



Islas Canarias
Del 15 al 19 de noviembre de 2021



Instituto Cántabro de **ESTADÍSTICA**

XXI Jornadas de Estadística de las Comunidades Autónomas

Modelos y encuestas para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos

Laura Nieto Cacho
Francisco Parra Rodríguez



Esquema

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. METODOLOGÍA
 1. Modelo SERVQUAL
 2. Modelo SERVPERF
4. RESULTADOS
 1. Encuesta sobre el Índice de Percepción de la Calidad de los Servicios
 2. Encuesta sobre el grado de calidad de los servicios prestados por el Servicio Cántabro de Empleo
5. CONCLUSIONES

1. Introducción

- Colaboración del ICANE con:
 - Inspección General de Servicios (2014)
 - Servicio Cántabro de Empleo (2018)
- Descripción de los modelos de evaluación de calidad de los servicios más utilizados.
- Exposición de resultados a través de las dos encuestas que se realizan.

2. Objetivos

- Evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos.
- Mandatos:
 - Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
 - Ministerio de Trabajo
- Evaluación más allá de la eficacia y/o eficiencia.
- Participación activa de la ciudadanía.
- Carta de Compromisos con la Calidad de la Administraciones Públicas (2009).

3. Metodología: modelo SERVQUAL (I)

- Desarrollado por Valerie A. Zeithmal, A. Parasuraman y Leonard L. Berry (1985 y 1988).
- Mide las deficiencias entre las percepciones de los usuarios y sus expectativas relativas a la prestación de un servicio.
- 5 deficiencias:
 1. Expectativas de los usuarios vs. percepción de esas expectativas por los directivos.
 2. Percepción de las expectativas de los usuarios por los directivos vs. las especificaciones de calidad del servicio.
 3. Las especificaciones de calidad del servicio vs. el servicio realmente ofrecido.
 4. Servicio realmente prestado vs. comunicaciones externas sobre el servicio.
 5. Servicio esperado vs. Servicio percibido.

3. Metodología: modelo SERVQUAL (II)

- Criterios de los usuarios para evaluar la calidad de los servicios:
 - Elementos tangibles
 - Fiabilidad
 - Seguridad
 - Capacidad de respuesta
 - Empatía
- Desventaja: problema de interpretación del concepto de expectativa (subjetivo).

3. Metodología: modelo SERVPERF (I)

- Cronin y Taylor (1992).
- La medición de la calidad de un servicio basada únicamente en la percepción.
- Guía para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Evaluación de Satisfacción de los Usuarios (M^o de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014).
- Ventajas:
 - Menos tiempo para la administración del cuestionario.
 - Menos molestias para el entrevistado.
 - Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
 - Trabajo de interpretación y análisis de los resultados es más sencillo.

4. Resultados: IPCS (I)

- **Antecedentes:**
 - En 2006 el Gobierno de Cantabria encargó un estudio empleando el método SERVQUAL.
 - En 2009 se ratifica la Carta de Compromisos con la Calidad de la Administraciones Públicas.
 - Mando normativo de 2013.
- **En 2014 la Inspección de Servicios contacta con el ICANE:**
 - Método SERVPERF.
 - Encuesta presencial en las unidades de atención ciudadana.
 - Cuestionario basado en el del Grupo de Observatorios de la Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos (2012).

4. Resultados: IPCS (II)

- 2014: proyecto piloto.
- A partir de 2015: dos oleadas, en junio y noviembre.
- 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.
- Estadística oficial: Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (08.16).

4. Resultados: IPCS (III)

- 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

4. Resultados: IPCS (IV)

- Puntos de muestreo:
 - Sede C^a Industria.
 - Sede C^a Ganadería.
 - Sede C^a Comercio y Consumo/Turismo.
 - Oficina de Atención a la Ciudadanía.
 - Sede C^a de Economía.
 - Servicio Cántabro de Empleo.
 - Sede C^a Educación.
 - Sede C^a Obras Públicas.
 - Sede C^a Sanidad.
 - Instituto Cántabro de Servicios Sociales.
 - Agencia Cántabra de Administración Tributaria.

4. Resultados: IPCS (V)

- Cálculo de la muestra:
 - 2014: MAS para una población de usuarios facilitada por la Inspección General de Servicios.
 - A partir de 2015: se utiliza como cuasivarianza (S^2) la varianza obtenida en cada centro en las respuestas a la pregunta P6 en la encuesta del año anterior donde:

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

n = tamaño de la muestra
N = tamaño de la población
k = nivel de confianza
*S*² = cuasivarianza poblacional
δ = error

4. Resultados: IPCS (VI)

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

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

4. Resultados: IPCS (VII)

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios (IPCS)

Los atributos de la pregunta P5 del cuestionario 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)

4. Resultados: IPCS (VIII)

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

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

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

4. Resultados: IPCS (IX)

Tabla nº1: 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
Nov. 2014	8,2	8,8	8,7
Jun. 2015	8,3	8,9	8,6
Nov. 2015	8,5	8,6	8,7
2015	8,4	8,8	8,7
Jun. 2016	8,3	8,7	8,6
Nov. 2016	8,1	8,4	8,3
2016	8,2	8,6	8,5
Jun. 2017	8,3	8,7	8,6
Nov. 2017	8,2	8,6	8,5
2017	8,2	8,7	8,6
2019	8,8	9,2	9,1

4. Resultados: Encuesta calidad servicios SCE (I)

- 2017: el Servicio Cántabro de Empleo contacta con el ICANE.
- Petición M^o de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y Red Europea de Servicios Públicos de Empleo.
- Dos tipos de usuarios:
 - 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).

4. Resultados: Encuesta calidad servicios SCE (II)

- Encuesta telefónica.
- Ítems propios de los modelos SERVQUAL y SERVPERF:
 1. Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido
 2. Correcta identificación de las personas que prestan el servicio
 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

4. Resultados: Encuesta calidad servicios SCE (III)

- Los universos los proporciona el SCE, son los usuarios registrados a lo largo del año. Así en 2019 fueron de 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 y más contratos en 2019. Del resto de las empresas (15.226) se selecciona aleatoriamente una muestra de 437 empresas.

4. Resultados: Encuesta calidad servicios SCE (IV)

Tabla nº 2: Resultados 2019 Encuesta grado de calidad de los servicios prestados por el SCE

Demandantes					
% de satisfacción	En general PROMEDIO	Servicios en línea	Sº colocación, orientación y asesoramiento	Sº formación y cualificación	Otros servicios
Satisfecho	82,15	87,77	81,46	76,81	82,57
No satisfecho	17,85	12,23	18,54	23,19	17,43
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Empleadores					
% de satisfacción	En general PROMEDIO	Candidatos ofertas empleo	Servicios en línea	Personal SCE	Otros servicios
Satisfecho	85,70	96,44	80,33	84,54	81,49
No satisfecho	14,30	3,56	19,67	15,46	18,51
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

5. Conclusiones

- Importancia de evaluar los servicios públicos en el contexto actual, muchas veces por imperativo legal.
- Son válidos los modelos procedentes del mundo empresarial y adaptados a las administraciones públicas.
- Estos modelos de medición cuentan con metodologías contrastadas, pueden replicarse en otras comunidades autónomas.
- Necesidad de un enfoque común para la adopción de compromisos de calidad en la gestión pública.



Islas Canarias
Del 15 al 19 de noviembre de 2021

¡Muchas gracias por su atención!



nieto_l@cantabria.es

@icane_es



parra_fj@cantabria.es