

ESTUDIO DEL GRADO  
DE SATISFACCIÓN  
DEL ADMINISTRADO  
RESPECTO A LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS



## ÍNDICE:

1.- Introducción. ....	3
2.- Estudio previo. ....	7
2.1.- Metodología de la investigación.....	7
2.2.- Estructura del cuestionario. ....	8
2.3.- Cuestionario.....	10
2.4.- Muestreo.....	13
3.- Realización de las encuestas. ....	13
3.1.- Encuestas telefónicas.....	15
3.1.1.- Muestreo.....	15
3.1.2.- Recogida de datos.....	15
3.1.3.- Margen de error. ....	15
3.2.- Encuestas presenciales. ....	15
3.2.1.- Muestreo.....	15
3.2.2.- Recogida de datos.....	15
3.2.3.- Margen de error. ....	16
3.3.- Encuestas vía web. ....	16
3.3.1.- Muestreo.....	16
3.3.2.- Recogida de datos.....	16
3.3.3.- Margen de error. ....	16
4.- Almacenamiento y tratamiento de los datos. ....	17
5.- Análisis de los datos obtenidos (resultados). ....	18
5.1.- Introducción.....	18
5.2.- Análisis por sectores.....	18
5.2.1.- Preguntas de ámbito general.....	18
5.2.2.- Administración General del Estado.....	21
5.2.3.- Comunidad Autónoma de La Rioja.....	25
5.2.4.- Administraciones Locales. ....	30
5.2.5.- Educación. ....	34
5.2.6.- Sanidad. ....	36
5.2.7.- Justicia. ....	38
5.2.8.- Servicios públicos, transportes. ....	38
6.- Divulgación de los resultados obtenidos.....	40
6.1.- Nota de prensa. ....	40
6.2.- Página Web.....	40
7.- Conclusiones generales. ....	41

## **1.- Introducción.**

CSI-CSIF en colaboración con el Servicio Riojano de Empleo han elaborado un “Estudio sobre la satisfacción de los ciudadanos riojanos con los empleados de la Administración Pública”.

A lo largo de 6 meses se han recogido datos relativos a los diferentes servicios públicos que se ofertan en los centros de trabajo de las Administraciones públicas.

Sanidad, Educación, Justicia, Administraciones Locales, autonómicas estatales han sido analizadas gracias a 7.100 encuestas.

Con el desarrollo de las Administraciones Públicas, el cuerpo de funcionariado y empleados públicos en todo el Estado se ha incrementado considerablemente. En La Rioja, la adquisición, cada vez más de un techo competencial considerable ha hecho que en los últimos años se aumente el número de funcionarios y empleados públicos, al servicio de los riojanos.

A lo largo de la investigación se ha tratado de analizar el grado de satisfacción de los ciudadanos-usuarios, de los servicios de la administración pública, con el objetivo de “localizar” las posibles deficiencias en el uso de los servicios públicos.

Con la Administración pública, al igual que ocurre con las empresas privadas puede establecerse un análisis DAFO, debilidades, aptitudes, fortalezas y oportunidades, de cara a localizar las deficiencias y que los “administradores” puedan subsanar esas deficiencias.

Se a tratado de analizar cuales son las administraciones “más eficientes”, en cierta manera. A lo largo de la investigación se le solicitaba al ciudadano que cumplimentase el cuestionario.

A lo largo del cuestionario se trataba de analizar diversos aspectos generales sobre el funcionamiento de las Administraciones públicas. En concreto, aquellos aspectos en los que influía más directamente el trabajo de los “administradores”, -empleados públicos-.

En un primer momento, a nivel de evaluación general se les demanda a los encuestados que “evalúen la atención de los empleados públicos. La puntuación que pueden recibir es la siguiente:

1. Muy buena.
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala
6. No sabe/no contesta

Por otra parte se ha querido tener en cuenta los distintos servicios que prestan las distintas administraciones públicas, desde la Admón local hasta las Administración General del

Estado. Los universos de estudio a investigar se han acotado bastante debido a la extensión tan amplia que abarcan las distintas administraciones.

### **ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.**

De esta manera en Admón General del Estado se solicita al encuestado que evalúe del 1 al 10 la prestación de los servicios públicos en Hacienda, las oficinas del DNI y Pasaporte, en la Seguridad Social, Justicia, Correos y las oficinas del INEM.

Se han seleccionado los centros de trabajo que más afluencia de público suelen acoger.

### **COMUNIDAD AUTÓNOMA.**

Se ha tenido gran interés en el estudio del trabajo de los funcionarios en la Comunidad Autónoma de La Rioja, debido a que en los últimos años se ha incrementado considerablemente el Cuerpo de Funcionarios en la región, dependientes del Gobierno regional.

En cuanto al estudio también se le solicita al encuestado que califique del 1 a 10 la prestación de los servicios en los distintos centros.

1. Servicio de Atención al Ciudadano.
2. Consejería de Hacienda.
3. Servicio Riojano de Empleo
4. Educación (atención de los docentes y en ventanilla)
5. Agricultura, Atención Administrativa, trámites
6. Servicio Riojano de Salud
7. Servicios Sociales. Atención de asistentes....

Otra de las cuestiones a las que hacía referencia el estudio es la rapidez con la que se prestan los servicios. Esta categoría podía evaluarse de la siguiente manera.

1. Muy buena.
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala
6. No sabe/no contesta.

En los servicios públicos de la administración, una de las cuestiones a tener en cuenta es la atención al público, no debemos olvidar que el funcionario o el empleado que está a la atención al ciudadano es la “cara de la administración” por ello se ha querido tener en cuenta cómo es el trato que recibe el ciudadano por parte de los empleados públicos en ventanillas y las oficinas. También en esta cuestión existen las mismas categorías.

1. Muy buena.
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

6. No sabe/no contesta

Por otra parte, se ha querido indagar más en profundidad sobre el aspecto fundamental de la atención al público, por parte de los empleados públicos. Esto se ha dividido en varias categorías.

1. Administración local. Ayuntamiento de Logroño. O el ayuntamiento correspondiente.
2. Consejerías del Gobierno Regional
3. Administración General del Estado.

Estos tres aspectos se evalúan según el tratamiento en ventanilla, del 1 a 10.

Por otra parte se ha querido analizar el tratamiento recibido por los padres en las tutorías, por parte de los docentes.

Otro de los servicios básicos del Estado del Bienestar es la Sanidad, con lo cuál también se ha demandado al usuario-ciudadano que evalúe del 1 a 10 la asistencia sanitaria.

También se ha analizado la Administración de Justicia, este aspecto es el que más problemas ha dado, porque es un servicio que a penas está demandado por los ciudadanos, por lo que nos ha sido muy difícil obtener los datos.

Un aspecto más secundario también se ha tenido en cuenta, como es el caso de los transportes públicos y servicios públicos, en general. Del mismo modo, en el cuestionario se incluye una pregunta abierta, para que el ciudadano evalúe un servicio en concreto.

## **PARTICIPACIÓN.**

Se demanda la participación en la evaluación de la administración en varios aspectos. Al ciudadano se le demanda que evalúe del 1-10 la prioridad con la que deben mejorar ciertos aspectos. Como:

- \* El trato del empleado público
- \* Los medios con los que cuentan los empleados públicos
- \* Rapidez de respuesta.
- \* Eficiencia de los servicios

Del mismo modo se deja una respuesta abierta para el análisis de un aspecto en concreto.

## **SANIDAD. ATENCIÓN PRIMARIA.**

Se demanda la evaluación del 1 al 10 de la atención recibida por el médico de cabecera. Del mismo modo se pide la evaluación de la atención sanitaria, en general del 1 al 10.

## **EDUCACION.**

La educación es uno de los servicios básicos del sistema del Estado del Bienestar, por ello también se ha querido preguntar a los padres sobre la educación que reciben sus hijos. Y se

les solicita que evalúen del 1 al 10 la educación recibida por sus hijos en la educación primaria y en la educación secundaria.

### **EVALUACIÓN GLOBAL.**

Finalmente. Para tener una visión global del estudio se demanda una evaluación, por sectores de los distintos servicios. De Sanidad, Educación, Justicia, Trámites burocráticos y Correos. Se ha seguido como modelo, para esta evaluación final, el sistema de estructuración del sindicato, por sectores. Admón General del Estado, Educación, Sanidad, Comunidad Autónoma, Admón Local, Justicia, Correos.

### **FICHA TÉCNICA.**

**TÍTULO.** “Estudio sobre la satisfacción de los ciudadanos riojanos con la administración pública”.

**UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN.** Población riojana, usuarios de los servicios públicos. En principio se acotaba a mayores de 18 años.

**ÁMBITO.** Comunidad Autónoma de La Rioja.

**MUESTRA.** 810 entrevistas, con un margen de error global de +/- 3,5% para un nivel de confianza de 96,5%.

**SELECCIÓN.** El proceso de selección de la muestra es aleatorio.  
**Metodología.** Cuestionario web, a través de la página web del sindicato csi-csif y cuestionario dirigido vía telefónica, además de presenciales.

**FECHA DE REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS.** 1-30 DE MARZO.

**HORARIO.** DE 9 a 14.30 horas, por las mañanas y de 17.00 A 20.00 horas, por las tardes. A lo largo de estas franjas horarias se ha realizado la recogida de datos, a través de cuestionario y una vez recogidos los datos se tuvieron que analizar, cuantitativa y cualitativamente. Hubo que efectuar una “interpretación de los mismos”.

## **2.- Estudio previo.**

Para llevar a cabo la investigación, era necesario acotar el universo de investigación, las categorías a efectuar y los elementos a investigar. Se tuvo que establecer, en cada pregunta las categorías.

### **Elaboración del cuestionario:**

En muchos casos es la parte del estudio con mayor dificultad. Es importante hacer un cuestionario sencillo sin dificultad de respuesta.. el modelo de cuestionario escogido se toma mayoritariamente de bibliografía especializada.

Parte del cuestionario se ha realizado especialmente para la ocasión. Cabe destacar que en este estudio en concreto la adaptación del modelo de cuestionario no facilita excesivamente el proceso. Las mayores dificultades recaen en la redacción de los ítems y en facilitar la respuesta y que las mismas respuestas satisfagan nuestras inquietudes investigadoras y garanticen el resultado del estudio.

### **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS:**

El procesamiento y análisis de los datos que se obtienen lo efectúan de forma conjunta entre los usuarios de los distintos servicios de las Administraciones Públicas analizadas. De forma generalizada, en el proceso se utilizan medios informáticos. La explotación de los datos se realizan a través de programas informáticos de estadística y bases de datos.

### **APLICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:**

A lo largo de la investigación se trata de focalizar cuáles son las deficiencias que los usuarios-ciudadanos, encuentran en los servicios públicos de todas las administraciones públicas.

De cara a detectar las deficiencias y aprovechar las oportunidades para mejorar en lo que sea posible y para potenciar las fortalezas.

La mayoría de los encuestados están “bastante satisfechos” con los servicios y su prestación.

#### **2.1.- Metodología de la investigación.**

A lo largo de los seis meses que ha durado el trabajo de investigación se ha utilizado metodología cuantitativa y cualitativa. Se ha tratado de localizar las distintas variables con sus correspondientes categorías de investigación.

(Ejemplo. A la pregunta: ¿Cómo evaluaría la atención de los empleados públicos en general?  
Variable a investigar. Grado de satisfacción.

Categorías posibles.

1. Muy buena.
2. Buena.
3. Regular
4. Mala
5. Muy mala

Y también se ha analizado la posibilidad a analizar la categoría de “no sabe, no contesta”. Estas categorías, como se puede observar son cualitativas.

Por otra parte, también se han localizado categorías cualitativas como es el caso de la “nota o puntuación” que los ciudadanos otorgan a cada uno de los servicios demandados. La calificación empleada es del 1 al 10, numérica y cuantitativa.

La misma categorización se da en el caso de las preguntas relacionadas con los servicios del Gobierno de La Rioja y en las Administraciones locales.

Del mismo modo, se solicita que se evalúe la “rapidez” con la que se efectúan los servicios demandados. Las categorías para esta “variable” son las siguientes. Desde muy buena hasta muy mala. Teniendo en cuenta la posibilidad del “no sabe, no contesta”.

A lo largo del cuestionario al usuario se le solicita que e “evalúe” la atención recibida en las oficinas y ventanillas, en “los servicios de cara al público”, con la misma categorización, que va desde “muy bueno” a “muy malo”, incluyendo la categoría de no sabe no contesta, necesaria en toda encuesta de opinión.

El resto del cuestionario se solicita que se evalúe del 1 al 10 los distintos servicios, apartados y subapartados.

## **2.2.- Estructura del cuestionario.**

El cuestionario sigue una estructuración lógica y siguiendo un esquema analítico. Desde lo más general a lo más particular. La primera cuestión trata de hacer una evaluación general y global sobre la atención de los empleados públicos, ya sean funcionarios o laborales.

La segunda cuestión hace referencia a la prestación de los servicios y su estructura va según cada organismo público, desde la Administración general del Estado, hasta la Administración local.

Se sigue una estructura sectorial, es decir se intenta “evaluar” los servicios según el ministerio, consejería o área administrativa. Ejemplo. Admón General del Estado (Hacienda, Interior, DNI, Pasaporte, Extranjería, Seguridad Social, Justicia, Correos, INEM)

En el caso de las Consejerías también se sigue una estructuración sectorial, desde el SAC, como “estandarte” de “atención al ciudadano” hasta las distintas consejerías, “seleccionando” aquellas que tienen mayor número de servicios de atención al público.

Ejemplo. SAC, consejería de Hacienda, Servicio Riojano de Empleo, Educación, Agricultura y trámites administrativos, Atención al público en ventanilla, Servicio Riojano de Salud, Servicios Sociales.

También se analizan los servicios prestados por las Administraciones locales, desde los respectivas secretarías y atención al público a los centros educativos, guarderías, ..., trámites, centros juveniles, pensionistas, etc... La evaluación que se realiza se califica del 1 al 10.

### **RAPIDEZ.**

Otro elemento analizado a lo largo de la estructura de la encuesta es la “rapidez y eficiencia”, en la atención al público, la categorización de las respuestas van desde “muy buena” a muy mala.

La evaluación de las oficinas y ventanillas es otro elemento analizado y las categorías previstas son las mismas.

### **TRATO AL PÚBLICO.**

Se analiza el tratamiento de cara al público que se realiza en cada una de las Administraciones. En esta ocasión la categorización que se realiza es del 1 al 10.

Las variables analizadas se acotan a cada una de las administraciones. Admón local, Admón regional, Admón General del Estado, Educación primaria y secundaria, Asistencia sanitaria justicia, Servicios Públicos en general.

Por otra parte también se ha pensado en la posibilidad de una evaluación más ajustada a la realidad y que tenga en cuenta otros factores.

El trato al público, los medios con los que cuentan los empleados públicos, porque es un factor a tener en cuenta, y los usuarios pueden conocer que un servicio no se presta en las debidas condiciones por ausencia de condiciones. Laborales óptimas, o medios materiales necesarios.

Otro factor a tener en cuenta y evaluar es la “rapidez de respuesta” de los empleados públicos en las demandas de los servicios públicos. Así como la eficiencia en los servicios. Para todos estos elementos a analizar se ha establecido un baremo del 1 a 10, que el usuario debe evaluar.

Las últimas preguntas hacen referencia a aspectos concretos de la atención y de la recepción de servicios. Atención por parte del médico de cabecera y de los servicios sanitarios.

Otra cuestión va encaminada a conocer la satisfacción de los padres con respecto a la Educación Primaria y a al Educación Secundaria.

## **ESTRUCTURA INTERNA.**

Se ha considerado apropiado seguir la estructura organizativa del sindicato, para la evaluación final global. De tal manera se le solicita al encuestado que evalúe del 1 al 10 los distintos servicios: Sanidad, Educación, Justicia, Admón Local, Admón Gral Estado, Comunidad Autónoma y Correos.

## **PROCEDIMIENTO.**

Tras la elaboración y distribución del cuestionario y la recogida de las respuestas se procedió a extraer la información de los resultados que proporcionaban, para ello era necesario aplicar alguna de las técnicas del estudio analítico de la Estadística. La realización de este estudio requiere cumplir con las fases y etapas de este proceso: recoger y codificar los datos en forma numérica o categórica; introducción de los datos numéricos en el ordenador, acotación de los datos con descriptores. Uso de resúmenes descriptivos y tablas para la posterior aplicación en tests estadísticos.

## **MUESTREO.**

Para la selección de la muestra se han elegido procedimientos aleatorios, tanto para las entrevistas presenciales, las telefónicas y para el cuestionario web.

En el caso de las entrevistas telefónicas nos hemos encontrado con alguna incidencia. Los entrevistados se mostraban algo reacios a terminar la entrevista hasta el final, por su extensión, pero este factor es inevitable debido al gran número de instituciones implicadas en el estudio.

Las encuestas realizadas son 810 a lo largo de 30 días hábiles, entre los meses de marzo y abril. 27 encuestas diarias repartidas por cada una de las unidades de estudio y los procedimientos habituales, vía telefónica, presencial y por cuestionario web dirigido.

Otro problema al que hemos tenido que hacer frente es la credibilidad del cuestionario web, hemos tratado de sopesar las encuestas presenciales y telefónicas con los resultados de la web.

## **2.3.- Cuestionario.**

### **1. COMO EVALUARÍA LA ATENCIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS EN GENERAL.**

1. *MUY BUENA*
2. *BUENA*
3. *REGULAR*
4. *MALA*
5. *MUY MALA*
6. *NO SABE/NO CONTESTA*

**2. PUNTÚE DE 1-10 EL ESTADO EN EL QUE SE PRESTAN LOS SIGUIENTES SERVICIOS SEGÚN LA ADMINISTRACIÓN**

**2.1 ADMÓN GRAL ESTADO.**

1. HACIENDA: 1-10
2. DNI, PASAPORTE: 1-10
3. EXTRANJERÍA: 1-10
4. SEGURIDAD SOCIAL: 1-10
5. JUSTICIA: 1-10
6. CORREOS: 1-10
7. INEM: 1-10

**2.2 PUNTÚE DE 1-10 LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LAS DEPENDENCIAS DE LA CAR. COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.**

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC: 1-10
2. CONSEJERÍA DE HACIENDA: 1-10.
3. SERVICIO RIOJANO DE EMPLEO: 1-10
4. EDUCACIÓN: 1-10
5. AGRICULTURA. ATENCIÓN ADMINISTRATIVA, TRÁMITES: 1-10
6. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN VENTANILLA
7. HACIENDA. 1-10
8. SERVICIO RIOJANO DE SALUD. SERIS. 1-10
9. ASISTENTES SOCIALES. ATENCIÓN. 1-10

**2.3 PUNTÚE DE 1-10 LOS SERVICIOS PRESTANDOS EN LAS DEPENDENCIAS DE SU AYUNTAMIENTO.**

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
2. ATENCIÓN SE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
3. CENTROS EDUCATIVOS.
4. TRÁMITES BUROCRÁTICOS EN SECRETARÍA
5. CENTROS JUVENILES, PENSIONISTAS, CENTROS SOCIALES
6. LUDOTECAS MUNICIPALES

**3. CLASIFICACIÓN EN LA RAPIDEZ CON LA QUE SE EFECTÚAN LOS SERVICIOS DEMANDADOS**

1. MUY BUENA
2. BUENA
3. REGULAR
4. MALA
5. MUY MALA

**4. ATENCIÓN EN LAS OFICINAS Y O VENTANILLAS**

1. MUY BUENA
2. BUENA
3. REGULAR
4. MALA
5. MUY MALA

**5. TRATAMIENTO DE CARA AL PÚBLICO**

1. MUY BUENA
2. BUENA
3. REGULAR
4. MALA
5. MUY MALA

**6. EVALÚE DE 1-10 EL TRATAMIENTO RECIBIDO POR PARTE DE LOS  
FUNCIONARIOS PÚBLICOS EN LAS SIGUIENTES CUESTIONES**

1. TRÁMITES BUROCRÁTICOS DE VENTANILLA
2. PROFESORADO INFANTIL, PRIMARIA, ESO (TUTORÍAS)
3. ASISTENCIA SANITARIA
4. JUSTICIA
5. SERVICIOS PÚBLICOS, TRANSPORTES

**7. CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN POR PARTE DE SU MÉDICO DE CABECERA.**

*Evaluar de 0-10*

**8. CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN POR PARTE DE LOS SERVICIOS SANITARIOS**

*Evaluar de 0-10*

**9. CÓMO CALIFICARÍA LA EDUCACIÓN QUE RECIBEN SUS HIJOS EN EDUCACIÓN  
PRIMARIA.**

*Evaluar de 0-10*

**10. CÓMO CALIFICARÍA LA EDUCACIÓN QUE RECIBEN SUS HIJOS EN EDUCACIÓN  
SECUNDARIA.**

*Evaluar de 0-10*

**11. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN GENERAL**

1. SANIDAD
2. EDUCACIÓN

3. JUSTICIA
4. TRAMITES BUROCRÁTICOS
5. CORREOS

#### **2.4.- Muestreo.**

Se ha efectuado un muestreo de tal manera que el margen de error se sitúe en un +/- 5% con un índice de fiabilidad de 95%. Se ha realizado a través de una muestra de 810 encuestas personales.

El muestreo se ha realizado en las tres zonas geográficas básicas de la región. Logroño y comarca, su área metropolitana, Rioja alta y Rioja baja.

También puede dividirse la muestra por sexos, no se han observado diferencias cuantitativas y cualitativas en cuanto a las opiniones por sexos.

Las entrevistas se pueden dividir en tres bloques, según su metodología de realización, por web, por vía telefónica y presencial. El muestreo se ha realizado de forma aleatoria por las tres zonas geográficas de la región.

- RIOJA ALTA
- RIOJA CENTRO. LOGROÑO Y ÁREA METROPOLITANA
- RIOJA BAJA

#### **3.- Realización de las encuestas.**

Se han realizado un total de 810 encuestas distribuidas de la siguiente manera:

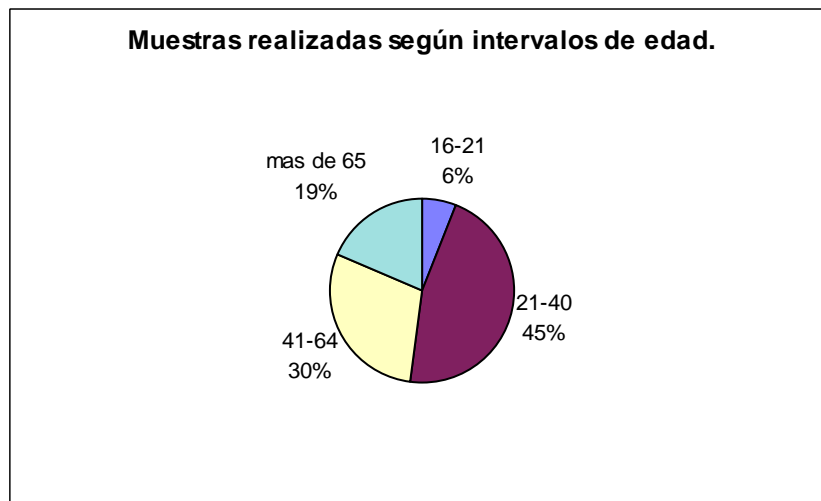
1. Según su forma de realización: 240 presenciales, 510 telefónicas y 60 vía web.



2. Según el sexo de los encuestados: 370 hombres y 440 mujeres.



3. Según el intervalo de edad de los encuestados: 50 menores de 20 años, 370 con una edad comprendida entre los 20 y 40 años, 240 con una edad entre 41 y 64 años y un total de 150 mayores de 65.



4. Según el lugar de residencia de los encuestados: 520 del área metropolitana de Logroño, 150 de la zona de la Rioja Baja y 140 de la Rioja Alta.



### **3.1.- Encuestas telefónicas.**

Aleatorio, dividida por los distintos centros de trabajo de tal manera que se obtengan datos de cada sector, cada estrato social y edades, de una forma fidedigna y que se ajuste a la verdadera opinión que la ciudadanía tiene de la función pública.

#### **3.1.1.- Muestreo.**

Se han seleccionado de forma aleatoria utilizando la guía telefónica un total de 510 usuarios a los que se ha efectuado el cuestionario.

#### **3.1.2.- Recogida de datos.**

Los datos se recogían a través de una hoja de registro, que era el cuestionario a seguir, con un código de registro, que incluía, sexo, edad, zona geográfica.

***INCIDENCIAS.** En la recogida de datos telefónicos nos encontrábamos con el inconveniente de que en ocasiones no respondían al teléfono o en plena entrevista colgaban el teléfono, por lo que el índice de confianza se reduce en este aspecto. Estas incidencias quedaban reflejadas en las hojas de registro.*

#### **3.1.3.- Margen de error.**

El margen de error con el que cuenta la encuesta es de +/-4 %, con un índice de confianza del 96%.

### **3.2.- Encuestas presenciales.**

#### **3.2.1.- Muestreo.**

El muestreo efectuado en este tipo de encuesta es representativo de los tres tipos de administraciones analizadas. Admón local, Comunidad Autónoma y Estado. De tal manera que se obtuvieran datos fidedignos de cada una de ellas.

Se trataba de localizar representaciones de los distintos estratos sociales, edades, sexos y zonas geográficas de la región.

En cuanto a las encuesta presencial se han realizado 240 entrevistas, repartidas por los centros de trabajo e intentando abarcar los distintos estratos sociales de la población riojana,

#### **3.2.2.- Recogida de datos.**

La recogida de datos se efectúa gracias a una hoja de registro, en el que se codifican los sexos, las edades y el área geográfica.

**INCIDENCIAS.** *En este apartado nos hemos encontrado con la reticencia de la gente a responder las encuestas, argumentaban “falta de tiempo”, “prisas” o “desconocimiento” del funcionamiento de algunas de las administraciones por no hacer uso de las mismas. Así quedó reflejado en las hojas de registro.*

### **3.2.3.- Margen de error.**

El margen de error con el que cuenta este procedimiento es de un +/- 2% con un índice de fiabilidad de un 98%, siendo la encuesta presencial el método más fiel y fidedigno de recogida de datos.

## **3.3.- Encuestas vía web.**

### **3.3.1.- Muestreo.**

El muestreo en esta ocasión se acota a los usuarios del ciberespacio. La encuesta se mostraba colgada en la página web del sindicato [www.csi-csif-es/larioja](http://www.csi-csif-es/larioja). De tal manera que el usuario podía tener acceso al cuestionario y autocumplimentarlo.

El muestreo en este caso es aleatorio y es difícil encontrar un perfil del usuario. Del mismo modo podemos prever que se trata de un usuario joven, con acceso a la red y conocimientos de informática.

### **3.3.2.- Recogida de datos.**

A través de la encuesta autocumplimentada por la página web y la realización de encuesta guiada por vía telefónica, pero contabilizada como vía web.

### **3.3.3.- Margen de error.**

Para este procedimiento el margen de error es algo mayor, no obstante se establece en un +/- 4% con un índice de confianza del 96%

#### **4.- Almacenamiento y tratamiento de los datos.**

Una vez obtenidos los resultados, con el fin de automatizar el estudio, se han almacenado en tablas de Microsoft Access. De esta forma se ha podido realizar automáticamente el tratamiento de los datos recopilados (cálculo de medias, cálculo de datos según algún criterio, contabilizar el número total de muestras . . .).

Así, se ha logrado una mayor rapidez de proceso y un menor margen de error en los resultados finales.

Para la realización de los gráficos se ha utilizado el Microsoft Excel, obteniendo así una representación de resultados fácilmente interpretable.

## 5.- Análisis de los datos obtenidos (resultados).

### 5.1.- Introducción.

En los siguientes apartados se incluyen los gráficos que visualizan los distintos resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

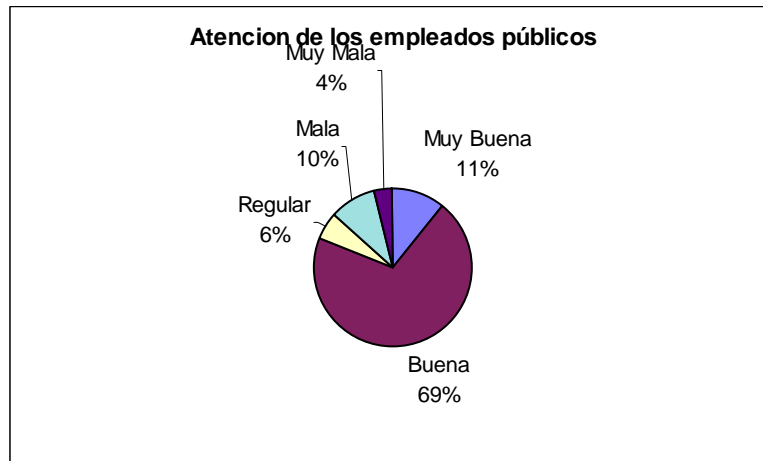
Se ha pensado en la diferenciación por sexos y por rango de edades.

### 5.2.- Análisis por sectores.

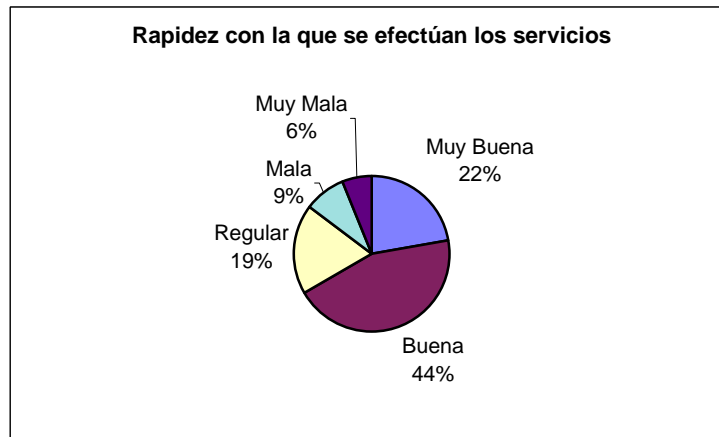
Opinión de la gente sobre un determinado sector y explicación de los resultados..

#### 5.2.1.- Preguntas de ámbito general.

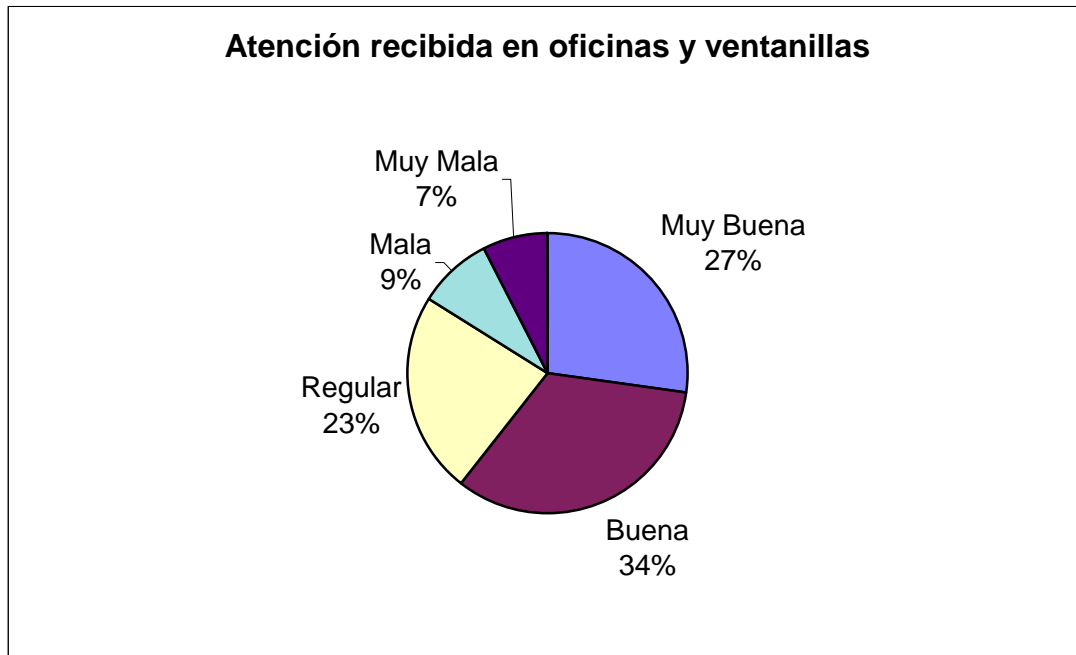
1. ¿Cómo evaluaría la atención de los empleados públicos en general?:



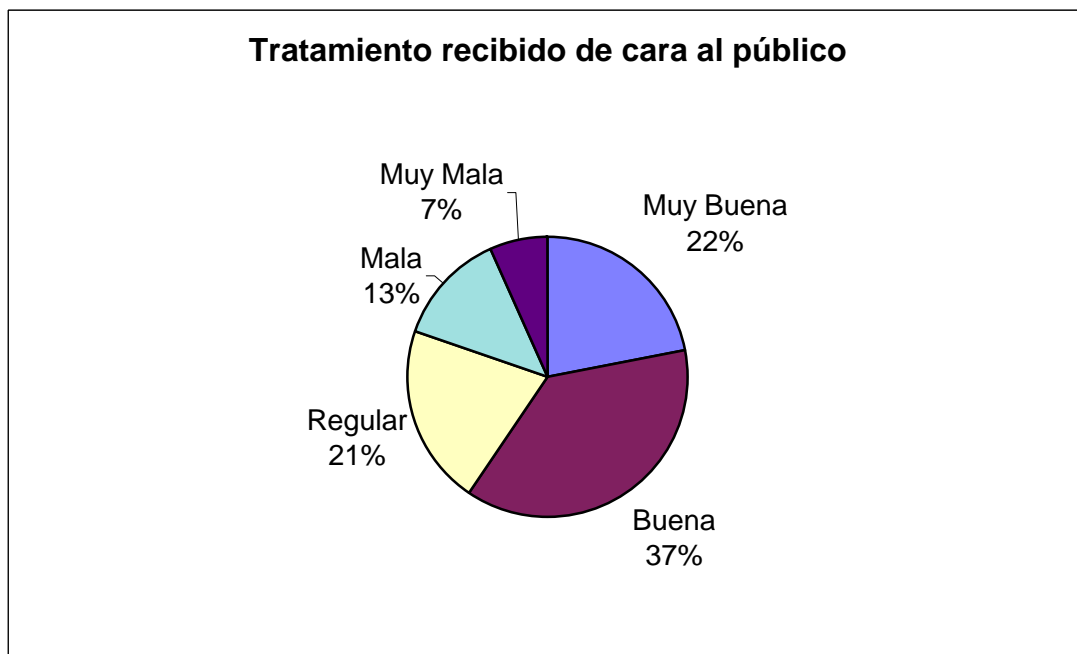
2. ¿Cómo evaluaría la rapidez con la que se prestan los servicios demandados?:



3. ¿Cómo evaluaría la atención recibida en las oficinas y ventanillas?:

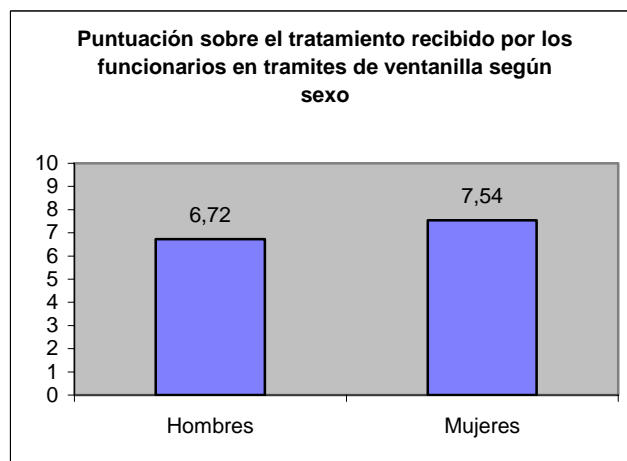
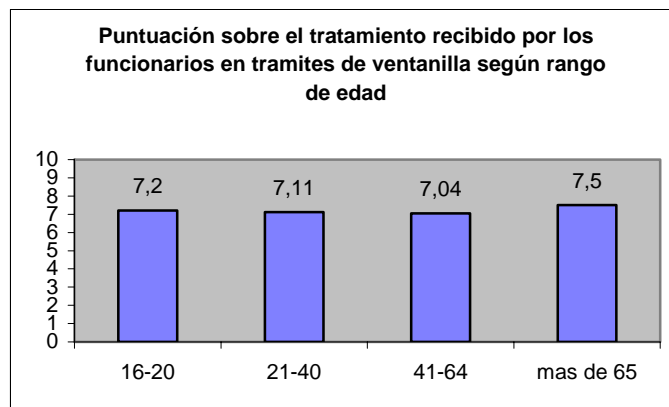


4. ¿Cómo evaluaría el tratamiento recibido de cara al público?:

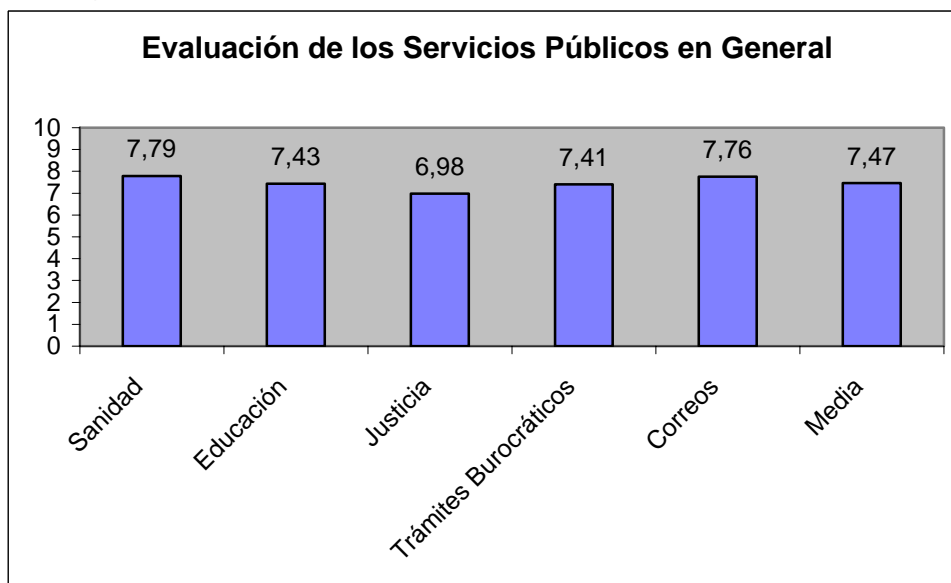


5. Evaluación del tratamiento recibido por parte de los funcionarios públicos en tramites burocráticos de ventanilla:

La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,17 puntos.

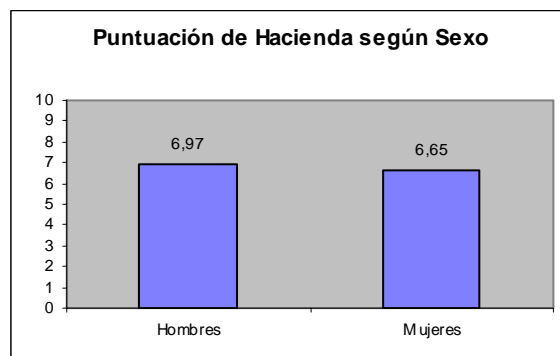
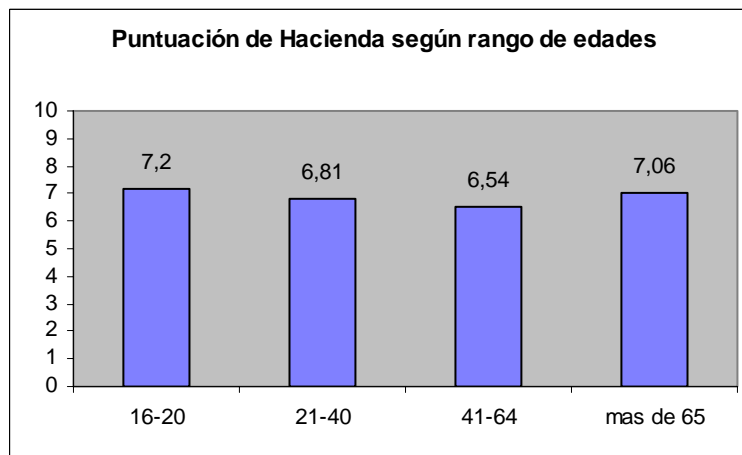
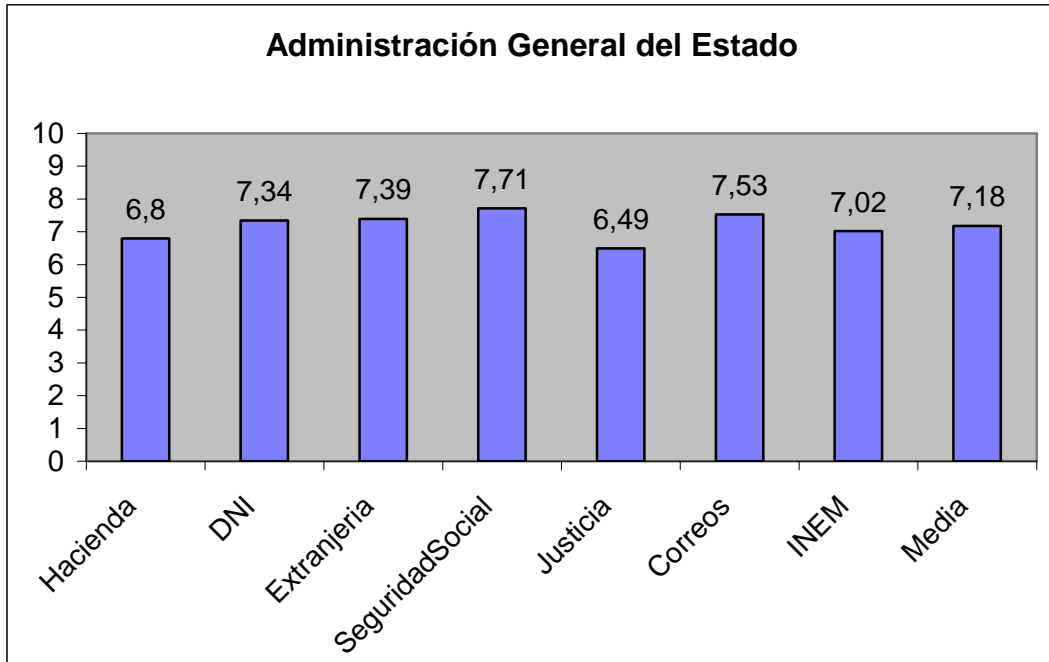


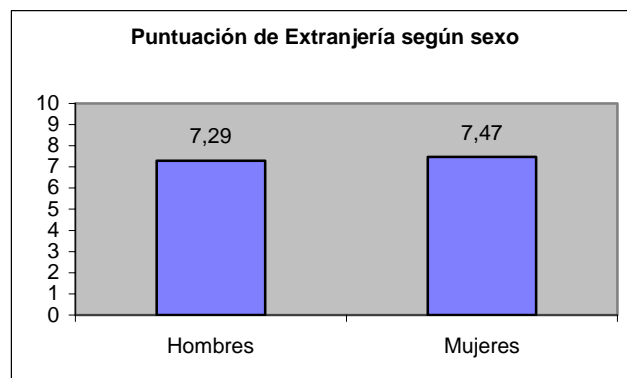
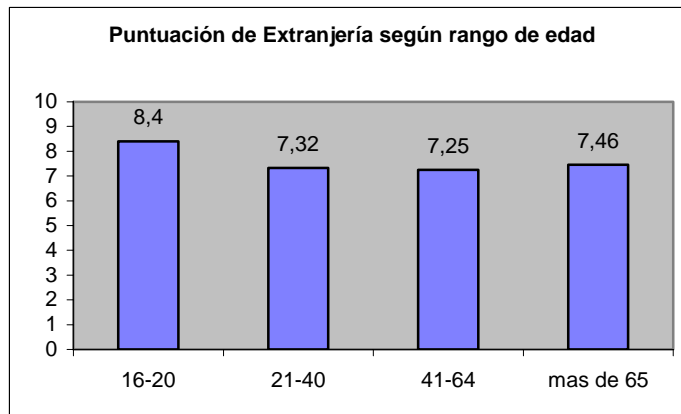
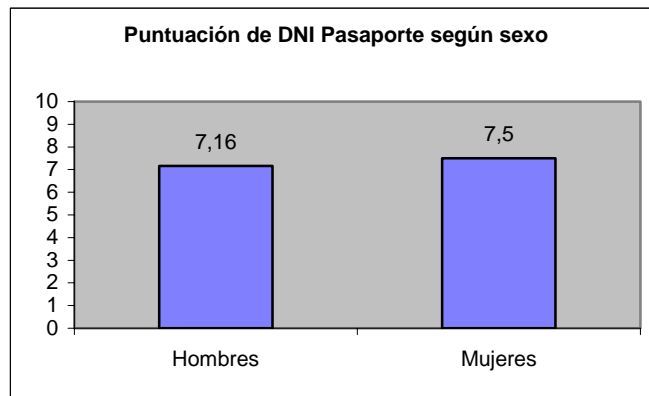
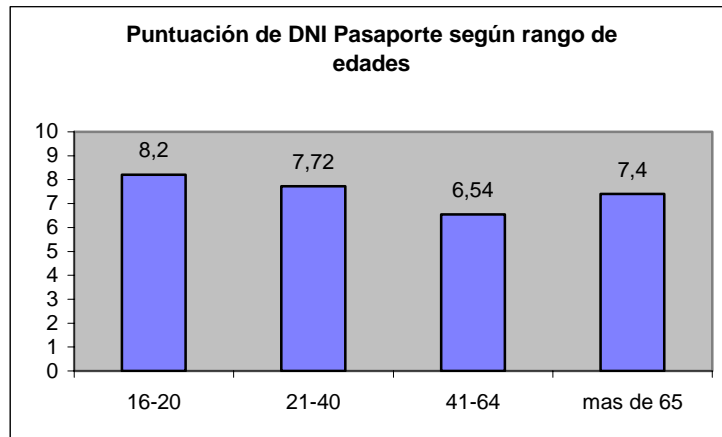
6. Evaluación general de los Servicios Públicos:

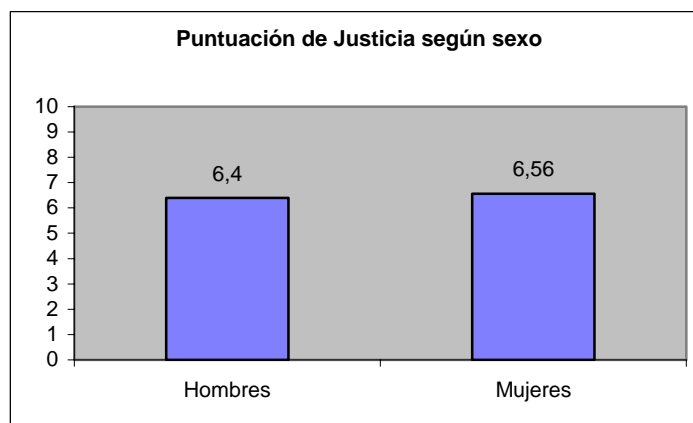
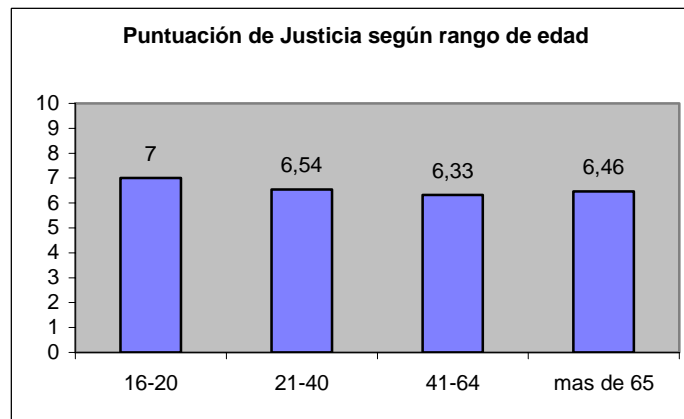
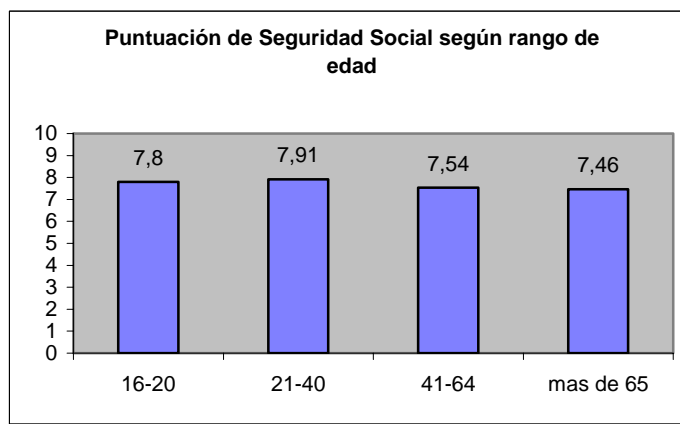
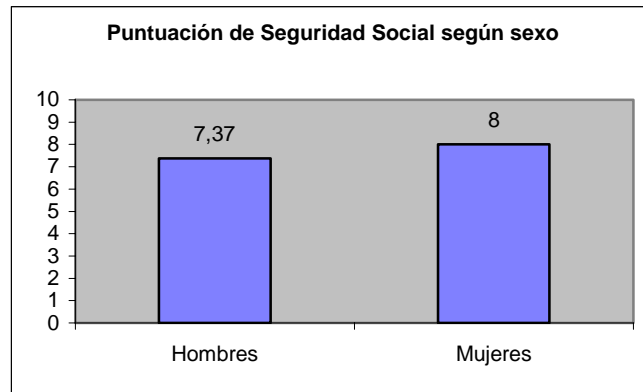


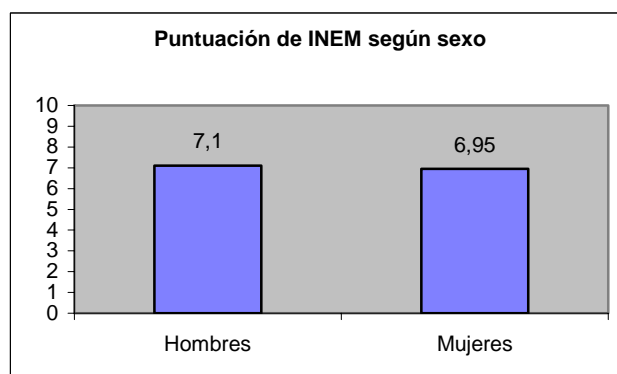
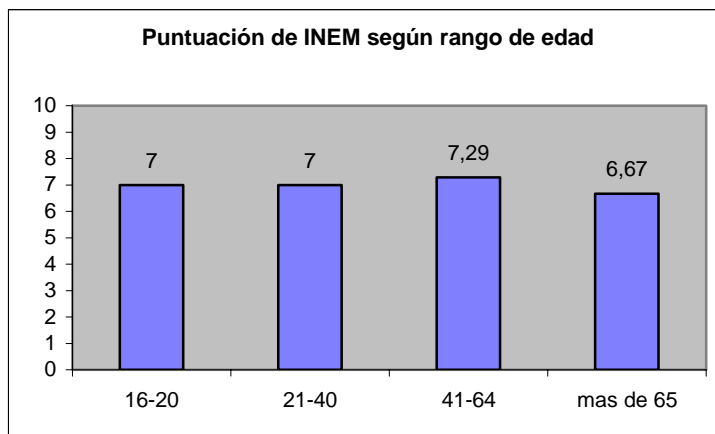
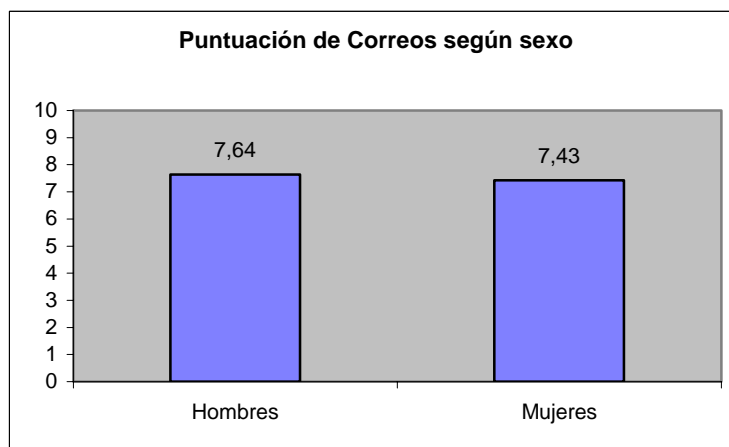
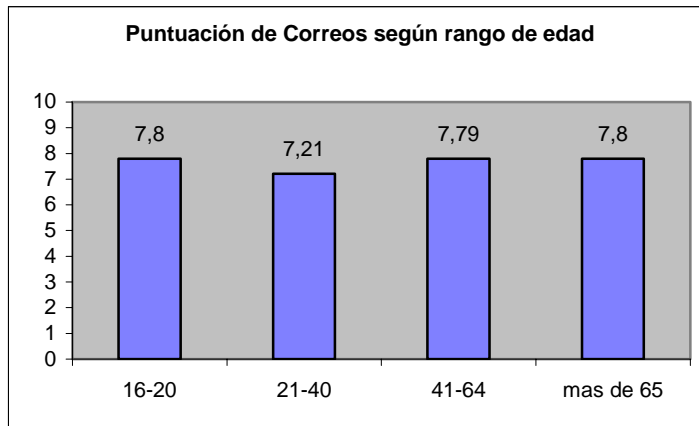
### 5.2.2.- Administración General del Estado.

#### 1. Administración General del Estado:



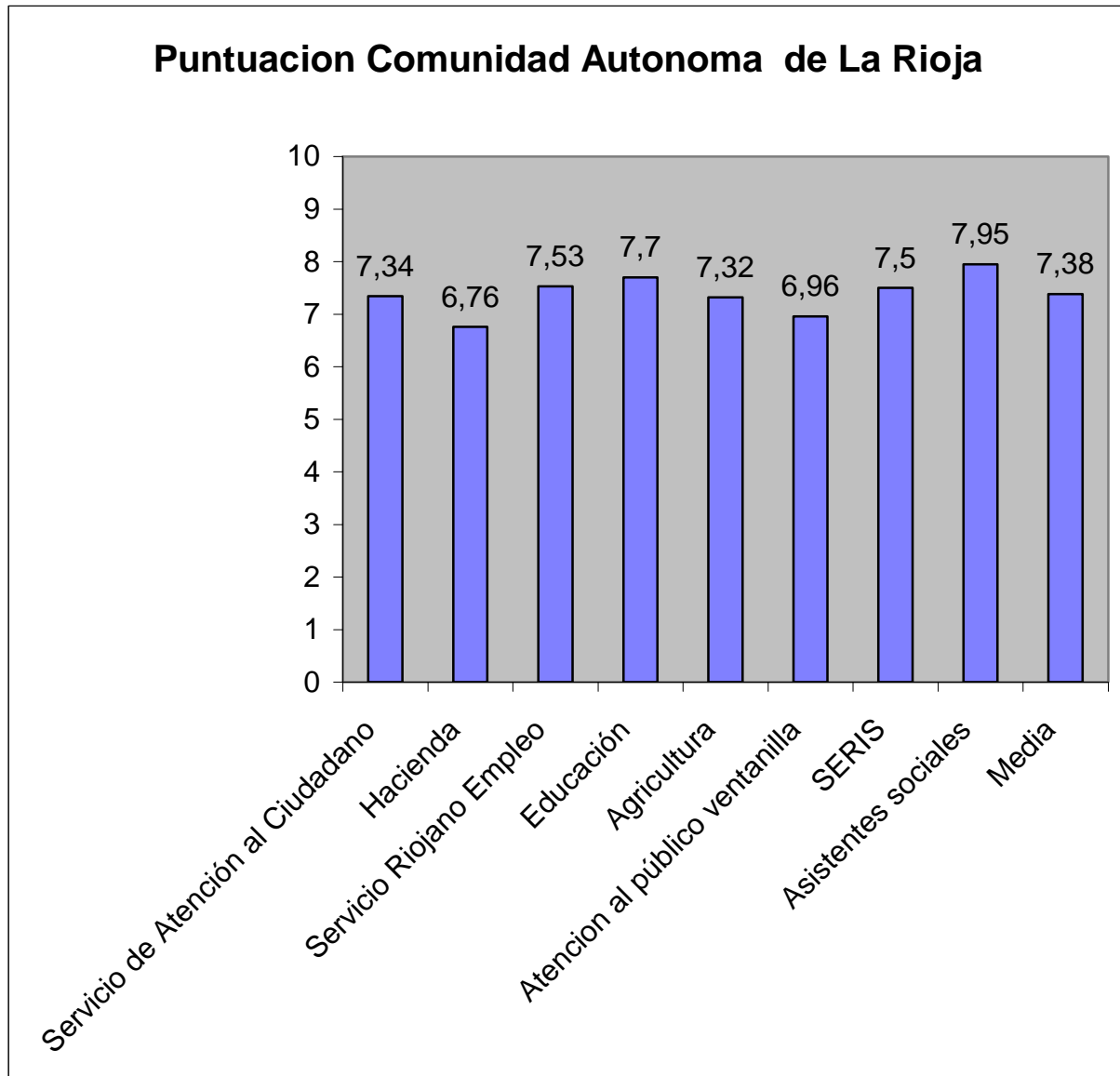


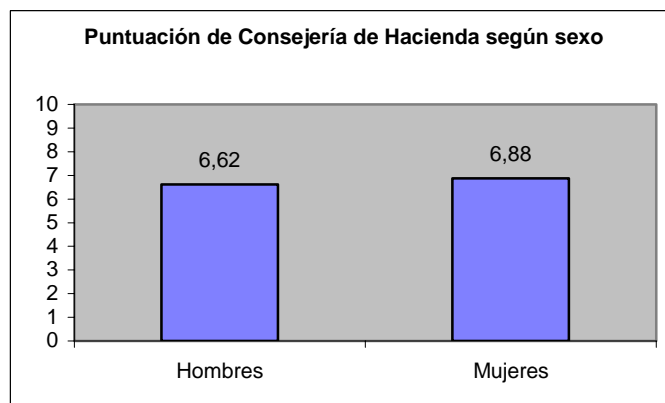
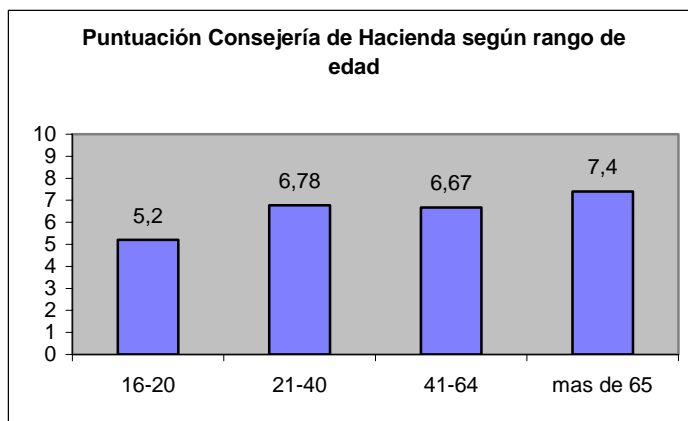
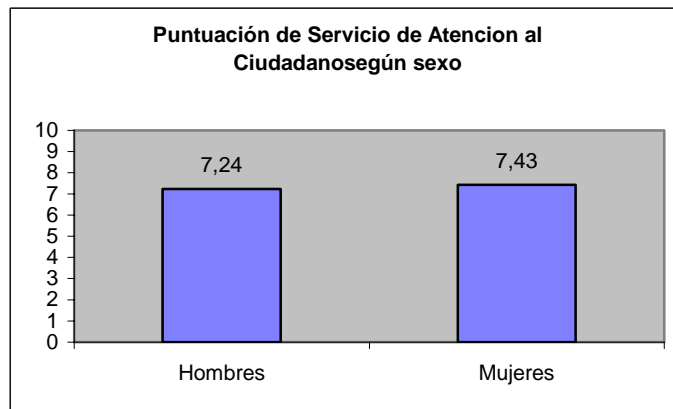
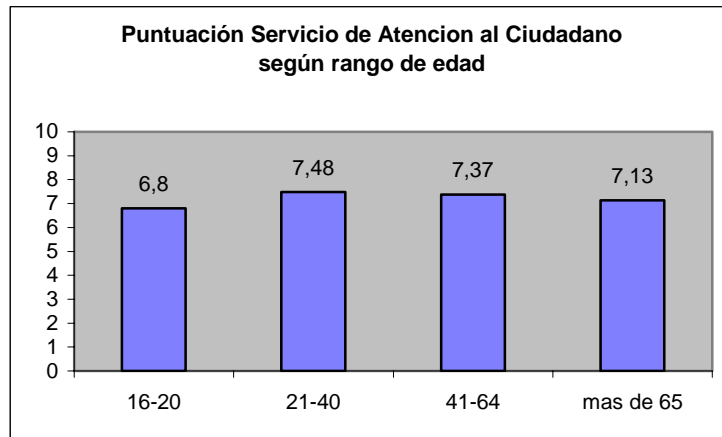


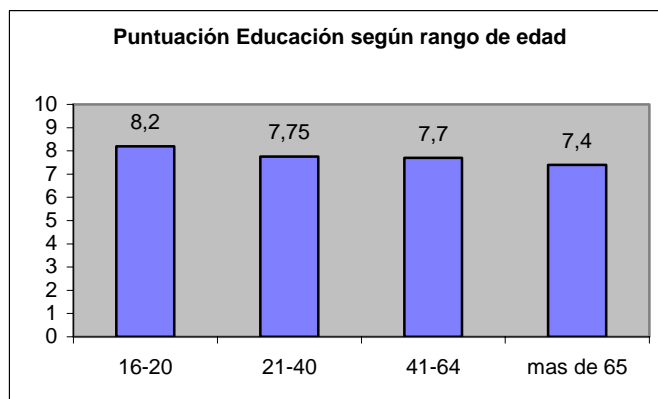
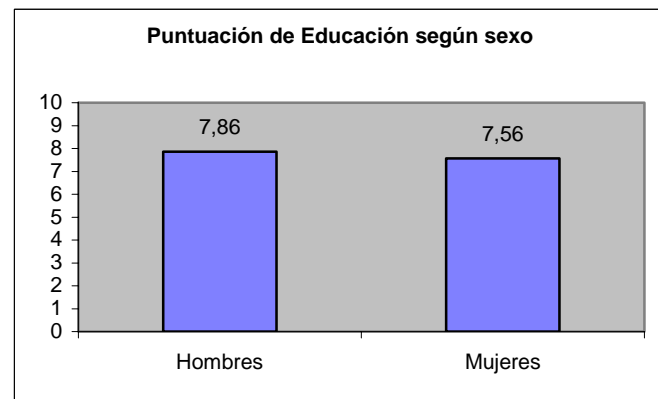
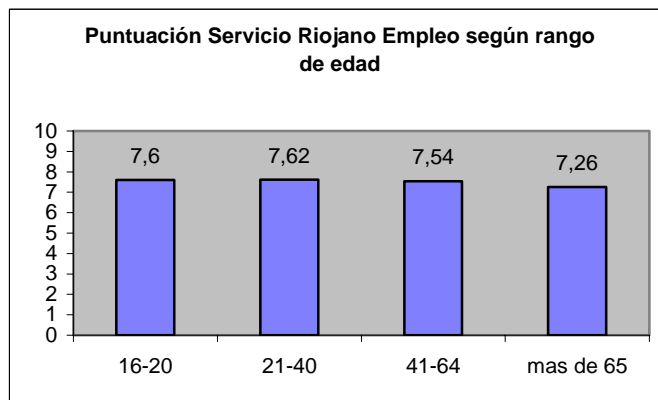
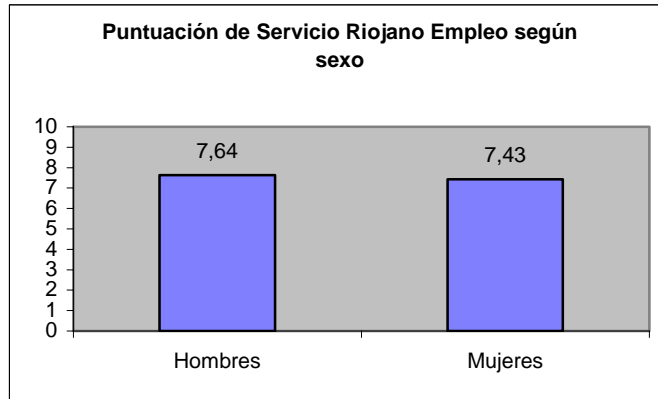


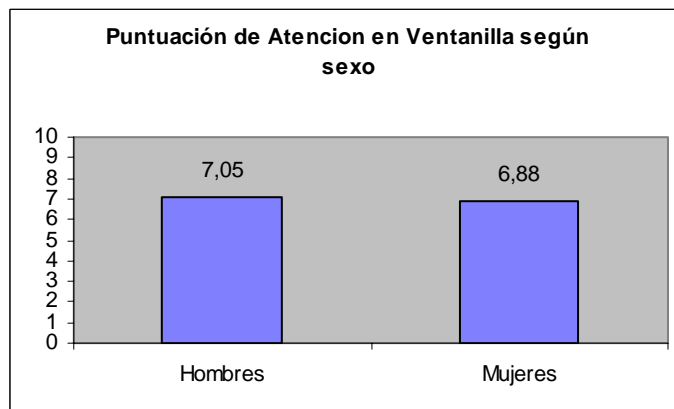
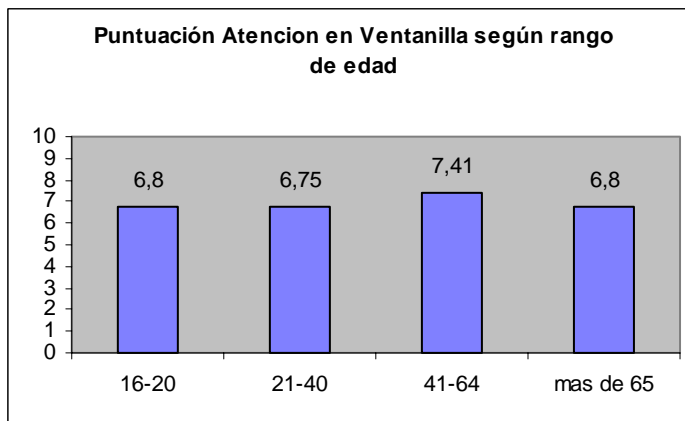
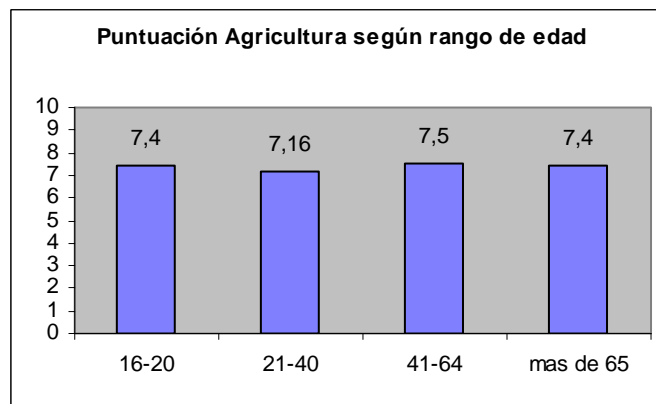
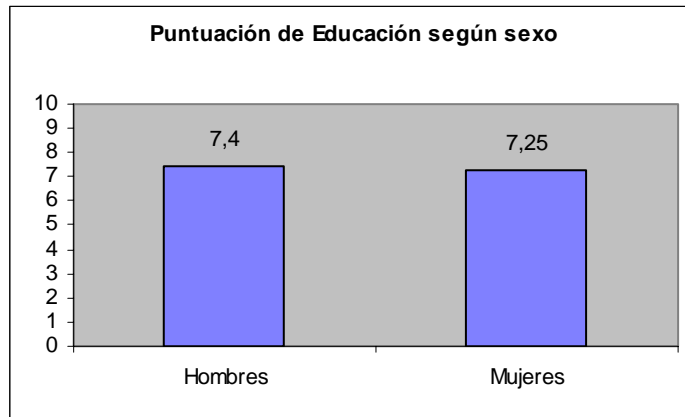
### 5.2.3.- Comunidad Autónoma de La Rioja.

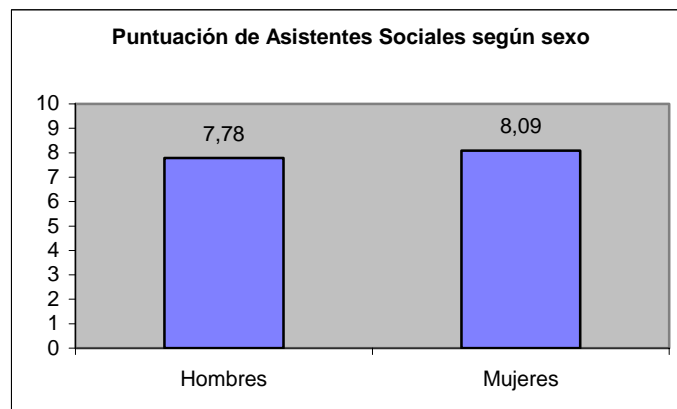
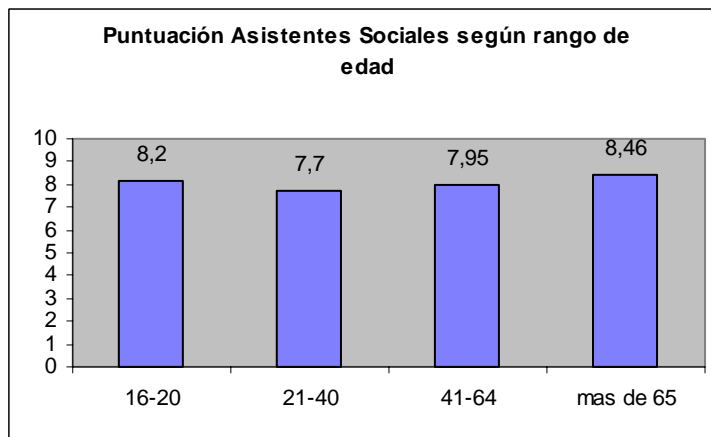
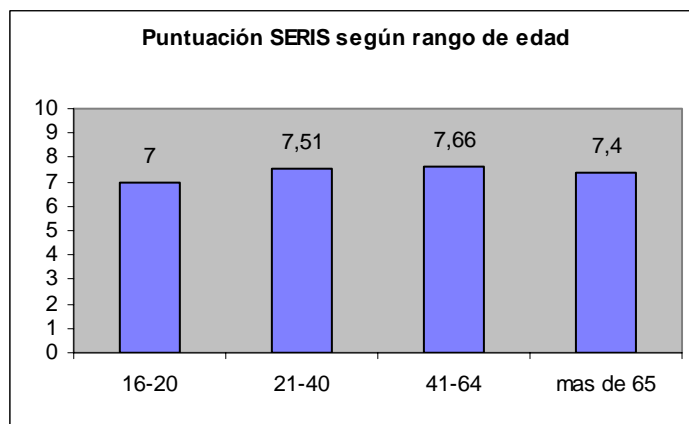
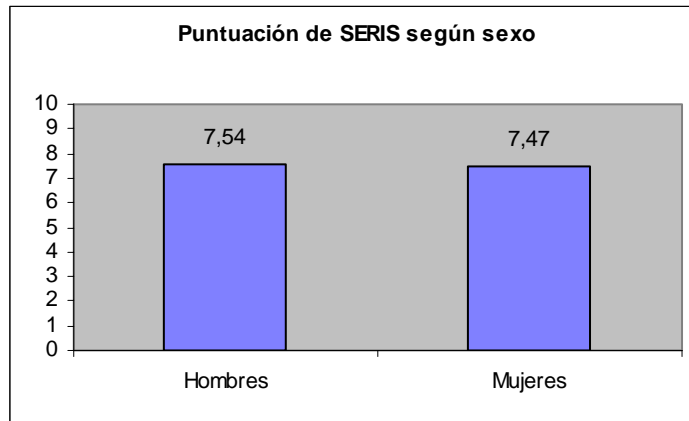
1. Dependencias de la Comunidad Autónoma de La Rioja:





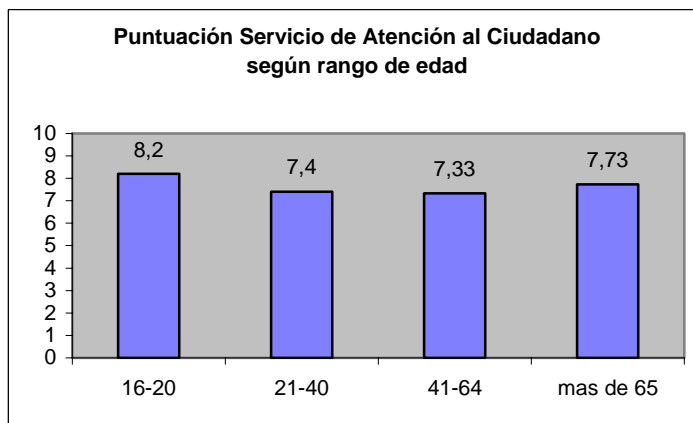
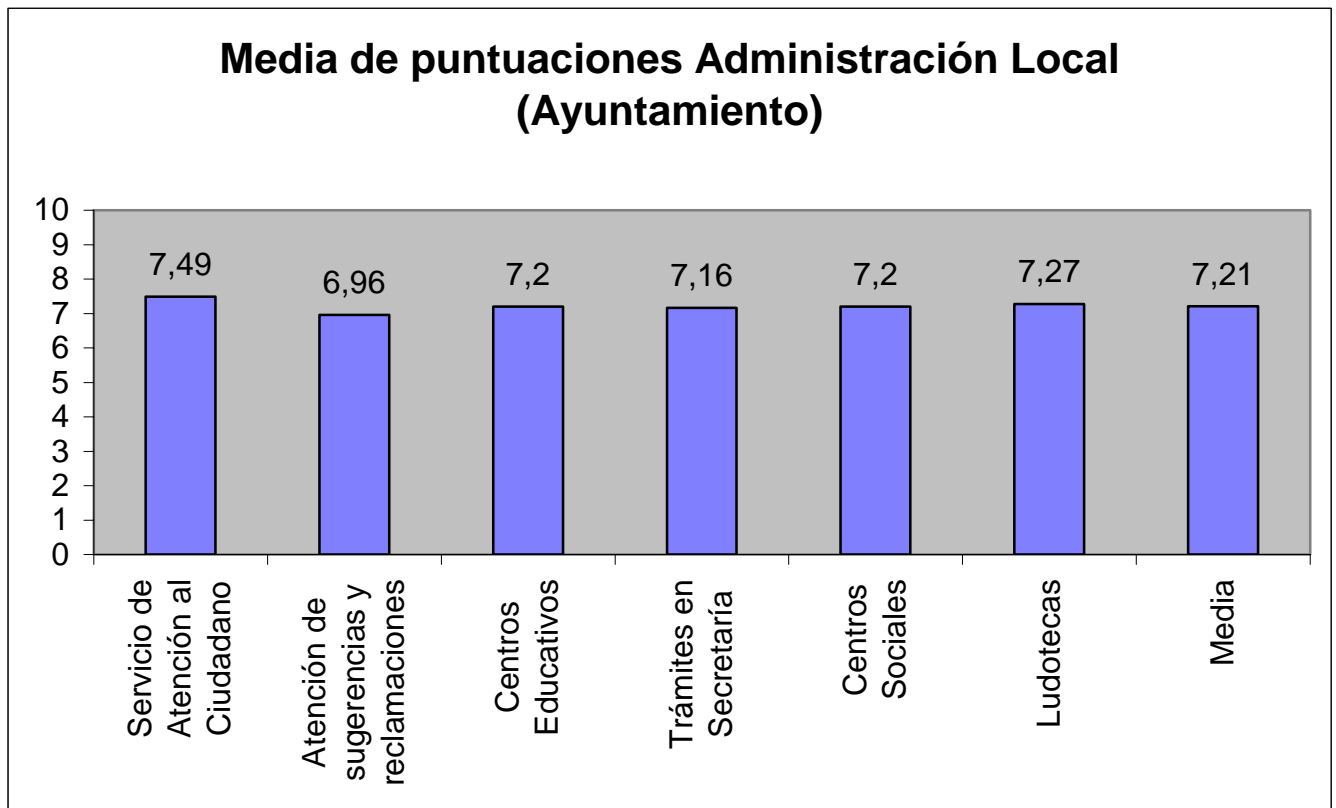


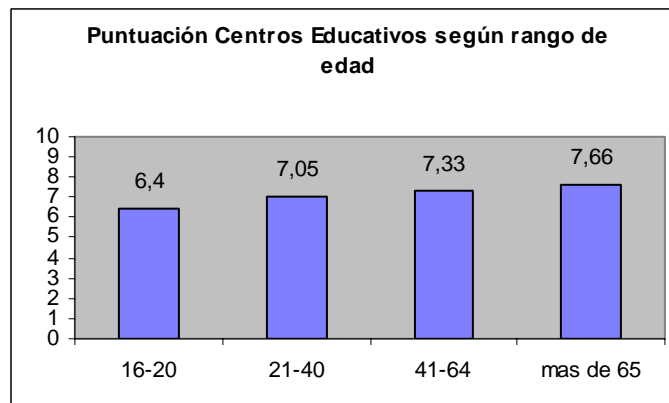
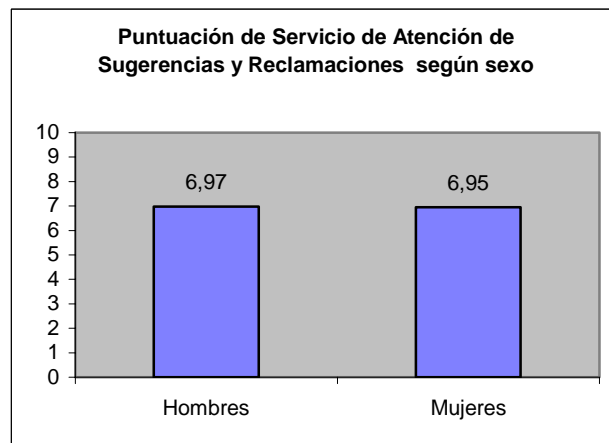
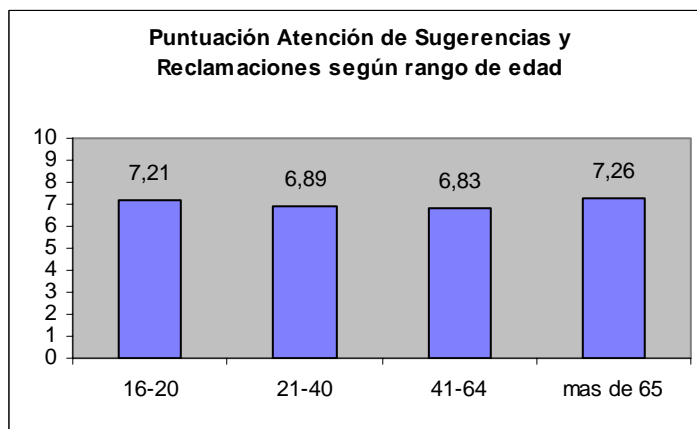
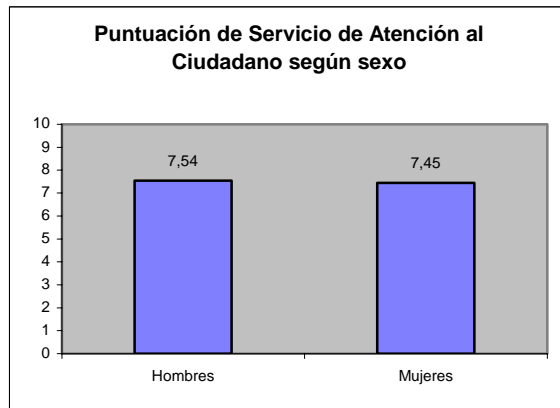


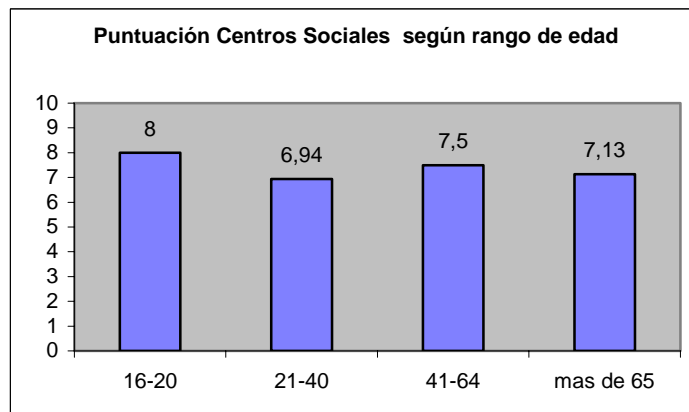
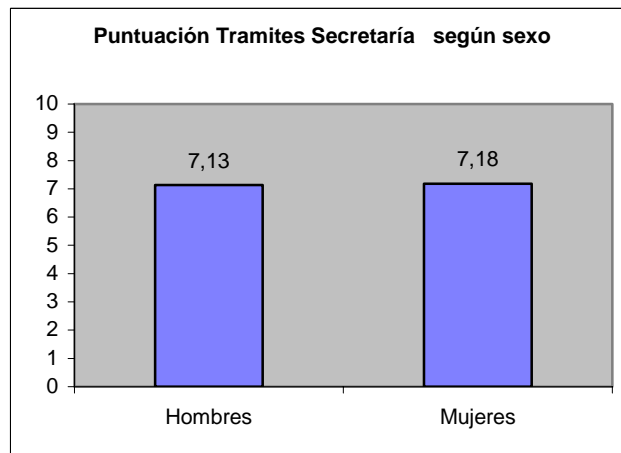
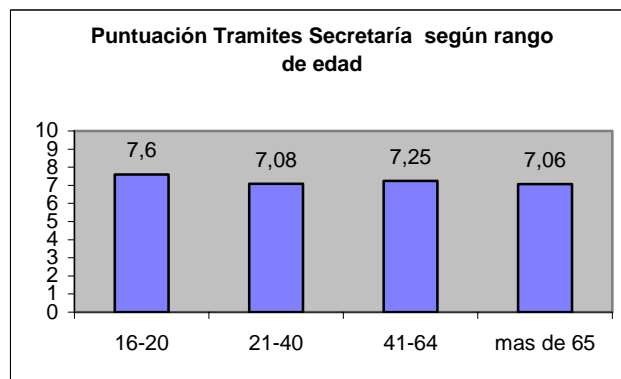
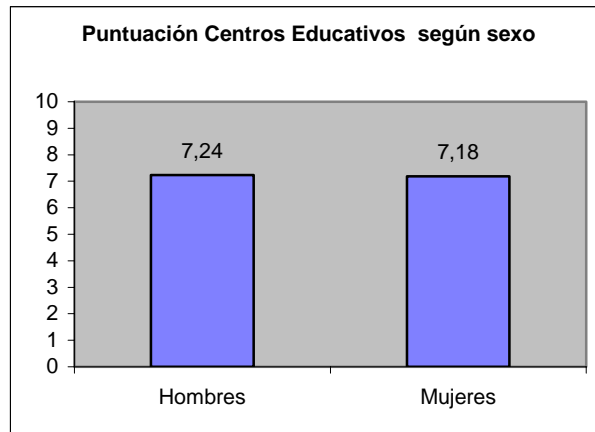


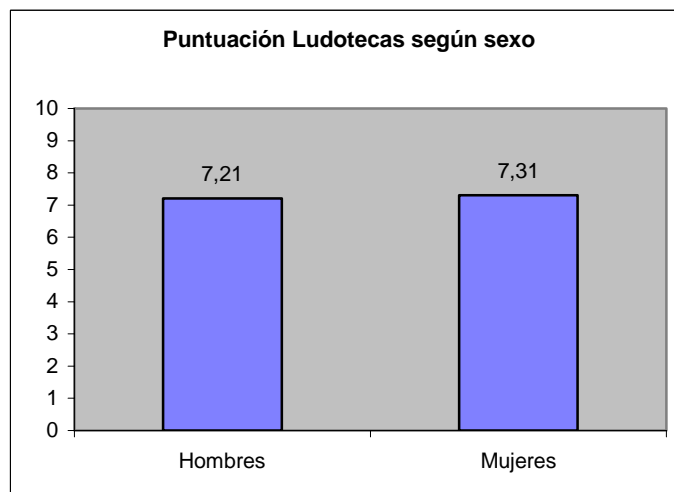
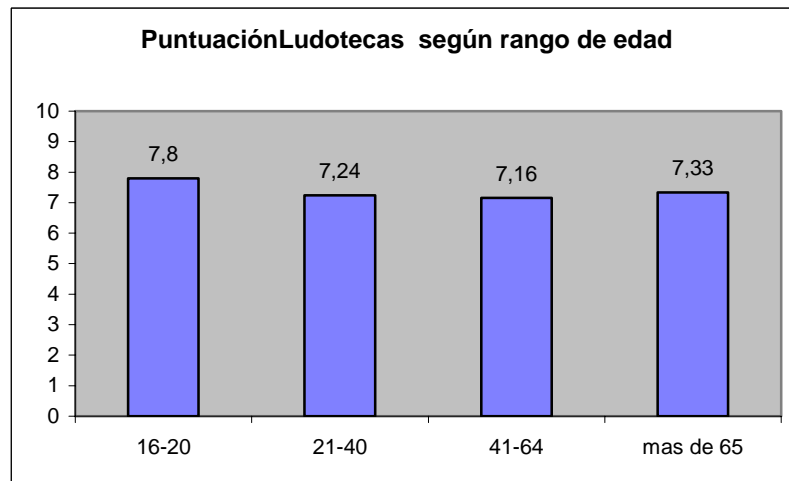
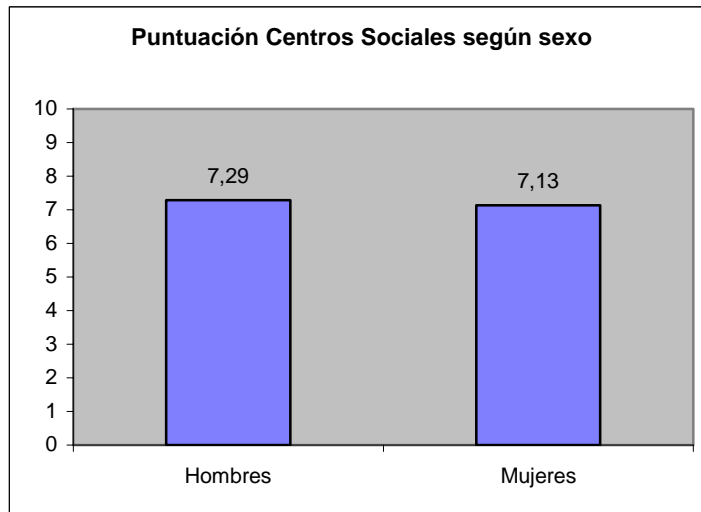
### 5.2.4.- Administraciones Locales.

#### 1. Ayuntamientos:



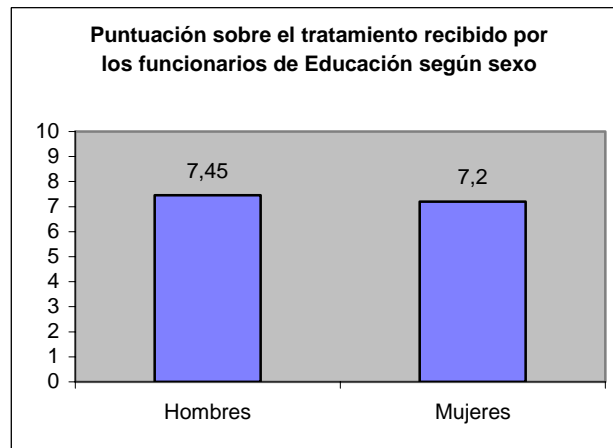
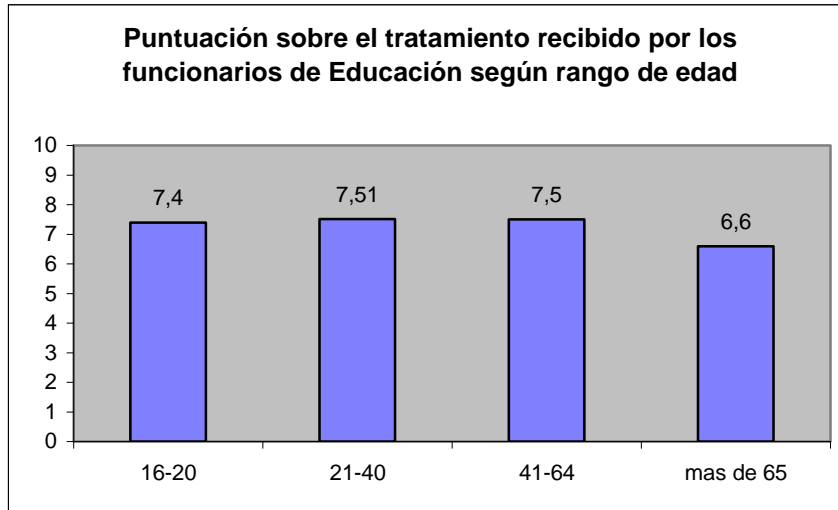




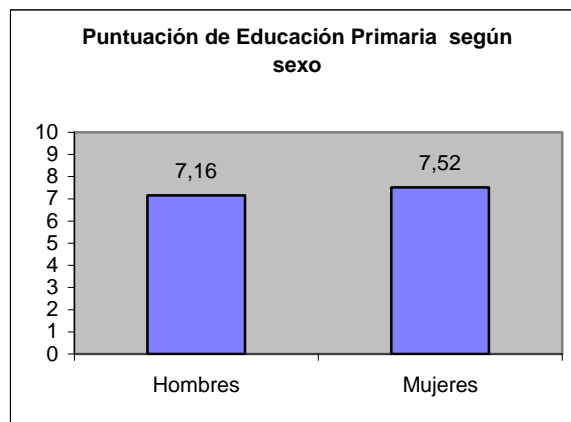
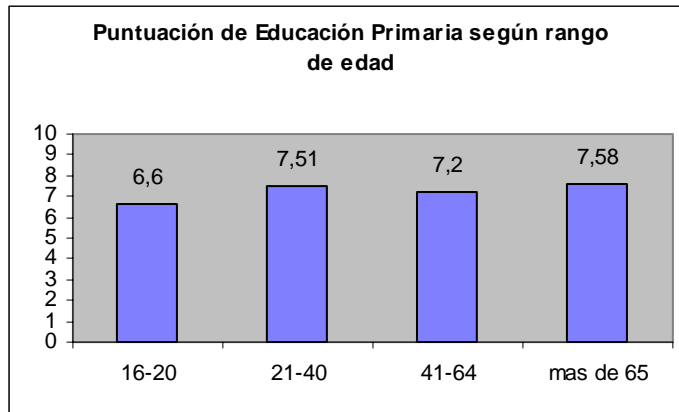


### **5.2.5.- Educación.**

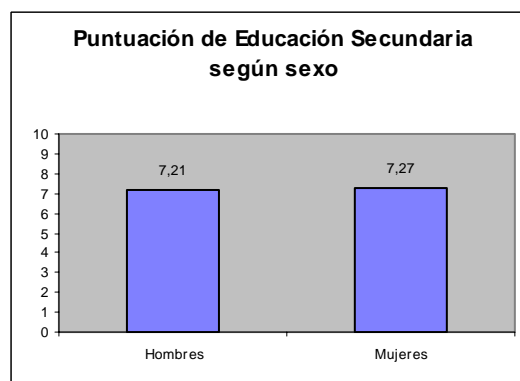
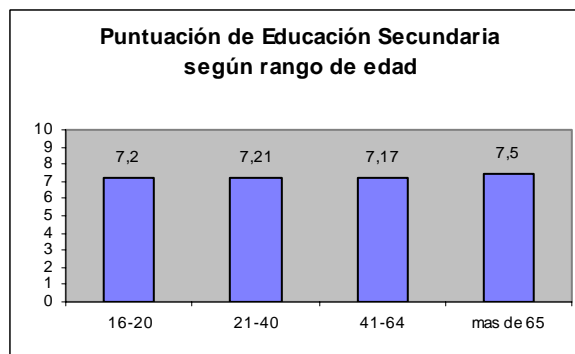
1. Evaluación del tratamiento recibido por parte de los funcionarios de Educación (Profesorado infantil, Primaria, ESO, Tutorías):  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,32 puntos.



2. Cómo calificaría la educación que reciben sus hijos en Educación Primaria:  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,35 puntos.

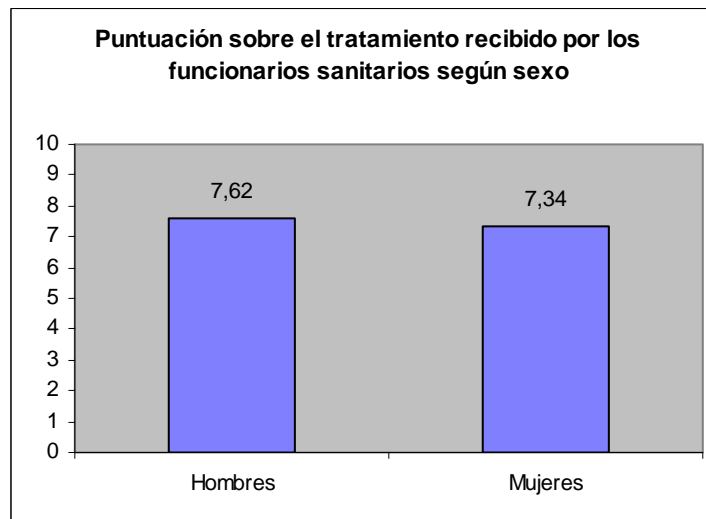
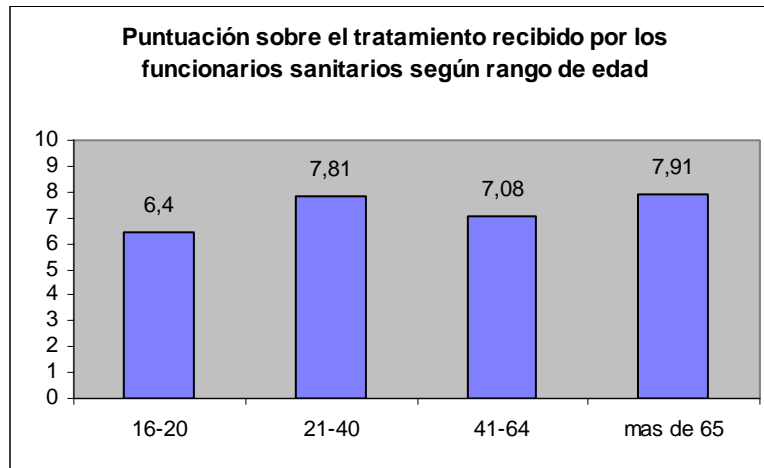


3. Cómo calificaría la educación que reciben sus hijos en Educación Secundaria:  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,24 puntos.

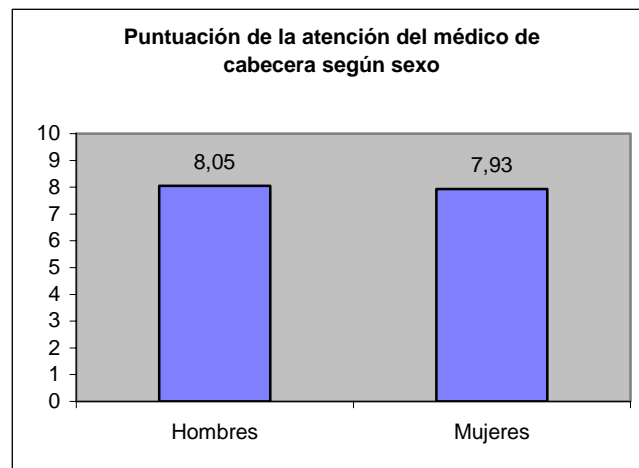
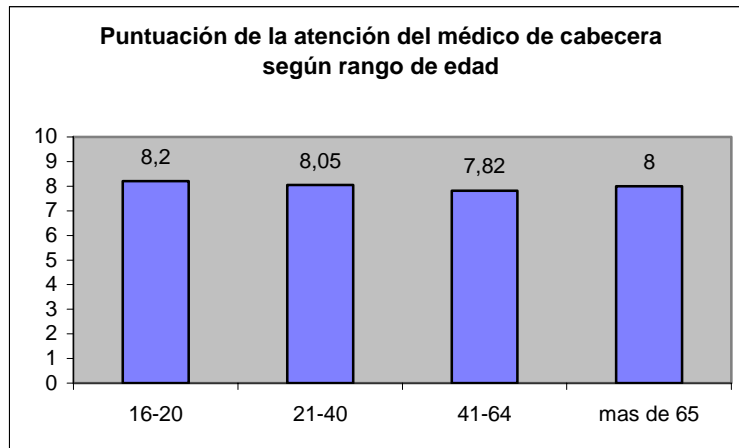


**5.2.6.- Sanidad.**

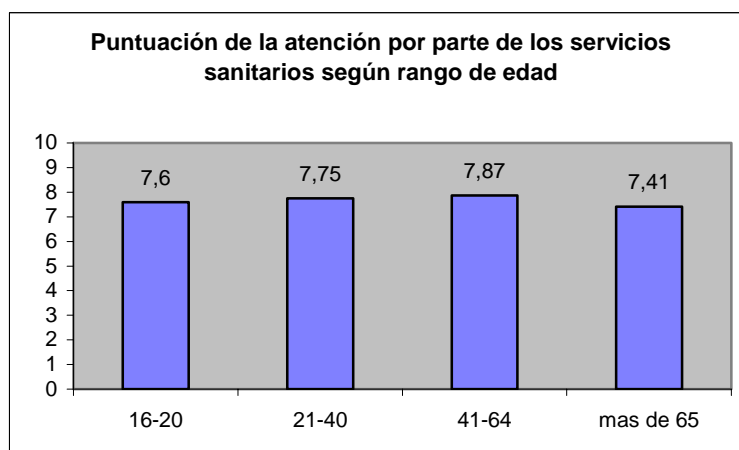
1. Evaluación del tratamiento recibido por parte de los funcionarios Sanitarios:  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,46 puntos.

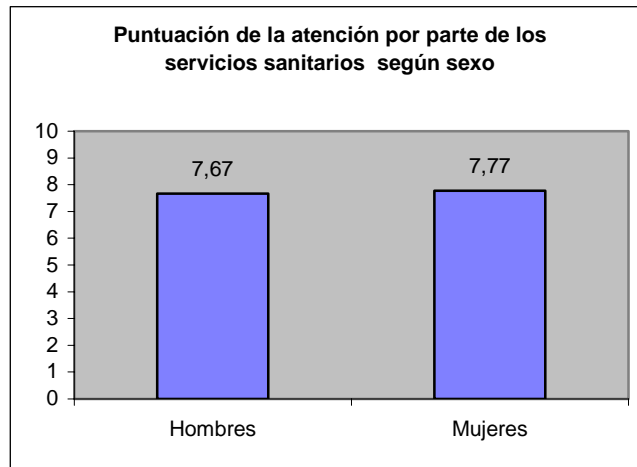


2. Cómo calificaría la atención por parte de su médico de cabecera:  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,98 puntos.



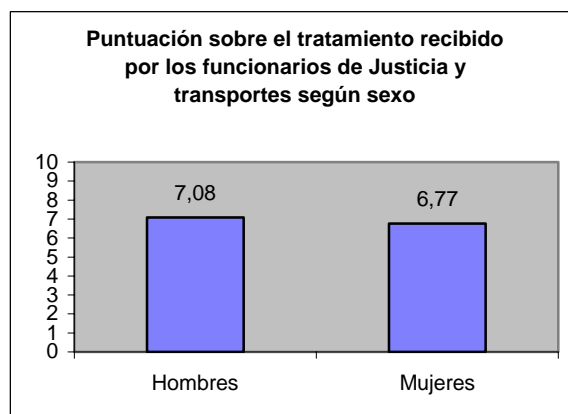
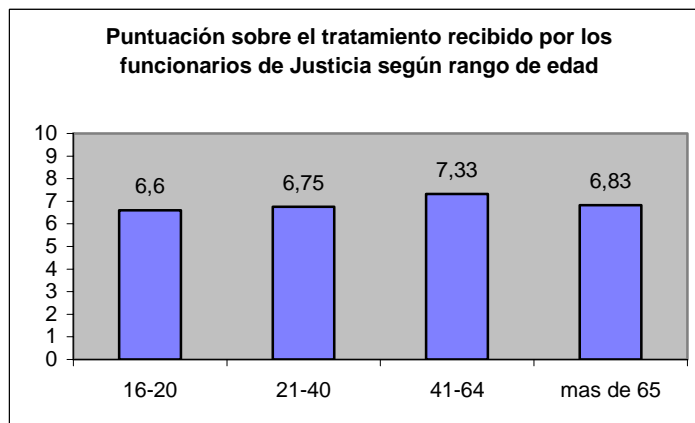
3. Cómo calificaría la atención por parte de los servicios sanitarios:  
La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,72 puntos.





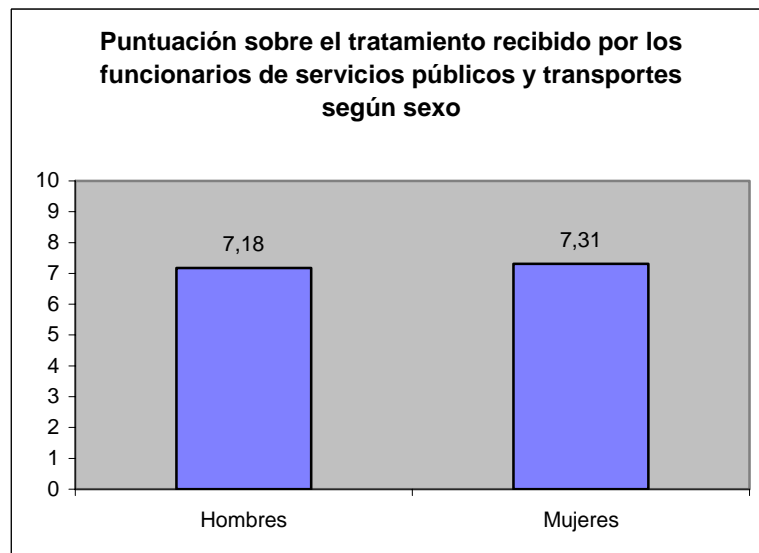
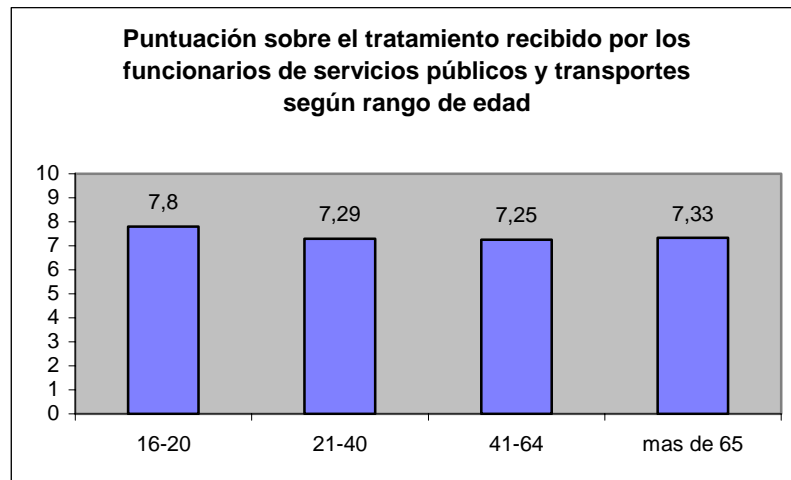
### **5.2.7.- Justicia.**

4. Evaluación del tratamiento recibido por parte de los funcionarios públicos de Justicia: La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 6,91 puntos.



### **5.2.8.- Servicios públicos, transportes.**

1. Evaluación del tratamiento recibido por parte de los funcionarios de servicios públicos y transportes: La puntuación media obtenida de 0 a 10 es de 7,25 puntos.



## **6.- Divulgación de los resultados obtenidos.**

Con la publicación de los resultados en la página web y la emisión de una nota de prensa se pretende que el resultado de la investigación quede a disposición de los ciudadanos.

### **6.1.- Nota de prensa.**

Tal y como se demandaba en el proyecto la publicación de los resultados de la encuesta se realizará mediante la redacción de una nota de prensa, que se ha enviado a los medios de comunicación de interés social de La Rioja, agencias de comunicación, prensa escrita, radio y televisión.

### **6.2.- Página Web.**

Se ha colgado en la página web del sindicato CSI-CSIF La Rioja un documento informando del estudio realizado y de los resultados obtenidos. La dirección de la página web es [www.csi-csif.es/larioja](http://www.csi-csif.es/larioja) y [www.csi-csif.net/larioja](http://www.csi-csif.net/larioja).

## **7.- Conclusiones generales.**

A lo largo del estudio se ha podido constatar que los ciudadanos riojanos se encuentran “satisfechos” con la atención que reciben por parte de los empleados públicos que desempeñan su labor profesional en La Rioja. No habiéndose encontrado diferencias sustanciales entre las diferentes administraciones.

La nota media obtenida por todas las administraciones sobre pasa en casi todos los casos el 7, una evaluación de “notable”.

Se ha tratado de evaluar los servicios por “sectores administrativos” y por servicios. Además se ha solicitado la opinión teniendo en cuenta factores como la edad, el sexo y la zona geográfica.

En cuanto a los sectores no se han apreciado diferencias muy significativas, la puntuación oscila entre los servicios 2 ó 3 décimas.

En el caso de los sexos sí se aprecia una leve diferencia en las opiniones, los hombres son algo más optimistas que las féminas en su opinión respecto a los servicios públicos, en los dos casos la nota media supera el 7.

Otro de los factores a tener en cuenta es la edad, en este parámetro analizado se no se aprecian diferencias muy claras en las opiniones. Sí existe una tendencia al alza en los “mayores de 65 años” y también hay una clara opinión positiva en el rango de edad de 16-20 años. La administración que más nota obtiene es el Servicio Riojano de Empleo que asciende a 8,2 puntos.

No hay grandes diferencias en cuanto a las áreas geográficas de la región, en todos los casos la nota media supera los 7 puntos , existiendo una oscilación entre 3 décimas al alza en el caso de La Rioja alta y La Rioja baja. Los riojanos de la zona riojalteña son algo mas “optimistas” con los servicios prestados que los vecinos de La Rioja Baja.

En rasgos generales el 8 de cada 10 de los encuestados opina que la atención de todos los empleados públicos es “buena” o “muy buena”.