



GOBIERNO
de
CANTABRIA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS 2017

INFORME DE RESULTADOS

ÍNDICE

1. 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.....	35
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.....	36
5.7.1. Sexo.....	36
5.7.2. Edad.....	37
5.7.3. Nivel de estudios.....	38
5.7.4. Ocupación.....	39
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.....	40
5.8.1. Motivo de la visita.....	40
5.8.2. Tipo de persona usuaria.....	41
5.8.3. Frecuencia de la visita.....	42
5.8.4. Hora de la visita.....	43
5.9. Valoración del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria y por estratos.....	44
5.10. Valoración del servicio recibido por las características de la visita y por estratos.....	45
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.....	46
6.1. Índice de percepción de la calidad de la oficina.....	46
6.2. Índice de percepción de la calidad del personal.....	48

6.3. Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS).	49
6.3.1. Metodología.	49
6.3.2. Cálculo del índice de percepción de la calidad del servicio.	51
6.3.3. Índices de calidad por estratos.	57
7. OTROS DATOS OBTENIDOS DE LA EXPLOTACIÓN DE LA ENCUESTA.	58
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.	58
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.	60
7.3. Tiempo de espera para ser atendido.	61
7.4. Reclamaciones / sugerencias.	62
7.5. Observaciones.	63
8. CONCLUSIONES.....	65
ANEXO I. ANÁLISIS FACTORIAL EXPLORATORIO.....	67
ANEXO II. DISTRIBUCIONES MARGINALES DEL ESTUDIO.	73
ANEXO III. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS.....	76

1. INTRODUCCIÓN

Como en años anteriores, y siguiendo con su objetivo de mejora continua, la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria ha realizado un análisis de la percepción que tiene la ciudadanía con respecto a los servicios prestados por la misma.

La elaboración de este informe permite la comunicación periódica con las personas que reciben los servicios, eje central y razón de ser de las actuales administraciones públicas y la principal fuente de información para conocer el nivel de satisfacción con los servicios prestados y facilitar la puesta en marcha de mejoras concretas en los mismos.

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 2017, la aprobación de la realización de la estadística se ha llevado a cabo mediante el Decreto 31/2017, de 18 de mayo, por el que se aprueba el Programa Anual de Estadística 2017 del Plan Estadístico 2017-2020.

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 2017, al igual que en los tres años anteriores, los trabajos se han realizado en colaboración con el Instituto Cántabro de Estadística (ICANE). Desde el año 2015 los datos se toman en dos oleadas, mientras que anteriormente el trabajo se hacía en un solo período; esta modalidad de toma de datos permite una mayor independencia en los resultados obtenidos, ya que se amplía el espectro de los usuarios y no se condiciona al usuario tipo de una semana y por ello se ha mantenido en la presente edición.

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 tres años anteriores, por lo que es posible analizar la evolución de los resultados en estos cuatro 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).

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 tres años anteriores. 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 los años anteriores, 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:

- La primera oleada se llevó a cabo entre el 26 y el 30 de junio de 2017.
- La segunda oleada se llevó a cabo entre el 20 y el 27 de noviembre de 2017.

2.1. Ficha técnica.

Ámbito:

Cantabria

Universo:

Población 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: 478 entrevistas.

Realizada: 478 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 19 al 30 de junio de 2017.

2ª oleada: del 20 de noviembre al 1 de diciembre de 2017.

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	1,044018817	0,04
Ganadería	56	28	28	0,826036866	0,04
Turismo, OAC, ECO, SCE	26	13	13	2,1745244	0,04
Educación	90	45	45	0,571087216	0,04
Obras Públicas	98	49	49	0,262233926	0,04
Sanidad	36	18	18	0,571087216	0,04
ICASS	48	24	24	2,248655914	0,04
ACAT	60	30	30	1,713261649	0,04
Total	478	239	239	1	

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	8	4	4
Oficina Atención Ciudadanía	6	3	3
Economía	6	3	3
SCE	6	3	3
Total	26	18	18

2.2. Desarrollo de los trabajos de campo.

Los trabajos de campo se realizaron entre los días 19 y 30 de junio la primera oleada y 20 de noviembre y 1 de diciembre la segunda.

El número proyectado de encuestas es 478 y para su obtención se tuvieron que realizar 831 intentos de encuesta, es decir, que el número medio de intentos para realizar una encuesta fue de 1,74, el más alto de los últimos años:

2014: 1,59

2015: 1,40

2016: 1,55

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	478	57,52%
Respuesta incompleta	286	34,41%
Negativa Explícita	11	1,32%
Rechazo antes de empezar la entrevista	206	24,79%
Rechazo en la introducción	69	8,30%
Rechazo durante la entrevista	0	0,00%
No cumplen requisitos para ser encuestados	38	4,58%
No va a realizar ninguna gestión en la oficina	22	2,65%
Es menor de 18 años	1	0,12%
Persona ya encuestada	15	1,81%
Otras incidencias	29	3,49%
TOTAL GENERAL	831	100,0%

El porcentaje de personas que han completado la encuesta con respecto al total de los intentos de encuesta realizados, ha disminuido con respecto a años anteriores, siendo 57,52%, en 2016 64,44% y en 2015 71,6%.

El 24,79% rechazó participar antes de empezar la entrevista, una cifra muy superior al año 2016, que fue 19,30% y un 8,30% rechazó participar durante la introducción realizada por las encuestadoras (9,27% en 2016).

Un 4,58% de intentos de encuesta no se realizaron porque la persona a la que se dirigieron no cumplía los requisitos para ser encuestada, siendo un porcentaje muy superior al del año pasado que fue 1,82%.

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


Estratos	Porcentaje de respuestas incompletas
Cª Sanidad	36,8%
Cª Industria	61,9%
Cª Educación	19,6%
ACAT	36,2%
ICASS	61,0%
Cª Ganadería	50%
Cª Obras Públicas	14,8%
CºTurismo/OAC/ECO/SCE	48%

El porcentaje más alto de respuestas incompletas se obtuvo en los estratos de Industria (61,9%) e ICASS (61%), al igual que el año pasado.

El porcentaje más bajo de respuestas incompletas corresponde con la Consejería de Obras Públicas y Vivienda (14,8%)

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

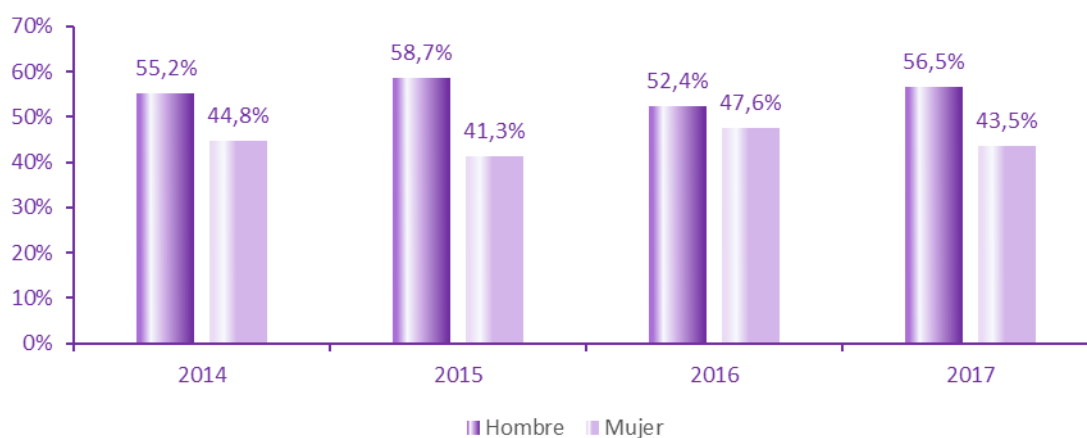
☐ 4. Parado/a

☐ 6. Se encarga del hogar

3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.

3.1. Sexo.

Siguiendo con la misma tendencia que en años anteriores, hay un porcentaje mayor de hombres (56,5%) que de mujeres (43,5%) entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Se puede observar en el gráfico siguiente:

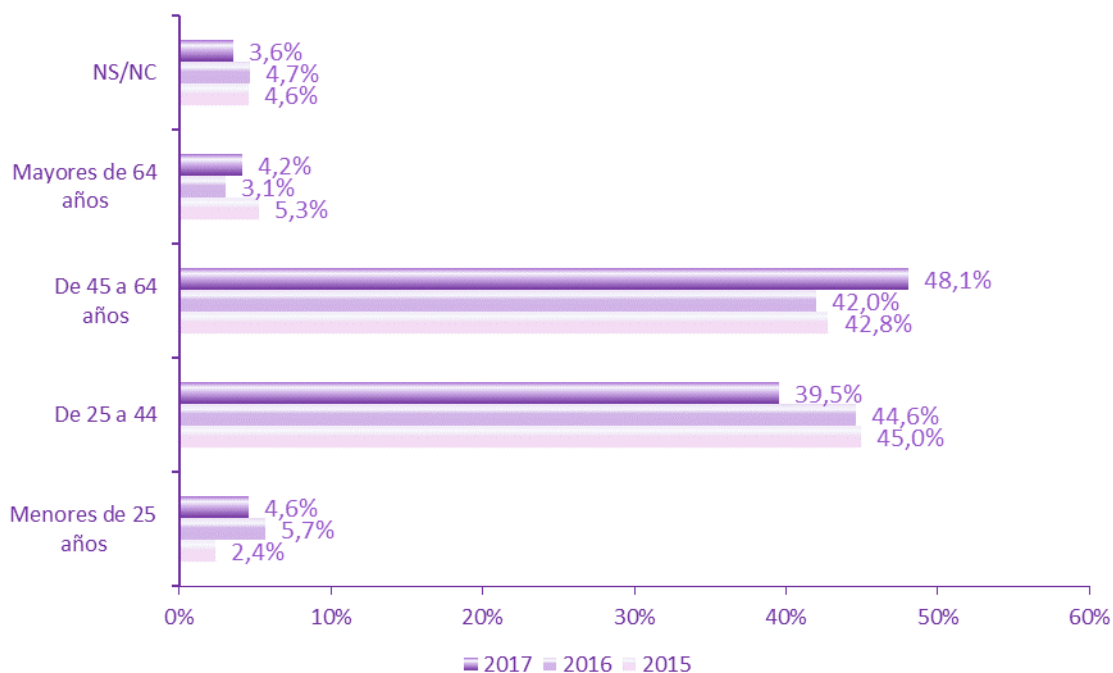


	2014		2015		2016		2017	
Sexo	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Hombre	212	55,2%	244	58,7%	222	52,4%	270	56,5%
Mujer	172	44,8%	172	41,3%	202	47,6%	208	43,5%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%

3.2. Edad.

En esta ocasión, y atendiendo a la edad de las personas que acuden a las oficinas, casi la mitad, el 48,1%, pertenecen al grupo de edad de 45 a 64 años. Este porcentaje ha aumentado con respecto a los años anteriores: 42% en 2016 y 42,8 en 2015. El siguiente grupo más numeroso es el de 25 a 45 años, aunque el porcentaje ha disminuido en relación a los años anteriores, 39,5% con respecto a 44,6% (2016) y 45% (2015). El resto de los grupos no presentan variaciones significativas con respecto a años anteriores.

En la comparativa no se incluye el año 2014, porque en el 2015 se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad. Todos los resultados se pueden observar en la siguiente gráfica:

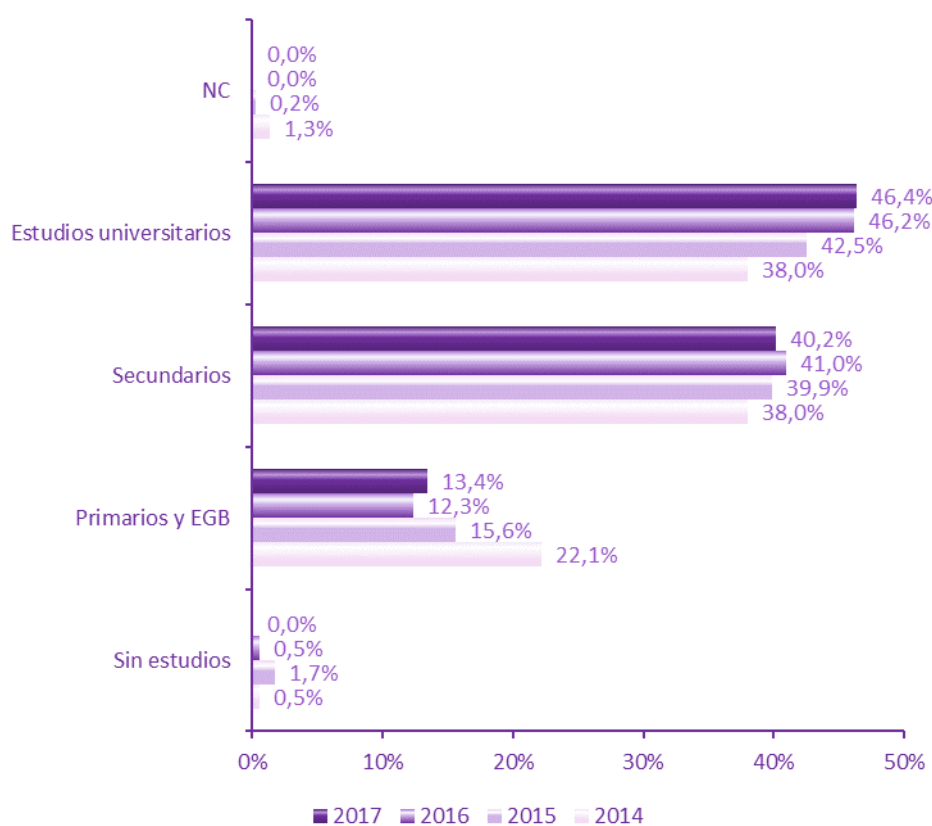


	2015		2016		2017	
Edad	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Menores de 25 años	10	2,4%	24	5,7%	22	4,6%
De 25 a 44	187	45,0%	189	44,6%	189	39,5%
De 45 a 64 años	178	42,8%	178	42,0%	230	48,1%
Mayores de 64 años	22	5,3%	13	3,1%	20	4,2%
NC	19	4,6%	20	4,7%	17	3,6%
Total	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%

3.3. Nivel de estudios.

En cuanto al nivel de estudios, como en otros años, el porcentaje más elevado de las personas que han sido entrevistadas pertenecen a los grupos “Estudios universitarios” o “Secundarios”. El porcentaje de personas con estudios universitarios ha ido aumentando desde el 38% del año 2014 hasta el 46,4% actual. El porcentaje de personas con estudios secundarios (40,2%) ha descendido ligeramente con respecto al año anterior (41%), mientras que el porcentaje de personas que tienen estudios primarios o EGB ha pasado de 12,3% en el año 2016 a 13,4% en la actualidad. Por primera vez, desde el año 2014, nadie ha manifestado no tener estudios.

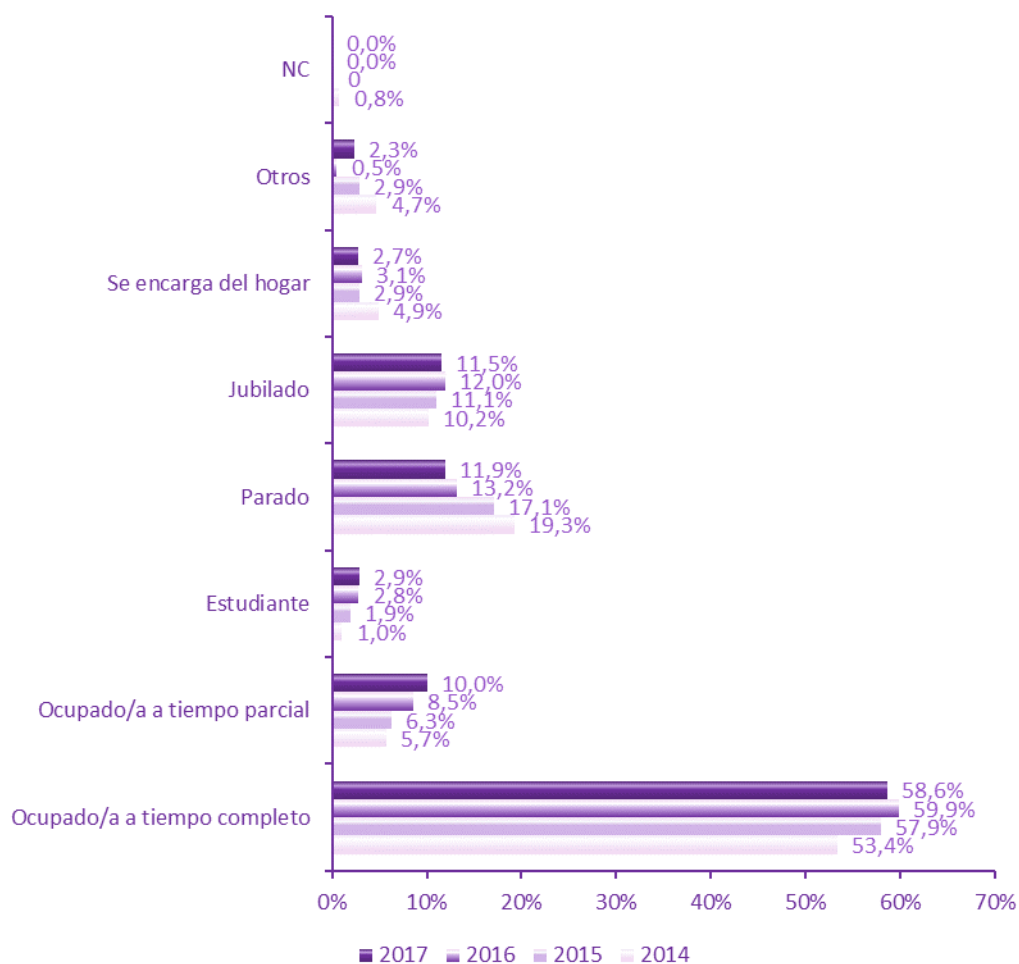
En la siguiente gráfica se pueden observar estos datos:



	2014		2015		2016		2017	
Nivel de estudios	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Sin estudios	2	0,5%	7	1,7%	2	0,5%	0	0,0%
Primarios y EGB	85	22,1%	65	15,6%	52	12,3%	64	13,4%
Secundarios	146	38,0%	166	39,9%	174	41,0%	192	40,2%
Estudios universitarios	146	38,0%	177	42,5%	196	46,2%	222	46,4%
NC	5	1,3%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%	2	0,5%	478	100,0%

3.4. Ocupación.

En lo relativo a la ocupación, siguiendo con la tendencia de años anteriores, la mayoría de las personas que visitan las oficinas son ocupados a tiempo completo (58,6%), el 11,9% son parados y el 11,5% son jubilados. Los datos no presentan cambios significativos con respecto a años anteriores. En la siguiente gráfica se pueden observar estos resultados:



	2014		2015		2016		2017	
Ocupación	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Ocupado/a tiempo completo	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%	280	58,6%
Ocupado/a tiempo parcial	22	5,7%	26	6,3%	36	8,5%	48	10,0%
Estudiante	4	1,0%	8	1,9%	12	2,8%	14	2,9%
Parado/a	74	19,3%	71	17,1%	56	13,2%	57	11,9%
Jubilado/a	39	10,2%	46	11,1%	51	12,0%	55	11,5%
Se encarga del hogar	19	4,9%	12	2,9%	13	3,1%	13	2,7%
Otros	18	4,7%	12	2,9%	2	0,5%	11	2,3%
NC	3	0,8%	-	-
Total	205	53,4%	241	57,9%	254	59,9%	478	100%

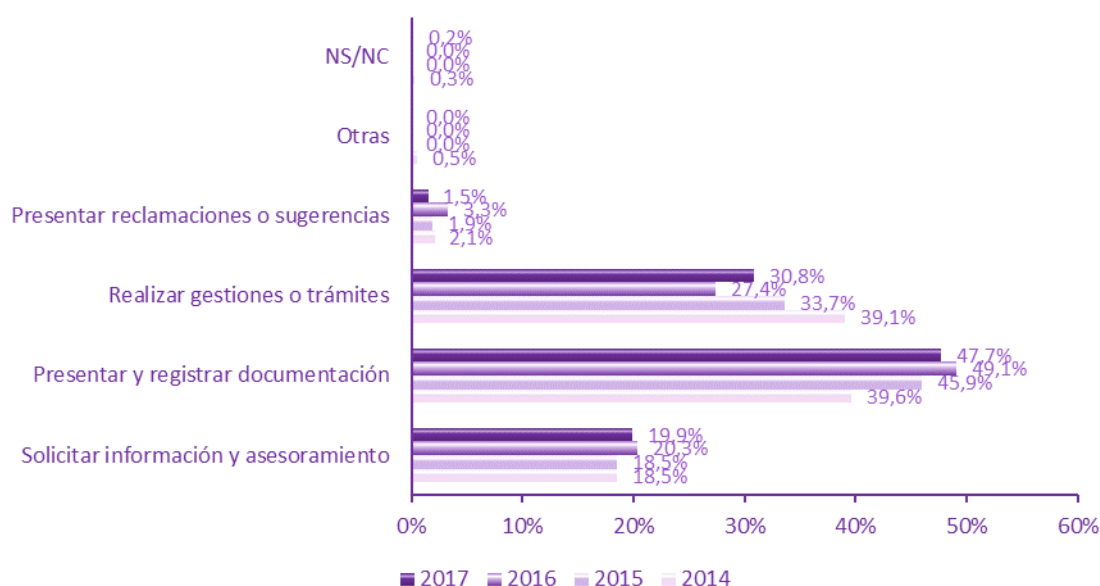
En relación con lo visto en los apartados anteriores, se puede concluir que el perfil de las personas usuarias se caracteriza por los siguientes aspectos:

- El porcentaje de hombres que visita nuestras oficinas es 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.

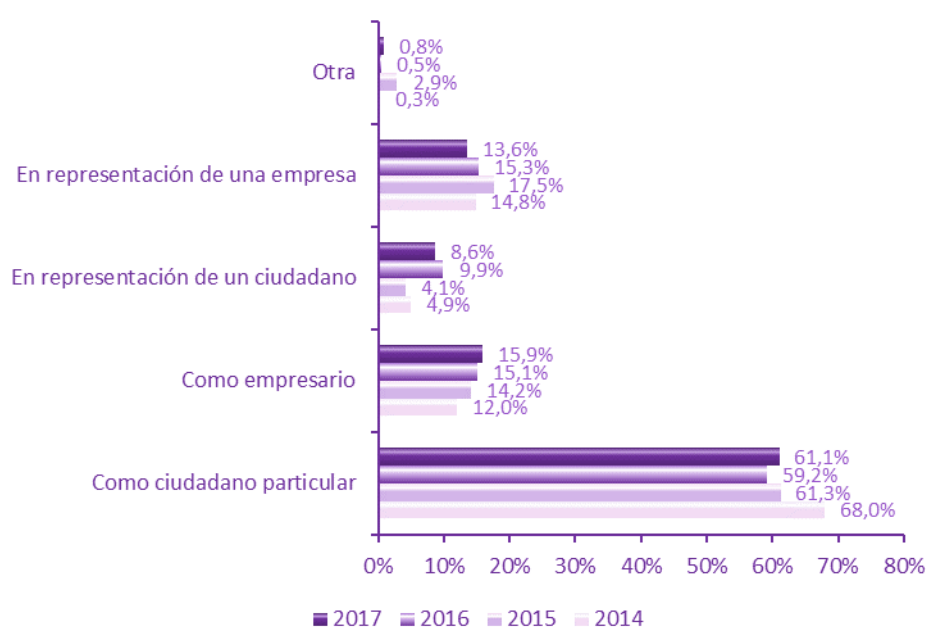
Los resultados no sufren variaciones muy acusadas con respecto a los años anteriores. El porcentaje de personas que acuden a las oficinas para presentar y registrar documentación (47,7%) se reduce ligeramente con respecto al año pasado (49,1%) y aumenta el porcentaje de personas que acuden para realizar gestiones o trámites, que era el 27,4% el año pasado y actualmente es el 30,8%. El porcentaje de personas que acuden a las oficinas para solicitar información y asesoramiento (19,9%) se mantiene prácticamente igual que en años anteriores, siendo en 2016 el 20,3%. En la siguiente gráfica se pueden observar el resto de datos:



	2014		2015		2016		2017	
Motivo de la visita	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Solicitar información y asesoramiento	71	18,5%	77	18,5%	86	20,3%	95	19,9%
Presentar y registrar documentación	152	39,6%	191	45,9%	208	49,1%	228	47,7%
Realizar gestiones o trámites	150	39,1%	140	33,7%	116	27,4%	147	30,8%
Presentar reclamaciones o sugerencias	8	2,1%	8	1,9%	14	3,3%	7	1,5%
Otras	2	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
NS/NC	1	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%

4.2. Tipo de persona usuaria.

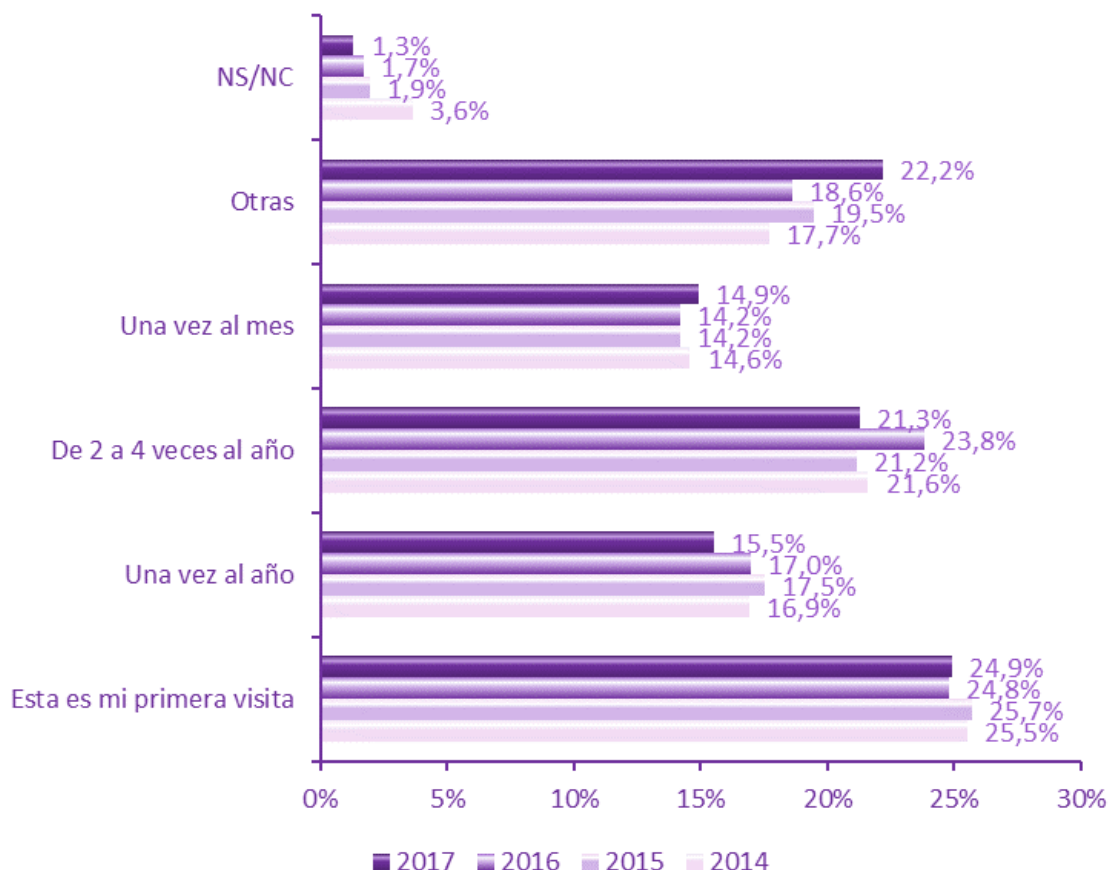
La mayoría de las personas que acuden a las oficinas lo hacen como ciudadano particular o en representación de un ciudadano (61,1% y 8,6%, respectivamente) y los datos no sufren variaciones importantes respecto a años anteriores. El porcentaje total es muy similar al año anterior (69,1%), siendo este año el 69,7%. El porcentaje de personas que acuden como empresarias o en representación de una empresa sigue siendo mucho menor y apenas varía con respecto a los años anteriores: 26,8% en 2014, 31,7% en 2015, 30,4% en 2016 y 29,5 en 2017.



	2014		2015		2016		2017	
Tipo de persona usuaria	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Como ciudadano/a particular	261	68,0%	255	61,3%	251	59,2%	292	61,1%
Como empresario/a	46	12,0%	59	14,2%	64	15,1%	76	15,9%
En representación de un ciudadano/a	19	4,9%	17	4,1%	42	9,9%	41	8,6%
En representación de una empresa	57	14,8%	73	17,5%	65	15,3%	65	13,6%
Otra	1	0,3%	12	2,9%	2	0,5%	4	0,8%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%

4.3. Frecuencia de la visita.

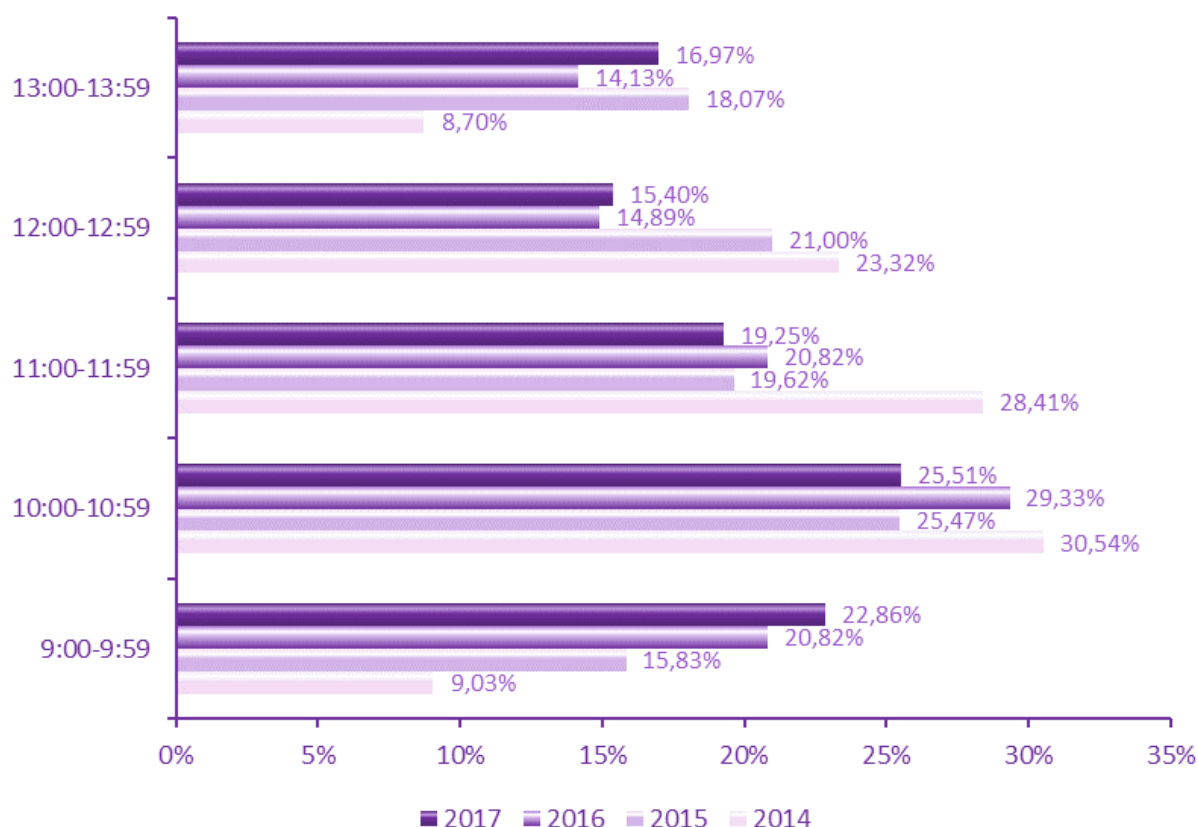
En cuanto a la frecuencia de la visita, es mayor el porcentaje de personas que acuden por primera vez (24,9%) y algo superior al porcentaje de personas que acuden de 2 a 4 veces al año (21,3%). No se observan muchas diferencias con años anteriores. En la siguiente gráfica se pueden analizar todos los resultados:



	2014		2015		2016		2017	
Frecuencia visita oficina	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
Esta es mi primera visita	98	25,5%	107	25,7%	105	24,8%	119	24,9%
Una vez al año	65	16,9%	73	17,5%	72	17,0%	74	15,5%
De 2 a 4 veces al año	83	21,6%	88	21,2%	101	23,8%	102	21,3%
Una vez al mes	56	14,6%	59	14,2%	60	14,2%	71	14,9%
Otras	68	17,7%	81	19,5%	79	18,6%	106	22,2%
NS/NC	14	3,6%	8	1,9%	7	1,7%	6	1,3%
Total	384	100,0%	416	100,0%	424	100,0%	478	100,0%

4.4. Hora de la visita.

Con respecto a la hora de la visita, los tramos de mayor afluencia son los comprendidos entre las 9:00 y las 10:59, siendo algo más elevada en el tramo comprendido entre las 10:00 y las 10:59. El tramo en el que más ha aumentado la afluencia es el de 9:00-9:59, pasando de 9,03% en 2014 a 22,86% en 2017. En cuanto al resto de tramos, no ha sufrido una evolución lineal.



	2014		2015		2016		2017	
Franja horaria	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%	Nº de personas	%
9:00-9:59	55	9,0%	92	15,83%	137	20,82%	190	22,86%
10:00-10:59	186	30,5%	148	25,47%	193	29,33%	212	25,51%
11:00-11:59	173	28,4%	114	19,62%	137	20,82%	160	19,25%
12:00-12:59	142	23,3%	122	21,00%	98	14,89%	128	15,40%
13:00-13:59	53	8,7%	105	18,07%	93	14,13%	141	16,97%
Total	609*	100%	581*	100%	658*	100%	831*	100%

* 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 la mayoría de los estratos la mayor afluencia se centra en las primeras horas de la mañana. Aunque cabe destacar que en el estrato “Turismo/OAC/ECO/SCE” la mayor afluencia se centra en el tramo 13:00-13:59 y en “Sanidad” la afluencia es bastante homogénea a lo largo de toda la mañana.

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	53	14	7	27	20	10	30	29	190
10:00-10:59	39	34	7	41	31	11	24	25	212
11:00-11:59	25	24	1	29	26	10	24	21	160
12:00-12:59	23	21	8	15	16	13	27	5	128
13:00-13:59	28	19	27	0	22	13	18	14	141
Total	168	112	50	112	115	57	123	94	831

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	31,55%	12,50%	14,00%	24,11%	17,39%	17,54%	24,39%	30,85%	22,86%
10:00-10:59	23,21%	30,36%	14,00%	36,61%	26,96%	19,30%	19,51%	26,60%	25,51%
11:00-11:59	14,88%	21,43%	2,00%	25,89%	22,61%	17,54%	19,51%	22,34%	19,25%
12:00-12:59	13,69%	18,75%	16,00%	13,39%	13,91%	22,81%	21,95%	5,32%	15,40%
13:00-13:59	16,67%	16,96%	54,00%	0,00%	19,13%	22,81%	14,63%	14,89%	16,97%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Como resumen, en cuanto a la caracterización de la visita, se puede concluir que:

- La mayor parte de las personas que acuden a nuestras oficinas lo hacen para presentar y registrar documentación.
- 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.
- El tramo horario en el que más personas visitan las oficinas es el comprendido 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.

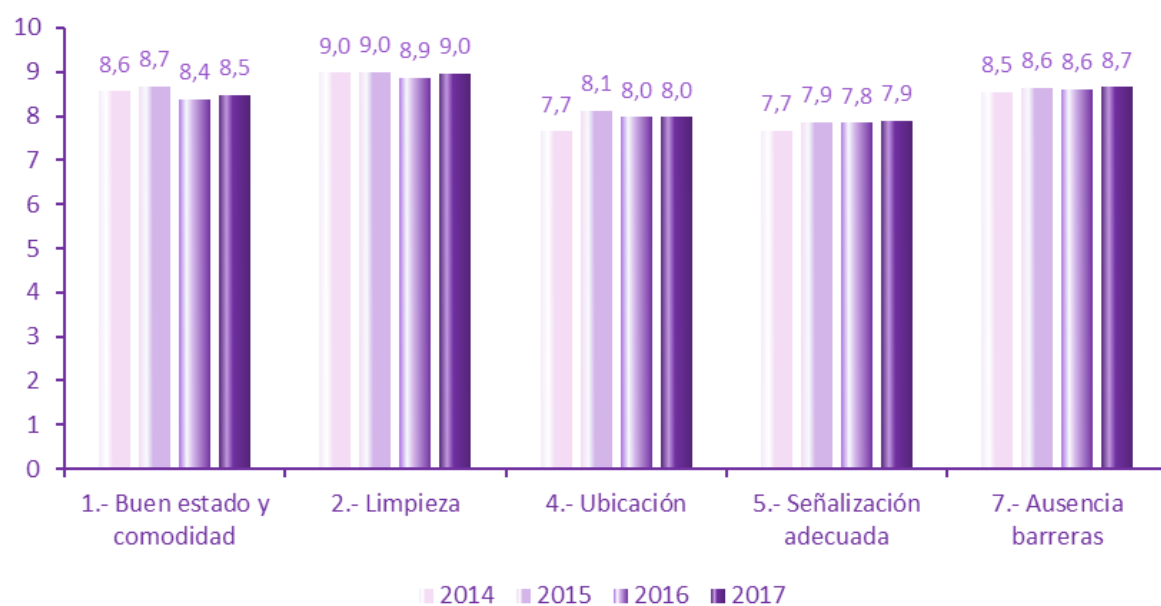
5.1. Instalaciones.

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.

Como en anteriores ediciones, los resultados obtenidos en el bloque instalaciones son muy buenos y todas las puntuaciones se encuentran por encima de 7,9. Las puntuaciones han subido ligeramente con respecto al año pasado. Los valores son muy similares, aunque el más elevado se corresponde con el atributo “Limpieza en las instalaciones” (9), al igual que los años anteriores. La puntuación más baja, también como en otras ocasiones, se corresponde con el atributo “Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna)” (7,9). Todas las puntuaciones y la comparativa con los tres años anteriores se pueden ver en la siguiente gráfica:



	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,9	7,9
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7
Media instalaciones	8,3	8,46	8,36	8,4

5.2. Personal.

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

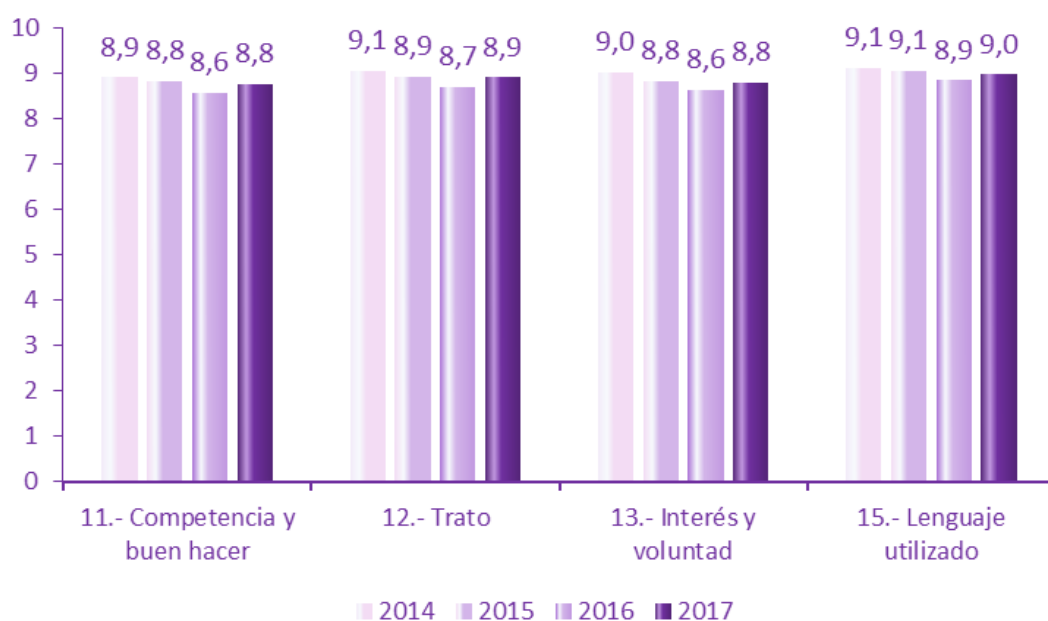
11. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.

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.

Al igual que en anteriores ediciones, en el bloque “Personal” se incluyen los atributos que generan una satisfacción media mayor, todos por encima de 8,8. La puntuación ha aumentado ligeramente con respecto al año pasado, rompiendo la ligera tendencia de descenso que mantenía desde 2014.



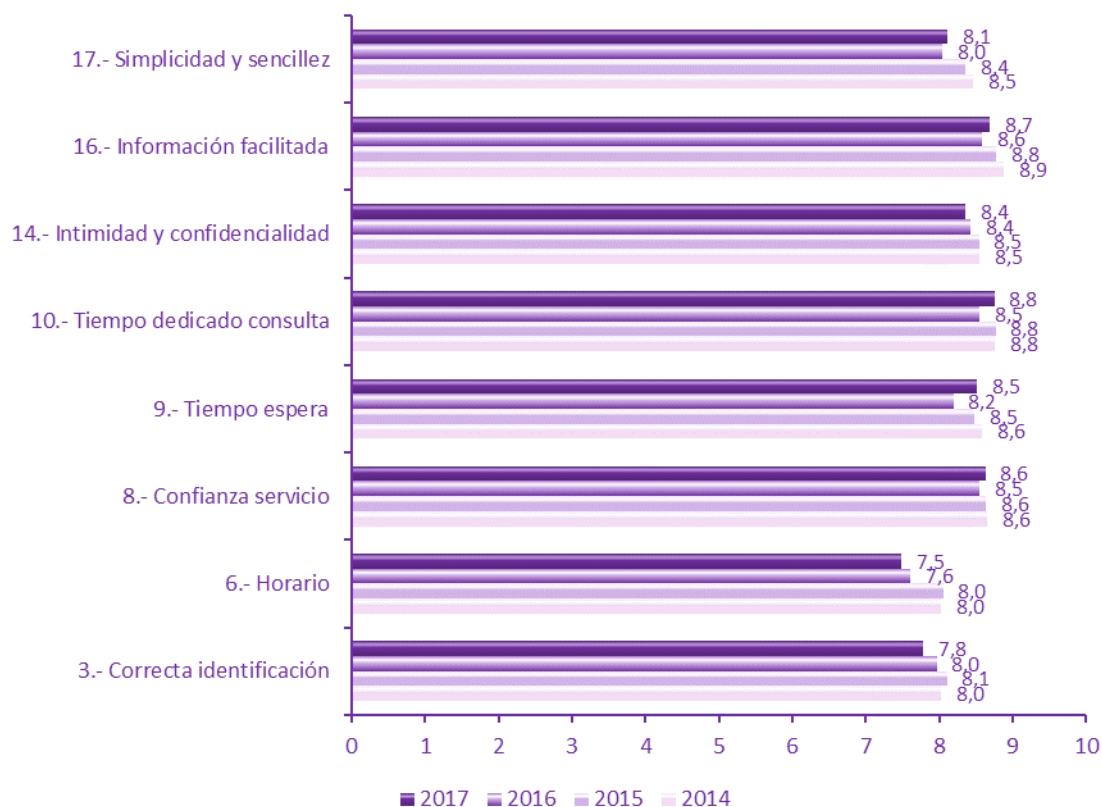
	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0
Media personal	9,0	8,9	8,7	8,9

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.

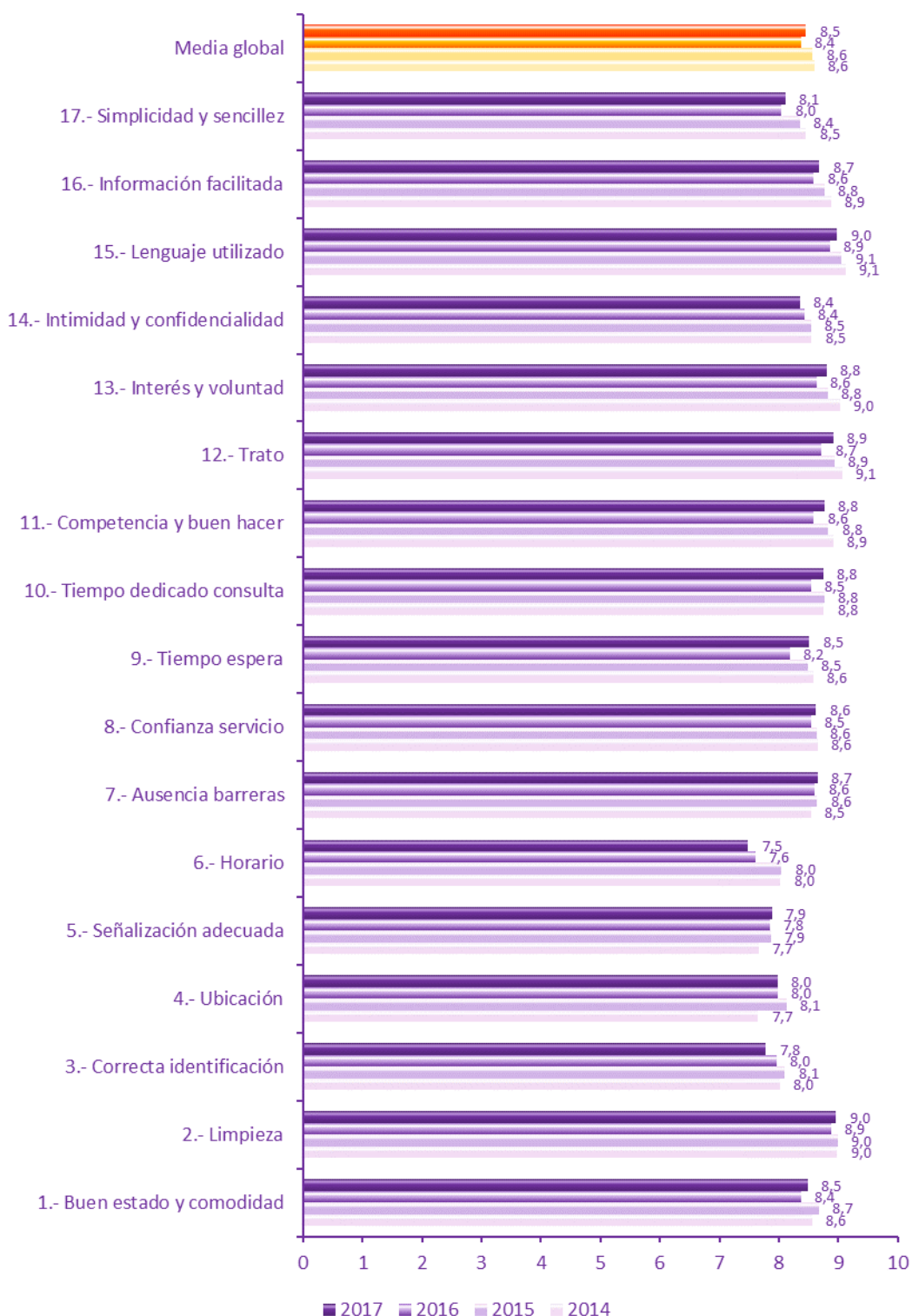
En esta ocasión, casi todos los atributos han sufrido un ligero ascenso, aunque como se puede observar, es mínimo, salvo los atributos “6. Horario de atención de la oficina adecuado” cuya puntuación se ha reducido en una décima y “3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio” cuya puntuación se ha reducido en dos décimas.



	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1
Media procesos	8,5	8,5	8,2	8,3

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

A continuación, se muestran todos los atributos incluidos en los apartados anteriores. Como ya hemos visto, prácticamente todas las puntuaciones han aumentado ligeramente con respecto al año anterior. La media global este año es 8,5, en 2016 fue 8,4 y en los años anteriores 8,6.



	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1
Media global	8,6	8,6	8,4	8,5

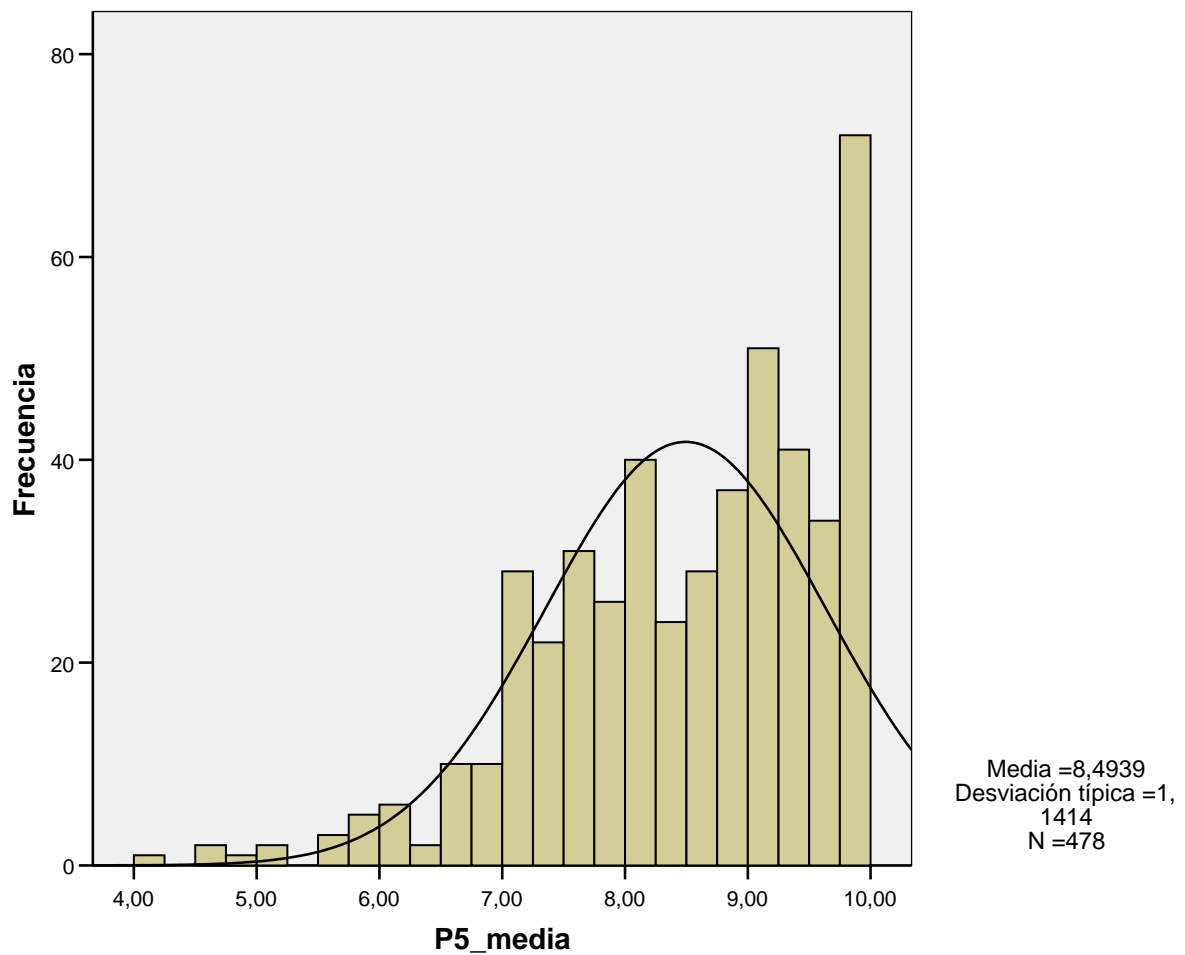
De los diecisiete atributos objeto de análisis, los mejor valorados son, al igual que los años anteriores:

- Limpieza de las instalaciones (9). La puntuación se incrementa una décima con respecto al año pasado.
- Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para usted (9). Ha aumentado también una décima con respecto al año anterior.

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

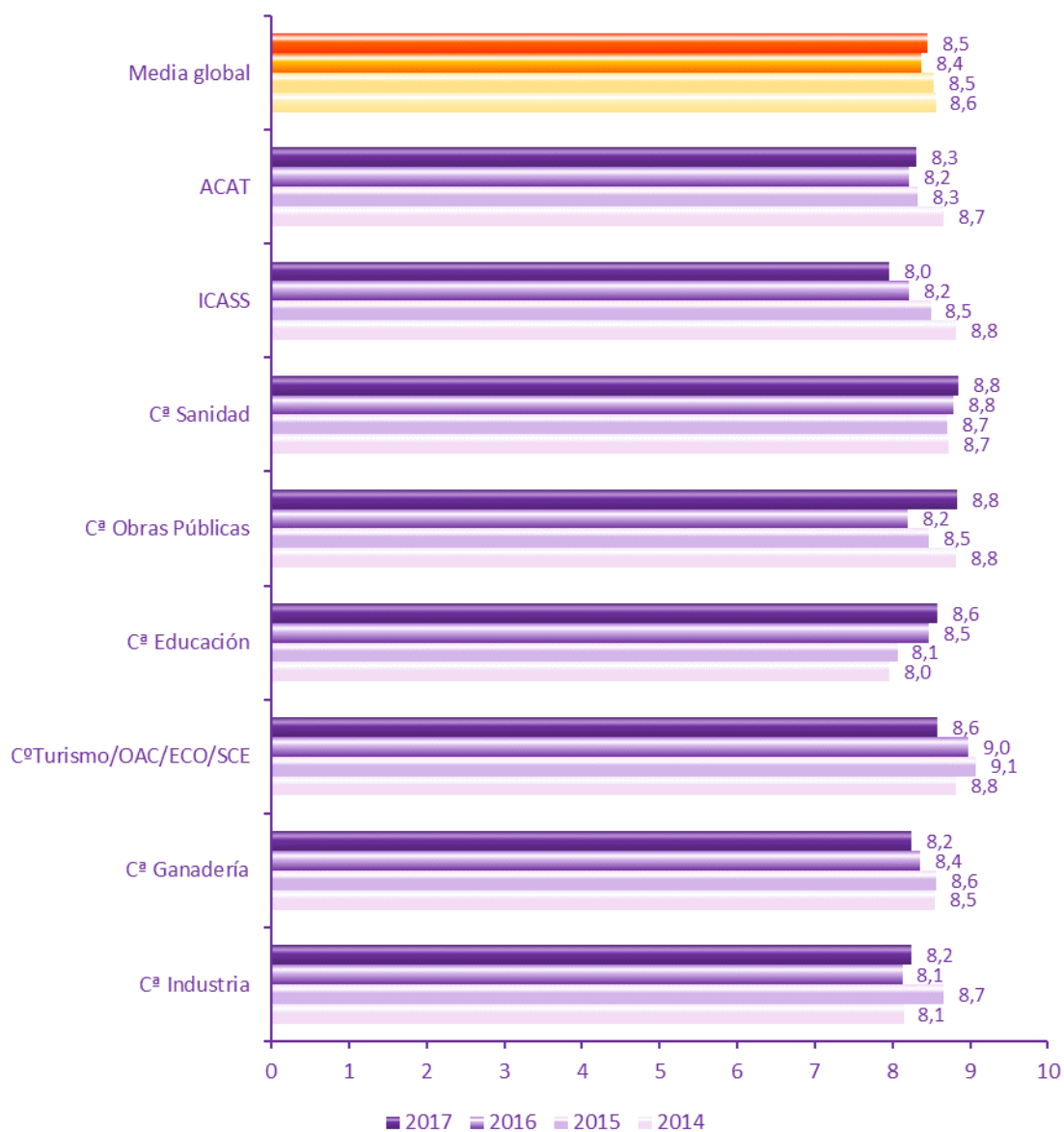
- Horario de atención de la oficina adecuado (7,5). Se ha reducido 1 décima con respecto al año pasado, que era 7,6 y 5 con respecto a 2014 y 2015, que era 8.
- Señalización adecuada de la oficina (tanto externa como interna) (7,9). Ha aumentado una décima con respecto al valor del año pasado, que era 7,8.

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.

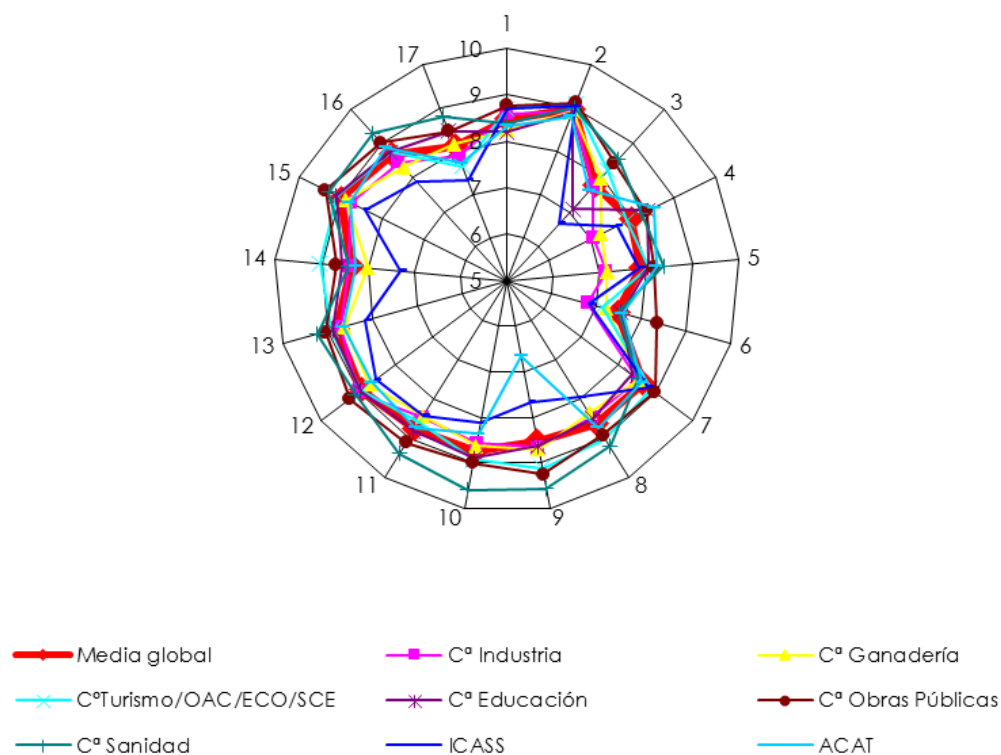
En la siguiente gráfica se muestran los resultados medios obtenidos por cada uno de los estratos objeto de estudio. La puntuación otorgada por las personas usuarias está en todos los estratos por encima de 8. La puntuación es muy similar a la obtenida el año pasado.



	2014	2015	2016	2017
Estrato	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Industria	8,1	8,7	8,1	8,2
Ganadería	8,5	8,6	8,4	8,2
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,8	9,1	9,0	8,6
Educación	8,0	8,1	8,5	8,6
Obras Públicas	8,8	8,5	8,2	8,8
Sanidad	8,7	8,7	8,8	8,8
ICASS	8,8	8,5	8,2	8,0
ACAT	8,7	8,3	8,2	8,3
Media global	8,6	8,6	8,4	8,5

5.6. Valoración del servicio recibido por atributos y estratos.

En el siguiente gráfico radial (o diagrama de araña), se presentan 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	8,5	8,6	8,3	8,7	8,2	8,8	8,4	8,7	8,3
2.- Limpieza	9,0	8,9	8,9	9,1	8,9	9,1	9,0	9,0	8,8
3.- Correcta identificación	7,8	7,8	8,0	8,2	7,1	8,4	8,5	6,7	7,6
4.- Ubicación	8,0	7,1	7,3	7,9	8,4	8,3	8,2	7,6	8,5
5.- Señalización adecuada	7,9	7,1	7,2	8,0	8,0	8,2	8,4	7,9	8,2
6.- Horario	7,5	6,8	7,2	7,1	7,6	8,4	7,5	6,8	7,6
7.- Ausencia barreras	8,7	8,5	8,5	8,9	8,4	9,0	8,5	8,8	8,6
8.- Confianza servicio	8,6	8,5	8,3	9,0	8,5	8,9	9,2	8,0	8,7
9.- Tiempo espera	8,5	8,7	8,7	9,1	8,6	9,2	9,6	7,7	6,7
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,6	8,6	8,9	8,9	9,0	9,6	8,1	8,4
11.- Competencia y buen hacer	8,8	8,5	8,4	8,6	8,8	9,1	9,4	8,4	8,7
12.- Trato	8,9	9,0	8,7	8,9	8,9	9,2	9,1	8,5	8,6
13.- Interés y voluntad	8,8	8,7	8,6	8,9	8,9	9,1	9,3	8,2	8,7
14.- Intimidad y confidencialidad	8,4	8,4	8,0	9,0	8,6	8,7	8,4	7,3	8,3
15.- Lenguaje utilizado	9,0	8,8	8,9	9,1	9,1	9,4	9,3	8,4	8,8
16.- Información facilitada	8,7	8,5	8,3	8,7	8,7	9,0	9,3	7,9	8,9
17.- Simplicidad y sencillez	8,1	7,9	8,1	7,6	8,5	8,5	8,8	7,3	7,7

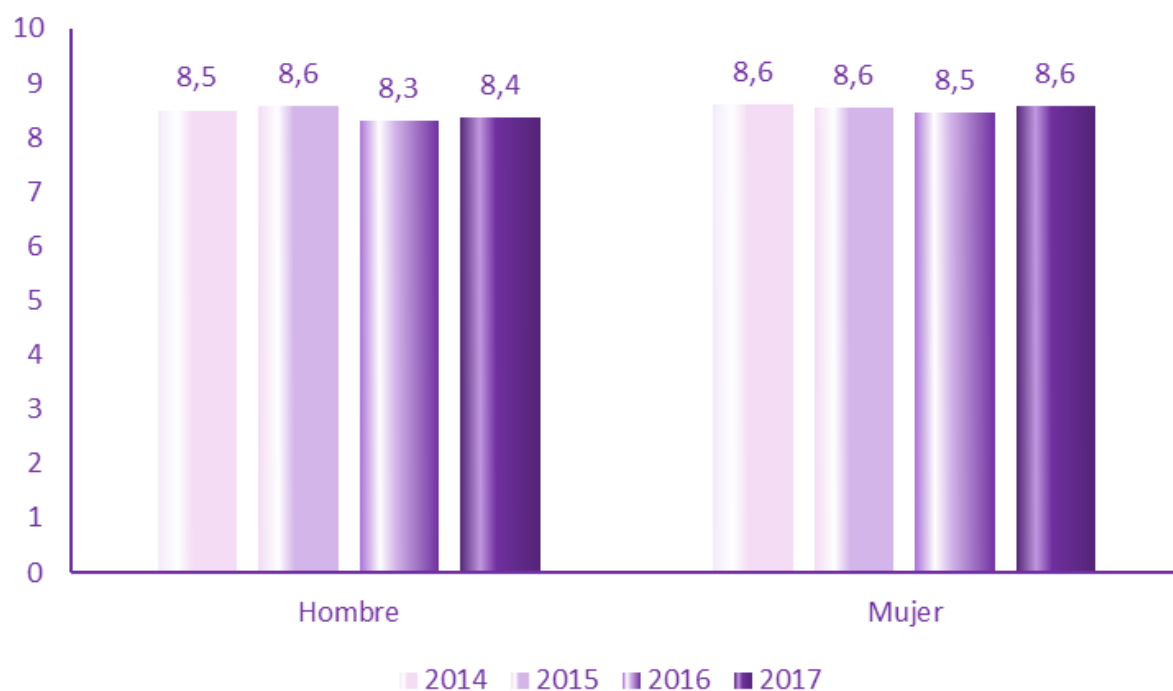
5.7. Valoración global del servicio recibido por el perfil de la persona usuaria.

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.

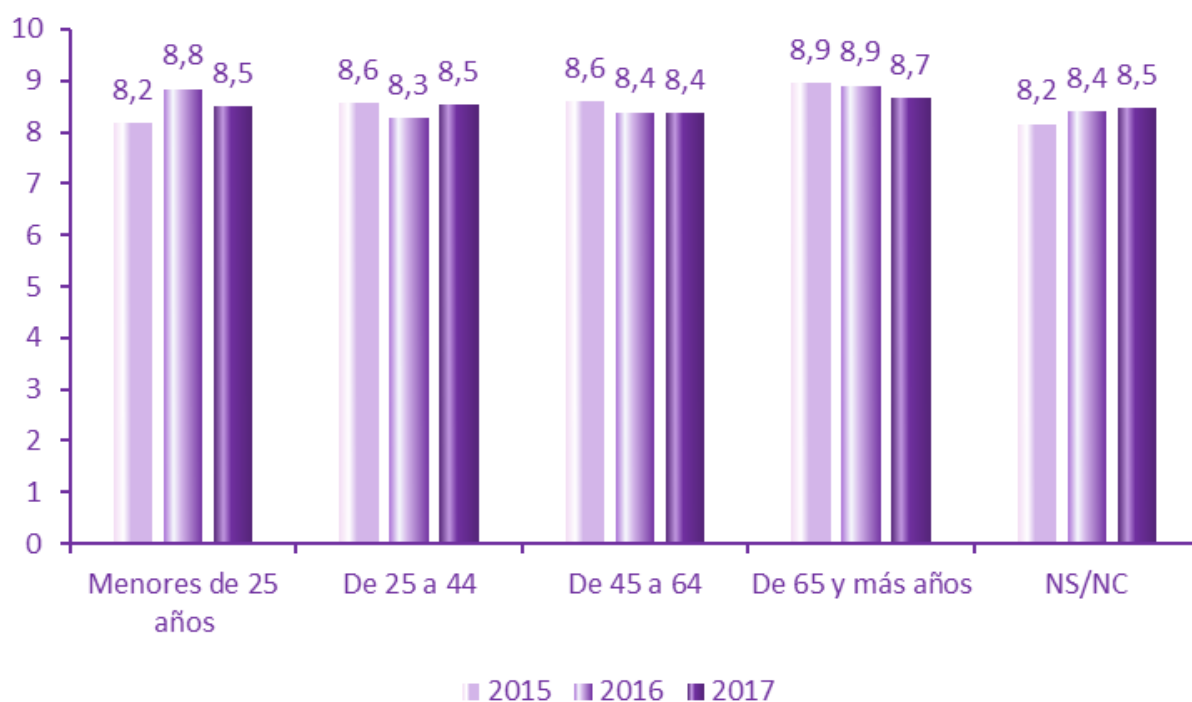


	2014	2015	2016	2017
Sexo	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Hombre	8,5	8,6	8,3	8,4
Mujer	8,6	8,6	8,5	8,6

5.7.2. Edad.

Al igual que en años anteriores, el tramo de edad que otorga puntuaciones más elevadas es el que incluye a las personas de 65 y más años, siendo la media de esta puntuación 8,7, dos décimas inferior al año pasado.

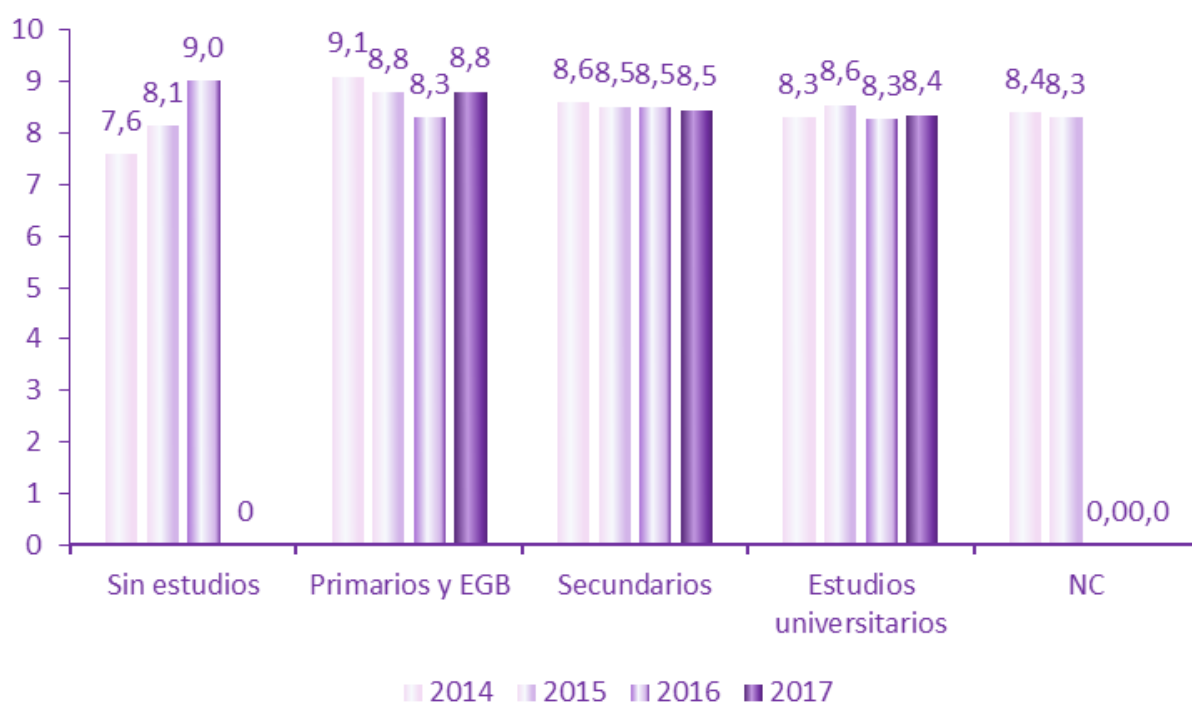
Como ya se ha visto en el apartado “Perfil de las personas usuarias”, en el cuestionario del año 2015 se introdujo un grupo más en las variables de clasificación por edad respecto al año anterior (2014), en el que el grupo de más edad era “mayores de 45 años”, por lo que no se ha realizado una comparativa con dicho año, aunque se pueden consultar los datos en las tablas que están a continuación de la gráfica.



	2014	2015	2016	2017
Edad	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Menores de 25 años	9,2	8,2	8,8	8,5
De 25 a 44	8,6	8,6	8,3	8,5
De 45 a 64	-	8,6	8,4	8,4
De 65 y más años	8,5	8,9	8,9	8,7
NC	-	8,2	8,4	8,5

5.7.3. Nivel de estudios.

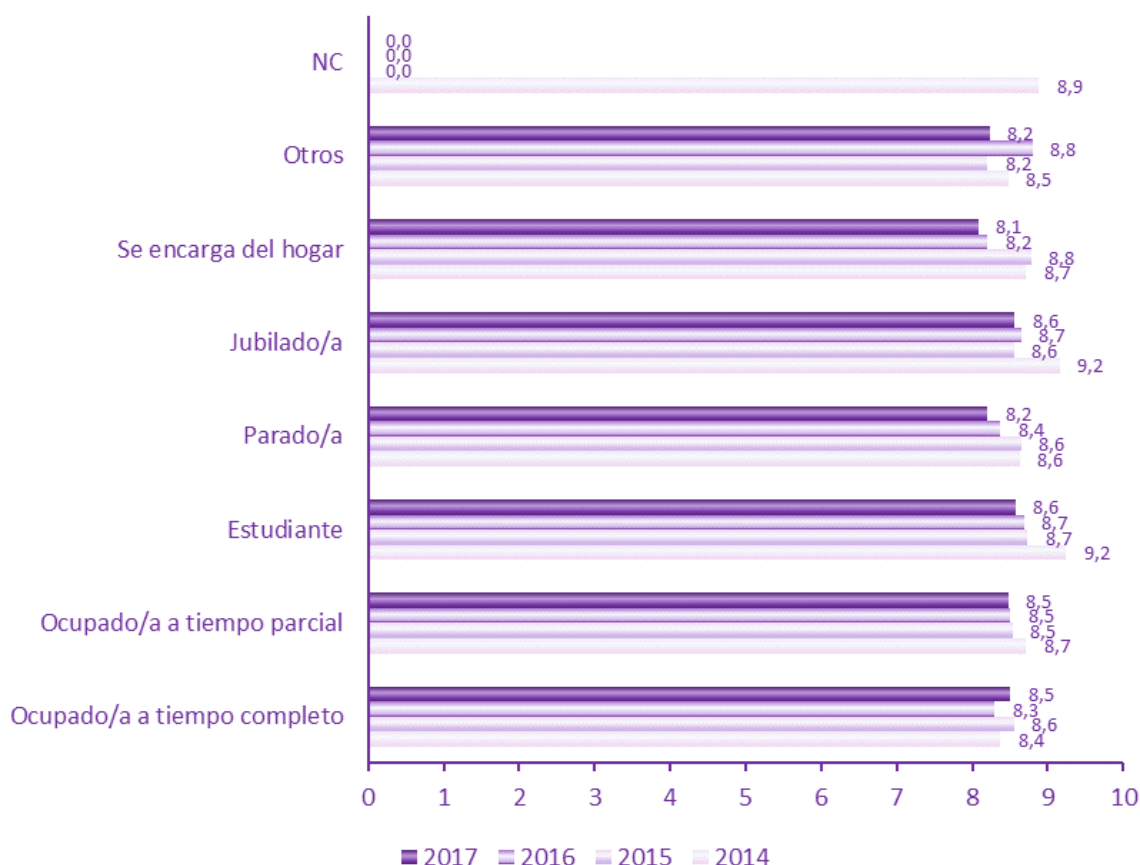
En esta ocasión, en cuanto al nivel de estudios, la mejor puntuación la otorga el grupo de personas que tienen estudios primarios y EGB. En años anteriores, también fue el grupo que más altas puntuaciones otorgaba, con excepción del año pasado, que fue el grupo de personas sin estudios.



	2014	2015	2016	2017
Nivel de estudios	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Sin estudios	7,6	8,1	9,0	-
Primarios y EGB	9,1	8,8	8,3	8,8
Secundarios	8,6	8,5	8,5	8,5
Estudios universitarios	8,3	8,6	8,3	8,4
NC	8,4	8,3	-	-

5.7.4. Ocupación.

Con respecto a la ocupación, las puntuaciones son bastante similares al año pasado y no varían mucho con respecto a la ocupación de las personas encuestadas. Este año, la puntuación más alta es otorgada por dos grupos, “Estudiantes” (8,6) y “Jubilados” (8,6). Por el contrario, la puntuación más baja la ha otorgado el grupo “Se encarga del hogar” (8,1). El grupo que más ha bajado su puntuación con respecto al año pasado es “Otros”, que ha pasado de 8,8 a 8,2.



	2014	2015	2016	2017
Ocupación	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Ocupado/a a tiempo completo	8,4	8,6	8,3	8,5
Ocupado/a a tiempo parcial	8,7	8,5	8,5	8,5
Estudiante	9,2	8,7	8,7	8,6
Parado/a	8,6	8,6	8,4	8,2
Jubilado/a	9,2	8,6	8,7	8,6
Se encarga del hogar	8,7	8,8	8,2	8,1
Otros	8,5	8,2	8,8	8,2
NC	8,9	-	-	-

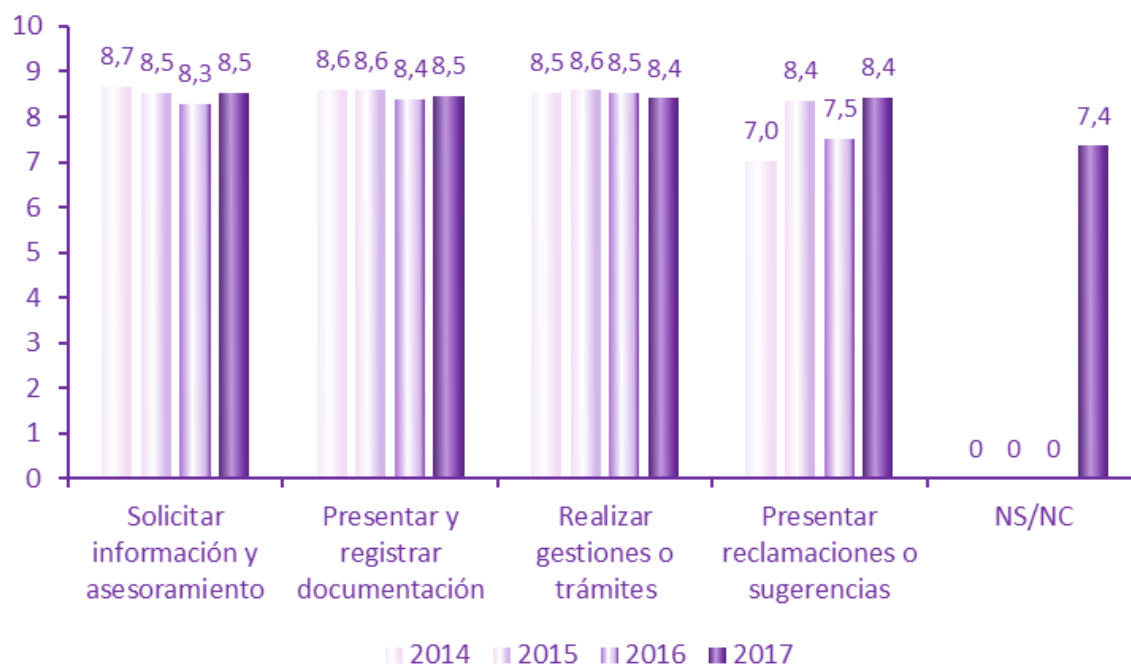
5.8. Valoración global del servicio recibido por las características de la visita.

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.

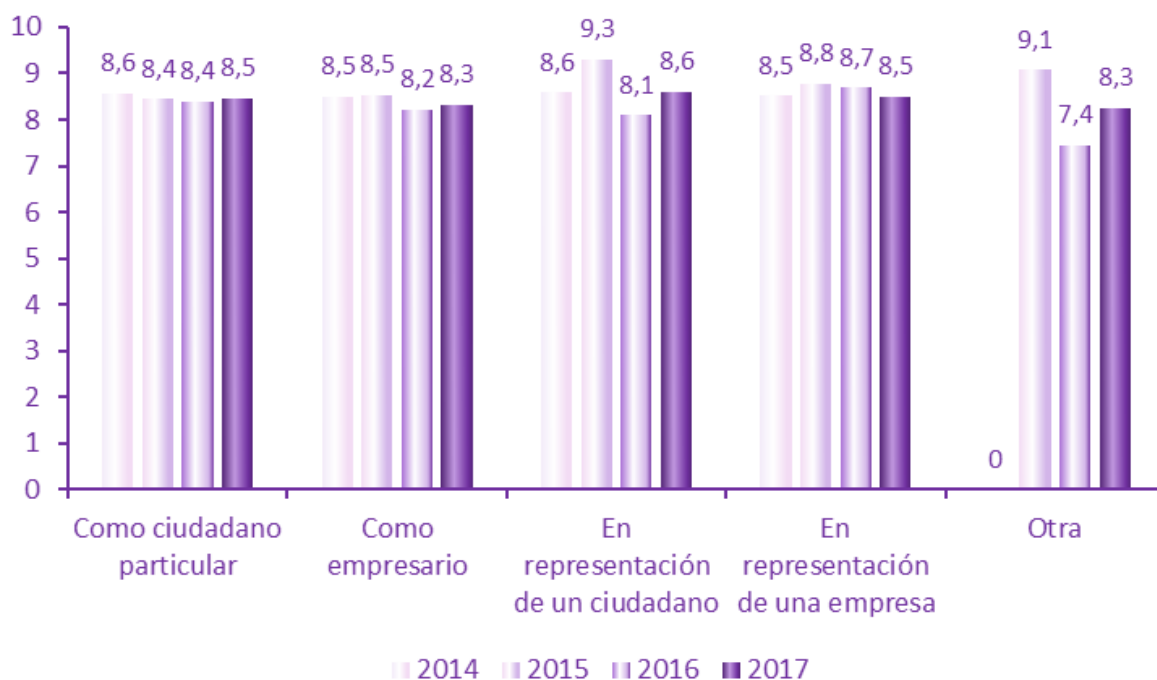
En cuanto al motivo de la visita, otorgan la mayor puntuación los grupos de personas que acuden a la oficina a “Solicitar información y asesoramiento” (8,5) y “Presentar y registrar documentación” (8,5). La puntuación más baja corresponde al grupo de personas que indica “NS/NC”, cuya puntuación media es 7,4.



	2014	2015	2016	2017
Motivo de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Solicitar información y asesoramiento	8,7	8,5	8,3	8,5
Presentar y registrar documentación	8,6	8,6	8,4	8,5
Realizar gestiones o trámites	8,5	8,6	8,5	8,4
Presentar reclamaciones o sugerencias	7,0	8,4	7,5	8,4
NS/NC	-	-	-	7,4

5.8.2. Tipo de persona usuaria.

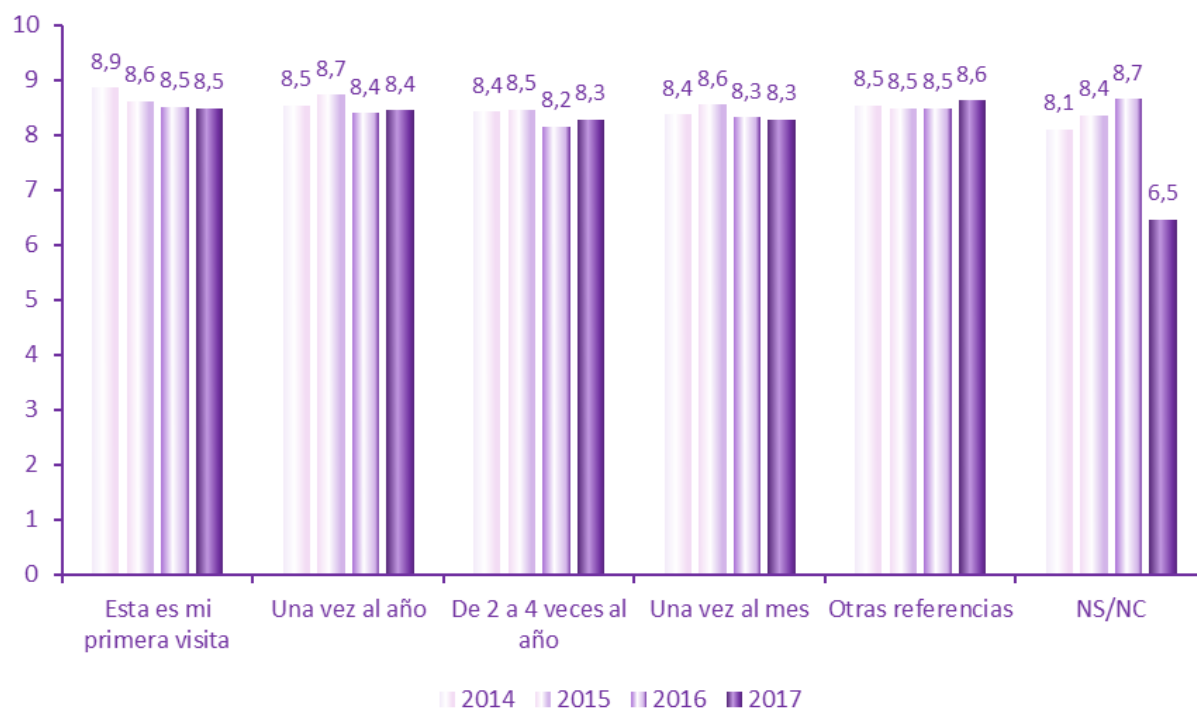
Las puntuaciones más altas, en cuanto al tipo de persona usuaria, corresponde al grupo de personas que acude a la oficina “En representación de un ciudadano”. Hay un aumento significativo de la puntuación en el grupo “Otra” con respecto al año pasado, de 7,4 a 8,3.



	2014	2015	2016	2017
Tipo de usuario	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Como ciudadano/a particular	8,6	8,4	8,4	8,5
Como empresario/a	8,5	8,5	8,2	8,3
En representación de un ciudadano/a	8,6	9,3	8,1	8,6
En representación de una empresa	8,5	8,8	8,7	8,5
Otra	-	9,1	7,4	8,3

5.8.3. Frecuencia de la visita.

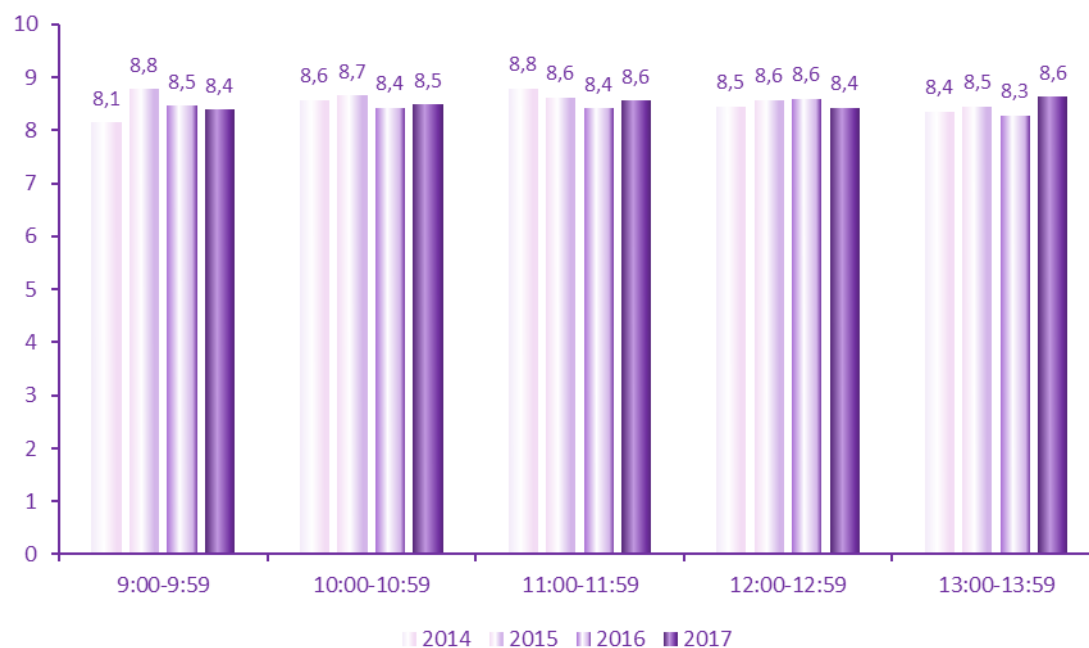
En relación a la frecuencia de la visita, los valores permanecen prácticamente iguales a los del año pasado y muy parecidos a los de los anteriores, pero cabe indicar una gran reducción de la puntuación en el caso del grupo de personas que dice no saber cuál es la frecuencia de la visita (NS/SC), pasando de 8,7 en el año pasado a 6,5 en el 2017.



	2014	2015	2016	2017
Frecuencia de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
Esta es mi primera visita	8,9	8,6	8,5	8,5
Una vez al año	8,5	8,7	8,4	8,4
De 2 a 4 veces al año	8,4	8,5	8,2	8,3
Una vez al mes	8,4	8,6	8,3	8,3
Otras referencias	8,5	8,5	8,5	8,6
NS/NC	8,1	8,4	8,7	6,5

5.8.4. Hora de la visita.

La puntuación media por hora de visita es prácticamente igual en todos los tramos y muy similar en todos los años de estudio.



	2014	2015	2016	2017
Hora de la visita	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9:00-9:59	8,1	8,8	8,5	8,4
10:00-10:59	8,6	8,7	8,4	8,5
11:00-11:59	8,8	8,6	8,4	8,6
12:00-12:59	8,5	8,6	8,6	8,4
13:00-13:59	8,4	8,5	8,3	8,6

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

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 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	8,17	7,86	9,13	8,62	8,98	8,29	8,07	8,65
	Presentar y registrar documentación	8,29	8,4	8,78	8,58	8,81	8,76	8,11	8,33
	Realizar gestiones o trámites	8,31	8,31	7,98	8,31	8,86	8,96	8,22	8,22
	Presentar reclamaciones o sugerencias	..	8,88	9,62	6,18	..	9,42	9	7,82
	NS/NC	7,35
Tipo de usuario	Como ciudadano/a particular	8,32	8,1	8,37	8,47	9	8,9	8,07	8,37
	Como empresario/a	8,35	8,63	8,96	8,05	8,34	8,34	..	7,84
	En representación de un ciudadano/a	8,39	9,76	7,75	9,13	8,83	8,44	8,11	8,82
	En representación de una empresa	8,12	8,99	8,82	7,02	8,74	9,67	9,21	8,22
	Otra	8,59	8,14
Frecuencia de la visita	Esta es mi primera visita	7,74	8,36	9,27	8,77	8,62	8,68	8,17	8,01
	Una vez al año	7,96	7,78	8,53	8,38	8,99	9,12	8,16	8,91
	De 2 a 4 veces al año	7,87	8,14	8	8,45	8,9	9,06	7,86	8,62
	Una vez al mes	8,12	8,86	8,24	8,63	8,8	9,88	8,53	7,83
	Otras	8,73	8,74	8,93	8,03	9,15	8,25	9,07	8,51
	NS/NC	6,81	8,71	7,39	..

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

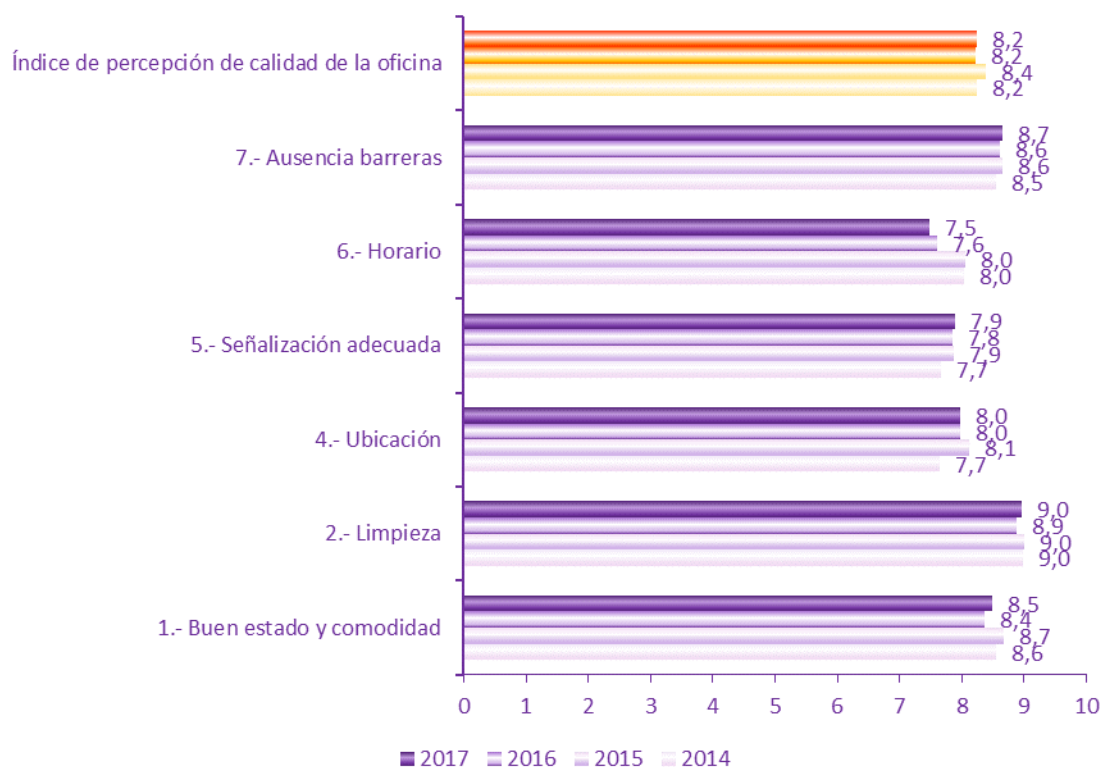
6. ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD.

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.
3. Accesibilidad de la oficina.
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.

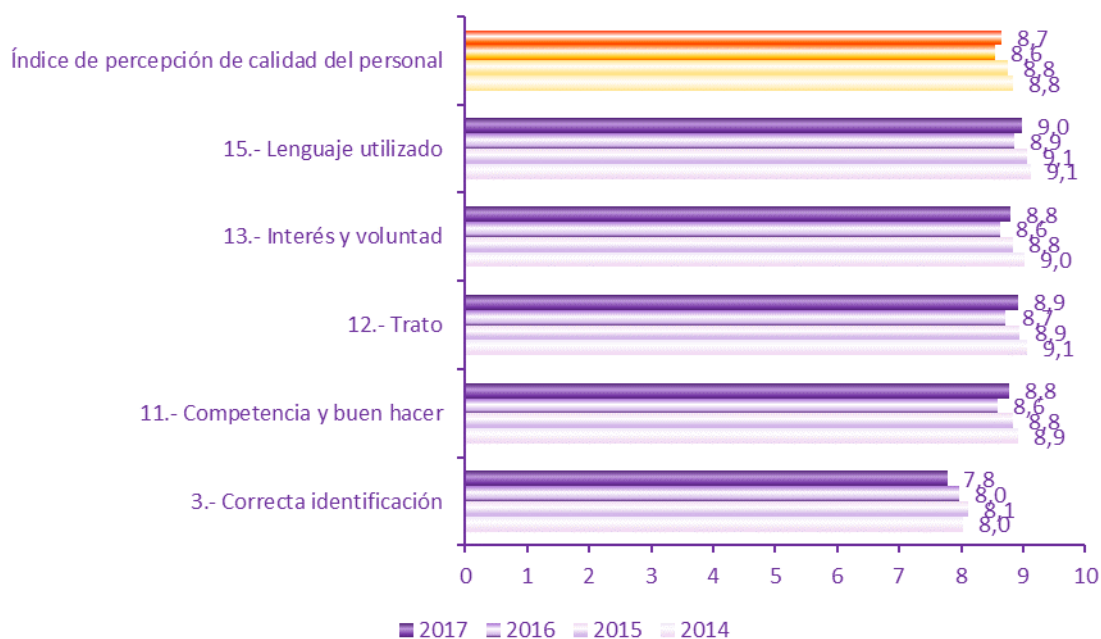


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	8,0
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,2	8,4	8,2	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.



	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	7,8
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0
Índice de percepción de calidad de la oficina	8,8	8,8	8,6	8,7

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), 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 los conocimientos que posee 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:

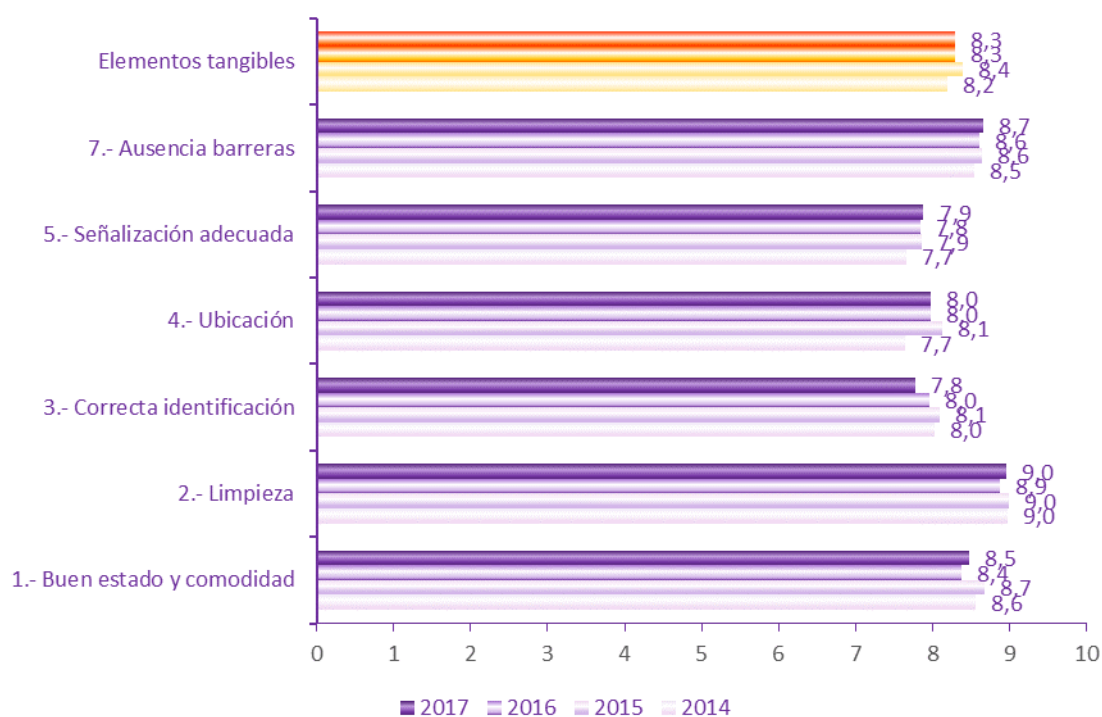
- Elementos tangibles: 11%.
- Fiabilidad: 32%.
- Seguridad: 19%.
- Capacidad de respuesta: 22%.
- Empatía: 16%.

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.

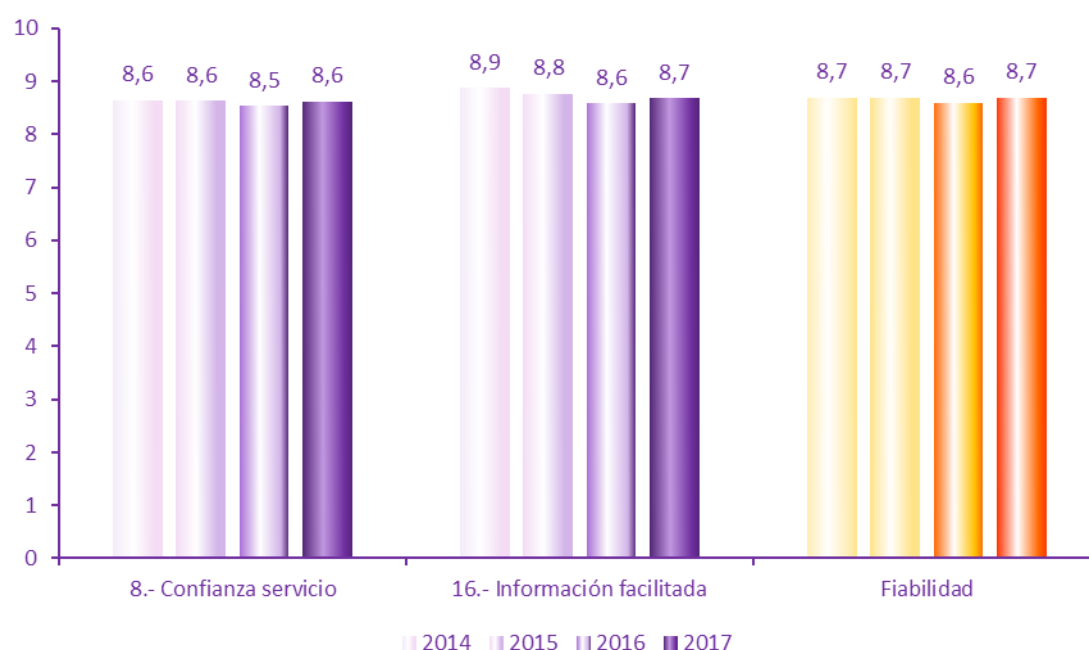


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
1.- Buen estado y comodidad	8,6	8,7	8,4	8,5
2.- Limpieza	9,0	9,0	8,9	9,0
3.- Correcta identificación	8,0	8,1	8,0	8,0
4.- Ubicación	7,7	8,1	8,0	7,8
5.- Señalización adecuada	7,7	7,9	7,8	7,9
7.- Ausencia barreras	8,5	8,6	8,6	8,7
Elementos Tangibles	8,2	8,4	8,3	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.

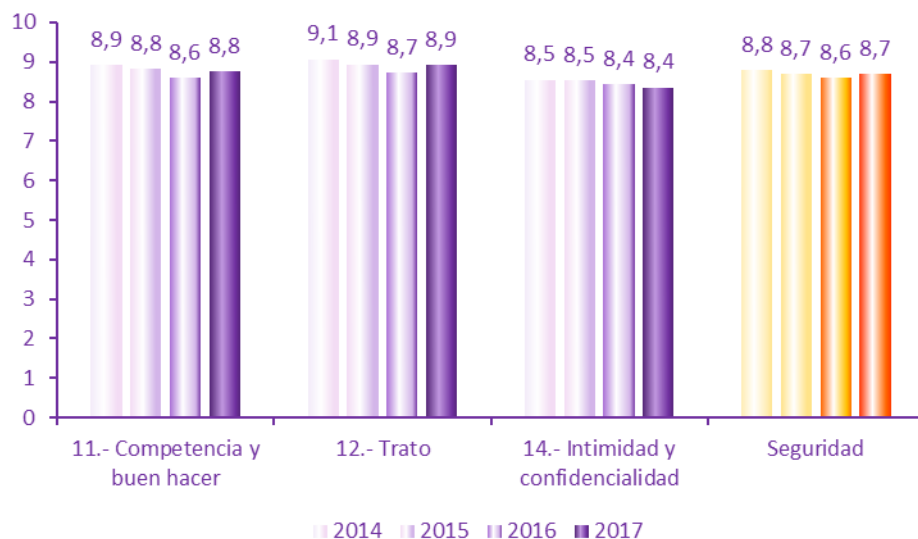


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
8.- Confianza servicio	8,6	8,6	8,5	8,6
16.- Información facilitada	8,9	8,8	8,6	8,7
Fiabilidad	8,7	8,7	8,6	8,7

c) Seguridad.

Seguridad, se refiere a los 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.

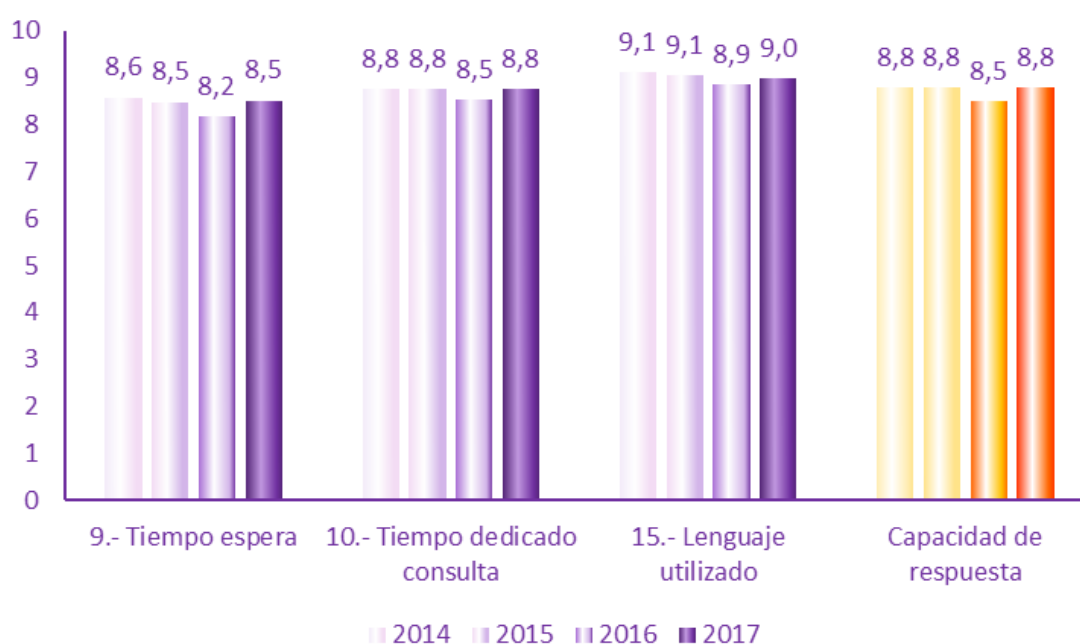


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
11.- Competencia y buen hacer	8,9	8,8	8,6	8,8
12.- Trato	9,1	8,9	8,7	8,9
14.- Intimidad y confidencialidad	8,5	8,5	8,4	8,4
Seguridad	8,8	8,7	8,6	8,7

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.

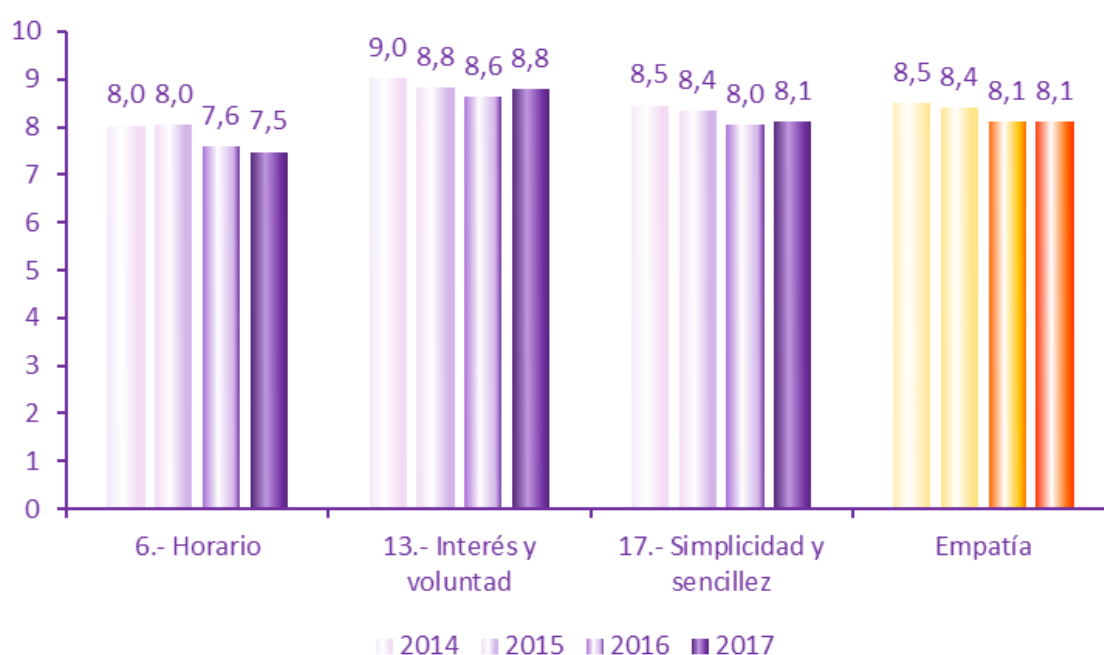


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
9.- Tiempo espera	8,6	8,5	8,2	8,5
10.- Tiempo dedicado consulta	8,8	8,8	8,5	8,8
15.- Lenguaje utilizado	9,1	9,1	8,9	9,0
Capacidad de Respuesta	8,8	8,8	8,5	8,8

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.

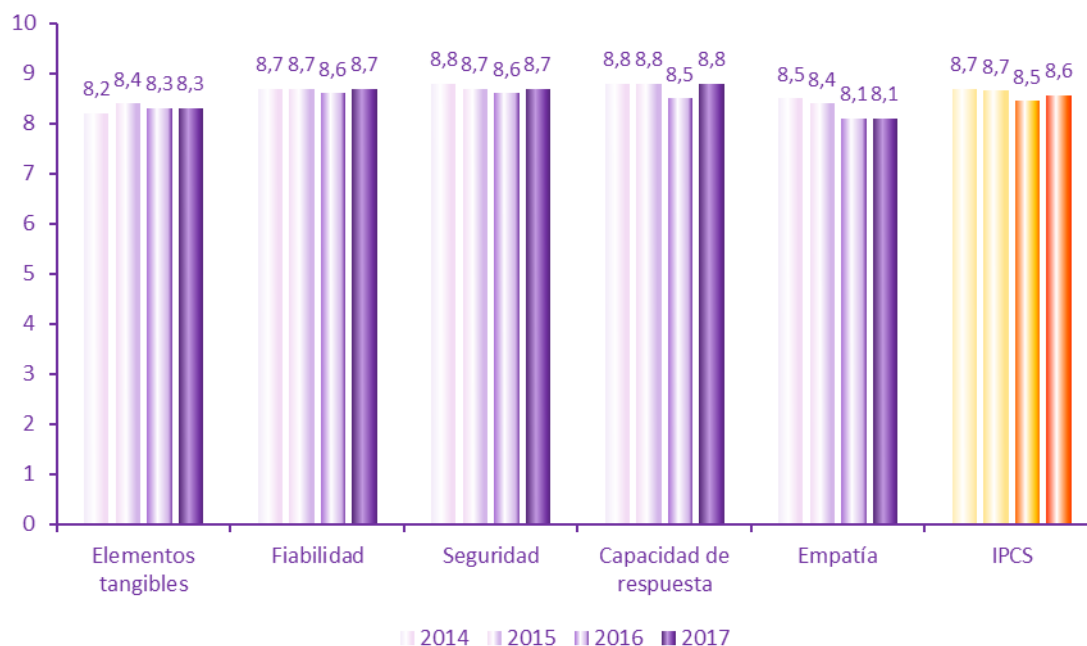


	2014	2015	2016	2017
Atributos	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media	Puntuación media
6.- Horario	8,0	8,0	7,6	7,5
13.- Interés y voluntad	9,0	8,8	8,6	8,8
17.- Simplicidad y sencillez	8,5	8,4	8,0	8,1
Empatía	8,5	8,4	8,1	8,1

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:

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

$$\text{IPCS} = (8,3 \times 0,11) + (8,7 \times 0,32) + (8,7 \times 0,19) + (8,8 \times 0,22) + (8,1 \times 0,16) = 8,6$$



Como se puede observar en la gráfica superior, el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios ha aumentado una décima con respecto al año anterior, manteniéndose la puntuación, al igual que en todo el período de estudio, en un 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	7,84	8,54	8,38
Ganadería	8,17	7,89	8,53
Turismo/OAC/ECO/SCE	8,66	8,28	8,75
Educación	8,24	8,57	8,60
Obras Públicas	7,93	8,62	9,04
Sanidad	8,34	9,11	9,04
ICASS	8,14	8,04	7,93
ACAT	8,35	8,49	8,38

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

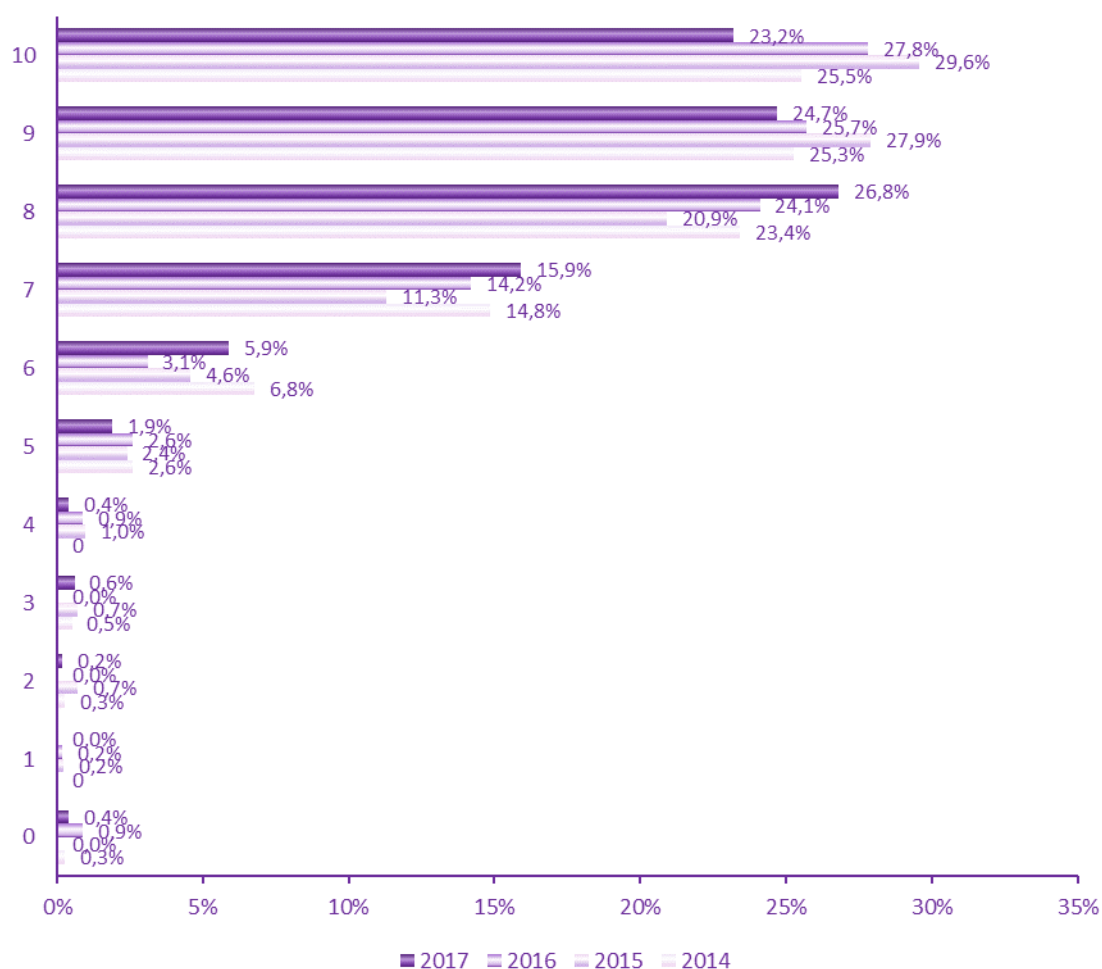
7.1. Grado de satisfacción con el servicio.

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.

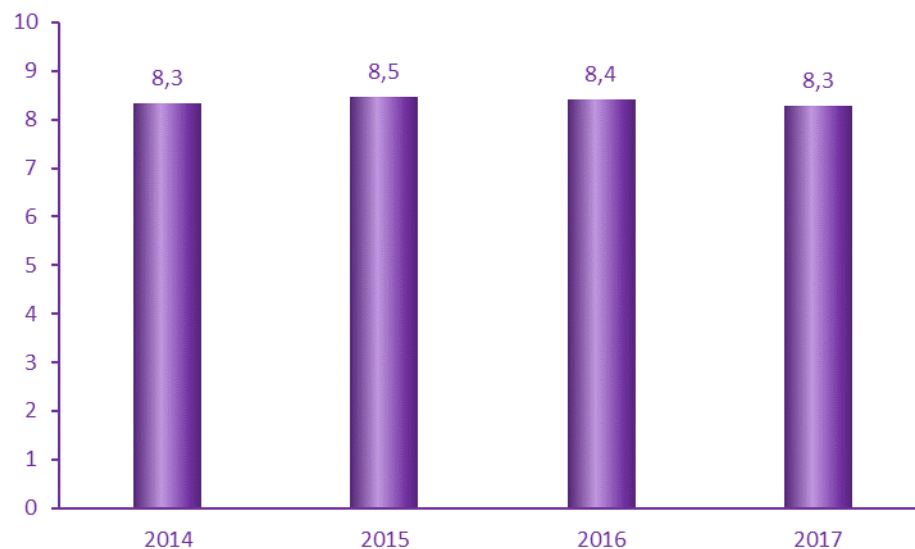
Como en la pasada edición, se ha reducido el porcentaje de personas que ha puntuado 9 y 10 y ha aumentado el porcentaje de personas que puntúa 6, 7 y 8.

El grado de satisfacción con el servicio prestado sigue siendo elevado (8,3), aunque es una décima inferior al año pasado.

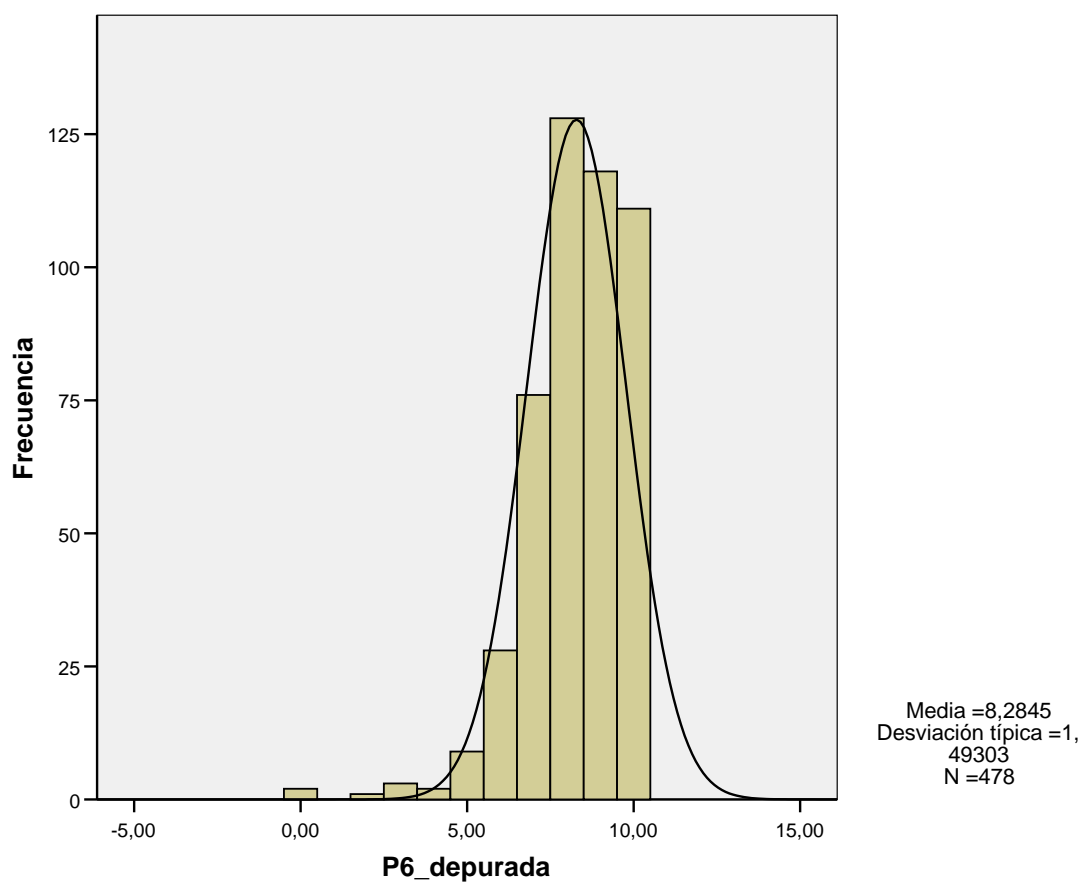
El resto de resultados se puede observar en la gráfica siguiente:



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.



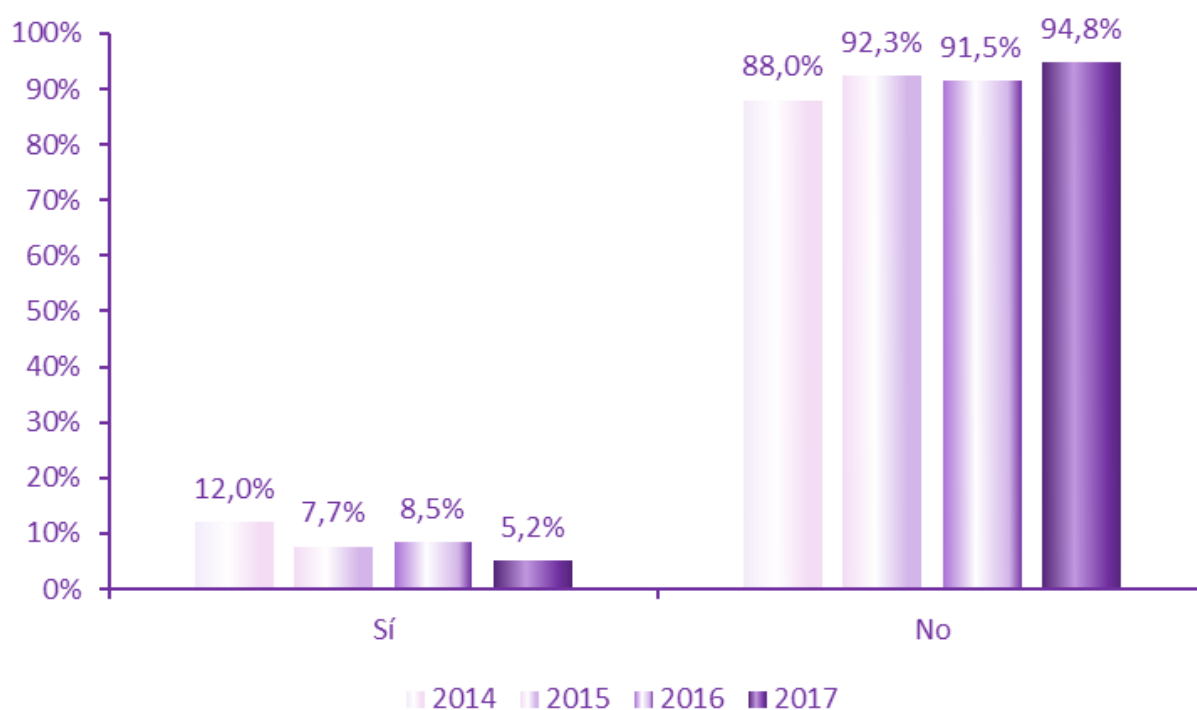
7.2. Dificultad para saber dónde dirigirse.

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 94,8% de las personas encuestadas ha manifestado que conocía el lugar al que debía acudir para realizar sus trámites.

Este porcentaje ha aumentado con respecto año anterior, pasando de 91,5% a 94,8%, siendo este valor el más alto obtenido en el período de estudio.

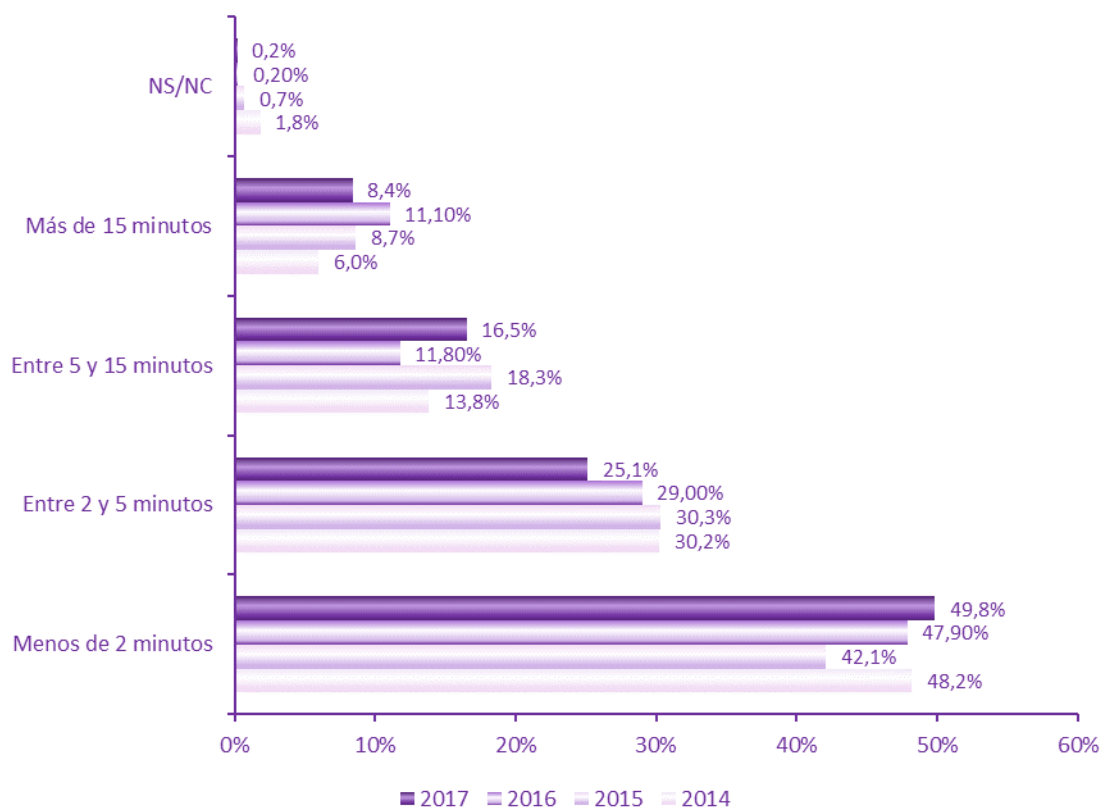
La comparativa con los años anteriores se puede analizar en el siguiente gráfico:



	2014	2015	2016	2017
Dificultad	%	%	%	%
Sí	12,0%	7,7%	8,5%	5,2%
No	88,0%	92,3%	91,5%	94,8%
Total	100%	100%	100%	100%

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?”, el 49,8% de las personas encuestadas tienen una percepción de que el tiempo de espera ha sido inferior a 2 minutos y un 25,1% de que han tardado entre 2 y 5 minutos en ser atendidos. Por otra parte, un 16,5% de personas perciben que han esperado entre 5 y 15 minutos y un 8,4% más de 15 minutos. En la siguiente gráfica se pueden observar los datos obtenidos durante todo el período de estudio:

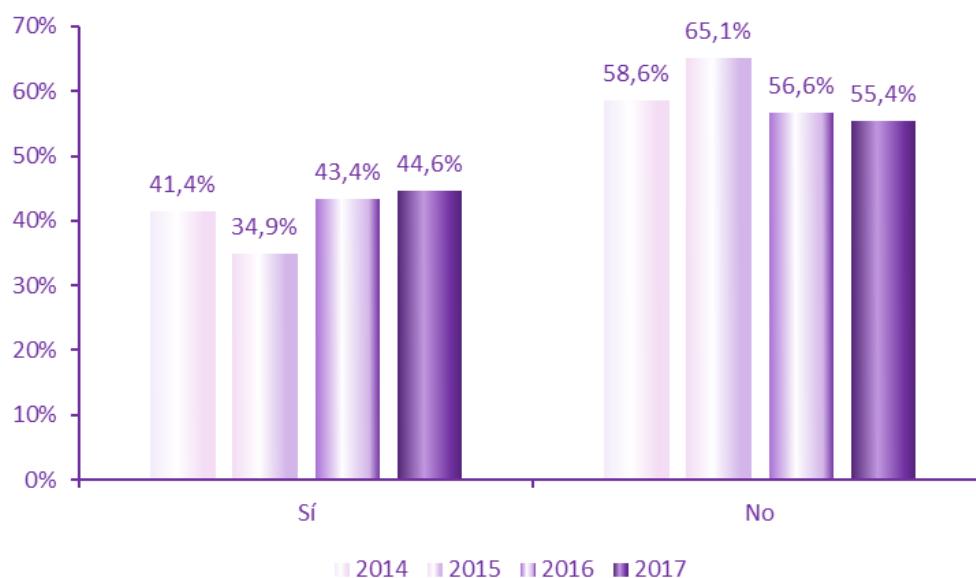


	2014	2015	2016	2017
Tiempo	%	%	%	%
Menos de 2 minutos	48,2%	42,1%	47,90%	49,8%
Entre 2 y 5 minutos	30,2%	30,3%	29,00%	25,1%
Entre 5 y 15 minutos	13,8%	18,3%	11,80%	16,5%
Más de 15 minutos	6,0%	8,7%	11,10%	8,4%
NS/NC	1,8%	0,7%	0,20%	0,2%
Total	100%	100%	100%	100%

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 55,4% de las personas encuestadas manifiestan desconocer el procedimiento a seguir, aunque este valor es el más bajo de todo el período de estudio.

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



	2014	2015	2016	2017
Dificultad	%	%	%	%
Sí	41,4%	34,9%	43,4%	44,6%
No	58,6%	65,1%	56,6%	55,4%
Total	100%	100%	100%	100%

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 todo el período de estudio.

2017

Observaciones	Número	Porcentaje
Falta de aparcamiento	90	32,7
Ampliar horario de atención (tardes)	56	20,4
Menor burocracia	25	9,1
Posibilidad de hacer más trámites por Internet	20	7,3
Más agilidad en los trámites realizados	15	5,5
Mayor rapidez en la atención/trámites	10	3,6
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	8	2,9
Poca intimidad	7	2,5
Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo	6	2,2
Más personal	6	2,2
OTRAS	32	9,4
Total de observaciones realizadas	275	100,0

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 más 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

La principal conclusión que podemos obtener del análisis de los datos obtenidos en las encuestas llevadas a cabo durante el año 2017 es que los resultados son muy notables, al igual que en las anteriores ediciones, viéndose incrementados los valores, ligeramente, con respecto a los resultados del año pasado.

El porcentaje de hombres (56,5%) es superior al de mujeres (43,5%) entre las personas que acuden a las oficinas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. La edad de la mayoría de estas personas se encuentra comprendida en un rango entre 25 y 64 años y hay un porcentaje muy pequeño de menores de 25 años (4,6%) y de mayores de 64 años (4,2%). En cuanto a los estudios, la mayoría de las personas encuestadas poseen título universitario (46,4%) o estudios secundarios (40,2%). En lo relativo a la ocupación, un 58,6% son ocupados a tiempo completo, un 10% ocupados a tiempo parcial, un 11,9% son desempleados y un 11,5% jubilados.

En lo relativo al motivo de la visita, la mayoría de las personas acuden a las oficinas a presentar y registrar documentación (47,7%), un 30,8% a realizar gestiones y trámites y un 19,9% a solicitar información y asesoramiento. El porcentaje más elevado de personas que acuden a la oficina lo hacen para realizar gestiones como ciudadanos particulares (61,1%) o en representación de ciudadanos (8,6%). En cuanto a la frecuencia de la visita, el 24,9% indica que acude por primera vez a la oficina en la que ha sido encuestado, el 21,3%, de dos a cuatro veces al año y hay un grupo bastante numeroso, 22,2% que ha seleccionado la opción "Otras". La mayor afluencia se produce entre las 9:00 y las 10:59.

De los diecisiete atributos analizados para valorar el servicio recibido, los que obtienen las puntuaciones más altas son "el lenguaje utilizado" (9), "la limpieza de las instalaciones" (9) y "el trato recibido" (8,9); mientras que las puntuaciones más bajas son "horario de atención de la oficina adecuado" (7,5) y la "correcta identificación de las personas que prestan el servicio" (7,8). La media de todos los atributos nos da una valoración global del servicio recibido de 8,5, una décima superior al año pasado.

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 una décima superior al resultado de la valoración global del servicio recibido.

Preguntando directamente a las personas usuarias por el grado de satisfacción con el servicio recibido se obtienen los siguientes resultados: el 26,8% de las personas puntúan 8, el 24,7% puntúan 9 y el 23,2% puntúan 10.

Por otra parte, un 94,8% manifiesta no haber tenido dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión, un 49,8% tiene la percepción de que han tardado menos de 2 minutos en ser atendidos y un 55,4% manifiesta desconocer el procedimiento a seguir para presentar una reclamación o sugerencia.

Como ya se apuntaba al inicio de este apartado de conclusiones, los resultados han mejorado ligeramente con respecto al año pasado y se mantienen con una tendencia estable, con puntuaciones elevadas, que nos permite afirmar que las personas que acuden a nuestras oficinas se encuentran 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) en la que se observa que todas las correlaciones son significativas, lo que denota 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 “Información facilitada”; “Trato” y “Competencia y buen hacer”; “Interés y Voluntad” y “Competencia y buen hacer”; “Lenguaje utilizado” e “Interés y Voluntad”; “Información facilitada” y “Lenguaje utilizado”; “Lenguaje utilizado” y “Trato” y entre “Lenguaje utilizado” y “Competencia y buen hacer”.

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	,614	,375	,334	,325	,385	,389	,448	,342	,404	,384	,417	,363	,295	,401	,324	,350
Limpieza	,614	1,000	,316	,358	,330	,354	,462	,501	,394	,456	,435	,457	,444	,351	,540	,389	,378
Correcta identificación	,375	,316	1,000	,271	,419	,364	,274	,418	,282	,342	,436	,397	,414	,441	,394	,410	,363
Ubicación	,334	,358	,271	1,000	,555	,394	,189	,327	,176	,320	,370	,320	,311	,349	,361	,296	,346
Señalización adecuada	,325	,330	,419	,555	1,000	,423	,277	,386	,237	,279	,427	,341	,360	,428	,421	,368	,460
Horario	,385	,354	,364	,394	,423	1,000	,278	,430	,386	,339	,413	,356	,371	,448	,430	,442	,455
Ausencia barreras	,389	,462	,274	,189	,277	,278	1,000	,497	,314	,348	,404	,350	,373	,306	,388	,400	,383
Confianza servicio	,448	,501	,418	,327	,386	,430	,497	1,000	,409	,531	,673	,578	,599	,470	,549	,678	,524
Tiempo espera	,342	,394	,282	,176	,237	,386	,314	,409	1,000	,592	,503	,479	,498	,420	,497	,420	,395
Tiempo dedicado consulta	,404	,456	,342	,320	,279	,339	,348	,531	,592	1,000	,632	,584	,568	,408	,561	,541	,465
Competencia y buen hacer	,384	,435	,436	,370	,427	,413	,404	,673	,503	,632	1,000	,776	,762	,545	,700	,799	,564
Trato	,417	,457	,397	,320	,341	,356	,350	,578	,479	,584	,776	1,000	,827	,507	,720	,657	,505
Interés y voluntad	,363	,444	,414	,311	,360	,371	,373	,599	,498	,568	,762	,827	1,000	,564	,748	,722	,559
Intimidad y confidencialidad	,295	,351	,441	,349	,428	,448	,306	,470	,420	,408	,545	,507	,564	1,000	,631	,568	,521
Lenguaje utilizado	,401	,540	,394	,361	,421	,430	,388	,549	,497	,561	,700	,720	,748	,631	1,000	,736	,612
Información facilitada	,324	,389	,410	,296	,368	,442	,400	,678	,420	,541	,799	,657	,722	,568	,736	1,000	,632
Simplicidad y sencillez	,350	,378	,363	,346	,460	,455	,383	,524	,395	,465	,564	,505	,559	,521	,612	,632	1,000

El resultado del índice KMO³ (0.930), 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.		,930
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3756,646
	gl	136
	Sig.	,000

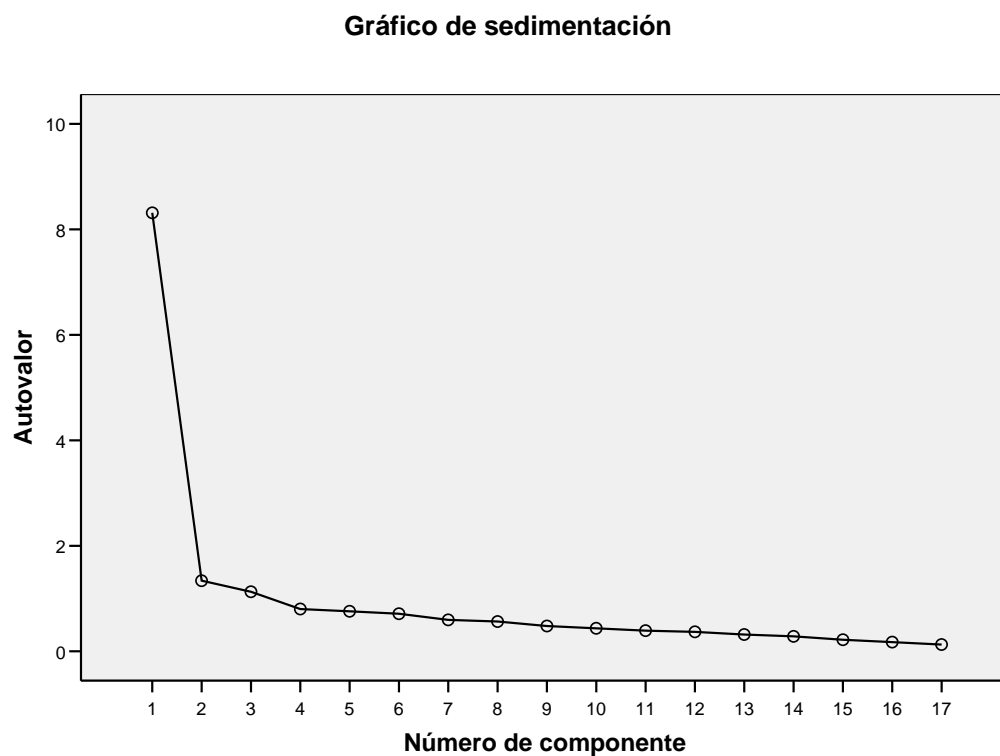
El primer paso es seleccionar el número de componentes que se van mantener para un análisis factorial posterior. La Tabla nº 3 contiene la información relativa a los tres posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº 1) indica que tres factores son los apropiados. Estos factores explicarían el 63,408 % 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	8,313	48,902	48,902	8,313	48,902	48,902
2	1,338	7,871	56,773	1,338	7,871	56,773
3	1,128	6,636	63,408	1,128	6,636	63,408
4	,800	4,708	68,116			
5	,758	4,457	72,573			
6	,711	4,182	76,755			
7	,595	3,501	80,257			
8	,564	3,317	83,574			
9	,479	2,817	86,390			
10	,435	2,561	88,951			
11	,391	2,300	91,251			
12	,369	2,168	93,419			
13	,318	1,868	95,287			
14	,283	1,663	96,949			
15	,218	1,282	98,231			
16	,174	1,022	99,253			
17	,127	,747	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	3
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	,587	,342	,499
P5. Servicio recibido. Limpieza	,648	,225	,499
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	,573	,224	-,113
P5. Servicio recibido. Ubicación	,508	,556	-,225
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	,575	,528	-,318
P5. Servicio recibido. Horario	,601	,338	-,114
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	,550	,082	,427
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	,772	-,038	,114
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	,624	-,204	,206
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	,718	-,192	,181
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	,854	-,237	-,108
P5. Servicio recibido. Trato	,808	-,291	-,032
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	,828	-,311	-,103
P5. Servicio recibido. Intimidación y confidencialidad	,704	,014	-,293
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	,839	-,165	-,092
P5. Servicio recibido. Información facilitada	,819	-,256	-,180
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	,727	,023	-,182

Método de extracción: Análisis de componentes principales. 3 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
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	,138	,295	,777
P5. Servicio recibido. Limpieza	,255	,236	,774
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	,328	,487	,216
P5. Servicio recibido. Ubicación	,101	,759	,178
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	,190	,813	,121
P5. Servicio recibido. Horario	,280	,586	,257
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	,282	,116	,631
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	,591	,276	,430
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	,558	,039	,400
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	,629	,103	,423
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	,821	,268	,224
P5. Servicio recibido. Trato	,803	,171	,255
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	,845	,198	,198
P5. Servicio recibido. Intimidación y confidencialidad	,594	,474	,065
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	,763	,308	,250
P5. Servicio recibido. Información facilitada	,821	,272	,142
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	,583	,439	,173

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

En el primer componente destacan los ítems: “Interés y Voluntad”, “Competencia y buen hacer” e “Información facilitada” y “Trato” que están relacionados con las cualidades del personal. En el segundo componente destacan “Señalización adecuada”, y “Horario” relacionados con las instalaciones. En el tercer componente destacan “Buen estado y comodidad”, “Limpieza” y “Ausencia de barreras” relacionados también con las instalaciones, en particular con su mantenimiento.

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

Solicitar información y asesoramiento	19,9
Presentar y registrar documentación	47,7
Realizar gestiones o trámites	30,8
Presentar reclamaciones o sugerencias	1,5
Otras	0,0
NS/NC	0,2
(N)	(478)

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

Como ciudadano particular	61,1
Como empresario	15,9
En representación de un ciudadano	8,6
En representación de una empresa	13,6
Otra	0,8
(N)	(478)

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

Esta es mi primera visita	24,9
Una vez al año	15,5
De 2 a 4 veces al año	21,3
Una vez al mes	14,9
Otras	22,2
NS/NC	1,3
(N)	(478)

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

Sí	5,2
No	94,8
(N)	(478)

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	0	0	2	5	9	19	72	130	83	157	1	0	478	
2.- Limpieza	0	0	0	0	0	2	7	41	117	100	209	2	0	478	
3.- Correcta identificación	9	5	7	7	9	32	26	51	76	74	127	55	0	478	
4.- Ubicación	5	4	7	8	8	32	29	68	79	80	156	2	0	478	
5.- Señalización adecuada	3	2	3	4	15	41	28	65	91	84	122	20	0	478	
6.- Horario	2	8	6	17	24	46	42	56	78	67	127	5	0	478	
7.- Ausencia barreras	1	1	1	2	3	17	15	37	83	83	177	57	1	478	
8.- Confianza servicio	2	1	0	3	1	16	20	46	87	107	179	16	0	478	
9.- Tiempo espera	2	3	5	3	6	22	25	43	73	79	216	1	0	478	
10.- Tiempo dedicado consulta	1	0	2	2	2	14	25	43	73	98	216	2	0	478	
11.- Competencia y buen hacer	4	0	1	2	4	7	17	46	84	90	220	3	0	478	
12.- Trato	1	0	4	2	1	10	10	38	79	92	240	1	0	478	
13.- Interés y voluntad	2	0	2	1	1	12	25	41	70	96	224	4	0	478	
14.- Intimidad y confidencialidad	3	2	4	6	12	16	27	51	64	89	183	20	1	478	
15.- Lenguaje utilizado	0	0	1	0	0	8	12	39	83	102	229	3	1	478	
16.- Información facilitada	5	0	2	3	3	13	15	46	71	102	205	13	0	478	
17.- Simplicidad y sencillez	5	4	5	6	8	22	26	64	71	68	161	27	11	478	

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

0	0,4
1	0,0
2	0,2
3	0,6
4	0,4
5	1,9
6	5,9
7	15,9
8	26,8
9	24,7
10	23,2
NS/NC	0,0
Total	(478)

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

Menos de 2 minutos	49,8
Entre 2 y 5 minutos	25,1
Entre 5 y 15 minutos	16,5
Más de 15 minutos	8,4
NS/NC	0,2
(N)	(478)

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

Si	44,6
No	55,4
(N)	(478)

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

Falta de aparcamiento	90
Ampliar horario de atención (tardes)	56
Menor burocracia	25
Posibilidad de hacer más trámites por Internet	20
Más agilidad en los trámites realizados	15
Mayor rapidez en la atención/trámites	10
Disponibilidad de oficina bancaria en la zona	8
Poca intimidad	7
Ausencia del funcionario en su puesto de trabajo	6
Más personal	6
Mala ubicación	5
Mejora de la señalización dentro del edificio	5
Entrega por escrito de información	3
Más información sobre ayudas	3
Mejorar la accesibilidad (escaleras en el edificio)	3
Mejora de la señalización externa de la oficina	3
Mejorar el buen trato	3
Centralizar servicios	2
Mayor transparencia	2
Falta de aparcamiento para bicicletas	1
Más espacio en la sala de espera	1
Reducir personal de seguridad	1
Total de observaciones realizadas	275

ANEXO III. ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS

El análisis de conglomerados o análisis cluster se utiliza para clasificar los distintos casos de una muestra. El análisis cluster agrupa a los individuos y a los objetos en conglomerados, de tal forma que los objetos del mismo conglomerado son más parecidos entre sí que los objetos de otros conglomerados. Los conglomerados de objetos resultantes deberían mostrar un alto grado de homogeneidad interna (dentro del conglomerado) y un alto grado de heterogeneidad externa (entre conglomerados)⁴.

Con estas técnicas se generan grupos formados por elementos similares entre sí. Un método cluster es un procedimiento estadístico multivariante que, partiendo de los datos de una muestra de individuos, reorganiza la muestra formando grupos de individuos relativamente homogéneos⁵.

Los objetivos principales de un análisis cluster son:

- Elaboración de una tipología o clasificación.
- Investigación de esquemas conceptuales útiles para agrupar sujetos.
- Generación de hipótesis a través de exploraciones de datos.
- Comprobación de si las hipótesis generadas a través de otros procedimientos se cumplen en la muestra de datos.

En este caso, se han utilizado las respuestas de la P5 para agrupar los atributos en grupos homogéneos entre sí. Este análisis se ha realizado con el software SPSS realizándose un análisis de conglomerados jerárquicos utilizando el método de Ward⁶ y como medida la distancia euclídea. Se ha optado por la solución de realizar cuatro conglomerados que agrupan los atributos tal y como muestra la tabla 1.

⁴ HAIR et al. (2008): *Análisis multivariante*. Ed. Pearson Prentice Hall, Madrid, 799 pags.

⁵ SANTOS PEÑAS J. et al. (2003): *Diseño de encuestas para estudios de mercado. Técnicas de muestreo y análisis multivariante*. Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid, 708 pags.

⁶ El objetivo de este método es minimizar la varianza intra-grupos. Su funcionamiento es el siguiente: se parte de n grupos formados todos ellos por un único punto (todos los individuos). En este momento la suma de las varianzas intra-grupo es cero. A continuación, se unirán dos grupos (individuos) en uno sólo. Más concretamente se unirán aquellos dos puntos que minimicen el incremento en la suma de las variables intra-grupo. El proceso continúa del mismo modo sucesivamente.

La mayor parte de los atributos se concentran en el conglomerado 1. En el conglomerado 2 se incluye la “Correcta identificación”. El conglomerado 3 lo forman los atributos “Ubicación” y “Señalización adecuada” y el conglomerado 4 “Horario”.

Tabla 1: Conglomerado de pertenencia

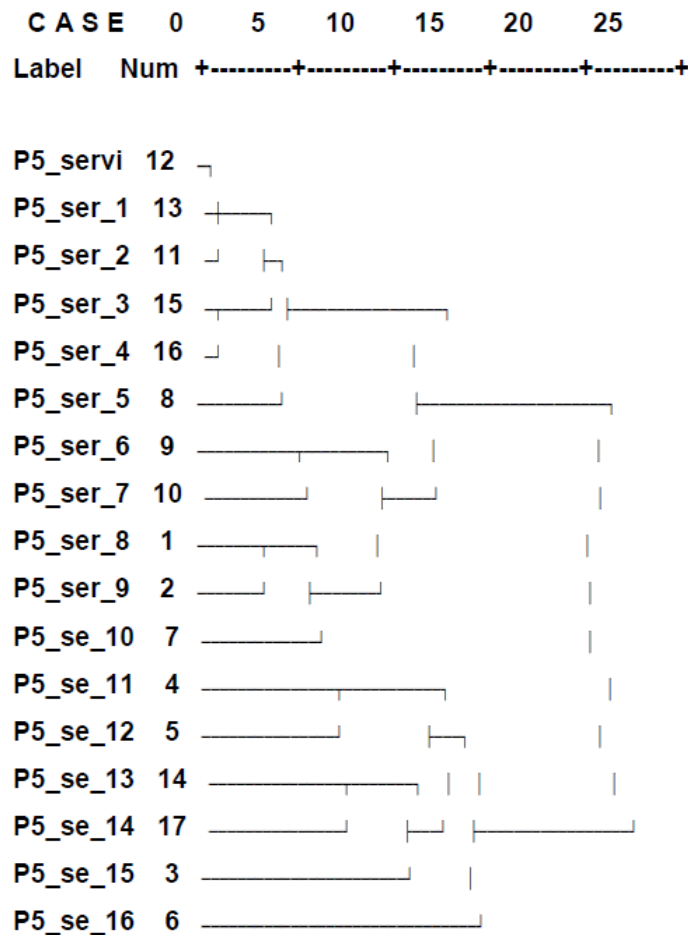
Caso	Conglomerado
Buen estado y comodidad	1
Limpieza	
Ausencia barreras	
Confianza servicio	
Tiempo espera	
Tiempo dedicado consulta	
Competencia y buen hacer	
Trato	
Interés y voluntad	
Intimidad y confidencialidad	
Lenguaje utilizado	
Información facilitada	
Simplicidad y sencillez	
Correcta identificación	2
Ubicación	3
Señalización adecuada	
Horario	4

Quizá más interesante resulte ver cómo se van formando esos conglomerados, es decir el orden por que el que se van uniendo los atributos a cada conglomerado. En la tabla 2, se muestra el historial de conglomeración, en la que se aprecia que en primer lugar se une el atributo 12 con el 13, el “Trato” con el “Interés y voluntad”, son los que tienen menos distancia entre sí (6,364). En segundo lugar, el 15 con el 16, el “Lenguaje utilizado” con la “Información facilitada”. Las dos columnas siguientes indican cuándo se forma por primera vez un multicluster, es decir, un grupo de más de dos individuos. Esto sucede en el paso 3 cuando se une el elemento 11 (“Competencia y buen hacer”).

Tabla 2: Historial de conglomeración

Etapa	Conglomerado que se combina		Coeficientes	Etapa en la que el conglomerado aparece por primera vez		Próxima etapa
	Conglomerado 1	Conglomerado 2		Conglomerado 1	Conglomerado 2	
1	12	13	6,364	0	0	3
2	15	16	13,310	0	0	4
3	11	12	20,687	0	1	4
4	11	15	30,916	3	2	6
5	1	2	41,404	0	0	8
6	8	11	53,200	0	4	14
7	9	10	65,386	0	0	11
8	1	7	78,698	5	0	11
9	14	17	93,463	0	0	12
10	4	5	108,488	0	0	13
11	1	9	126,726	8	7	14
12	3	14	145,828	0	9	13
13	3	4	166,475	12	10	15
14	1	8	187,181	11	6	16
15	3	6	210,050	13	0	16
16	1	3	243,687	14	15	0

De este modo y de manera paulatina se van uniendo los distintos grupos y elementos. Esto se recoge en el dendograma que aparece a continuación:



Por lo general, los encuestados dan una valoración más próxima a las variables relacionadas con la persona: “Trato”, “Interés y voluntad”, “Lenguaje”, “Información facilitada” y valoran con diferente criterio el estado de las instalaciones: “Ubicación”, “Señalización” u “Horario”.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y
JUSTICIA

Dirección General de Organización y
Tecnología
Inspección General de Servicios



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Instituto Cántabro de **ESTADÍSTICA**