



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

El día 17 de Julio de 2018 se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa Educativo, con 24 planteamientos a 23 personas mayores de 50 años, 20 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 23 significan el 66% de la población total de Afiliados al Programa de Aprendizaje que asistieron ese día.

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 2018, 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.

Ningún factor bajó de calificación 9, en escala del 1 – 10:

FACTORES MEDIDOS (en orden de mayor a menor)	1 al 5	1 al 10
AMBIENTE	4.58	9.65
COMUNICACIÓN	4.63	9.54
COMIDA	4.68	9.39
RECREACIÓN	4.70	9.36
INSTALACIONES	4.77	9.26
A P R E N D I Z A J E	4.82	9.17

Se anotaron 14 comentarios espontáneos específicos y 5 comentarios espontáneos generales, lo que implica un promedio de 0.83 por persona.

Y analizando calificaciones de cada planteamiento y comentarios por cada factor, encontramos que la más baja calificación fue de 4.18 (8.4) “La gran parte de los talleres me atraen para asistir”, pues la oferta de talleres es cada vez más alta cada año. Este planteamiento sacó la más baja calificación también en el año anterior.

Y la más alta calificación fue de 4.96 (9.9) “Que todos nos hablemos de tú indica igualdad y es muy agradable”.

PLANTEAMIENTOS		1 al 5	1 al 10	COMENTARIOS
APRENDIZAJE		4.58	9.17	
1	La gran parte de los temas de los talleres me atraen para asistir	4.18	8.4	
2	La mayor parte de los instructores son expertos y nos estimulan bastante hacia el avance en el aprendizaje.	4.41	8.8	
3	Estoy viendo que puedo aprender cosas nuevas, siempre y cuando le ponga esfuerzo	4.87	9.7	Si pongo interés yo sé que puedo aprender
4	En Girasoles he aprendido de verdad que el aprendizaje no tiene edad, y si se puede iniciar nuevos desarrollos	4.87	9.7	
RECREACION		4.68	9.36	
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.	4.91	9.8	
6	Me gustan mucho las excursiones a teatro, exposiciones, música.	4.57	9.1	Por falta de tiempo no puedo asistir
7	Las excursiones para conocer otras organizaciones como Industrias, Universidades y otras empresas me parecen muy interesantes de conocer.	4.55	9.1	No asisto pr falta de interés sino por falta de tiempo
8	Me gusta que me festejen mi cumpleaños, es algo bien importante.	4.68	9.4	Me siento contenta de compartir con mis compañeros

INSTALACIONES		4.63	9.26	
9	El orden, limpieza e higiene de las instalaciones es excelente	4.74	9.5	
10	La ubicación de Girasoles me parece muy conveniente y llego a ella con facilidad.	4.78	9.6	Afortunadamente para mí, pues vivo muy cerca
11	Los horarios y los días de la semana trabajados me parecen muy adecuados.	4.65	9.3	Más clases igual precio
12	El espacio, el equipo y mobiliario son adecuados a las actividades y número de personas.	4.35	8.7	
COMUNICACION		4.77	9.54	
13	El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.	4.78	9.6	
14	Mi familia está bien informada sobre lo que ocurre conmigo en Girasoles, y me apoyan.	4.78	9.6	
15	Mis opiniones cuentan, son escuchadas, y se me informa si se pueden o no llevar a cabo.	4.65	9.3	Algunas no
16	Conozco los Valores de Girasoles, y sus reglas son bien claras, buscan el bien común y son fáciles de acatar.	4.86	9.7	

COMIDA		4.70	9.39	
17	Me gusta mucho la comida; es sana, sabrosa, suficiente, variada.	4.80	9.6	No como aquí
				No como en Girasoles
18	El horario de comida me parece muy adecuado.	4.59	9.2	No como en Girasoles
19	El ambiente que hay cuando comemos es de camaradería, divertido y de confianza siempre.	4.82	9.6	No como en Girasoles
20	El ambiente de colaboración a la hora de recoger la cocina me parece muy justo y conveniente.	4.57	9.1	No como en Girasoles
AMBIENTE		4.82	9.65	
21	La música es muy de mi gusto y la disfruto mucho	4.76	9.5	En el horario que yo asisto no oigo música
22	Me gustan mucho las fotografías, y siempre tengo acceso a adquirirlas para llevarlas a casa.	4.62	9.2	
23	Hay siempre un trato afectuoso, de confianza, de respeto, divertido, y agradable en general.	4.96	9.9	
24	Que todos nos hablemos de tú, indica igualdad, y es muy agradable.	4.96	9.9	A la hora de la clase debe existir una gerarquía

COMENTARIOS GENERALES

1	El trato hacia el afiliado por parte de todo el personal de Girasoles es muy respetuoso y muy profesional
2	Girasoles es como nuestra casa parte de nuestra familia extendida - Las fotos están siempre tomadas profesionalmente - los talleres siempre son actuales y permiten el desarrollo de los participantes.
3	Todo super
4	En Girasoles tengo muy buenos maestros y con mis compañeros he hecho muy buenas relaciones, además el personal es muy amable con todos nosotros.
5	Es muy gratificante asistir a Girasoles

CONCLUSIONES:

Finalmente, en un comparativo histórico encontramos en la gráfica siguiente que, en una relación al año anterior, un factor mide lo mismo mientras que dos bajan 3 y 4 puntos porcentuales, y 3 aumentan de 1 a 2 puntos porcentuales. Lo que significaría que la calificación alta se ha mantenido en los últimos tres años entre una escala de calificación 1-10: 9.17 a 9.65

CAROLA AMPARÁN, CONSEJERA OPERATIVA.
VICE-PRESIDENTE.

CALIDAD EN EL SERVICIO PROGRAMA EDUCATIVO 2011 A 2018

