

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 295

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DEL LABORATORIO
MUNICIPAL

Enero 2018



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. TIPO DE CLIENTE	2
2. VALORACIÓN DEL SERVICIO	3
2.1. Valoración de las INSTALACIONES.....	4
2.2. Valoración de la ORGANIZACIÓN.....	5
2.3. Valoración del PERSONAL.....	6
2.4. Valoración de los RESULTADOS.....	7
2.5. Valoración de ASPECTOS GENERALES	8
3. EXPECTATIVAS	9
4. CONOCIMIENTO DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS.....	10
6. COMPARATIVA	11
7. FICHA TÉCNICA	14

INTRODUCCIÓN

En el presente informe se exponen los resultados de la encuesta de satisfacción dirigida a los clientes del Laboratorio Municipal. Se ha aplicado un cuestionario de evaluación tipo de los servicios municipales, junto con otras cuestiones más específicas del servicio en concreto. En total, se han recogido 6 cuestionarios a lo largo del año 2017.

La calidad del servicio del Laboratorio Municipal se va a evaluar de acuerdo a las cinco dimensiones siguientes:

- Instalaciones
- Organización
- Personal
- Resultados
- Aspectos generales

En cada una de ellas se han incluido una serie de atributos, establecidos a priori, que configuran la calidad de los servicios. Los usuarios del Laboratorio Municipal han valorado *19 atributos* en una escala de 0 a 10; en la que el 0 se corresponde con la valoración “*muy insatisfecho*” y 10 “*muy satisfecho*”.

Para poder perfilar el comportamiento y satisfacción del cliente se le pregunta sobre las veces que acude al Laboratorio Municipal por año y sobre sus expectativas, esta última pregunta con las posibles respuestas de “*mejor, peor o igual*” de lo que esperaban y los porqués.

Asimismo, se pregunta sobre el conocimiento acerca de ciertos aspectos del servicio, como su acreditación, certificación, cartera de servicios analíticos y el espacio web.

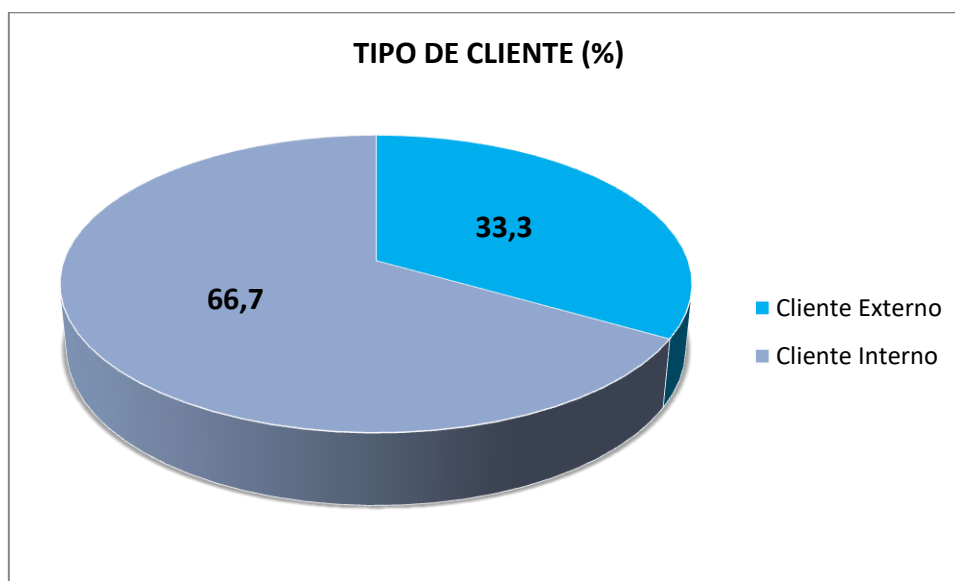
Para finalizar, se les da la oportunidad de expresar cualquier *sugerencia* para mejorar el funcionamiento general de este servicio.

I. TIPO DE CLIENTE

El Laboratorio Municipal de Alcobendas da servicio a dos tipos de clientes:

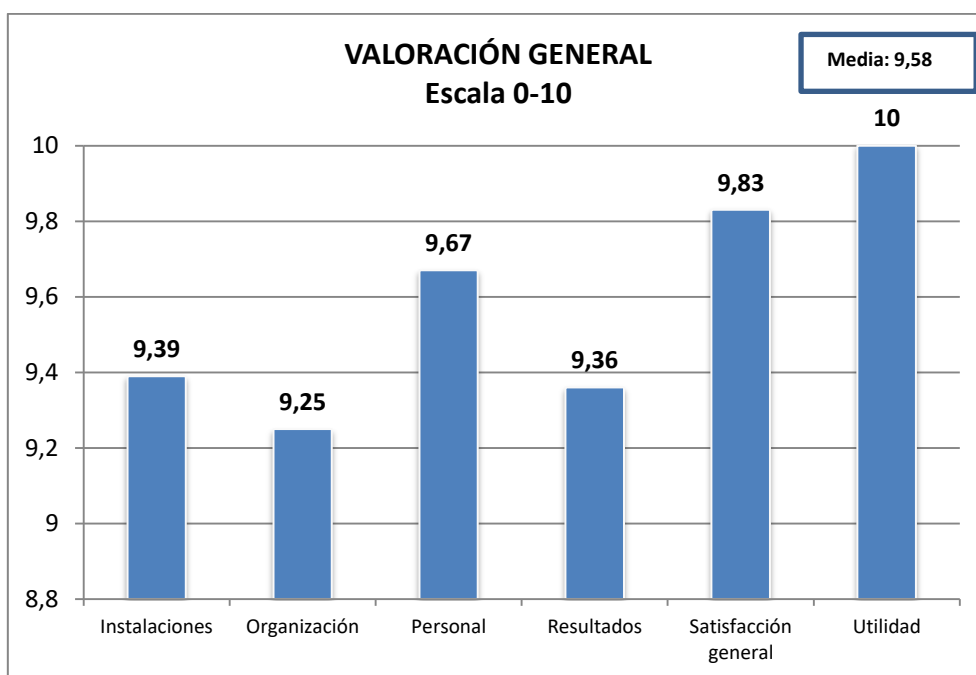
- ✓ CLIENTES EXTERNOS: empresas privadas, organismos públicos, comunidades de vecinos o particulares.
- ✓ CLIENTES INTERNOS: servicios pertenecientes al Ayuntamiento de Alcobendas.

La primera pregunta de la encuesta es acerca de dicha categoría, donde el 33,3% de los encuestados son clientes externos y el 66,7% son clientes internos.



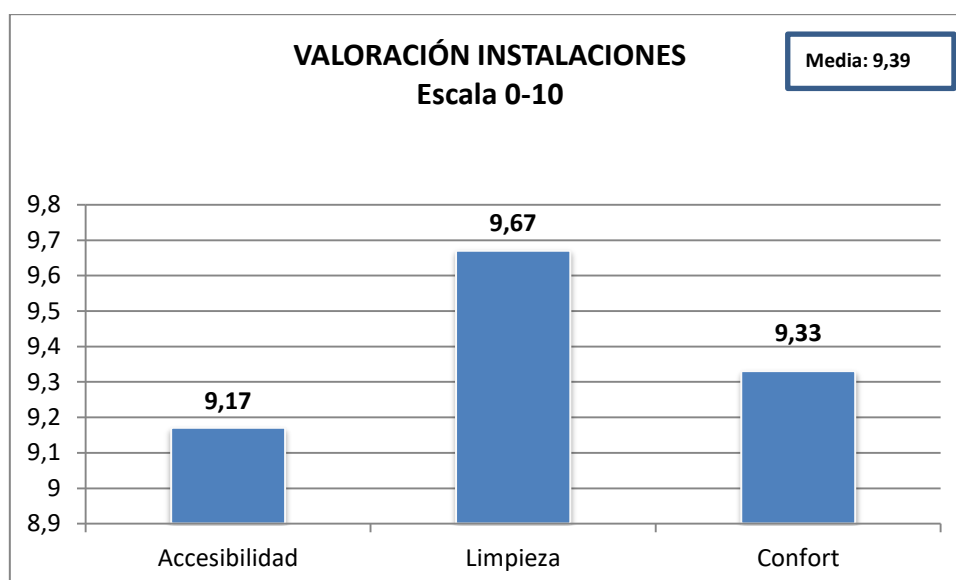
2. VALORACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Los encuestados han valorado de manera muy satisfactoria el servicio del Laboratorio Municipal de Alcobendas, con una media de 9,58 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido su Utilidad, seguido de la Satisfacción General y del Personal.
- ✓ Cabe destacar que todos los aspectos valorados han obtenido una puntuación de más de un 9 sobre 10, lo que aporta una calificación de sobresaliente al servicio.



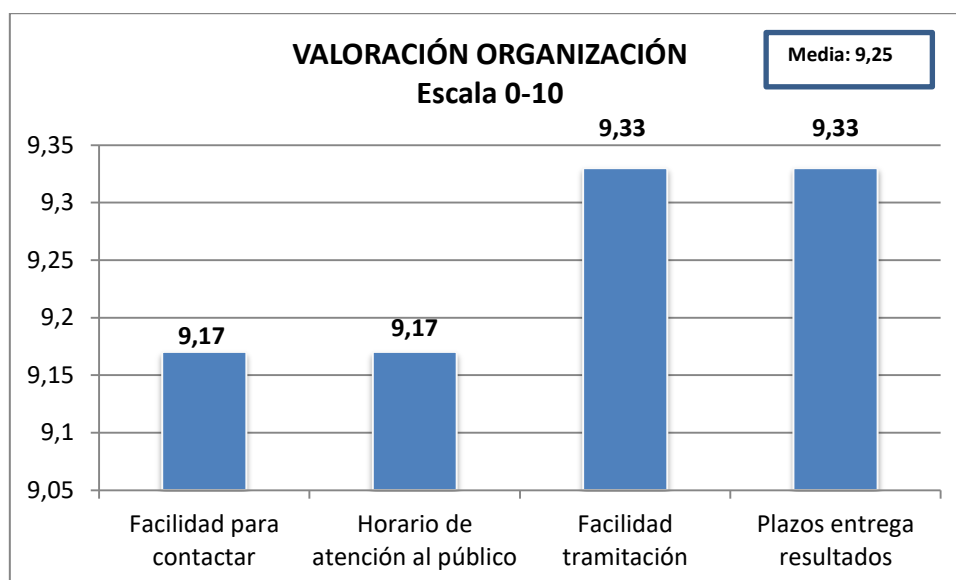
2.1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

- ✓ El apartado en el que se evalúan las Instalaciones en la encuesta realizada a los usuarios del Laboratorio Municipal, está compuesto por tres subapartados (Accesibilidad, Limpieza y Confort).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,39 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido la Limpieza, seguido del Confort y por último la Accesibilidad.
- ✓ Si desglosamos las valoraciones por tipología de cliente, se observa que las Instalaciones son valoradas por los clientes externos con un 9,8 de media y por los internos con un 9,1.



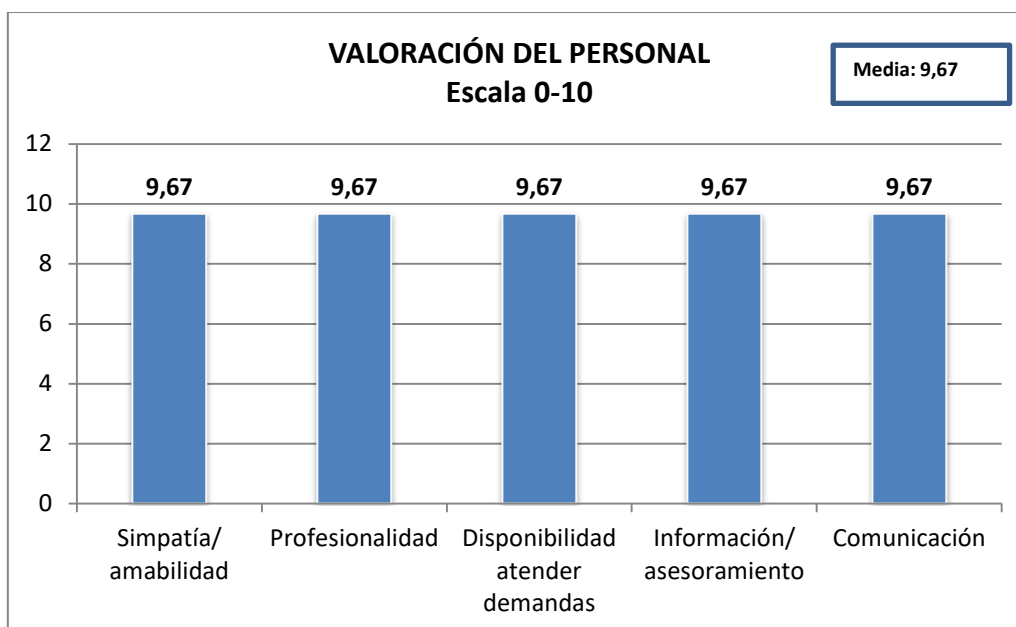
2.2. VALORACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- ✓ El apartado en el que se evalúa la Organización en la encuesta del Laboratorio Municipal, está compuesta por cuatro subapartados (Facilidad para contactar, Horario de atención al público, Trámites para realizar la solicitud de análisis y Plazos de entrega de los resultados).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,25 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido la Facilidad a la hora de realizar la solicitud de análisis y los Plazos de entrega de los resultados, ambas con un 9,33 sobre 10 de media.
- ✓ Si desglosamos las valoraciones por tipología de cliente, se observa que la Organización es valorada por los clientes externos con un 10 de media y con un 8,87 por los clientes internos.



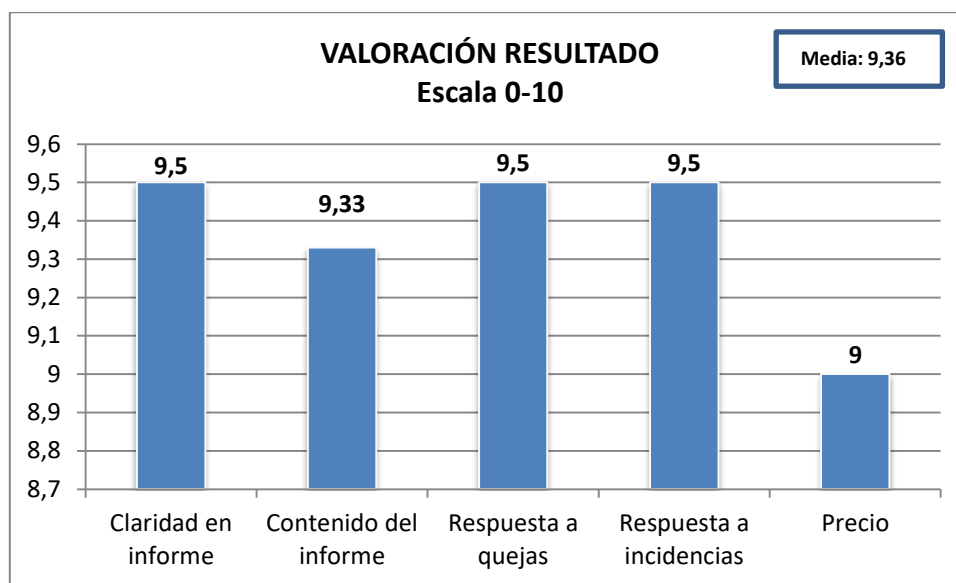
2.3. VALORACIÓN DEL PERSONAL

- ✓ El apartado en el que se evalúa el Personal en la encuesta del Laboratorio Municipal está compuesto por cinco subapartados (Simpatía y amabilidad, Profesionalidad y competencia, Disponibilidad para atender las demandas, Información y asesoramiento técnico recibido y Comunicación).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,67 puntos sobre 10.
- ✓ Si desglosamos las valoraciones por tipología de cliente, se observa que el Personal es valorado por los clientes externos con un 10 de media y por los clientes internos con un 9,5.



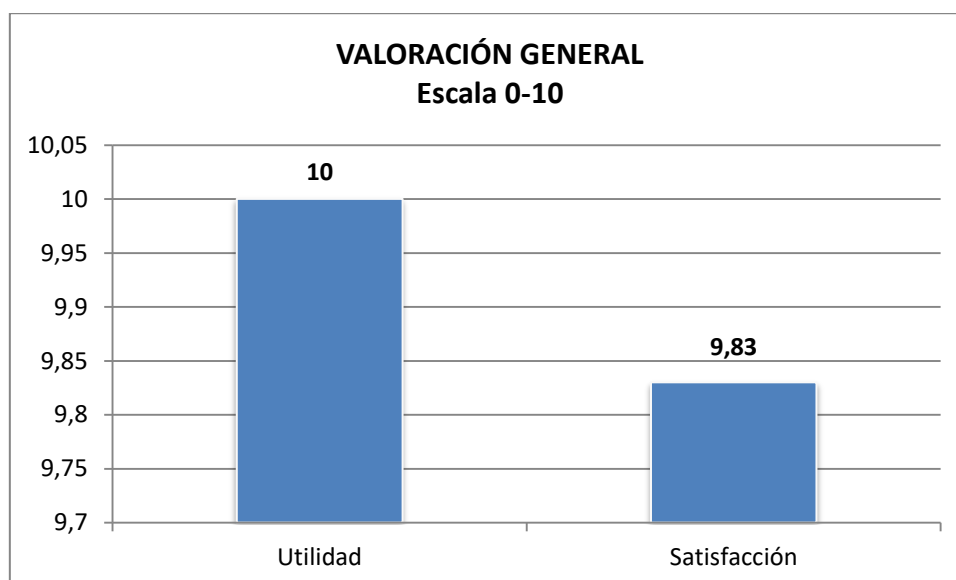
2.4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS

- ✓ El apartado en el que se evalúan los Resultados en la encuesta del Laboratorio Municipal está compuesto por cinco subapartados (Claridad del informe de resultados, Contenido del informe de resultados, Quejas/ reclamaciones que formulan se responden de manera adecuada, Incidencias/ eventualidades que surgen se responden de manera apropiada, Precio de la tasa respecto al servicio recibido).
- ✓ Ha obtenido una media de 9,36 puntos sobre 10.
- ✓ Lo más valorado ha sido la Claridad del informe, la Respuesta a quejas y reclamaciones y a incidencias y eventualidades, todas ellas con un 9,5 sobre 10.
- ✓ Si desglosamos las valoraciones por tipología de cliente, se observa que los Resultados son valorados por los clientes externos con un 9,9 de media y por los clientes internos con un 9,1.



2.5. VALORACIÓN DE ASPECTOS GENERALES

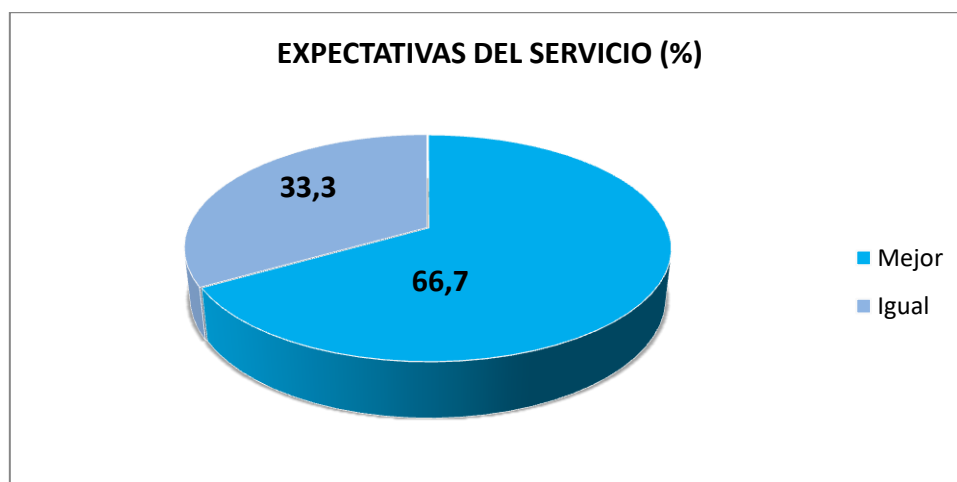
- ✓ En este apartado se evalúa tanto la Utilidad del servicio como la Satisfacción global.
- ✓ Para los encuestados la Utilidad es evaluada con 10 puntos, es el atributo que mayor puntuación ha recibido de los 19 que figuran en la encuesta.
- ✓ La Satisfacción global del Laboratorio Municipal por parte de sus clientes ha obtenido una puntuación de 9,83 puntos sobre 10.
- ✓ Si desglosamos las valoraciones por tipología de cliente, apenas se encuentran diferencias, siendo la misma puntuación respecto a la Utilidad entre ambos clientes (10 puntos sobre 10 de media) y respecto a la Satisfacción global, 10 puntos en el caso de los clientes externos y 9,75 en el de los clientes internos.



3. EXPECTATIVAS

Para una mejor comprensión sobre las expectativas de los clientes sobre el servicio del Laboratorio Municipal de Alcobendas, se comienza con la pregunta acerca de las veces que han acudido a dicho servicio en el último año. El 100% de los encuestados afirma haber acudido más de tres veces en el último año, lo que nos confirma que las evaluaciones que han aportado sobre dicho servicio están basadas en una experiencia consolidada.

Cuando se les pregunta acerca de sus expectativas sobre el servicio, el 66,7% de los encuestados afirman que ha sido *mejor de lo que esperaba*, el 33,3% lo califica como *igual de lo esperado* y en ningún caso se ha dado la respuesta de *peor de lo que esperaba*.



Al preguntar, en formato pregunta abierta, sobre los motivos por lo que han contestado dicha percepción se cita literalmente:

- ✓ “Calidad”
- ✓ “Excelentes profesionales”
- ✓ “Continua superación en todos los aspectos”
- ✓ “Siempre han estado a total disposición”

Cuando se ha preguntado acerca de si recomendaría este servicio a otras personas y/o instituciones, el 100% ha respondido que sí.

4. CONOCIMIENTO DEL SERVICIO Y SUGERENCIAS

- ✓ Para comprobar el conocimiento que los clientes del Laboratorio Municipal de Alcobendas tienen del servicio, se han realizado tres preguntas, sobre la acreditación y el certificado del que dispone, sobre la cartera de servicios analíticos y sobre el apartado web.
- ✓ El 100% afirma conocer que el Laboratorio Municipal es un servicio tanto acreditado como certificado.
- ✓ El 100% igualmente afirma conocer su cartera de servicios analíticos.
- ✓ El 66,7% conoce el apartado web del que dispone en la web municipal de Alcobendas.
- ✓ La última pregunta de la encuesta, en formato abierta, se deja un espacio donde los encuestados puedan aportar sugerencias con el objeto de mejorar el servicio, en este caso se ha registrado una sugerencia/observación que se cita literalmente:
 - *“El laboratorio municipal debería realizar y controlar el 100% de las necesidades analíticas del ayuntamiento y sus empresas y servicio, estaríamos todos más tranquilos”.*

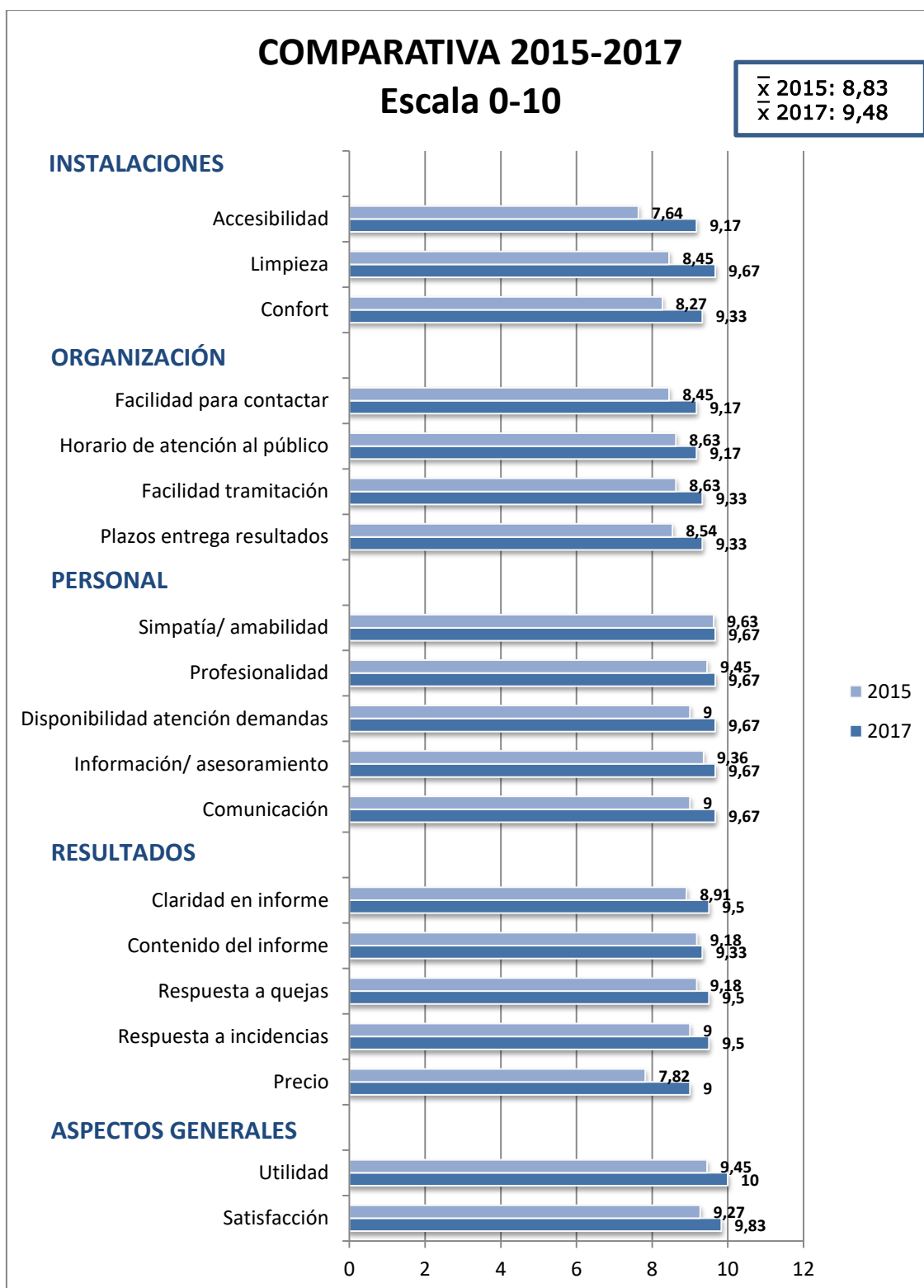
5. COMPARATIVA

Tomando de referencia el último estudio de satisfacción que se realizó sobre el Laboratorio Municipal de Alcobendas (SDE nº 268, abril 2016, con datos de 2015), se procede a realizar una comparativa con el objeto de ver las evolución de la satisfacción de sus clientes.

Observando los datos se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ La puntuación media de todos los atributos en el 2015 suponía 8,83 puntos sobre 10, mientras que en el 2017 se supera con más de medio punto, con 9,48 sobre 10. En estos dos años el Laboratorio Municipal ha pasado de ser calificado con un notable a un sobresaliente.
- ✓ Los 19 atributos evaluados han obtenido mejor puntuación en el 2017 que en el 2015 por parte de los clientes del Laboratorio Municipal de Alcobendas.
- ✓ El atributo que mayor diferencia entre ambos años ha registrado es la Accesibilidad, con una diferencia entre ambos años de 1,5 puntos, es decir, es el atributo que mejor evolución ha obtenido respecto a las valoraciones de los clientes.
- ✓ Los atributos que mejor evolución han registrado, es decir, donde se da una diferencia entre ambos años en torno a 1 punto sobre 10, son la Limpieza, el Precio, y el Confort.
- ✓ La Simpatía y amabilidad del personal es el atributo que menor diferencia ha registrado entre ambos años, ya en el 2015 contaba con una calificación muy positiva.
- ✓ Si en el 2015 la Simpatía y amabilidad era el atributo mejor valorado, con un 9,63 punto sobre 10, en el 2017 es la Utilidad del servicio, con 10 puntos.
- ✓ Por el contrario, en el 2015 el atributo menos valorado fue la Accesibilidad, con 7,64 puntos sobre 10, en el 2017 es el Precio con un 9 sobre 10.
- ✓ Cabe destacar que en el 2017 ningún atributo baja de 9 puntos, es decir, todos ellos son valorados con un sobresaliente, mientras que en el 2015 solo 10 de los 19 atributos obtenían una puntuación superior a 9 puntos.

A continuación podemos observar los datos de los que venimos hablando en el siguiente gráfico comparativo:

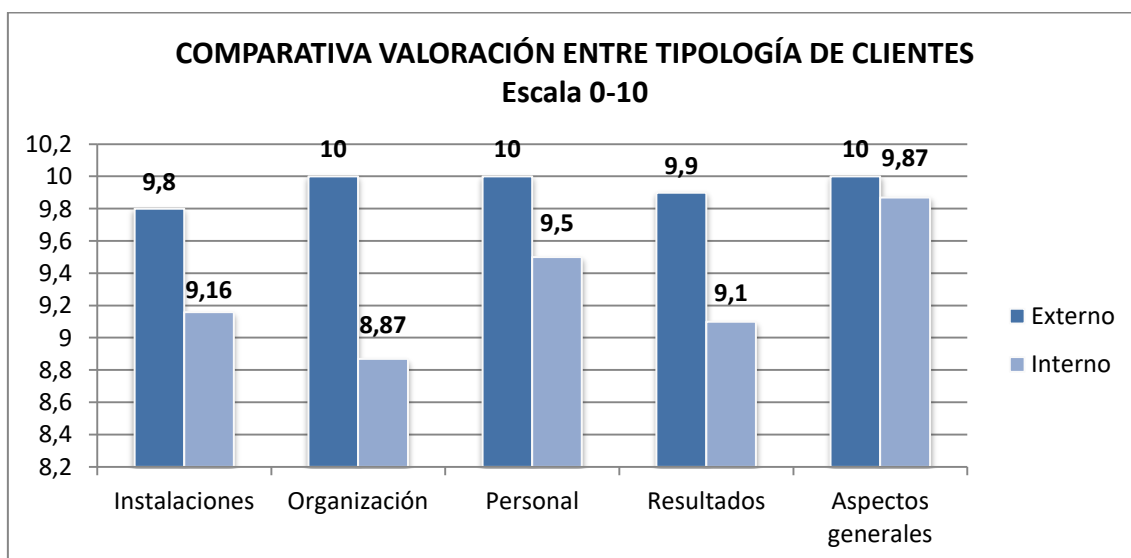


Otras diferencias que podemos encontrar al comparar la evolución de la satisfacción de los clientes entre ambos años:

- ✓ En el 2015 el 55% de los clientes afirmaba que el servicio había sido mejor de lo esperado, frente a un 66,7% que se registra en el 2017.
- ✓ En ambos años el 100% de los clientes recomendaría el servicio a otras personas y/o instituciones y afirma saber que el Laboratorio Municipal es un servicio acreditado y certificado.
- ✓ Sin embargo mientras que un 90% de los clientes en el 2015 afirmaba conocer la Cartera de Servicios Analíticos del Laboratorio Municipal, en el 2017 es el 100% quien afirma conocer esta realidad.
- ✓ Igualmente podemos encontrar diferencias acerca del conocimiento del apartado web del servicio, mientras que en el 2015 lo conocía un 90% de los encuestados, en el 2017 lo afirma un 66,7%.

Por último cabe destacar en este apartado de comparaciones, las valoraciones dadas por los clientes externos y los clientes internos:

- ✓ En todos los atributos, los clientes externos valoran de manera más positiva que los clientes internos los mismos.



5. FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Laboratorio Municipal de Alcobendas de 2017, se han recogido un total de 6 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionario online, a través de la herramienta online “Encuesta Fácil”, en el segundo semestre de 2017.

El margen de error para datos globales, sobre un total de 8 clientes en 2017, es de $\pm 21,88$ % en las condiciones estadísticas convencionales (casos dicotómicos $p=q=50$ y un intervalo de confianza de dos desviaciones típicas 95,5 %), por lo tanto habría que considerar los resultados como orientativos.