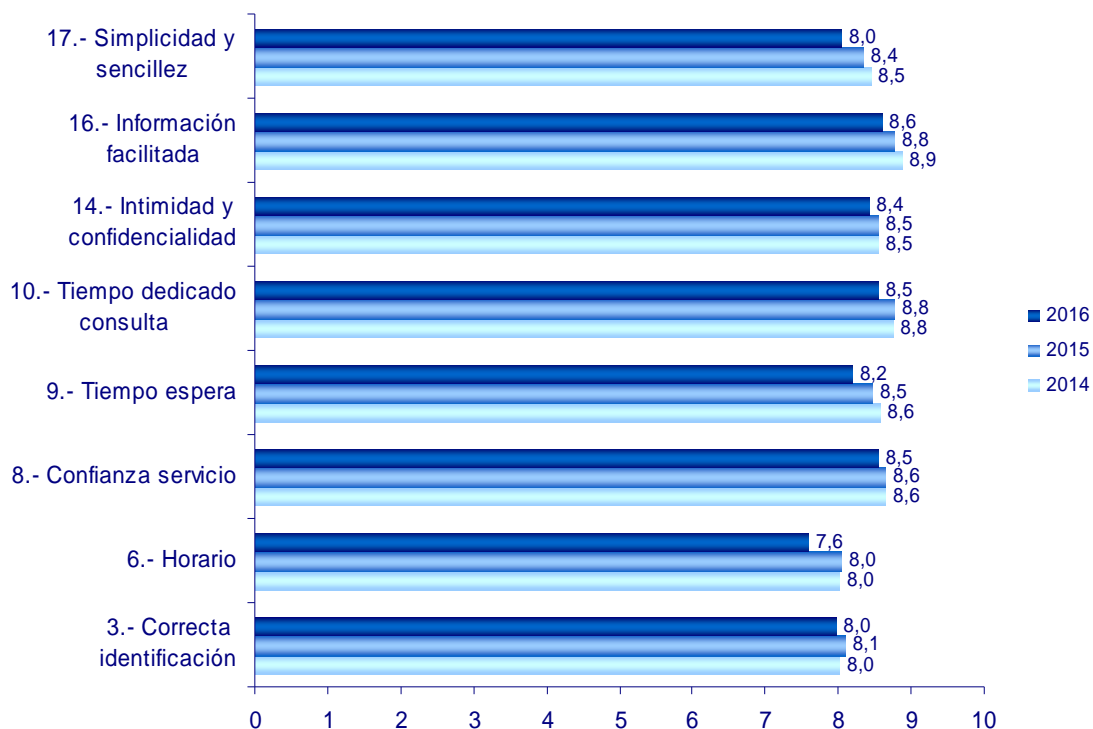
	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6
12.- Trato	9,1	8,9	8,7
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9
Media personal	9,0	8,9	8,7

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.

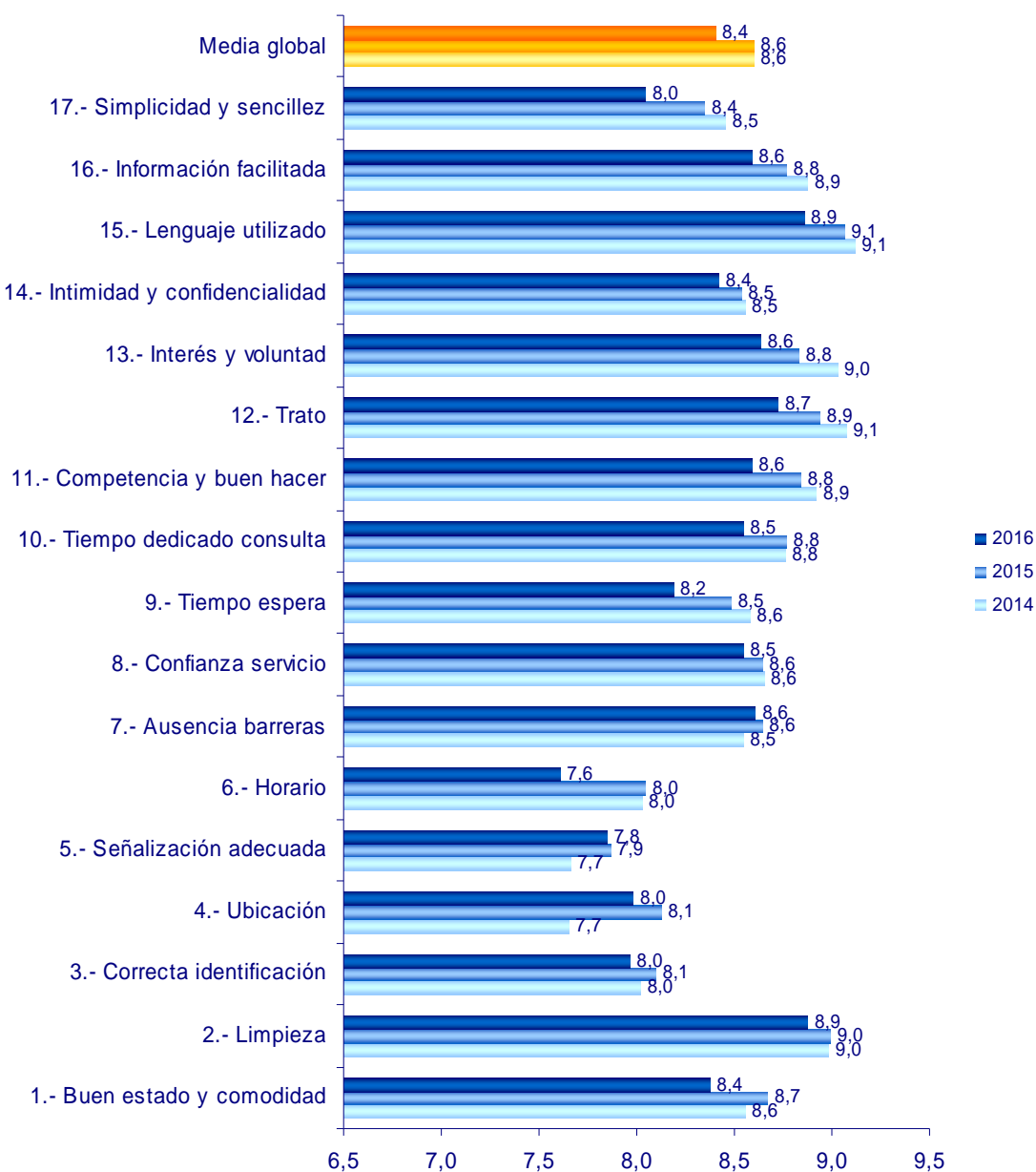
Como se puede observar, este año todos los valores han sufrido un ligero descenso, aunque siguen manteniéndose por encima de 7,6.



	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0
6.- Horario	8,0	8,0	7,6
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0
Media procesos	8,5	8,5	8,2

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

En la siguiente gráfica se muestran todos los atributos incluidos en los apartados anteriores. Como se puede observar, la valoración de prácticamente todos los atributos ha disminuido ligeramente con respecto a los dos años anteriores. La media global este año es 8,4 y en los años anteriores 8,6, es decir, ha bajado dos décimas.



	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8
6.- Horario	8,0	8,0	7,6
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6
12.- Trato	9,1	8,9	8,7
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0
Media global	8,56	8,57	8,38

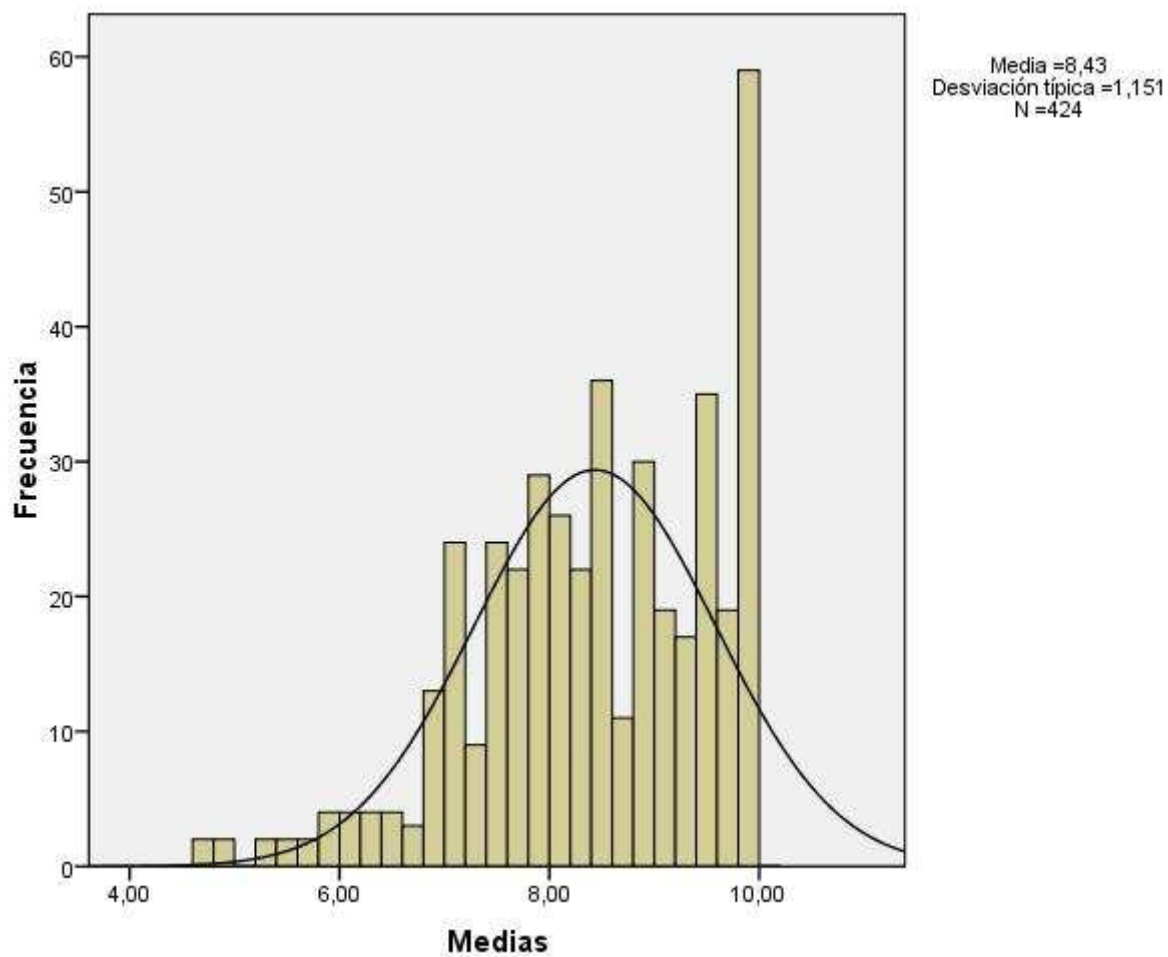
De los diecisiete atributos objeto de análisis, los mejor valorados son, al igual que el año pasado:

- Limpieza de las instalaciones (8,9). Aunque la puntuación es ligeramente inferior al año pasado que era 9,0.
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted (8,9). Se ha reducido 2 décimas con respecto al año anterior, que era 9,1.

Por otra parte, los atributos que obtienen las puntuaciones más bajas son, al igual que el año pasado:

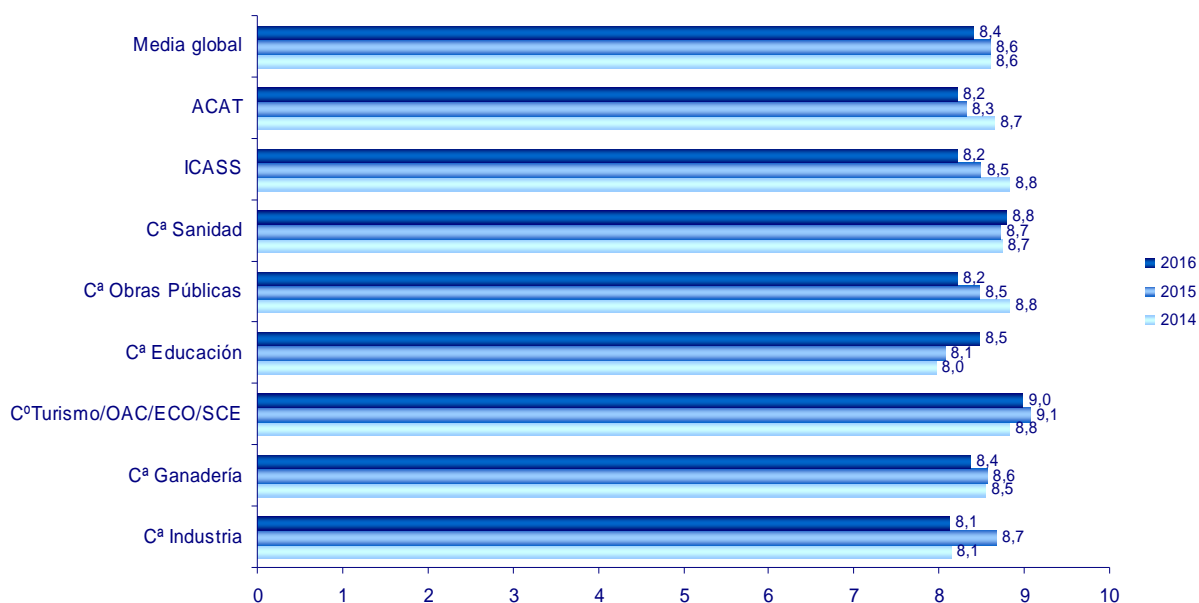
- Horario de atención de la oficina adecuado (7,6). Se ha reducido 4 décimas con respecto al año pasado, que era 8,0.
- Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna) (7,8). Una décima inferior al valor del año pasado, que era 7,9.

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.

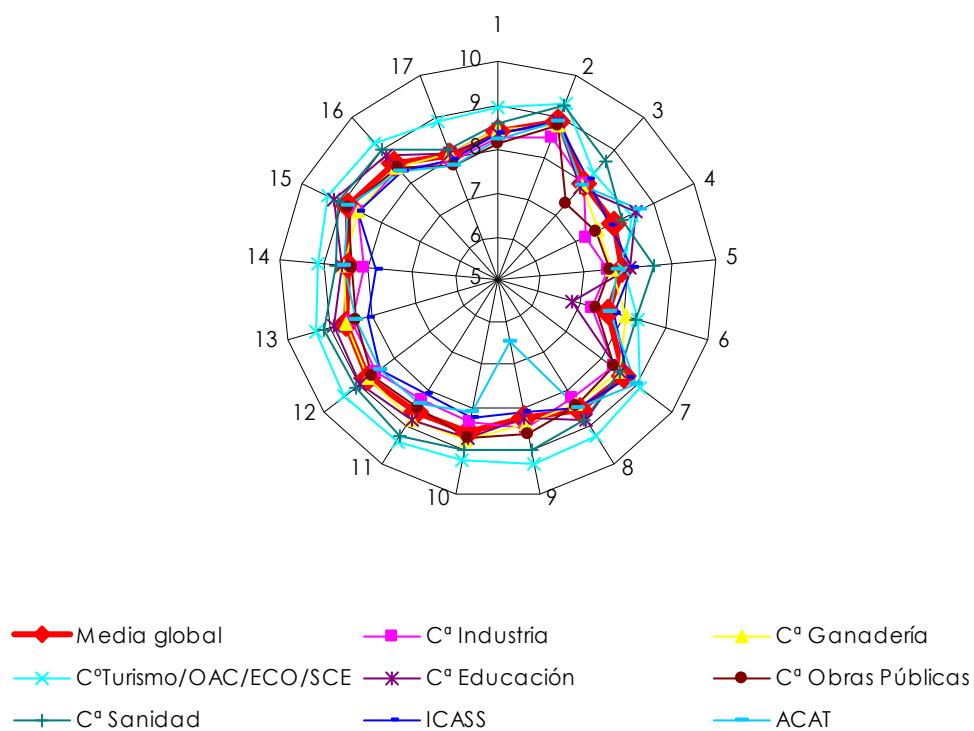
En la siguiente gráfica se muestran los resultados medios obtenidos para cada uno de los atributos en los diferentes estratos objeto de estudio, y se puede comprobar que en todos ellos, la puntuación otorgada por las personas usuarias está por encima de 8. La variación de la puntuación de cada atributo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



	2014	2015	2016
Estrato	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Industria	8,1	8,7	8,1
Ganadería	8,5	8,6	8,4
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,8	9,1	9,0
Educación	8,0	8,1	8,5
Obras Públicas	8,8	8,5	8,2
Sanidad	8,7	8,7	8,8
ICASS	8,8	8,5	8,2
ACAT	8,7	8,3	8,2
Media global	8,6	8,6	8,4

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

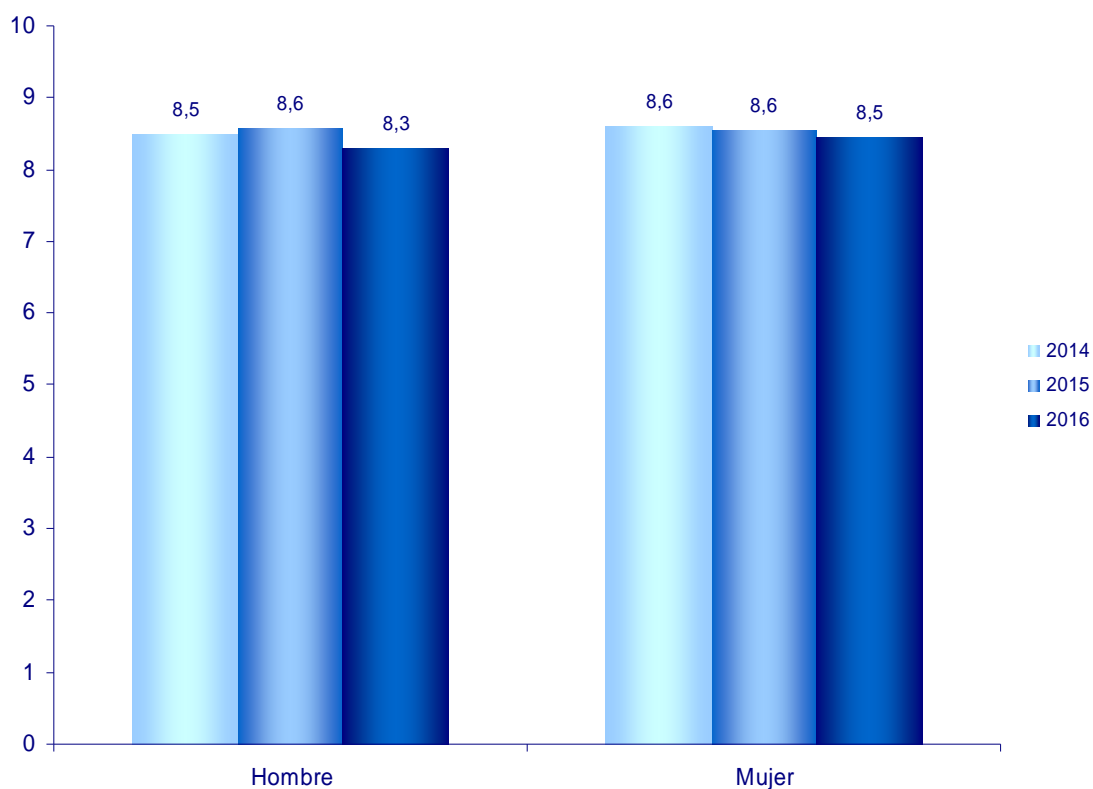
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.

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.

Al igual que en años anteriores, apenas existen diferencias de puntuación entre hombres y mujeres.

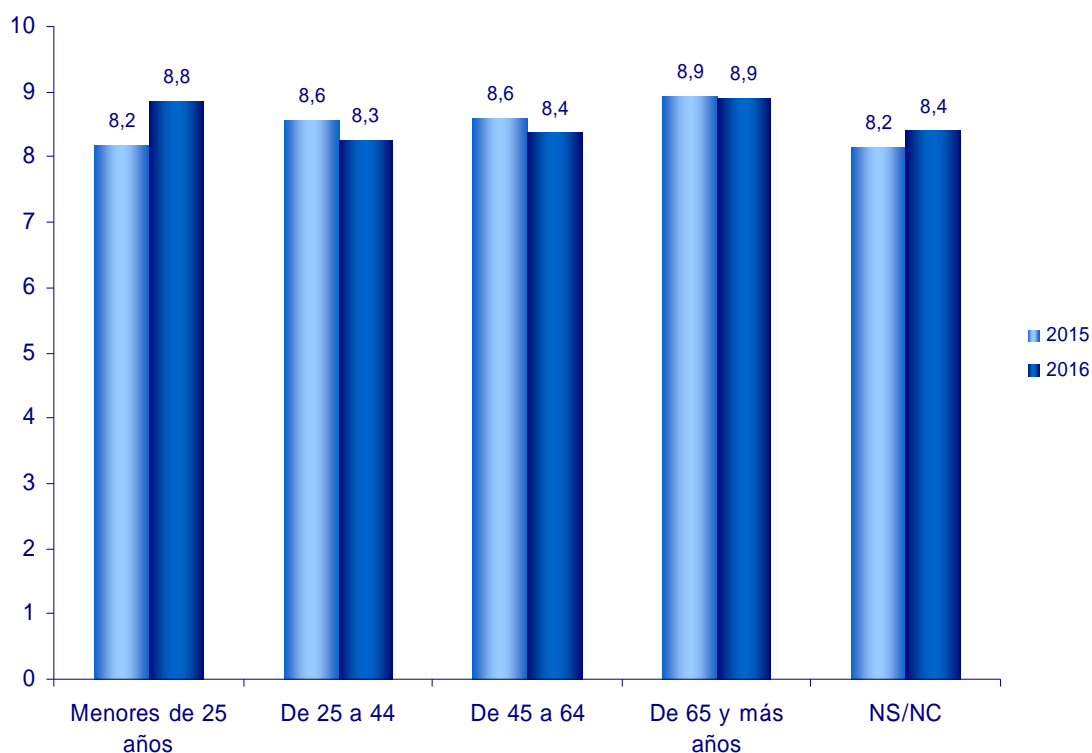


	2014	2015	2016
Sexo	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Hombre	8,50	8,58	8,3
Mujer	8,60	8,56	8,5

5.7.2. Edad.

En cuanto a la edad, al igual que en años anteriores, las puntuaciones son elevadas en cada uno de los tramos, siendo ligeramente superior, aunque por muy poco, en el tramo que incluye a las personas de 65 y más años, que es 8,9.

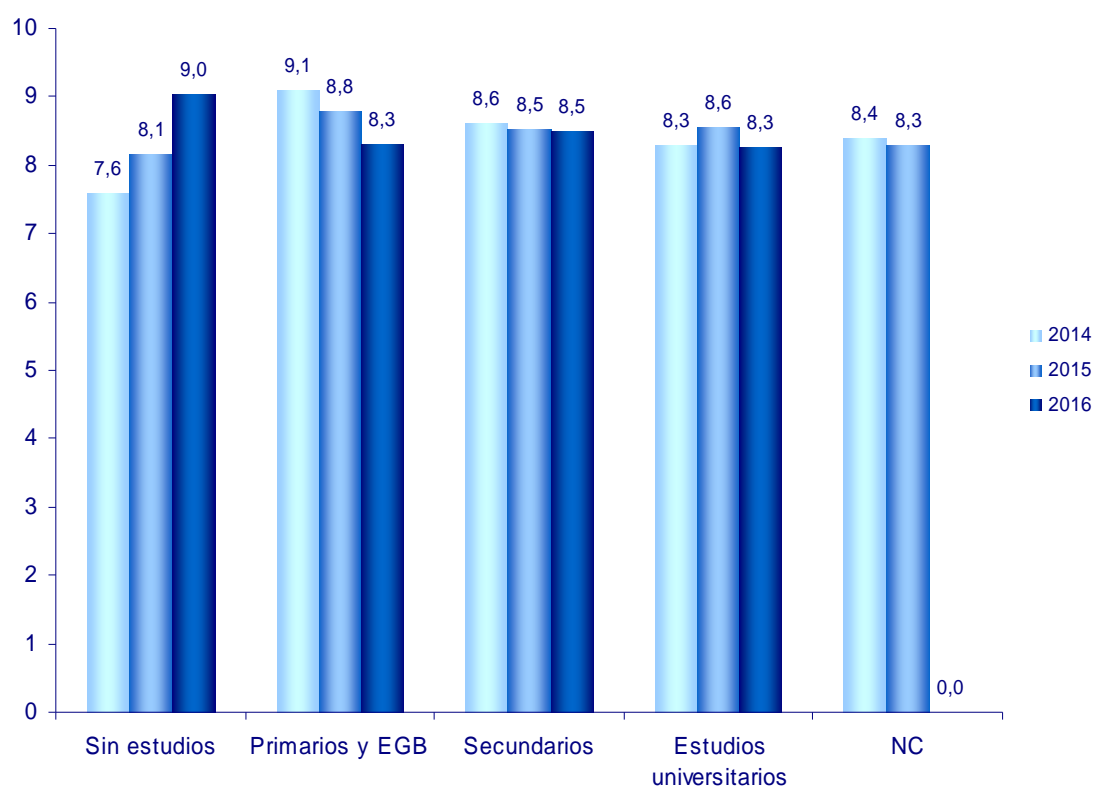
Como ya se ha visto en el apartado “Perfil de las personas usuarias”, en el cuestionario del año pasado se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad, respecto al año anterior (2014), en el que el grupo de más edad era “mayores de 45 años”, por lo que no se ha realizado una comparativa con dicho año, aunque se pueden consultar los datos en las tablas que están a continuación de la gráfica.



	2014	2015	2016
Edad	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Menores de 25 años	9,2	8,18	8,8
De 25 a 44	8,6	8,56	8,3
De 45 a 64	-	8,59	8,4
De 65 y más años	8,5	8,94	8,9
NC	-	8,16	8,4

5.7.3. Nivel de estudios.

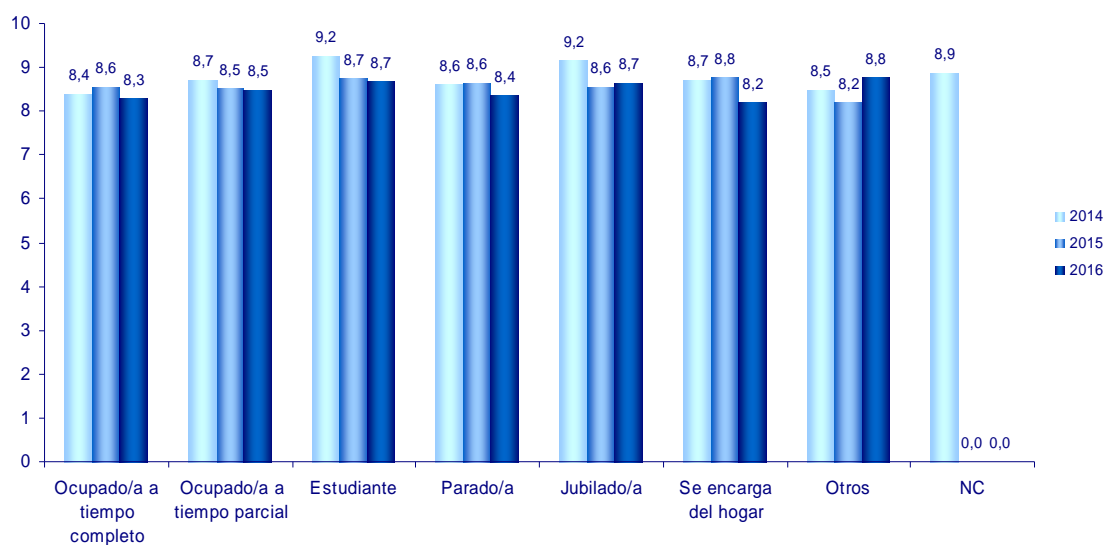
En cuanto al nivel de estudios, en esta ocasión, la mejor puntuación la otorgan aquellas personas que no tienen estudios, al contrario de lo que ocurría en años anteriores que este grupo era el que asignaba puntuaciones más bajas.



	2014	2015	2016
Nivel de estudios	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Sin estudios	7,60	8,15	9,0
Primarios y EGB	9,10	8,80	8,3
Secundarios	8,60	8,52	8,5
Estudios universitarios	8,30	8,55	8,3
NC	8,40	8,29	-

5.7.4. Ocupación.

Las puntuaciones no varían prácticamente con respecto a la ocupación de las personas encuestadas, si bien, la mayor puntuación la ha otorgado el grupo “Otros”, en el que se incluyen aquellas ocupaciones que no están especificadas en la encuesta. La puntuación más baja se corresponde al grupo “Se encarga del hogar”, contrariamente al año pasado, que otorgaba la puntuación más alta.



	2014	2015	2016
Ocupación	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Ocupado/a a tiempo completo	8,38	8,55	8,3
Ocupado/a a tiempo parcial	8,72	8,53	8,5
Estudiante	9,25	8,73	8,7
Parado/a	8,63	8,65	8,4
Jubilado/a	9,16	8,55	8,7
Se encarga del hogar	8,72	8,78	8,2
Otros	8,48	8,20	8,8
NC	8,88	-	-

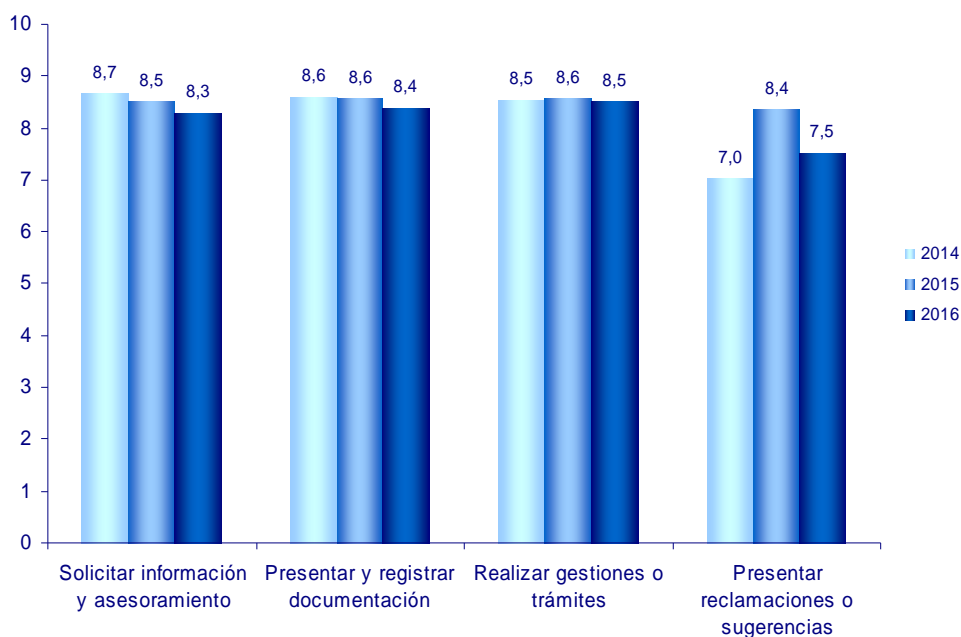
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.

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.

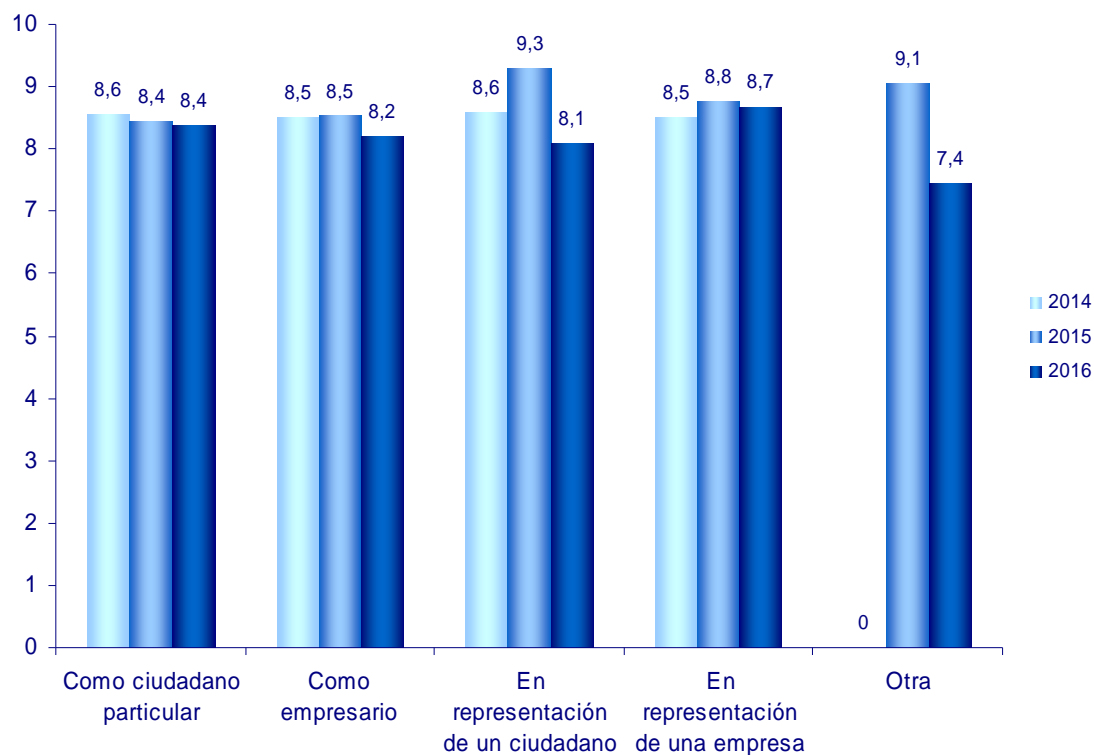
Teniendo en cuenta el motivo de la visita, otorga la mayor puntuación el grupo de personas que acude a la oficina a “Realizar gestiones o trámites”, siendo la puntuación media 8,5. La puntuación más baja, la igual que los años anteriores, corresponde al grupo de personas que acuden a la oficina a “Presentar reclamaciones o sugerencias”, cuya puntuación media es 7,5.



	2014	2015	2016
Motivo de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Solicitar información y asesoramiento	8,7	8,5	8,3
Presentar y registrar documentación	8,6	8,6	8,4
Realizar gestiones o trámites	8,5	8,6	8,5
Presentar reclamaciones o sugerencias	7,0	8,4	7,5

5.8.2. Tipo de persona usuaria.

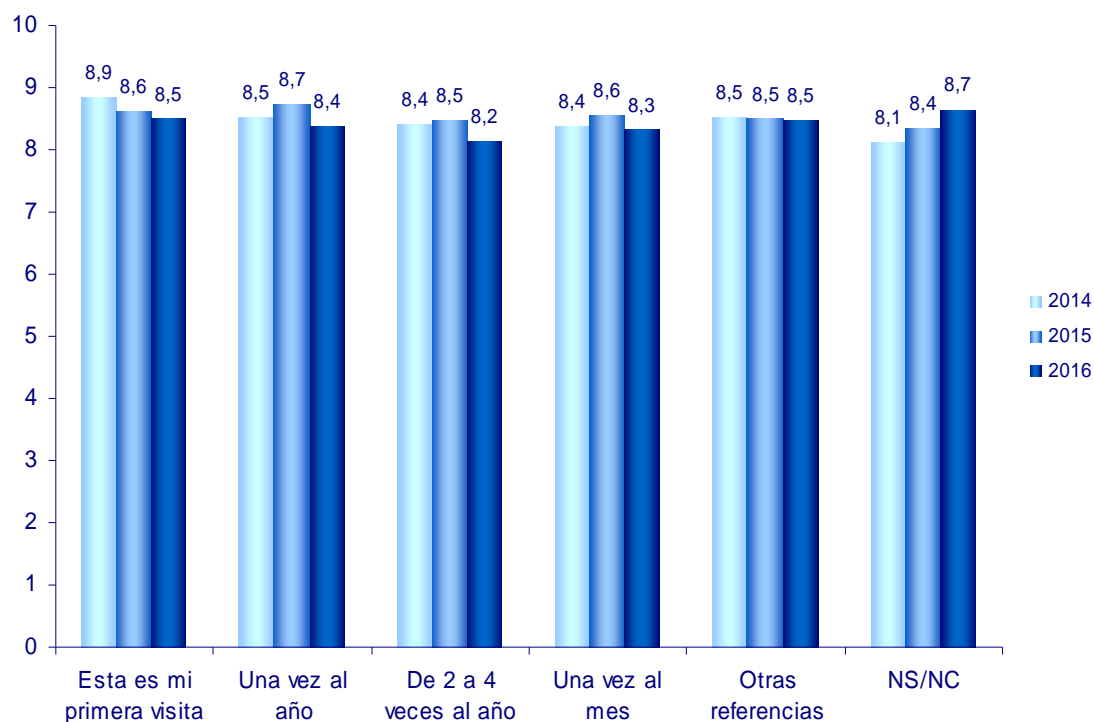
En cuanto al tipo de persona usuaria, el grupo de personas que acude a la oficina “En representación de una empresa” otorga las puntuaciones más altas. Hay una reducción significativa de la puntuación en el grupo “Otros” con respecto al año pasado, de 9,1 a 7,4.



Tipo de usuario	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Como ciudadano/a particular	8,6	8,4	8,4
Como empresario/a	8,5	8,5	8,2
En representación de un ciudadano/a	8,6	9,3	8,1
En representación de una empresa	8,5	8,8	8,7
Otra	-	9,1	7,4

5.8.3. Frecuencia de la visita.

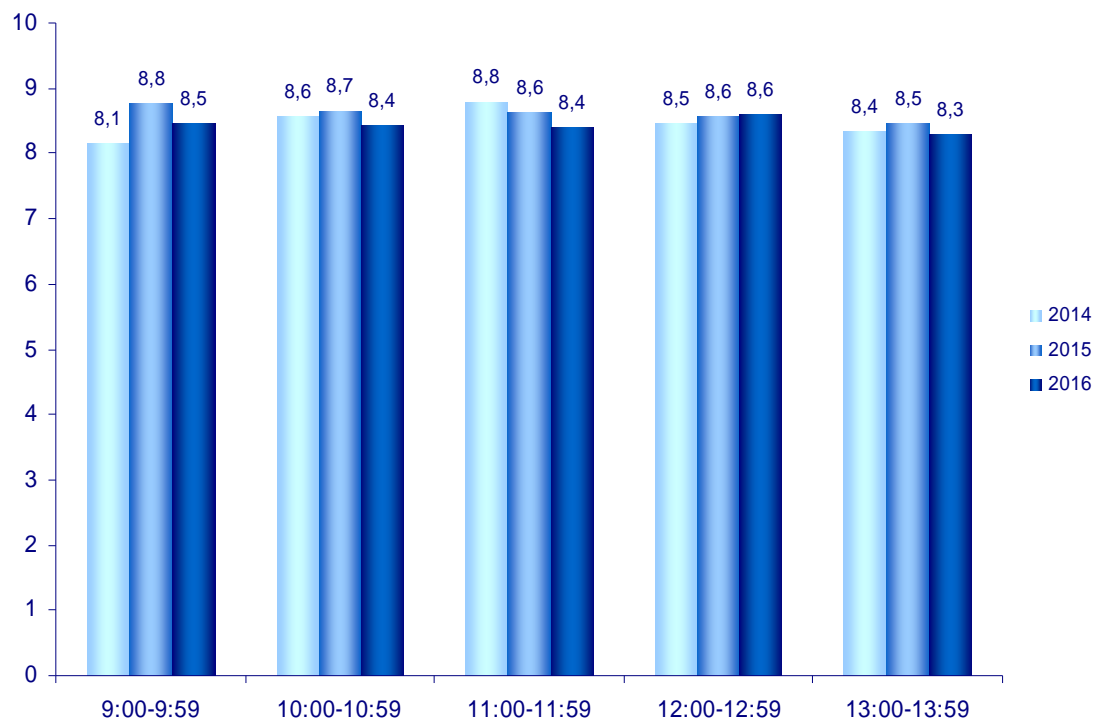
Si se tiene en cuenta la frecuencia de la visita, podemos comprobar que las puntuaciones son muy similares, no existiendo ningún grupo que destaque del resto. Prácticamente todas las puntuaciones se han reducido, aunque de forma mínima, con respecto al año pasado.



	2014	2015	2016
Frecuencia de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Esta es mi primera visita	8,9	8,6	8,5
Una vez al año	8,5	8,7	8,4
De 2 a 4 veces al año	8,4	8,5	8,2
Una vez al mes	8,4	8,6	8,3
Otras referencias	8,5	8,5	8,5
NS/NC	8,1	8,4	8,7

5.8.4. Hora de la visita.

No se aprecia variación en la puntuación con relación a la hora en que las personas han acudido a las oficinas.



Hora de la visita	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9:00-9:59	8,1	8,8	8,5
10:00-10:59	8,6	8,7	8,4
11:00-11:59	8,8	8,6	8,4
12:00-12:59	8,5	8,6	8,6
13:00-13:59	8,4	8,5	8,3

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	8,0	8,4	8,7	8,7	8,5	9,0	7,9	8,3
	Mujer	8,5	8,5	9,2	8,5	8,3	8,7	8,4	8,4
Edad	Menos de 25 años	9,6	9,5	9,1	8,1	9,7	9,5	8,5	8,2
	De 25 a 44	8,1	8,5	8,9	8,4	8,2	8,4	8,0	8,3
	De 45 a 64	8,2	8,4	9,0	8,9	8,4	9,1	8,2	8,3
	De 65 y más años	7,9	9,5	8,7	.	9,3	7,4	9,6	9,1
	NC	8,0	8,2	9,8	9,5	8,4	8,4	7,2	8,3
Nivel de estudios	Sin estudios	..	8,4	9,7
	Primarios y EGB	7,9	8,5	..	8,0	9,0	9,8	7,7	8,8
	Secundarios	8,1	8,5	9,3	9,0	8,5	8,7	8,5	8,2
	Estudios universitarios	8,3	8,4	8,8	8,3	8,1	8,7	8,1	8,2
Ocupación	Ocupado/a a tiempo completo	8,1	8,3	9,2	8,3	8,4	9,0	8,1	8,2
	Ocupado/a a tiempo parcial	9,2	7,2	8,8	8,9	8,3	7,3	8,7	8,5
	Estudiante	..	9,2	8,8	8,6	8,0	10,0	8,7	9,3
	Parado/a	9,4	8,6	8,9	8,9	8,1	7,8	8,2	7,7
	Jubilado/a	7,9	8,7	8,8	9,0	8,9	9,2	8,4	9,3
	Se encarga del hogar	8,1	9,5	..	5,8	8,6	9,2	6,7	8,6
	Otros	9,9	7,6

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	7,8	8,3	8,6	8,5	9,1	8,0	8,2	8,4
	Presentar y registrar documentación	8,3	8,5	9,2	8,5	8,1	9,0	8,2	8,2
	Realizar gestiones o trámites	8,0	8,7	9,1	8,8	8,7	9,1	8,5	8,3
	Presentar reclamaciones o sugerencias	8,2	6,3	8,6	7,3	8,6	9,2	5,3	..
Tipo de usuario	Como ciudadano/a particular	8,1	8,5	9,0	8,5	8,4	8,7	8,1	8,4
	Como empresario/a	8,0	7,9	9,1	.	8,6	8,7	7,6	8,6
	En representación de un ciudadano/a	7,6	8,8	9,7	9,2	7,9	8,4	8,7	7,8
	En representación de una empresa	8,5	8,9	8,8	9,5	8,9	9,4	9,5	8,4
	Otra	8,1	6,9
Frecuencia de la visita	Esta es mi primera visita	8,2	8,3	8,6	8,6	9,1	8,9	8,5	8,5
	Una vez al año	8,8	8,6	9,1	8,9	8,5	8,4	7,5	7,9
	De 2 a 4 veces al año	7,5	8,3	9,2	8,2	7,6	8,8	8,2	7,7
	Una vez al mes	8,3	8,8	9,7	9,9	8,1	9,6	7,1	8,5
	Otras	8,3	8,7	8,9	7,5	8,8	9,0	9,0	8,6
	NS/NC	8,2	8,2	..	10,0	9,6

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

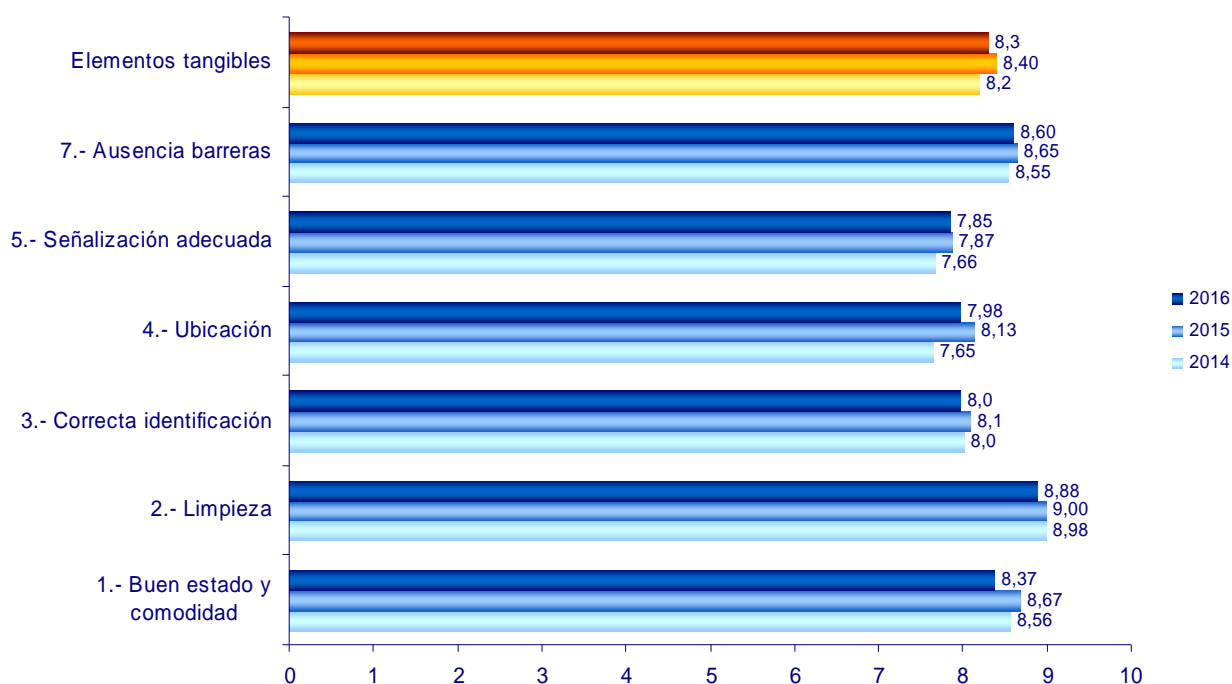
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

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.

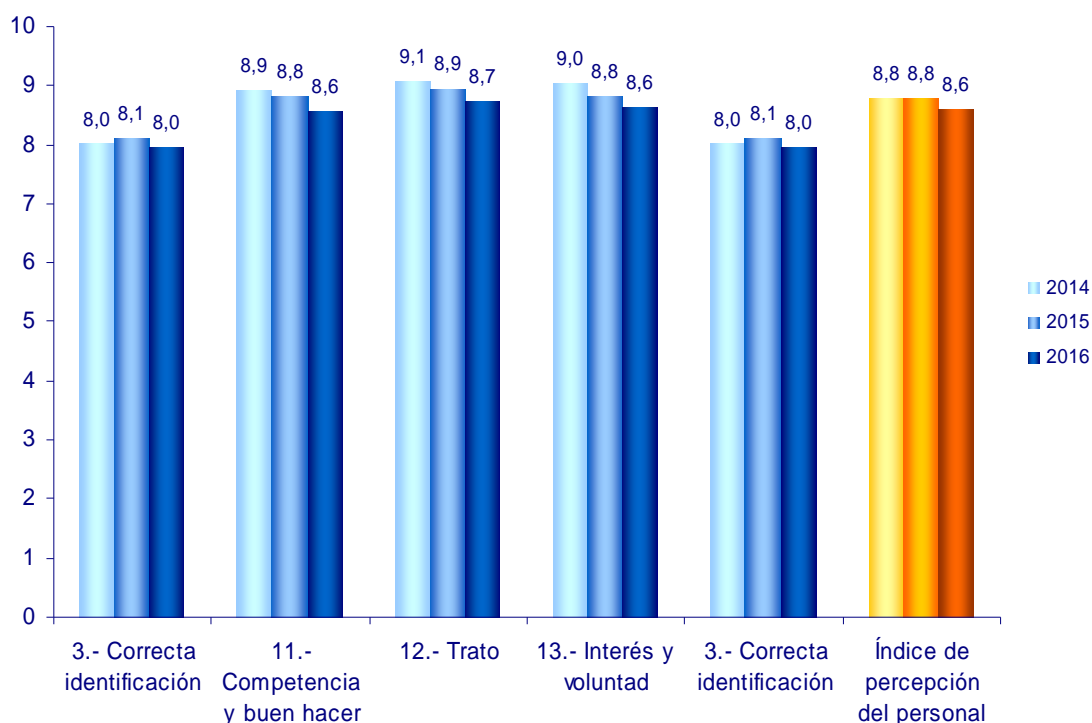


	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,37
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,88
4.- Ubicación	7,7	8,1	7,98
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,85
6.- Horario	8,0	8,0	7,6
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,60
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,2	8,4	8,2

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	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,1	8,6
12.- Trato	9,1	7,9	8,7
13.- Interés y voluntad	9,0	8,0	8,6
15.- Lenguaje utilizado	9,1	8,6	8,0
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,8	8,8	8,6

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:

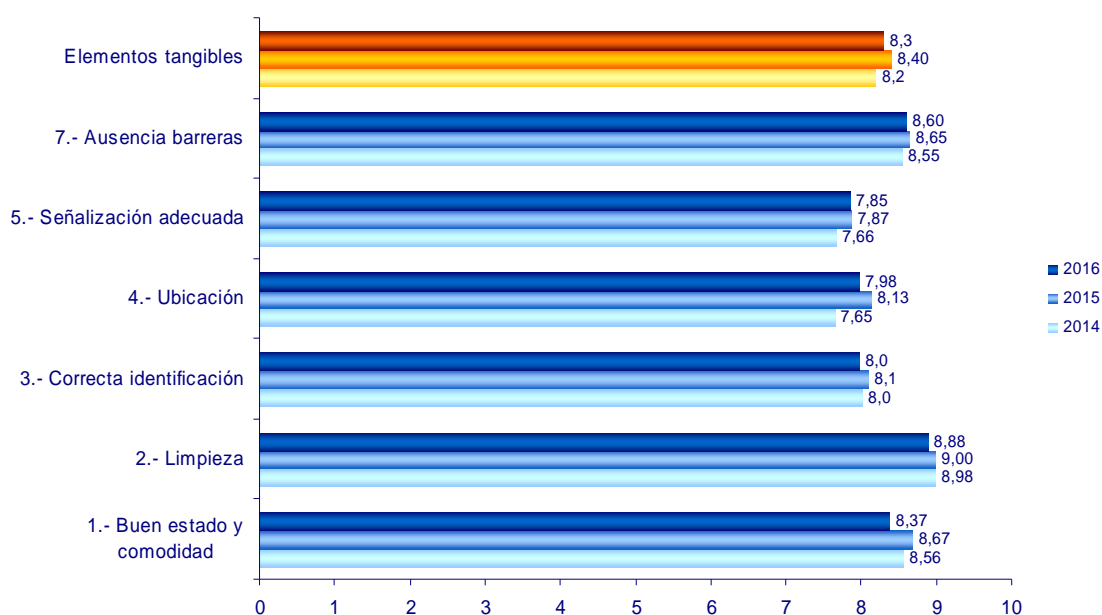
- Elementos tangibles: 11%.
- Fiabilidad: 32%.
- Seguridad: 19%.
- Capacidad de respuesta: 22%.
- Empatía: 16%.

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.

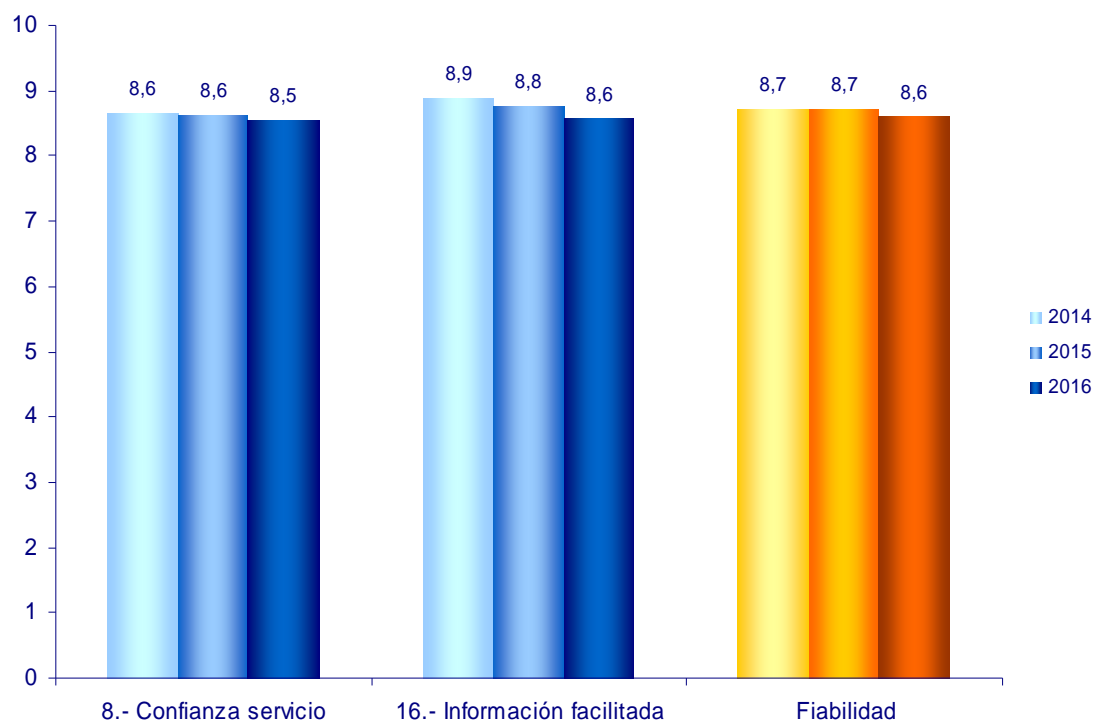


Atributos	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,37
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,88
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0
4.- Ubicación	7,7	8,1	7,98
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,85
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,60
Elementos Tangibles	8,2	8,4	8,3

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.

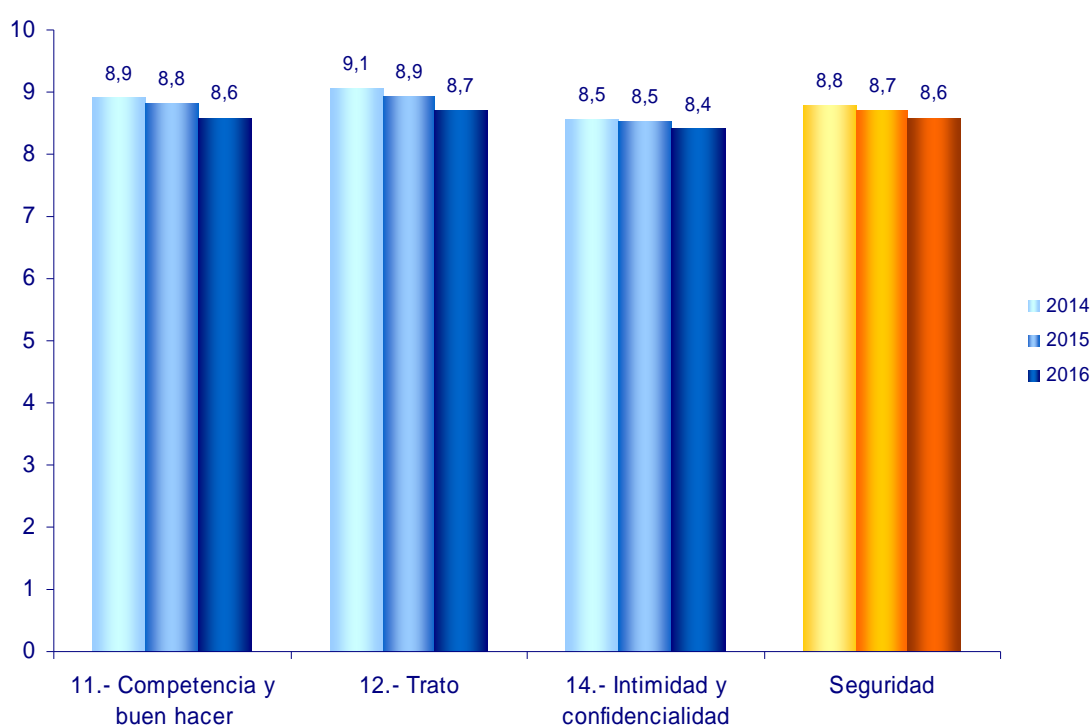


	2014	2015	2016
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6
Fiabilidad	8,7	8,7	8,6

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.

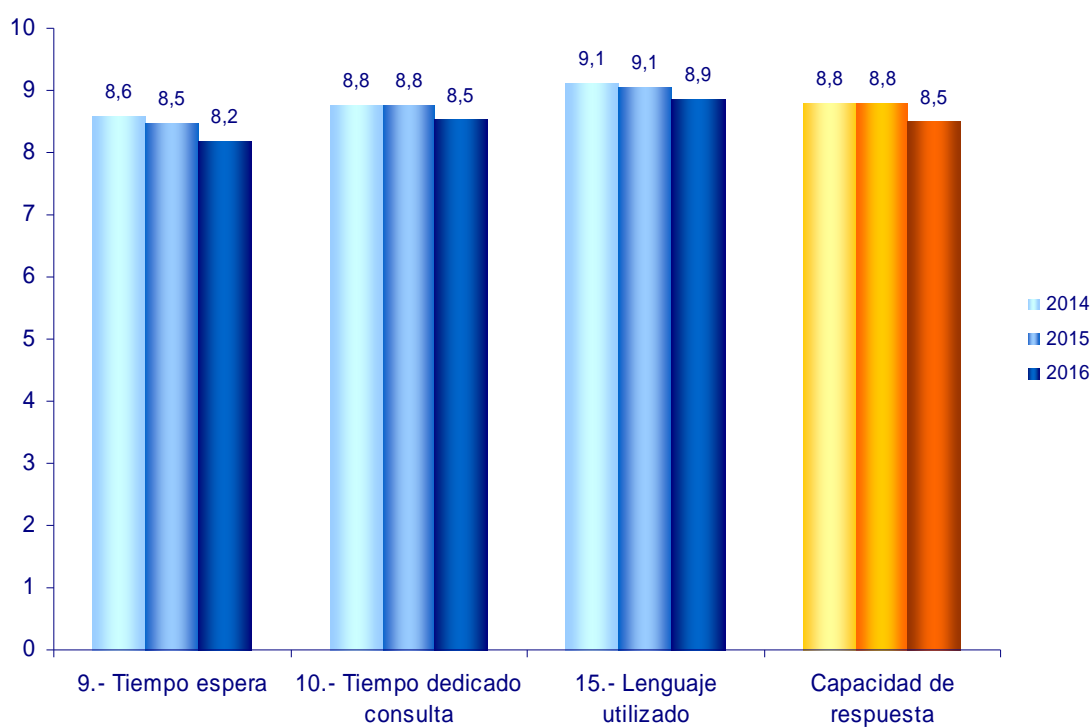


Atributos	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6
12.- Trato	9,1	8,9	8,7
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4
Seguridad	8,8	8,7	8,6

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.

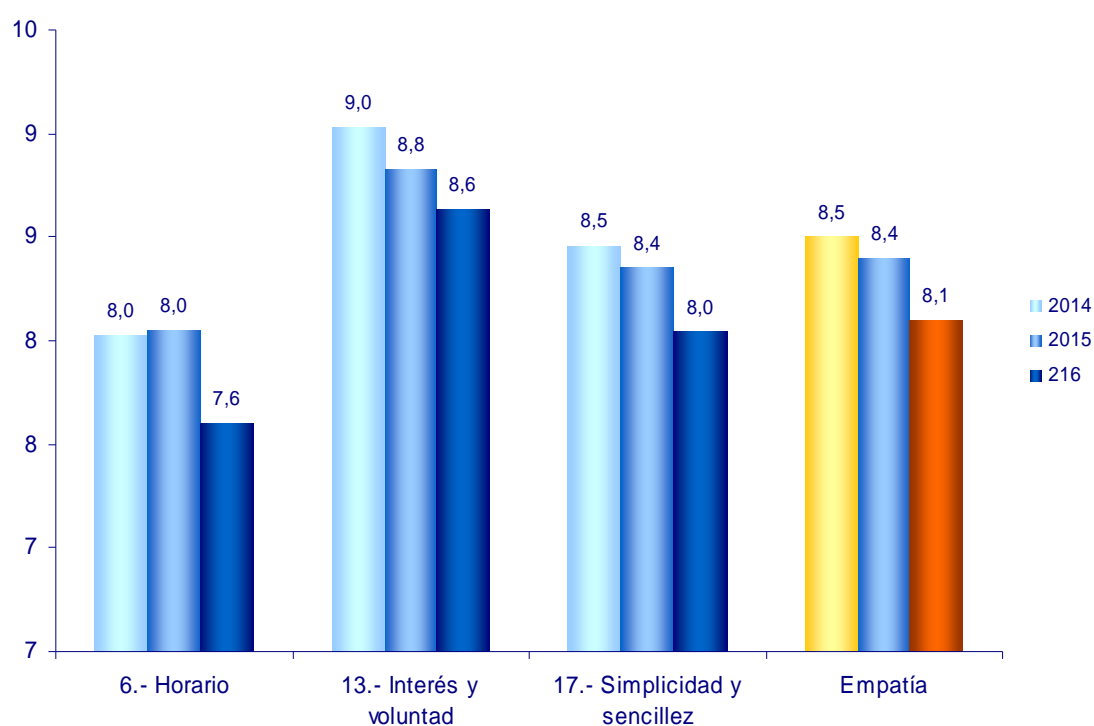


Atributos	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9
Capacidad de Respuesta	8,8	8,8	8,5

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.

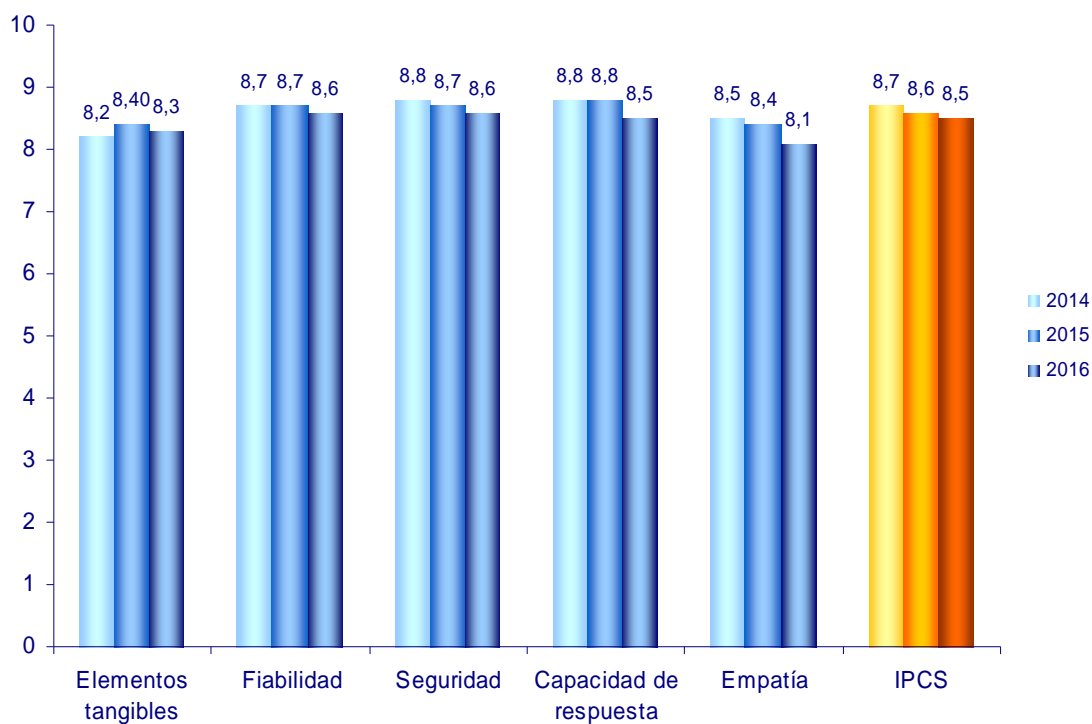


Atributos	2014	2015	2016
	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
6.- Horario	8,0	8,0	7,6
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0
Empatía	8,5	8,4	8,1

Teniendo en cuenta los pesos preestablecidos por el Modelo SERVQUAL, el Índice de Percepción de la Calidad del Servicio se calcula a través de la siguiente fórmula:

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

$$\text{IPCS} = (8,3 \times 0,11) + (8,6 \times 0,32) + (8,6 \times 0,19) + (8,5 \times 0,22) + (8,1 \times 0,16) = 8,5$$



Como se puede observar en la gráfica superior, el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios se ha reducido una décima en cada uno de los años de estudio, pero esta reducción es mínima y de ella no se puede deducir una peor calidad en los servicios prestados, puesto que además, la valoración sigue siendo notable alto.

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	7,85	8,35	8,22
Ganadería	8,17	8,53	8,44
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,66	9,14	9,13
Educación	8,19	8,74	8,58
Obras Públicas	7,93	8,32	8,34
Sanidad	8,57	9,05	8,86
ICASS	8,27	8,25	8,23
ACAT	8,34	8,37	8,19

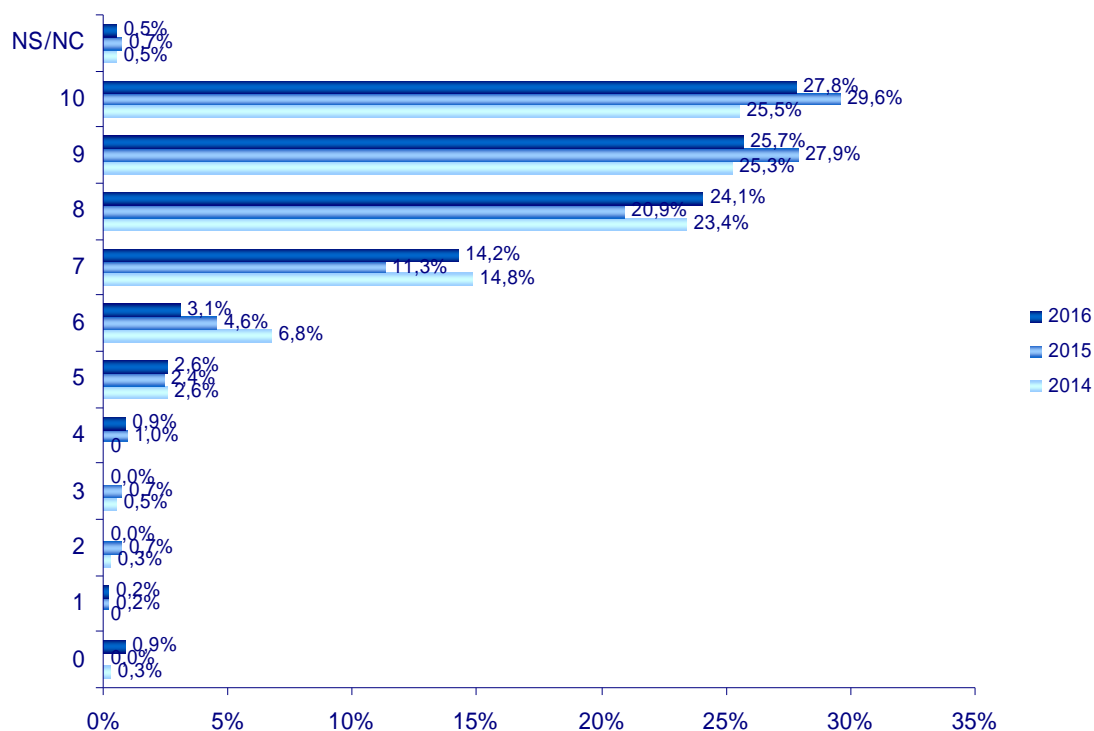
7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.

7.1. Grado de satisfacción con el servicio.

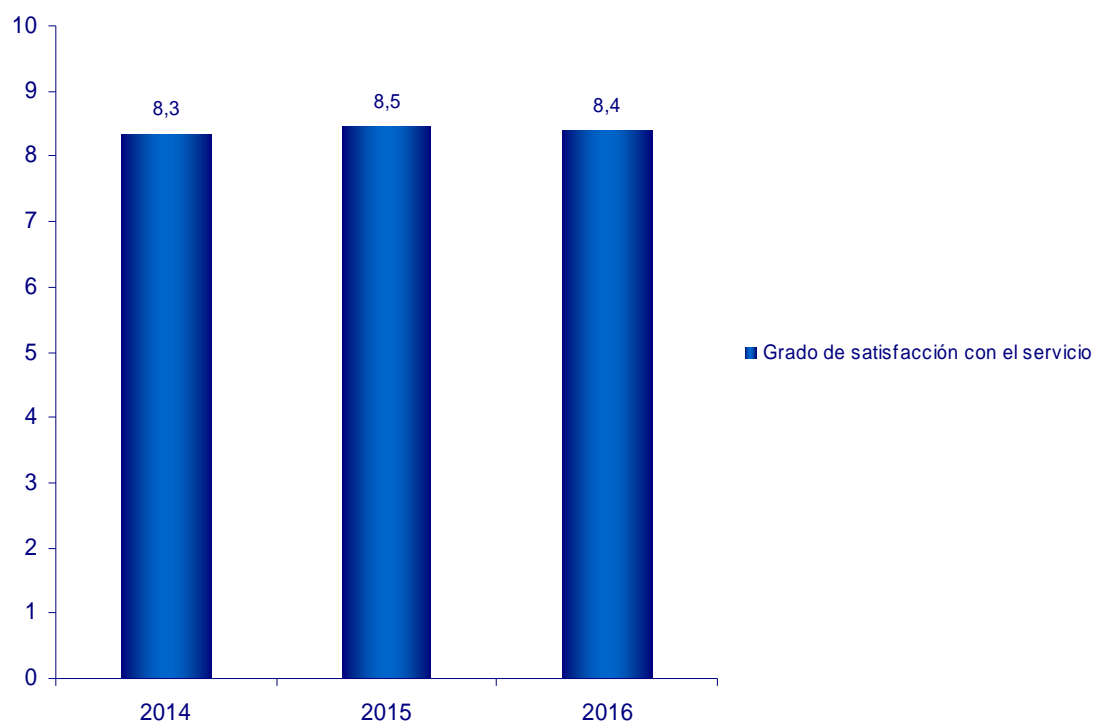
Tras analizar el grado de satisfacción de las personas usuarias con cada uno de los atributos objeto de análisis y calcular los índices de percepción de la calidad, pasamos a analizar el grado de satisfacción con el servicio recibido (pregunta P6 del cuestionario). Para ello se ha utilizado, al igual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

El grado de satisfacción con el servicio sigue siendo elevado, aunque las puntuaciones son inferiores con respecto a años anteriores. Ha disminuido el porcentaje de personas que ha puntuado 9 y 10, mientras que ha aumentado el porcentaje de personas que ha puntuado 8 y 7. La media este año es 8,4, una décima inferior al año pasado, que fue 8,5, una décima por encima que en 2014, que fue 8,3.

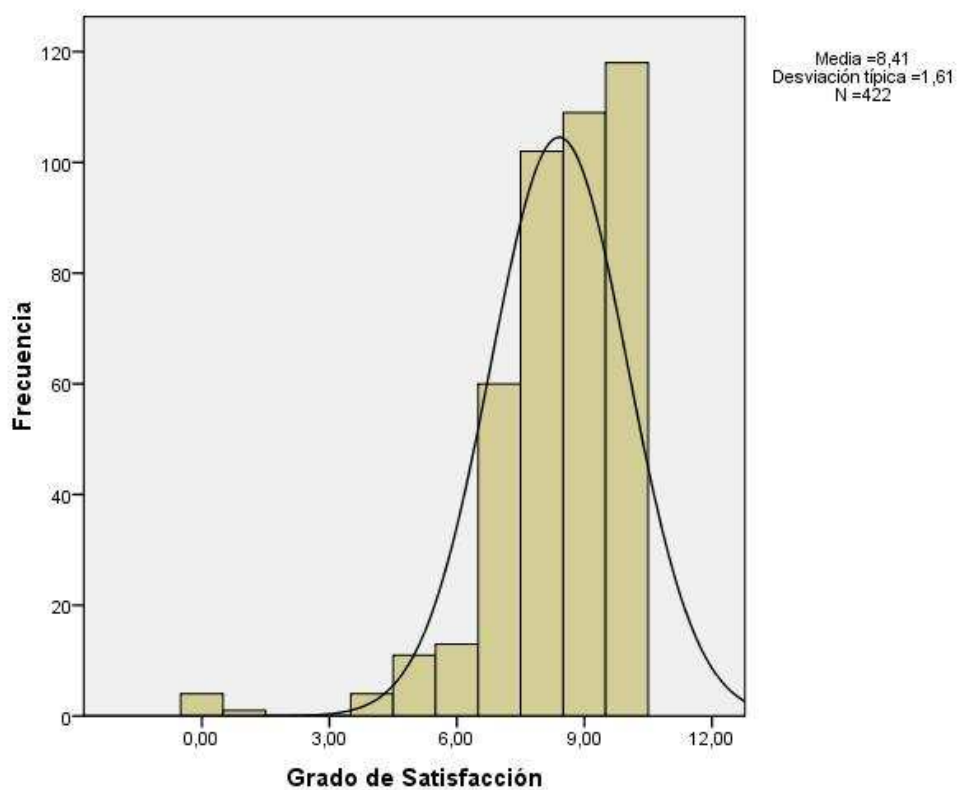
El resto de resultados se puede observar en la gráfica siguiente:



En la siguiente gráfica se puede observar la variación del grado de satisfacción del servicio con respecto a años anteriores:



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



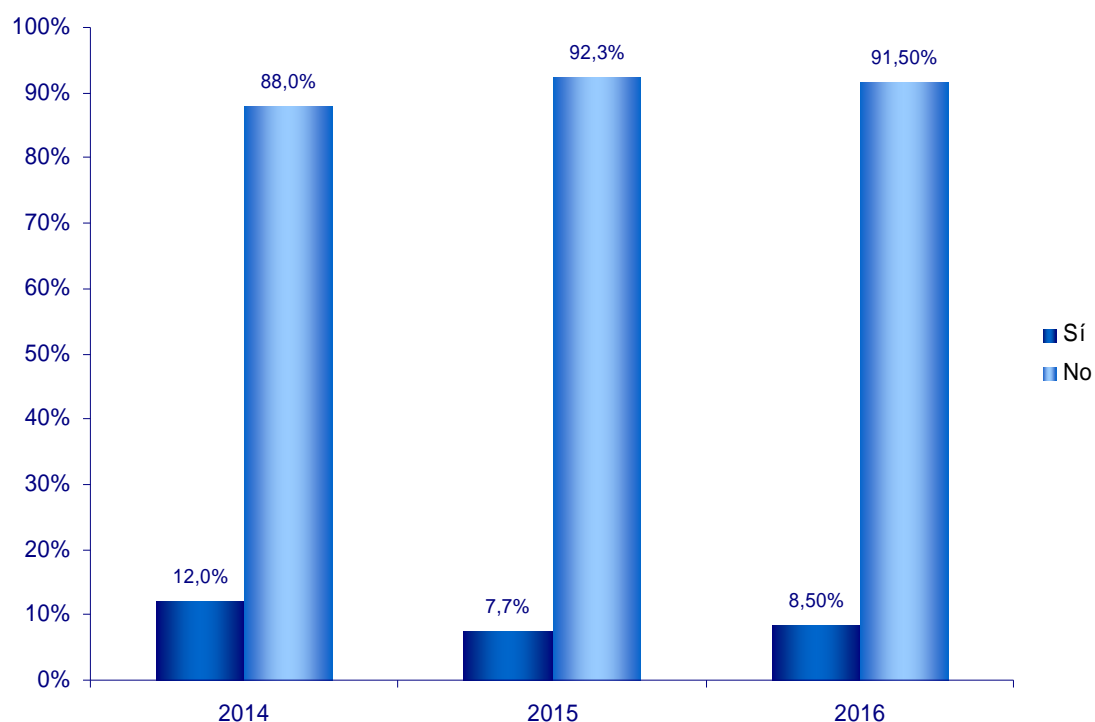
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.

Presentamos aquí los resultados obtenidos ante la pregunta P4 del cuestionario: “**¿Tuvo usted dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?**”.

El 91,5% de las personas encuestadas han manifestado que conocían el lugar al que debían acudir para realizar sus trámites.

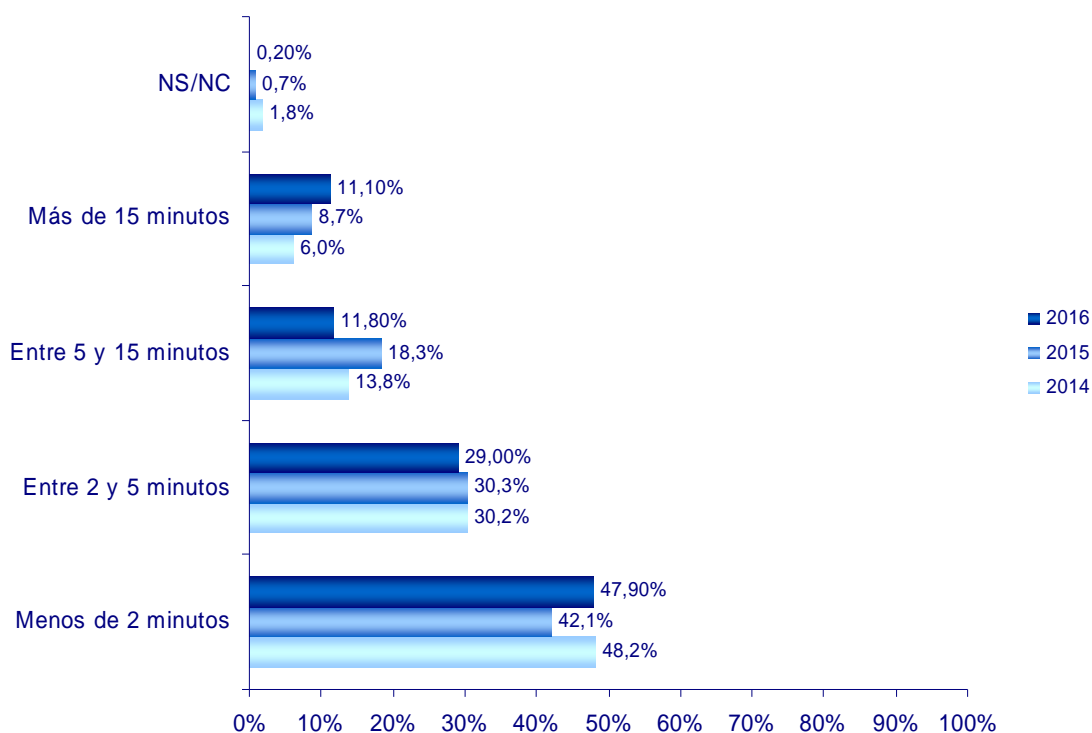
Este porcentaje ha disminuido ligeramente con respecto año anterior, que fue 92,3%.

La comparativa con los años anteriores se puede analizar en el siguiente gráfico:



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 47,9% de las personas encuestadas tienen una percepción de que el tiempo de espera ha sido inferior a 2 minutos y un 29% de que han tardado entre 2 y 5 minutos en ser atendidos. Por otra parte, un 11,8% de personas perciben que han esperado entre 5 y 15 minutos y un 11,1% más de 15 minutos. En la siguiente gráfica se pueden observar los datos obtenidos este año y los dos anteriores:

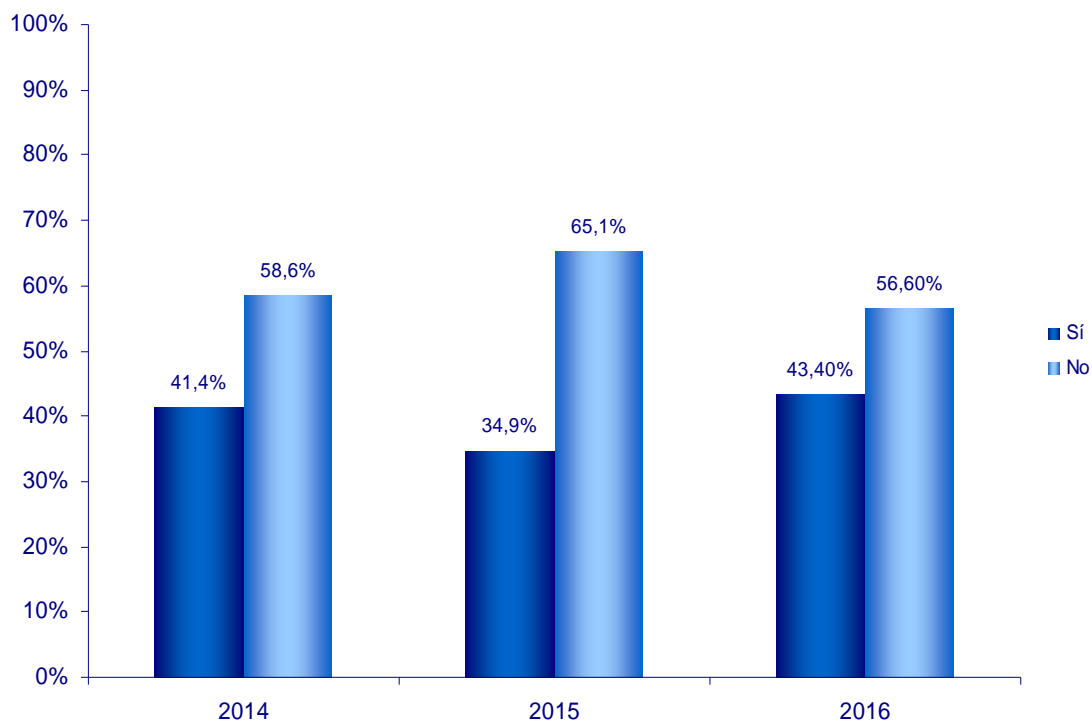


	2014	2015	2016
Tiempo	%	%	%
Menos de 2 minutos	48,2%	42,1%	47,90%
Entre 2 y 5 minutos	30,2%	30,3%	29,00%
Entre 5 y 15 minutos	13,8%	18,3%	11,80%
Más de 15 minutos	6,0%	8,7%	11,10%
NS/NC	1,8%	0,7%	0,20%
Total	100%	100%	100%

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?”**. El 56,6% de las personas encuestadas manifiestan desconocer el procedimiento a seguir, aunque este porcentaje ha disminuido con respecto al año pasado, que fue 65,1%.

En la siguiente gráfica se pueden comprobar los datos y su comparativa con los dos años anteriores:



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. Al igual que todos los años, las observaciones más repetidas son “Falta de aparcamiento” y “Ampliar el horario de atención”.

A continuación podemos ver todas las observaciones obtenidas en las encuestas llevadas a cabo en los años 2014, 2015 y 2016.

2016

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	70	33,7
Ampliar horario de atención (tardes)	52	25,0
Más personal	18	8,7
Menor burocracia	14	6,7
Posibilidad de hacer más trámites por internet	13	6,3
Mayor rapidez en la atención/trámites	12	5,8
Atención personalizada	7	3,2
Mala ubicación	5	2,2
OTRAS	17	8,4
Total de observaciones realizadas	208	100,0

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

Tras el análisis de los datos obtenidos en las encuestas llevadas a cabo durante el año 2016, se puede concluir que los datos siguen siendo positivos aunque son ligeramente inferiores a los obtenidos en años anteriores.

Entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se observa un porcentaje superior de hombres (52,4%) sobre el de mujeres (47,6%), con una presencia reducida (5,7%) de menores de 25 años y de mayores de 64 años (3,1%). Atendiendo a los estudios, la mayoría de las personas encuestadas poseen título universitario (46,2%) o estudios secundarios (41%), mientras que, en lo relativo a la ocupación, un 59,9% son ocupados a tiempo completo, un 13,2% son desempleados y un 12% jubilados.

Con respecto al motivo de la visita, la mayoría de las personas acuden a las oficinas a presentar y registrar documentación (49,1%), a realizar gestiones y trámites (27,4%) y a solicitar información y asesoramiento (20,3%). La mayoría de las personas que acuden a la oficina lo hacen para realizar gestiones como ciudadanos particulares (61,3%) o en representación de ciudadanos (9,9%) y el grupo más numeroso (24,8%) acuden por primera vez a la oficina en la que han sido encuestados.

De los diecisiete atributos analizados para valorar el servicio recibido, los que obtienen las puntuaciones más altas son el lenguaje utilizado (8,9), la limpieza de las instalaciones (8,8) y el trato recibido (8,7); mientras que las puntuaciones más bajas son horario de atención de la oficina adecuado (7,6) y señalización adecuada de la oficina (7,85). La media de todos los atributos nos da una valoración global del servicio recibido de 8,4.

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 8,5 (notable alto), cifra una décima superior 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 77,6% de las personas puntúan entre 8 y 10. La mayoría de las personas encuestadas (91,5%) conocen dónde tenían que dirigirse para realizar su gestión, un 47,9% perciben que han tardado menos de 2 minutos en ser atendidos y un 56,6% 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, los resultados han experimentado ligeras variaciones, generalmente a la baja, con respecto a los

dos años anteriores. Igualmente ocurre con el Índice de Percepción de la Calidad del servicio (IPCS), que se ve disminuido en una décima con respecto al año pasado, aunque sigue siendo muy notable (8,5). A pesar de este ligero descenso, del análisis de los tres años estudiados se puede deducir que la tendencia es estable, la puntuación muy elevada y esto nos permite afirmar que las personas que acuden a nuestras oficinas se encuentran muy satisfechas con el servicio recibido.

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) y 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 “Trato” e “Interés y Voluntad”; “Competencia y buen hacer” e “Interés y Voluntad”, “Trato”, “Tiempo dedicado consulta”; “Lenguaje utilizado” e “Información facilitada” y entre “Tiempo de espera” y “Tiempo dedicado a la consulta”. Las demás son bajas, lo que es otro indicador de la fortaleza de las relaciones entre las variables del conjunto reducido.

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.

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	1,000	,621	,584	,473	,525	,454	,328	,483	,458	,494	,447	,430	,414	,491	,455	,468	,432
Limpieza	,621	1,000	,416	,378	,485	,361	,459	,455	,403	,479	,435	,455	,373	,484	,518	,417	,420
Correcta identificación	,584	,416	1,000	,481	,528	,528	,338	,609	,418	,512	,553	,500	,558	,574	,534	,588	,544
Ubicación	,473	,378	,481	1,000	,617	,347	,290	,447	,256	,379	,372	,326	,351	,429	,357	,317	,404
Señalización adecuada	,525	,485	,528	,617	1,000	,424	,414	,391	,306	,382	,322	,289	,307	,446	,394	,385	,462
Horario	,454	,361	,528	,347	,424	1,000	,426	,508	,350	,372	,401	,346	,382	,426	,404	,486	,405
Ausencia barreras	,328	,459	,338	,290	,414	,426	1,000	,460	,342	,382	,352	,336	,349	,342	,444	,369	,330
Confianza servicio	,483	,455	,609	,447	,391	,508	,460	1,000	,538	,613	,724	,626	,656	,569	,591	,664	,504
Tiempo espera	,458	,403	,418	,256	,306	,350	,342	,538	1,000	,685	,570	,503	,515	,454	,454	,502	,424
Tiempo dedicado consulta	,494	,479	,512	,379	,382	,372	,382	,613	,685	1,000	,747	,688	,680	,604	,601	,637	,501
Competencia y buen hacer	,447	,435	,553	,372	,322	,401	,352	,724	,570	,747	1,000	,827	,859	,610	,647	,727	,574
Trato	,430	,455	,500	,326	,289	,346	,336	,626	,503	,688	,827	1,000	,865	,612	,683	,645	,486
Interés y voluntad	,414	,373	,558	,351	,307	,382	,349	,656	,515	,680	,859	,865	1,000	,601	,659	,676	,541
Intimidad y confidencialidad	,491	,484	,574	,429	,446	,426	,342	,569	,454	,604	,610	,612	,601	1,000	,665	,645	,523
Lenguaje utilizado	,455	,518	,534	,357	,394	,404	,444	,591	,454	,601	,647	,683	,659	,665	1,000	,741	,553
Información facilitada	,468	,417	,588	,317	,385	,486	,369	,664	,502	,637	,727	,645	,676	,645	,741	1,000	,588
Simplicidad y sencillez	,432	,420	,544	,404	,462	,405	,330	,504	,424	,501	,574	,486	,541	,523	,553	,588	1,000

El resultado del índice KMO³ (0.936), 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.		,936
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4118,049
	gl	136
	Sig.	,000

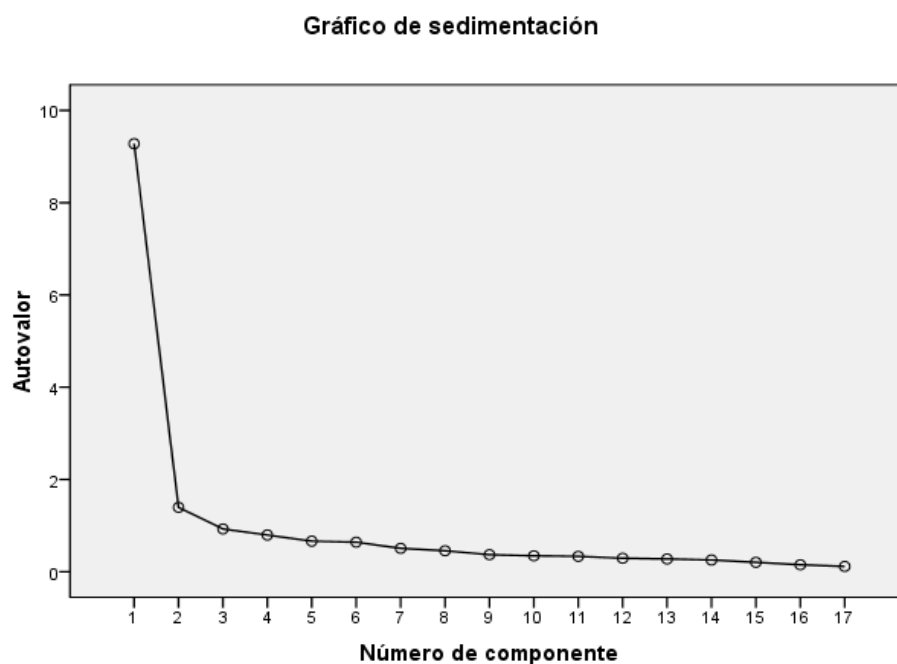
El primer paso es seleccionar el número de componentes que se van a mantener para un análisis factorial posterior. La Tabla nº 3 contiene la información relativa a los tres posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº 1) indica que dos factores son los apropiados. Ambos factores explicarían el 62,794 % 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	9,279	54,585	54,585	9,279	54,585	54,585
2	1,396	8,210	62,794	1,396	8,210	62,794
3	,928	5,457	68,251			
4	,795	4,678	72,929			
5	,662	3,895	76,824			
6	,641	3,771	80,595			
7	,506	2,976	83,571			
8	,455	2,678	86,248			
9	,369	2,169	88,417			
10	,345	2,030	90,447			
11	,334	1,963	92,410			
12	,292	1,715	94,125			
13	,276	1,623	95,748			
14	,254	1,495	97,243			
15	,204	1,201	98,444			
16	,150	,885	99,329			
17	,114	,671	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 y el componente 2 de una parte menor.

Tabla nº 4: Matriz de componentes

	Componente	
	1	2
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	,705	,324
P5. Servicio recibido. Limpieza	,665	,168
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	,750	,158
P5. Servicio recibido. Ubicación	,582	,539
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	,644	,584
P5. Servicio recibido. Horario	,644	,306
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	,571	,148
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	,813	-,043
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	,658	-,231
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	,795	-,202
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	,847	-,331
P5. Servicio recibido. Trato	,808	-,361
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	,840	-,309
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	,752	,043
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	,814	-,159
P5. Servicio recibido. Información facilitada	,831	-,180
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	,752	-,005

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
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	,364	,685
P5. Servicio recibido. Limpieza	,427	,537
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	,500	,580
P5. Servicio recibido. Ubicación	,136	,781
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	,158	,854
P5. Servicio recibido. Horario	,326	,634
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	,364	,464
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	,672	,459
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	,663	,216
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	,754	,322
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	,874	,250
P5. Servicio recibido. Trato	,861	,203
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	,855	,264
P5. Servicio recibido. Intimidación y confidencialidad	,572	,490
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	,744	,367
P5. Servicio recibido. Información facilitada	,770	,362
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	,601	,452

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

En el primer componente destacan los ítems: "Competencia y buen hacer", "Trato", "Interés y Voluntad", "Información facilitada" y "Tiempo dedicado a la consulta", que están relacionados con el respeto y la corrección del personal. En el segundo componente destacan "Señalización adecuada", "Ubicación", "Buen estado y comodidad", "Horario" y "Correcta identificación", todos ellos relacionados con la identificación, mantenimiento y ambiente de las instalaciones.

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

Solicitar información y asesoramiento	20,3
Presentar y registrar documentación	49,1
Realizar gestiones o trámites	27,4
Presentar reclamaciones o sugerencias	3,3
Otras	0,0
NS/NC	0,0
(N)	(424)

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

Como ciudadano particular	59,2
Como empresario	15,1
En representación de un ciudadano	9,9
En representación de una empresa	15,3
Otra	0,5
(N)	(424)

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

Esta es mi primera visita	24,8
Una vez al año	17,0
De 2 a 4 veces al año	23,8
Una vez al mes	14,2
Otras	18,6
NS/NC	1,7
(N)	(424)

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

Sí	8,5
No	91,5
(N)	(424)

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	0,0	0,0	0,0	3,3	4,7	16,7	26,7	21,0	27,1	0,0	0,2	424
2.- Limpieza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	1,2	2,1	8,0	22,9	26,2	38,9	0,5	0,0	424
3.- Correcta identificación	1,7	0,0	0,7	1,9	2,6	5,2	6,6	10,1	17,9	18,9	26,9	7,1	0,5	424
4.- Ubicación	0,5	0,5	1,2	1,2	2,6	5,7	8,0	11,1	23,3	19,1	26,7	0,2	0,0	424
5.- Señalización adecuada	0,7	0,5	0,7	0,7	2,1	6,6	8,5	15,3	19,8	17,2	22,9	5,0	0,0	424
6.- Horario	1,4	0,2	0,9	1,7	1,9	10,1	9,0	12,7	26,2	15,3	20,3	0,2	0,0	424
7.- Ausencia barreras	0,2	0,5	0,2	0,2	0,2	3,3	3,1	7,8	18,6	21,2	32,1	12,0	0,5	424
8.- Confianza servicio	0,5	0,5	0,7	0,5	0,7	1,7	3,1	9,4	26,7	18,2	36,1	1,9	0,2	424
9.- Tiempo espera	1,2	0,5	1,2	0,7	1,2	4,0	5,9	13,4	20,0	19,6	32,3	0,0	0,0	424
10.- Tiempo dedicado consulta	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7	3,1	3,3	13,4	22,2	21,2	34,9	0,0	0,2	424
11.- Competencia y buen hacer	0,9	0,5	0,5	0,7	0,7	1,9	3,3	9,0	18,2	26,2	36,6	0,9	0,7	424
12.- Trato	0,9	0,2	0,0	0,2	1,4	1,7	2,6	9,0	18,6	22,9	42,0	0,0	0,5	424
13.- Interés y voluntad	1,4	0,2	0,2	0,5	0,9	2,1	3,1	10,4	16,7	21,7	42,5	0,0	0,2	424
14.- Intimidad y confidencialidad	1,4	0,0	1,2	0,9	1,2	2,8	4,2	7,5	19,3	21,9	35,6	3,5	0,2	424
15.- Lenguaje utilizado	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,6	1,2	8,3	21,7	23,6	42,2	0,0	0,0	424
16.- Información facilitada	0,9	0,0	0,5	0,2	0,7	3,3	2,6	9,0	21,0	24,3	35,8	1,4	0,2	424
17.- Simplicidad y sencillez	1,2	0,2	0,7	1,9	1,2	5,9	4,0	10,6	18,9	20,3	24,8	7,1	3,3	424

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

0	0,9
1	0,2
2	0,0
3	0,0
4	0,9
5	2,6
6	3,1
7	14,2
8	24,1
9	25,7
10	27,8
NS/NC	0,5
Total	(424)

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

Menos de 2 minutos	47,9
Entre 2 y 5 minutos	29,0
Entre 5 y 15 minutos	11,8
Más de 15 minutos	11,1
NS/NC	0,2
(N)	(424)

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

Sí	43,4
No	56,6
(N)	(424)

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

Falta de aparcamiento	33,7
Ampliar horario de atención (tardes)	25,0
Más personal	8,7
Menor burocracia	6,7
Posibilidad de hacer mas tramites por internet	6,3
Mayor rapidez en la atención/trámites	5,8
Atención personalizada	3,4
Mala ubicación	2,4
Poca intimidad	1,9
Automatizar el registro de documentacion	1,0
Centralizar servicios	1,0
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	1,0
Mayor transparencia	1,0
Atención a las reclamaciones	0,5
Entrega por escrito de la información	0,5
Menor burocracia	0,5
Más información sobre ayudas	0,5
Mayor transparencia	0,5
Total de observaciones realizadas	208



**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y
JUSTICIA**

Dirección General de Organización y
Tecnología
Inspección General de Servicios



**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO**

