

2013

04

7.1.11

Agencia de Desarrollo Local

- 1.- Ficha de encuesta.
- 2.- Formulario encuesta.
- 3.- Estadística aspectos genéricos.
- 4.- Gráfico de Medias con Desviación Típica.
- 5.- Gráfico de cuartiles (box-and-whisker diagram).
- 6.- Histogramas de frecuencias de respuesta por pregunta.

Modelo teórico de referencia: SERVPERF (Cronin & Taylor , 1992)
Servicio objeto de encuesta: Servicio de Orientación laboral, formación e intérprete de signos.
Unidad Organizativa prestadora del servicio: 7.1.11 Agencia de Desarrollo Local
Equipo de trabajo: Remedios Pavón Roiz - Jefa del ADL
 Manuel Estrada Meliá - Técnico del ADL
 Carlos Izquierdo Fortea - Técnico de Modernización
Población usuaria del servicio: 5000 personas
Cálculo del tamaño muestral (n): 480 encuestas

$$n = \frac{Nz_{\alpha/2}^2\sigma^2}{E^2(N-1) + z_{\alpha/2}^2\sigma^2}$$

N	z _{α/2}	σ	E
5000	1,96	5	0,5

Dimensiones de calidad exploradas en las preguntas de la encuesta:

Q1	Las instalaciones del ADL (asientos, aseos, accesibilidad, ..) son adecuadas.	Elem. Tang.
Q2	La señalización de acceso al ADL es adecuada (en la calle, en el int.edificio,directorio de servicios).	Empatía
Q3	Las dependencias del ADL están bien comunicadas (autobús, parking)..	Empatía
Q4	En el interior del ADL disfruto de unas buenas condiciones ambientales (limpieza,temperatura, iluminación, ausencia de ruidos).	Elem. Tang.
Q5	El ADL tiene un horario amplio de atención al público.	Capac. Res.
Q6	El personal del ADL le ha tratado con amabilidad y consideración.	Empatía
Q7	El personal del ADL le ha garantizado intimidad y confidencialidad.	Seguridad
Q8	Le han atendido con rapidez y sin esperas.	Capac. Res.
Q9	Le han asesorado sobre las opciones que más le convienen.	Fiabilidad
Q10	En el ADL han entendido sus necesidades y le han demostrado voluntad de ayudar.	Empatía
Q11	El personal del ADL utiliza un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios.	Empatía
Q12	En el ADL cuentan con un personal preparado.	Seguridad
Q13	EN GENERAL ¿cúal es su grado de satisfacción global con el ADL?.	Fiabilidad

Formulario de encuesta: se adjunta en la página siguiente

Tipo de muestreo: Estadístico **Método de muestreo:** Muestreo aleatorio simple. Es necesaria un lista ordinal de los clientes .

Método de encuesta: Encuesta enviada por correo electrónico como adjunto en .pdf rellenable a los clientes seleccionados de forma aleatoria.

Envío de las respuestas: pulsando el botón "enviar por correo electrónico" ubicado al final de formulario .pdf (encuesta) se adjunta un archivo .xml con los datos de las contestaciones.

Correo electrónico receptor de datos encuestas contestadas: encuestas@castello.es

Fecha de inicio de la aplicación de la encuesta: 07 de junio 2011

Fecha de fin de la aplicación de la encuesta: 31 de diciembre 2013

Tipo de análisis de datos: Para cada pregunta (Qx) se calculará media, mediana y moda (estadísticos de tendencia central), a su vez se calculará desviación típica.

Se proporcionará informe con un gráfico general de medias + - 1 desviación típica. Un gráfico general de cuartiles (boxplot). Un gráfico por cada pregunta con un histograma de frecuencias

Elabora el informe de análisis de datos: Unidad de Modernización

Revisa informe de análisis de datos: Director de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales

Recibe el informe de análisis de datos: Jefe de Sección de Servicios Sociales

Fecha de entrega de informe análisis de datos: 14 de febrero 2014



Encuesta de Satisfacción

Usuarios de servicios Agencia de Desarrollo Local (ADL)

Ayuntamiento de Castellón de la Plana

ADL.RC.04.02

versión 02 JULIO 2012

GRACIAS por contestar esta encuesta de satisfacción, no tardará más de 5 minutos en responder. Los datos serán tratados de forma anónima.

El ADL presta servicios de orientación laboral, formación e intérprete de lenguas de signos.

Sus respuestas a este cuestionario son muy importantes para el ADL con fin de entender sus necesidades y poder mejorar el servicio

Fecha Sexo Edad Código Postal

¿Con qué frecuencia visita esta oficina? Estudios Discapacidad Motivo de su visita

Nivel de Satisfacción

Muy bajo medio Muy Alto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 1.- Las instalaciones del ADL (asientos, aseos, accesibilidad, ..) son adecuadas.
- 2.- La señalización de acceso al ADL es adecuada (en la calle, en el interior del edificio, directorio de servicios).
- 3.- Las dependencias del ADL están bien comunicadas (autobús, parking).
- 4.- En el interior del ADL disfruto de unas buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ausencia de ruidos).
- 5.- El ADL tiene un horario amplio de atención al público.
- 6.- El personal del ADL le ha tratado con amabilidad y consideración.
- 7.- El personal del ADL le ha garantizado intimidad y confidencialidad.
- 8.- Le han atendido con rapidez y sin esperas.
- 9.- Le han asesorado sobre las opciones que más le convienen.
- 10.- En el ADL han entendido sus necesidades y le han demostrado voluntad de ayudar.
- 11.- El personal del ADL utiliza un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios.
- 12.- En el ADL cuentan con un personal preparado.
- 13.- EN GENERAL ¿cual es su grado de satisfacción global con el ADL?.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Utilice este espacio para opinar sobre cualquier aspecto del ADL

Número de encuestas realizadas: 369
 Número de encuestas recibidas: 369
 Número de correos devueltos: 0

% de respuesta: 100,00% (calculado a partir de la diferencia entre correos enviados y correos devueltos)

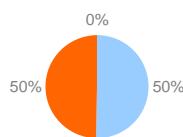
Los datos obtenidos es esta muestra ¿son significativos?:

No, para 5000 potenciales usuarios de servicio ADL la muestra significativa debería haber sido de 480 encuestas recibidas con las contestaciones. Sólo se han recibido 68 por los que los datos no son extrapolables a la población de usuarios de ADL no obstante los resultados pueden ser útiles para una primera aproximación a la percepción de servicio de los usuarios del ADL

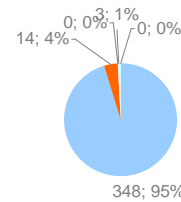
Resultados de la encuesta ADL 2013

Sexo:

- Mujer
- Hombre
- No contesta



Discapacidad:



- Sin discapacidad
- Física
- Psíquica
- Sensorial
- Mental

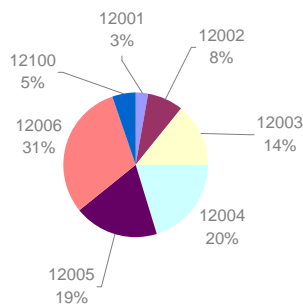
Edad :

De 16 a 25 años: 11,1 %
 De 26 a 45 años: 59,1 %
 Más de 45 años: 29,8 %

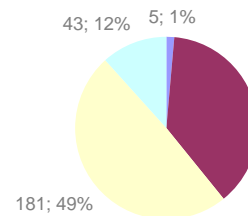


Código Postal de los encuestados:

- 12001
- 12002
- 12003
- 12004
- 12005
- 12006
- 12100



Estudios de los encuestados:

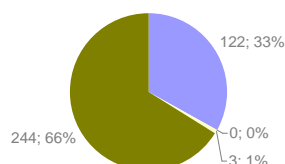


- Sin estudios
- Primarios
- Secundarios
- Superiores

¿Con qué frecuencia visita la oficina del ADL?



Motivo de la visita al ADL:



- Orientación Laboral
- Formación
- Cita con intérprete de signos
- Búsqueda de empleo

Observaciones realizadas en la encuesta por los usuarios de ADL

1. Tenia que haber venido almorzado, pero ese es mi problema.
2. Deseo que la actividad que cumplen, continúe.
3. Me acercaré siempre que pueda, para recibir más información.
4. Buen servicio
5. Profesionales
6. Les doy un 10 por todo. gracias!!
7. Excelente trato. Muchas gracias
8. Muy buena atención por parte todo el personal, pero querría destacar la atención de María Jesús , muy amable, implicada y con mucho interés.
9. He estado bien, sin comentarios, perfecto.
10. Me he sentido escuchado y me han ayudado con todas mis inquietudes y preguntas.
11. Aunque es una prueba pero los datos son válidos
12. Me he sentido escuchado y me han ayudado con todas mis inquietudes y preguntas.
13. ha estado bien, sin comentarios. Perfecto.
- 14.- Muy útil. Tendrían que existir más instalaciones como esta. Tendrían que darle más publicidad.
- 15.- Todo bien.
- 16.- Estoy muy contenta con la persona que me ha atendido. Muchas gracias.
- 17.- El ADL es un servicio donde vengo con mucha ilusión y consideración.
- 18.- Estoy muy satisfecha de haber venido a que me atendieran y ayudaran a buscar empleo.
- 19.- Me voy muy satisfecho con la atención recibida.
- 20.- PREFERIRÍA UN HORARIO DE TARDES. EL PERSONAL ESTÁ MUY PREPARADO, ES MUY AMABLE Y PROFESIONAL. ESTOY AGRADECIDA POR LA ATENCIÓN QUE ME HAN PRESTADO.
- 21.- GENTE AMABLE Y CORDIAL.
- 22.- MUY BUENA LA ATENCIÓN RECIBIDA.
- 23.- ESTOY MUY CONTENTA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.
- 24.- TODO BIEN.
- 25.- ME HAN ATENDIDO MUY BIEN, HAN SIDO MUY AMABLES. ME HAN EXPLICADO TODO PERFECTAMENTE. ESTOY MUY SATISFECHO.
- 26.- EXCELENTE EL TRATO RECIBIDO. GRACIAS.
- 27.- EXCEPCIONAL. OK.
- 28.- ME GUSTA EL TRATO PERSONAL Y LA DEDICACIÓN A LAS PERSONAS.

Observaciones realizadas en la encuesta por los usuarios de ADL

29.- ESTOY MUY SATISFECHA CON EL TRATO QUE SE ME HA DADO. ME HA SIDO DE GRAN AYUDA.

30.- EL TRATO Y LA ATENCIÓN HAN SIDO PERFECTOS.

31.- ESTOY AGRADECIDO POR LA ATENCIÓN RECIBIDA.

32.- ME DOY POR SATISFECHA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA. ESTOY AGRADECIDA POR LA AMABILIDAD Y EL TIEMPO CONCEDIDO.

33.- ESTOY MUY SATISFECHO CON LA ADL, EL TRATO ES EXQUISITO Y EN UN MES QUE LLEVO VISITÁNDOLES HE AVANZADO MUCHO EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO.

34.- ESTOY CONTENTO Y SATISFECHO CON EL TRATO RECIBIDO.

35.- LA PERSONA QUE ME HA ATENDIDO ES SUPER AMABLE EN TODOS LOS ASPECTOS. GRACIAS.

36.- ME HAN TRATADO MUY BIEN.

37.- EL TRATO MUY BIEN AL IGUAL QUE LA ORIENTACIÓN RECIBIDA.

38.- BUENO.

39.- MUY BIEN.

40.- DESEARÍAMOS QUE LAS EMPRESAS SE PONGAN EN CONTACTO CON EL A.D.L. CREANDO BOLSAS DE TRABAJO. GRACIAS.

41.- MUY BIEN.

42.- BIEN.

43.- BUENA ATENCIÓN, GRACIAS.

44.- MUY BUENA ATENCIÓN.

45.- MUY BUENA ATENCIÓN.

46.- ATENCIÓN RÁPIDA, PRECISA Y AMABLE.

47.- ME HAN INFORMADO BIEN Y ME HAN AYUDADO EN LO QUE NECESITABA.

48.- LA MUJER QUE ME HA ATENDIDO ES ESPECIAL. GRACIAS A ELLA.

49.- LA AMABILIDAD DE LAS PERSONAS SE AGRADECE MUCHO. GRACIAS POR TODO.

50.- ESTOY MUY CONTENTA Y FELIZ POR CONOCER AL PERSONAL DEL ADL. ME HAN ATENDIDO Y AYUDADO.

51.- MI OPINIÓN ES MUY BUENA. GRACIAS POR LA ATENCIÓN.

52.- EL PERSONAL MUY AMABLE.

53.- UN LUGAR DONDE HE NOTADO QUE EL PERSONAL DE VERDAD QUIERE AYUDARTE.

54.- ME HAN TRATADO CORRECTAMENTE Y SOBRE TODO CON HUMANIDAD.

Observaciones realizadas en la encuesta por los usuarios de ADL

55.- MUY BUEN SERVICIO.

56.- ESTOY MUY CONTENTA, HE TENIDO MUY BUENA ATENCIÓN. ESTOY SATISFECHA.

57.- ESTOY AGRADECIDO DEL TRATO DEL PERSONAL.

58.- FALTA UN POCO MAS DE PERSONAL.

59.- SON MUY ATENTOS Y AGRADABLES.

60.- SOY PARADO DESDE HACE MAS DE 4 AÑOS. NO RECIBO NINGUNA AYUDA ECONÓMICA DESDE HACE MAS DE 1 AÑO Y NECESITO MAS AYUDA PARA ENCONTRAR UN TRABAJO.

61.- DAR LAS GRACIAS A LA SEÑORA MARÍA JESÚS POR SU ATENCIÓN Y POR SU AYUDA A LA HORA DE BUSCAR OFERTAS DE TRABAJO. ME HA TRATADO CON MUCHO CARIÑO, EL QUE NECESITA UNA PERSONA DESEMPLEADA EN ESTOS MOMENTOS TAN DUROS.

62.- MI ESTADO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA ES EXCELENTE. ESTOY CONFORME.

63.- HE SIDO MUY BIEN ATENDIDA POR MARÍA JESÚS.

64.- A DESTACAR LA BUENA ATENCIÓN Y LA AMABILIDAD DE LA PERSONA QUE NOS HA ATENDIDO, MARÍA JESÚS.

65.- Bien.

66.- Estoy muy agradecida a la señora Maria Jesus que me atendió y me ha tratado con mucha amabilidad.

67.- Muy bueno

68.- He sido atendida muy bien por María Jesús, me ha ayudado mucho. Si hubiera sido trabajo, seguro que me guiaba mas.

69.- MUY AGRADECIDA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA, ESPECIALMENTE LA DE MARÍA JESÚS BARGA.

70.- MUY SATISFECHO CON EL TRATO Y LA ATENCIÓN RECIBIDA.

71.- HE SIDO ATENDIDO MUY BIEN.

72.- MARÍA JESÚS ME HA ATENDIDO MUY BIEN.

73.- ME HA ATENDIDO MUY BIEN MARÍA JESÚS BARGA.

74.- GRACIAS.

75.- ESTOY MUY CONTENTA DE VENIR SIEMPRE QUE LO NECESITO. ME TRATAN MUY BIEN.

76.- MUY BIEN.

77.- MUY BUENA ATENCIÓN.

78.- MUY BUENA ATENCIÓN.

79.- SE TRATA DE UN PERSONAL MUY CUALIFICADO. ME HAN TRATADO E

Observaciones realizadas en la encuesta por los usuarios de ADL

- 80.- ME HA ATENDIDO M^a JESÚS.
- 81.- BUENA ATENCIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.
- 82.- Buena atención personal y profesional
- 83.- MARÍA JESÚS, LA PERSONA QUE ME HA ATENDIDO, HA SIDO MUY AMABLE Y SE HA MOSTRADO MUY PREPARADA EN SU TRABAJO.
- 84.- LA PERSONA QUE ME HA ATENDIDO, MARÍA JESÚS, HA SIDO MUY SIMPÁTICA, AMABLE Y ESTÁ MUY PREPARADA EN SU TRABAJO.
- 85.- ESTOY MUY CONTENTA. GRACIAS A TODOS.
- 86.- FALTAN MEDIOS TANTO PERSONALES COMO MATERIALES (CONEXIÓN A INTERNET, ETC.). SERVICIO MUY BÁSICO, FALTAN MAS MEDIOS.
- 87.- HE ESTADO MUY A GUSTO Y ME HAN ATENDIDO MUY BIEN. DEBERÍAN HABER PROFESIONALES ASÍ EN TODOS LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
- 88.- ESTOY MUY SATISFECHA CON LA ATENCIÓN QUE ME HA PRESTADO MARÍA JESÚS.
- 89.- TODO HA ESTADO MUY BIEN Y LA ATENCIÓN CORRECTÍSIMA.
- 90.- MARÍA JESÚS ES UNA MUJER MUY AMABLE, IGUAL QUE TODOS SUS COMPAÑEROS QUE ME HAN ATENDIDO.
- 91.- NINGUNA OPINIÓN POR AHORA. TODO BIEN. GRACIAS.
- 92.- PERSONAL CUALIFICADO. ATIENDE CON RAPIDEZ, CLARIDAD Y RESPETO.
- 93.- ME HAN ATENDIDO CON RAPIDEZ, CONFIANZA Y CLARIDAD.
- 94.- MUY BIEN.
- 95.- BUENA ATENCIÓN, EXPLICACIÓN Y AYUDA EN TODOS LOS ASPECTOS LABORALES. EXCELENTE PERSONAL EN ADL. ¡MUCHAS GRACIAS!.
- 96.- ¡TODO OK!.
- 97.- ME HA ATENDIDO MARÍA JESÚS.
- 98.- HAN SIDO MUY CORDIALES Y COMPRENSIVOS.
- 99.- MUY SATISFECHO CON EL TRATO QUE RECIBÍ.
- 100.- ME TRATARON MUY BIEN.
- 101.- MUY AMABLES. ME HAN AYUDADO MUY BIEN. GRACIAS.
- 102.- MUY BIEN.
- 103.- ESTOY ENCANTADA Y SATISFECHA POR HABER ENCONTRADO ESTA AGENCIA. MUCHÍSIMAS GRACIAS. ¡UN SALUDO!.
- 104.- RESULTA MUY GRATIFICANTE Y BENEFICIOSO A NIVEL PERSONAL LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA QUE SE DERIVA DE ESTE CENTRO. ME HA RESULTADO MUY ENRIQUECEDOR APROVECHARME DE ESTE RECURSO.

Observaciones realizadas en la encuesta por los usuarios de ADL

105.- ME PARECE MUY POSITIVO EL TRABAJO QUE REALIZA A.D.L. PARA EL CIUDADANO.

106.- TRATO MUY HUMANO, ORIENTADOR Y QUE FORTALECE LA AUTOESTIMA.

107.- TODO MUY BIEN HECHO. MUCHAS GRACIAS.

108.- BUENO.

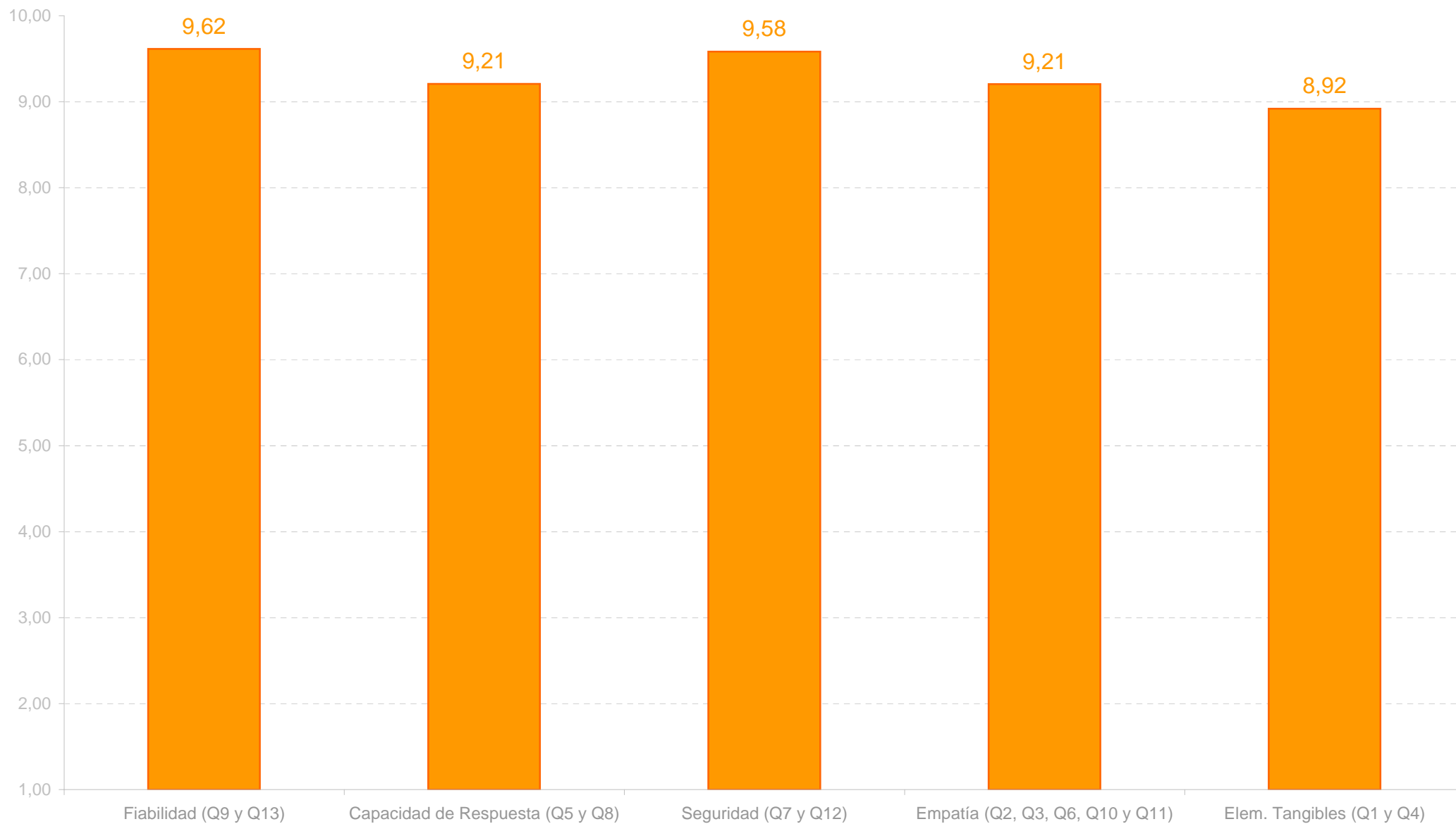
109.- ESTOY MUY CONTENTA POR HABER LLEGADO AQUÍ. EL PERSONAL ES MUY ATENTO Y PREPARADO.

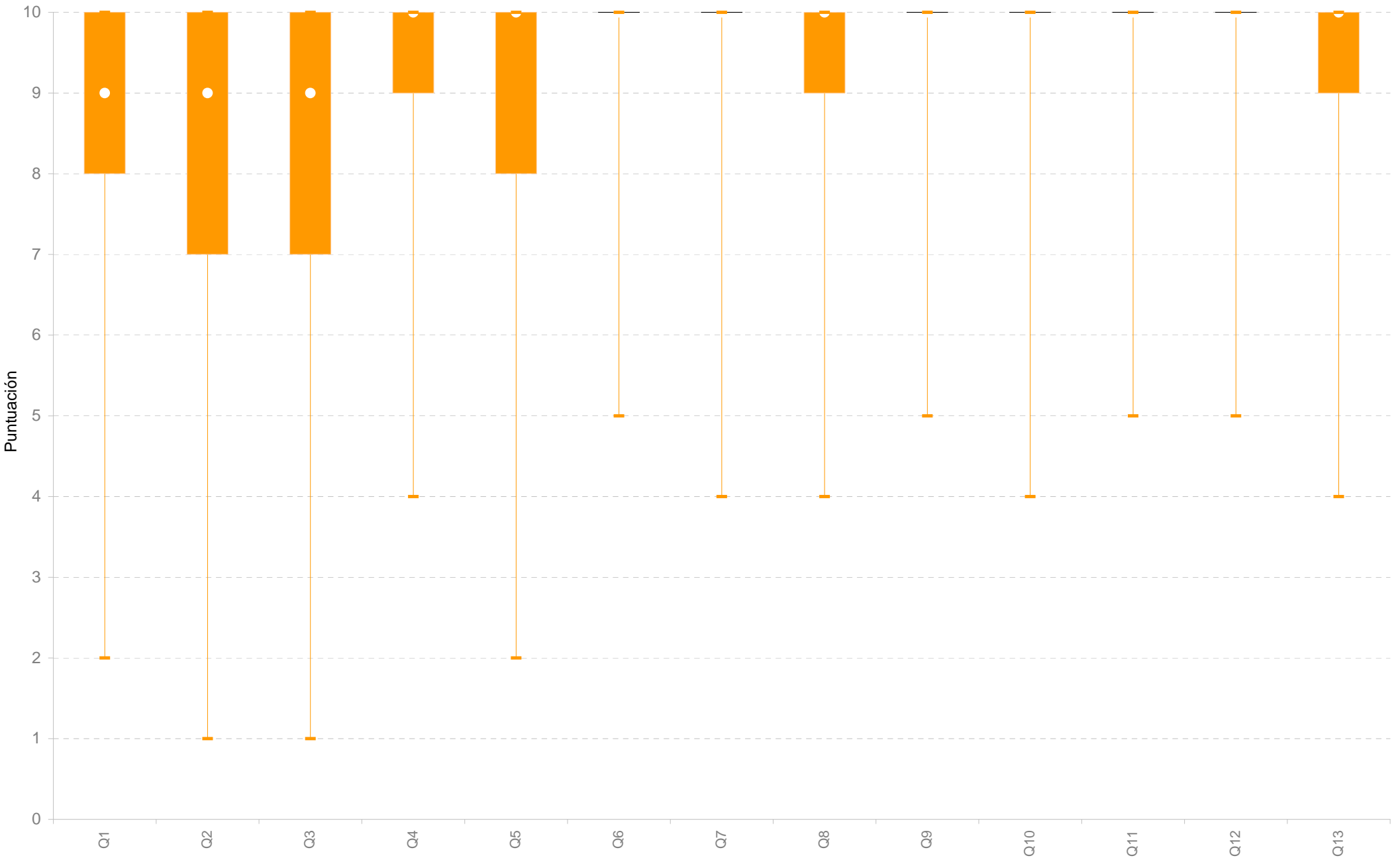
110.- ME PARECE QUE EL SERVICIO QUE OFRECEN ES DE GRAN AYUDA. DEBERÍAN DE HABER MAS CENTROS QUE OFREZCAN ESTOS SERVICIOS.

111.- SATISFACTORIO.

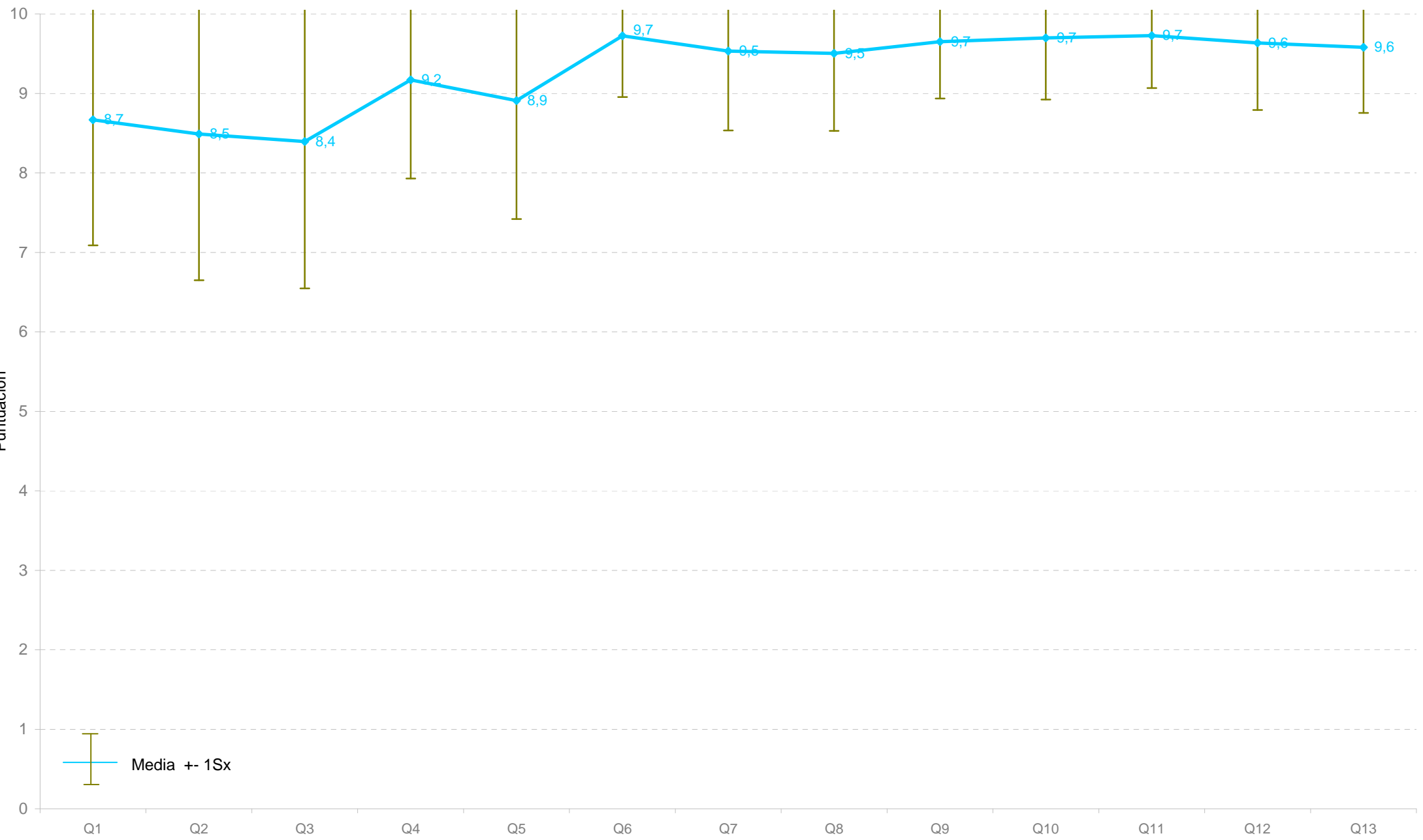
112.- SATISFECHA.

Valoración de los atributos de calidad del ADL



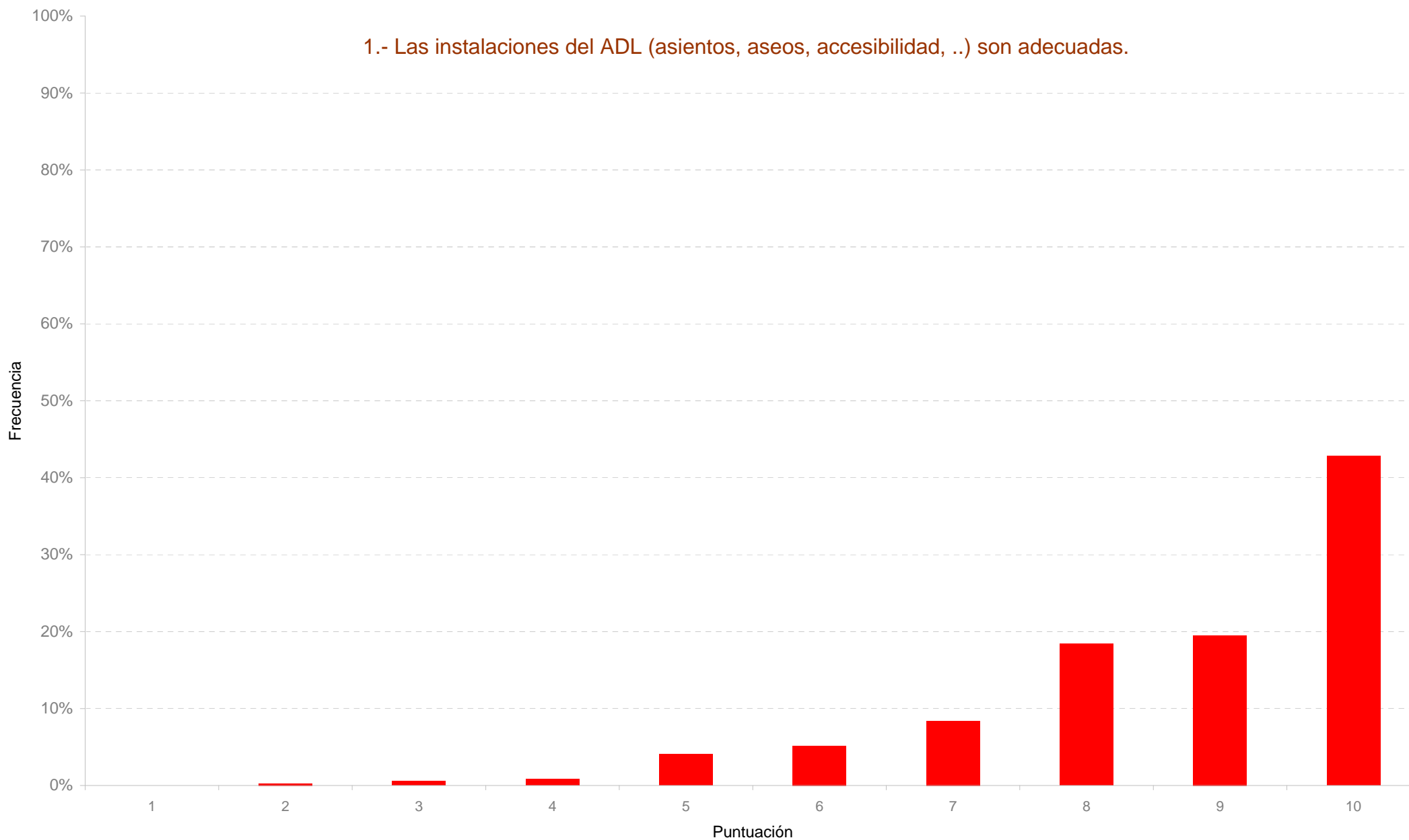


Febrero 2014

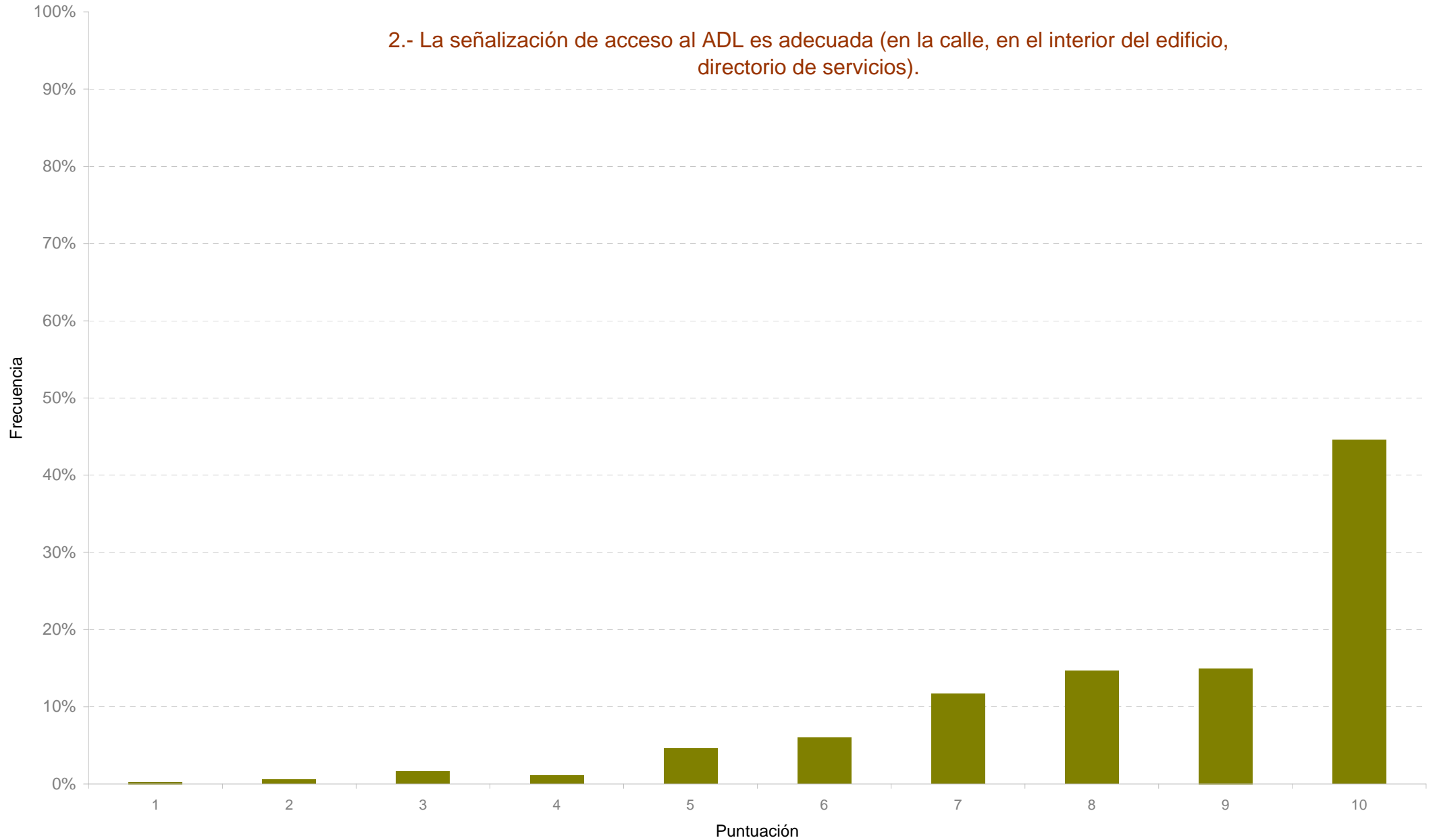


Media +/- 1Sx

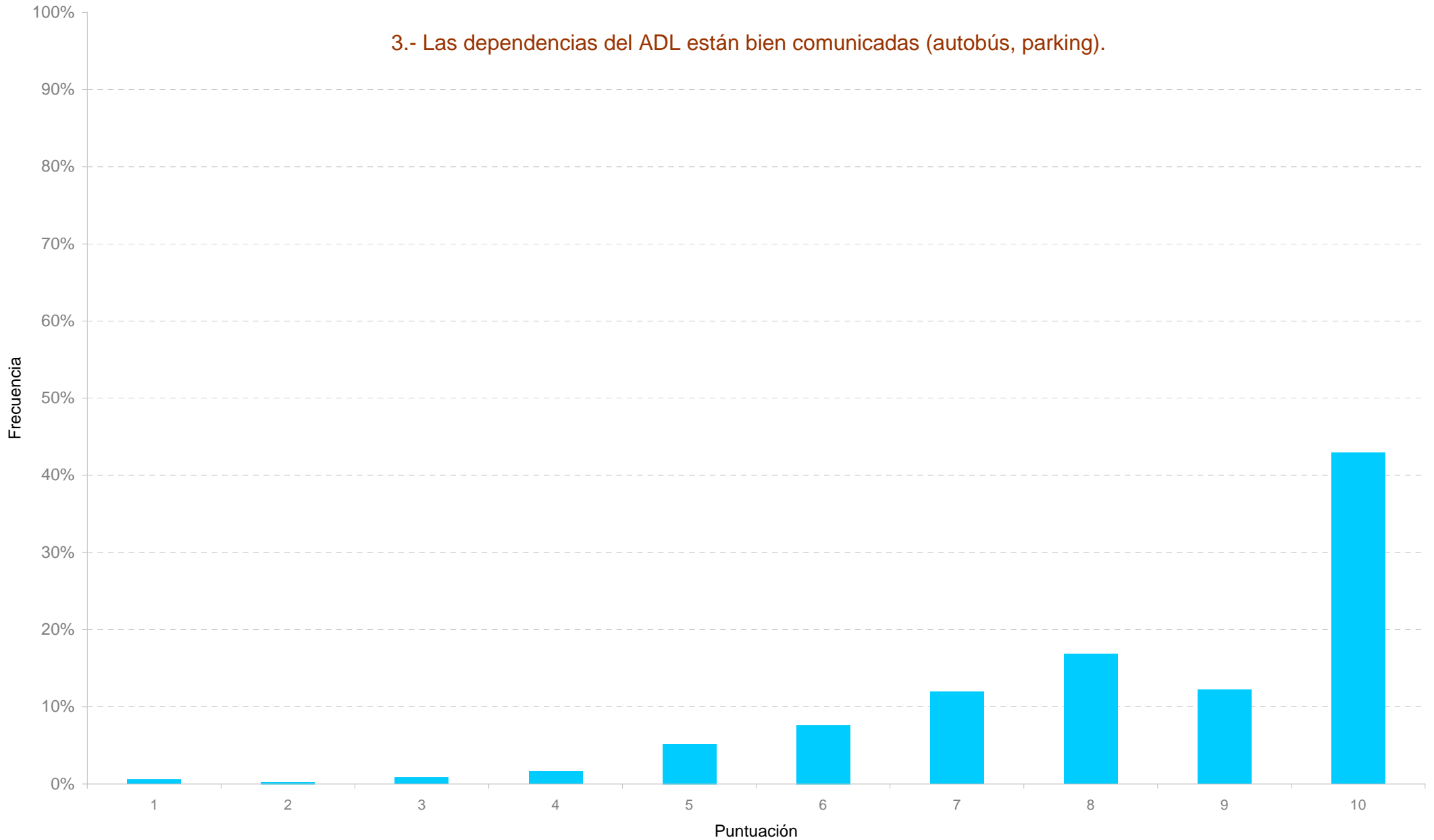
1.- Las instalaciones del ADL (asientos, aseos, accesibilidad, ..) son adecuadas.



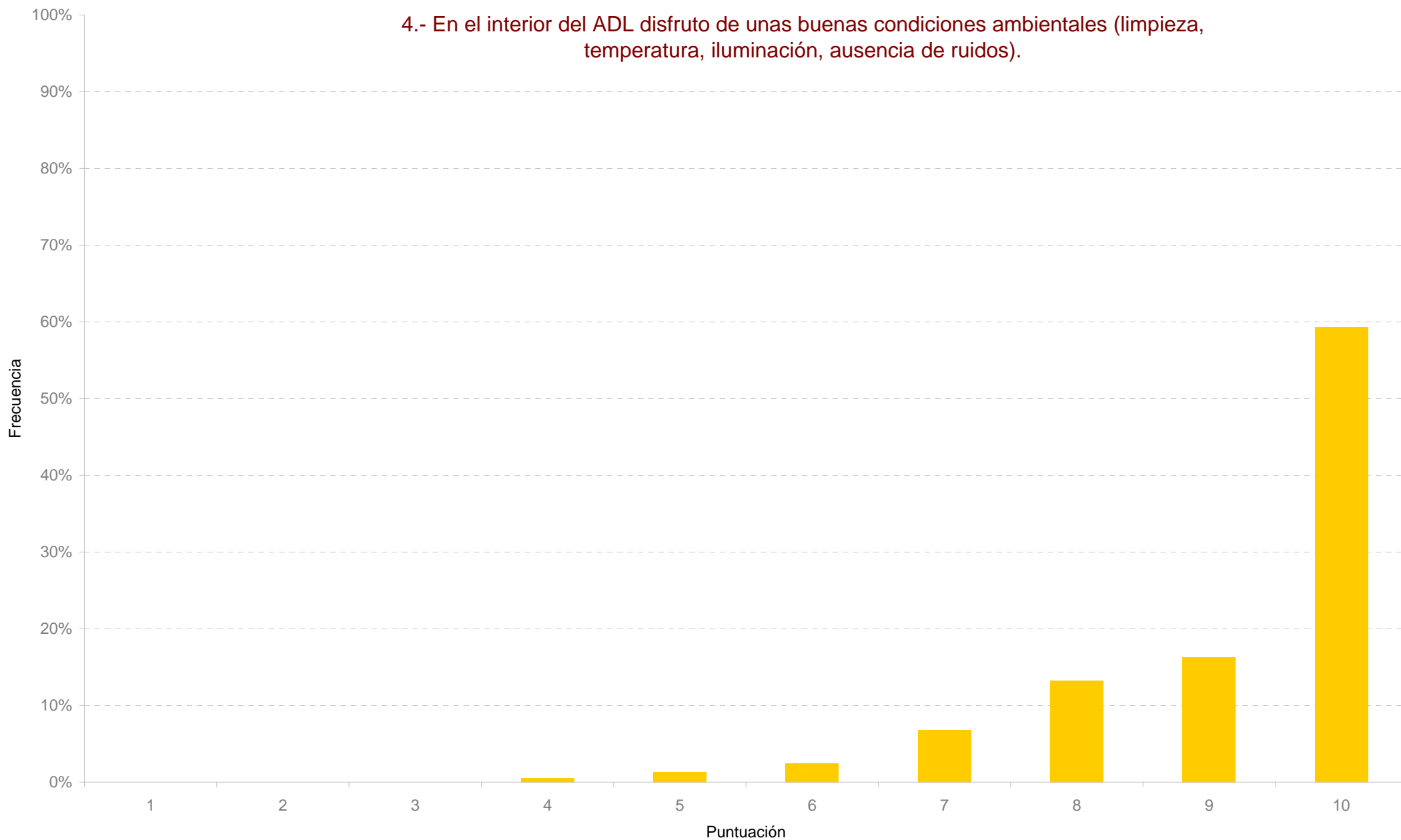
2.- La señalización de acceso al ADL es adecuada (en la calle, en el interior del edificio, directorio de servicios).



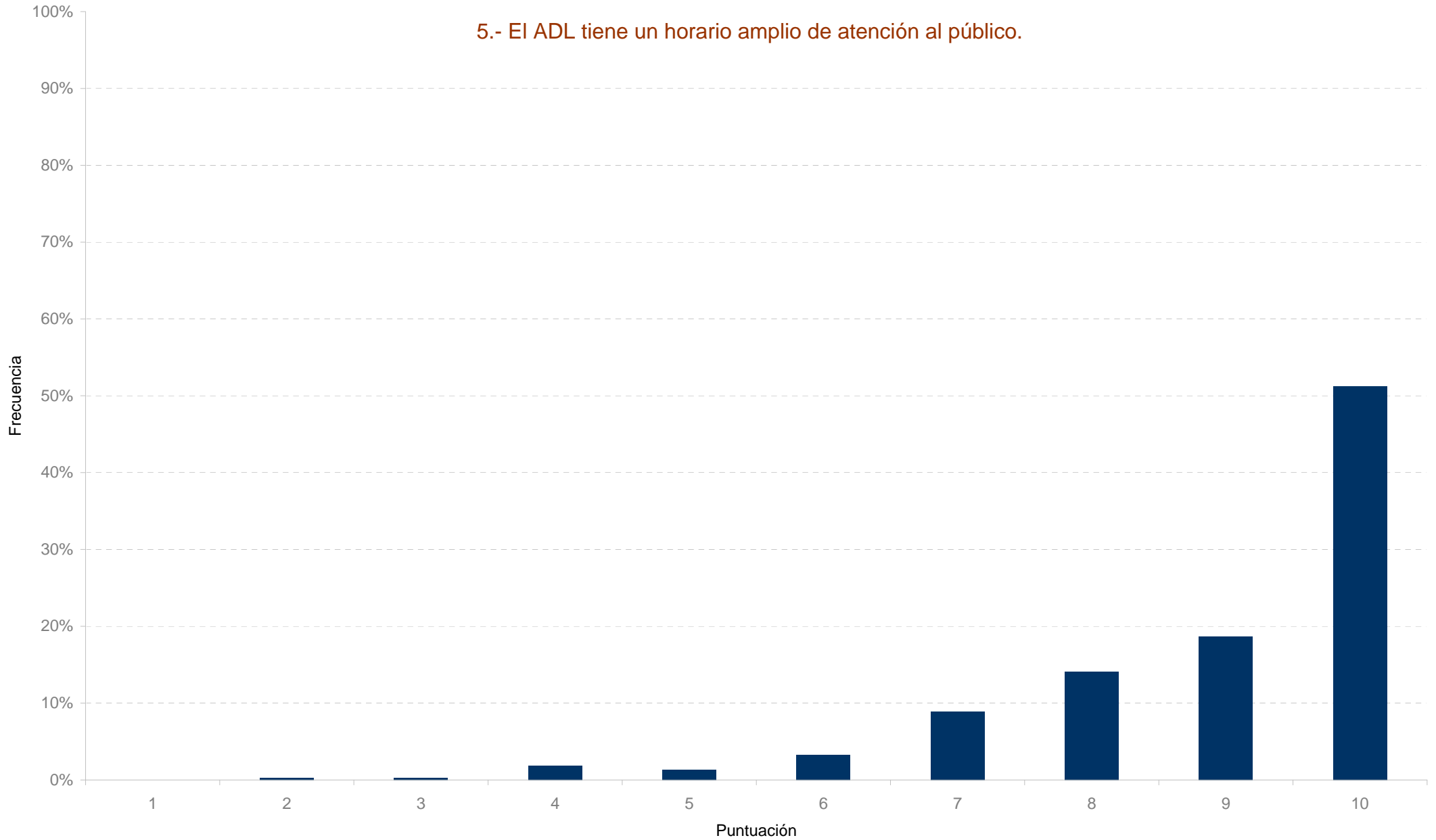
3.- Las dependencias del ADL están bien comunicadas (autobús, parking).



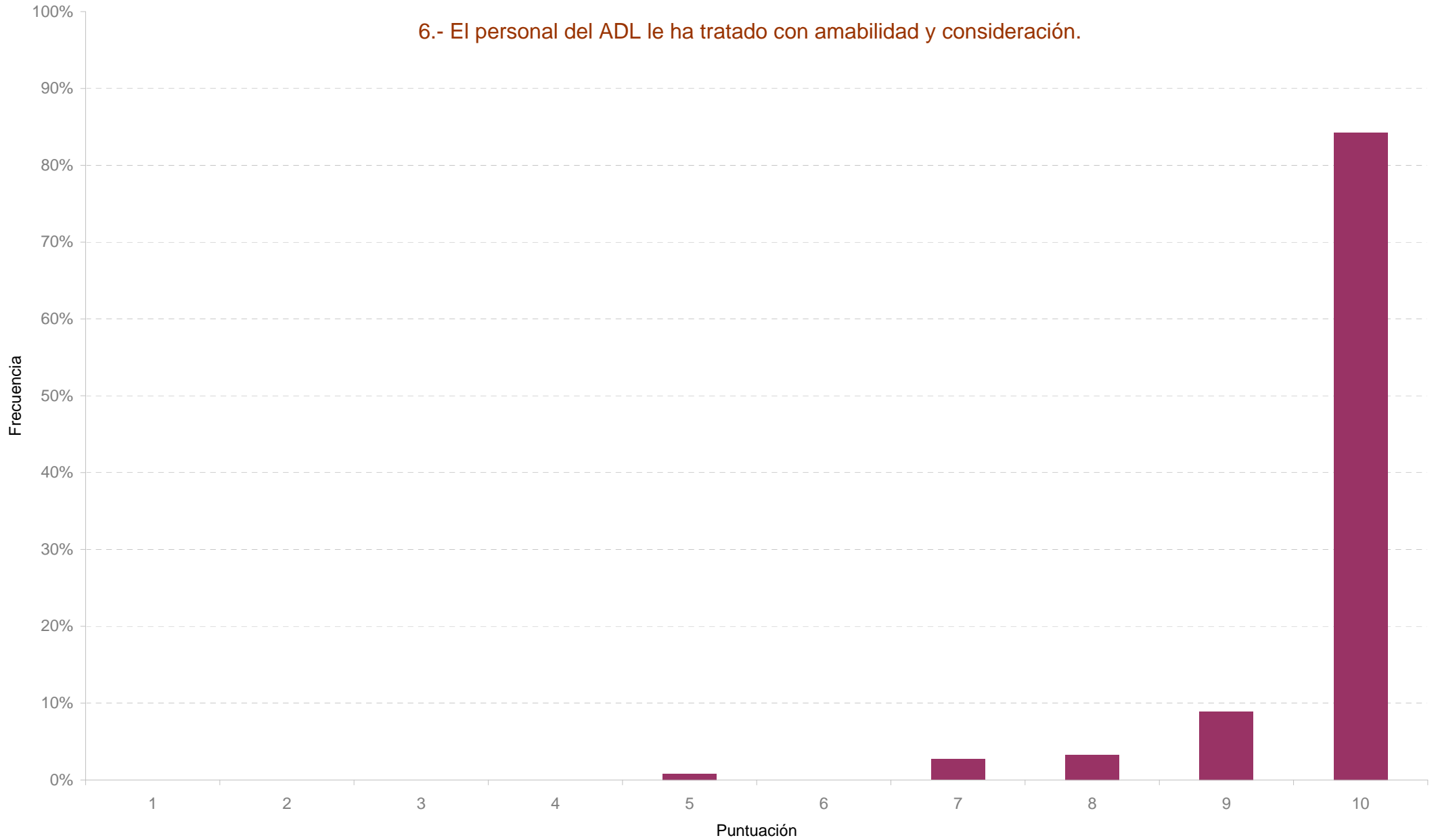
4.- En el interior del ADL disfruto de unas buenas condiciones ambientales (limpieza, temperatura, iluminación, ausencia de ruidos).



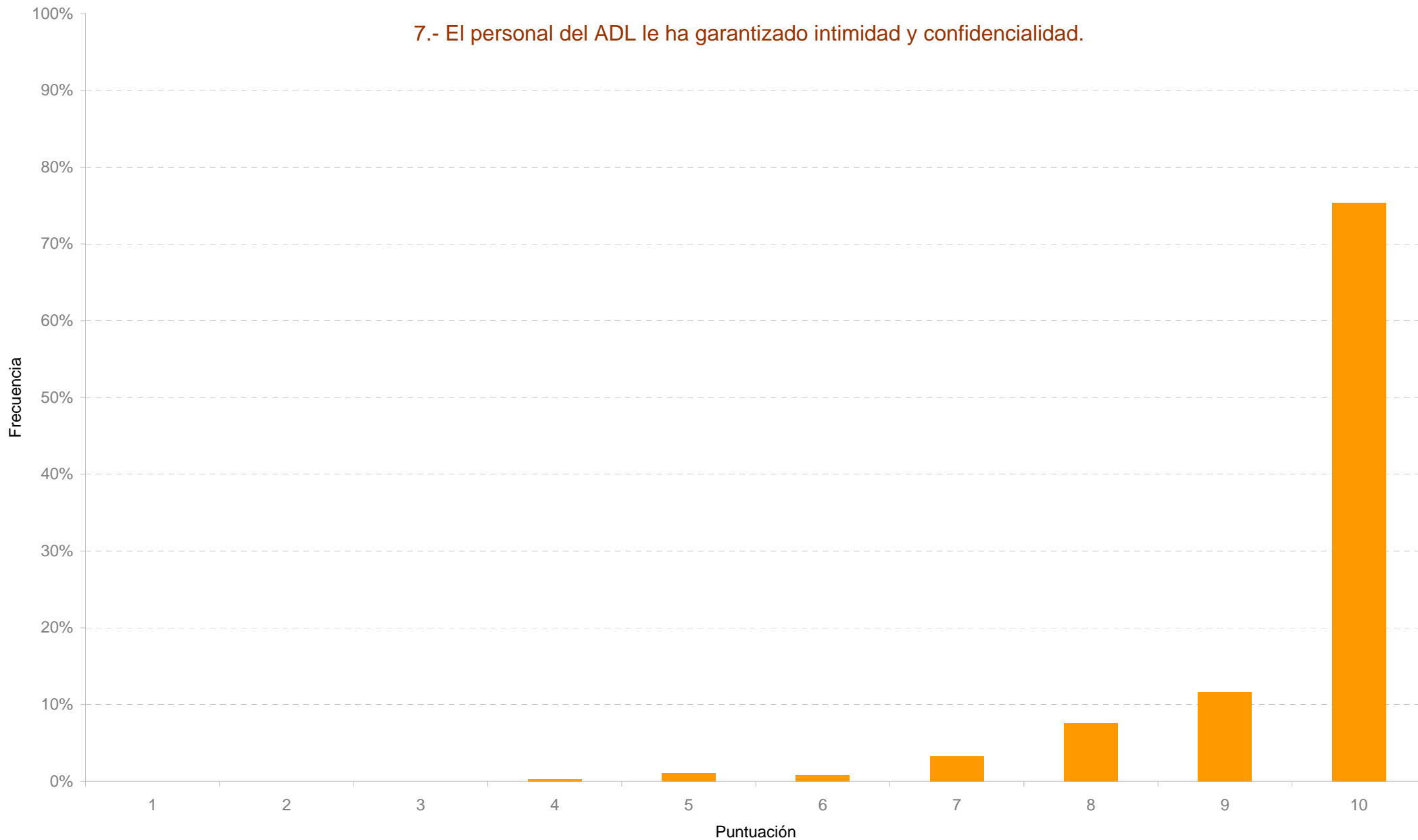
5.- El ADL tiene un horario amplio de atención al público.

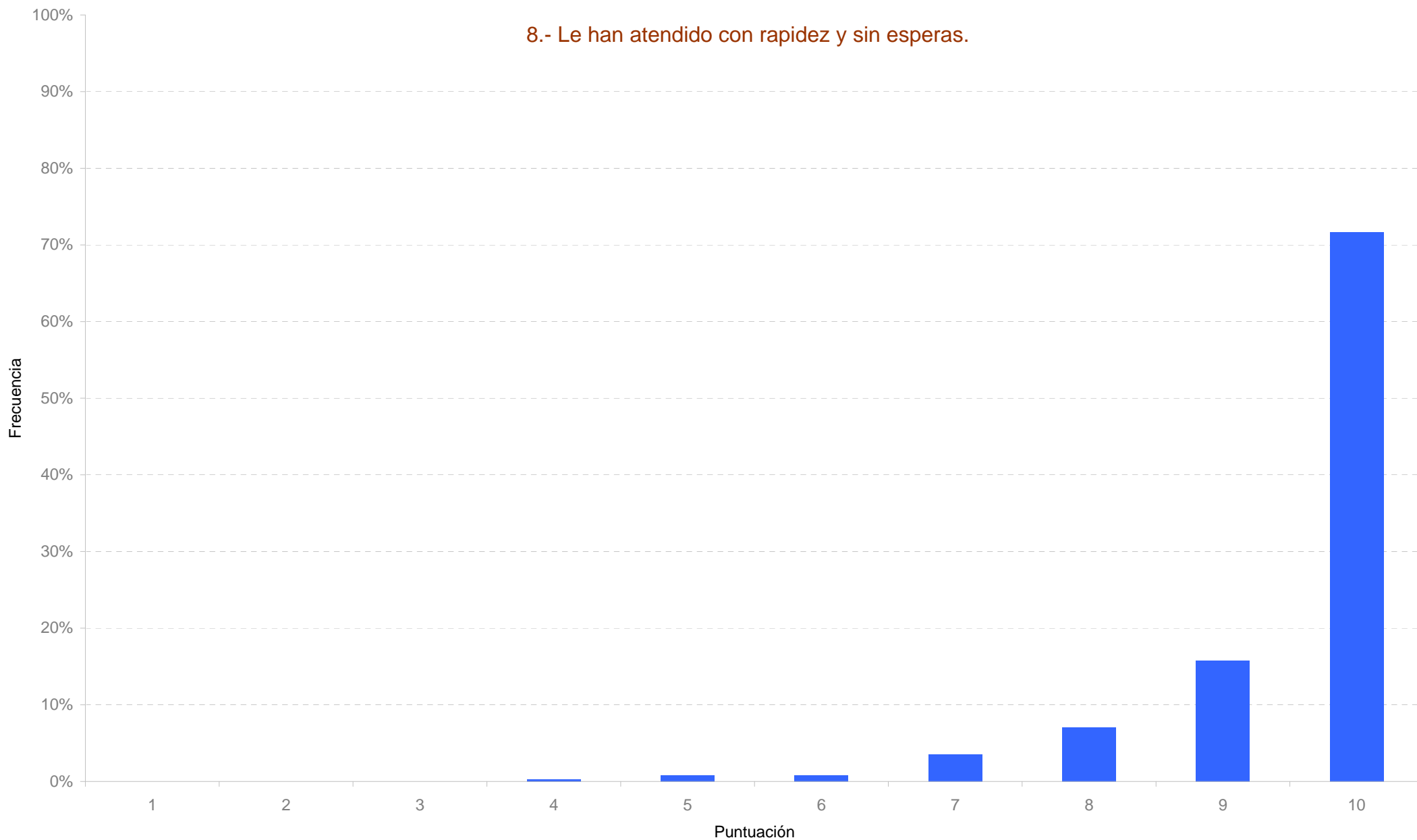


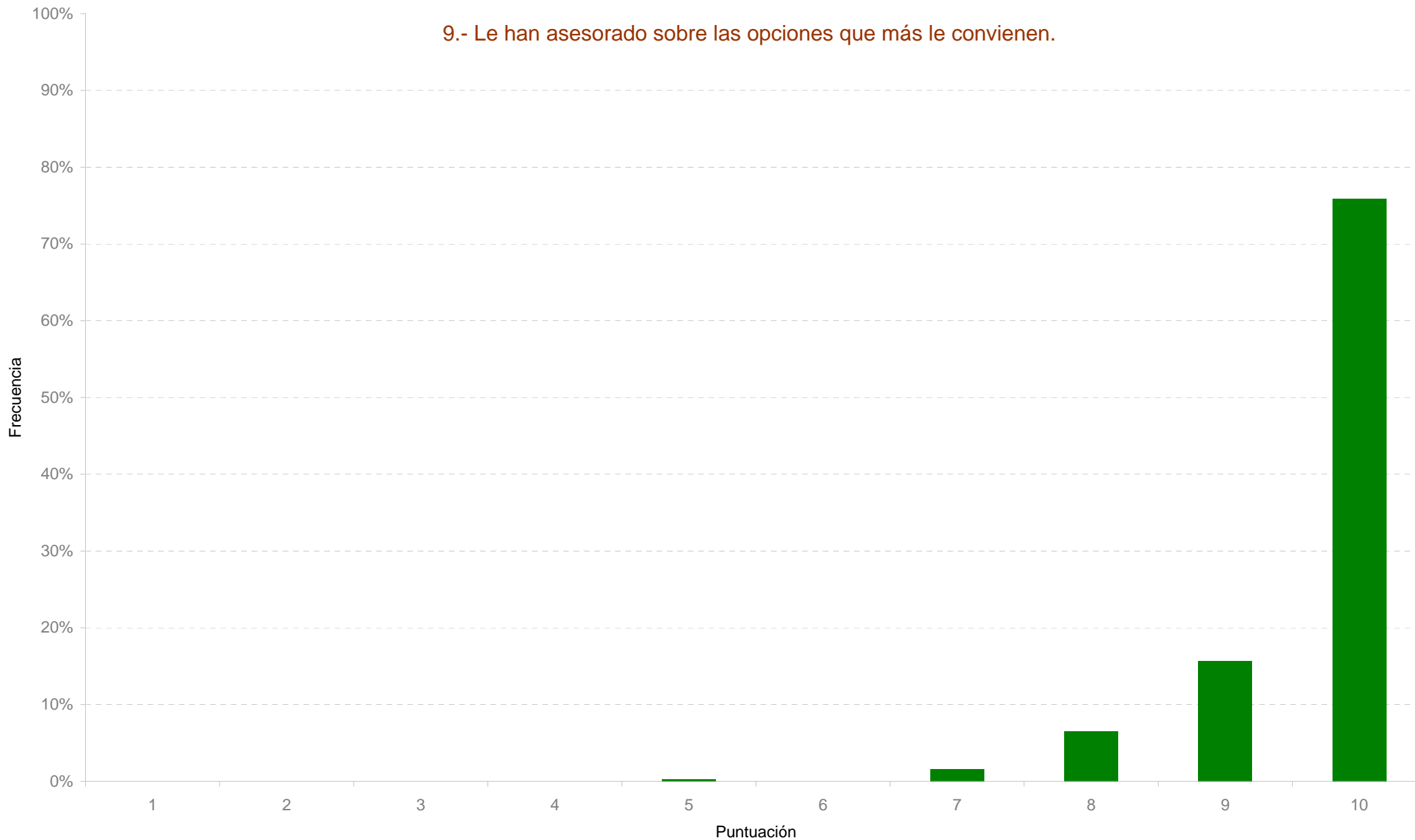
6.- El personal del ADL le ha tratado con amabilidad y consideración.



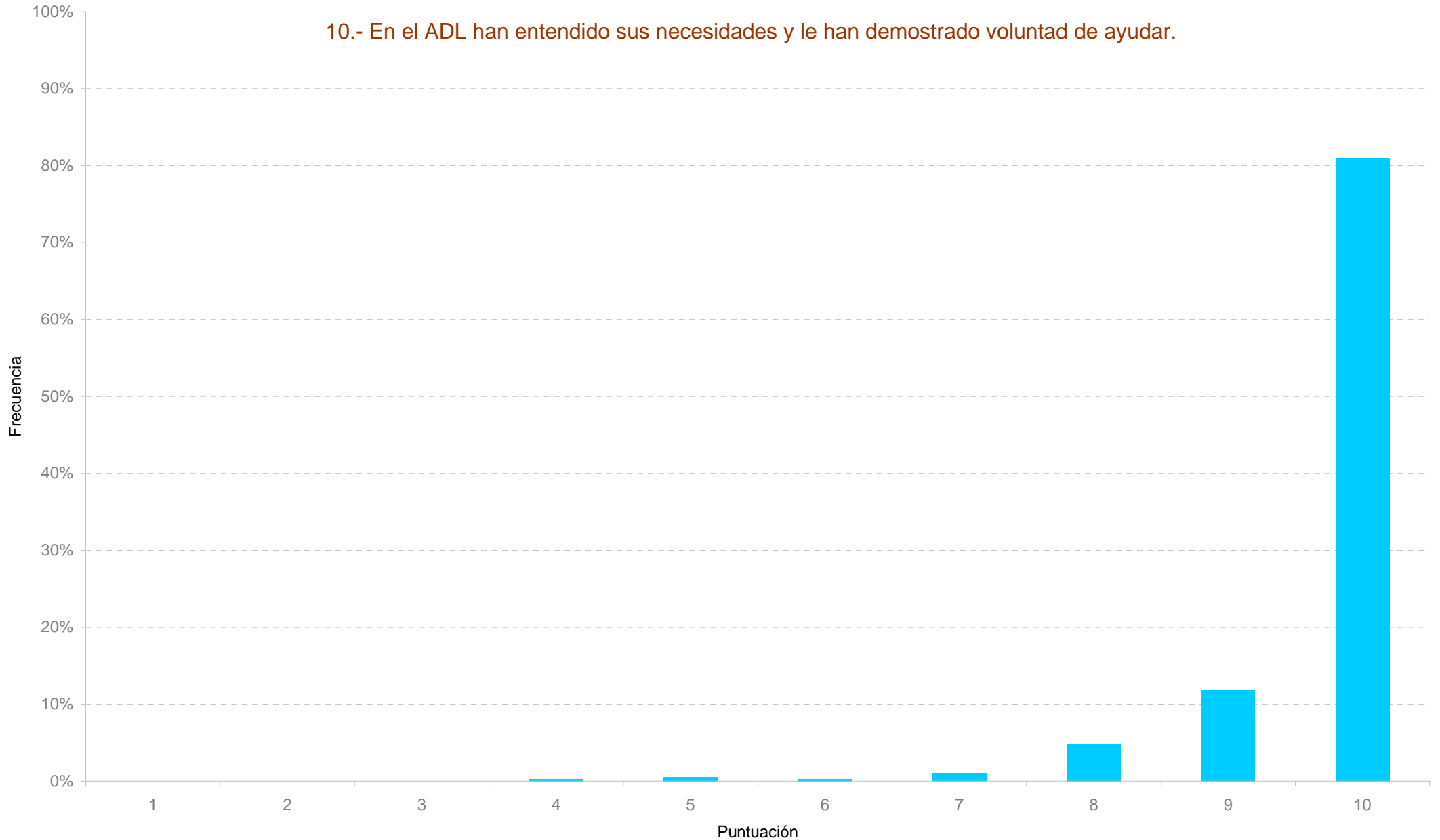
7.- El personal del ADL le ha garantizado intimidad y confidencialidad.



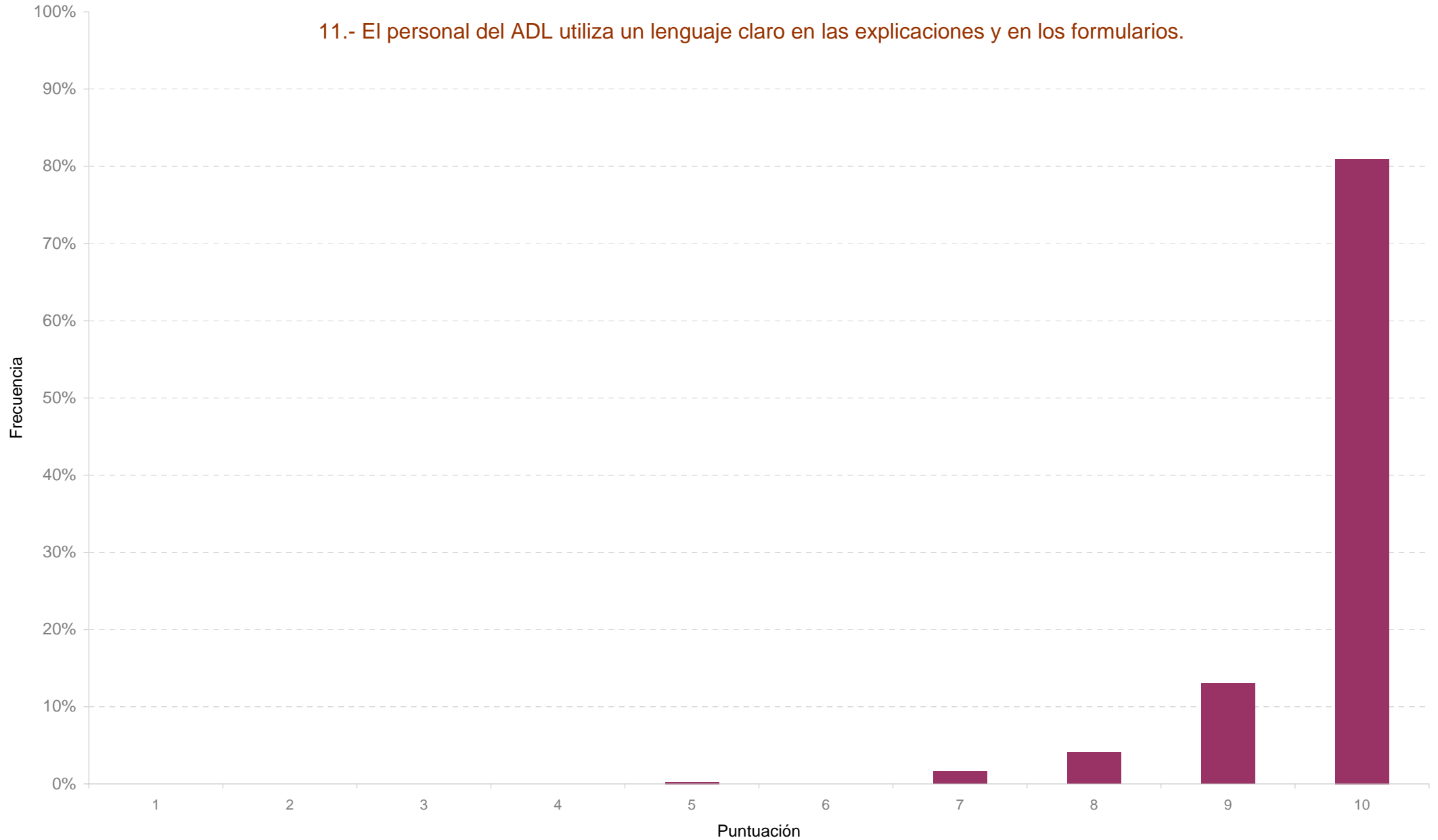


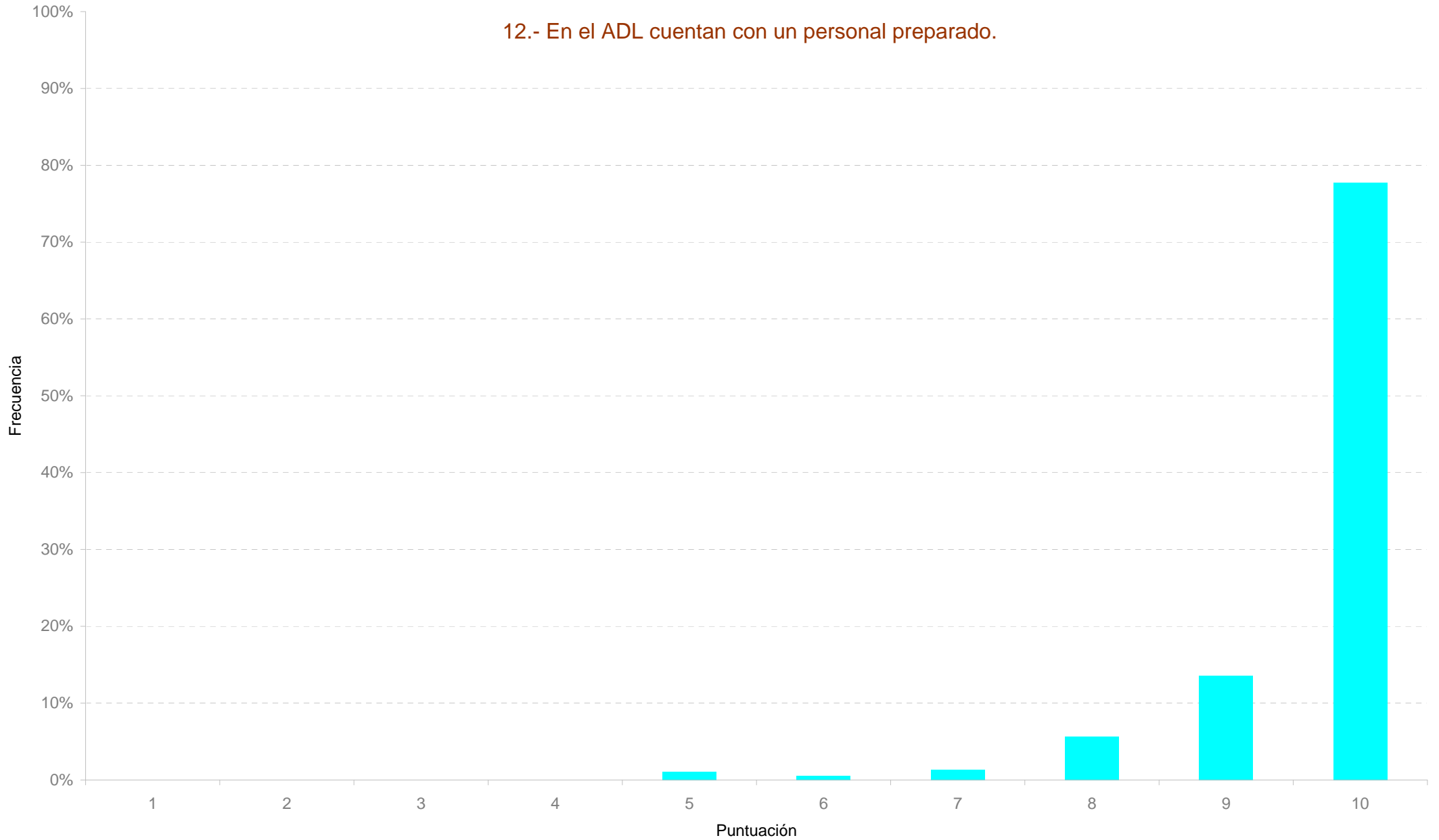


10.- En el ADL han entendido sus necesidades y le han demostrado voluntad de ayudar.



11.- El personal del ADL utiliza un lenguaje claro en las explicaciones y en los formularios.





13.- EN GENERAL ¿cúal es su grado de satisfacción global con el ADL?.

