



Octubre 15 de 2021.

REPORTE DE RESULTADOS ENCUESTA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PROGRAMA EDUCATIVO EN 2021.

I. INTRODUCCIÓN

En el mes de Agosto de 2021 se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa Educativo, con 20 planteamientos a 20 personas mayores de 50 años, 17 mujeres y 3 hombres, cuya calificación fue vaciada para calificar cinco factores: Recreación, Aprendizaje, Comunicación, Instalaciones y Modalidad Virtual.

Este instrumento se aplicó vía telefónica por la Lic. Gabriela Campos, colaboradora de Girasoles ajena a este Programa..

Cabe aclarar que las personas participantes todavía se encontraban en confinamiento por Covid-19. Por lo cual en este instrumento se suprimieron dos factores (ambiente y comida) y se adicionó uno (modalidad virtual).

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

Los contestadores son afiliados de talleres, virtuales y presenciales del Programa Educativo, con un mínimo de 3 meses de afiliación.

II. CALIFICACIÓN

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

Se ha utilizado el mismo instrumento (con pequeñas variantes) durante las Encuestas desde 2011 hasta 2021, por lo que se puede comparar históricamente la calificación.

No todos los factores se pueden medir por razón de que los beneficiados no reciben el servicio. Es el caso de los factores Ambiente e Instalaciones, que no pudieron ser medidos en 2021.

Y aunque la calificación siempre ha arrojado cifras de excelente a extraordinario hasta 2019, habiendo observado una baja en 2020. **Este año 2021 y a pesar de la virtualidad, se observaron alzas considerables entre 2021 y 2020: Aprendizaje aumentó 29%, Recreación 22%, Comunicación 38%, y Modalidad Virtual 52%**

El factor más alto fue Recreación, en escala del 1–10, 9.9. Y el más bajo fue Modalidad virtual y Comunicación, 9.7

Como se aprecia en la siguiente tabla, todos los factores subieron:

FACTORES MEDIDOS (en orden de mayor a menor)	1 al 5	1 al 10	vs. 2020
APRENDIZAJE	4.91	9.8	29%
RECREACIÓN	4.95	9.9	22%
INSTALACIONES	0.0	n/a	n/a
COMUNICACIÓN	4.86	9.7	38%
AMBIENTE	n/a	n/a	n/a
MODALIDAD VIRTUAL	4.86	9.7	52%

Se anotaron en total 113 comentarios, equivalente a un promedio de 5.7 por persona. Es decir, el número de comentarios por segundo año rompió record histórico.

La mayor parte de los comentarios a planteamientos expresos son positivos, hablan del estímulo que reciben, de su contacto con las nueva tecnologías de comunicación, de lo mucho que están aprendiendo, en cualquier edad se aprende, la inclusión que experimentan, lo virtual no es mejor pero les ha ayudado, el disfrute de los eventos culturales, cómo consideran al grupo como familia, los festejos de cumpleaños sorprenden y ayudan, mi familia encantada, mi familia me regañan si no participo, me siento “chucha cuerera” en cuanto a aprendizaje, he avanzado mucho, ya aprendí a usar zoom, Girasoles me cambió la vida, etc.

PLANTEAMIENTOS	1 al 5	1 al 10
----------------	--------	---------

Y
analizando calificaciones de cada planteamiento encontramos que la más baja calificación fue de 4.70 (9.4 escala 1-10) en el planteamiento # 12: “Aun cuando no es tan agradable como la actividad presencial, me agrada continuar por la vía virtual”.

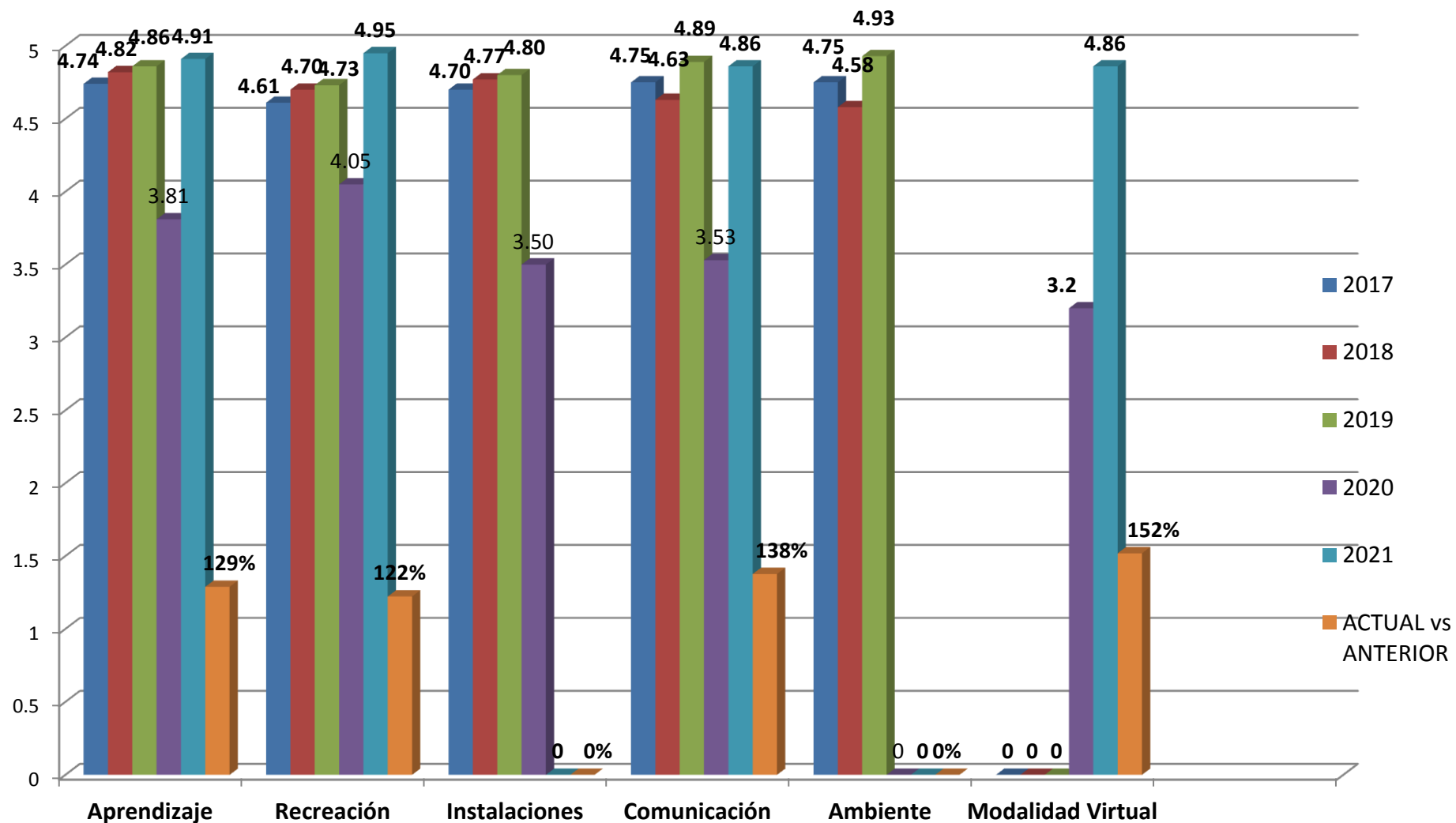
Y las calificaciones de 5.0 absoluto, la máxima, (10 en escala 1-10) la obtuvieron los factores 4,5, 6, 7, 14 y 15.

También puede resultar interesante analizar que **8 de los 15 planteamientos (53%) obtuvieron una calificación de 9.9 a 10**, según tabla a continuación:

APRENDIZAJE		4.91	9.83
1	Me gustan muchos de los temas de los talleres ahora virtualmente	4.80	9.6
2	Los instructores son expertos y aun virtualmente nos estimulan hacia avanzar en el aprendizaje.	4.95	9.9
3	Estoy viendo que puedo aprender cosas nuevas, siempre y cuando le ponga esfuerzo	4.90	9.8
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 (presencial y virtual)		4.95	9.90
5	Los eventos de fechas especiales, como el Día de la Madre, de la Independencia, Aniversario, aunque sea virtualmente, me ayudan a sentir que soy parte de un buen grupo.	5.00	10.0
6	Las pláticas culturales sobre historia y las excursiones virtuales a teatro, exposiciones, son muy agradables.	5.00	10.0
7	Me gusta la práctica del festejo de cumpleaños, con llamada y pastelito a domicilio, es algo bien importante.	5.00	10.0
8	Los horarios y días de la semana de eventos virtuales me parecen muy convenientes	4.80	9.6
COMUNICACION		4.86	9.7
9	El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.	4.95	9.9
10	Mi familia está bien informada sobre lo que ocurre conmigo en Girasoles, y me apoyan.	4.74	9.5

11	Conozco los Valores de Girasoles, y sus reglas son bien claras, buscan el bien común y son fáciles de acatar.	4.90	9.8
MODALIDAD VIRTUAL		4.86	9.73
12	Aún cuando no es tan agradable como la actividad presencial, me agrada continuar por la vía virtual	4.70	9.4
13	Voy avanzando en vencer las dificultades de uso de tecnologías modernas	4.75	9.5
14	Aún por la vía virtual, el trato que recibo es afectuoso, de confianza y respeto	5.00	10.0
15	Hay un ambiente de colaboración en todos las personas con los que trato	5.00	10.0

EVALUACIÓN CALIDAD PROGRAMA EDUCATIVO 2021 (2° AÑO PANDEMIA)





III. CONCLUSIONES:

- a) Este programa ha sido muy incidente y es tradicionalmente altamente apreciado por los beneficiados. Las horas de desarrollo por beneficiado son altas.
- b) Este año y a pesar de que las actividades fueron más virtuales que presenciales y que la pandemia ha continuado, se alcanzaron las cifras tradicionalmente altas, en contraste con la evaluación del año 2020, año de inicio de la pandemia Covid19, en que cayeron considerablemente.
- c) Los resultados de esta evaluación nos confirman la validez de las acciones del Programa Educativo.
- d) En la medida de lo posible que permita la situación sanitaria estaremos aumentando las actividades presenciales manteniendo la seguridad higiénica-sanitaria.

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