



REPORTE DE RESULTADOS ENCUESTA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PROGRAMA EDUCATIVO EN 2018.

I. INTRODUCCIÓN

El día 16 de Julio de 2019 se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa Educativo, con 24 planteamientos a 22 personas mayores de 50 años, 19 mujeres y 3 hombres, cuya calificación fue vaciada para calificar seis factores.

Se utilizó una escala del 1 al 5. Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.

Los contestadores son afiliados al Programa Educativo, de Estancia y de Talleres, con un mínimo de 3 meses de afiliación.

Aproximadamente el 70% son Afiliados de Talleres y el 30% son Afiliados de Estancia.

Los 22 significan el 68% de la población total de Afiliados al Programa de Aprendizaje que asistieron.

La calificación grupal se saca promediando la suma de la contestación a cada planteamiento entre el número de contestadores.

Se ha utilizado el mismo cuestionario durante las Encuestas desde 2011 hasta 2019, por lo que se puede comparar la calificación. . Y aunque la calificación siempre ha arrojado cifras de excelente a extraordinario, pueden observarse aún algunas variantes.

II. CALIFICACIÓN

Ningún factor bajó de calificación 9.5, en escala del 1 – 10:

FACTORES MEDIDOS (en orden de mayor a menor)	1 al 5	1 al 10	vs. 2018
AMBIENTE	4.93	9.86	108%
COMUNICACIÓN	4.89	9.77	106%
COMIDA	4.92	9.85	105%
RECREACIÓN	4.73	9.47	101%
INSTALACIONES	4.80	9.59	101%
A P R E N D I Z A J E	4.86	9.73	101%

Se anotaron 8 comentarios espontáneos específicos y 4 comentarios espontáneos generales, lo que implica un promedio de 0.55 por persona.

Y analizando calificaciones de cada planteamiento y comentarios por cada factor, encontramos que la más baja calificación fue de 4.68 (9.4) “La ubicación de Girasoles me parece muy conveniente y llego con facilidad”, sin que signifique una calificación muy baja.

Y la más alta calificación fue de 5.0 (10) y la obtuvieron cuatro planteamientos:

1. En Girasoles he aprendido de verdad que el aprendizaje no tiene edad, y sí se pueden iniciar nuevos desarrollos.
2. El orden, limpieza e higiene de las instalaciones es excelente.
3. El ambiente de colaboración a la hora de recoger la cocina me parece muy justo y conveniente.
4. Que todos nos hablemos de tú, indica igualdad, y es muy agradable.

En un comparativo con el año 2018, todos los factores aumentaron: tres un punto porcentual ; uno cinco puntos Porcentuales; uno seis puntos porcentuales y uno ocho puntos porcentuales.

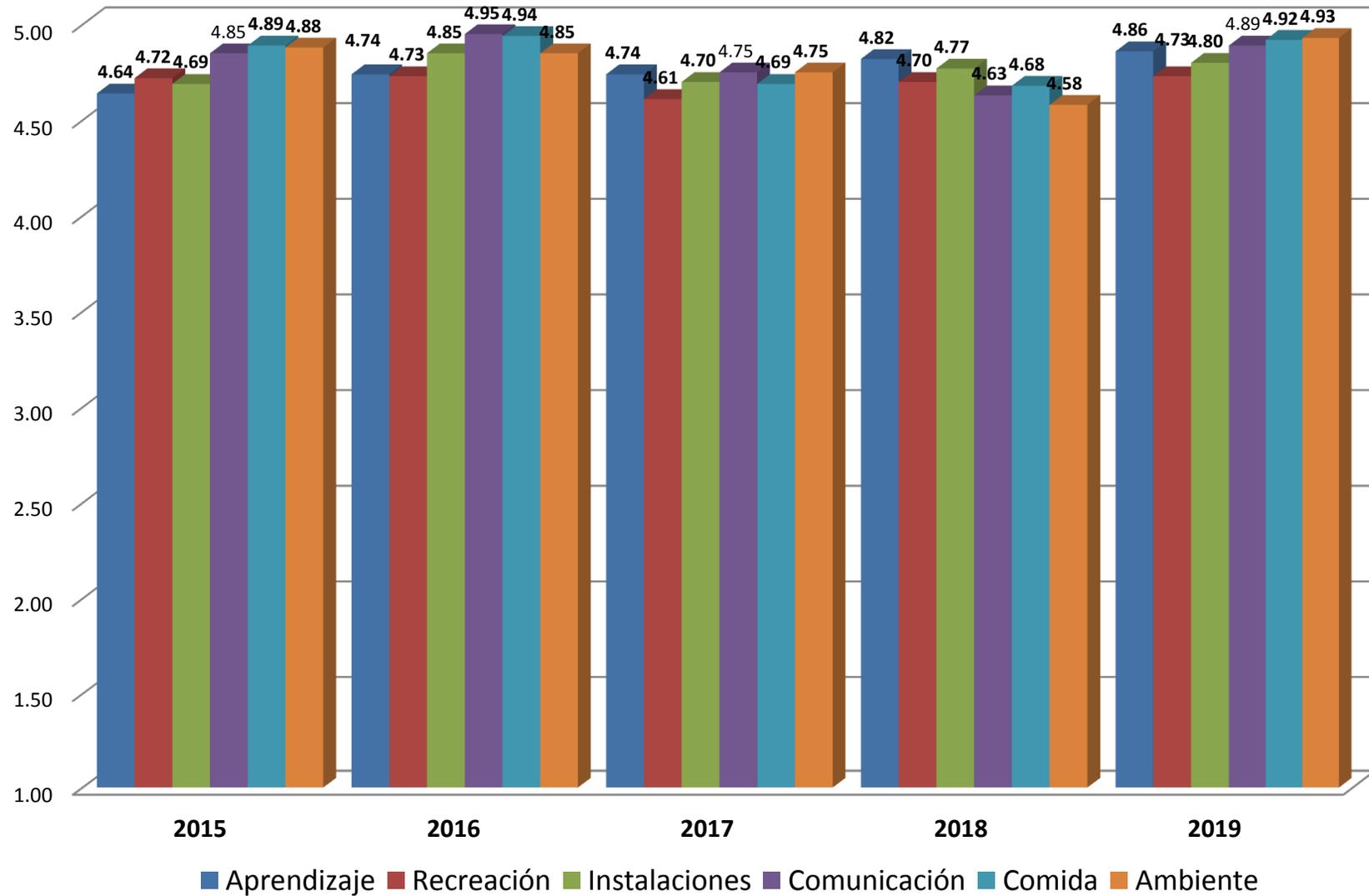
Puede resultar interesante analizar la tabla completa:

APRENDIZAJE		4.86	9.73
1	La gran parte de los temas de los talleres me atraen para asistir	4.77	9.5
2	La mayor parte de los instructores son expertos y nos estimulan bastante hacia el avance en el aprendizaje.	4.86	9.7
3	Estoy viendo que puedo aprender cosas nuevas, siempre y cuando le ponga esfuerzo	4.82	9.6
4	En Girasoles he aprendido de verdad que el aprendizaje no tiene edad, y si se puede iniciar nuevos desarrollos	5.00	10.0

RECREACION		4.73	9.47
5	Los eventos de fechas especiales como el Día de la Madre, de la Independencia, Aniversario, me ayudan a sentir que soy parte de un buen grupo.	4.77	9.5
6	Me gustan mucho las excursiones a teatro, exposiciones, música.	4.80	9.6
7	Las excursiones para conocer otras organizaciones como Industrias, Universidades y otras empresas me parecen muy interesantes de conocer.	4.65	9.3
8	Me gusta que me festejen mi cumpleaños, es algo bien importante.	4.71	9.4
INSTALACIONES		4.80	9.59
9	El orden, limpieza e higiene de las instalaciones es excelente	5.00	10.0
10	La ubicación de Girasoles me parece muy conveniente y llego a ella con facilidad.	4.68	9.4
11	Los horarios y los días de la semana trabajados me parecen muy adecuados.	4.86	9.7
12	El espacio, el equipo y mobiliario son adecuados a las actividades y número de personas.	4.64	9.3

COMUNICACION		4.89	9.8
13	El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.	4.91	9.8
14	Mi familia está bien informada sobre lo que ocurre conmigo en Girasoles, y me apoyan.	4.86	9.7
15	Mis opiniones cuentan, son escuchadas, y se me informa si se pueden o no llevar a cabo.	4.86	9.7
16	Conozco los Valores de Girasoles, y sus reglas son bien claras, buscan el bien común y son fáciles de acatar.	4.91	9.8
COMIDA		4.92	9.85
17	Me gusta mucho la comida; es sana, sabrosa, suficiente, variada.	4.95	9.9
18	El horario de comida me parece muy adecuado.	4.94	9.9
19	El ambiente que hay cuando comemos es de camaradería, divertido y de confianza siempre.	4.80	9.6
20	El ambiente de colaboración a la hora de recoger la cocina me parece muy justo y conveniente.	5.00	10.0
AMBIENTE		4.93	9.86
21	La música es muy de mi gusto y la disfruto mucho	4.91	9.8
22	Me gustan mucho las fotografías, y siempre tengo acceso a adquirirlas para llevarlas a casa.	4.86	9.7
23	Hay siempre un trato afectuoso, de confianza, de respeto, divertido, y agradable en general.	4.95	9.9
24	Que todos nos hablemos de tú, indica igualdad, y es muy agradable.	5.00	10.0

CALIDAD EN EL SERVICIO PROGRAMA EDUCATIVO 2015 A 2019



III. CONCLUSIONES:

- a) Este programa es muy incidente y está muy consolidado. Es altamente apreciado. A pesar de estar calificado casi contra el techo, algunos de sus factores tuvieron una considerable subida entre 2019 vs 2018.
- b) Siendo este el programa que más espacio requiere y sin haberlo ampliado, es sorprendente la alta calificación de instalaciones.
- c) La comunicación que se mantiene con los beneficiados nos ha llevado a una orientación más estrecha a sus necesidades.
- d) El perfil de beneficiados, hoy más orientados hacia el aprendizaje y desarrollo, hace más aprovechable el programa.

**CAROLA AMPARÁN, CONSEJERA OPERATIVA.
VICE-PRESIDENTE.**