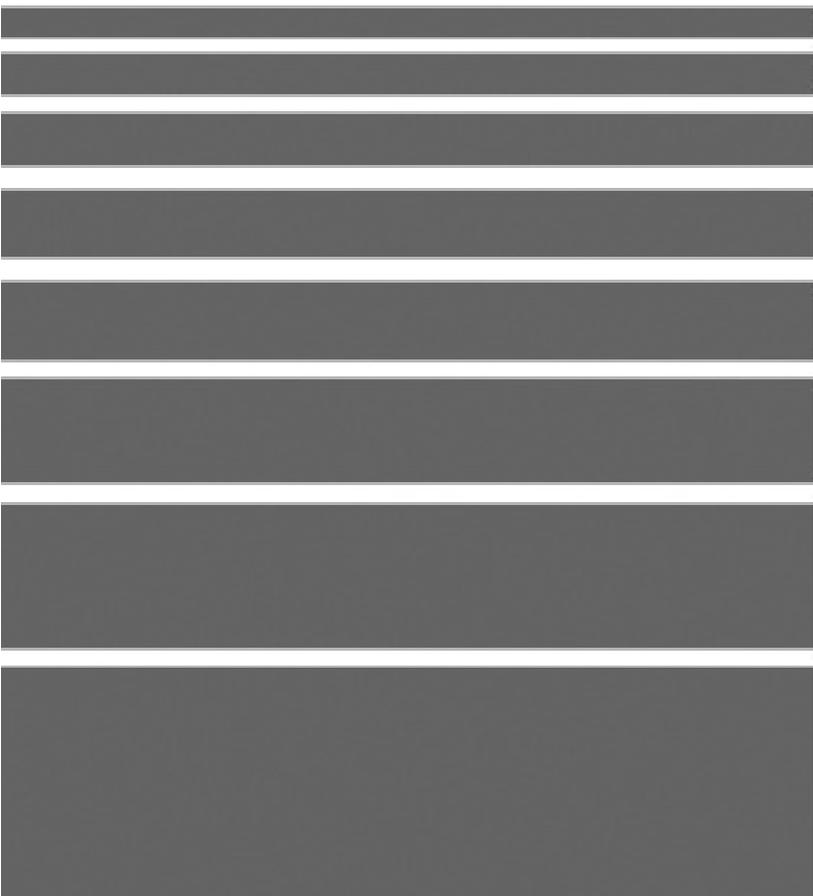




# Modelos y encuestas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Servicios Públicos

**Autores:** Laura Nieto Cacho  
Francisco Parra Rodríguez

DOC. Nº 1/2022  
ISSN 2444 - 1627  
Santander, Cantabria



# ÍNDICE

RESUMEN.....	2
I.- INTRODUCCIÓN.....	2
2.1 ¿Por qué hay que evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos?.....	2
2.2 Diferencias entre calidad y satisfacción.....	4
3.- MODELOS DE MEDICIÓN: SERVQUAL Y SERVPERF.....	5
3.1 Modelo SERVQUAL.....	6
3.2.- Modelo SERVPERF.....	10
4.- ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	11
4.1 Primer Periodo.....	12
4.2 Segundo periodo.....	15
4.3 Cuestionario.....	17
4.4 Cálculo de la muestra.....	18
4.5 IPCS. Índice de percepción de la calidad de los servicios.....	20
4.6 Resultados.....	22
5.- ENCUESTA SOBRE EL GRADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	22
6.- CONCLUSIONES.....	25
Referencias bibliográficas.....	26
Anexo I. Cuestionarios SERVQUAL.....	27
Anexo II. Cuestionario de la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios.....	30
Anexo III. Ficha Técnica de la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (2014).....	33
Anexo IV: Análisis factorial exploratorio (2019).....	34
Anexo V: Análisis de conglomerados (2019).....	40
Anexo VI: Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Servicio Cántabro de Empleo (2019).....	44
Anexo VII: Cuestionarios de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Cántabro de Empleo.....	45

## RESUMEN

El objetivo de este documento técnico es mostrar la colaboración del ICANE, con diferentes organismos del Gobierno de Cantabria, en la elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. En concreto, desde 2014 colabora con la Inspección General de Servicios y desde 2017 con el Servicio Cántabro de Empleo.

Ambas operaciones estadísticas son oficiales y de interés para la Comunidad Autónoma, figurando en Plan Estadístico de Cantabria vigente y responden a mandatos que requieren la medición de los servicios públicos. Por un lado, en cuanto a la encuesta elaborada por la Inspección General de Servicios, el mandato queda recogido en *la Carta de Compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas*, aprobada el 16 de noviembre de 2009 y ratificada por el Gobierno de Cantabria en la Conferencia Sectorial de Administración Pública. Por otro lado, respecto a los datos de empleo, Cantabria junto con el resto de Comunidades Autónomas remite los datos a la Red de Servicios Públicos de Empleo de la Unión Europea.

## I.- INTRODUCCIÓN

En este documento técnico se expone la experiencia del ICANE en la elaboración de encuestas de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. El documento está dividido en dos partes, siendo la primera en la que se aborda el marco teórico, con unas referencias acerca de la necesidad de evaluar los servicios públicos y las diferencias entre calidad y satisfacción. Asimismo, se explican dos de los modelos de evaluación de la calidad de los servicios más utilizados, como son el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF.

En la segunda parte se explica las metodologías de las dos encuestas, que son fruto de la colaboración entre el ICANE y los Servicios del Gobierno implicados. En concreto, la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios se realiza desde 2014 en colaboración con la Inspección General de Servicios, en tanto que la Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo, se efectúa desde 2017, conjuntamente con dicho organismo.

El documento termina con unas breves conclusiones y un amplio apartado de anexos en los que se han incluido los cuestionarios, las fichas técnicas de las encuestas, y un análisis factorial exploratorio del IPCS que se realiza como complementario a la explotación de los resultados de dicha encuesta.

## 2.- JUSTIFICACIÓN Y MARCO TEÓRICO

### 2.1 ¿Por qué hay que evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos?

En primer lugar, conviene hacer unas reflexiones sobre la Administración Pública del siglo XXI y la importancia de medir la calidad de la misma.

La Administración Pública tradicional, basada en la legalidad de actuación y con una oferta uniforme de servicios públicos, se limitaba a ejercer su capacidad de regulación y a prestar servicios de forma eficaz y eficiente. En este siglo, se da paso, por tanto,

a una nueva Administración que está al servicio de la ciudadanía, basada en las personas, en la calidad del servicio y en el uso de las nuevas tecnologías.

La Administración se define entonces como un conjunto de órganos e instituciones prestadoras de servicios requeridos por la sociedad, que atiende la capacidad de elegir que tienen los ciudadanos como usuarios de estos servicios y que sabe adaptarse continuamente a la evolución de sus exigencias de calidad en la prestación de los mismos. Los principios que deben regir este marco de actuación son los siguientes: proximidad a la ciudadanía, transparencia, objetividad, calidad y reconocimiento.<sup>1</sup>

La Administración sitúa a la ciudadanía como referente de sus actuaciones, ciudadanía que es más participativa y activa, y que exige a las administraciones públicas más transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas.

En este contexto los servicios públicos deben ser evaluados, no solo en términos de eficiencia, sino también en términos de satisfacción de sus usuarios porque el óptimo del rendimiento de un servicio no se fija exclusivamente en términos de beneficio económico, sino en términos de cobertura o prestación eficiente y satisfactoria del mismo <sup>2</sup>.

Dado que, además, la ciudadanía está requiriendo una participación activa en el proceso de gestión de los servicios públicos, se vuelve necesario analizar y conocer en profundidad las demandas de aquella, recurriendo al uso de instrumentos que aporten información al respecto. Sin olvidar que el punto de partida de todo proceso de mejora es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios.

Un hito importante en este proceso de cambio de las Administraciones Públicas, viene dado por la aprobación, por parte de la Conferencia Sectorial de Administración Pública, el 16 de noviembre de 2009, de *la Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones Públicas*.

Tal y como se recoge en la Carta, la finalidad de la misma es establecer un enfoque común por parte de las diferentes Administraciones españolas (nacional, autonómicas y locales), orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública y a la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de calidad y en la formulación de sus políticas y planes para la mejora continua.

En la Carta se concreta el principio de servicio al ciudadano en torno a dos referencias básicas, por un lado, la orientación de la gestión pública a resultados y, por otro lado, la satisfacción de los ciudadanos en su condición tanto de usuarios de los servicios como de copartícipes en el diseño, implementación y evaluación de las políticas y servicios públicos.

La Carta considera, entre otras estrategias de calidad a implantar por las Administraciones Públicas, la adopción de iniciativas de evaluación de actividades y resultados que permitan determinar el nivel de eficacia, rendimiento y satisfacción con las políticas y servicios públicos, lo que redundará en el desarrollo de los procesos de mejora y del aprendizaje organizativo. Asimismo, entre los compromisos adquiridos en la Carta, se recoge expresamente el desarrollo de herramientas de tipo

---

<sup>1</sup> Gobierno de Cantabria (2006): *Medición de la satisfacción de los ciudadanos. Aplicación del modelo Servqual en el Gobierno de Cantabria*. KPMG.

<sup>2</sup> Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2014): *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios*.

cualitativo y cuantitativo, incorporando las expectativas, percepciones y valoraciones de los actores clave<sup>3</sup>.

Por último, es importante señalar que de lo que se trata es de medir la satisfacción de los ciudadanos, analizarla y actuar en consecuencia, con el fin de mejorar los servicios públicos, y también de reducir costes y aumentar la eficiencia, de forma que aumente la confianza de los mismos en la Administración.

Así, ahondando en la idea, y tal y como recoge la *Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones Públicas*, el objetivo final es conseguir que las Administraciones Públicas se conviertan en auténticas organizaciones inteligentes, capaces de generar valor para la ciudadanía, aumentando y mejorando sus posibilidades vitales y favoreciendo un desarrollo sostenible de la sociedad.

## 2.2 Diferencias entre calidad y satisfacción

Otro punto que conviene aclarar es la diferencia entre calidad y satisfacción, ya que, entre otras cuestiones, las encuestas que vamos a analizar emplean ambos términos. Estos, en ocasiones, se utilizan como sinónimos, por lo que es necesario aportar algunos elementos para la reflexión.

Empezando por la calidad, lo primero que hay que considerar es que no existe un único concepto de calidad, caben varias definiciones, tal y como se detalla a continuación<sup>4</sup>:

- Calidad como excelencia, es decir, es su concepción más absoluta.
- Calidad como ajuste a las especificaciones, siendo una definición más objetiva y, por tanto, cuantificable. Permite comparar la evolución de la calidad del servicio en el tiempo, aunque no tiene en cuenta la perspectiva del usuario del mismo.
- Calidad como valor, midiendo lo que es mejor para cada usuario, refiriéndose entre otros al precio o la accesibilidad.
- Calidad como "satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores", basándose en la percepción que estos tienen del servicio. Es la medida más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del servicio.

Si nos fijamos en esta última definición, la calidad y la satisfacción de los usuarios serían sinónimos. Hay un extenso debate teórico acerca de las diferencias entre "calidad percibida", "calidad del servicio" y "satisfacción" que no es objeto de este documento. Se pretende en este apartado esbozar unas pinceladas acerca del mismo, en aras de facilitar la comprensión de lo que sigue después.

En primer lugar, habría que señalar que las dos primeras definiciones de calidad que mencionábamos, como excelencia y ajuste a las especificaciones, están más orientadas a los productos y no a los servicios. Ya que lo que nos ocupa son los servicios, es fundamental esta distinción. Así, la primera diferencia entre servicio y producto, podría ser el carácter intangible del primero. Es también la primera dificultad de objetividad a la hora de hablar de la noción de calidad.

La segunda dificultad, aparece en la idea de interacción, que refiere necesariamente a una relación de carácter interpersonal, y por lo tanto cargada de más elementos de subjetividad y de mayores cotas de dinamismo y variabilidad.

---

<sup>3</sup> RESOLUCIÓN de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

<sup>4</sup> Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014).

Otro rasgo diferencial de los servicios es su heterogeneidad, cada prestación es diferente ya que se adapta a la demanda que presenta el ciudadano, haciendo necesario un sistema de prestación flexible para los servicios, lo que no ocurre en la producción de bienes.

La heterogeneidad también está relacionada con el hecho que los servicios generalmente se crean y se consumen en el mismo acto. Esto supone, entre otras cuestiones que nunca disponemos de un "stock" de servicios que puedan ser puestos en circulación ya que es imposible su almacenaje.

Asimismo, dado que la calidad surge de una interacción personal, esta solo puede ser evaluada una vez que se ha prestado el servicio, ya que este puede fallar en el momento de su aplicación. Por último, habría que tener en cuenta que, al ser simultánea la producción y el consumo del servicio, el usuario (ciudadano) participa en el proceso, por lo que el conocimiento de las habilidades de acción y cognitivas del ciudadano, entre otras, supone una herramienta de máxima utilidad en el proceso de *servucción*, cuyo objetivo debe ser la producción de servicios públicos de calidad y adaptados a las necesidades de la ciudadanía<sup>5</sup>.

Por todo lo anterior, cuando se habla de servicios, los términos, calidad de servicio y calidad percibida llegan a ser sinónimos y se emplean para referirse a la adecuación del servicio a las especificaciones del cliente.

En cuanto al concepto de satisfacción, esta es producto de una transacción y además está condicionada por factores preexistentes y adquiridos por el usuario, tales como la experiencia o el grado de satisfacción percibida en otras transacciones similares, que será un condicionante, tanto para la medición de la satisfacción con una transacción concreta, como para la medición de la satisfacción con el servicio de forma global.

Después de este análisis somero se puede decir que la calidad percibida y la satisfacción no son sinónimos, aunque exista una relación entre ellos. La satisfacción, por lo general, se observa como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del mismo.

Por último, es importante destacar que la satisfacción de los ciudadanos usuarios de los servicios públicos tiene un peso destacado en todos los modelos de gestión de la calidad, entre ellos, el Modelo EFQM de Excelencia, el Marco Común de Evaluación (CAF), el modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM) y la Norma ISO 9001:2008<sup>6</sup>.

### **3.- MODELOS DE MEDICIÓN: SERVQUAL Y SERVPERF**

En este apartado se analizan dos de los modelos más utilizados para medir la calidad de los servicios públicos, el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry 1985, 1988) y el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), ambos provenientes del mundo del marketing. La principal diferencia entre ambos se centra en los conceptos que miden, no tanto en los atributos medidos. Así, el primero mide a partir de percepciones y expectativas, mientras que el segundo mide únicamente las percepciones.

A continuación, pasaremos a detallar cada modelo individualmente.

---

<sup>5</sup> Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014) p. 20

<sup>6</sup> Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014) p. 24

### 3.1 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL (cuya denominación procede de *Service Quality*), también denominado "Modelo de Discrepancias" es un instrumento resumido de escala múltiple, que se utiliza para comprender mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios respecto a un servicio.

Este modelo fue desarrollado por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1985) con el apoyo del *Marketing Science Institute* (MSI) de Cambridge, Massachusetts.

Para llegar a este modelo los autores llevaron a cabo una serie de investigaciones realizadas sobre los usuarios y divididas en estudios cualitativos (sesiones de grupo) y cuantitativos (encuestas a usuarios).

En la **fase cualitativa** se estableció una definición de la calidad del servicio, entendida como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios con respecto a la prestación de un determinado servicio, entendiendo la calidad de un servicio como una medida de satisfacción del usuario. De esta manera, a mayor calidad en el servicio, mayor satisfacción en el usuario.

Asimismo, se identificaron una serie de factores que influyen en las expectativas de los usuarios, tales como<sup>7</sup>:

- *Comunicación boca-a-oído*: lo que escucha un usuario de otro.
- *Necesidades personales*: las expectativas varían en función de las características y circunstancias particulares de cada uno de los usuarios.
- *Experiencias*: los usuarios se generarán determinadas expectativas en función de la experiencia, el conocimiento o del uso previo que hayan tenido del servicio solicitado.
- *Comunicación externa de los proveedores del servicio*: que incluye una variedad de mensajes, directos e indirectos, que emiten las empresas de servicio dirigidos a los clientes. Un factor que influye en las expectativas y que subyace en la influencia general de la comunicación externa es el precio. Este factor juega un importante papel en ajustar las expectativas, particularmente a los clientes potenciales de un servicio.

En tercer lugar, dentro de la fase cualitativa del estudio se identificaron los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para calificar un servicio. En un primer momento se identificaron diez atributos: fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario y tangibilidad. Posteriormente Parasuman, Zeithaml y Berry (1988, 1990) reducen estos diez determinantes a cinco dimensiones, debido a la importante correlación entre los ítems que representaban varios de los diez criterios iniciales. Es por esto que los cinco criterios que se muestran a continuación incluyen todas las facetas de los diez criterios originales:

- **Elementos tangibles**: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad**: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

---

<sup>7</sup> PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, 273 págs.

- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Incluye los criterios de **profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.**
- **Empatía:** relacionado con la atención individualizada y la capacidad de la organización para entender las necesidades de los usuarios. Incluye la **accesibilidad, la comunicación** y la comprensión del usuario.

En cuadro nº 1 se recoge, a modo de resumen, los criterios de calidad del servicio o dimensiones, con sus respectivos atributos:

**Cuadro nº 1. Dimensiones y atributos en el modelo SERVQUAL.**

DIMENSIONES	ATRIBUTOS
Elementos tangibles	Identificación del personal Señalética Accesos y ubicación física
Fiabilidad	Confianza y credibilidad Sencillez y claridad en la atención
Seguridad	Amabilidad y cortesía Disposición del personal
	Profesionalidad y preparación del personal Confidencialidad
Capacidad de respuesta	Rapidez en la gestión Disponibilidad de información Tiempo de espera Rapidez en la resolución de trámites
Empatía	Comprensión del usuario Preocupación e interés del personal

Fuente: elaboración propia a partir de Gobierno de Cantabria (2006).

Estos cinco criterios de SERVQUAL, fruto del análisis sistemático de las evaluaciones que realizaron los autores a cientos de entrevistados en varios sectores del servicio, constituyen una representación precisa de lo que el usuario tiene en cuenta en el momento de valorar la calidad de un determinado servicio. Es decir, un usuario, en general, espera que el servicio sea prestado de forma eficiente y rápida, que los empleados sean amables en el trato y que la organización cumpla con los compromisos adquiridos.

En cuanto a la **fase cuantitativa**, el resultado más importante de la investigación fue SERVQUAL: un instrumento de 22 ítems que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los cinco criterios sobre la calidad mencionados anteriormente.

Comenzaron desarrollando 97 ítems<sup>8</sup> que incluyen los diez criterios de la calidad del servicio identificados en un primer momento. Luego, cada artículo se condensó en pares de declaraciones: unos para medir las expectativas respecto a la mayoría de

<sup>8</sup> PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993), p. 27.

las empresas que se sitúan dentro de la categoría del servicio que esté siendo investigada y los otros para medir las percepciones que se tienen respecto a la empresa en particular cuya calidad de servicio esté siendo investigada.

A continuación, se muestra un par de declaraciones, acompañadas de una escala de 7 puntos, que va desde 7 (muy de acuerdo) a 1 (muy en desacuerdo):

*Ejemplo de declaración de expectativa:* "Cuando esas empresas prometen hacer algo en un tiempo específico, deben hacerlo".

*Ejemplo de declaración de percepción:* "Cuando la empresa XYZ promete hacer algo en un determinado tiempo, lo hace".

Tras múltiples análisis estadísticos y depuraciones obtuvieron los 22 ítems, que figuran en el cuestionario que se encuentra en el Anexo I. Hay una sección para las expectativas (que contiene 22 declaraciones) y una sección sobre las percepciones (que contiene un grupo de declaraciones que deben corresponderse con las de una empresa específica), contiene, además, una sección que se utiliza para cuantificar las evaluaciones de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, sección que se sitúa entre las expectativas y las percepciones.

En cuanto al cálculo de la puntuación SERVQUAL<sup>9</sup>, hay que destacar que se mantiene en base a la diferencia entre las puntuaciones que asignen los clientes a las distintas parejas de declaraciones de cada ítem.

**Puntuación SERVQUAL = Puntuación de las percepciones – Puntuación de las expectativas**

Las declaraciones de SERVQUAL, tanto en las secciones sobre las expectativas como en la de las percepciones, se han agrupado tal y como figura en el cuadro nº 2:

**Cuadro nº 2. Cálculo de la puntuación SERVQUAL**

<b>Criterio</b>	<b>Declaraciones correspondientes al criterio</b>
Elementos tangibles	Declaraciones 1 a 4
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9
Capacidad de respuesta	Declaraciones 10 a 13
Seguridad	Declaraciones 14 a 17
Empatía	Declaraciones 18 a 22

Fuente: PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993), p. 206.

Además, pueden realizarse cálculos para cada uno de los cinco criterios y promediarse para obtener una medición global de la calidad del servicio, tanto no ponderada como ponderada.

Los estudios realizados en la fase cuantitativa mostraron, como ya se ha señalado, una importante correlación entre los ítems, que acaban reducidos a los cinco criterios. Con las respuestas a la valoración, en una escala de 1 a 100 puntos, obtuvieron los siguientes resultados acerca de la importancia de cada criterio en la valoración global<sup>10</sup>:

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

<sup>9</sup> PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993), p. 206.

<sup>10</sup> PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993), p. 32.

Entre otras conclusiones, obtuvieron que la fiabilidad es el criterio más importante ("haga siempre lo que dice que va a hacer") mientras que los elementos tangibles son los que menos importancia tienen, si bien es cierto que estos últimos pueden ser relevantes para la calidad de un servicio de cara a los consumidores potenciales.

Dos fases adicionales de la investigación de estos autores<sup>11</sup> se centraron en las **deficiencias** que se producen internamente en las empresas. Así concluyeron que, durante las fases de diseño y prestación del servicio, las organizaciones van generando una serie de deficiencias que es lo que provoca una reducción en la percepción que el usuario tiene de la calidad del servicio. Las cuatro primeras deficiencias se detectaron desde la perspectiva de los proveedores de servicios y son las que se producen internamente en las organizaciones. La quinta deficiencia se analiza desde el punto de vista del cliente o usuario.

- *Deficiencia 1*: discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- *Deficiencia 2*: discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- *Deficiencia 3*: discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- *Deficiencia 4*: discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- *Deficiencia 5*: discrepancia entre las expectativas del usuario y el servicio percibido.

Esta quinta y última deficiencia se construye a partir de las anteriores y es la base del modelo SERVQUAL a la hora de valorar la calidad de un determinado servicio. Una vez analizado el modelo se puede afirmar que el elemento clave para disminuir la Deficiencia 5 está en reducir las otras cuatro deficiencias, manteniéndolas en el nivel más bajo posible. Mientras existan las Deficiencias 1 a 4, los usuarios percibirán "caídas" en la calidad del servicio.

A modo de resumen de las investigaciones de Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1993) se puede decir que la clave para facilitar un servicio de alta calidad radica en equilibrar las expectativas y las percepciones de los usuarios y acabar con las diferencias que pueden existir entre ambas. De esta manera, la metodología SERVQUAL puede ayudar a determinar dónde se están produciendo esos desequilibrios y la importancia de los mismos. Así el componente más importante del estudio, desarrollado en varias fases, radica en que está centrado en la identificación de esas deficiencias internas y en el establecimiento de la relación que existe entre ellas y las percepciones de calidad de los usuarios.

Para concluir este apartado se exponen algunas de las principales aplicaciones del Modelo SERVQUAL<sup>12</sup>:

- **Comparar las expectativas y percepciones de los usuarios a lo largo del tiempo.** Este análisis permite determinar, por un lado, si la calidad de los servicios ha mejorado, y, por otro lado, conocer el impacto de las acciones de mejoras emprendidas por la organización.
- **Realizar comparaciones con otras organizaciones (*Benchmarking*).** Tener tanto las expectativas como las percepciones es conveniente tanto para medir la situación de una organización respecto a otra, como para

---

<sup>11</sup> PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993), p. 39.

<sup>12</sup> Gobierno de Cantabria (2006) p. 69.

comparar las diferentes unidades de una misma organización (*Benchmarking interno*).

- **Segmentar los usuarios con diferentes percepciones respecto a la calidad de los servicios.** Este modelo permite clasificar los usuarios de un determinado servicio mediante la introducción de determinadas variables. Así se puede conocer qué grupo de clientes se encuentra insatisfecho, definir su perfil y establecer los aspectos en los que se puede mejorar el servicio.
- **Evaluar las percepciones del cliente interno.** Se pueden conocer las percepciones de los empleados respecto a los servicios que reciben de otros departamentos de la organización.

### 3.2.- Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERVice PERFormance*) para la medida de la calidad de servicio. El modelo SERVPERF surge en los 90 como modelo alternativo<sup>13</sup> y considera que la calidad del servicio debe ser medida como una actitud, que debe basarse exclusivamente en la calidad percibida y no en las expectativas.

El modelo SERVPERF utiliza exclusivamente la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, definida esta como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Ibarra y Casas, 2015).

La principal desventaja que presenta el modelo SERVQUAL frente al SERVPERF reside en los problemas de interpretación del concepto expectativa, que es subjetivo, y en la dificultad de los entrevistados para verbalizar sus expectativas. Cuando se pregunta al usuario, en una escala de valoración, su expectativa sobre algo, ésta siempre es muy elevada, raro es que alguien declare abiertamente que esperaba que el servicio fuera muy malo, especialmente cuando ya lo ha experimentado. En ocasiones se pregunta la expectativa antes de acceder al servicio (al entrar en una oficina, por ejemplo) y se pregunta la percepción después, en este caso mejora algo la calidad de las opiniones recibidas, pero duplicamos el coste de la investigación.

Otras desventajas del modelo SERVQUAL están relacionadas con la variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio y, por último, en la redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido.

Sin embargo, es importante recalcar que Cronin y Taylor critican la forma de preguntar y el modo de cálculo, pero no critican, sino que mantienen, la clasificación de contenidos, que es una gran aportación del modelo SERVQUAL y que, con matices lógicos en cada sector de actividad, sigue siendo de gran validez<sup>14</sup>.

El modelo SERVPERF emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL. La puntuación SERVPERF se calcula como el sumatorio de las puntuaciones de Percepción, de forma que la calidad del servicio será más elevada, cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_j$$

---

<sup>13</sup> CRONIN, J. J. y TAYLOR, S.A. (1994): "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*. Vol.58. (January).

<sup>14</sup> Ministerio de Administraciones Públicas (2006): *Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*, p. 50.

Son varias las ventajas del modelo. En primer lugar, requiere menos tiempo para la administración del cuestionario ya que solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio. En segundo lugar, se puede señalar que las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de realizar, ya que se fundamenta solo en las percepciones, reduciendo a la mitad las preguntas planteadas en el modelo SERVQUAL.

Hay que añadir que, contrariamente a lo que pueda parecer, ya que se ha eliminado la mitad de las preguntas, con este modelo no se pierde información. La incorporación de una pregunta sobre satisfacción general con el servicio permite analizar la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado.

Hay que destacar, por último, que en los diferentes estudios y guías que se han elaborado acerca de la medición de la calidad en el ámbito de los Servicios Públicos, se recomienda SERVPERF como metodología de trabajo.

En la *Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción* se utilizan tres argumentos para recomendar este modelo:

- Se molesta menos al entrevistado.
- Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- El trabajo de interpretación de resultados y analítico es más sencillo.

Asimismo, en el documento "Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas" al no contemplar el análisis de expectativas como elemento específico, se deja entender que el modelo SERVPERF es el más conveniente para este tipo de estudios.

Finalmente, en la *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de Satisfacción de Usuarios* se aconseja como el mejor modelo para la medición el basado en el modelo SERVPERF, utilizando sólo la percepción como mejor aproximación a la satisfacción de los clientes.

En cuanto al método de administración de la encuesta, en la *Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción* se desaconseja utilizar cuestionarios autoadministrados, tanto postales como vía Internet, ya que no permiten controlar la composición de la muestra. La encuesta telefónica tiende a optimizar la relación calidad/precio, pero está supeditada a disponer del número de teléfono de los usuarios a entrevistar. Por tanto, se aconseja realizar un trabajo de campo presencial.

## **4.- ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

El Gobierno de Cantabria 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 permite llevar a cabo un seguimiento permanente del indicador mencionado.

El objetivo del IPCS es analizar la percepción de la ciudadanía sobre los servicios prestados por la Comunidad Autónoma de Cantabria, a partir de la elaboración de encuestas que incluyan valoraciones sobre la percepción y/o expectativas.

El índice valora aspectos relacionados con el trato recibido, la facilidad para saber dónde dirigirse los ciudadanos, la percepción del tiempo de espera o la presentación de reclamaciones y sugerencias.

El objetivo del IPCS tiene una doble vertiente, ya que por una parte pretende rendir cuentas ante las personas usuarias sobre la evolución de los servicios prestados por el Gobierno de Cantabria. Por otra parte, mediante el análisis de la información obtenida, se detectan aquellas prioridades y áreas de mejora en las que es necesario intervenir para avanzar en la calidad de la prestación de los servicios. El objetivo último que persigue el Gobierno de Cantabria es mejorar día a día la calidad del servicio a la atención al ciudadano, procurando una Administración Autonómica más cercana y accesible.

#### **4.1 Primer Periodo**

El IPCS ha tenido dos periodos diferenciados de realización. Entre 2001 y 2011 se llevaron a cabo una serie de mediciones de la calidad de los servicios, aplicando el modelo SERVQUAL y a partir de 2014, con periodicidad anual, se utiliza el modelo SERVPERF. En el 2018 y 2020 no se realizó la encuesta anual, debido al cambio de periodicidad de anual a bienal.

El primer periodo de mediciones de la calidad de los servicios en Cantabria comienza en el año 2001 con la puesta en marcha del Plan de Innovación y Calidad de los Servicios. Este plan se definió como un conjunto de medidas destinadas a mejorar la información al ciudadano, reducir y simplificar los trámites administrativos, mejorar el funcionamiento de los servicios e incorporar nuevas tecnologías, en resumen, mejorar los servicios públicos más próximos a los ciudadanos.

La segunda fase de este plan, que se llevó a cabo durante el año 2002, incluyó, entre otras acciones, la Medición del índice de Percepción de la Calidad de los Servicios por los ciudadanos.

En este primer trabajo se consiguieron los siguientes objetivos:

- Determinación de los índices de satisfacción y definición de los estándares de calidad.
- Jerarquización de los atributos que influyen en la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios ofrecidos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Desarrollo de una metodología para la definición de cuestionarios.
- Elaboración y lanzamiento del cuestionario a utilizar en las encuestas de calidad percibida.
- Realización de encuestas de calidad percibida.

- Análisis de las principales magnitudes y presentación de las conclusiones obtenidas.

Para ello se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Entrevistas a diferentes usuarios: ciudadanía, gestorías, colectivos de empresarios y empleados públicos.
- Grupos de trabajo con personas relacionadas con los servicios prestados que compartían objetivos comunes, desarrollaron normas de conducta espontáneas y sentían que contribuían a la mejora de los servicios ofrecidos por el Gobierno de Cantabria.
- Estudio de sugerencias y reclamaciones disponibles en relación con los servicios prestados.

Los estudios de satisfacción que se realizaron fueron los siguientes:

**Tabla nº 1. Estudios de satisfacción realizados en 2002 por el Gobierno de Cantabria.**

2002			
ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTREVISTAS PERSONALES	Nº unidades	6
		Nº encuestas	700
		Fecha	Junio
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	8
		Nº casos	25
		Fecha	Mayo
ATENCIÓN TELEFÓNICA	ENTREVISTAS TELEFÓNICAS	Nº unidades	7
		Nº encuestas	309
		Fecha	Julio
VISITAS DE INSPECCIÓN		Nº unidades	9
		Nº visitas	1
		Fecha	Mayo

Fuente: elaboración propia.

Siguiendo con el objetivo de impulsar el proceso de mejora de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el Consejo de Gobierno, en su reunión del día 24 de febrero de 2005, aprobó el Plan Marco de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria, condensando en él la filosofía y actuaciones que se siguieron para catalizar el proceso de búsqueda de la calidad en el conjunto de los servicios prestados. Dentro de las acciones previstas en este Plan para el año 2005, se incluyó la Medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios por la Ciudadanía.

Los estudios de satisfacción que se realizaron en el año 2005 fueron los siguientes:

**Tabla nº 2. Estudios de satisfacción realizados en 2005 por el Gobierno de Cantabria.**

2005					
ATENCIÓN PRESENCIAL			MYSTERY SHOPPER		
Unidades	Nº encuestas	Fecha	Unidades	Nº casos	Fecha
12	1.138	Noviembre	9	16	Enero 2006

Fuente: elaboración propia.

Además, en el año 2005 se elaboró la guía de *Medición de la satisfacción de los ciudadanos. Aplicación del modelo Servqual en el Gobierno de Cantabria* y una *Memoria de diagnóstico y acciones de mejora de calidad de la atención presencial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Gobierno de Cantabria*, esta última, contando con la información obtenida de las mediciones de la calidad de los servicios realizadas y de los clientes misteriosos.

Dentro del *Plan de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria 2005-2007* se incluyó el análisis de la calidad de los servicios prestados por la Administración autonómica de Cantabria para el año 2006.

Los estudios de satisfacción que se realizaron fueron los siguientes:

**Tabla nº 3. Estudios de satisfacción realizados en 2006 por el Gobierno de Cantabria.**

2006		
ATENCIÓN PRESENCIAL	Unidades	11
	Nº encuestas	1.138
	Fecha	Noviembre
MYSTERY SHOPPER	Unidades	11
	Nº casos	35
	Fecha	Noviembre
VISITAS DE INSPECCIÓN	Unidades	11
	Nº visitas	1
	Fecha	Noviembre

Fuente: elaboración propia.

De nuevo, en el año 2007 y dentro del *Plan de Modernización de los Servicios de la Administración del Gobierno de Cantabria 2005-2007* se realizaron las mediciones.

**Tabla nº 4. Estudios de satisfacción realizados en 2007 por el Gobierno de Cantabria.**

2007			
ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTREVISTAS PERSONALES	Nº unidades	11
		Nº encuestas	1.074
		Fecha	Octubre- Noviembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	11
		Nº casos	22
		Fecha	Octubre- Noviembre
ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA 2012	ENTREVISTAS TELEFÓNICAS	Nº unidades	1
		Nº encuestas	344
		Fecha	Octubre- Noviembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	1
		Nº casos	2
		Fecha	Noviembre
VISITAS DE INSPECCIÓN	Nº unidades	11	
	Nº visitas	1	
	Fecha	Octubre	

Fuente: elaboración propia.

En el año 2008 se realizaron de diversas acciones previstas en el Programa de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía para el año 2008, entre otras, la *Medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios por la Ciudadanía (IPCS)*.

**Tabla nº 5. Estudios de satisfacción realizados en 2008 por el Gobierno de Cantabria.**

2008			
ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTREVISTAS PERSONALES	Nº unidades	11
		Nº encuestas	1.056
		Fecha	Diciembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	11
		Nº casos	33
		Fecha	Diciembre
ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA 2012	ENTREVISTAS TELEFÓNICAS	Nº unidades	1
		Nº encuestas	344
		Fecha	Diciembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	1
		Nº casos	12
		Fecha	Diciembre
VISITAS DE INSPECCIÓN	Nº unidades	11	
	Nº visitas	1	
	Fecha	Diciembre	

Fuente: elaboración propia.

De nuevo, en el Programa de la Dirección General de Servicios y Atención a la Ciudadanía para el año 2009, se incluyó la medición.

**Tabla nº 6. Estudios de satisfacción realizados en 2009 por el Gobierno de Cantabria.**

2009			
ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTREVISTAS PERSONALES	Nº unidades	15
		Nº encuestas	1.328
		Fecha	Octubre y noviembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	15
		Nº casos	60
		Fecha	Octubre
ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA 2012	ENTREVISTAS TELEFÓNICAS	Nº unidades	1
		Nº encuestas	400
		Fecha	Octubre y noviembre
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	1
		Nº casos	15
		Fecha	Octubre
VISITAS DE INSPECCIÓN		Nº unidades	15
		Nº visitas	1
		Fecha	Octubre

Fuente: Elaboración propia.

Durante el último trimestre del año 2010 se contrataron los servicios para la recogida de datos para la *Medición del Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios en el año 2010*, por lo que los trabajos de campo se realizaron durante el primer trimestre del año 2011.

**Tabla nº 7. Estudios de satisfacción realizados en 2011 por el Gobierno de Cantabria.**

2011			
ATENCIÓN PRESENCIAL	ENTREVISTAS PERSONALES	Nº unidades	15
		Nº encuestas	1.400
		Fecha	Febrero y marzo
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	15
		Nº casos	60
		Fecha	Febrero
ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA 2012	ENTREVISTAS TELEFÓNICAS	Nº unidades	1
		Nº encuestas	400
		Fecha	Marzo
	MYSTERY SHOPPER	Nº unidades	1
		Nº casos	15
		Fecha	Febrero
VISITAS DE INSPECCIÓN		Nº unidades	15
		Nº visitas	1
		Fecha	Mayo

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 Segundo periodo

En octubre de 2014 la Inspección General de Servicios se pone en contacto con el ICANE para abordar la encuesta y 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.

De la evaluación metodológica realizada por los equipos técnicos de los dos organismos se acuerda que es importante utilizar una metodología de evaluación que

haya sido ampliamente utilizada y contrastada, ya que esta situación permitirá adoptar una estrategia de calidad consistente y asentada en un sistema de valores.

La medición de la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas, tiene similitudes y discrepancias con el planteamiento empresarial. El Grupo Observatorios de la Red, de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos, ha trabajado a partir de los modelos SERVQUAL y SERVPERF, adaptándolo a los servicios públicos a partir de contenidos teóricos derivados del Análisis de Políticas Públicas y de la Investigación Social Aplicada, tanto con metodología cualitativa, como cuantitativa<sup>15</sup>. Si bien en la guía que difunde el Ministerio de Administraciones Públicas (2006) se recomienda el modelo SERVPERF. En consecuencia, el ICANE y la Inspección General de Servicios acuerdan utilizar este método en la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (IPCS).

En relación a los cuestionarios, se opta por utilizar como base el cuestionario de carácter presencial que propone el Grupo de Observatorios de la Red. Dicho cuestionario, de máximos, se revisa y adapta a la idiosincrasia de la Administración de Cantabria (ver Anexo II) y se incluye la redacción establecida en la P9 acerca del grado de satisfacción para así poder realizar comparaciones con el resto de Comunidades Autónomas u organismos que se acojan a este modelo de cuestionario<sup>16</sup>. De esta forma, los treinta ítems que incluía el cuestionario original se reducen a diecisiete.

Asimismo, se introducen las variables de clasificación que figuran en los cuestionarios de carácter telefónico y telemático (no en el presencial) de la propuesta del Grupo de Observatorios de la Red.

En relación a la periodicidad y fechas de realización, se propone que la encuesta sea sistemática y permanente<sup>17</sup> con el fin de obtener una serie histórica y poder estudiar la evolución de la satisfacción con la calidad de los servicios públicos a lo largo del tiempo.

Hay que señalar que una medición continua eliminaría el sesgo de temporalidad, pero se considera inviable el coste de realizar oleadas mensuales o trimestrales por lo que se opta por dividir la encuesta en dos submuestras (u oleadas) que se realicen en diferentes momentos del año, de forma que la agregación de los resultados obtenidos en las oleadas nos permitiría obtener anualmente resultados para los niveles de desagregación definidos con anterioridad.

La operación estadística de 2014 fue un piloto que se realizó en el mes de noviembre. A partir del año 2015 los datos se toman en dos oleadas, en junio y en noviembre, respectivamente. 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.

*El Decreto 63/2014, de 23 de octubre, por el que se aprueba la realización e inclusión en el Programa Anual de Estadística de 2014 de estadísticas no incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria 2013-2016, incluyó la estadística denominada Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (08.16), dando carácter oficial y reconociendo a la misma como actividad de interés para la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

---

<sup>15</sup> Grupo de Observatorios de la Red Interadministrativa de calidad en los servicios públicos (2012): "Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas". Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 43 pp.

<sup>16</sup> El Gobierno de Aragón en la *RESOLUCIÓN de 20 de abril de 2012, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, por la que se aprueba el documento para la implantación del sistema de medición de la calidad percibida de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón*, la única pregunta que incluye en su cuestionario es la P9.

<sup>17</sup> El artículo 5.3 del R.D. 951/2005 de 29 de julio, establece que "las mediciones de la percepción se realizarán de forma sistemática y permanente".

Desde ese momento quedó incluido en el Plan Estadístico, al igual que en el aprobado para el periodo 2017-2020 y el último de 2021-2024<sup>18</sup>.

Esta operación estadística tiene como unidad ejecutora a la Inspección General de Servicios dependiente de la Dirección General de Organización y Tecnología del Gobierno de Cantabria. Desde su inclusión como estadística oficial, el ICANE colabora en la realización de la muestra y tabulación de los resultados. A partir del Programa Anual de Estadística 2019 (*Decreto 43/2019, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Programa Anual de Estadística 2019 del Plan Estadístico 2017-2020*), la operación cambia de periodicidad anual a bienal. Esta decisión se tomó después de estudiar la poca variabilidad de las respuestas entre cada oleada.

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, en cuanto a afluencia de personas, de nuestra Administración. 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.

La ficha técnica de la primera encuesta realizada en 2014 figura en el Anexo II.

### 4.3 Cuestionario

El cuestionario (Anexo II) está formado por las nueve preguntas que se detallan a continuación:

- 1) Motivo de la visita.
- 2) Tipo de usuario.
- 3) Frecuencia visita.
- 4) Dificultad realizar gestión.
- 5) Valoración del servicio por atributos.
- 6) Grado de satisfacción con el servicio recibido.
- 7) Tiempo en ser atendido.
- 8) Posibilidad presentar reclamación o sugerencia.
- 9) Observaciones.

Asimismo, incluye cuatro variables de clasificación: sexo, edad, nivel de estudios y ocupación.

Se considera objetivo de la encuesta el grado de satisfacción con el servicio que se recoge tanto en la pregunta 5<sup>19</sup>, valorando el servicio recibido por determinados atributos, como en la pregunta 6<sup>20</sup>, valorando el grado de satisfacción global del servicio recibido.

En concreto, la pregunta P5 recoge los diecisiete atributos que se han adaptado de los treinta que recogía el documento "Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas"<sup>21</sup>:

---

<sup>18</sup> [Ley de Cantabria 3/2013, de 13 de junio, del Plan Estadístico 2013-2016](#), [Ley de Cantabria 5/2016, de 19 de diciembre, del Plan Estadístico 2017-2020](#) y [Ley de Cantabria 9/2021, de 29 de diciembre, del Plan Estadístico 2021-2024](#).

<sup>19</sup> P5. *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.*

<sup>20</sup> P6. *¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido de esta oficina?*

<sup>21</sup> Documento de trabajo del Grupo de Observatorios de la Red. Red Interadministrativa de calidad de los servicios públicos (2012). Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido
2. Limpieza de las instalaciones
3. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio
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
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
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
14. Intimidad y confidencialidad en los trámites realizados
15. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.
16. Información facilitada fiable, completa y sin errores
17. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites

Tanto en la P5 como en la P6, el grado de satisfacción se valora con la **escala Likert**. Esta escala de actitudes fue propuesta por primera vez en los años treinta del siglo XX por Rensis Likert y está diseñada para recoger el grado de aceptación o rechazo que provoca una determinada cuestión mediante una pregunta o un ítem. Forma parte de las denominadas escalas de apreciación o intensidad. La principal ventaja que tiene además de su sencillez, es que a pesar de ser una escala ordinal puede tratarse estadísticamente como si fuera una escala de intervalo, es decir, permite el cálculo de medias, desviaciones típicas, etcétera<sup>22</sup>.

En la actualidad sigue siendo una de las más utilizadas para medir actitudes, aunque se han introducido algunas modificaciones. Para esta encuesta, la escala comprende del 0 al 10, siendo 0 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Asimismo, se ofrece la posibilidad de responder "No sabe" (NS) o "No contesta" (NC).

#### 4.4 Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra de 2014 se utilizó la siguiente fórmula para la población total:

$$n = \frac{N}{1 + ((\delta^2 * (N - 1) / k^2 * p * q))}$$

<sup>22</sup> Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014) p. 57.

A partir de 2015, una vez que se dispuso de información sobre el colectivo, las muestras se elaboran tomando como cuasivarianza ( $S^2$ ) la varianza obtenida en cada centro en las respuestas a la pregunta 6 de la encuesta del año anterior, ya que dicha pregunta se considera como uno de los objetivos principales de la investigación. La fórmula para determinar la muestra de cada centro es la siguiente:

$$n = \frac{N k^2 S^2}{N \delta^2 + k^2 S^2}$$

donde

- n= tamaño de la muestra
- N= tamaño de la población
- k= nivel de confianza
- $S^2$ =cuasivarianza poblacional
- $\delta$ = error

En la tabla nº 8 se recogen las muestras definitivas de las encuestas realizadas entre 2014 y 2019:

**Tabla nº 8. Muestras finales de la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios**

Centros	2014	2015			2016			2017			2019
	Diseñada	1ª oleada	2ª oleada	Muestra total	1ª oleada	2ª oleada	Muestra total	1ª oleada	2ª oleada	Muestra total	Muestra total
Industria	48	21	21	42	32	32	64	32	32	64	60
Ganadería	47	40	40	80	25	25	50	28	28	56	60
Turismo y DGCC, AC, ECO, SCE	48	26	26	52	18	18	36	13	13	26	34
Educación	47	16	16	32	34	34	68	45	45	90	80
Obras Públicas	45	19	19	38	25	25	50	49	49	98	80
Sanidad	45	28	28	56	20	20	40	18	18	36	38
ICASS	52	29	29	58	26	26	52	24	24	48	52
ACAT	52	29	29	58	32	32	64	30	30	60	64
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>416</b>	<b>212</b>	<b>212</b>	<b>424</b>	<b>239</b>	<b>239</b>	<b>478</b>	<b>464</b>

Fuente: Elaboración propia

En el estrato que agrupa a varios centros se hace un reparto estrictamente proporcional en función del número de usuarios de la Dirección General de Turismo, Dirección General de Comercio y Consumo, Oficina de Atención a la Ciudadanía, Consejería de Economía y Hacienda y Servicio Cántabro de Empleo.

Para la encuesta de 2022 se ha actualizado la población con nuevos datos de afluencia recopilados en 2021 en las diferentes oficinas con atención a la ciudadanía. Esto se ha debido, entre otras cuestiones, a que la pandemia ha cambiado los hábitos de la ciudadanía a la hora de relacionarse con la Administración, cuestión que ha

repercutido en las visitas presenciales a las oficinas por el mayor uso de la administración electrónica.

#### 4.5 IPCS. Índice de percepción de la calidad de los servicios

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 los siguientes tres bloques relativos a las instalaciones, el personal y los procesos. Para ello se calcula la media de los siguientes atributos:

El personal	11.- Competencia y buen hacer
	12.- Trato
	13.- Interés y voluntad
	15.- Lenguaje utilizado

Las instalaciones	1.- Buen estado y comodidad
	2.- Limpieza
	4.- Ubicación
	5.- Señalización adecuada
	7.- Ausencia barreras

Los procesos	3.- Correcta identificación
	6.- Horario
	8.- Confianza servicio
	9.- Tiempo espera
	10.- Tiempo dedicado consulta
	14.- Intimidad y confidencialidad
	16.- Información facilitada
	17.- Simplicidad y sencillez

El grado de satisfacción de las personas usuarias con cada uno de los atributos no se considera suficiente para tener una visión sintética de la valoración ciudadana y poder realizar un seguimiento periódico de las mediciones realizadas y, 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.

##### **a) Índice de percepción de la calidad de la oficina.**

Este índice 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:

Índice de percepción de la oficina	1.- Buen estado y comodidad 2.- Limpieza 4.- Ubicación 5.- Señalización adecuada 6.- Horario de atención 7.- Ausencia de barreras arquitectónicas
------------------------------------	--

### b) Índice de percepción de la calidad del personal.

Este índice permite conocer la opinión acerca del personal de la oficina. Se calcula obteniendo la media de las puntuaciones de los siguientes atributos:

Índice de percepción del personal de la oficina	3.- Correcta identificación 11.- Competencia y buen hacer 12.- Trato 13.- Interés y voluntad 15.- Lenguaje utilizado
---	--

### c) Índice de percepción de la calidad del servicio (IPCS)

Este índice, que da nombre a la encuesta, 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.

El IPCS es un indicador que mide la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio para cada tipo de demanda informativa o de gestión y tiene en cuenta los factores que la ciudadanía considera más importantes para determinar dicha calidad. Se utiliza para realizar un seguimiento mediante la evolución del nivel de calidad de los servicios prestados, en función de la variación del índice, y para priorizar proyectos de mejora de la calidad en los servicios analizados.

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 las puntuaciones de los estudios realizados en la fase cuantitativa del modelo SERVQUAL. 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: 11% (atributos 1, 2,3, 4, 5, y 7)
- Eficacia y fiabilidad: 32% (atributos 8 y 16)
- Capacidad de respuesta: 22% (atributos 9, 10 y 15)
- Empatía: 16% (atributos 6, 13 y 17)
- Seguridad: 19% (atributos 11, 12 y 14)

Se calcula la valoración media de los atributos de cada bloque y se aplica la fórmula:

$$\text{IPCS} = (\text{peso B1} \times \text{media B1}) + (\text{peso B2} \times \text{media B2}) + \dots$$

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

## 4.6 Resultados

El ICANE proporciona a la Inspección General de Servicios una tabulación de los resultados a medida, así como el cálculo de los diferentes índices expuestos anteriormente. Con estos resultados la Inspección se encarga de elaborar el correspondiente informe anual<sup>23</sup>. El ICANE, además, realiza un análisis factorial y un análisis de conglomerados que se incluyen en los informes y figuran en los Anexos IV y V respectivamente.

En la tabla nº 9 se muestran los cálculos de los diferentes índices, así como las puntuaciones obtenidas en la pregunta sobre el grado de satisfacción global, que como se puede apreciar, siempre presentan valores muy elevados y con poca variabilidad temporal:

**Tabla nº 9. Valoración de los diferentes índices de percepción según oleada.**

Oleada	Índice de percepción de la oficina	Índice de percepción del personal	Índice de percepción de la calidad del servicio	Grado de satisfacción con el servicio
Noviembre 2014	8,2	8,8	8,7	8,3
Junio 2015	8,3	8,9	8,6	8,5
Noviembre 2015	8,5	8,6	8,7	8,5
2015	8,4	8,8	8,7	8,5
Junio 2016	8,3	8,7	8,6	8,6
Noviembre 2016	8,1	8,4	8,3	8,2
2016	8,2	8,6	8,5	8,4
Junio 2017	8,3	8,7	8,6	8,3
Noviembre 2017	8,2	8,6	8,5	8,3
2017	8,2	8,7	8,6	8,3
2019	8,8	9,2	9,1	8,8

Fuente: Elaboración propia.

## 5.- ENCUESTA SOBRE EL GRADO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En octubre de 2017, el Servicio Cántabro de Empleo (SCE) contactó con el ICANE para solicitar asesoramiento y cumplir con la petición realizada por el anterior Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo (SPE) de España, que a su vez deriva de la petición de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo.

Por cliente o usuario del SPE se incluye tanto a las personas, desempleadas u ocupadas, que demandan o solicitan sus servicios, incluyendo los demandantes de empleo, como a las empresas, independientemente de su forma jurídica, que, en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

Esta diferenciación entre los usuarios se debe a los requerimientos tanto del Ministerio, como de la Red Europea de Servicios Públicos de Empleo, que precisan obtener:

<sup>23</sup> Pueden consultar los informes en el siguiente enlace: <https://www.cantabria.es/web/direccion-general-organizacion-y-tecnologia/ipcs>

- Proporción de las personas que buscan empleo y que están satisfechas, en general, con los servicios de los SPE en el año (t).
- Proporción de los empleadores que están satisfechos, en general, con los servicios de los SPE en el año (t).

En cuanto a la escala de medición se siguen las instrucciones del Ministerio que indican que los resultados de la evaluación se expresarán en porcentaje respecto de las evaluaciones cumplimentadas. Si en una determinada metodología el número de categorías de respuesta de la evaluación fuera impar (por ejemplo, de 1 a 5, siendo 1 el menor valor y 5 el mayor), se omitiría el valor intermedio o neutro (en este caso el 3) y los "no sabe/no contesta", y se sumarían por un lado los valores inferiores al 3 (o sea, 1+2) que serían los "no satisfechos" y por otro los superiores (4+5) que serían los "satisfechos". La suma de ambos deberá ser 100%.

A efecto de simplificar el proceso de elaboración y obtención de resultados en la encuesta, se optó por un número de respuestas par, de 1 a 4, y las categorías de "no sabe no contesta". En consecuencia, las valoraciones 1 y 2 serán las "no satisfechas" y las 3 y 4, son las satisfechas.

Los servicios que se evalúan son diferentes para demandantes y usuarios que para empleadores. Así para los demandantes y usuarios se tomará la medición del grado de satisfacción:

- General.
- Con los servicios de colocación, orientación y asesoramiento.
- Con los servicios de formación y cualificación.
- Con los servicios en línea.
- Con otros servicios.

Por otro lado, para los empleadores se tomará la medición del grado de satisfacción:

- General.
- Con los candidatos enviados a las ofertas de empleo.
- Con la disponibilidad y colaboración del personal del SPE.
- Con los servicios en línea.
- Con otros servicios.

A diferencia del IPCS, aquí se realiza una encuesta telefónica (entrevista mediante llamada telefónica asistida por método CATI) a los dos grupos de usuarios.

En el cuestionario de demandantes, dentro de los servicios señalados anteriormente, se detallan los específicos de cada uno de ellos, si los han recibido o no, la frecuencia de las visitas y su grado de satisfacción con cada uno de ellos. Asimismo, se incluyen otra serie de preguntas como la dificultad para saber dónde dirigirse, el tiempo transcurrido desde que llegó a la oficina de empleo hasta ser atendido, y desde 2018 se incluyen dos preguntas a petición del Servicio Público de Empleo Estatal, que comparten las instalaciones con el Servicio Cántabro de Empleo<sup>24</sup>.

Tras la experiencia adquirida fruto de la colaboración con la Inspección General de Servicios, se decide también incluir en los cuestionarios algunos de los ítems propios de los modelos SERVQUAL y SERVPERF, como elemento complementario de la encuesta, sin que se calculen posteriormente los índices de calidad:

1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido.
2. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio.

---

<sup>24</sup> ¿Sabe que en las oficinas de empleo prestan servicios dos administraciones diferentes?, ¿Conoce los trámites que gestiona cada una de ellas?

3. Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta.
4. Tiempo de espera hasta ser atendido.
5. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio.
6. Trato amable y considerado.
7. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible para Vd.
8. Información facilitada fiable, completa y sin errores.
9. Disponibilidad y colaboración del personal del SCE.
10. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites.

Por último, en cuanto al cuestionario de demandantes, las variables de clasificación que se han utilizado son: sexo, edad, nivel de estudios, ocupación y oficina de empleo.

En el cuestionario de empleadores se han incluido las mismas preguntas que en el de demandantes, en esta ocasión relativas a los servicios específicos de cada uno de ellos. Las variables de clasificación, en este caso, son "actividad de la empresa" y "tamaño de la empresa".

Tanto el cuestionario de demandantes como el de empleadores figuran en el Anexo VII.

Los universos los proporciona el SCE, son los usuarios registrados a lo largo del año. Así en 2019 fueron 57.588 demandantes de empleo y 15.283 empresas usuarias del SCE. Se optó por un muestreo aleatorio simple distribuido de la siguiente manera:

- 467 entrevistas a demandantes.
- 494 entrevistas a empresas. De estas hay un tramo censal que son las 57 empresas que han suscrito con el SCE 500 o más contratos en 2019. Del resto de las empresas (15.226) se selecciona aleatoriamente una muestra de 437 empresas.

La primera encuestación se realizó en 2018, con los datos de 2017. Posteriormente, la Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo (SCE) (08.19) pasó a formar parte del Plan Estadístico 2017-2020 a través del *Decreto 6/2019, de 7 de febrero, por el que se aprueba la realización e inclusión en el Programa Anual de Estadística 2019 de estadísticas no incluidas en el Plan Estadístico de Cantabria 2017-2020*.

Los resultados de la última encuesta realizada hasta la fecha se recogen en la tabla nº 10:

**Tabla nº 10. Resumen de los resultados de la Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el SCE**

% de satisfacción general	2017		2018		2019	
	Demandantes	Empleadores	Demandantes	Empleadores	Demandantes	Empleadores
Satisfecho	90,32	86,53	97,50	88,98	82,15	85,70
No satisfecho	9,68	13,47	2,50	11,02	17,85	14,30
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia.

## 6.- CONCLUSIONES

Dos son las principales conclusiones que se pueden extraer. La primera es acerca de la importancia de evaluar los servicios públicos, una herramienta imprescindible en la Administración Pública del siglo XXI. Esta necesidad, además, tiene en determinados casos imperativo legal.

La segunda conclusión es que los modelos de medición de la calidad de los servicios aquí estudiados, procedentes del mundo empresarial pero adaptados a las Administraciones Públicas, son completamente válidos. Se muestran aquí metodologías contrastadas y sus resultados, que pueden emplearse en otras comunidades autónomas permitiendo así su comparación.

Por último, y tal y como se recoge en la *Carta de Compromisos con la Calidad en las Administraciones públicas*, se hace necesario establecer un enfoque común por parte de las diferentes Administraciones españolas orientado a la adopción de compromisos para el desarrollo de la calidad en la gestión pública, a la alineación de las actuaciones de las Administraciones Públicas en materia de calidad y a la formulación de sus políticas y planes para la mejora continua.

### Agradecimientos

Los autores quieren agradecer expresamente las aportaciones y revisiones que al documento ha hecho, Ana Gandarillas López-Pasarín, Coordinadora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios perteneciente a la Dirección General de Organización y Tecnología, del Gobierno de Cantabria

Asimismo, agradecen la colaboración prestada por Javier Madinabeitia Olariaga del Servicio Cántabro de Empleo.

## Referencias bibliográficas

CRONIN, J. J., TAYLOR, S.A. (1992): "Measuring service quality: a reexamination and extensión". *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.

CRONIN, J. J., TAYLOR, S.A. (1994): "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality". *Journal of Marketing*, 58. (125-131).

Gobierno de Cantabria (2006): *Medición de la satisfacción de los ciudadanos. Aplicación del modelo Servqual en el Gobierno de Cantabria*. KPMG.

Grupo de Observatorios de la Red Interadministrativa de calidad en los servicios públicos (2012): "Satisfacción ciudadana y calidad de los servicios públicos: Cuestionarios de la red para la realización de encuestas de percepción en el ámbito de las administraciones públicas". Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 43 pp.

IBARRA MORALES, L.E. y CASAS MEDINA, E.V. (2015): "Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio" en *Contaduría y Administración* 60, enero-marzo 2015: 229-260.

Ministerio de Administraciones Públicas (2006): *Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2014): *Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios*.

Ministerio de la Presidencia, Agencia de Evaluación y Calidad (2009): *Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas españolas*.

PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1985): "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1988) "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, 273 pags.

# ANEXOS

## Anexo I. Cuestionario SERVQUAL<sup>25</sup>

**Instrucciones:** Basado en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de \_\_\_\_\_ piense, por favor, en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de \_\_\_\_\_ con la que usted se sentiría complacido de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa de \_\_\_\_\_ debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica no es esencial para considerar como excelente a una empresa de \_\_\_\_\_ haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de \_\_\_\_\_, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

		Fuertemente en desacuerdo					Fuertemente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las empresas de _____ tienen equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de las empresas _____ excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4	En una empresa de _____ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando las empresas de _____ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando un cliente tiene un problema, las empresas de _____ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	Las empresas de _____ excelentes realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8	Las empresas de _____ excelentes concluyen con el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9	Las empresas de _____ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10	En una empresa de _____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11	En una empresa de _____ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
12	En una empresa de _____ excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7

<sup>25</sup> Se reproducen aquí los cuestionarios tal y como figuran en PARASUMAN, A., ZEITHMAL, V., BERRY L. (1993): *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, pp. 211-217.

	Fuertemente en desacuerdo					Fuertemente de acuerdo		
13	En una empresa de _____ excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
14	El comportamiento de los empleados de las empresas de _____ excelentes transmite confianza a sus clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
15	Los clientes de las empresas de _____ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.							
	1	2	3	4	5	6	7	
16	En una empresa de _____ excelente, los empleados siempre son amables con los clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
17	En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
18	Las empresas de _____ excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.							
	1	2	3	4	5	6	7	
19	Las empresas de _____ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
20	Una empresa de _____ excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
21	Las empresas de _____ excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	
22	Los empleados de las empresas de _____ comprenden las necesidades específicas de sus clientes.							
	1	2	3	4	5	6	7	

**Instrucciones:** En la lista que aparece a continuación incluimos cinco características que corresponden a empresas de \_\_\_\_\_ y los servicios que ofrecen. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de esas características cuando evalúa la calidad del servicio de una empresa de \_\_\_\_\_. Por favor, distribuya un total de 100 puntos entre las cinco características *de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica* (cuanto más importante sea para usted una característica, más puntos le asignará). Por favor, asegúrese de que los puntos que asigne a las cinco características sumen 100.

1	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal, material de comunicación que utiliza una empresa de _____.	_____	puntos
2	Habilidad de una empresa de _____ para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa.	_____	puntos
3	Disposición de una empresa de _____ para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido.	_____	puntos
4	Conocimientos y trato amable de los empleados de una empresa de _____ y su habilidad para transmitir un sentimiento de fe y confianza.	_____	puntos
5	Cuidado, atención individualizada que una empresa de _____ le da a sus clientes.	_____	puntos
	TOTAL de puntos asignados	100	puntos

De las cinco características señaladas previamente, ¿cuál es la más importante para usted? (Por favor, indique el número de la característica). \_\_\_\_\_  
 ¿Qué característica es la *segunda* más importante para usted? \_\_\_\_\_  
 ¿Cuál es la característica *menos* importante para usted? \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la empresa XYZ, S. A. Para cada declaración indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que la empresa XYZ, S. A., posee las características descritas en cada declaración. También en este caso, trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo con que la empresa XYZ, S. A., tiene esa característica y rodear el número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de la empresa XYZ, S. A.

		Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
1	Los equipos de XYZ, S.A., tienen la apariencia de ser modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las instalaciones físicas de XYZ, S.A., son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3	Los empleados de XYZ, S.A., tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza XYZ, S.A., (folletos, estados de cuenta, etcétera), son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7
5	Cuando en XYZ, S.A., prometen hacer algo en un determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Cuando usted tiene un problema en XYZ, S.A., muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7
7	En XYZ, S.A., realizan bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7
8	En XYZ, S.A., terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9	En XYZ, S.A., insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de XYZ, S.A., informan con precisión a los clientes de cuándo concluirá cada servicio.	1	2	3	4	5	6	7
11	Los empleados de XYZ, S.A., le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de XYZ, S.A., siempre se muestran dispuestos a ayudarle.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados de XYZ, S.A., nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5	6	7
14	El comportamiento de los empleados de XYZ, S.A., le transmite confianza.	1	2	3	4	5	6	7
15	Usted se siente seguro en sus transacciones con XYZ, S.A.	1	2	3	4	5	6	7
16	Los empleados de XYZ, S.A., son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados de XYZ, S.A., tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.	1	2	3	4	5	6	7
18	En XYZ, S.A., le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7

		Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
19	En XYZ, S.A., tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los empleados de XYZ, S.A., le dan una atención personalizada.	1	2	3	4	5	6	7
21	En XYZ, S.A., se preocupan por sus mejores intereses.	1	2	3	4	5	6	7
22	Los empleados de XYZ, S.A., comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo II. Cuestionario de la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios

	<b>ENCUESTA SOBRE EL ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b> <b>CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA</b> <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. Mayores de 45 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

2. Ocupado/a a tiempo parcial

3. Estudiante

4. Parado/a

5. Jubilado/a

6. Se encarga del hogar

7. Otros

## Anexo III. Ficha Técnica de la Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios (2014)

### Ámbito:

Cantabria

### Universo:

Población residente de ambos sexos de 18 años y más, que utiliza los servicios de atención al público:

Centros	Usuarios
Industria	32.500
Ganadería	22.500
Turismo, AC, ECO, SCE <sup>1</sup>	27.500
Educación	25.000
Obras Públicas	12.500
Sanidad	10.000
ICASS	52.500
ACAT	50.000
<b>Total</b>	<b>232.500</b>

Nota (1): Incluye las oficinas de Turismo y Comercio y Consumo, Atención a la Ciudadanía, Economía y Servicio Cántabro de Empleo.

### Tamaño de la muestra:

Diseñada: 384 entrevistas.

Realizada: 384 entrevistas.

Afijación: un mínimo de 43 encuestas por punto de muestreo y distribución proporcional a los usuarios en el resto de centros. En el estrato de Turismo 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:

- Sede C<sup>a</sup> Industria (c/ Albert Einstein nº 2).
- Sede C<sup>a</sup> Ganadería (c/ Albert Einstein nº 2).
- Sede C<sup>a</sup> Comercio y Consumo/Turismo (c/ Albert Einstein nº 4).
- Oficina de Atención a la Ciudadanía (c/ Peña Herbosa nº 29).
- Sede C<sup>a</sup> de Economía (c/ Hernán Cortés nº 9).
- Servicio Cántabro de Empleo (c/ General Dávila nº 87).
- Sede C<sup>a</sup> Educación (c/ Vargas nº 53).
- Sede C<sup>a</sup> Obras Públicas (c/ Alta nº 5).
- Sede C<sup>a</sup> Sanidad (c/ Federico Vial nº 13).
- Instituto Cántabro de Servicios Sociales (c/ General Dávila nº 87).
- Agencia Cántabra de Administración Tributaria (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 95,5% (dos sigmas), y  $P = Q$ , el error real es de  $\pm 5,0\%$  para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

### Fecha de realización:

Del 17 al 28 de noviembre de 2014.

## Distribución de la muestra, coeficientes de ponderación y errores de muestreo:

Oficinas	Diseñada	Ponderación	Error
Industria	48	1,118279573	14,1348496
Ganadería	47	0,790665751	14,28014859
Turismo, AC, ECO, SCE	48	0,946236559	14,13298835
Educación	47	0,878517501	14,28161138
Obras Públicas	45	0,458781362	14,5832409
Sanidad	45	0,367025089	14,57679903
ICASS	52	1,667493796	13,58355213
ACAT	52	1,58808933	13,5832219
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>1</b>	<b>4,996920699</b>

## Reparto del número de encuestas en el estrato de "Turismo, AC, ECO y SCE":

Centros	Encuestas
Turismo	15
Atención Ciudadanía	13
Economía	11
SCE	9
<b>Total</b>	<b>48</b>

## Anexo IV: Análisis factorial exploratorio (2019)

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 principales<sup>26</sup>, sobre la matriz de

<sup>26</sup> 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.

correlaciones y con una rotación ortogonal VARIMAX<sup>27</sup> 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 "Interés y Voluntad" y "Competencia y buen hacer"; "Interés y Voluntad" y "Trato"; "Trato" y "Competencia y buen hacer"; "Información facilitada" y "Competencia y buen hacer" y "Competencia y buen hacer" y "Tiempo dedicado".

El resultado del índice KMO28 (0.944), 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:

<b>Tabla nº 2. KMO y prueba de Bartlett</b>		
<b>Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.</b>		0,944
<b>Prueba de esfericidad de Bartlett</b>	<b>Chi-cuadrado aproximado</b>	3940,426
	<b>gl</b>	136
	<b>Sig.</b>	,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 dos posibles factores y su poder explicativo expresado por sus autovalores. El contraste de caída (figura nº 1) indica qué dos factores son los apropiados. Estos factores explicarían el 58,038 % de la varianza del conjunto de datos.

<sup>27</sup> 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.

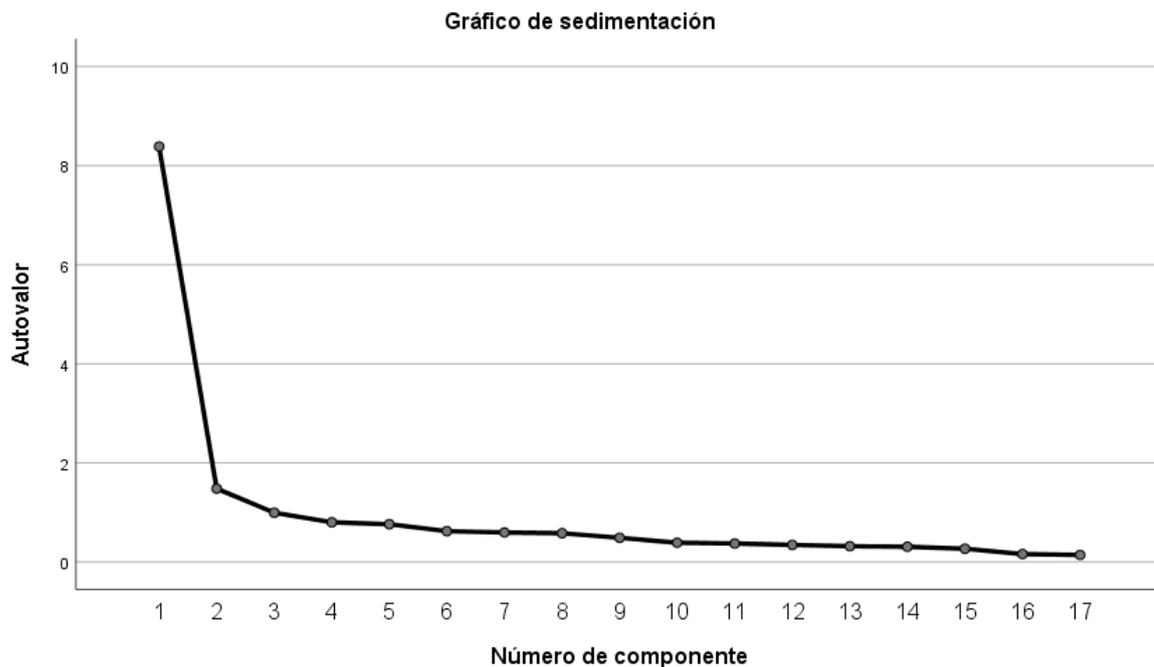
<sup>28</sup> Kaiser-Meyer-Olkin para realizar un análisis factorial proponen:  $KMO \geq 0,75 \rightarrow$  Bien;  $KMO \geq 0,5 \rightarrow$  Aceptable y  $KMO < 0,5 \rightarrow$  Inaceptable.

**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	8,386	49,329	49,329	8,386	49,329	49,329
2	1,480	8,708	58,038	1,480	8,708	58,038
3	0,994	5,848	63,885			
4	0,800	4,705	68,590			
5	0,762	4,482	73,072			
6	0,622	3,657	76,730			
7	0,595	3,501	80,231			
8	0,580	3,410	83,641			
9	0,488	2,868	86,509			
10	0,388	2,281	88,789			
11	0,372	2,186	90,975			
12	0,344	2,024	93,000			
13	0,317	1,867	94,866			
14	0,306	1,799	96,665			
15	0,266	1,567	98,232			
16	0,159	0,935	99,167			
17	0,142	0,833	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

**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 <sup>a</sup>

	Componente	
	1	2
<b>P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad</b>	0,618	0,390
<b>P5. Servicio recibido. Limpieza</b>	0,691	0,176
<b>P5. Servicio recibido. Correcta identificación</b>	0,730	0,232
<b>P5. Servicio recibido. Ubicación</b>	0,542	0,554
<b>P5. Servicio recibido. Señalización adecuada</b>	0,619	0,508
<b>P5. Servicio recibido. Horario</b>	0,521	0,376
<b>P5. Servicio recibido. Ausencia barreras</b>	0,330	0,045
<b>P5. Servicio recibido. Confianza servicio</b>	0,781	-0,169
<b>P5. Servicio recibido. Tiempo espera</b>	0,636	-0,098
<b>P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta</b>	0,802	-0,156
<b>P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer</b>	0,862	-0,315
<b>P5. Servicio recibido. Trato</b>	0,809	-0,334
<b>P5. Servicio recibido. Interés y voluntad</b>	0,855	-0,302
<b>P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad</b>	0,692	-0,018
<b>P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado</b>	0,789	-0,247
<b>P5. Servicio recibido. Información facilitada</b>	0,791	-0,234
<b>P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez</b>	0,650	0,236

Método de extracción: Análisis de componentes principales.  
a. 2 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 <sup>a</sup>**

	<b>Componente</b>	
	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad</b>	0,274	0,677
<b>P5. Servicio recibido. Limpieza</b>	0,458	0,546
<b>P5. Servicio recibido. Correcta identificación</b>	0,458	0,614
<b>P5. Servicio recibido. Ubicación</b>	0,117	0,766
<b>P5. Servicio recibido. Señalización adecuada</b>	0,206	0,774
<b>P5. Servicio recibido. Horario</b>	0,203	0,609
<b>P5. Servicio recibido. Ausencia barreras</b>	0,241	0,229
<b>P5. Servicio recibido. Confianza servicio</b>	0,732	0,319
<b>P5. Servicio recibido. Tiempo espera</b>	0,573	0,292
<b>P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta</b>	0,742	0,342
<b>P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer</b>	0,884	0,248
<b>P5. Servicio recibido. Trato</b>	0,852	0,201
<b>P5. Servicio recibido. Interés y voluntad</b>	0,870	0,254
<b>P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad</b>	0,573	0,390
<b>P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado</b>	0,785	0,260
<b>P5. Servicio recibido. Información facilitada</b>	0,779	0,272
<b>P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez</b>	0,390	0,571

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

En el primer componente destacan los ítems: "Competencia y buen hacer", "Interés y Voluntad" y "Trato" que están relacionados con las cualidades del personal. En el segundo componente destacan "Señalización adecuada", y "Ubicación" y "Buen estado y comodidad", todos ellos relacionados con las instalaciones.

**Tabla 1. Matriz de 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	0,625	0,531	0,394	0,468	0,323	0,251	0,369	0,346	0,420	0,374	0,388	0,410	0,441	0,401	0,365	0,381
Limpieza	0,625	1,000	0,467	0,382	0,393	0,346	0,242	0,428	0,408	0,551	0,507	0,525	0,503	0,422	0,520	0,441	0,442
Correcta identificación	0,531	0,467	1,000	0,424	0,544	0,386	0,298	0,534	0,371	0,534	0,550	0,484	0,559	0,455	0,494	0,527	0,505
Ubicación	0,394	0,382	0,424	1,000	0,595	0,399	0,162	0,332	0,283	0,348	0,327	0,312	0,337	0,355	0,335	0,307	0,403
Señalización adecuada	0,468	0,393	0,544	0,595	1,000	0,406	0,159	0,412	0,292	0,430	0,414	0,354	0,404	0,445	0,346	0,412	0,436
Horario	0,323	0,346	0,386	0,399	0,406	1,000	0,110	0,373	0,326	0,327	0,358	0,308	0,360	0,299	0,326	0,317	0,433
Ausencia barreras	0,251	0,242	0,298	0,162	0,159	0,110	1,000	0,243	0,228	0,212	0,261	0,201	0,215	0,159	0,253	0,231	0,126
Confianza servicio	0,369	0,428	0,534	0,332	0,412	0,373	0,243	1,000	0,486	0,629	0,704	0,639	0,678	0,456	0,602	0,633	0,515
Tiempo espera	0,346	0,408	0,371	0,283	0,292	0,326	0,228	0,486	1,000	0,551	0,515	0,506	0,481	0,397	0,455	0,465	0,404
Tiempo dedicado consulta	0,420	0,551	0,534	0,348	0,430	0,327	0,212	0,629	0,551	1,000	0,738	0,662	0,686	0,500	0,629	0,562	0,482
Competencia y buen hacer	0,374	0,507	0,550	0,327	0,414	0,358	0,261	0,704	0,515	0,738	1,000	0,783	0,833	0,592	0,711	0,754	0,455
Trato	0,388	0,525	0,484	0,312	0,354	0,308	0,201	0,639	0,506	0,662	0,783	1,000	0,830	0,522	0,693	0,636	0,395
Interés y voluntad	0,410	0,503	0,559	0,337	0,404	0,360	0,215	0,678	0,481	0,686	0,833	0,830	1,000	0,568	0,733	0,721	0,456
Intimidad y confidencialidad	0,441	0,422	0,455	0,355	0,445	0,299	0,159	0,456	0,397	0,500	0,592	0,522	0,568	1,000	0,501	0,602	0,373
Lenguaje utilizado	0,401	0,520	0,494	0,335	0,346	0,326	0,253	0,602	0,455	0,629	0,711	0,693	0,733	0,501	1,000	0,647	0,440
Información facilitada	0,365	0,441	0,527	0,307	0,412	0,317	0,231	0,633	0,465	0,562	0,754	0,636	0,721	0,602	0,647	1,000	0,485
Simplicidad y sencillez	0,381	0,442	0,505	0,403	0,436	0,433	0,126	0,515	0,404	0,482	0,455	0,395	0,456	0,373	0,440	0,485	1,000

## Anexo V: Análisis de conglomerados (2019)

El análisis de conglomerados o análisis clúster se utiliza para clasificar los distintos casos de una muestra. El análisis clúster 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 a 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)<sup>29</sup>.

Con estas técnicas se generan grupos formados por elementos similares entre sí. Un método clúster es un procedimiento estadístico multivariante que, partiendo de los datos de una muestra de individuos, reorganiza la muestra formando grupos de individuos relativamente homogéneos<sup>30</sup>.

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.
- Comprobar 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 Ward<sup>31</sup> y como medida la distancia euclídea. Se ha optado por la solución de realizar dos conglomerados que agrupan los atributos tal y como muestra la tabla 1.

La mayor parte de los atributos se concentran en el conglomerado 1, mientras que el conglomerado 2 lo forman los atributos "Ubicación" y la "Señalización adecuada" y "Horario".

---

<sup>29</sup> HAIR et al. (2008): *Análisis multivariante*. Ed. Pearson Prentice Hall, Madrid, 799 pags.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> 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.

**Tabla nº1. Clúster de pertenencia**

<b>Caso</b>	<b>2 clústeres</b>
P5. Servicio recibido. Buen estado y comodidad	1
P5. Servicio recibido. Limpieza	1
P5. Servicio recibido. Correcta identificación	1
P5. Servicio recibido. Ubicación	2
P5. Servicio recibido. Señalización adecuada	2
P5. Servicio recibido. Horario	2
P5. Servicio recibido. Ausencia barreras	1
P5. Servicio recibido. Confianza servicio	1
P5. Servicio recibido. Tiempo espera	1
P5. Servicio recibido. Tiempo dedicado consulta	1
P5. Servicio recibido. Competencia y buen hacer	1
P5. Servicio recibido. Trato	1
P5. Servicio recibido. Interés y voluntad	1
P5. Servicio recibido. Intimidad y confidencialidad	1
P5. Servicio recibido. Lenguaje utilizado	1
P5. Servicio recibido. Información facilitada	1
P5. Servicio recibido. Simplicidad y sencillez	1

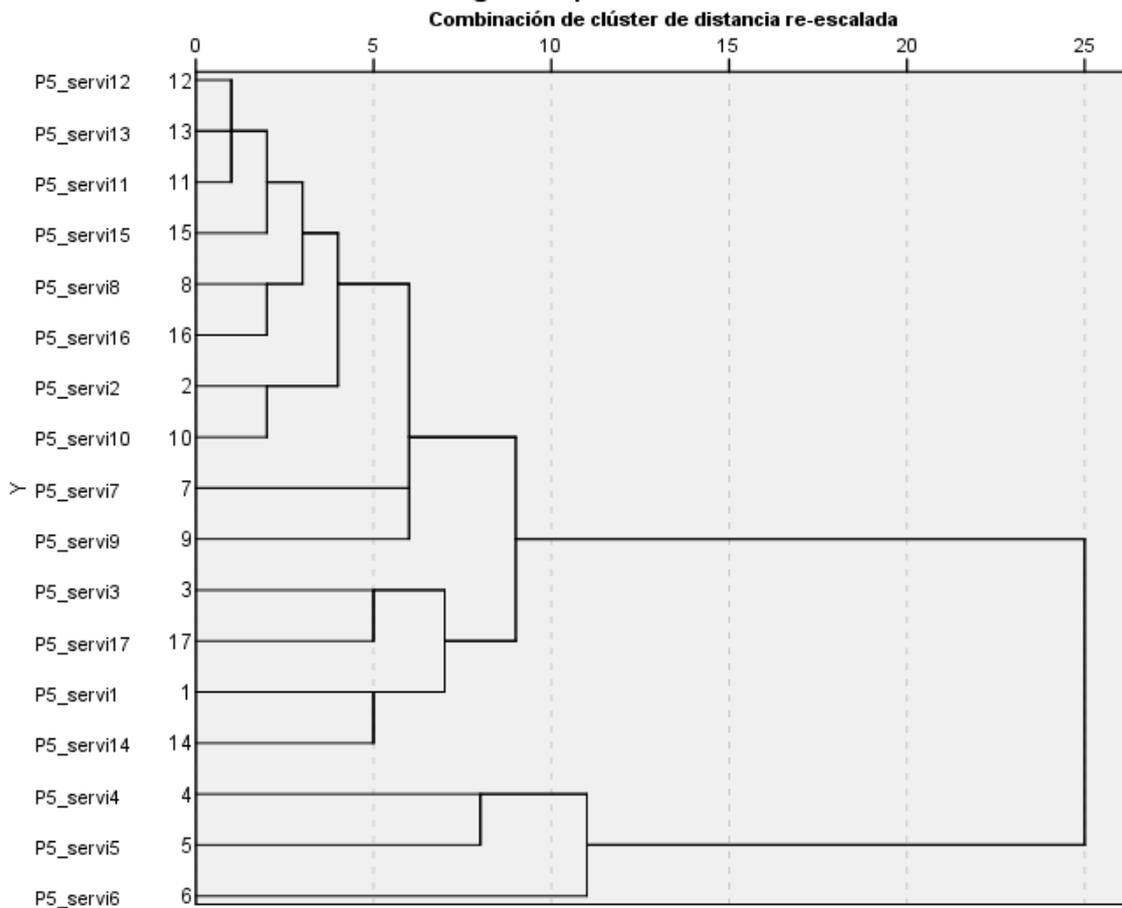
En la tabla 2 se muestra cómo se van formando esos conglomerados, es decir el orden por que el que se van uniendo los atributos a cada conglomerado. Así en denominado historial de conglomeración, en la que se aprecia que en primer lugar se une el atributo 12 con el 13, el "Trato" con el "Interés y voluntad", son los que tienen menos distancia entre sí (61,00). En segundo lugar, el 11 con el 12, "Competencia y buen hacer" con "Trato". Las dos columnas siguientes indican cuando se forma por primera vez un multiclúster, es decir, un grupo de más de dos individuos. Esto sucede en el paso 2 cuando se une el elemento 11 ("Competencia y buen hacer").

**Tabla nº 2. Historial de conglomeración**

Etapa	Clúster combinado		Coeficientes	Primera aparición del clúster de etapa		Etapa siguiente
	Clúster 1	Clúster 2		Clúster 1	Clúster 2	
1	12	13	61,000	0	0	2
2	11	12	132,667	0	1	4
3	8	16	259,167	0	0	6
4	11	15	388,500	2	0	6
5	2	10	559,500	0	0	7
6	8	11	745,167	3	4	7
7	2	8	997,875	5	6	10
8	3	17	1316,375	0	0	12
9	1	14	1649,375	0	0	12
10	2	7	2001,722	7	0	11
11	2	9	2393,400	10	0	14
12	1	3	2823,150	9	8	14
13	4	5	3278,650	0	0	15
14	1	2	3830,643	12	11	16
15	4	6	4486,476	13	0	16
16	1	4	5953,647	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:

### Dendrograma que utiliza un enlace de Ward



En este gráfico se aprecian se distinguen los dos conglomerados. Así los encuestados dan una valoración más próxima a las variables relacionadas con la persona: "Trato", "Interés y voluntad", "Competencia y buen hacer", "Lenguaje utilizado", "Información facilitada" y valoran con diferente criterio las variables relacionadas con las instalaciones, "Ubicación", "Señalización" y "Horario" que aparecen diferenciadas en el conglomerado 2.

## Anexo VI: Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Servicio Cántabro de Empleo (2019)

**Ámbito:** Cantabria

**Universo:**

- 57.588 demandantes de empleo
- 15.283 empresas usuarias del SCE

**Tamaño de la muestra:**

Diseñada:

- 467 entrevistas a demandantes.
- 494 entrevistas a empresas. De estas hay un tramo censal que son las 57 empresas que han suscrito con el SCE 500 y más contratos en 2019. Del resto de las empresas (15.226) se selecciona aleatoriamente una muestra de 437 empresas.

**Procedimiento de muestreo:**

Muestreo aleatorio simple.

**Recogida de la información**

Entrevista mediante llamada telefónica asistida mediante método CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

**Error muestral:**

- Para demandantes, error del 4,52%
- Para empresas, en el tramo muestral un error de 4,62%

Para un nivel de confianza del 97% (dos sigmas).

# Anexo VII: Cuestionarios de la encuesta de satisfacción de los usuarios del Servicio Cántabro de Empleo

	<p><b>ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO (DEMANDANTES)</b></p> <p><b>CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO</b> <i>Servicio Cántabro de Empleo</i></p>
---	---

1. Nº DE CUESTIONARIO: | \_\_\_\_\_ |
2. CÓDIGO DE LA PERSONA ENCUESTADORA: | \_\_\_\_\_ |
3. FECHA DE ENCUESTA: | \_\_/\_\_/2019 |
4. HORA DE INICIO: |\_\_:\_\_|
5. DURACIÓN: |\_\_| horas |\_\_| minutos

Buenos días, estamos realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio Cántabro de Empleo del Gobierno de Cantabria, por lo que le agradecería que me concediera unos minutos para responder a este cuestionario **pidiéndole máxima sinceridad en sus respuestas.**

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.

P1		P2		P3		P4		P5	
SEXO		EDAD		NIVEL DE ESTUDIOS		OCUPACIÓN		OFICINA DE EMPLEO	
A. HOMBRE	1	A: Hasta 30 años	1	A. Sin estudios	1	A. Ocupados	1	OE ISAAC PERAL	1
B. MUJER	2	B. De 31 a 44 años	2	B. Primario / EGB	2	B. Parados	2	OE LOS CASTROS	2
		C. De 45 y más años	3	C. Secundarios: Bachiller	3	C. Otros (especificar)	3	OE TORRELAVEGA	3
				D. Estudios Universitarios	4	.....		OE CAMARGO	4
								OE COLINDRES	5
								OE CASTRO URDI	6
								OE REINOSA	7
								OE SAN V. BARQUERA	8

## P6

A) De los servicios de **ORIENTACIÓN** y de **COLOCACIÓN Y ASESORAMIENTO** que presta el Servicio Cántabro de Empleo en sus Oficinas, ¿ha recibido alguno de los siguientes y, en su caso, ¿con qué frecuencia visita usted alguna oficina de empleo del SCE para cada servicio recibido? y ¿cuál diría que es su grado de satisfacción general (según una escala de 1 "muy insatisfecho" a 4 "muy satisfecho") con el servicio que recibió en esa oficina?

	1. Ha recibido		2. Frecuencia de las visitas			3. Grado de satisfacción		
	A. No	B. Sí	A. Primera visita	B. Una vez al año	C. Dos o más visitas al año	1-4	Ns	Nc
1. Realización de su Diagnóstico Individual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Diseño con Ud. de su Itinerario de inserción.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Acuerdo Personal para el Empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Información y asesoramiento profesional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Acompañamiento en Búsqueda de Empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Actualización del Currículo vitae.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Actualización de datos personales y profesionales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**B) De los servicios de FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN que presta el Servicio Cántabro de Empleo en sus Oficinas, ¿ha recibido alguno de los siguientes y, en su caso, ¿con qué frecuencia visita usted alguna oficina de empleo del SCE para cada servicio recibido? y ¿cuál diría que es su grado de satisfacción general (según una escala de 1 “muy insatisfecho” a 4 “muy satisfecho”) con el servicio que recibió en esa oficina?**

	1. Ha recibido		2. Frecuencia de las visitas			3. Grado de satisfacción		
	A. No	B. Sí	A. Primera visita	B. Una vez al año	C. Dos o más visitas al año	1-4	Ns	Nc
1. Inscripción y Participación en Acciones formativas (Cursos).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Información sobre Evaluación de competencias Profesionales.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Información sobre oferta de formación.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C) Servicios recibidos a través del portal del Servicio Cántabro de Empleo “empleacantabria”.** (Pasa a pregunta E1)

**D) De los OTROS servicios NO INCLUIDOS EN LOS ANTERIORES que presta el Servicio Cántabro de Empleo en sus Oficinas, ¿ha recibido alguno de los siguientes y, en su caso, ¿con qué frecuencia visita usted alguna oficina de empleo del SCE para cada servicio recibido? y ¿cuál diría que es su grado de satisfacción general (según una escala de 1 “muy insatisfecho” a 4 “muy satisfecho”) con el servicio que recibió en esa oficina?**

	1. Ha recibido		2. Frecuencia de las visitas			3. Grado de satisfacción		
	A. No	B. Sí	A. Primera visita	B. Una vez al año	C. Dos o más visitas al año	1-4	Ns	Nc
1. Información de Prestaciones por desempleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Registro de documentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Información General sobre el Servicio Cántabro de Empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Trámites administrativos (sellado, informes, certificados, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

P7	P8	P10
¿Tuvo dificultad para saber dónde tenía que dirigirse para realizar su gestión?	Partiendo del servicio que recibió en esa oficina, ¿Qué puntuación otorga (según una escala de 1 “muy insatisfecho” a 4 “muy satisfecho”) a los siguientes aspectos?	¿Podría indicarme el tiempo Transcurrido desde que llegó a la oficina de empleo hasta ser atendido?
A. Sí 1 B. No 2	1. Buen estado y comodidad de la oficina ..... ___  8 9 2. Conecta identificación de las personas que prestan el servicio ..... ___  8 9 3. Confianza en que le servicio se ha prestado de forma correcta ..... ___  8 9 4. Tiempo de espera hasta ser atendido ..... ___  8 9 5. Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio ..... ___  8 9 6. Trato amable y considerado ..... ___  8 9 7. Lenguaje utilizado sencillo y comprensible ..... ___  8 9 8. Información facilitada fiable, completa y sin errores ..... ___  8 9 9. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites ..... ___  8 9	1. Número..... ___  2. Intervalo A. Menos de 2 minutos ..... 1 B. Entre 2 y 5 minutos ..... 2 C. Entre 5 y 15 minutos ..... 3 D. Más de 15 minutos ..... 4 E. Ns/Nc ..... 9

E1	P11	P12	P13
Encuestador: ¿Ha respondido en P6 afirmativamente "Servicio a través del Portal del Servicio Cántabro de Empleo"?	¿Tiene clave de usuario para el acceso on line?	Indique cuál fue el motivo de su acceso al Portal del Servicio Cántabro de Empleo "empleacantabria"	¿Con qué frecuencia accede al Portal del Servicio Cántabro de Empleo, "empleacantabria"?
A. Sí .....1 B. No .....2	A. Sí .....1 B. No .....2	A. No B. Sí 1. Generar DARDE .....2 1 2. Consulta de ofertas de empleo. .... 2 1 3. Consulta de situación de la demanda ..... 2 1 4. Renovación de la demanda..... 2 1 5. Consulta de datos personales y /profesionales ... 2 1 6. Informes personalizados (Situación de la demanda, periodos de inscripción, negativo de rechazo a ofertas, ...) .....2 1 7. Cambio de situación de la demanda.....2 1 8. Buscar y/o solicitud de Cursos. ....2 1 9. Curriculum en formato europeo.....2 1 10. Información en general .....2 1 11. Revisar Publicaciones Observatorio de Empleo.....2 1 12. Información sobre ayudas y subvenciones.....2 1	A. Esa fue mi primera visita .....1 B. Una vez al año .....2 C. Dos o más visitas al año.....3 F. Ns/Nc .....9

P14	P15																																																
¿Tuvo usted dificultad para saber dónde encontrar la información que buscaba?	Partiendo del servicio que recibió de este Portal de Internet, ¿Qué puntuación otorga (según una escala de 1 "muy insatisfecho" a 4 "muy satisfecho") a los siguientes aspectos?																																																
A. Sí .....1 B. No .....2	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1-4</th> <th>Ns</th> <th>Nc</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Fácil de navegar..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Información fiable ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Diseño del portal ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Cantidad de contenidos ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Responde a las necesidades ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. Calidad de los contenidos ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Accesibilidad de los contenidos..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Funcionamiento del buscador ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Seguridad del servicio ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Rapidez en la resolución de la gestión.... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites ..... _  8 9</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1-4	Ns	Nc	1. Fácil de navegar..... _  8 9				2. Información fiable ..... _  8 9				3. Diseño del portal ..... _  8 9				4. Cantidad de contenidos ..... _  8 9				5. Responde a las necesidades ..... _  8 9				6. Calidad de los contenidos ..... _  8 9				7. Accesibilidad de los contenidos..... _  8 9				8. Funcionamiento del buscador ..... _  8 9				9. Seguridad del servicio ..... _  8 9				10. Rapidez en la resolución de la gestión.... _  8 9				11. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites ..... _  8 9			
	1-4	Ns	Nc																																														
1. Fácil de navegar..... _  8 9																																																	
2. Información fiable ..... _  8 9																																																	
3. Diseño del portal ..... _  8 9																																																	
4. Cantidad de contenidos ..... _  8 9																																																	
5. Responde a las necesidades ..... _  8 9																																																	
6. Calidad de los contenidos ..... _  8 9																																																	
7. Accesibilidad de los contenidos..... _  8 9																																																	
8. Funcionamiento del buscador ..... _  8 9																																																	
9. Seguridad del servicio ..... _  8 9																																																	
10. Rapidez en la resolución de la gestión.... _  8 9																																																	
11. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites ..... _  8 9																																																	

P16
¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el Servicio que le ofreció el Portal de Internet del SCE?
A. Muy insatisfecho ..... 1 B. Insatisfecho ..... 2 C. Satisfecho ..... 3 D. Muy satisfecho ..... 4 E. Ns ..... 8 F. Nc..... 9

P17
¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado en la oficina?

P18
¿Quiere expresar alguna observación o sugerencia dirigida a mejorar la calidad del servicio prestado desde el portal del Servicio Cántabro de Empleo "empleacantabria".



**ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL SERVICIO CÁNTABRO DE EMPLEO**

(EMPLEADORES)

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO**  
*Servicio Cántabro de Empleo*

1. Nº DE CUESTIONARIO: |\_\_\_\_\_|
2. CÓDIGO DE LA PERSONA ENCUESTADORA: |\_\_\_\_\_|
3. FECHA DE ENCUESTA: |\_\_\_\_/\_\_\_\_/2019|
4. HORA DE INICIO: |\_\_:\_\_|
5. DURACIÓN: |\_\_| horas |\_\_| minutos

Buenos días, estamos realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio Cántabro de Empleo del Gobierno de Cantabria, por lo que le agradecería que me concediera unos minutos para responder a este cuestionario **pidiéndole máxima sinceridad en sus respuestas.**

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.

**P1 Actividad de la empresa**

- A. Industria y energía .....  1
- B. Construcción .....  2
- C. Comercio .....  3
- D. Hostelería .....  4
- G. Resto .....  5

**P2 Tamaño de la empresa**

- A. Menos de 2 asalariados .....  1
- B. De 3 a 9 asalariados .....  2
- C. De 10 y más asalariados .....  3

**P3 ¿Ha utilizado el Portal de Internet de SCE para acceder a sus servicios?**

- A. Sí .....  1 → **P4**
- B. No .....  2 ↓ **P9**

**P4 ¿Cuál fue el motivo de su acceso al Portal de Internet de SCE?**

- |  | <u>A. Sí</u>               | <u>B. No</u>               |
|--|----------------------------|----------------------------|
| 1. Presentar ofertas on line .....       | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| 2. Comunicar contratos.....              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| 3. Búsqueda de información general ..... | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| 4. Otros (especificar.....               | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 |
| ..... ..                                 |                            |                            |

**P5 ¿Con qué frecuencia accede al Portal de Internet del SCE?**

- A. Esa fue mi primera visita .....  1
- B. Una vez al año .....  2
- C. Dos o más visitas al año.....  3
- F. Ns/Nc .....  9

**P6 ¿Tuvo dificultad para saber dónde encontrar la información que buscaba?**

- A. Sí .....  1  
B. No .....  2

**P7 Partiendo del servicio que recibió de este portal de Internet, ¿qué puntuación otorgaría a los siguientes aspectos en una escala del 1 “muy insatisfecho” a 4 “muy satisfecho”?**

	1-4	Ns	Nc
1. Fácil de navegar .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
2. Información fiable .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
3. Diseño del portal .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
4. Cantidad de contenidos .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
5. Responde a las necesidades .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
6. Calidad de los contenidos .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
7. Accesibilidad de los contenidos .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
8. Funcionamiento del buscador .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
9. Seguridad del servicio .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
10. Rapidez en la resolución de la gestión .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
11. Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y realización de trámites .....	__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

**P8 ¿Cuál diría que es su grado de satisfacción con el servicio que le ofreció el Portal de Internet del SCE?**

- A. Muy insatisfecho .....  1  
B. Insatisfecho .....  2  
C. Satisfecho .....  3  
D. Muy satisfecho .....  4  
E. Ns .....  8  
F. Nc.....  9

**P9 ¿Ha tenido algún otro contacto con alguna oficina del SCE? En caso afirmativo, ¿Qué tipo de servicio buscaba? ¿cuál diría que es su grado de satisfacción (en una escala de 1 “muy insatisfecho” a 4 “muy satisfecho”) con los servicios recibidos?**

**1. Otro contacto**

- A. Sí .....  1 →  
B. No .....  2 ↓ **P13**

**2. Tipo de Servicio**

	A. No	B. Sí
2.1. Candidatos enviados a las ofertas de empleo.....	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2.2. Otros servicios (especificar) .....	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
.....		

**3. Grado de Satisfacción**

1-4	Ns	Nc
__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9
__	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9

**P10 ¿Con qué frecuencia visita alguna oficina del Servicio Cántabro de Empleo?**

- A. Esa fue mi primera visita .....  1  
B. Una vez al año .....  2  
C. Dos o más visitas al año.....  3  
F. Ns/Nc .....  9

