

# ESTUDO DA SATISFACCIÓN DOS CIDADÁNS GALEGOS COS SERVIZOS PÚBLICOS 2007



# ESTUDO DA SATISFACCIÓN DOS CIDADÁNS GALEGOS COS SERVIZOS PÚBLICOS 2007

Carmen Voces López  
Antón Rodríguez Castromil  
Miguel Caínzos

**Escola Galega de Administración Pública**

Santiago de Compostela, 2009

**Edita:**

ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EGAP)  
Rúa de Madrid, 2 – 4, Polígono das Fontiñas  
15707 Santiago de Compostela

**Autores:**

Carmen Voces López  
Antón Rodríguez Castromil  
Miguel Caínzos

**Tradución:**

Ramiro Combo

**Deseño e maquetación:**

Krissola Diseño, S.L.

**Imprime:**

Gafisant

**ISBN:**

978-84-453-4837-6

**Depósito legal:**

C 3219-2009

# ÍNDICE

<b>Índice</b>	<b>5</b>
<b>1. Introducción</b>	<b>9</b>
1.1 A calidade dos servizos públicos en Galicia: marco xeral e obxectivos da “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos”	11
1.2 O paradigma da calidade total nas administracións públicas	13
1.3 Conceptos e modelos no estudo da satisfacción do usuario: o modelo adoptado pola EGAP	17
1.4 A primeira edición da “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos”	23
<b>2. Descrición da mostra</b>	<b>27</b>
<b>3. Uso dos servizos no último ano</b>	<b>33</b>
3.1 Uso dos servizos no último ano	35
3.2 Uso dos servizos no último ano segundo perfís sociodemográficos	36
3.2.1 Uso dos servizos sanitarios no último ano segundo perfís sociodemográficos	37
3.2.2 Uso dos servizos educativos no último ano segundo perfís sociodemográficos	38
3.2.3 Uso dos servizos administrativos e de emprego no último ano segundo perfís sociodemográficos	39
3.2.4 Uso dos servizos xudiciais e de seguridade no último ano segundo perfís sociodemográficos	41
3.2.5 Uso dos servizos de transporte no último ano segundo perfís sociodemográficos	42

<b>4. Valoración dos servizos públicos</b>	<b>45</b>
4.1 Servizos sanitarios	48
4.1.1 Xestión do servizo	48
4.1.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	49
4.1.3 Información	50
4.1.4 Proceso	51
4.1.5 Atención ao usuario	52
4.1.6 Calidade percibida	53
4.1.7 Satisfacción	54
4.1.8 Queixas	56
4.1.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	57
4.1.10 Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos	60
4.1.10.1 Satisfacción co servizo	61
4.1.10.2 Accesibilidade do servizo	64
4.2 Servizos educativos	68
4.2.1 Xestión do servizo	68
4.2.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	68
4.2.3 Información	69
4.2.4 Proceso	70
4.2.5 Atención ao usuario	71
4.2.6 Calidade percibida	73
4.2.7 Satisfacción	74
4.2.8 Queixas	75
4.2.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	76
4.2.10 Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos	79
4.2.10.1 Satisfacción co servizo	80
4.2.10.2 Accesibilidade do servizo	81
4.3 Servizos administrativos e de emprego	84
4.3.1 Xestión do servizo	84
4.3.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	85
4.3.3 Información	86
4.3.4 Proceso	87
4.3.5 Atención ao usuario	88
4.3.6 Calidade percibida	89
4.3.7 Satisfacción	90
4.3.8 Queixas	91
4.3.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	91
4.3.10 Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos	94
4.3.10.1 Satisfacción co servizo	95
4.3.10.2 Accesibilidade do servizo	96

4.4. Servizos sociais	99
4.4.1 Xestión do servizo	99
4.4.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	100
4.4.3 Información	101
4.4.4 Proceso	101
4.4.5 Atención ao usuario	103
4.4.6 Calidade percibida	104
4.4.7 Satisfacción	105
4.4.8 Queixas	106
4.4.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	107
4.5. Servizos xudiciais e de seguridade	110
4.5.1 Xestión do servizo	110
4.5.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	111
4.5.3 Información	112
4.5.4 Proceso	112
4.5.5 Atención ao usuario	113
4.5.6 Calidade percibida	114
4.5.7 Satisfacción	115
4.5.8 Queixas	116
4.5.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	117
4.6. Servizos de transporte	119
4.6.1 Xestión do servizo	119
4.6.2 Expectativas previas sobre a calidade dos servizos	120
4.6.3 Información	120
4.6.4 Proceso	121
4.6.5 Atención ao usuario	122
4.6.6 Calidade percibida	124
4.6.7 Satisfacción	124
4.6.8 Queixas	126
4.6.9 Actitudes resultantes en relación co servizo	127
4.6.10 Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos	129
4.6.10.1 Satisfacción co servizo	130
4.6.10.2 Accesibilidade do servizo	132
<b>5. Un modelo integrado das relacións entre valoracións, satisfacción e confianza no servizo</b>	<b>137</b>
5.1 Servizos sanitarios: médico de cabeceira	144
5.2 Servizos sanitarios: hospital	146
5.3 Servizos sanitarios: especialistas	148
5.4 Servizos sanitarios: urxencias	149
5.5 Servizos educativos: colexios	151

5.6 Servizos administrativos	153
5.7 Servizos de transporte de pasaxeiros por estrada	154
5.8 Avaliación comparativa do impacto global das valoracións sobre a satisfacción e a confianza no servizo	156
<b>6. Conclusións</b>	<b>159</b>
<b>7. Bibliografía</b>	<b>167</b>
<b>Anexo I: Cuestionario</b>	<b>173</b>
<b>Anexo II: Parámetros estimados do modelo causal de satisfacción e confianza dos usuarios dos servizos públicos</b>	<b>182</b>



# 1. INTRODUCCIÓN



Este traballo consta de cinco bloques diferenciados. No primeiro, que aquí se inicia, delinéase o marco xeral en que xorde a “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos” posta en marcha pola Escola Galega de Administración Pública, sinálanse os seus obxectivos, caracterízase o enfoque que a orienta e danse algúns detalles sobre o deseño da primeira edición da enquisa. O segundo dedícase á descrición da mostra. No terceiro bloque efectúase unha análise concisa da información sobre o uso que os entrevistados declaran ter feito dos servizos obxecto de avaliación durante o ano anterior á data da entrevista. No cuarto bloque faise unha análise descritiva das avaliacións de cada un dos servizos por parte daqueles usuarios que o mencionan como un dos tres de uso máis recente dentro do período de referencia (ano 2007). Deixamos para o quinto bloque a análise causal, diagnóstica e prospectiva, así como a análise comparada dos servizos examinados. Un capítulo de conclusións e dous anexos técnicos e estatísticos completan o informe.

### **1.1. A calidade dos servizos públicos en Galicia: marco xeral e obxectivos da “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos”**

A Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración pública galega, reafirma a aposta por un modelo de Administración comprometida coa satisfacción das necesidades e expectativas da cidadanía, que garanta a transparencia, a eficacia e a eficiencia na organización e na xestión pública, e que facilite que a sociedade asuma un papel activo na vida administrativa e participe no deseño e avance dos servizos públicos.

Como un importante instrumento de xestión da calidade e mellora continua dos servizos públicos, para promover a transparencia da organización e xestión pública e favorecer a participación cidadá no deseño e mellora dos servizos que ofrece a Administración, a Lei 4/2006 identifica no seu artigo 6 as cartas de servizos. No seu fin último, estas aspiran a lles permitir ás administracións públicas “mellorar a calidade dos servizos públicos mediante a análise e a identificación dos servizos prestados, así como a definición e difusión de compromisos de calidade que asumen as organizacións na prestación destes

servizos, e estar en disposición de lles dar resposta ás necesidades e expectativas do cidadán ou usuario dos servizos, ademais de realizar un seguimento do grao de cumprimento deses compromisos e comunicar os resultados da súa implantación” (Decreto 117/2008, do 22 de maio, sobre cartas de servizos e Observatorio da Calidade).

De maneira xenérica, esa aspiración exprésase na Carta xeral de servizos da Xunta de Galicia, que enumera compromisos adquiridos pola Xunta de Galicia coa cidadanía, tales como:

- Avaliar de forma permanente a calidade dos servizos e o rendemento das unidades administrativas.
- Facilitar a participación dos cidadáns no deseño e mellora dos servizos públicos.
- Facilitar as canles para que os cidadáns presenten por calquera medio queixas e suxestións, que serán tidas en conta para a mellora dos servizos públicos.
- Identificar áreas susceptibles de melloras e priorizar a execución daqueles proxectos que redunden de forma máis directa en beneficio do usuario.

Consonte estes principios, a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a través da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, ten atribuídas competencias relativas a:

- Impulsar a modernización e reforma da Administración autonómica de Galicia para garantir que os principios da mellora continua da xestión, a transparencia, a participación e a responsabilidade sexan unha constante na actuación da Administración pública autonómica e que os servizos que se lle prestan ao cidadán se desenvolvan con criterios de máxima calidade, eficacia, eficiencia e orientación á satisfacción dos cidadáns.
- Definir os criterios xerais, desenvolver e executar programas, métodos, ferramentas e proxectos que redunden no avance da calidade da xestión dos servizos públicos da Xunta de Galicia.
- Promover a análise e o estudo da calidade percibida e do nivel de satisfacción dos usuarios internos ou externos do servizo, impulsando a utilización dos resultados deses estudos.
- Colaborar cos órganos competentes doutras administracións públicas en todas as cuestións que redunden na simplificación e mellor calidade na prestación dos servizos públicos, promovendo, de ser o caso, a sinatura de convenios que faciliten o intercambio de información, métodos e experiencias.

Un paso importante no desenvolvemento destes principios foi a aprobación do Decreto 235/2008, do 18 de setembro, polo que se regula o Sistema de Calidade de Xestión da Xunta de Galicia, no preámbulo do cal se recorda que “na actualidade se considera que a capacidade de satisfacer as expectativas dos destinatarios dun produto ou servizo constitúe un compoñente importante que cómpre ter en conta cando falamos da calidade dese produto ou servizo. Así, se falamos das administracións públicas, as expectativas da cidadanía deben ser un dos indicadores do nivel da calidade dos servizos prestados”; e reitérase que “participación, transparencia, dereito á información, eficacia, eficiencia, boas prácticas, planificación e obxectivos, orientación aos resultados, avaliación e mellora continua son todos eles conceptos que se foron engadindo ao longo dos anos á nosa idea do que as administracións públicas deben ser”.

Como se acaba de sinalar, o exercicio das competencias relativas á promoción da calidade correspóndelle á Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, que establece os mecanismos

institucionais e dispositivos técnicos necesarios para iso. Agora ben, pola súa parte, a Escola Galega de Administración Pública ten entre os seus obxectivos fundacionais a realización de investigacións e estudos sobre as administracións públicas, obxectivo que foi reforzado mediante a creación e consolidación na estrutura orgánica da EGAP dunha Unidade de Investigación Social, entre as funcións da cal aparece a de “desenvolver investigacións científicas de natureza multidisciplinaria sobre as administracións públicas e o sector público” e, en particular, “desenvolver instrumentos que posibiliten coñecer e avaliar o impacto das políticas públicas levadas a cabo pola Administración pública galega sobre a cidadanía” (Decreto 65/2008, do 27 de marzo, polo que se establece a estrutura orgánica da EGAP). Entre estes instrumentos encóntranse os estudos dirixidos a proporcionar coñecemento sobre a satisfacción dos cidadáns coa acción da Administración e cos servizos que esta presta, que desde as modernas concepcións da xestión pública é un elemento clave para avaliar o propio funcionamento da Administración, en canto esta debe atender non só á calidade interna, senón tamén á calidade externa.

Movida por estas consideracións, a Unidade de Investigación Social da EGAP incorporou á súa axenda investigadora unha liña de traballo cuxa finalidade é proporcionar información acerca das expectativas e necesidades dos usuarios dos servizos públicos, o grao de cumprimento de tales expectativas, a valoración dos servizos resultante e as potenciais reaccións que poidan derivar da relación servizo-usuario. Para iso, farase unha enquisa anual que permitirá seguir a evolución a longo prazo das valoracións que lle merecen aos cidadáns os servizos prestados polas administracións públicas en Galicia.

Loxicamente, a posta en marcha desta liña de investigación leva consigo o suposto tácito de que os principios do “paradigma da calidade” son aplicables, polo menos no fundamental, ao ámbito da xestión das administracións públicas. E, posto que eses principios foron interpretados e especificados de maneiras diversas –partindo de distintas definicións da “calidade” dos servizos e entendendo de modos diferentes a relación desta coa “satisfacción” dos usuarios–, o deseño dunha investigación neste terreo require dunha opción previa por unha determinada especificación dos conceptos e modelos pertinentes. O resto deste capítulo está dedicado a recordar algunhas das potencialidades e límites do “paradigma da calidade” nas organizacións públicas e a presentar o modo en que se conciben e se miden a calidade e a satisfacción neste traballo.

## 1.2. O paradigma da calidade total nas administracións públicas

Ao longo das últimas décadas asistíuse á difusión dos modelos de xestión baseados no paradigma da *calidade total*, que, orixinados no ámbito das empresas privadas, se foi estendendo progresivamente en todo tipo de organizacións, incluíndo as administracións públicas. Esta concepción da xestión, que ten como obxectivo último buscar a “calidade total” na produción dos bens, mercadorías e servizos que produce a organización partindo da “orientación ao cliente” como principio reitor de todas as actividades desta, caracterízase esencialmente polos seguintes trazos –que, sen ser necesariamente innovadores, están integrados e articulados entre si nunha nova concepción xeral da xestión (Ehrenberg e Stupak, 1994; Parrado e Ruiz, 1999; Bañón e Carrillo, 1996; Domínguez, 2004):

- unha concepción holística da calidade, que abarca toda a organización e todos os procesos que nela teñen lugar e na xeración da cal deben estar implicados todos os membros da organización;
- a vinculación entre calidade interna (cara a dentro da propia organización) e externa (orientada ao usuario ou consumidor);
- a busca da satisfacción das expectativas dos clientes ao menor custo posible;

- a adopción dunha visión corporativa en que exista unha única estratexia cara a un único fin: a calidade e a mellora constante;
- o impulso da participación dos traballadores no obxectivo global da calidade: o traballo en equipo e a toma de decisións compartidas adquiren especial importancia;
- a atribución de relevancia aos procesos, á mellora continua dos cales deben encamiñarse de maneira preferente os esforzos dos xestores; e
- o establecemento de sistemas de medición que permitan contar con datos obxectivos sobre a marcha dos procesos, a calidade dos produtos e o grao de cumprimento dos obxectivos fixados, información que será a base para a toma de decisións estratéxicas.

Con independencia das limitacións e problemas que, segundo unha extensa literatura crítica, poden presentar o modelo da xestión da calidade total<sup>1</sup>, a súa difusión tivo as virtudes de situar en primeiro plano os principios de eficacia e eficiencia, promover unha visión global dos procesos de xestión que integra todos os aspectos do funcionamento da organización, e colocar no centro das preocupacións das empresas e organizacións a satisfacción das expectativas e demandas do cliente, que foi elevado á condición de xuíz último da calidade dos servizos e produtos<sup>2</sup>.

Estas características do paradigma da calidade permiten entender que, aínda que relativamente tardía, a súa influencia nas administracións públicas crecese rapidamente desde finais dos oitenta. Pois, en efecto, parecían favorecer a adaptación dos estados a un novo escenario, caracterizado pola necesidade de facer fronte a catro exixencias simultáneas entre as cales existía unha certa tensión: a da expansión continuada dos servizos públicos, a da mellora da súa calidade, a do paso dunha concepción pasiva a unha visión activa do cidadán-usuario e a da “racionalización” dos recursos utilizados na provisión de servizos –consecuencia, esta última, da necesidade de evitar o perigo de “crise fiscal” sobre o que, desde moi diferentes perspectivas, alertaron numerosas análises do sector público ao longo das décadas dos setenta e os oitenta (unha revisión en Álvarez-Miranda, 1996). De maneira esquemática e simplificada, esta situación –e o proceso de cambio que conduciu á súa aparición– pódese entender en termos da conexión entre desenvolvemento do Estado de benestar, transición dun modelo de Estado garantista a un modelo posgarantista (Parrado e Ruiz, 1999) e enfrontamento deste cunha situación de escaseza de recursos.

O modelo garantista de Estado supoñía a existencia dun contrato legal no que se protexía o cidadán-administrado da arbitrariedade dos poderes públicos a través dos principios de legalidade, igualdade, continuidade e obxectividade. Neste modelo estatal burocratizado non se proxectaba como principio regulador da actividade pública a satisfacción das necesidades dos cidadáns mediante a prestación de servizos nin, por suposto, se concibía os cidadáns como usuarios con gustos e necesidades cambiantes aos que a Administración debería responder cunha oferta de servizos diversificada. De maneira progresiva, en particular tras a Segunda Guerra Mundial, a paulatina implantación do Estado de benestar nas sociedades industriais avanzadas supuxo unha considerable ampliación da esfera de

1 Para unha revisión da literatura, véxase Giroux e Landry (1998, 188-198); unha sintética formulación dos principais problemas atópase en Harari (1993).

2 Aínda que se criticou a tendencia das aplicacións dos modelos de xestión da calidade total a perder de vista a perspectiva do cliente e orientarse cara á “calidade interna” (Kordupleski *et al.*, 1993) e mesmo se sinalou que a concentración na mellora dos procesos e insumos que está presente nalgúns formulacións clásicas (Deming, Juran) pode producir ese efecto (Swiss, 1992), os teóricos da calidade reiteraron ata a saciedade a consideración do cliente o usuario como horizonte e axuzador da actividade da organización, unha insistencia que foi particularmente intensa a propósito das organizacións dedicadas á produción de servizos (Reeves e Bednar, 1994).

acción do poder público e un reenfoque da súa posición fronte aos cidadáns, atendendo un abano cada vez máis amplo de necesidades e demandas. Como consecuencia, produciríanse a transición cara a un modelo de Estado posgarantista e o establecemento dun novo tipo de contrato social coa cidadanía (ligado ao desenvolvemento dos “dereitos sociais” que, segundo a clásica análise de Marshall (1950), constitúe o terceiro nivel da evolución da “cidadanía”), contrato que, aínda que non ten o grao e tipo de vinculatoriedade propios do contrato legal sobre o que se asentaban –e se seguirían asentando– as funcións clásicas do Estado garantista, obriga o Estado na medida en que o seu incumprimento podería desembocar en deslexitimización das institucións.

Nun primeiro momento, o cambio consistiría esencialmente no crecemento das demandas cidadás e a ampliación da esfera de actuación do Estado, que se alimentarían mutuamente xerando unha lóxica expansiva estabilizada politicamente (Dunleavy, 1986). Nesta fase, seguirían en gran medida vixentes uns principios de funcionamento das institucións públicas arraigados nun modelo burocrático tradicional e nunha concepción do cidadán como administrado-receptor que desempeña un papel eminentemente pasivo. Porén, tanto debido á elevación das expectativas dos usuarios, inducida pola “naturalización” da propia existencia e o uso continuado dos servizos públicos, como ao influxo de procesos de cambio social e político máis amplo, asistiríase a unha progresiva transformación da natureza das demandas da cidadanía. Estas irían cada vez máis dirixidas a exixir o cumprimento de estándares elevados de calidade no servizo, á súa adecuación a necesidades, preferencias e gustos diversos e cambiantes, á personalización do trato dado aos usuarios e á apertura da posibilidade da súa participación activa na propia definición dos obxectivos e prioridades dos servizos públicos. Así, os principios de transparencia, responsabilidade, eficacia, eficiencia e economía pasarían a primeiro plano. Estes últimos aspectos recibirían unha especial atención e importancia como consecuencia da aparición, cara á metade dos anos setenta, dun novo factor: unha profunda crise económica –traducida en *estanflación*, paro e déficit fiscal– que poñía de manifesto de maneira abrupta o carácter limitado dos recursos cos que o Estado podía contar para facer fronte ás demandas cidadás. Neste contexto, a noción de cidadán-cliente acompañaríase de –e a miúdo entraría en conflito con– a imaxe do cidadán-contribuínte que, a cambio do cumprimento das súas obrigas tributarias, pode esperar que a Administración fará un uso óptimo dos recursos públicos. Tanto esta imaxe como a conciencia do carácter escaso dos recursos e da necesidade de maximizar a eficiencia no seu uso consagraríanse como principios reguladores da xestión pública, aplicables mesmo en posteriores períodos de bonanza económica.

En suma, o ascenso do modelo estatal posgarantista –e do contrato social que involucra– nun novo contexto socioeconómico convertería o cidadán, na súa múltiple condición de titular de dereitos, usuario-cliente e contribuínte, en vértice ao que se orienta a actividade da Administración; faría da calidade do servizo o obxectivo primordial da xestión e entronizaría a eficiencia económica como criterio básico de racionalidade organizativa. Estaban así dadas as condicións para a adopción do paradigma da xestión da calidade total e, en particular, para a elevación do cidadán á condición de xuíz da calidade dos servizos, entendida non en termos estritamente tecnocráticos, burocráticos e internos á organización, senón esencialmente como calidade percibida –e definida– polo destinatario último do servizo. Con iso, o coñecemento das percepcións dos cidadáns (das súas expectativas, avaliacións, nivel de satisfacción e reaccións potenciais) deveu en central no proceso de xestión.

Agora ben, por máis que haxa boas razóns que expliquen a influencia –e mesmo fascinación– que o paradigma da calidade total exerceu sobre moitos xestores públicos e por máis que a difusión deste modelo de xestión nas organizacións administrativas sexa froito da súa utilidade para dar resposta a algúns dos maiores desafíos que estas deben afrontar no contexto posgarantista, é importante recordar que a Administración pública segue tendo unha serie de características únicas –e claramen-

te diferenciadoras con respecto ao sector privado– no que respecta aos obxectivos, condicións e natureza da súa actividade de prestación de servizos á cidadanía. Entre esas peculiaridades destacan as seguintes –que, como se verá, están estreitamente interrelacionadas:

- as organizacións públicas están sometidas ao principio de legalidade nun sentido peculiarmente rigoroso, na medida en que a lei determina non só o que non poden facer, senón tamén que poden facer e mediante que procedementos;
- a igualdade, a equidade e a xustiza ocupan un lugar preferente entre os principios que deben rexer a prestación dos servizos públicos;
- os servizos públicos adoitan operar nun réxime de monopolio ou oligopolio, teñen un “mercado cativo”, polo que son moito menos sensibles aos efectos da competencia que as empresas privadas; desde o punto de vista dos usuarios, iso implica a inexistencia de –ou enorme dificultade de exercer– a opción de “saída”;
- ao mesmo tempo, a diferenza das empresas privadas, as organizacións públicas non poden seleccionar os seus clientes –isto é, o “segmento do mercado” ao que dirixen a súa oferta– concentrando a súa actividade na satisfacción das demandas dos que poden custear os servizos que reciben, senón que teñen que satisfacer as necesidades de toda a cidadanía, incluíndo –e mesmo priorizando– os sectores menos solventes economicamente;
- o obxectivo das administracións públicas é a consecución do ben público e non, como no caso das empresas privadas, o logro dunha boa conta de resultados; por tanto, no seu caso, a obtención de beneficios económicos non é o principio reitor da súa actividade;
- a definición do ben público e, polo tanto, os obxectivos das políticas e servizos públicos son “esencialmente controvertidos” nun sentido que non adoita ser relevante no sector privado, debido a que están directamente ligados a preferencias ideolóxicas cuxo carácter plural é obxecto de protección nunha democracia liberal; de aí que a xestión pública involucre un traballo de identificación, agregación (e, eventualmente, reconstrución) de preferencias que vai máis alá da simple satisfacción dos usuarios;
- o usuario do servizo público e quen o sufraga non teñen por que coincidir; o Estado debe facer fronte, polo tanto, a unha peculiar dualidade entre polo menos dous tipos de clientes –usuarios e contribuíntes– aos cales está obrigado a satisfacer simultaneamente, a pesar de que os intereses de ambos a miúdo non son coincidentes. A resposta a esta tensión vese especialmente dificultada na medida en que, por un lado, un mesmo cidadán pode desempeñar un ou outro destes roles en diferentes momentos ou respecto a distintos servizos e, por outro lado, o principal mecanismo de reacción que os cidadáns poden utilizar para expresar o seu contento ou descontento é indirecto e está ligado ao desempeño dun terceiro rol, o de cidadán-elector;
- a avaliación do desempeño dos servizos públicos non pode ter en conta unicamente a calidade dos seus produtos, senón o conxunto dos resultados e impactos que xera sobre o medio social en que actúa;
- os xestores de servizos públicos enfróntanse a unha multiplicidade de instancias ante as que deben render contas a través de diversos mecanismos e, polo tanto, non son responsables unicamente ante o usuario;



- a xestión pública está inevitablemente afectada por consideracións políticas dependentes do curto prazo –no mellor dos casos, ligadas ao ciclo electoral– e pola rotación dos cargos electos ou de designación política, que contrastan coa orientación estratéxica e a longo prazo que é propia da xestión da calidade total (Swiss, 1992; Radin e Coffee, 1993; Dinsdale e Marson, 1999; Parrado e Ruiz, 1999; Fountain, 2001; Van Thiel e Leeuw, 2002).

Estas notas distintivas deben ser tidas moi en conta non só, de maneira xeral, á hora de efectuar a importación do modelo de xestión da calidade total desde o mundo da empresa privada á xestión pública (Gadea, 2000), senón particularmente –e isto é o relevante para nós neste punto– á hora de ponderar a relevancia das percepcións e valoracións dos cidadáns acerca da calidade dos servizos que reciben. En efecto, no paradigma da Xestión da Calidade Total enténdese a calidade, en última instancia, como a “satisfacción do cliente co servizo ou produto”, o cal implica que, se a Administración pública opta por alcanzar a satisfacción dos seus usuarios ou clientes, debe mellorar de acordo coas expectativas e criterios valorativos destes. Pero esta noción de calidade aparece como demasiado reducionista unha vez que se teñen en conta as complexidades e peculiaridades dos servizos públicos que acabamos de enumerar e se recoñece que mesmo a identificación do “cliente” cuxos niveis de satisfacción debe maximizar a Administración é problemática<sup>3</sup>.

Parece importante, pois, subliñar que a información proporcionada polos estudos sobre satisfacción e calidade percibida, como o que aquí se presenta, debe constituír tan só un compoñente, importante pero en ningún modo único, dun sistema complexo de avaliación da calidade. A perspectiva do cidadán-usuario debe ser tida en conta no proceso de deseño e avaliación dos servizos públicos, pero debe ser combinada con outro tipo de consideracións, que van desde as valoracións e preferencias do conxunto dos cidadáns ata a información derivada de sistemas de indicadores “obxectivos” sobre o funcionamento da organización ou os xuízos (tanto técnicos como, inevitablemente, políticos) dos xestores públicos. Con estas reservas e cautelas en mente, as enquisas de satisfacción do usuario poden constituír instrumentos extremadamente útiles para orientar a xestión. Pero antes de medir a satisfacción é necesario definila e identificar os seus compoñentes, asunto sobre o cal existen visións diversas; a esta materia dedícase a seguinte sección.

### 1.3. Conceptos e modelos no estudo da satisfacción do usuario: o modelo adoptado pola EGAP

Como ocorre cos modelos de xestión da calidade total, a preocupación pola análise da satisfacción do cliente/usuario tivo nun primeiro momento como referente fundamental o sector privado e estendeuse posteriormente ao sector público. As investigacións sobre o comportamento do consumidor empezan a interesarse polo estudo da satisfacción a finais dos sesenta, pero a atención prestada á análise deste fenómeno, os seus antecedentes e a súa relación con comportamentos poscompra manifestárase de forma máis evidente na década dos oitenta, cando aumenta espectacularmente o número de investigacións sobre satisfacción. Ese interese manterase ininterrompidamente ata a actualidade, estendéndose tanto no ámbito científico como no empresarial e o das administracións públicas.

---

<sup>3</sup> Non estará de máis notar que, ademais de engadir problemas novos, estas peculiaridades dos servizos públicos acentúan o problema que representan, á hora de avaliar a súa calidade, algunhas das características que diferencian a produción de servizos fronte á produción manufactureira (intanxibilidade, heteroxeneidade, inseparabilidade entre produción e consumo...) (Parasuraman *et al.*, 1985). Un exemplo extremo de tales problemas encóntrase nos servizos educativos, cuxos usuarios directos se definen xustamente por estar sometidos a un proceso de aprendizaxe que, entre outras cousas, afecta a formación das súas preferencias e criterios de axuízamento, de tal maneira que, en última instancia, un mesmo suxeito –o estudante– é, á vez, cliente, produtor e produto (Birnbaum, 2000, 105).

Máis alá do incremento do número de investigacións sobre a satisfacción do consumidor, é posible identificar ao longo do tempo distintas etapas en que se definen diferentes focos de interese na análise do fenómeno. Nun primeiro momento, o interese estaba máis orientado á definición dos procesos e variables que conducen á formación da satisfacción; nestas primeiras aproximacións xorde o concepto da desconfirmación como unha das interpretacións máis influentes. Nos anos oitenta, sen abandonar o interese pola conceptualización da satisfacción e a delimitación dos seus antecedentes, a análise expándese e empeza a apreciarse unha preocupación polas variables poscompra. Finalmente, a partir dos noventa sucédense diversos enfoques integradores da formación da satisfacción que incorporan os seus antecedentes, os seus consecuentes e as relacións existentes entre eles. Non obstante, cada vez é maior o interese por desvelar a relación entre a satisfacción e outros comportamentos posteriores, achegas que, en última instancia, tratan de examinar as implicacións que a satisfacción ten sobre a lealdade do consumidor (Voces, 2005).

O transcurso da investigación dos xuízos de satisfacción estivo fundamentalmente orientado ao establecemento de modelos causais, sen que se chegase a unha definición clara e consensuada de que é exactamente o fenómeno da satisfacción. Non existe unha definición unívoca e, por conseguinte, tampouco existe unha metodoloxía de estudo común, todo o cal desemboca nunha importante variedade de aproximacións que obstaculizan a comparabilidade dos achados obtidos tras décadas de investigación. Despois dunha exhaustiva revisión na que se inclúen as principais definicións do construto, Moliner (2004) identifica dous tipos de enfoques en función do criterio empregado para a conceptualización da satisfacción. Un criterio puramente “conceptual” e un criterio referido ao “ámbito de referencia”.

Baixo o primeiro dos criterios diferéncianse tres enfoques: a satisfacción como un proceso de avaliación, a satisfacción como un *resultado* dese proceso e a satisfacción como unha *combinación* de ambos. O enfoque máis completo, a satisfacción como proceso e como resposta, inclúe definicións en que se incorporan xuízos *cognitivos* de avaliación e reaccións *afectivas*; deste modo, a satisfacción ou insatisfacción sería o fenómeno que resulta da combinación dun compoñente de procesamento racional consistente en comparar a experiencia de compra vivida con algún elemento de referencia inicial (polo xeral as expectativas preditivas ou normativas) e un compoñente afectivo, positivo ou negativo, que deriva da valoración previa. Ao proceso de valoración cognitiva coñéceselle tamén como proceso de desconfirmación. Polo tanto, “a satisfacción é un proceso de avaliación de variables cognitivas que realiza o consumidor dunha experiencia de compra, que produce respostas afectivas que van influír nos seus comportamentos posteriores” (Moliner, 2004, 25).

No que respecta ao criterio denominado “ámbito de referencia”, as definicións de satisfacción incorporaron dúas acepcións diferenciadas segundo a súa caracterización se faga como un xuízo propio de cada transacción específica ou como un xuízo de carácter acumulativo. Desde o primeiro enfoque a satisfacción ten unha duración limitada e é exclusiva de cada ocasión de uso ou consumo, mentres que desde a perspectiva acumulativa a satisfacción se refire a unha avaliación global efectuada sobre todo o conxunto de experiencias cun produto ou servizo ao longo do tempo.

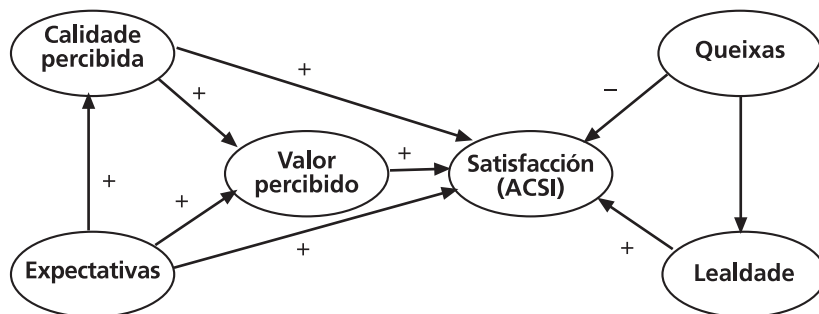
Igual que sucede coa definición do fenómeno, a análise do proceso de formación da satisfacción e os consecuentes deste tipo de xuízo deu lugar a un importante número de modelos. En xeral, a maioría dos modelos desenvolvidos inclúen cinco conceptos básicos: expectativas, *performance* ou calidade percibida, discrepancia percibida, satisfacción e lealdade. Non obstante, difiren de forma substancial na definición e operacionalización deses conceptos, a súa localización no modelo explicativo e o tipo de relacións que manteñen entre si. De entre o amplo repertorio de modelos existentes, optouse aquí por un inspirado no do “Índice Americano de Satisfacción do Consumidor” (ACSI), a única medición uniforme de satisfacción que, por ser utilizada tanto para o sector privado como para

o goberno, permite comparar os niveis de satisfacción dos usuarios en diferentes servizos públicos e medir tanto a propia satisfacción como as súas causas e efectos.

O Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI) desenvolveuse a partir das investigacións levadas a cabo nos anos oitenta en Suecia por Class Fornell, que desembocaron na publicación do Barómetro Sueco de Satisfacción, unha medida da calidade dos bens e servizos producidos nese país. En 1994 e como resposta a unha solicitude da Sociedade Americana para a Calidade, Fornell creou o ACSI, unha medida independente das experiencias de uso e consumo dos consumidores de bens e servizos dos Estados Unidos e un indicador do comportamento de compra futuro; en última instancia, un potencial indicador da rendibilidade das compañías. Na actualidade, o ACSI non só avalía bens e servizos privados, senón que tamén inclúe medidas das experiencias dos cidadáns cos servizos proporcionados polas administracións públicas. Así, o Índice Americano de Satisfacción do Consumidor constitúe un sistema de medida deseñado para avaliar o rendemento das organizacións públicas e privadas a partir da perspectiva dos seus propios consumidores e usuarios ou, o que é o mesmo, o “ACSI avalía a calidade dos bens e servizos tal e como é experimentada por aqueles que os consumen” (Anderson e Fornell, 2000, 869). Neste modelo, a satisfacción conceptualízase desde unha visión acumulativa, ao considerar que se trata de “unha avaliación global realizada polo consumidor sobre a base de todas as súas experiencias de compra ou consumo dun produto ou servizo ao longo do tempo” (Anderson, Fornell e Lehmann, 1994, 54). Desde o punto de vista dos seus autores, o enfoque acumulativo permite concibir a satisfacción como un indicador relevante da situación xeral das organizacións e da súa capacidade para subministrar de forma continuada os resultados que o usuario busca obter. A satisfacción convértese así nun referente indiscutible do éxito pasado, presente e futuro dunha organización.

A metodoloxía empregada polo ACSI conxuga dúas propiedades fundamentais que, desde o punto de vista dos seus autores, constitúen dous requisitos imprescindibles para facer desta medida unha medida *sólida* sobre a que establecer *comparacións* válidas, xa sexa ao longo do tempo ou entre organizacións. En primeiro lugar, a satisfacción refírese a avaliacións dos consumidores que non se poden medir directamente; para salvar os inconvenientes que diso derivan, fundamentalmente os erros de medida, o modelo utiliza múltiples indicadores do construto, a partir dos que xera unha única variable latente, o ACSI propiamente dito. Como resultado desta operación obtéñense puntuacións nunha variable latente de *satisfacción xeral* que é “o bastante xeral como para ser comparable entre organizacións, sectores ou países” (Fornell, 1996, 8). En segundo lugar, o ACSI non só aborda a experiencia de consumo propiamente dita, senón que inclúe unha perspectiva prospectiva que vai máis alá dela e xustifica a súa definición como unha medida global da satisfacción. A esta finalidade responde o feito de que a metodoloxía empregada se traduza nun sistema de relacións causa-efecto no que o índice de satisfacción ocupa o lugar central nunha cadea de relacións que van desde os seus antecedentes aos seus consecuentes. O obxectivo último da estimación deste sistema é explicar a lealdade do usuario ou cliente.

Figura I.1: Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI) – Sector privado



Tal e como se pode ver na figura I.1, o modelo do Índice Americano de Satisfacción do Consumidor é un modelo causal que incorpora os determinantes da satisfacción no lado esquerdo (expectativas, calidade percibida e valor percibido), a satisfacción (ACSI) no centro e os consecuentes da satisfacción á dereita (queixas e lealdade). A continuación efectuaremos unha breve descrición de cada un destes bloques.

A satisfacción do consumidor ten tres antecedentes: calidade percibida, valor percibido e expectativas do consumidor. O rendemento ou calidade percibida refírese á avaliación das experiencias de consumo máis recentes; suponse que este construto debe ter un efecto directo e positivo sobre a satisfacción do consumidor. O valor percibido refírese ao nivel de calidade percibida en relación co seu prezo; para este segundo determinante da satisfacción tamén se espera unha relación directa e positiva. As expectativas do consumidor refírese ao nivel de calidade que espera recibir o cliente, e poden ser o resultado de experiencias previas no uso e a compra dos bens e servizos avaliados ou ser produto da publicidade ou doutras mensaxes (comunicacións boca-orella, por exemplo) que o usuario asimila, de forma consciente e inconsciente, conformando unha imaxe sobre aquilo que se está ofrecendo. O modelo aquí descrito inclúe tres efectos directos das expectativas, un sobre a calidade percibida, outro sobre o valor percibido e un terceiro sobre a satisfacción, cuxo signo ha de ser en todos os casos positivo.

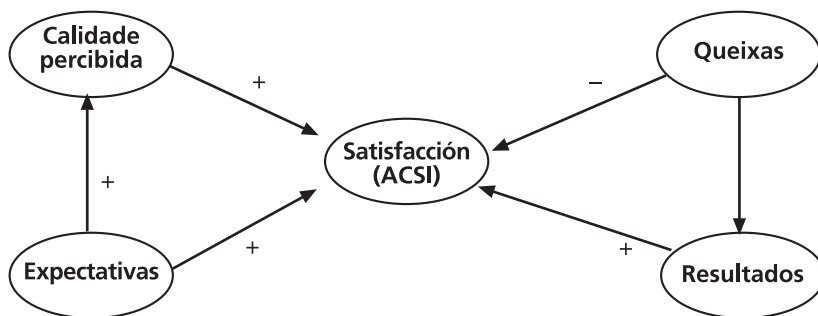
Segundo unha visión que parte do modelo de voz-saída-lealdade de Hirschman (1970), os consecuentes inmediatos da satisfacción do consumidor deben ser a diminución das queixas do consumidor e o incremento da súa lealdade. As queixas enténdense como unha manifestación clara de insatisfacción: a incidencia das queixas debe diminuír a medida que se incrementa a satisfacción; así pois, a relación entre satisfacción e queixas presuponse negativa. A lealdade é a variable dependente última do modelo, posto que se considera unha *proxy* da rendibilidade da organización; incrementar a satisfacción global do consumidor debe incrementar a súa lealdade e, polo tanto, a relación postulada volve ser directa e positiva.

A última relación do modelo establécese entre os dous consecuentes da satisfacción: queixas e lealdade. Neste último caso, aínda que se establece unha relación directa que vai das queixas á lealdade, o seu signo non está preestablecido. A dirección e o tamaño desta relación permitirán efectuar un diagnóstico relativo ao bo ou mal tratamento que se fai das queixas. Se o signo é negativo, interpretarase que a xestión das queixas é inadecuada e contribúe a aumentar o abandono, mentres que, se

é positivo, entenderase que o tratamento das queixas é eficaz e tende a conservar os clientes na organización.

O modelo empregado para avaliar a satisfacción coas axencias governamentais estadounidenses (figura I.2) é practicamente idéntico ao empregado para o sector privado (figura I.1), a excepción do compoñente relativo ao prezo, que se incorporaba no construto de “valor percibido” e agora desaparece. Hai algunhas diferenzas menores na redacción dos ítems que actúan como indicadores das variables latentes. Non obstante, neste sentido, a única diferenza destacable é a eliminación dunha pregunta referida ás intencións de volver comprar ou usar un servizo, unha cuestión carente de sentido no ámbito dos servizos públicos, onde a clientela adoita ser unha *clientela cativa* (non existe un mercado competitivo homologable ao existente nos bens e servizos privados). Polo tanto, a diferenza do que ocorre nas empresas privadas, nas cales a variable última e o resultado final anhelado é a lealdade do consumidor, nos servizos públicos a importancia recae sobre a recuperación, incremento e/ou mantemento da confianza dos cidadáns.

Figura I.2: Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI) – Sector público



A partir das puntuacións que se obteñen cos tres indicadores da variable latente de satisfacción, o modelo ACSI permite calcular puntuacións nunha escala de 0 a 100, que posibilitan a comparación máis directa entre servizos ou períodos temporais distintos. Ademais desas puntuacións do nivel de satisfacción coas organizacións e servizos, unha vantaxe indiscutible do procedemento deseñado é que permite obter puntuacións das causas e consecuencias da satisfacción do consumidor, así como estimacións da forza das súas relacións e, en consecuencia, daqueles elementos que máis poden estar incidindo no incremento ou diminución da satisfacción ou os “resultados”. No cadro I.1 reproducense outras calidades do Índice Americano de Satisfacción do Consumidor destacadas por Anderson e Fornell (2000, 874).

### Cadro I.1: Calidades atribuídas ao Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (Anderson e Fornell, 2000: 874)

- **Precisión:** A precisión refírese ao grao de exactitude do valor estimado mediante a fórmula do ACSI. Neste sentido, sábese que o intervalo de confianza ao 90% (sobre unha escala 0-100) no *índice nacional* é  $\pm 0,2$  puntos nos seus 4 primeiros anos de medida. Para cada unha das medidas do sector privado é, de media,  $\pm 0,5$  puntos, e para a Administración pública é  $\pm 1,3$ . Este nivel de precisión débese fundamentalmente ao modelado con variables latentes. Neste sentido, Anderson e Fornell manifestan que ese modelado dá lugar a unha mellora media dun 22% na precisión das estimacións, fronte á obtida a partir dun único indicador de satisfacción.
- **Validez:** A validez refírese á capacidade dos indicadores para representar o construto subxacente de satisfacción do consumidor (ACSI), así como á capacidade para poñer en relación cos antecedentes e as consecuencias da maneira esperada. Neste sentido, e segundo os seus autores, o modelo alcanza unha adecuada validez discriminante - grao con que un construto avaliado difire doutros construtos medidos. Por outra parte, a media de  $R^2$  da ecuación para a satisfacción do consumidor é 0,75. Finalmente, todos os coeficientes que relacionan as variables do modelo teñen o signo esperado e, todos, salvo algunha excepción, son estatisticamente significativos. Na medida da satisfacción do consumidor, hai varias ameazas á validez. A máis seria delas é a asimetría das distribucións de frecuencias. Os consumidores tenden, de maneira desproporcionada, a usar as puntuacións altas da escala. Neste modelo, a asimetría atenúase usando un número amplo de categorías nas escalas de resposta (1-10) e usando unha aproximación por *indicadores múltiples* (os tres ítems da satisfacción: satisfacción con todas as experiencias vividas co servizo, a confirmación das expectativas e a comparación do servizo co servizo ideal). Fronte ao estendido uso dunha medida dicotómica da satisfacción ("satisfeito vs. insatisfeito"), Anderson e Fornell (2000) consideran que a satisfacción non se debe entender como un concepto binario, senón que se debe tratar como unha cuestión de grao, e sosteñen que incrementar as categorías de resposta permite incrementar a validez da medida. En definitiva, en comparación coa medida dicotómica, a medida ACSI incrementa a precisión, a validez e o poder predictivo das avaliacións da satisfacción.
- **Fiabilidade:** No modelo ACSI a fiabilidade da medida determínase pola ratio *sinallruído*. Isto é, o grao en que a variación da medida é debida ao "verdadeiro" fenómeno subxacente para efectos aleatorios. A ratio *sinallruído* nos ítems que forman o índice ACSI (en termos de varianzas) está en torno a 4 fronte a 1.
- **Cobertura:** O ACSI avalía unha proporción substancial da economía estadounidense. En termos de dólares de venda, supón aproximadamente un 30% do PIB (GDP).
- **Simplicidade:** Malia a complexidade da estimación do modelo, o ACSI mantén unha simplicidade razoable. Mentres que os valores absolutos do ACSI son de seu de interese, unha parte importante do valor do índice, igual que sucede con indicadores económicos, encóntrase nos cambios observados no tempo, que poden ser expresados mediante simples porcentaxes.
- **Diagnóstico:** A metodoloxía ACSI cuantifica as relacións existentes entre a satisfacción do cliente e as súas causas e consecuentes, tal e como son vistas polo cliente. Deste modo, o ACSI xera información completa acerca dos niveis de satisfacción, expectativas, calidade

percibida, etc., unha información que por si mesma posúe unha utilidade innegable pero que, ademais, permite identificar aqueles elementos que máis inciden sobre a satisfacción e os seus consecuentes. Por exemplo, é posible estimar o impacto da valoración da amabilidade do persoal que dispensa un servizo sobre a calidade percibida nel; é posible estimar o efecto de incrementar a puntualidade e eficacia na prestación do servizo sobre a satisfacción do usuario e a confianza na calidade futura do servizo, etc.

- **Comparabilidade:** Na aplicación do modelo, unha das cuestións fundamentais é se é posible non comparar os niveis de satisfacción (ACSI) de diferentes consumidores, compañías, industrias e sectores. No ACSI, como en moitas outras medidas que utilizan enquisas, non é absolutamente certo que as escalas do cuestionario teñan o mesmo significado para cada entrevistado. A metodoloxía ACSI enfronta esta dificultade tratando a satisfacción do consumidor como un construto latente (non observable) a un nivel de abstracción moi elevado, que proporciona a base para comparar cousas que son fundamentalmente distintas. Iso non quere dicir que estas comparacións non conteñan erro, pero asúmese que ese erro é menor en relación coa información que se obtén.
- **Poder predictivo e implicacións na avaliación cidadá da xestión pública:** O ACSI constitúe un instrumento que permite sistematizar e dar a coñecer a voz dos cidadáns. Un indicador fiable e válido da satisfacción dos usuarios dos servizos públicos que pode ser utilizado para a avaliación da efectividade das políticas públicas e a toma de decisións na asignación dos recursos.

#### 1.4. A primeira edición da “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos”

A partir da adopción do modelo ACSI, a Unidade de Investigación Social da EGAP fixo un deseño de investigación que ten como obxectivo fundamental a produción periódica de información sobre a satisfacción dos usuarios dos servizos públicos galegos que integre todas as dimensións contempladas no modelo de que se parte. Con iso, construírse un sistema de información de carácter lonxitudinal que permitirá identificar tendencias ao longo do tempo e avaliar o efecto dos programas e medidas de mellora introducidos, xerando informes periódicos que, na medida en que o propio sistema de información se complete e diversifique, poderán ter un contido monográfico de carácter sectorial.

O primeiro paso na posta en marcha deste sistema de información implicou a realización dunha enquisa á poboación xeral, cuxa ficha técnica se presenta no cadro I.2. Para iso definiuse unha mostra total de 1.600 unidades obtidas a través dunha mostraxe polietápica, estratificada por conglomerados. A selección das unidades primarias mostrais (municipios) levouse a cabo de forma aleatoria proporcional, a das unidades secundarias (fogares) levouse a cabo de forma aleatoria e as unidades últimas (individuos) seleccionáronse por cotas de sexo e idade. A poboación obxectivo do estudo está composta por toda a poboación residente en Galicia de 18 anos ou máis. O cuestionario, que se pode encontrar no anexo, adminístrouse mediante entrevista telefónica.

Os servizos públicos concretos avaliados nesta primeira fase do proxecto relaciónanse a continuación:

- Servizos sanitarios
  - Médico de cabeceira
  - Hospitais

- Especialistas
- Urxencias
- Servizos educativos
  - Colexios
  - Institutos
  - Universidades
- Servizos administrativos
- Servizos públicos de emprego
- Servizos sociais (gardarías, residencias de anciáns, outros servizos á terceira idade e servizos a minusválidos e dependentes)
- Servizos de seguridade (policía e bombeiros)
- Servizos xudiciais ou xulgados
- Servizos de transporte
  - Avión
  - Tren
  - Transporte de viaxeiros por estrada (isto é, autobuses tanto urbanos como interurbanos)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> É innegable que os servizos de transporte aéreo e de transporte de viaxeiros por estrada son prestados por empresas privadas e, polo tanto, é discutible a súa condición de servizos públicos en sentido estrito. Porén, tanto debido ás características das condicións de concesión e regulación a que están sometidos como tendo en conta a percepción xeneralizada destes servizos como públicos, decidiuse incluílos no ámbito do noso estudo. Non obstante, convirá non perder de vista que se trata de actividades que non forman parte do “núcleo duro” dos servizos públicos e, polo tanto, deberán ser evitadas comparacións demasiado directas con outros servizos.



## Cadro I.2: Ficha técnica da primeira edición da “Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos”.

Ámbito: Galicia.

Universo: Poboación xeral de residente en Galicia con 18 ou máis anos de idade.

Mostraxe: Polietápica, estratificada por conglomerados. Sobre a estratificación provincial tomouse como cifra mínima 250 casos. A isto engadíronse 600 unidades adicionais, que se distribuíron proporcionalmente nos estratos provincia\*hábitat. A selección das unidades primarias mostrais (municipios) levouse a cabo de forma aleatoria proporcional, a das unidades secundarias (fogares) levarase a cabo de forma aleatoria e as unidades últimas (individuos) seleccionáronse por cotas de sexo e idade. As categorías de “hábitat” diferenciadas na definición dos estratos son catro: ata 5.000 habitantes; de 5.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; e de máis de 50.000 habitantes.

Tamaño da mostra: 1.665 entrevistas.

Marxe de erro: Para un nivel de confianza do 95,5% (dous sigmas), e  $P = Q$  (caso de máxima indeterminación), o erro real é de  $\pm 2,45$  para o conxunto da mostra e no suposto de mostraxe aleatoria simple.

Administración: Entrevista telefónica.

Traballo de campo: Decembro de 2007.

Realización: ENQUISA, S.L.



## 2. DESCRICIÓN DA MOSTRA



Este capítulo ten como intención proporcionar información sobre a composición sociodemográfica da mostra que serve de base empírica para a análise das valoracións dos usuarios dos principais servizos públicos que estudaremos nas seguintes seccións.

En concreto, incluímos as frecuencias de usuarios tendo en conta o sexo do entrevistado, a súa idade, o cruzamento entre o sexo e a idade, o hábitat de residencia, a provincia en que vive o entrevistado, o seu nivel de estudos e a relación coa actividade.

**Táboa II. 1: Sexo do entrevistado**

	n	%
Muller	879	52,8
Home	789	47,2
<b>TOTAL</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

A distribución da mostra por sexo ofrece cifras bastante semellantes de mulleres e homes. A presenza lixeiramente maior de mulleres (52,8% fronte a 47,2%) correspóndese coa distribución real da poboación galega.

**Táboa II. 2: Idade do entrevistado**

	n	%
18-24	188	11,3
25-34	287	17,2
35-49	393	23,6
50-64	365	21,9
65 e máis	432	25,9
<b>TOTAL</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

O maior número de entrevistados correspóndelles a aquelas persoas que teñen máis de 65 anos (25,9%), seguidas das de entre 35 e 49 (23,6%). O resto de categorías de idade ofrecen porcentaxes moi similares, excepto o dos máis novos (18-24 anos), algo máis baixo que o resto de categorías (11,3%). Esta distribución correspóndese coa estrutura poboacional galega, bastante envellecida.

**Táboa II. 3: Sexo e idade do entrevistado**

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muller	92	5,5	144	8,6	190	11,4	205	12,3	248	14,9	879	52,8
Home	96	5,8	143	8,6	203	12,2	160	9,6	184	11,1	786	47,2
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>11,3</b>	<b>287</b>	<b>17,2</b>	<b>393</b>	<b>23,6</b>	<b>365</b>	<b>21,9</b>	<b>432</b>	<b>25,9</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

O 14,9% dos entrevistados son mulleres de máis de 65 anos. Porcentaxes moi similares ofrecen as mulleres de entre 50 e 64 anos (12,3%) e de entre 35 e 49 (11,4%). As cifras son algo máis baixas para as mulleres nas dúas categorías de menor idade (8,6% de mulleres de entre 25 e 34 anos e 5,5% de entre 18 e 24). Pola súa parte, o 12,2% dos compoñentes da mostra son homes de entre 35 e 49 anos, o 11,1% homes de 65 ou máis anos, o 9,6% homes de entre 50 e 64 anos e o 14,4% restante son homes de entre 18 e 34 anos.

**Táboa II. 4: Hábitat do entrevistado**

	n	%
Ata 10.000	600	36,0
10.001–50.000	493	29,6
50.001–100.000	209	12,6
Máis de 100.000	363	21,8
<b>TOTAL</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

O 36% dos enquisados viven nos municipios máis pequenos (de ata 10.000 habitantes). Case un 30% fano no seguinte nivel de hábitat (entre 10.001 e 50.000 habitantes) e unha porcentaxe moi similar –21,8%– viven nas cidades máis grandes (máis de 100.000 habitantes). O nivel de hábitat cun menor número de enquisados é o correspondente a municipios de entre 50.001 e 100.000 habitantes (12,6% da mostra).

**Táboa II. 5: Provincia de residencia do entrevistado**

	n	%
A Coruña	509	30,6
Lugo	348	20,9
Ourense	338	20,3
Pontevedra	470	28,2
<b>TOTAL</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

As provincias máis poboadas son tamén as que máis enquisados achegan ao conxunto total da mostra do noso estudo (A Coruña, 30,6%, e Pontevedra, 28,2%). Lugo e Ourense engaden en torno a un 20% de entrevistados cada unha delas.

**Táboa II. 6: Nivel de estudos do entrevistado**

	n	%
Sen estudos terminados	523	31,5
Estudos primarios/básicos	368	22,2
FP	235	14,2
Bacharelato	264	15,9
Superiores	270	16,3
<b>TOTAL</b>	<b>1.665</b>	<b>100,0</b>

A maior proporción de entrevistados (31,5%) non ten estudos rematados. A este grupo séguelle o que dispón de estudos primarios (22,1%). O resto de categorías ofrecen porcentaxes moi similares.

**Táboa II. 7: Relación coa actividade do entrevistado**

	n	%
Activos	871	52,4
Xubilados ou pensionistas	452	27,2
Estudantes	123	7,4
Amas de casa	217	13,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.663</b>	<b>100,0</b>

Máis da metade da mostra (52,4%) pertence á categoría activos, se temos en conta a relación do entrevistado coa actividade que realiza. O segundo grupo máis numeroso é o dos xubilados (27,2%). Amas de casa (13%) e, sobre todo, estudantes (7,4%) ofrecen porcentaxes moito máis modestas.





# 3. USO DOS SERVIZOS NO ÚLTIMO ANO



### 3.1. Uso dos servizos no último ano

A táboa III.1. contén información sobre o número e a porcentaxe total de entrevistados que durante o ano 2007 foron usuarios de cada un dos servizos públicos que imos analizar ao longo de todo este informe. As prestacións cun maior nivel de uso son os servizos sanitarios (o 88% dos entrevistados fixeron uso dalgún dos catro servizos sanitarios considerados) e os servizos de transporte (o 50% da mostra utilizou algún medio de transporte público de entre os tres incluídos: tren, avión ou autobús). O resto de prestacións públicas aparecen a unha distancia considerable destas dúas ramas de servizos: Os servizos administrativos contan cun 26% de usuarios, os educativos cun 26%, os servizos públicos de emprego cun 9%, os xudiciais e de seguridade cun 10% e, finalmente, os servizos sociais cun 6% da mostra.

**Táboa III. 1: Uso dos servizos públicos no último ano**

	n	%
Médico de cabeceira	1.365	82,0
Hospitais	456	27,4
Especialistas	488	29,3
Urxencias	484	29,1
<b>Subtotal servizos sanitarios</b>	<b>1.469</b>	<b>88,2</b>
Colexios	205	12,3
Institutos	155	9,3
Universidades	114	6,8
<b>Subtotal servizos educativos</b>	<b>426</b>	<b>25,6</b>
Servizos administrativos	440	26,4
Servizo público de emprego	148	8,9
Gardarías	18	1,1

	n	%
Residencias de anciáns	32	1,9
Outros servizos da terceira idade	25	1,5
Servizos a minusválidos e dependentes	24	1,4
<b>Subtotal servizos sociais</b>	<b>92</b>	<b>5,5</b>
Policía	96	5,8
Bombeiros	9	0,5
Servizos xudiciais ou xulgados	85	5,1
<b>Subtotal servizos xudiciais e de seguridade</b>	<b>167</b>	<b>10,0</b>
Avión	328	19,7
Tren	208	12,5
Transporte de viaxeiros por estrada	570	34,2
<b>Subtotal servizos de transporte</b>	<b>833</b>	<b>50,0</b>

### 3.2. Uso dos servizos no último ano segundo perfís sociodemográficos

As táboas que presentamos neste apartado dan conta dos perfís dos usuarios no último ano por rama de servizos tendo en conta as variables de segmentación máis importantes (sexo, idade, nivel de estudos, relación coa actividade e municipio de residencia). Agrupamos os datos por ramas de servizos: servizos sanitarios (médico de cabeceira, hospitais, especialistas e urxencias), servizos educativos (colexios, institutos e universidades), servizos administrativos e de emprego, servizos xudiciais e de seguridade (policía e bombeiros) e servizos de transporte (avión, tren e transporte de viaxeiros por estrada)<sup>5</sup>.

O primeiro que salta á vista nas táboas é a inclusión de signos positivos (+) e negativos (-) resultantes da análise dos residuos tipificados corrixidos que levamos a cabo. O cálculo destes estatísticos permitiranos determinar en que categorías de cada variable de segmentación se encontra un nivel de uso significativamente maior (ou menor) do que cabería esperar se a distribución do uso fose aleatoria, isto é, se o uso fose completamente independente de tal variable; o nivel de significación elixido é o do 95%. Como parece lóxico, o signo positivo indica que a categoría está sobrerrepresentada e o negativo que presenta unha infrarrepresentación.

<sup>5</sup> Debido ao seu reducido nivel de uso, os servizos sociais (gardarías, residencias de anciáns, outros servizos á terceira idade e servizos a minusválidos e persoas dependentes) quedaron fóra da análise nesta sección.

### 3.2.1. Uso dos servizos sanitarios no último ano segundo perfís sociodemográficos

Táboa III.2. Uso dos servizos sanitarios no último ano segundo perfís sociodemográficos

		Médico de cabeceira		Hospitais		Especialistas		Urxencias	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	775	88,2+	255	29,0	307	34,9+	287	32,7+
	Homes	590	75,1-	201	25,6	181	23,0-	197	25,1-
Idade	18-24	134	71,3-	45	23,9	39	20,7-	67	35,6+
	25-34	206	71,8-	74	25,8	76	26,5	104	36,2+
	35-49	306	77,9-	89	22,6-	99	25,2-	124	31,6
	50-64	311	85,2	115	31,5+	125	34,2+	92	25,2
	65 e máis	408	94,4+	133	30,8	149	34,5+	97	22,5-
Estudos	Sen estudos	483	92,4+	175	33,5+	169	32,3	124	23,7-
	Primarios	308	83,7	101	27,4	137	37,2+	119	32,3
	FP	186	79,1	59	25,1	62	26,4	88	37,4+
	Bacharelato	198	75,0-	63	23,9	66	25,0	75	28,4
	Superiores	185	68,5-	58	21,5-	53	19,6-	77	28,5
Actividade	Activos	661	75,9-	207	23,8-	218	25,0-	272	31,2+
	Xubilados	415	91,8+	156	34,5+	167	36,9+	101	22,3-
	Estudantes	85	69,1-	28	22,8	27	22,0-	43	35,0
	Amas de casa	202	93,1+	65	30,0	75	34,6	68	31,3
Hábitat	Ata 10.000	529	88,2+	204	34,0+	199	33,2+	190	31,7
	10.001-50.000	403	81,7	127	25,8	157	31,8	148	30,0
	50.001-100.000	159	76,1-	51	24,4	47	22,5-	55	26,3
	Máis de 100.000	274	75,5-	74	20,4-	85	23,4-	91	25,1
<b>TOTAL</b>		<b>1.365</b>	<b>82,0</b>	<b>456</b>	<b>27,4</b>	<b>488</b>	<b>29,3</b>	<b>484</b>	<b>29,1</b>

As porcentaxes que ofrece a táboa III.2. refírense á porcentaxe de entrevistados de cada categoría das cinco variables de segmentación (sexo, idade, nivel de estudos, relación coa actividade e hábitat) que fixeron uso de cada un dos servizos públicos sanitarios, calculada con respecto ao total da mostra desa mesma categoría. Así, por exemplo, podemos afirmar que do total de mulleres entrevistadas, o 88,2% fixeron uso do médico de cabeceira.

Obsérvase unha clara sobrerrepresentación das mulleres con respecto dos homes en toda a rama sanitaria excepto nos hospitais. No referente á idade, o máis destacable é a infrarrepresentación dos tres grupos de idade máis novos (18-24, 25-34 e 35-49) para o médico de cabeceira, os hospitais e os especialistas, que contrasta coa sobrerrepresentación dos usuarios de entre 50 e 64 anos e 65 e máis nestes tres servizos sanitarios. A situación cambia se se atende ao uso de servizos de urxencias, pois neste caso o maior nivel de uso dáse nos grupos de idade máis novos.

Os usuarios sen estudos rematados tenden á sobrerrepresentación no médico de cabeceira e os hospitais (para os especialistas o grupo sobrerrepresentado son os de estudos primarios), mentres que os que teñen un nivel de estudos superior declaran un menor uso destes tres servizos sanitarios.

Os xubilados están sobrerrepresentados na utilización do médico de cabeceira (neste caso, coas amas de casa), os hospitais e os especialistas, mentres que están infrarrepresentados na utilización das urxencias. Neste último servizo, os activos declaran un uso significativamente maior que o que cabería esperar baixo o suposto de independencia; as porcentaxes de uso dos estudantes e amas de casa son tamén elevadas, pero sen que a súa sobrerrepresentación alcance a ser estatisticamente significativa ao nivel fixado.

Os entrevistados que residen nos municipios máis pequenos (de ata 10.000 habitantes) presentan unha clara sobrerrepresentación no nivel de uso do médico de cabeceira, os hospitais e os especialistas, ao contrario que os entrevistados das cidades (máis de 50.000 habitantes e máis de 100.000).

### 3.2.2. *Uso dos servizos educativos no último ano segundo perfís sociodemográficos*

**Táboa III.3: Uso dos servizos educativos no último ano segundo perfís sociodemográficos**

		Colexios		Institutos		Universidades	
		n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	109	12,4	88	10,0	64	7,3
	Homes	96	12,2	67	8,5	50	6,4
Idade	18-24	5	2,7-	38	20,2+	57	30,3+
	25-34	50	17,4+	9	3,1-	20	7,0
	35-49	135	34,4+	81	20,6+	15	3,8-
	50-64	15	4,1-	27	7,4	20	5,5
	65 e máis	0	0,0-	0	0,0-	2	0,5-
Estudos	Sen estudos	15	2,9-	12	2,3-	10	1,9-
	Primarios	66	17,9+	65	17,7+	10	2,7-
	FP	44	18,7+	29	12,3	12	5,1
	Bacharelato	35	13,3	30	11,4	63	23,9+
	Superiores	45	16,7+	19	7,0	19	7
Actividade	Activos	164	18,8+	94	10,8+	40	4,6-
	Xubilados	4	0,9-	8	1,8-	3	0,7-
	Estudantes	4	3,3-	29	23,6+	58	47,2+
	Amas de casa	33	15,2	24	11,1	13	6,0
Hábitat	Ata 10.000	64	10,7	53	8,8	11	1,8-
	10.001-50.000	82	16,6+	62	12,6+	37	7,5
	50.001-100.000	26	12,4	19	9,1	19	9,1
	Máis de 100.000	33	9,1-	21	5,8-	47	12,9+
<b>TOTAL</b>		<b>205</b>	<b>12,3</b>	<b>155</b>	<b>9,3</b>	<b>114</b>	<b>6,8</b>

Non se observan diferenzas significativas segundo o sexo do entrevistado. En cambio, o grupo de idade máis novo (18-24 anos) presenta unha clara –e esperable– sobrerrepresentación en institutos e universidades (dos cales son os seus usuarios directos), por contraposición aos entrevistados máis maiores, que, por razóns obvias, non usan os colexios nin os institutos e cuxa presenza na universidade é practicamente testemuñal. Os usuarios de entre 35 e 49 anos son un colectivo sobrerrepresentado en colexios e institutos (loxicamente, en condición de usuarios indirectos, pais ou titores de estudantes) pero subrepresentado en universidades.

As diferenzas por nivel de estudos son as esperables dada a propia natureza de (e requisitos para o acceso a) os servizos que estamos considerando. Os sen estudos son o grupo máis infrarrepresentado nos tres servizos educativos analizados, fronte aos entrevistados que cursaron estudos primarios (sobrerrepresentados en colexios e institutos) ou bacharelato (sobrerrepresentados en universidades).

Unha tendencia parecida á da idade atópase tamén de acordo coa relación do entrevistado coa actividade. Os xubilados son un grupo practicamente ausente entre os usuarios dos servizos educativos, fronte aos estudantes, fortemente sobrerrepresentados en institutos e universidades. Os activos, pola súa parte, aparecen sobrerrepresentados en colexios e institutos e subrepresentados en universidades.

Por último, obsérvase unha contraposición entre o segundo nivel de hábitat (10.001-50.000 habitantes) e o último (máis de 100.000). Mentres no segundo hai que falar dunha clara sobrerrepresentación para os colexios e os institutos, no último sucede todo o contrario. Nas universidades a contraposición prodúcese entre os municipios máis pequenos (infrarrepresentados) e as grandes cidades (sobrerrepresentadas).

### ***3.2.3. Uso dos servizos administrativos e de emprego no último ano segundo perfís sociodemográficos***

As mulleres declaran un uso dos servizos de emprego significativamente maior que os homes. Por idade, obsérvase que os tres primeiros grupos (18-24, 25-34 e 35-49) están sobrerrepresentados nos servizos administrativos e, excepto os de entre 18-24 anos, nos servizos de emprego, mentres que hai unha infrarrepresentación dos dous grupos de máis idade nos servizos administrativos e dos maiores de 65 anos nos de emprego.

Os entrevistados cun nivel de estudos máis baixo (sen estudos e primarios) están infrarrepresentados nos servizos administrativos, fronte aos titulados de FP, bacharelato e estudos superiores, que están claramente sobrerrepresentados. Nos servizos de emprego, a contraposición establécese entre os sen estudos (infrarrepresentados) e os que teñen primarios e FP (sobrerrepresentados).

Os datos referentes á relación do entrevistado coa actividade ofrecen unha clara sobrerrepresentación dos activos para os servizos administrativos, en contraste coa infrarrepresentación das amas de casa e os xubilados. Nos servizos de emprego tamén están sobrerrepresentados os activos (que inclúen, non o esquezamos, os parados), ao contrario que os xubilados, que, como é lóxico, están practicamente ausentes no uso deste servizo.

**Táboa III.4: Uso dos servizos administrativos e de emprego no último ano segundo perfís sociodemográficos**

		Servizos administrativos		Servizos de emprego	
		n	%	n	%
Sexo	Mulleres	217	24,7	90	10,2+
	Homes	223	28,4	58	7,4-
Idade	18-24	64	34,0+	21	11,2
	25-34	105	36,6+	41	14,3+
	35-49	133	33,8+	55	14,0+
	50-64	82	22,5-	30	8,2
	65 e máis	56	13,0-	1	0,2-
Estudos	Sen estudos	70	13,4-	14	2,7-
	Primarios	70	19,0-	46	12,5+
	FP	84	35,7+	35	14,9+
	Bacharelato	94	34,5+	24	9,1
	Superiores	124	45,9+	29	10,7
Actividade	Activos	298	34,2+	118	13,5+
	Xubilados	70	15,5-	5	1,1-
	Estudantes	35	28,5	10	8,1
	Amas de casa	36	16,6-	15	6,9
Hábitat	Ata 10.000	154	25,7	59	9,8
	10.001-50.000	133	27,0	63	12,8+
	50.001-100.000	64	30,6	6	2,9-
	Máis de 100.000	89	24,5	20	5,5-
<b>TOTAL</b>		<b>440</b>	<b>26,4</b>	<b>148</b>	<b>8,9</b>

Por último, o dato máis destacable referido ao hábitat de residencia e ao uso dos servizos de emprego ten que ver coa sobrerrepresentación que experimentan aqueles entrevistados que viven en lugares de entre 10.001 e 50.000 habitantes fronte á infrarrepresentación dos de municipios de entre 50.001-100.000 e máis de 100.000 habitantes.



### 3.2.4. Uso dos servizos xudiciais e de seguridade no último ano segundo perfís socio-demográficos

Táboa III.5: Uso dos servizos xudiciais e de seguridade no último ano segundo perfís socio-demográficos

		Policía		Xulgados	
		n	%	n	%
Sexo	Mulleres	45	5,1	44	5,6
	Homes	51	6,5	41	4,7
Idade	18-24	21	11,2+	7	3,7
	25-34	25	8,7+	27	9,4+
	35-49	29	7,4	33	8,4+
	50-64	12	3,3-	13	3,6
	65 e máis	9	2,1-	5	1,2-
Estudos	Sen estudos	10	1,9-	12	2,3-
	Primarios	7	1,9-	20	5,4
	FP	25	10,6+	18	7,7+
	Bacharelato	22	8,3+	14	5,3
	Superiores	31	11,5+	21	7,8+
Actividade	Activos	67	7,7+	66	7,6+
	Xubilados	8	1,8-	8	1,8-
	Estudantes	13	10,6+	5	4,1
	Amas de casa	7	3,2	6	2,8
Hábitat	Ata 10.000	21	3,5-	23	3,8
	10.001-50.000	31	6,3	30	6,1
	50.001-100.000	12	5,7	7	3,3
	Máis de 100.000	32	8,8+	25	6,9
<b>TOTAL</b>		<b>96</b>	<b>5,8</b>	<b>85</b>	<b>5,1</b>

Os dous grupos de idade máis novos (18-24 e 25-34) están sobrerrepresentados no uso dos servizos da policía, mentres que os dous de máis idade (50-64 e 65 e máis) tenden cara á infrarrepresentación. No referente aos xulgados, a sobrerrepresentación corresponde aos de entre 25 e 34 e os de 35-49, en contraste cos máis maiores (65 e máis).

No referente ao nivel de estudos e aos servizos policiais, obsérvase unha clara contraposición entre a infrarrepresentación dos dous primeiros niveis (sen estudos e primarios) fronte ao resto (sobrerrepresentados). Nos servizos xudiciais ou xulgados a contraposición establécese entre a infrarrepresentación dos entrevistados sen estudos e a sobrerrepresentación dos de FP e superiores.

Na relación coa actividade pódese establecer, tanto para a policía como para os servizos xudiciais, unha contraposición entre o maior nivel de uso dos activos e a infrarrepresentación dos xubilados; a iso hai que engadir, no caso da policía, a sobrerrepresentación dos estudantes.

Por último, obsérvase na utilización dos servizos policiais unha diferenza entre os habitantes dos municipios máis pequenos (infrarrepresentados) e os das cidades (sobrerrepresentados).

### 3.2.5. Uso dos servizos de transporte no último ano segundo perfís sociodemográficos

Táboa III.6: Uso dos servizos de transporte no último ano segundo perfís sociodemográficos

		Avión		Tren		Transporte de viaxeiros por estrada	
		n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	146	16,6-	103	11,7	332	37,8+
	Homes	182	23,2+	105	13,4	238	30,3-
Idade	18-24	41	21,8	72	38,3+	114	60,6+
	25-34	99	34,5+	51	17,8+	96	33,4
	35-49	93	23,7+	44	11,2	118	30,0-
	50-64	56	15,3-	22	6,0-	109	29,9-
	65 e máis	39	9,0-	19	4,4-	133	30,8
Estudos	Sen estudos	42	8,0-	21	4,0-	153	29,3-
	Primarios	57	15,5-	28	7,6-	117	31,8
	FP	51	21,7	40	17,0+	86	36,6
	Bacharelato	69	26,1+	61	23,1+	118	44,7+
	Superiores	109	40,4+	58	21,5+	94	34,8
Actividade	Activos	220	25,3+	122	14,0+	283	32,5
	Xubilados	43	9,5-	23	5,1-	128	28,5-
	Estudantes	35	28,5+	50	40,7+	80	65,0+
	Amas de casa	30	13,8-	13	6,0-	77	35,5
Hábitat	Ata 10.000	75	12,5-	38	6,3-	143	23,8-
	10.001-50.000	119	24,1+	81	16,4+	164	33,3
	50.001-100.000	38	18,2	23	11,0	72	34,4
	Máis de 100.000	96	26,4+	66	18,2+	191	52,6+
<b>TOTAL</b>		<b>328</b>	<b>19,7</b>	<b>208</b>	<b>12,5</b>	<b>570</b>	<b>34,2</b>

As mulleres están menos presentes que os homes no uso dos servizos de transporte aéreos, pero sobrerrepresentadas no transporte de viaxeiros por estrada.

Tendo en conta a idade, a sobrerrepresentación no uso do avión localízase nos entrevistados de entre 25-34 e 35-49 anos, no tren nos dous grupos máis novos (18-24 e 25-34) e no autobús nos entrevistados de entre 18 e 24 anos. O outro lado da balanza é ocupado polos usuarios de entre 50-64 anos e os de máis de 65 para o avión e o tren e polos de 35-49 e 50-64 para o transporte de viaxeiros por estrada.

O avión ofrece unha clara contraposición entre a infrarrepresentación dos entrevistados con menores niveis de estudos (sen estudos terminados e primarios) e a sobrerrepresentación das dúas categorías superiores (bacharelato e superiores). Algo parecido é aplicable tamén ao tren, ao que se engaden, do lado da sobrerrepresentación, o nivel de estudos de FP. Os autobuses presentan unha contraposición entre a infrarrepresentación dos sen estudos e a sobrerrepresentación dos que estudaron ata o bacharelato.

Activos e estudantes son os colectivos en relación coa actividade sobrerrepresentados no avión e o tren, fronte a xubilados e amas de casa. No transporte de viaxeiros por estrada hai que falar dunha clara sobrerrepresentación dos estudantes respecto dos xubilados.

Os residentes en municipios máis pequenos encóntranse infrarrepresentados no uso de todos os medios de transporte, exactamente á inversa que os habitantes das cidades, sobrerrepresentados en todos eles.



# 4. VALORACIÓN DOS SERVIZOS PÚBLICOS



Este cuarto capítulo está dedicado a analizar as valoracións que realizan os usuarios de diferentes servizos públicos. As dimensións estudadas serán as seguintes:

- 1) As expectativas previas sobre a calidade do servizo.
- 2) A solicitude, accesibilidade e claridade da información sobre o servizo.
- 3) A puntualidade e eficiencia na prestación do servizo, así como a súa accesibilidade.
- 4) A amabilidade e profesionalidade do persoal que presta o servizo.
- 5) A calidade do servizo.
- 6) A satisfacción que ao usuario lle produce gozar do servizo, a comparación coas expectativas previas e o axuste do servizo a un modelo ideal.
- 7) Aspectos relacionados coa presentación de queixas.
- 8) A confianza na calidade futura do servizo e a disposición do usuario a falar ben do servizo con terceiras persoas.

Estas dimensións serán analizadas de forma detallada para os seis bloques de servizos públicos que establecemos: os servizos sanitarios (médico de cabeceira, hospitais, especialistas e urxencias), os servizos educativos (colexios, institutos e universidades), os servizos administrativos e de emprego, os servizos sociais (gardarías, residencias de anciáns, outros servizos á terceira idade e os servizos a minusválidos e persoas dependentes), os servizos xudiciais e de seguridade (policía, bombeiros e xulgados) e os servizos de transporte (avión, tren e autobús). Os datos presentaranse en táboas que rexistran as valoracións medias, o coeficiente de variación (unha medida de dispersión relativa á media), o número de casos en que se basea a análise e a porcentaxe que estes representan con respecto ao total da mostra.

Ao final do estudo de cada rama de servizos (coa excepción, por falta de mostra, dos servizos sociais e os servizos xudiciais e de seguridade) incluiremos un punto dedicado a analizar as valoracións da satisfacción e a accesibilidade aos servizos tendo en conta o perfil sociodemográfico do entrevistado (sexo, idade, nivel de estudos, relación coa actividade e municipio de residencia). Nel presentaranse as medias destas valoracións para cada categoría das variables sociodemográficas e indicárase que categorías difiren significativamente entre si para un nivel de confianza do 95%.

Estas análises das valoracións que reciben os servizos irán precedidas dun exame dos xuízos que fan os entrevistados acerca de a que Administración lle corresponde a xestión de cada un dos servizos obxecto de estudo. Concretamente, presentaranse táboas en que se reflicten as porcentaxes de usuarios que lle atribúen a xestión a cada un dos niveis administrativos.

## 4.1. Servizos sanitarios

### 4.1.1. Xestión do servizo

Táboa IV.1: Atribución da xestión dos servizos sanitarios

	Usuarios		Atribución de xestión			
	n	%	Admón. central	Admón. autonómica	Concello	NS/NC
Médico de cabeceira	1.198	72,0	1,7%	69,3%	1,5%	27,5%
Hospitais	291	17,5	2,6%	68,6%	0,9%	27,9%
Especialistas	371	22,3	2,0%	73,4%	0,0%	24,6%
Urxencias	329	19,8	2,3%	74,4%	1,7%	21,7%
<b>Total</b>	<b>1.406</b>	<b>84,4</b>				

O primeiro dato a ter en conta á hora de analizar as percepcións sobre os servizos públicos de sanidade é o feito de que entre os tres servizos máis recentes utilizados polos entrevistados no último ano, o 72% sinalou o médico de cabeceira. A unha considerable distancia sitúanse o uso dos especialistas (22%), urxencias (20%) e hospitais (18%).

Esta cuestión preliminar debe ser tida moi en conta á hora de interpretar os datos referidos aos servizos sanitarios que imos analizar a continuación.

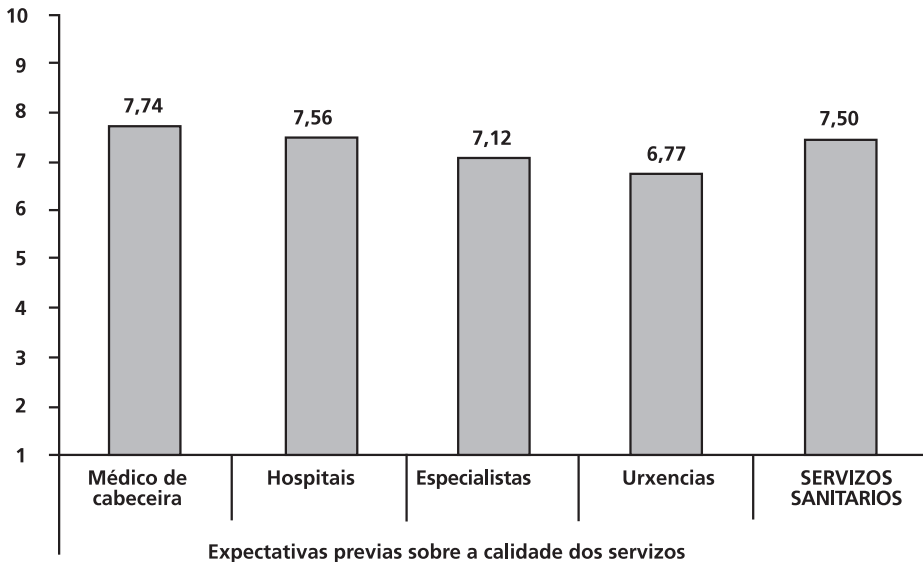
Xunto ao uso recente do servizo, tamén resulta de interese coñecer a idea que os entrevistados teñen sobre que Administración está encargada da súa xestión e, polo tanto, é responsable de asegurar o seu correcto funcionamento. Levando esta cuestión aos servizos sanitarios, é a Xunta de Galicia o nivel de goberno que en maior medida é sinalado como o encargado da dispensa dos servizos de urxencias (74%), especialistas (73%), médico de cabeceira (69%) e hospitais (69%). En porcentaxes practicamente insignificantes sitúanse a Administración central do Estado e as diferentes corporacións locais. Estes datos indican de forma clara que a gran maioría dos enquisados teñen moi presente que a xestión dos servizos sanitarios é unha competencia basicamente autonómica, pois así o afirman case todos os que responden.



Tamén é recomendable examinar a última columna da táboa de xestión dos servizos, a dedicada a todos aqueles entrevistados que declaran non saber ou non contestan á pregunta sobre a atribución de xestión (NS/NC). Entre un 28% (médico de cabeceira) e un 22% (urxencias) parecen non ter claro que nivel de goberno é o encargado da dispensa, xestión e bo funcionamento dos diversos servizos que conforman a sanidade pública.

#### 4.1.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Gráfico IV.1: Expectativas previas sobre a calidade dos servizos sanitarios



Táboa IV.2: Expectativas previas sobre a calidade dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,74	0,24	1.184	71,1
Hospitais	7,56	0,25	289	17,4
Especialistas	7,12	0,29	362	21,7
Urxencias	6,77	0,31	328	19,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,50</b>	<b>0,24</b>	<b>1.392</b>	<b>83,6</b>

As expectativas previas que os enquisados manteñen sobre os servizos sanitarios, utilizando como medida unha escala de puntuación onde 1 significa que as súas expectativas non eran moi altas e 10 que si o eran, supera amplamente –como media– o 7 (7,50).

Se nos acercamos un pouco máis detidamente a estes datos, podemos apreciar algunhas diferenzas entre os catro servizos sanitarios. En primeiro lugar, hai que destacar que os servizos de urxencias son os únicos que non son capaces de superar a barreira do 7 (6,77).

Ao longo de todo o informe consideraremos o valor 7 como a referencia das boas puntuacións, asumindo que os servizos que estean por debaixo desta cifra obteñen medias máis ben baixas. Isto é así

debido á alta puntuación que se observa nos servizos públicos obxecto de estudo, que, na inmensa maioría dos casos, é superior a 5.

Volvendo aos comentarios dos servizos sanitarios, e do lado das mellores valoracións en expectativas previas, sitúase, como será a tónica nas diferentes seccións que seguen, o médico de cabeceira (7,74), seguido de cerca dos hospitais (7,56) e, a un pouco máis de distancia, dos especialistas (7,12).

#### 4.1.3. Información

Táboa IV.3: Solicitude de información sobre os servizos sanitarios

		n	%
Médico de cabeceira	Si	9	0,8
	Non	1.189	99,2
Hospitais	Si	5	1,7
	Non	286	98,3
Especialistas	Si	4	1,1
	Non	367	98,9
Urxencias	Si	2	0,6
	Non	327	99,4
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>Si</b>	<b>18</b>	<b>1,2</b>
	<b>Non</b>	<b>1.514</b>	<b>98,8</b>

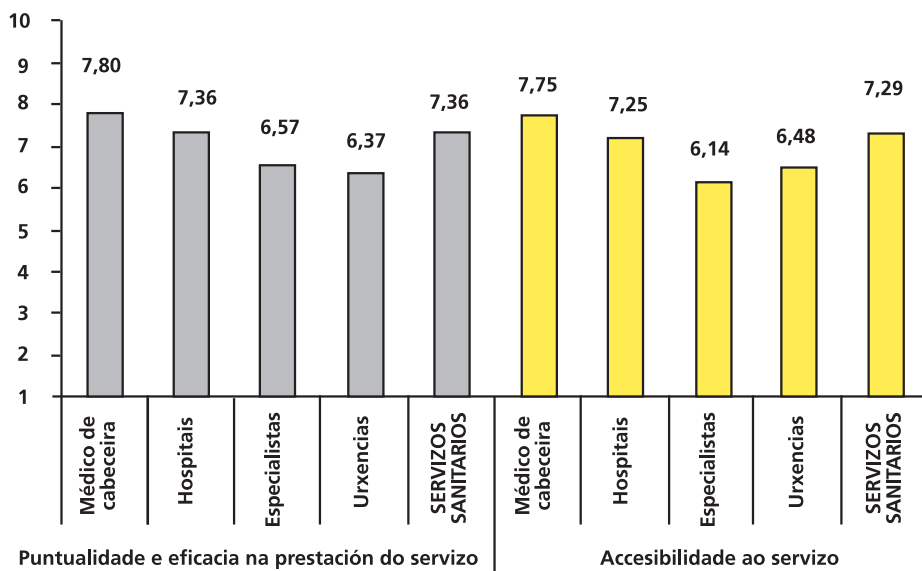
Táboa IV.4: Accesibilidade e claridade da información dos servizos sanitarios

	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Médico de cabeceira	9	7,11	0,43	9	8,22	0,18
Hospitais	5	7,20	0,33	5	7,40	0,28
Especialistas	4	8,00	0,20	4	8,25	0,21
Urxencias	2	8,50	0,08	2	8,00	0,00
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>18</b>	<b>7,31</b>	<b>0,34</b>	<b>18</b>	<b>7,90</b>	<b>0,20</b>

A solicitude de información sobre os servizos que conforman a rama sanitaria é moi escasa, xa que pouco máis dun 1% dos entrevistados demandou información adicional sobre algún destes servizos. Os poucos usuarios que si pediron información (18), en xeral puntúan bastante alto o acceso e a claridade de tal información que demandaron: as cifras superan sempre, como media, o 7 e, nalgúns casos, o 8. Non obstante, o reducido número de suxeitos que manexamos (nunca máis de 9) non nos permite establecer conclusións sequera tentativas sobre este punto.

#### 4.1.4. Proceso

Gráfico IV.2: Puntualidade e accesibilidade dos servizos sanitarios



Táboa IV.5: Puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,80	0,24	1.194	71,7
Hospitais	7,36	0,28	291	17,5
Especialistas	6,57	0,40	368	22,1
Urxencias	6,37	0,39	328	19,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,36</b>	<b>0,26</b>	<b>1.403</b>	<b>84,3</b>

Táboa IV.6: Accesibilidade dos servizos sanitarios

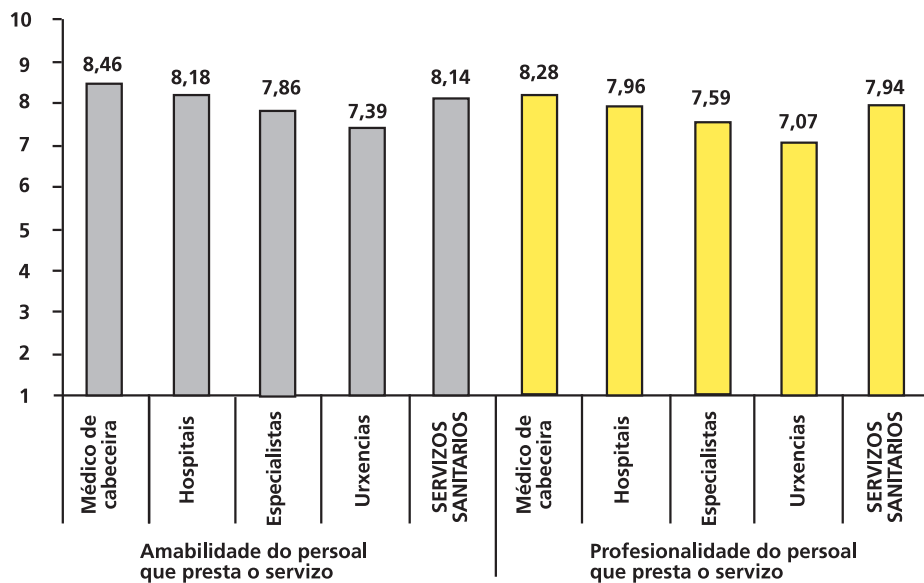
	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,75	0,23	1.195	71,8
Hospitais	7,25	0,28	291	17,5
Especialistas	6,14	0,42	370	22,2
Urxencias	6,48	0,37	328	19,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,29</b>	<b>0,26</b>	<b>1.403</b>	<b>84,3</b>

Tanto o médico de cabeceira (7,80) como os hospitais (7,36) superan amplamente –sobre todo o médico– a barreira dos 7 puntos de valoración da puntualidade e eficiencia, mentres que os especialistas e as urxencias están lonxe de alcanzar este limiar.

A mesma pauta obsérvase se nos centramos na accesibilidade do servizo. Aquí cabe destacar o valor medio que alcanzan os especialistas (6,14), que constitúe a segunda valoración máis baixa de toda a rama sanitaria, só superada polo axuste a un modelo ideal das urxencias (6,08), como veremos. As urxencias son o outro servizo cuxa valoración media na accesibilidade do servizo non alcanza a barreira do 7 (6,48).

#### 4.1.5. Atención ao usuario

Gráfico IV.3: Amabilidade e profesionalidade do persoal dos servizos sanitarios



Táboa IV.7: Amabilidade do persoal dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	8,46	0,20	1.194	71,7
Hospitais	8,18	0,24	291	17,5
Especialistas	7,86	0,28	368	22,1
Urxencias	7,39	0,31	328	19,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>8,14</b>	<b>0,22</b>	<b>1404</b>	<b>84,3</b>

Táboa IV.8: Profesionalidade do persoal dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	8,28	0,20	1.189	71,4
Hospitais	7,96	0,25	287	17,2
Especialistas	7,59	0,30	366	22,0
Urxencias	7,07	0,33	327	19,6
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,94</b>	<b>0,22</b>	<b>1.398</b>	<b>84,0</b>

A atención ao usuario –bloque de análise que engloba a amabilidade do persoal que dispensa o servizo e a súa profesionalidade– é o bloque que mellores valoracións alcanza. Esta circunstancia será a tónica dominante ao longo da análise do resto de servizos públicos que trataremos neste informe.

Aquí encontramos que mesmo os especialistas e as urxencias superan a barreira do 7 (7,86 e 7,39 en amabilidade e 7,59 e 7,07 en profesionalidade, respectivamente) e que o médico de cabeceira e os hospitais obteñen sempre puntuacións moi elevadas. É dicir, nesta área todas as medias cambian nun sentido positivo: os servizos de menores puntuacións mellóranas e os de maiores tamén.

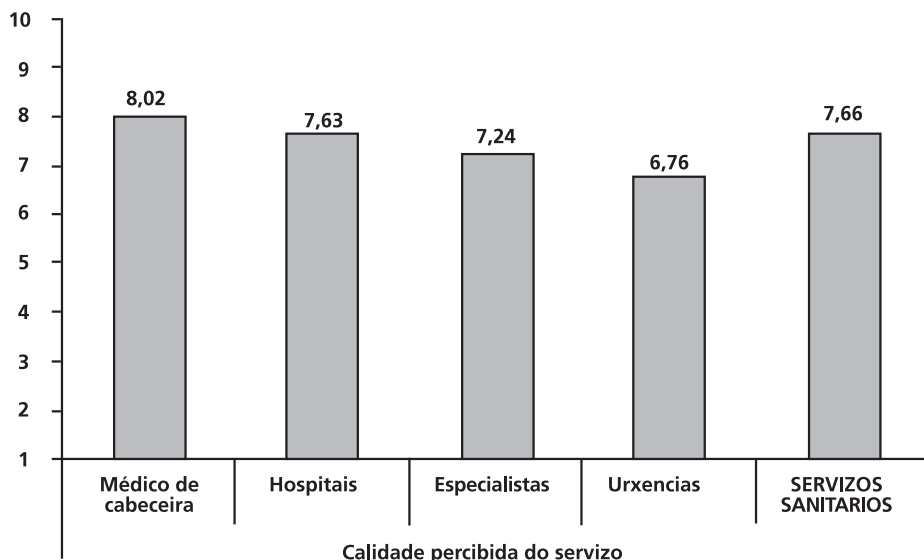
Chama especialmente a atención a puntuación media que alcanza o médico de cabeceira no punto de amabilidade dos profesionais que dispensan o servizo: 8,46, que constitúe a nota máis alta de toda a rama sanitaria.

Os hospitais tamén superan o 8 de valoración en amabilidade (8,18), o que constitúe a súa puntuación máis alta, xa que en ningunha outra área a atención hospitalaria superou esta media. Polo tanto, se tivéssemos que distinguir as valoracións de amabilidade das de profesionalidade, queda claro que a amabilidade parece un aspecto, en xeral, especialmente ben puntuado polos entrevistados. Esta tendencia será tamén común ao resto de servizos analizados neste informe.

Non obstante, a principal conclusión que se podería extraer deste bloque de análise é que son as calidades do persoal prestador dos servizos o principal activo dos servizos sanitarios.

#### 4.1.6. Calidade percibida

Gráfico IV.4. Calidade percibida dos servizos sanitarios



**Táboa IV.9. Calidade percibida dos servizos sanitarios**

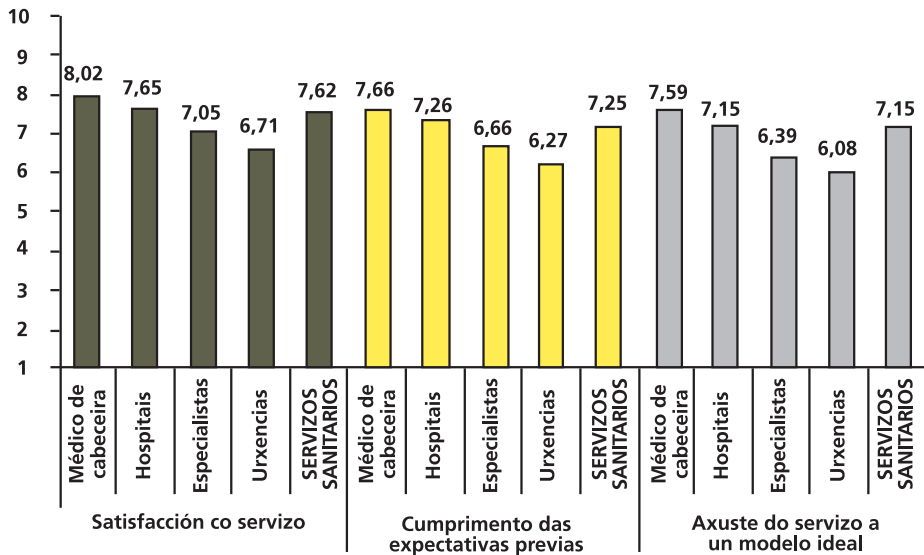
	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	8,02	0,22	1.191	71,5
Hospitais	7,63	0,27	289	17,4
Especialistas	7,24	0,32	370	22,2
Urxencias	6,76	0,34	328	19,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,66</b>	<b>0,24</b>	<b>1.402</b>	<b>84,2</b>

A calidade que os entrevistados lles atribúen aos servizos sanitarios ofrece puntuacións que superan o 7 (para o médico de cabeceira chégase mesmo a un 8,02 de media), coa única excepción dos servizos de urxencias.

A valoración media obtida polos especialistas –tal e como sucedía nos puntos de amabilidade e profesional do persoal que presta o servizo– supera a barreira do 7 (7,24), mentres que a avaliación da calidade das urxencias queda no 6,76.

**4.1.7. Satisfacción**

**Gráfico IV.5. Satisfacción cos servizos sanitarios**



Táboa IV.10. Satisfacción cos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	8,02	0,24	1197	71,9
Hospitais	7,65	0,27	291	17,5
Especialistas	7,05	0,35	371	22,3
Urxencias	6,71	0,35	329	19,8
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,62</b>	<b>0,25</b>	<b>1.406</b>	<b>84,4</b>

Táboa IV.11. Comparación coas expectativas previas dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,66	0,25	1.167	70,1
Hospitais	7,26	0,30	281	16,9
Especialistas	6,66	0,38	362	21,7
Urxencias	6,27	0,39	322	19,3
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,25</b>	<b>0,27</b>	<b>1.375</b>	<b>82,6</b>

Táboa IV.12. Axuste dos servizos sanitarios a un modelo ideal

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,59	0,27	1.134	68,1
Hospitais	7,15	0,31	276	16,6
Especialistas	6,39	0,40	346	20,8
Urxencias	6,08	0,41	309	18,6
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,15</b>	<b>0,28</b>	<b>1.342</b>	<b>80,6</b>

No bloque dedicado a analizar a satisfacción que manifestan os entrevistados inclúense tres cuestións fundamentais: satisfacción co servizo, comparación coas expectativas previas e axuste do servizo a un modelo ideal. Se as aplicamos aos diferentes servizos incluídos dentro da atención sanitaria, cabe destacar, polo menos, os seguintes aspectos:

1. Igual que sucedía coas valoracións sobre a calidade do servizo, as urxencias son o aspecto da sanidade peor valorado en comparación cos outros tres. Tanto en satisfacción co servizo (6,71) como en comparación coas expectativas previas (6,27) e axuste a un servizo ideal (6,08), a valoración media non acada o limiar do 7 e aproxímanse ás inmediacións do 6. Como pode comprobarse, o 6,08 que as urxencias obteñen en axuste a un modelo ideal constitúe a valoración máis baixa de todas as analizadas ata o momento.
2. Os especialistas sitúanse a medio camiño entre as valoracións menos altas (urxencias, como vimos) e as máis altas (médico de cabeceira e hospitais). Este servizo supera o limiar do 7 só en satisfacción co servizo. En comparación coas expectativas previas e axuste a un modelo ideal, a súa media descende de forma sensible (6,66 e 6,39, respectivamente).

3. Tanto o médico de cabeceira como os hospitais superan con amplitude o 7 de valoración media en satisfacción co servizo, en comparación coas expectativas previas e axuste ao que cada entrevistado considera que podería ser considerado un servizo ideal. Ademais, estes dous servizos experimentan unha tendencia parecida: as mellores medias obtéñense en satisfacción co servizo (8,02 e 7,65, respectivamente) para, a partir de aquí, experimentar un claro descenso: 7,66 e 7,26 en comparación coas expectativas previas e 7,59 e 7,15 en servizo ideal, respectivamente.

A distancia entre os catro servizos é practicamente idéntica nas tres dimensións aquí estudadas, aínda que as medias son algo máis altas no apartado de satisfacción co servizo.

#### 4.1.8. Queixas

Táboa IV.13. Presentación de queixas sobre os servizos sanitarios

		n	%
Médico de cabeceira	Si	14	1,2
	Non	1.181	98,8
Hospitais	Si	12	4,1
	Non	279	95,9
Especialistas	Si	18	4,9
	Non	352	95,1
Urxencias	Si	15	4,6
	Non	313	95,4
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>Si</b>	<b>58</b>	<b>3,8</b>
	<b>Non</b>	<b>1.468</b>	<b>96,2</b>

Táboa IV.14. Valoración do tratamento das queixas sobre os servizos sanitarios

	n	Media	C.V..
Médico de cabeceira	14	5,07	0,57
Hospitais	11	4,55	0,71
Especialistas	18	4,17	0,79
Urxencias	15	5,07	0,69
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>57</b>	<b>4,61</b>	<b>0,68</b>

Tal e como sucedía cando analizamos a demanda de información, a presentación de queixas polo mal desempeño dalgún dos catro servizos sanitarios que estamos examinando foi bastante reducida. Esta circunstancia fai que as conclusións nesta materia se movan en terreo esvaradío.

De entre todos aqueles usuarios que entre os seus tres últimos servizos utilizados no último ano mencionan algún da rama sanitaria, non máis dun 5% (especialistas) presentou algún tipo de queixa.

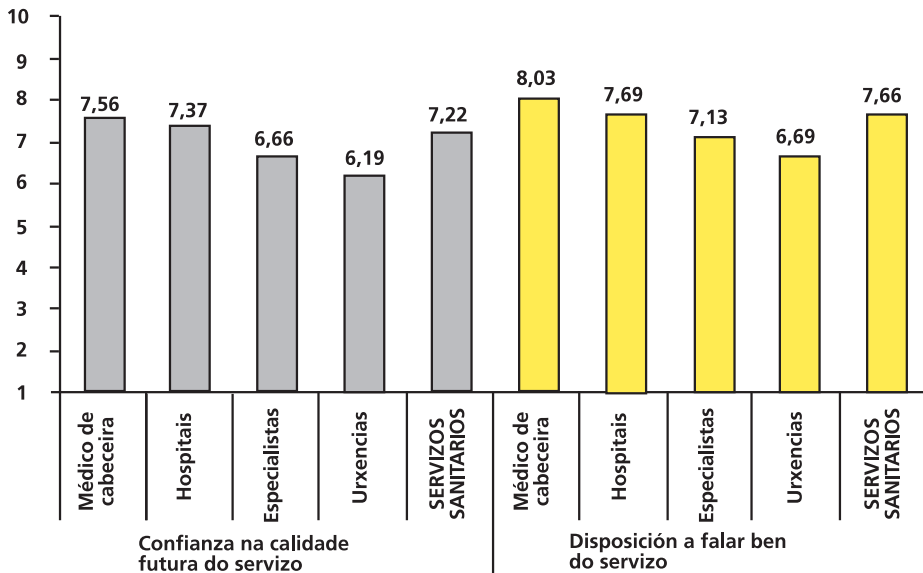
Non dispoñemos de suficientes casos para analizar a valoración das queixas que presentaron os usuarios. Simplemente se pode sinalar aquí que as puntuacións medias son moito máis baixas que no resto



de áreas (expectativas previas, proceso, atención ao usuario, calidade percibida, satisfacción co servizo e actitudes resultantes coa relación co servizo), algo comprensible xa que, á fin e ao cabo, encontrámonos ante individuos claramente descontentos co desempeño do servizo. Esta mesma pauta obsérvase, como veremos, no resto de grupos de servizos públicos que estudaremos ao longo de todo este informe.

#### 4.1.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

Gráfico IV.6. Conianza e disposición a falar ben dos servizos sanitarios



Táboa IV.15. Conianza na calidade futura dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	7,56	0,28	965	58,0
Hospitais	7,37	0,30	244	14,7
Especialistas	6,66	0,38	301	18,1
Urxencias	6,19	0,39	272	16,3
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,22</b>	<b>0,30</b>	<b>1.164</b>	<b>69,9</b>

Táboa IV.16. Disposición a falar ben dos servizos sanitarios

	Media	C.V.	n	%
Médico de cabeceira	8,03	0,26	1.164	69,9
Hospitais	7,69	0,28	285	17,1
Especialistas	7,13	0,36	354	21,3
Urxencias	6,69	0,38	311	18,7
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,66</b>	<b>0,27</b>	<b>1.365</b>	<b>82,0</b>

Este último bloque de análise sopesa a proxección futura que os entrevistados refiren aos servizos da rama sanitaria: a confianza na calidade futura do servizo e a súa disposición a falar ben del, se se lles presenta a oportunidade.

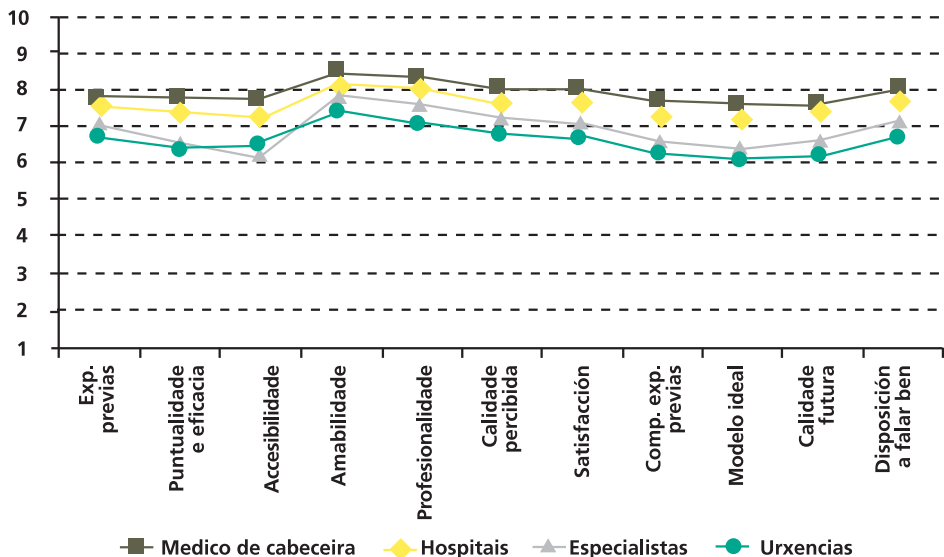
A orde de puntuacións medias tamén aquí establece que é o médico de cabeceira o servizo mellor valorado, tanto en expectativas de calidade futura (7,56) como en disposición a falar ben del (8,03). Hospitais, especialistas e urxencias, por esta orde, ocupan o segundo, terceiro e último posto en canto a valoracións para as dúas cuestións consideradas. Cabe destacar, do lado negativo, que as urxencias son o único servizo que non supera a valoración 7 na disposición a falar ben do servizo no futuro (6,69).

A satisfacción co servizo –mesmo naqueles aspectos en que é moi elevada– rara vez se traduce nun incremento da confianza na calidade futura do servizo en relación coas expectativas previas. A confianza na calidade futura sitúase sempre por debaixo das expectativas previas, como se pode ver comparando os datos presentados nas táboas IV.2 e IV.15.

Para apreciar mellor esta tendencia –e, en xeral, para comparar dun só golpe de vista as valoracións que reciben os catro servizos nas distintas dimensións– resulta de interese o seguinte gráfico, que agrupa os catro servizos da rama sanitaria e mostra a súa valoración media para cada cuestión obxecto de estudo.

### Valoración dos servizos sanitarios

Gráfico IV.7. Valoración dos servizos sanitarios



No gráfico obsérvanse un patrón de variación e unha pauta de ordenación dos catro servizos sanitarios moi regular. Practicamente, pode dicirse que as dimensións en que reciben puntuacións máis altas (ou máis baixas) son as mesmas para todos os servizos e que, por tanto, a secuencia de mellor a peor valorado se mantén case inalterada dunha a outra dimensión. A única excepción prodúcese no apartado de accesibilidade do servizo, onde os especialistas substitúen as urxencias como o servizo peor valorado.

## Resumo

1. O médico de cabeceira é o servizo sanitario cun maior número de usuarios no último ano (72%), fronte a un 18% que utilizaron os hospitais, un 22% os especialistas e un 20% as urxencias.
2. A Xunta de Galicia é o nivel de goberno que foi identificado maioritariamente como o encargado da xestión dos servizos sanitarios.
3. As medias no apartado de expectativas previas que os enquisados ofrecen sobre os servizos sanitarios son máis elevadas para o médico de cabeceira e os hospitais que para os especialistas e as urxencias. Este último é o único servizo que descende do limiar do 7 en valoración media das expectativas.
4. O médico de cabeceira e os hospitais volven ser os servizos mellor valorados cando se ten en conta a puntualidade e eficiencia na prestación do servizo, por un lado, e a súa accesibilidade, por outro. Especialistas e urxencias, para ambas as cuestións, descenden da barreira do 7.
5. A amabilidade e a profesionalidade do persoal encargado da dispensa dos servizos públicos de sanidade son os aspectos mellor valorados polos entrevistados. Aquí todos os servizos superan a barreira do 7, mesmo os especialistas e as urxencias. A puntuación en amabilidade é, incluso, superior á de profesionalidade.
6. A calidade, segundo os usuarios dos servizos de sanidade, é claramente superior no médico de cabeceira, única categoría que supera o 8 de nota media (8,02). Hospitais e especialistas superan o 7 (7,63 e 7,24 respectivamente) pero urxencias non é capaz de alcanzalo (6,76).
7. O bloque de cuestións referidas á satisfacción co servizo (satisfacción, comparación coas expectativas previas e axuste a un modelo ideal) revela que as urxencias son o servizo peor valorado en comparación cos outros tres, especialmente no axuste a un modelo ideal. Como vén sendo habitual, tanto o médico de cabeceira como os hospitais superan, tamén aquí, o limiar do 7. O que máis alto se valora é a satisfacción co servizo, seguido da comparación coas expectativas previas e, por último, o axuste a un modelo ideal. Os especialistas quedan en terra de ninguén, a medio camiño entre os valores máis altos (médico e hospitais) e os máis baixos (urxencias).
8. O médico de cabeceira é o servizo que obtén unha puntuación media máis alta na confianza do usuario na súa calidade futura (7,56) e na posibilidade de que se fale ben do servizo ante terceiras persoas (8,03). O único servizo que non supera o 7 na posibilidade de falar ben do servizo son as urxencias.
9. O médico de cabeceira é o servizo que conta cunha maior valoración en todas as categorías analizadas. Séguenlle os hospitais, tamén en todas as categorías. Especialistas e urxencias ocupan o terceiro e cuarto posto en todos os servizos excepto en accesibilidade, onde a orde se inverte.
10. A rama sanitaria localiza os seus puntos fortes en amabilidade e profesionalidade do persoal que presta o servizo e as súas puntuacións máis baixas no apartado referente á accesibilidade do servizo.

#### 4.1.10. Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos

Nesta sección examínanse as diferenzas nas valoracións da satisfacción e accesibilidade dos servizos sanitarios de acordo cunha serie de variables de segmentación de carácter sociodemográfico (sexo, idade, nivel de estudos, relación coa actividade e o tamaño do municipio ou hábitat). Realizaremos dous tipos de comentarios dos datos presentados. Por un lado, compararemos medias con diferenzas estatisticamente significativas e, por outro, trataremos de identificar diferenzas que, sen seren estatisticamente significativas, se poden considerar sintomáticas dunha tendencia e, por tanto, poden ter certo valor indicativo.

A primeira táboa da sección está dedicada a informar o lector sobre o volume da mostra para cada unha das análises que mostramos a continuación. Esta circunstancia é especialmente importante, xa que os diferentes servizos sanitarios teñen un volume de uso moi diferente.

A táboa que vén a continuación diferénciase da do capítulo terceiro (táboa III.2) en que nesta sección se teñen en conta unicamente os tres últimos servizos utilizados polo usuario no último ano, mentres que no capítulo terceiro se computa o total de usuarios dos servizos públicos nese ano.

**Táboa IV.17. Nivel de uso dos servizos sanitarios entre os tres servizos máis recentes**

		Médico de cabeceira		Hospitais		Especialistas		Urxencias	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	676	56,4	157	54,0	234	63,1	138	58,1
	Homes	522	43,6	134	46,0	137	36,9	191	41,9
Idade	18-24	90	7,5	16	5,5	22	5,9	41	12,5
	25-34	168	14,0	40	13,7	50	13,5	63	19,1
	35-49	257	21,5	48	16,5	67	18,1	73	22,2
	50-64	288	24,0	75	25,8	104	28,0	69	21,0
	65 e máis	395	33,0	112	38,5	128	34,5	83	25,2
Estudos	Sen estudos	465	38,8	143	49,1	147	39,6	102	31,0
	Primarios	277	23,1	54	18,6	103	27,8	81	24,6
	FP	152	12,7	28	9,6	41	11,1	57	17,3
	Bacharelato	149	12,4	31	10,7	46	12,4	38	11,6
	Superiores	150	12,5	35	12,0	33	8,9	50	15,2
Actividade	Activos	564	47,1	124	42,6	156	42,0	170	51,7
	Xubilados	398	33,2	124	42,6	141	31,8	83	25,2
	Estudantes	52	4,3	7	2,4	12	3,2	23	7,0
	Amas de casa	182	15,2	36	12,4	61	16,4	53	16,1
Hábitat	Ata 10.000	486	40,6	138	47,4	159	42,9	134	40,7
	10.001-50.000	347	29,0	77	26,5	118	31,8	93	28,3
	50.001-100.000	143	11,9	31	10,7	34	9,2	39	11,9
	Máis de 100.000	222	18,5	45	15,5	60	16,2	63	19,1
<b>TOTAL</b>		<b>1.198</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>	<b>371</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>100</b>

Os datos segmentados por sexo ofrecen, como elemento máis destacable, o maior volume de mostra de mulleres que de homes para os especialistas (63% fronte a 37%) e, para todos os servizos sanitarios, dos entrevistados máis maiores (65 anos e máis).

Ademais, a maioría da mostra concéntrase tamén nos niveis de estudos máis baixos, por un lado, e nos activos e xubilados, por outro, se o que temos en conta é o nivel educativo e a relación do entrevistado coa actividade que realiza, respectivamente.

Tendo en conta o municipio de residencia do entrevistado, obsérvase un maior volume de mostra para todos os servizos sanitarios nas localidades máis pequenas, é dicir, naqueles lugares que non superan os 10.000 habitantes.

#### 4.1.10.1. Satisfacción co servizo

Táboa IV.18. Satisfacción cos servizos sanitarios segundo o sexo

	Muller		Home	
	Media	Dev. típ	Media	Dev. típ
Médico de cabeceira	8,00	1,90	8,03	1,90
Hospitais	7,52	2,14	7,81	1,93
Especialistas	7,03	2,63	7,08	2,24
Urxencias	6,73	2,39	6,68	2,29
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,60</b>	<b>1,93</b>	<b>7,64</b>	<b>1,95</b>

Non se aprecian diferenzas estatisticamente significativas<sup>6</sup> por sexo na avaliación da satisfacción cos servizos de sanidade. Os mellor valorados, tanto para mulleres como para homes, son o médico de cabeceira e os hospitais; as urxencias son o que menos aceptación ten.

Táboa IV.19. Satisfacción cos servizos sanitarios segundo a idade

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.
Médico de cabeceira*	7,32	1,92	7,44	1,83	7,72	1,82	8,06	1,97	8,58	1,77
	d,e		d,e		e		a,b,e		a,b,c,d	
Hospitais*	7,44	1,31	6,58	2,10	7,58	1,94	8,12	1,67	7,79	2,27
			d,e				b		b	
Especialistas*	6,64	1,76	6,80	2,05	6,78	2,68	6,64	2,77	7,70	2,32
							e		d	
Urxencias*	5,83	1,83	6,32	2,12	6,45	2,37	6,78	2,51	7,61	2,32
	e		e		e				a,b,c	
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>6,96</b>	<b>1,81</b>	<b>7,01</b>	<b>1,80</b>	<b>7,36</b>	<b>1,94</b>	<b>7,70</b>	<b>1,99</b>	<b>8,28</b>	<b>1,80</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

<sup>6</sup> Para o estudo das diferenzas entre medias realizamos a proba da ANOVA dun factor e a comparación múltiple *post hoc* Scheffe para un nivel de confianza do 95%. As táboas con diferenzas estatisticamente significativas inclúen letras (a, b, c...) que asocian cada categoría con todas aquelas respecto das cales presentan diferenzas estatisticamente significativas. Así, por exemplo, na táboa que relaciona a puntuación da satisfacción co servizo do médico de cabeceira coa idade, establécese que os usuarios de 18-24 anos (letra a) se diferencian dos de 50-64 (letra d) e 65 e máis (letra e), e viceversa.

A avaliación da satisfacción co servizo tendo en conta a idade si ofrece diferenzas estatisticamente significativas. A tendencia observada para o médico de cabeceira poderíase resumir na seguinte proposición: a maior idade, maior puntuación en satisfacción.

As diferenzas nas puntuacións para os hospitais son algo diferentes. A maior valoración da satisfacción co servizo nos dous grupos de maior idade (8,12 e 7,79) só é significativamente diferente da dos entrevistados de entre 25 e 34 anos (6,58), pero non para os máis novos (7,44) e os de entre 35 e 49 (7,58).

Nos especialistas e as urxencias destaca a contraposición que pode establecerse entre as puntuacións dos enquisados máis maiores (7,70 en satisfacción cos especialistas e 7,61 en urxencias) fronte ao resto de medias da táboa, que en ningún momento superan o 7 de valoración media.

**Táboa IV.20. Satisfacción cos servizos sanitarios segundo o nivel de estudos do entrevistado**

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	8,45	1,79	8,04	1,88	7,34	1,96	7,63	1,97	7,73	1,78
	c,d,e		c		a,b		a		a	
Hospitais	7,90	2,06	7,56	2,00	7,21	1,73	7,48	2,35	7,31	2,00
Especialistas	7,35	2,53	7,08	2,24	6,76	2,61	6,87	2,64	6,21	2,62
Urxencias	7,30	2,39	6,62	2,54	6,21	2,02	6,42	2,16	6,50	2,22
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>8,10</b>	<b>1,83</b>	<b>7,63</b>	<b>1,93</b>	<b>6,99</b>	<b>1,91</b>	<b>7,34</b>	<b>2,00</b>	<b>7,29</b>	<b>1,88</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

O cruzamento entre o nivel de estudos do entrevistado e a súa puntuación media referida á satisfacción co médico de cabeceira ofrece unha tendencia en forma de U: a primeira cota –a máis alta de todas– pertence aos enquisados sen estudos (8,45). A partir de aí descéndese un pouco (primarios, 8,04) ata alcanzar o solo (FP, 7,34) e volver repuntar lixeiramente, aínda que sen recuperar os valores das primeiras categorías (7,63 e 7,73 de bacharelato e superiores, respectivamente).

Os hospitais e os especialistas non ofrecen medias estatisticamente diferentes nin tampouco unha tendencia tan definida como a anterior. Os valores máis altos permanecen nos niveis sen estudos (7,90; 7,35 respectivamente) e primarios (7,56; 7,08) e de aí descéndese lixeiramente (FP: 7,21 e 6,76). Porén, os dous restantes niveis de estudo primeiro ascenden (7,48 e 6,87) e logo descenden (7,31 e 6,21). Se tivéssemos que diferenciar entre hospitais e especialistas, habería que facer referencia ás menores medias, para todos os grupos de idade, dos especialistas.

A valoración da satisfacción coas urxencias parte da súa máxima puntuación no grupo dos entrevistados sen estudos terminados (7,30) e de aí descende (primarios, 6,62 e FP, 6,21) para repuntar moi lixeiramente sen case diferenzas entre a media da FP e as de bacharelato e superiores (6,42 e 6,50, respectivamente).

**Táboa IV.21. Satisfacción cos servizos sanitarios segundo a relación coa actividade do entrevistado**

	(a)		(b)		(c)		(d)	
	Activos		Xubilados		Estudiante		Ama de casa	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	7,67	1,88	8,63	1,75	7,35	2,04	7,97	1,85
	b		a,c,d		b		b	
Hospitais	7,45	1,93	7,96	2,21	6,71	1,70	7,47	1,83
Especialistas	6,83	2,38	7,53	2,60	6,83	1,75	6,52	2,53
Urxencias	6,39	2,32	7,45	2,47	5,91	1,62	6,92	2,23
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,66</b>	<b>1,52</b>	<b>8,30</b>	<b>1,64</b>	<b>6,96</b>	<b>1,67</b>	<b>7,55</b>	<b>1,56</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

Xubilados (8,63) e amas de casa (7,97) séntense máis satisfeitos co médico de cabeceira que os estudantes (7,35) e activos (7,67). Os xubilados son tamén o grupo con mellores valoracións para o resto de servizos sanitarios, aínda que en ningún caso se volva acadar o 8 alto do médico de cabeceira.

No caso concreto da valoración da satisfacción cos hospitais, os estudantes ocupan a posición contraria aos xubilados, aínda que o dato non debe ser tido en conta polo seu escaso volume mostral (só 7 casos)<sup>7</sup>. A iso engádese que as outras dúas medias (activos e amas de casa) son practicamente idénticas (7,45 e 7,47, respectivamente).

Na valoración da satisfacción cos especialistas, ademais da xa mencionada mellor valoración dos xubilados (7,53), destaca o idéntico valor ofrecido por estudantes e activos (6,83) e, sobre todo, a baixa puntuación das amas de casa (6,52).

Por último, e no referente á satisfacción cos servizos de urxencias, sobresaen, en primeiro lugar, a súa polarización: a media maior pertence aos xubilados (7,45) e a menor aos estudantes (5,91). Máis cerca dos xubilados encóntranse as amas de casa (6,92) e dos estudantes os activos (6,39).

**Táboa IV.22. Satisfacción cos servizos sanitarios segundo o tamaño do municipio de residencia**

	(a)		(b)		(c)		(d)	
	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	8,23	1,71	7,90	1,99	8,23	1,69	7,58	2,19
	d				d		a,c	
Hospitais	7,81	1,92	7,60	2,19	7,81	1,66	7,16	2,39
Especialistas	7,40	2,26	6,84	2,69	7,18	1,55	6,48	2,97
Urxencias	6,81	2,33	6,42	2,38	7,36	1,94	6,54	2,50
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,94</b>	<b>1,37</b>	<b>7,28</b>	<b>1,68</b>	<b>7,63</b>	<b>1,72</b>	<b>7,35</b>	<b>1,48</b>

<sup>7</sup> A partir deste momento, cando nos atopemos con medias baseadas nun número de casos igual ou inferior a 10, destacáremolo en gris na táboa para advertirle ao lector que a base da media en cuestión peca de falta de mostra e non debe ser tida en conta nas análises.

A satisfacción co médico de cabeceira ofrece diferenzas estatisticamente significativas entre as grandes cidades (7,58) e, por un lado, os municipios máis pequenos e, por outro, os lugares cunha poboación comprendida entre os 50.001 e 100.000 habitantes (8,23 de puntuación media en ambos os casos).

Esta mesma tendencia, aínda que de forma máis suave, repítese para os hospitais, os especialistas e as urxencias. Na satisfacción cos hospitais pódese falar, ademais, dunha menor valoración xeral do servizo nas grandes cidades (7,16) con respecto ás demais categorías poboacionais, todas elas con valores moi similares.

#### 4.1.10.2. Accesibilidade do servizo

Táboa IV.23. Accesibilidade dos servizos sanitarios segundo o sexo

	Mulleres		Homes	
	Media	Dev. típ	Media	Dev. típ
Médico de cabeceira	7,80	1,72	7,69	1,85
Hospitais	7,20	2,10	7,31	1,96
Especialistas	6,13	2,63	6,16	2,46
Urxencias	6,48	2,42	6,47	2,44
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,31</b>	<b>1,85</b>	<b>7,27</b>	<b>1,95</b>

Non se observan diferenzas estatisticamente significativas da valoración que fan da accesibilidade do servizo homes e mulleres.

Táboa IV.24. Accesibilidade dos servizos sanitarios segundo a idade

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.	Media	Dev. típ.
Médico de cabeceira*	6,97	2,02	7,30	1,74	7,64	1,81	7,72	1,78	8,22	1,59
	c,d,e		e		a,e		a,e		a,b,c,d	
Hospitais	7,56	1,31	6,68	2,30	7,08	1,90	7,67	1,60	7,21	2,28
Especialistas	6,14	1,96	5,84	2,48	5,81	2,74	5,89	2,69	6,63	2,46
Urxencias*	5,60	2,37	6,21	2,19	6,36	2,41	6,28	2,60	7,37	2,26
	e								a	
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>6,70</b>	<b>1,95</b>	<b>6,80</b>	<b>1,83</b>	<b>7,16</b>	<b>1,96</b>	<b>7,32</b>	<b>1,88</b>	<b>7,82</b>	<b>1,74</b>

\* Categorias con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

Os entrevistados máis novos son o colectivo que ofrece unha puntuación media máis baixa na súa consideración da accesibilidade do médico de cabeceira, sobre todo en comparación coas tres categorías de maior idade (35-49, 50-64 e 65 e máis).

No outro extremo sitúanse os maiores (65 anos e máis), que son os individuos que mellor valoran a accesibilidade do médico de cabeceira e, ademais, a súa valoración media é significativamente diferente da dos demais grupos de idade.



Tendo en conta a idade, tamén hai diferenzas estatisticamente significativas en canto á puntuación media da accesibilidade dos servizos públicos de urxencias. Tales diferenzas localízanse entre os máis novos e os máis vellos. Chama a atención o 5,60 que alcanza a media dos mozos, que constitúe a valoración máis baixa de cantas recolleemos para a rama sanitaria.

Os hospitais e especialistas, aínda que non ofrecen diferenzas significativas, si que experimentan tendencias claras e, ata certo punto, curiosas. Os hospitais, ao contrario do que sucedía co médico de cabeceira e as urxencias, son mellor valorados polos usuarios máis novos. O 7,56 que mostra este colectivo é a segunda media máis alta, só lixeiramente por detrás dos entrevistados de entre 50 e 64 anos (7,67). Tamén destaca que non só os máis maiores non ofrecen a nota máis alta (como sucedía no resto dos servizos sanitarios), senón que se sitúan na media dos usuarios.

Os enquisados de 65 anos e máis son o grupo que máis alto valora a accesibilidade dos especialistas (6,63) aínda que non se observan diferenzas demasiado avultadas co resto de categorías.

**Táboa IV.25. Accesibilidade dos servizos sanitarios segundo o nivel de estudos do entrevistado**

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	8,11	1,59	7,77	1,84	7,23	1,87	7,26	2,04	7,63	1,60
	c,d				a		a			
Hospitais	7,29	2,11	7,13	2,09	7,32	1,72	7,48	1,71	7,03	2,19
Especialistas	6,41	2,57	5,93	2,44	6,12	2,62	6,17	2,73	5,45	2,56
Urxencias	7,07	2,31	6,26	2,60	5,98	2,51	6,39	2,25	6,20	2,24
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,67</b>	<b>1,69</b>	<b>7,27</b>	<b>2,00</b>	<b>6,79</b>	<b>1,99</b>	<b>7,03</b>	<b>2,01</b>	<b>7,09</b>	<b>1,80</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

Os entrevistados con niveis de estudos máis baixos son os que mellor puntúan a accesibilidade do médico de cabeceira (8,11), por contraposición a aqueloutros con estudos de formación profesional e bacharelato (7,23 e 7,26 respectivamente). Nun punto intermedio sitúanse os que dispoñen de estudos primarios (7,77) e os universitarios (7,63).

Hospitais, especialistas e urxencias, aínda que non ofrecen diferenzas estatisticamente significativas, si experimentan tendencias sinalables. A valoración da accesibilidade dos hospitais supera sempre a barreira do 7, ofrecendo moi pouca variación entre os diferentes niveis de estudo. As puntuacións móvense en só unhas décimas, as que van desde os 7,48 dos que estudaron ata o bacharelato ata os 7,03 dos que dispoñen de estudos superiores.

Os especialistas ofrecen as medias de accesibilidade do servizo máis reducidas da táboa. O 5,45 dos entrevistados universitarios constitúe o valor máis baixo, seguido do 5,93 dos de estudos primarios. O resto de categorías superan o 6 de valoración media.

Por último, nas urxencias existe unha gran variación entre as súas medias. A cota máis baixa corresponde aos entrevistados con formación profesional (5,98) e a máis alta aos que non dispoñen de estudos terminados (7,07).

**Táboa IV.26. Accesibilidade dos servizos sanitarios segundo a relación coa actividade do entrevistado**

	(a)		(b)		(c)		(d)	
	Activos		Xubilados		Estudante		Ama de casa	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	7,50	1,83	8,20	1,65	7,02	1,92	7,77	1,62
	b		a,c		b			
Hospitais	7,33	1,92	7,41	2,17	7,00	1,29	6,47	1,93
Especialistas	5,95	2,61	6,66	2,51	6,42	1,78	5,33	2,48
Urxencias	6,26	2,41	7,00	2,51	5,65	2,42	6,69	2,17
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,09</b>	<b>1,92</b>	<b>7,76</b>	<b>1,82</b>	<b>6,75</b>	<b>1,86</b>	<b>7,18</b>	<b>1,78</b>

\* Categorias con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

O médico de cabeceira inclúe algunhas valoracións da accesibilidade do servizo estatisticamente diferentes entre si. Estas diferenzas teñen como protagonista o colectivo que mellor valora a accesibilidade, os xubilados (8,20), que se diferencian tanto dos activos (7,50) como dos estudantes. Estes últimos son o grupo que peor valora a accesibilidade (7,02). As amas de casa (7,77) situáanse máis próximas dos activos que dos estudantes.

A primeira circunstancia que salta á vista ao analizar os datos de valoración da accesibilidade dos hospitais é a falta de mostra que invalida a media dos estudantes. Deixando este grupo á marxe, hai que falar dunha diferenza entre as amas de casa e as outras dúas categorías de relación coa actividade con suficiente mostra para a análise, aínda que non é estatisticamente significativa. As amas de casa puntúan peor a accesibilidade dos hospitais (6,47) que o resto (activos, 7,33 e xubilados, 7,41).

Esta mesma tendencia obsérvase tamén na avaliación da accesibilidade dos especialistas. As amas de casa (5,33) puntúan máis baixo que os activos (5,95) e, sobre todo, que estudantes (6,42) e xubilados (6,66).

Por último, nas urxencias pódese encontrar unha tendencia descendente entre as altas puntuacións dos xubilados (7,00) e as amas de casa (6,69), por un lado, e as baixas dos activos (6,26) e os estudantes (5,65), por outro.

**Táboa IV.27. Accesibilidade dos servizos sanitarios segundo o tamaño do municipio de residencia**

	(a)		(b)		(c)		(d)	
	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Médico de cabeceira*	7,98	1,65	7,54	1,88	8,03	1,43	7,41	1,99
	b,d		a,c		b,d		a,c	
Hospitais	7,30	2,05	7,05	2,05	7,52	1,84	7,24	2,10
Especialistas	6,53	2,47	5,69	2,57	6,18	2,24	5,97	2,86
Urxencias	6,87	2,28	5,97	2,35	6,89	2,25	6,14	2,76
<b>SERVIZOS SANITARIOS</b>	<b>7,52</b>	<b>1,79</b>	<b>7,02</b>	<b>1,94</b>	<b>7,64</b>	<b>1,59</b>	<b>7,02</b>	<b>2,10</b>

\* Categorias con medias diferentes,  $p < 0,05$ .

O médico de cabeceira ofrece medias estatisticamente diferentes na valoración da accesibilidade que os seus usuarios fan do servizo. A tendencia oríéntase cara a unha maior puntuación entre aqueles entrevistados que viven en municipios de ata 10.000 habitantes (7,98) e naqueles outros de entre 50.001 e 100.000 (8,03). Estas dúas cifras parécense moito e comparten unha mesma tendencia a diferenciarse das dos enquisados de lugares de entre 10.001 e 50.000 habitantes (7,54) e daqueles outros que viven nas grandes cidades (7,41). A mesma tendencia obsérvase para os outros tres servizos sanitarios, aínda que dunha forma moito máis tenue e sen alcanzar significación estatística.

## Resumo

1. Non hai diferenzas estatisticamente significativas entre mulleres e homes, tanto na avaliación da satisfacción cos catro servizos sanitarios como no punto de accesibilidade do servizo.
2. A idade, no entanto, é unha variable de segmentación que ofrece algunhas medias estatisticamente diferentes. Aplicado ao médico de cabeceira –e tanto no referente á satisfacción co servizo como á accesibilidade–, cúmprese a máxima de que, a maior idade, maior puntuación.
3. Os hospitais diverxen lixeiramente desta pauta, polo menos no referente á satisfacción co servizo, e son os entrevistados de 24-35 anos os que peor valoran e os de 50-64 os que mellor. En accesibilidade do servizo o que prevalece é unha contraposición entre os máis vellos (mellor valoración) e os máis novos (peor).
4. Especialistas e urxencias repiten esta pauta e ofrecen unha contraposición entre os que mellor valoran o servizo –os maiores– e o resto de categorías de idade, tanto en satisfacción como, máis suavemente, en accesibilidade do servizo.
5. As diferenzas na satisfacción co médico de cabeceira segundo o nivel de estudos presenta a forma gráfica dun U: os sen estudos puntúan bastante alto, un pouco menos os de estudos primarios, o solo obtense coa FP e as dúas seguintes categorías volven subir. Os demais servizos sanitarios aproxímanse lixeiramente a esta tendencia, aínda que, ás veces, os niveis superiores de estudos se sitúan por debaixo dos de bacharelato (hospitais e especialistas). O dato máis destacable na avaliación da accesibilidade do servizo localízase no médico de cabeceira, onde hai que falar dunha clara tendencia dos entrevistados sen estudos a puntuar mellor que o resto de categorías.
6. As amas de casa e, sobre todo, os xubilados son os máis satisfeitos co médico de cabeceira. Os xubilados son tamén os que mellor puntúan o resto de servizos sanitarios (tanto en satisfacción como en accesibilidade do servizo). Nos especialistas destaca a baixa puntuación das amas de casa, tanto en satisfacción como en accesibilidade do servizo. Nas urxencias, en cambio, prodúcese unha clara contraposición entre os xubilados, por un lado, e os estudantes, por outra.
7. Os municipios de ata 10.000 habitantes e os de entre 50.001-100.000 comparten unha característica común, tanto en satisfacción como en accesibilidade do médico de cabeceira: a súa mellor puntuación con respecto aos outros dous niveis de hábitat. O resto de servizos sanitarios repiten esta mesma tendencia, pero de forma moito máis suave.

## 4.2. Servizos educativos

### 4.2.1. Xestión do servizo

Táboa IV.28. Atribución da xestión dos servizos educativos

	Usuarios		Atribución de xestión			
	n	%	Admón. central	Admón. autonómica	Concello	NS/NC
Colexios	187	11,2	2,9%	83,9%	1,5%	11,7%
Institutos	124	7,4	3,9%	78,1%	1,3%	16,8%
Universidades	101	6,1	14,0%	74,6%	0,9%	10,5%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>23,1</b>				

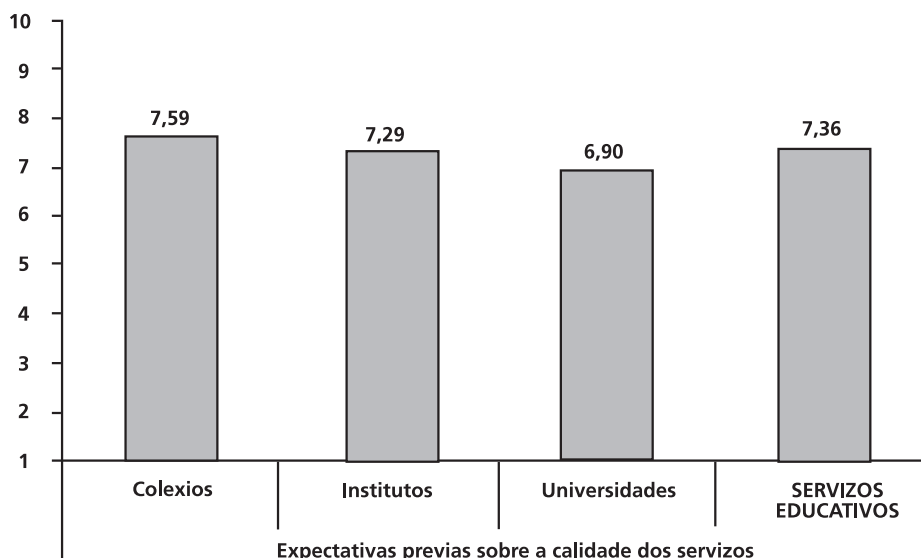
O número de entrevistados que menciona servizos educativos (colexios, institutos e universidades) entre os tres últimos que utilizou no ano 2007 oscila entre os 187 individuos dos colexios –o servizo máis utilizado– e os 124 e 101 de institutos e universidades.

Na liña do xa comentado nos servizos sanitarios sitúase a atribución de competencia pola xestión dos servizos educativos. Unha inmensa maioría dos entrevistados sinalan inequivocamente o Goberno autonómico como o responsable do sistema educativo (84%, colexios; 78% institutos e 75% universidades). Xunto aos que o teñen claro sitúanse, en segunda orde de importancia, o recadro dos NS/NC, que oscila entre un nada desprezable 17% de enquisados que se acollen a esta modalidade de resposta ao seren interrogados polos institutos e un 12% que fan o propio coas universidades. Concello e Administración central apenas foron sinalados como os xestores da educación.

### 4.2.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Colexios e institutos, como será a tónica común ao longo das diferentes puntuacións que os seus usuarios irán outorgando ao longo de todo este informe, son os dous servizos educativos con maior nota media referida ás expectativas previas (7,59 e 7,29, respectivamente). Sen chegar a superar o limiar do 7 sitúanse, en último lugar, as universidades (6,90). Esta diferenza, que se reiterará no que segue, pode estar relacionada tanto co feito de que nos colexios e institutos estamos tendo en conta as valoracións de usuarios indirectos (a diferenza das universidades, para as cales temos unha proporción moito máis alta de informantes que son usuarios directos) e/ou coas diferenzas existentes nos perfís sociodemográficos dos usuarios dos diversos servizos educativos.

**Gráfico IV.8. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos educativos**



**Táboa IV.29. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos educativos**

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,59	0,21	184	11,1
Institutos	7,29	0,21	121	7,3
Universidades	6,90	0,26	100	6,0
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,36</b>	<b>0,22</b>	<b>380</b>	<b>22,8</b>

#### 4.2.3. Información

**Táboa IV.30. Solicitud de información sobre os servizos educativos**

		n	%
Colexios	Si	4	2,1
	Non	183	97,9
Institutos	Si	4	3,2
	Non	120	96,8
Universidades	Si	14	13,9
	Non	87	86,1
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>Si</b>	<b>20</b>	<b>5,2</b>
	<b>Non</b>	<b>365</b>	<b>94,8</b>

**Táboa IV.31. Accesibilidade e claridade da información dos servizos educativos**

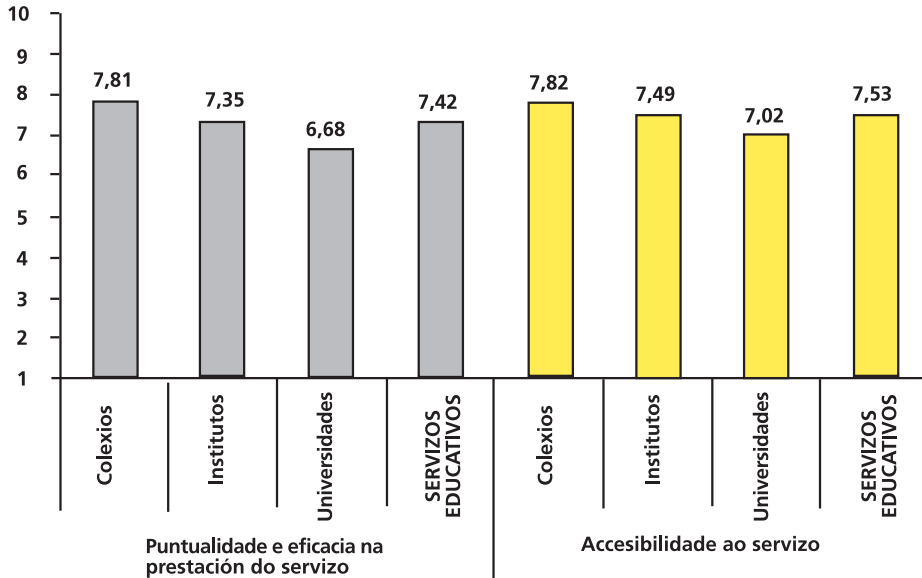
	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Colexios	4	8,00	0,00	4	8,00	0,00
Institutos	4	8,50	0,07	4	8,75	0,06
Universidades	14	6,07	0,31	14	6,14	0,36
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>20</b>	<b>6,75</b>	<b>0,28</b>	<b>20</b>	<b>6,80</b>	<b>0,31</b>

Moi poucos foron os usuarios da educación que demandaron información para algún dos tres servizos, polo que, xa de orixe, toda conclusión que pretendamos extraer destes datos debe deixarse en corentena.

Tendo isto presente, quédanos por comentar o maior número de individuos que demandaron información sobre as universidades e, ademais, e referido á accesibilidade e claridade da información solicitada (segunda táboa deste bloque), será tamén nas universidades onde a puntuación media sexa sensiblemente menor que en colexios e institutos.

**4.2.4. Proceso**

**Gráfico IV.9. Puntualidade e accesibilidade dos servizos educativos**



**Táboa IV.32. Puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos educativos**

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,81	0,18	184	11,1
Institutos	7,35	0,21	121	7,4
Universidades	6,68	0,27	100	6,0
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,42</b>	<b>0,22</b>	<b>382</b>	<b>22,9</b>

**Táboa IV.33. Accesibilidade dos servizos educativos**

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,82	0,17	186	11,2
Institutos	7,49	0,20	123	7,4
Universidades	7,02	0,25	99	5,9
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,53</b>	<b>0,20</b>	<b>382</b>	<b>22,9</b>

A puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos educativos segue a pauta máis común nas valoracións medias dos servizos educativos: colexios e institutos superan o limiar do 7 (no caso dos colexios, amplamente: 7,81) e as universidades non (6,68).

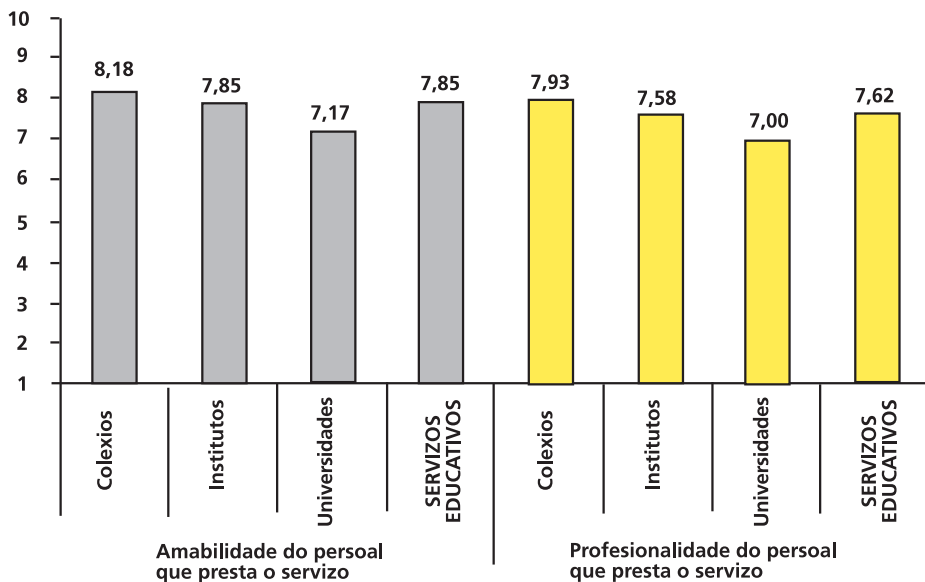
Non obstante, a tendencia atenúase se o que computamos é a accesibilidade do servizo, pois as universidades obteñen aquí un 7,02, reducíndose a distancia cos outros dous servizos.

#### **4.2.5. Atención ao usuario**

A valoración media que obteñen os colexios no punto de amabilidade do persoal que presta o servizo é a máis alta de todas as que tivemos a oportunidade de analizar para a rama educativa de servizos públicos (8,18).

Esta tendencia vese acompañada, ademais, polo feito de que os outros dous servizos tamén obteñen valoracións en amabilidade relativamente altas, sobre todo no concernente ás universidades, que é neste apartado onde obtén a súa valoración máis alta (7,17).

Gráfico IV.10. Amabilidade e profesionalidade do persoal dos servizos educativos



Táboa IV.34. Amabilidade do persoal dos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	8,18	0,17	186	11,2
Institutos	7,85	0,21	123	7,4
Universidades	7,17	0,25	101	6,1
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,85</b>	<b>0,20</b>	<b>383</b>	<b>23,0</b>

Táboa IV.35. Profesionalidade do persoal dos servizos educativos

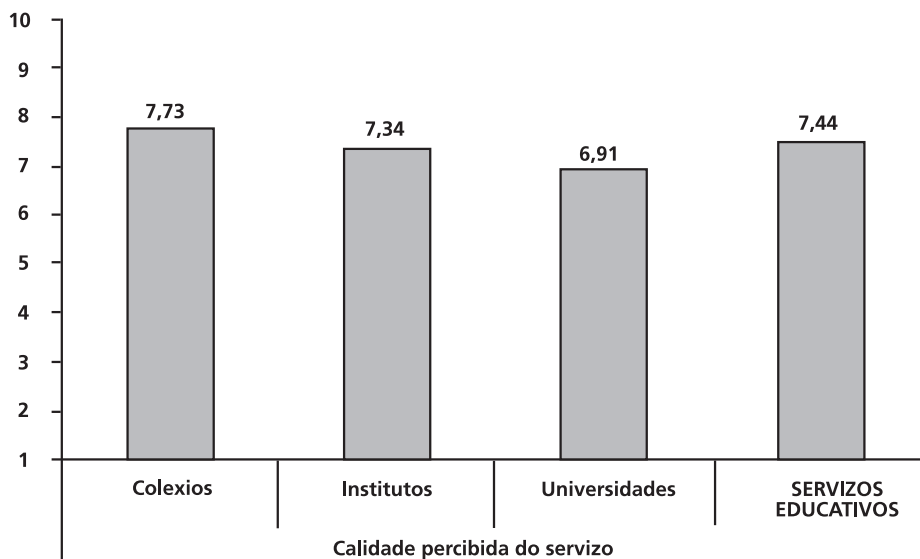
	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,93	0,20	185	11,1
Institutos	7,58	0,24	123	7,4
Universidades	7,00	0,26	100	6,0
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,62</b>	<b>0,23</b>	<b>382</b>	<b>22,9</b>

Aínda que a puntuación en profesionalidade do persoal dispensador do servizo é tamén bastante alta, non o é tanto se a comparamos coa amabilidade. A gradación segue sendo a habitual: os mellor puntuados son os colexios, que obteñen un 7 alto (7,93), seguidos de institutos e universidades (7,58 e 7,00, respectivamente).



#### 4.2.6. Calidade percibida

Gráfico IV.11. Calidade percibida dos servizos educativos



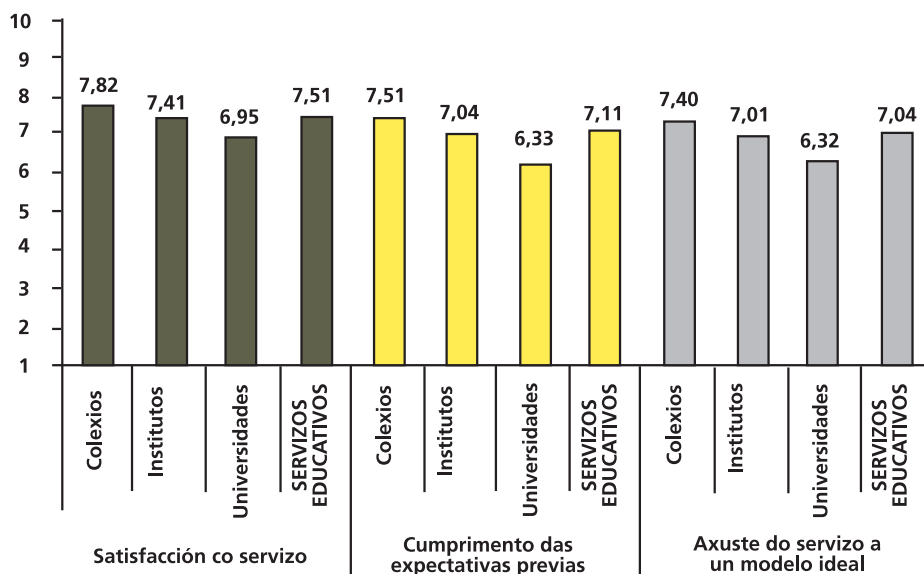
Táboa IV.36. Calidade percibida dos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,73	0,18	187	11,2
Institutos	7,34	0,23	124	7,4
Universidades	6,91	0,25	101	6,1
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,44</b>	<b>0,21</b>	<b>385</b>	<b>23,1</b>

A media das puntuacións referidas á calidade percibida dos colexios e os institutos excede con moito o 7 (7,73 e 7,34, respectivamente). As universidades, polo contrario, presentan unha puntuación algo máis baixa (6,91).

#### 4.2.7. Satisfacción

Gráfico IV.12. Satisfacción cos servizos educativos



Táboa IV.37. Satisfacción cos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,82	0,19	187	11,2
Institutos	7,41	0,21	123	7,4
Universidades	6,95	0,23	101	6,1
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,51</b>	<b>0,21</b>	<b>384</b>	<b>23,1</b>

Táboa IV.38. Comparación coas expectativas previas dos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,51	0,23	183	11,0
Institutos	7,04	0,25	123	7,4
Universidades	6,33	0,27	98	5,9
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,11</b>	<b>0,25</b>	<b>378</b>	<b>22,7</b>

Táboa IV.39. Axuste dos servizos educativos a un modelo ideal

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,40	0,23	182	10,9
Institutos	7,01	0,26	122	7,3
Universidades	6,32	0,29	100	6,0
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,04</b>	<b>0,25</b>	<b>377</b>	<b>22,6</b>

Tendencia parecida á avaliación da calidade dos tres servizos educativos experimenta a satisfacción co servizo, a comparación coas expectativas previas e o axuste do servizo a un modelo que o usuario podería considerar como ideal.

Aínda que nos tres aspectos son os colexios os mellor valorados, seguidos dos institutos e as universidades, quizais o máis destacable aquí sexa que as puntuacións medias destas tres cuestións descenden en todos os casos cando nos movemos dunha a outra das variables incluídas neste bloque. É dicir, as valoracións alcanzan as súas cotas máis altas no apartado que mide a satisfacción do usuario e descenden na comparación coas expectativas previas ou cun modelo ideal.

Por poñer o exemplo máis revelador: as universidades pasan dunha valoración media próxima ao 7 en satisfacción (6,95) a alcanzar as dúas valoracións máis baixas de todo a análise dos servizos educativos: 6,33 en cumprimento de expectativas e 6,32 en axuste a un modelo ideal.

#### 4.2.8. Queixas

Táboa IV.40. Presentación de queixas sobre os servizos educativos

		n	%
Colexios	Si	8	4,3
	Non	179	95,7
Institutos	Si	2	1,6
	Non	122	98,4
Universidades	Si	6	5,9
	Non	95	94,1
SERVIZOS EDUCATIVOS	Si	16	4,2
	Non	369	95,8

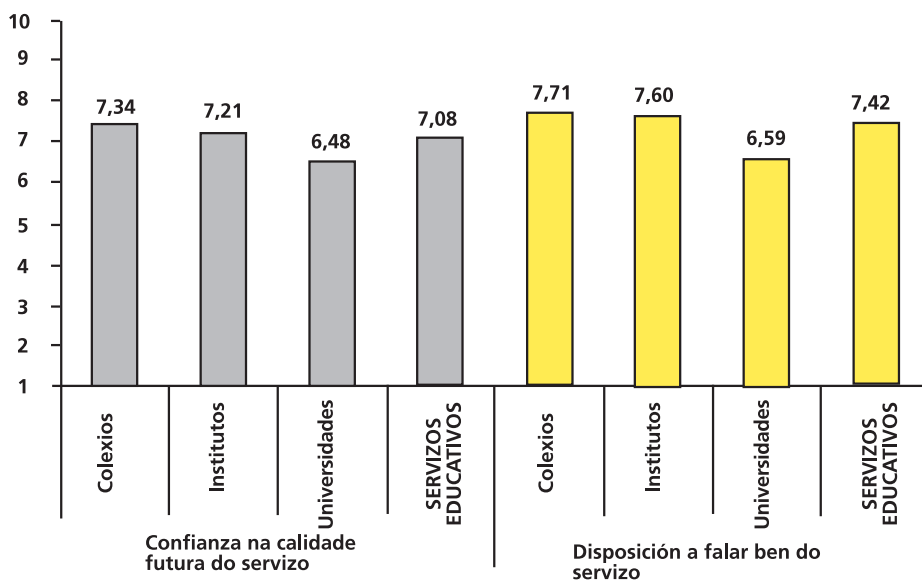
Táboa IV.41. Valoración do tratamento das queixas presentadas sobre os servizos educativos

	n	Media	C.V.
Colexios	8	4,50	0,07
Institutos	2	3,00	0,94
Universidades	6	4,67	0,48
SERVIZOS EDUCATIVOS	16	2,05	0,34

Como vén sendo habitual, a presentación de queixas é un comportamento que ten unha presenza máis ben testemuñal. Nesta ocasión son unicamente 16 os individuos que protestaron por algún aspecto dos colexios (8), institutos (2) ou universidades (6). O escaso volume da mostra impide comprobar con precisión a valoración do tratamento de tales queixas.

#### 4.2.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

Gráfico IV.13. Confianza e disposición a falar ben dos servizos educativos



Táboa IV.42. Confianza na calidade futura dos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,34	0,25	164	9,8
Institutos	7,21	0,26	104	6,2
Universidades	6,48	0,33	91	5,5
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,08</b>	<b>0,28</b>	<b>339</b>	<b>20,4</b>

Táboa IV.43. Disposición a falar ben dos servizos educativos

	Media	C.V.	n	%
Colexios	7,71	0,22	182	10,8
Institutos	7,60	0,25	120	7,2
Universidades	6,59	0,30	97	5,8
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,42</b>	<b>0,25</b>	<b>372</b>	<b>22,3</b>

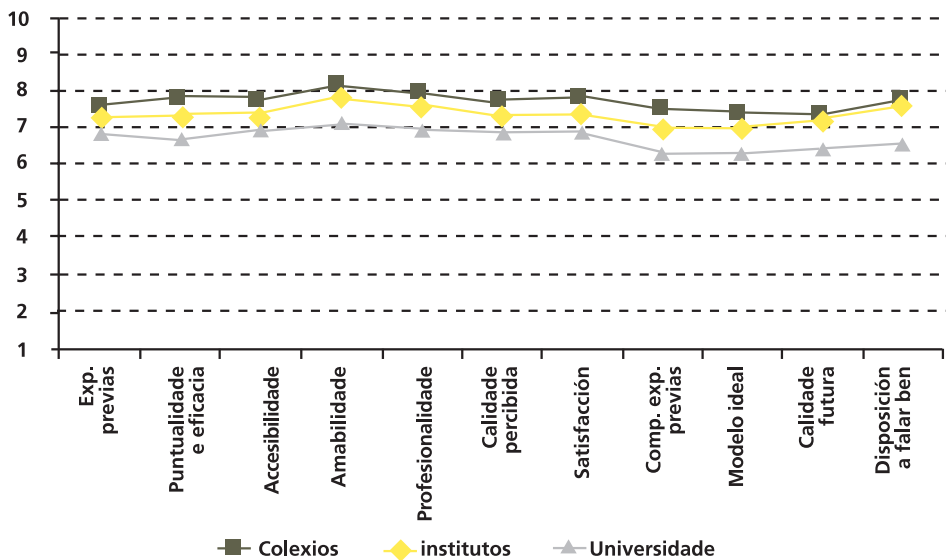
Os colexios e institutos obteñen medias máis altas –superiores ao 7– que a universidade, que non alcanza esta cifra, nin en confianza na calidade futura nin en disposición a falar ben do servizo. A principal diferenza entre ambas as cuestións radica en que as medias son algo maiores en disposición a falar ben do servizo que en confianza na calidade futura.

Como se sinalou máis arriba, é probable que a peor valoración que fan os enquisados das universidades ao longo de todas as dimensións obxecto de estudo se deba en gran medida a que son os únicos informantes que na súa maioría son usuarios directos do servizo; é dicir, os únicos cuxa valo-

ración se basea na experiencia inmediata que teñen do uso do servizo. Polo contra, colexios e institutos reciben puntuacións de enquisados que, na maioría dos casos, realmente non son os seus usuarios, xa que a nosa mostra exclúe os menores de 18 anos, o cal impide que os entrevistados sexan usuarios directos dos colexios e limita moito o número dos dos institutos. Outra explicación, acaso complementaria, podería estar no peculiar perfil sociodemográfico dos informantes que dan a súa valoración sobre a universidade.

Estes dous factores poderían estar no fondo da maior valoración da que gozan os colexios e os institutos ao longo de todos os aspectos analizados na rama educativa, que queda claramente en evidencia no gráfico IV.14. Nel pódese apreciar –igual que sucedía no anterior apartado dedicado aos servizos sanitarios– unha pauta de variación común aos tres servizos educativos e, sobre todo, unha xerarquía que se mantén sen cambios ao longo de todas as dimensións estudadas: o servizo mellor valorado son os colexios, despois os institutos e, finalmente, as universidades.

**Gráfico IV.14. Valoración dos servizos educativos**



## Resumo

1. A inmensa maioría dos enquisados (máis dun 75% para os tres servizos educativos) cre que tanto colexios, institutos como universidades son unha competencia pertencente á Xunta de Galicia.
2. Os colexios son o servizo mellor valorado no apartado de expectativas previas, puntualidade e eficiencia, accesibilidade, amabilidade e profesionalidade do persoal que dispensa o servizo, calidade, satisfacción, comparación coas expectativas previas, axuste a un servizo ideal, confianza na calidade futura e disposición a falar ben do servizo. Dentro desta maior valoración, destaca a nota media obtida en amabilidade do persoal dispensador do servizo, única media que supera o 8 de toda a rama educativa. Outro elemento a ter en conta é a tendencia cara a unha puntuación menos alta nos apartados de calidade futura do servizo e disposición a falar ben del, por comparación a outros apartados, sobre todo as expectativas previas.
3. Os institutos ocupan a segunda posición na valoración media dos enquisados. As súas puntuacións máis altas localízanse, como vén sendo habitual, nas seccións de amabilidade e profesionalidade do persoal que presta o servizo. Porén, do lado das mellores valoracións hai que anotar tamén a disposición a falar ben do servizo, que obtén unha media especialmente alta.
4. As universidades son o servizo educativo peor valorado. O máis común é que as súas puntuacións non superen a barreira do 7. As únicas excepcións a esta regra prodúcense na puntuación que os entrevistados fan da accesibilidade do servizo e da amabilidade e profesionalidade dos profesionais das universidades. Do lado das peores valoracións hai que falar do cumprimento de expectativas, o axuste a un servizo ideal e a confianza na calidade futura.
5. En resumo, os colexios son o servizo mellor valorado en todas seccións da análise, seguidos polos institutos e, a unha maior distancia, polas universidades, o único servizo educativo que, en moitas partes do estudo, descende da barreira do 7. A experiencia directa no uso do servizo por parte do entrevistado podería explicar, polo menos en parte, esta tendencia.
6. Os puntos fortes nos servizos educativos localízanse nos apartados de amabilidade, profesionalidade e accesibilidade ao servizo, mentres que as áreas peor valoradas son o axuste a un servizo ideal e a confianza na calidade futura.

#### 4.2.10. Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos

A significatividade das diferenzas de medias dos servizos educativos encóntranse directamente influídas polo volume da mostra. Para poder facernos unha idea da súa magnitude resulta de utilidade a seguinte táboa.

Táboa IV.44. Nivel de uso dos servizos educativos entre os tres servizos máis recentes

		Colexios		Institutos		Universidades	
		n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	87	46,5	66	53,2	56	55,4
	Homes	100	53,5	58	46,8	45	44,6
Idade	18-24	4	2,1	33	26,6	53	52,5
	25-34	46	24,6	6	4,8	17	16,8
	35-49	126	67,4	62	50,0	13	12,9
	50-64	11	5,9	23	18,5	16	15,8
	65 e máis	-	-	-	-	2	2,0
Estudos	Sen estudos	12	6,4	12	9,7	10	9,9
	Primarios	60	32,1	52	41,9	8	7,9
	FP	41	21,9	19	15,3	8	7,9
	Bacharelato	33	17,6	25	20,2	57	56,4
	Superiores	41	21,9	16	12,9	18	17,8
Actividade	Activos	147	78,6	71	57,3	34	33,7
	Xubilados	4	2,1	4	3,2	2	2,0
	Estudantes	4	2,1	27	21,8	53	52,5
	Amas de casa	32	17,1	22	17,7	12	11,9
Hábitat	Ata 10.000	57	30,5	43	34,7	8	7,9
	10.001-50.000	75	40,1	49	39,5	32	31,7
	50.001-100.000	24	12,8	17	13,7	17	16,8
	Máis de 100.000	31	16,6	15	12,1	44	43,6
<b>TOTAL</b>		<b>187</b>	<b>100</b>	<b>124</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

As cuestións máis interesantes na análise do volume da mostra tendo en conta as nosas habituais cinco variables de segmentación son as seguintes:

1. Tanto para colexios como para institutos a maioría da mostra (67%, e 50%, respectivamente) localízase entre aqueles entrevistados que teñen entre 35 e 49 anos, mentres que para a universidade máis da metade dos seus usuarios (53%) son mozos (18-24 anos).
2. A gran maioría do volume da mostra dos colexios (79%) e dos institutos (57%) son activos, mentres que os estudantes –como parece lóxico– conforman o grosor das universidades (53%).
3. As dúas primeiras categorías de hábitat (ata 10.000 habitantes e entre 10.001-50.000) engloban, case por igual, máis do 70% da mostra dos colexios e institutos. Nos municipios de entre 10.001 e 50.000 habitantes e nas grandes cidades (máis de 100.000) é onde se encontra o grosor dos entrevistados usuarios das universidades (32% e 44%, respectivamente).

#### 4.2.10.1. Satisfacción co servizo

Táboa IV.45. Satisfacción cos servizos educativos segundo o sexo

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	7,91	1,55	7,71	1,46
Institutos	7,36	1,76	7,46	1,38
Universidades	6,88	1,47	7,04	1,80
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,55</b>	<b>1,61</b>	<b>7,47</b>	<b>1,56</b>

Non é posible encontrar diferenzas estatisticamente significativas e/ou substantivamente relevantes na valoración da satisfacción cos servizos educativos entre mulleres e homes.

Táboa IV.46. Satisfacción cos servizos educativos segundo a idade

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	8,25	2,36	8,00	1,30	7,72	1,58	8,00	1,26	-	-
Institutos	7,30	1,47	7,50	1,52	7,25	1,63	7,96	1,64	-	-
Universidades	6,68	1,66	7,06	1,75	7,15	1,14	7,25	1,48	9,50	0,71
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>6,97</b>	<b>1,67</b>	<b>7,72</b>	<b>1,48</b>	<b>7,61</b>	<b>1,54</b>	<b>7,76</b>	<b>1,55</b>	<b>9,50</b>	<b>0,71</b>

Tampouco se encontran diferenzas significativas en relación coa idade. En realidade, o máis destacable na táboa que computa a incidencia da idade nas valoracións medias da satisfacción co servizo é a elevada puntuación que reciben os colexios, que case sempre supera o 8. Ningún outro servizo consegue unha media tan alta, se exceptuamos a excentricidade das valoracións dos máis vellos ás universidades, que non é fiable polo reducido número de casos en que se basea (só 2).

A cifra máis baixa e única que descende da barreira psicolóxica do 7 (6,68) localízase na valoración media dos máis novos ás universidades.

Táboa IV.47. Satisfacción cos servizos educativos segundo o nivel de estudos do entrevistado

	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	8,00	1,54	8,07	1,36	7,61	1,58	7,58	1,73	7,80	1,45
Institutos	7,50	1,68	7,39	1,44	7,32	1,53	6,84	1,82	8,38	1,36
Universidades	7,80	1,14	7,50	0,76	7,63	1,69	6,72	1,60	6,67	1,94
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,93</b>	<b>1,42</b>	<b>7,81</b>	<b>1,30</b>	<b>7,52</b>	<b>1,58</b>	<b>7,01</b>	<b>1,71</b>	<b>7,66</b>	<b>1,69</b>

Obsérvase unha lixeira tendencia cara a unha maior satisfacción cos colexios nos dous primeiros niveis de estudo (8,00 e 8,07), por contraste co resto de grupos (estudos superiores, 7,80; bacharelato, 7,58 e FP, 7,61).



Na valoración da satisfacción cos institutos destaca o 8,38 que lles outorgan os entrevistados con estudos superiores. Superando a barreira do 7 encóntranse todos os demais niveis de estudos, excepto o bacharelato (6,84).

Non se presentan datos sobre diferenzas segundo a relación coa actividade do entrevistado, debido ao reducido volume mostral dispoñible para moitas das súas categorías, que fai inviable calquera análise. O mesmo sucederá na próxima epígrafe a propósito da avaliación da accesibilidade do servizo.

**Táboa IV.48. Satisfacción cos servizos educativos segundo o tamaño do municipio de residencia**

	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	8,11	1,35	7,48	1,64	8,33	1,34	7,71	1,44
Institutos	7,65	1,62	7,06	1,74	7,59	1,37	7,64	1,01
Universidades	7,00	1,07	6,97	1,64	6,65	2,03	7,05	1,54
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,94</b>	<b>1,37</b>	<b>7,28</b>	<b>1,68</b>	<b>7,63</b>	<b>1,72</b>	<b>7,35</b>	<b>1,48</b>

Na valoración dos colexios tendo en conta o municipio de residencia do enquisado, a primeira e terceira categorías superan o 8 (8,11 e 8,33; respectivamente), mentres que a segunda e cuarta quedan en valores sensiblemente máis baixos (7,48 e 7,71).

No caso dos institutos pódese establecer unha contraposición entre os municipios de entre 10.001 e 50.000 habitantes, que son os menos satisfeitos co servizo (7,06), e o resto de categorías.

#### 4.2.10.2. Accesibilidade do servizo

**Táboa IV.49. Accesibilidade dos servizos educativos segundo o sexo**

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	7,83	1,46	7,80	1,22
Institutos	7,61	1,56	7,35	1,49
Universidades	6,91	1,82	7,16	1,66
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,55</b>	<b>1,60</b>	<b>7,51</b>	<b>1,46</b>

Non se observan diferenzas estatisticamente significativas entre as valoracións medias que mulleres e homes realizan da accesibilidade dos servizos educativos. As diferenzas entre uns e outros son mínimas. Simplemente cabería destacar que a valoración feminina da universidade é a que alcanza a cifra máis baixa (6,91) e a única que descende da barreira psicolóxica do 7.

Táboa IV.50. Accesibilidade dos servizos educativos segundo a idade

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	8,25	2,36	7,83	1,22	7,78	1,36	8,10	1,52	-	-
Institutos	7,24	1,73	7,67	1,03	7,31	1,52	8,26	1,10	-	-
Universidades	6,65	1,79	7,41	1,94	7,62	1,33	7,20	1,47	8,00	2,83
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>6,93</b>	<b>1,83</b>	<b>7,71</b>	<b>1,41</b>	<b>7,66</b>	<b>1,38</b>	<b>7,89</b>	<b>1,39</b>	<b>8,00</b>	<b>2,83</b>

Aínda que non encontramos diferenzas estatisticamente significativas nin especialmente avultadas nas valoracións da accesibilidade do servizo tendo en conta a idade do entrevistado, si podemos establecer unha lixeira tendencia na orientación das medias.

Na puntuación da accesibilidade dos institutos (8,26), destaca a alta valoración dos usuarios de entre 50 e 64 anos, en contraste co resto da mostra, que se mantén en valores moi similares e certamente máis baixos (7,24 entre os de 18-24; 7,67 para os de 25-34 e 7,31 nos de entre 35-49).

Se tivésemos que destacar un dato para as universidades, este sería a baixa valoración en accesibilidade do servizo que mostran os entrevistados máis novos (18-24). Os demais tramos de idade sitúanse todos por encima do 7 en valoración media (7,41; 7,62; 7,20 e 8,00 respectivamente).

Pero, por encima de todas estas leves tendencias, é importante notar que as valoracións medias adoitan ser case sempre máis altas nos colexios, despois nos institutos e, por último, nas universidades.

Táboa IV.51. Accesibilidade dos servizos educativos segundo o nivel de estudos do entrevistado

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios*	8,27	1,49	8,10	1,19	7,27	1,55	7,58	1,37	8,02	1,15
Institutos	8,08	1,31	7,35	1,69	7,42	1,30	7,16	1,60	8,06	1,06
Universidades	8,11	1,05	7,38	1,30	8,00	1,51	6,59	1,68	7,22	2,13
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>8,30</b>	<b>1,17</b>	<b>7,74</b>	<b>1,41</b>	<b>7,38</b>	<b>1,51</b>	<b>7,00</b>	<b>1,63</b>	<b>7,87</b>	<b>1,47</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$

Nos colexios existe unha diferenza estatisticamente significativa entre a media que ofrecen os entrevistados con estudos primarios (8,10) e aqoueloutros que cursaron formación profesional (7,27).

A tendencia xeral das puntuacións do servizo, de ser representada graficamente, adoptaría unha forma de U: os enquisados sen estudos son os que ofrecen unha puntuación máis alta na accesibilidade dos colexios (8,27), de aí descéndese de maneira imperceptible aos xa comentados 8,10 de puntuación media dos estudos primarios, cifra que se diferencia de modo estatisticamente significa-

tivo do solo da táboa, o 7,27 dos enquisados con nivel de estudos FP. As dúas últimas categorías aumentan as súas puntuacións (7,58 e 8,02 dos niveis de estudo bacharelato e superiores, respectivamente) e, aínda que non alcanzan os valores de partida, aproxímanse moito a eles.

As valoracións medias da accesibilidade dos institutos tamén adopta unha forma de U. A cota máis alta corresponde aos entrevistados sen estudos terminados (8,08), desde onde se descende considerablemente (7,35 dos primarios, 7,42 da FP e 7,16 do bacharelato) para, na última categoría, aumentar ata cotas parecidas ás dos sen estudos (superiores, 8,02).

**Táboa IV.52. Accesibilidade dos servizos educativos segundo o tamaño do municipio de residencia**

	(a)		(b)		(c)		(f)	
	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Colexios	8,02	1,27	7,53	1,56	8,25	0,94	7,80	1,06
Institutos	7,77	1,49	7,00	1,74	8,06	0,90	7,64	0,93
Universidades	7,13	1,36	7,19	1,96	6,82	2,01	6,95	1,58
<b>SERVIZOS EDUCATIVOS</b>	<b>7,94</b>	<b>1,34</b>	<b>7,28</b>	<b>1,71</b>	<b>7,73</b>	<b>1,46</b>	<b>7,36</b>	<b>1,38</b>

Os colexios son o servizo educativo que conta cunha maior valoración en accesibilidade en todos os niveis de hábitat. Dentro desta maior valoración destaca a media dos municipios de entre 50.001 e 100.000 habitantes (8,25), que, xunto cos lugares de ata 10.000 (8,02), son os dous niveis de hábitat que mellor puntúan a accesibilidade do servizo de colexios.

Nos institutos prodúcese unha diferenciación básica entre o grupo que peor valora a accesibilidade –os enquisados de municipios cunha poboación comprendida entre 10.001 e 50.000 habitantes (7,00)– e o resto de grupos que, por esta orde, puntúan bastante mellor: 50.001-100.000 8,06; ata 10.000 7,77 e máis de 100.000, 7,64.

O dato que máis chama a atención para os servizos universitarios é a media en accesibilidade dos enquisados de municipios de entre 50.001 e 100.000 habitantes, bastante baixa en comparación coas puntuacións para os outros dous servizos educativos. Dentro das puntuacións de accesibilidade da universidade, a media deste colectivo (50.001-100.000; 6,82) é bastante similar a todos os demais grupos.

## Resumo

1. Non se observan diferenzas estatisticamente significativas nas puntuacións que mulleres e homes lles outorgan á satisfacción e a accesibilidade dos tres servizos educativos obxecto de estudo.
2. A idade ofrece algunhas tendencias un pouco máis definidas aínda que ningunha delas é estatisticamente significativa. No referente á satisfacción co servizo, destaca a baixa media que

mostran os mozos para as universidades. Recordemos que se trata dun colectivo de usuarios directos, polo que as súas valoracións proceden da súa experiencia persoal. Este tipo de información podería estar baseada en criterios diferentes –e, acaso, ser considerada máis fidedigna– que a que achegan os usuarios cun uso máis indirecto dos servizos educativos. Na avaliación da accesibilidade hai que anotar a baixa valoración dos entrevistados de entre 50-64 anos para os institutos, ademais da xa mencionada tendencia dos mozos a valorar baixo os servizos universitarios.

- Os entrevistados sen estudos terminados ou con estudos primarios son os que máis satisfeitos están cos colexios, fronte aos demais niveis de estudo, que puntúan algo máis baixo. A media máis alta nos institutos localízase, no entanto, nos enquisados con niveis superiores.
- As puntuacións da accesibilidade dos colexios tendo en conta o nivel de estudos do entrevistado describen unha forma de U: os primeiros dous niveis de estudo comezan puntuando alto, o solo tócase na FP e a partir de aquí as puntuacións ascenden lixeiramente. A forma de U tamén se observa nas puntuacións aos institutos.
- Tanto en satisfacción co servizo como no concernente á avaliación da súa accesibilidade, os diferentes niveis de hábitat ofrecen, para os colexios, unha tendencia a unha valoración maior no primeiro (ata 10.000 habitantes) e terceiro (50.001-100.000) niveis que nos outros dous. Nas puntuacións da accesibilidade dos institutos pódese sinalar a diferenza entre a media dos municipios de 10.001-50.000 habitantes (media máis baixa) e o resto (con puntuacións algo máis altas).

### 4.3. Servizos administrativos e de emprego

#### 4.3.1. Xestión do servizo

Táboa IV.53. Atribución da xestión dos servizos administrativos e de emprego

	Usuarios		Atribución de xestión			NS/NC
	n	%	Admón. central	Admón. autonómica	Concello	
Servizos administrativos	320	19,2	5,9%	47,5%	33,4%	13,2%
Servizo de emprego	107	6,4	16,9%	62,2%	4,7%	16,2%

Como paso previo aos comentarios desta sección, é preciso advertirlle ao lector que a construción deste bloque de análise máis que obedecer a criterios de características comúns –como sucedía nas epígrafes precedentes– reside agora moito máis nunha cuestión práctica e de organización da exposición. Parece evidente que os servizos administrativos que dispensan as diferentes administracións públicas non comparten demasiadas características cos servizos de emprego. Porén, decidimos tratalos de maneira conxunta para evitar a excesiva dispersión da análise. Os comentarios que aquí comezan tratarán cada servizo de forma separada, aínda que, insistimos, por cuestións organizativas se presenten conxuntamente.

Entrando xa en materia, hai que destacar o nada desdeñable número de usuarios que, dentro dos últimos doce meses, tiveron que facer uso dalgún tipo de servizo administrativo (320, 19%). Os usuarios dos servizos de emprego, no entanto, son bastantes menos (107, 6%).

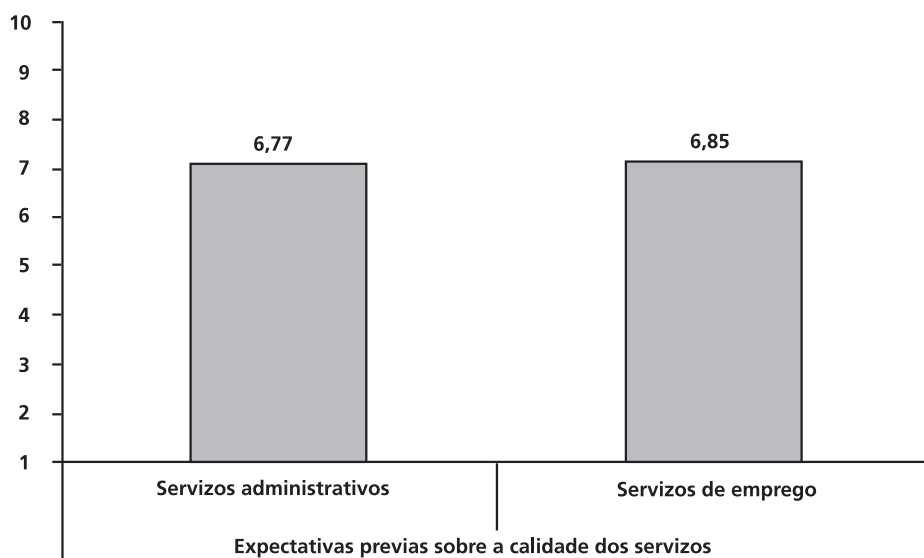
No apartado da atribución da xestión do servizo, e se falamos dos servizos administrativos, o 48% dos que os usaron sinalan a Xunta de Galicia como a encargada da súa xestión, mentres que un 33% mencionan os concellos. Convén ter en conta que, neste último caso, é probable que as diferenzas na identificación no organismo encargado da súa xestión teñan que ver simplemente con que os usuarios realizaron trámites ante diferentes administracións.

A atribución nos servizos de emprego é máis unánime, xa que unha clara maioría dos entrevistados (62%) cre que son unha competencia do Goberno galego, fronte á Administración central (17%) e o NS/NC (16%). Os concellos apenas teñen peso nas respostas dos nosos entrevistados (8%).

#### 4.3.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Antes de comezar co comentario pormenorizado de cada un destes dous servizos, é preciso notar que –comparados cos servizos analizados ata aquí (servizos sanitarios e servizos educativos)– a puntuación xeral, para todas as cuestións obxecto de estudo, é sensiblemente inferior. A valoración media dos servizos de emprego e, sobre todo, dos servizos administrativos nunca supera o 8 de puntuación e, en moitos apartados, nin sequera é capaz de superar a barreira do 7.

Gráfico IV.15. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos administrativos e de emprego



**Táboa IV.54. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos administrativos e de emprego**

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,77	0,27	320	19,2
Servizo de emprego	6,85	0,28	107	6,4

A valoración media no apartado de expectativas previas que os enquisados manteñen dos servizos administrativos non alcanza o limiar do 7 (6,77). E outro tanto sucede cos servizos de emprego (6,85).

### 4.3.3. Información

Como vén sendo habitual, non contamos con suficiente base mostral para analizar a calidade da información subministrada aos que a demandaron. Soamente en torno a un 9% dos entrevistados, en ambos os casos, solicitou información. Se falamos en termos absolutos, un total de 29 persoas requiriron información sobre algún dos servizos integrados dentro do que denominamos servizos administrativos e aínda menos –10– fixeron o propio cos servizos de emprego.

**Táboa IV.55. Solicitud de información sobre os servizos administrativos e de emprego**

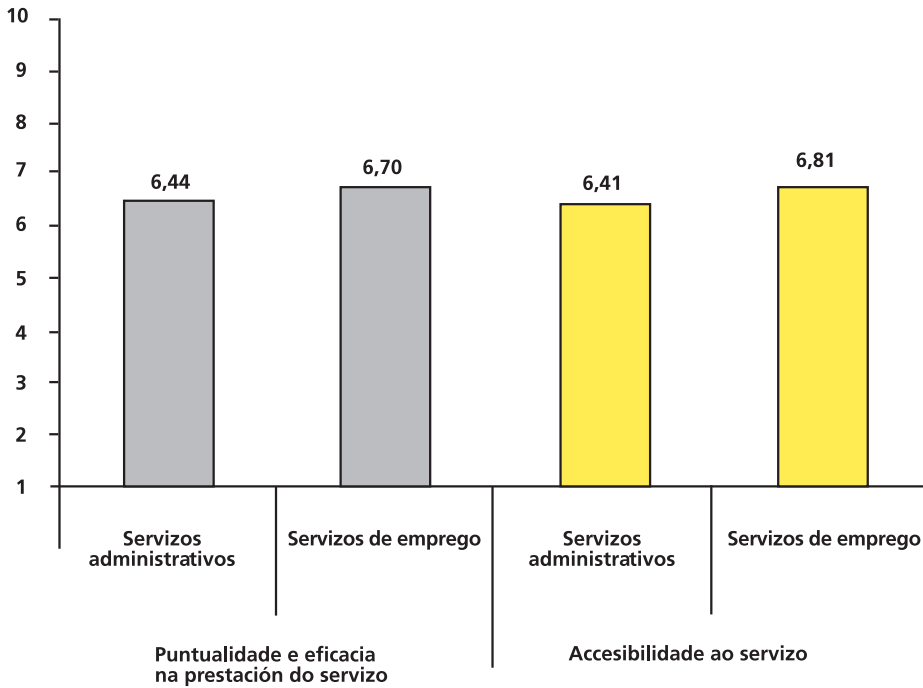
		n	%
Servizos administrativos	Si	29	9,1
	Non	291	90,9
Servizos de emprego	Si	10	9,3
	Non	97	90,7

**Táboa IV.56. Accesibilidade e claridade da información dos servizos administrativos e de emprego**

	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Servizos administrativos	29	6,17	0,38	28	6,71	0,31
Servizos de emprego	10	7,10	0,38	10	6,90	0,39

#### 4.3.4. Proceso

Gráfico IV.16. Puntualidade e accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego



Táboa IV.57. Puntualidade e eficiencia dos servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,44	0,32	320	19,2
Servizo de emprego	6,70	0,30	107	6,4

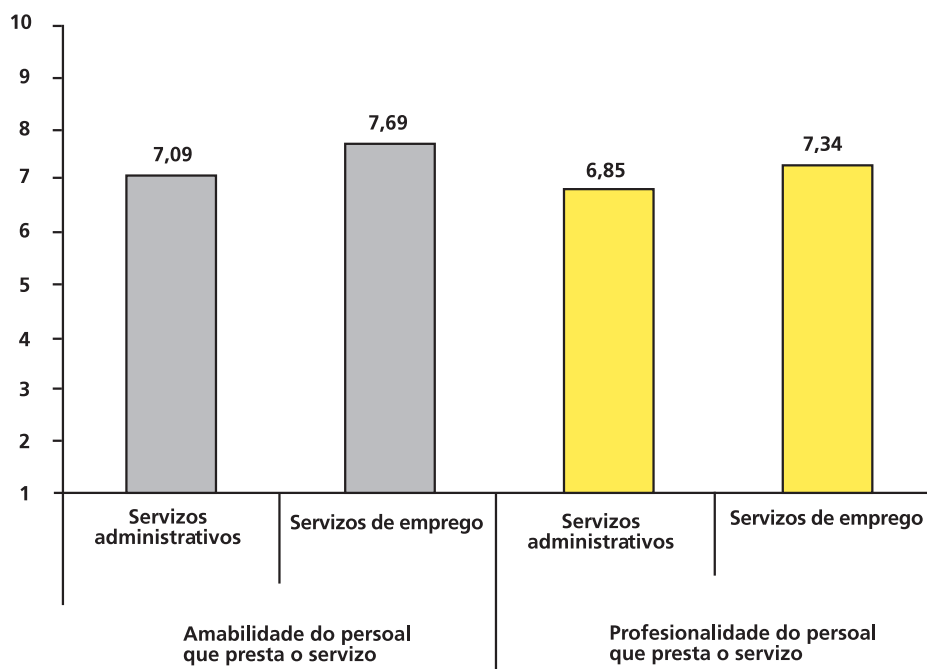
Táboa IV.58. Accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,41	0,31	319	19,2
Servizo de emprego	6,81	0,28	107	6,4

Pasando agora a analizar o proceso de prestación dos servizos administrativos, obsérvase unha puntuación media practicamente idéntica nos apartados de puntualidade e eficiencia (6,44) e de accesibilidade do servizo (6,41). O mesmo sucede cos máis específicos servizos de emprego (6,70 fronte a 6,81).

### 4.3.5. Atención ao usuario

Gráfico IV.17. Amabilidade e profesionalidade do persoal que presta os servizos administrativos e de emprego



Táboa IV.59. Amabilidade do persoal que presta os servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	7,09	0,29	320	19,2
Servizo de emprego	7,69	0,26	106	6,4

Táboa IV.60. Profesionalidade do persoal que presta os servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,85	0,30	319	19,2
Servizo de emprego	7,34	0,28	86	5,2

Tanto para os servizos administrativos como para os de emprego, o bloque de atención ao usuario é o que alcanza medias máis altas, dentro da tendencia xeral de valoración inferior ás recibidas polo resto de servizos públicos analizados neste informe. Para ambos os servizos encontramos aquí as dúas medias máis elevadas que reciben: en amabilidade do persoal que presta o servizo, primeiro, e en profesionalidade de tal persoal, en segundo lugar.

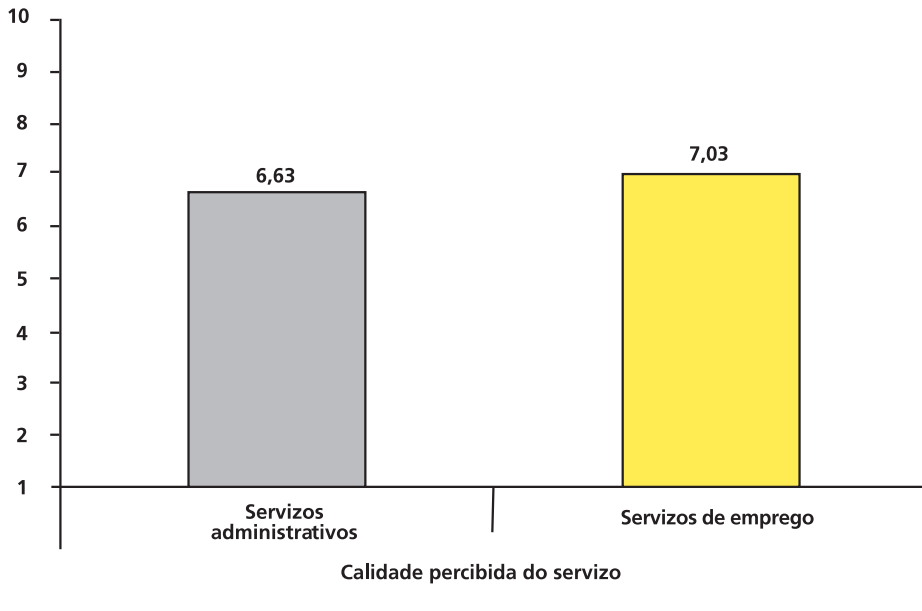
Os servizos administrativos superan, por primeira e única vez en todo a análise, a barreira do 7 (7,09) en puntuación que os usuarios lle outorgan á amabilidade do persoal que presta o servizo. Un pouco por debaixo sitúase a nota da profesionalidade do persoal, que volve a valores en torno ao 6 alto (6,85).



O mesmo sucede cos servizos de emprego, aínda que sobre cifras sensiblemente máis altas. A media máis elevada alcanzada por estes servizos sitúase en amabilidade (7,69) e a segunda en profesionalidade (7,34).

#### 4.3.6. Calidade percibida

Gráfico IV.18. Calidade percibida dos servizos administrativos e de emprego



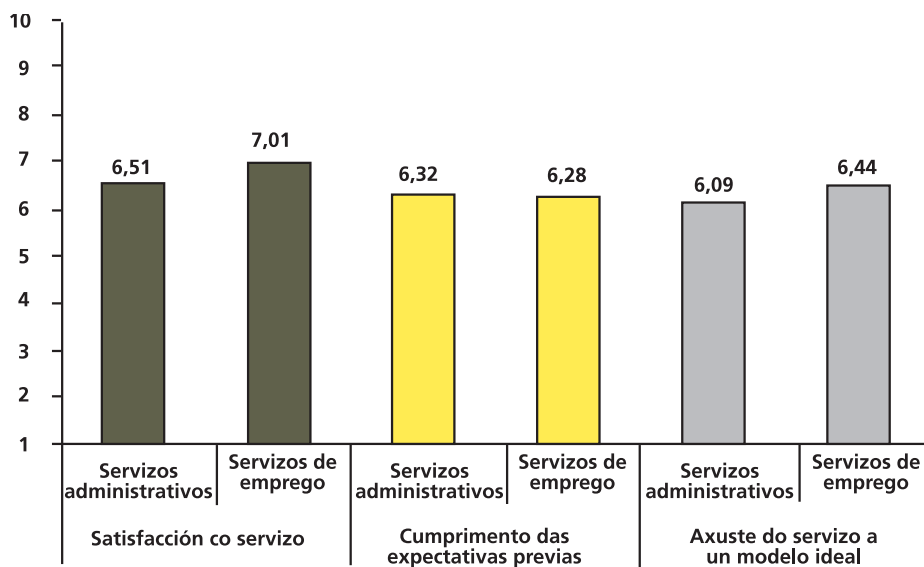
Táboa IV.61. Calidade percibida dos servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,63	0,30	320	19,2
Servizo de emprego	7,03	0,28	107	6,4

Un pouco máis modestas son as avaliacións da calidade percibida destes servizos. Os servizos administrativos alcanzan un 6,63 de valoración media e os de emprego un 7,03.

### 4.3.7. Satisfacción

Gráfico IV.19. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego



Táboa IV.62. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,51	0,31	319	19,2
Servizo de emprego	7,01	0,30	107	6,4

Táboa IV.63. Comparación coas expectativas previas dos servizos administrativos e de emprego

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,32	0,32	314	18,9
Servizo de emprego	6,41	0,31	107	6,4

Táboa IV.64. Axuste dos servizos administrativos e de emprego a un modelo ideal

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,09	0,33	310	18,6
Servizo de emprego	6,44	0,32	103	6,2

Os servizos administrativos son lixeiramente mellor valorados no apartado de satisfacción co servizo que nos outros dous: 6,51 fronte a 6,32 en comparación coas expectativas previas e 6,09 do axuste do servizo co que se podería considerar un servizo ideal, a media máis baixa da rama.

Algo parecido sucede cos servizos de emprego, aínda que de maneira aínda máis pronunciada: 7,01 fronte a 6,41 en comparación coas expectativas previas e 6,44 en axuste do servizo a un modelo ideal.

Nesta última cuestión as puntuacións soportan o valor máis baixo de todo o estudo para os servizos administrativos (6,09) e o terceiro máis baixo para os de emprego (6,44).

#### 4.3.8. Queixas

Táboa IV.65. Presentación de queixas sobre os servizos administrativos e de emprego

		n	%
Servizos administrativos	Si	14	4,4
	Non	306	95,6
Servizos de emprego	Si	2	1,9
	Non	105	98,1

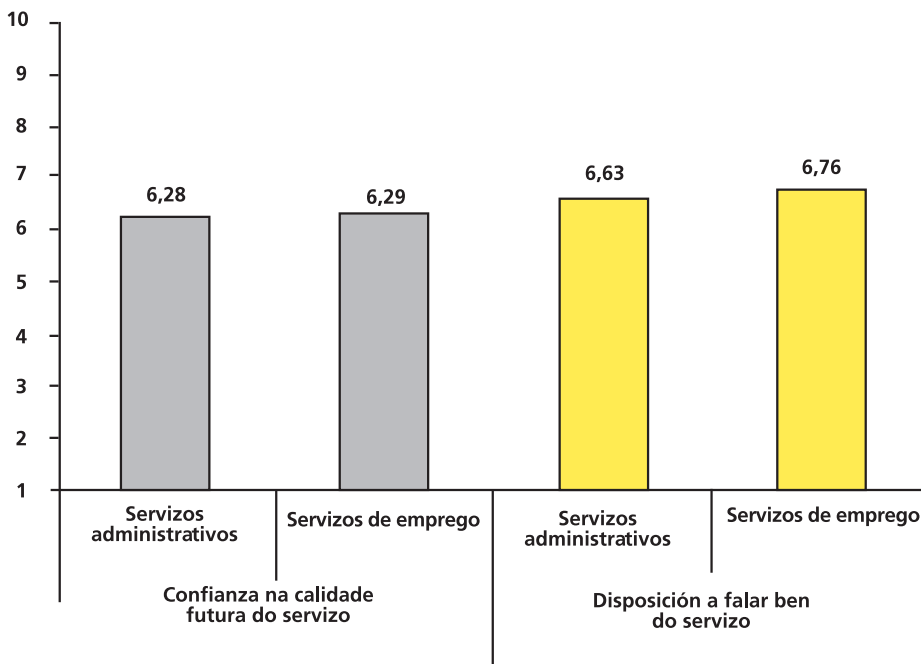
Táboa IV.66. Valoración do tratamento das queixas sobre os servizos administrativos e de emprego

	n	Media	C.V..
Servizos administrativos	14	5,29	0,64
Servizo de emprego	2	4,00	0,35

Moi poucos foron os entrevistados que presentaron queixas, tanto no referente aos servizos administrativos (14) como nos de emprego (2). A valoración do tratamento de tales queixas, como vén sendo habitual, é bastante baixa. Cífrase nun 5,29 para os servizos administrativos, mentres que o dato dos servizos de emprego (4,00) debe ser omitido, dado que se basea en só 2 individuos.

#### 4.3.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

Gráfico IV.20. Confianza e disposición a falar ben dos servizos administrativos e de emprego



**Táboa IV.67. Confianza na calidade futura do servizo dos servizos administrativos e de emprego**

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,28	0,34	281	16,9
Servizo de emprego	6,29	0,35	72	4,3

**Táboa IV.68. Disposición a falar ben dos servizos administrativos e de emprego**

	Media	C.V.	n	%
Servizos administrativos	6,63	0,33	298	17,9
Servizo de emprego	6,76	0,30	101	6,1

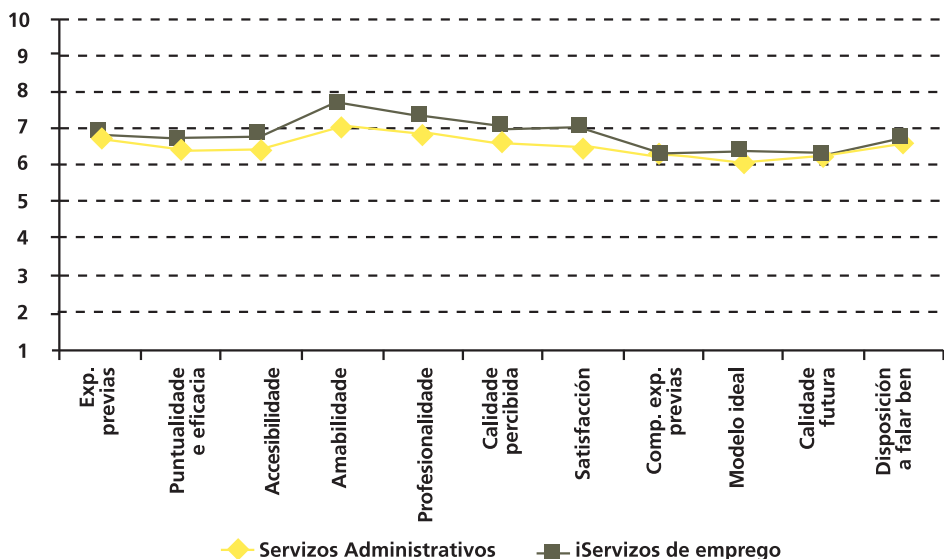
As medias sobre confianza na calidade futura do servizo e sobre a posibilidade de que o enquisado fale ben do servizo no futuro non son demasiado altas en comparación co resto de dimensións analizadas ata aquí, coa excepción do axuste do servizo a un modelo ideal, que acabamos de comentar.

Tanto os servizos administrativos como os de emprego encontran na confianza na calidade futura do servizo a súa segunda media máis baixa (6,28 e 6,29, respectivamente). As puntuacións, no entanto, experimentan un lixeiro ascenso na última cuestión, a que avalía a posibilidade de que se conte a experiencia en termos positivos a terceiras persoas.

En todo caso, non está demais ter presente que a comparación entre os servizos administrativos e os demais ata agora examinados non se pode facer sen valorar as diferenzas existentes tanto na natureza dos propios servizos como no tipo de relación que con eles manteñen os usuarios. Por un lado, é moi probable que, a diferenza do que ocorre cos servizos educativos e sanitarios, a maioría dos cidadáns vexan a utilización dos servizos administrativos como unha carga ou obriga á que deben facer fronte máis que como a percepción dunha prestación que lles supoña un beneficio inmediato. Por outro lado, o carácter monopolístico que é propio de moitos servizos públicos exacerbase no caso dos de carácter administrativo, o cal fai que a relación do cidadán con estes servizos teña un carácter máis visiblemente coactivo. Agora ben, hai investigacións que puxeron de manifesto que estas características poden estar asociadas a peores valoracións (Brown, 2007).

A modo de colofón, o seguinte gráfico resume as puntuacións que fomos comentando ao longo de todo este apartado dedicado aos servizos administrativos e de emprego.

Gráfico IV.21. Valoración dos servizos administrativos e de emprego



## Resumo

- Os servizos administrativos son un dos peor valorados de entre os sometidos a estudo neste informe. As súas puntuacións –excepto no apartado de amabilidade do persoal que presta o servizo– non logran supera nunca o 7 de valoración media.
- O aspecto que conta con menor aceptación nos servizos administrativos é o axuste a un servizo ideal, en primeiro lugar, e a confianza na calidade futura, en segundo. En medias tamén baixas móvense tanto o cumprimento de expectativas e a accesibilidade do servizo como a puntualidade e eficiencia. A única media que supera o 7 localízase na amabilidade do profesional que presta o servizo.
- Os servizos de emprego conseguen medias lixeiramente superiores aos administrativos, concentrando as súas puntuacións máis altas nos apartados de amabilidade do persoal que presta o servizo, profesionalidade de tal persoal, calidade e satisfacción con este. Do lado das máis reducidas hai que contabilizar o cumprimento de expectativas e a confianza na calidade futura do servizo.
- O punto forte, tanto nos servizos administrativos como nos de emprego, localízase nos apartados de amabilidade e profesionalidade do persoal que presta o servizo, aínda que incluso aquí encontramos puntuacións inferiores ás observadas para outros servizos. Os aspectos peor puntuados corresponden á comparación coas expectativas previas á recepción do servizo e ao axuste deste a un modelo ideal.

### 4.3.10. Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos

Táboa IV.69. Nivel de uso dos servizos administrativos e de emprego entre os tres servizos máis recentes

		Servizos administrativos		Servizos de emprego	
		n	%	n	%
Sexo	Mulleres	137	42,8	60	56,1
	Homes	183	57,2	47	43,9
Idade	18-24	45	14,1	14	13,3
	25-34	78	24,4	31	29,0
	35-49	89	27,8	40	37,4
	50-64	62	19,4	22	20,6
	65 e máis	46	14,4	-	-
Estudos	Sen estudos	55	17,2	10	9,3
	Primarios	46	14,4	32	29,9
	FP	58	18,1	25	23,4
	Bacharelato	67	20,9	18	16,8
	Superiores	93	29,1	22	20,6
Actividade	Activos	211	65,9	89	83,2
	Xubilados	57	17,8	4	3,7
	Estudantes	25	7,8	6	5,6
	Amas de casa	26	8,1	8	7,5
Hábitat	Ata 10.000	112	35,0	45	42,1
	10.001-50.000	86	26,9	40	37,4
	50.001-100.000	48	15,0	5	4,7
	Máis de 100.000	74	23,1	17	15,9
<b>TOTAL</b>		<b>320</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Os servizos administrativos e os de emprego presentan unha distribución da mostra bastante máis equilibrada que outros servizos públicos analizados ata aquí.

Soamente nas dúas últimas variables –relación coa actividade e hábitat– se poden apreciar diferenzas importantes. A maioría dos enquisados que se declaran usuarios dos servizos administrativos (66%) son activos. Unha proporción aínda maior (83%) dos usuarios dos servizos de emprego entrarían tamén dentro desta mesma categoría, algo lóxico dado que os activos inclúen os parados, usuarios preferentes dos servizos de emprego.

Nos municipios máis pequenos concéntrase o 42% dos usuarios dos servizos de emprego (un 37% no seguinte nivel poboacional), mentres que nos servizos administrativos a mostra aparece máis repartida: 35% nos lugares de ata 10.000 habitantes, 27% nos de entre 10.001 e 50.000 e 23% nas grandes cidades (máis de 100.000 habitantes).

### 4.3.10.1. Satisfacción co servizo

Táboa IV.70. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego segundo o sexo

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,46	1,86	6,55	2,14
Servizo de emprego	6,88	2,15	7,17	2,00

Como vén sendo habitual, non se observan diferenzas estatisticamente significativas entre as valoracións das mulleres e as dos homes.

Táboa IV.71. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego segundo a idade

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,58	1,59	6,33	1,75	6,49	2,13	6,45	2,18	6,87	2,39
Servizo de emprego	6,86	1,41	7,10	2,15	6,80	2,39	7,36	1,79	-	-

A idade apenas ofrece diferenzas na valoración da satisfacción que os entrevistados fan tanto dos servizos administrativos como dos servizos de emprego. Se acaso, pódese destacar que nos primeiros a maior valoración se produce nos entrevistados con máis idade (6,87), pero, a partir deste dato inicial, hai poucas diferenzas entre os demais grupos.

Táboa IV.72. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego segundo o nivel de estudos do entrevistado

	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	7,00	2,10	6,58	1,91	6,50	1,80	6,37	2,26	6,35	1,89
Servizo de emprego	7,00	2,16	7,91	1,82	6,96	1,49	6,61	2,17	6,09	2,52

A avaliación da satisfacción cos servizos de emprego ofrece unha lixeira relación inversa entre satisfacción e nivel educativo. Descontando os sen estudos polo pequeno número de casos en que se basea a media deste grupo, obsérvase que a maior satisfacción se localiza entre os entrevistados con estudos primarios (7,91). A partir de aquí, conforme aumenta o nivel de estudos, descenden as valoracións ata chegar ao 6,09 de satisfacción media dos superiores, récord negativo da táboa.

Táboa IV.73. Satisfacción cos servizos administrativos segundo a relación coa actividade do entrevistado

	Activos		Xubilado		Estudante		Ama de casa	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,56	1,90	6,84	2,43	6,24	1,79	5,88	1,86

En primeiro lugar, o que salta á vista na táboa que ofrece as valoracións medias dos entrevistados en materia de satisfacción co servizo tendo en conta a relación coa actividade é que suprimimos os datos referentes aos servizos de emprego. Tal supresión débese a que tres das cinco categorías non contan cun volume de mostra suficiente (4, 6 e 8 casos para xubilados, estudantes e amas de casa; respectivamente) como para iniciar os comentarios. O único comentario posible na relación do enquisado coa actividade refírese, polo tanto, aos servizos administrativos.

Os xubilados son a categoría que mellor puntúa a satisfacción cos servizos administrativos (6,84), pero a só unhas poucas décimas dos activos (6,56). A máis distancia sitúase o grupo menos satisfeito, as amas de casa (5,88).

**Táboa IV.74. Satisfacción cos servizos administrativos e de emprego segundo o tamaño do municipio de residencia**

	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,62	2,09	6,66	2,09	6,40	2,00	6,26	1,84
Servizo de emprego	6,98	2,25	7,05	2,05	7,40	1,14	6,88	2,03

As medias obtidas tendo en conta a variable de segmentación hábitat ofrecen valores practicamente idénticos na satisfacción cos servizos administrativos. Se acaso, a media que máis se desvía da tendencia sexa a dos municipios con maior poboación (6,26), que constitúe a cifra máis baixa de toda a táboa. Tampouco nos datos para os servizos de emprego –entre os que hai que descartar por insuficiente mostra os municipios de entre 50.001-100.000– se poden establecer tendencias salientables. O que predomina é, polo tanto, a semellanza entre categorías.

#### 4.3.10.2. Accesibilidade do servizo

**Táboa IV.75. Accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego segundo o sexo**

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,46	1,97	6,37	2,01
Servizo de emprego	6,65	1,84	7,02	1,95

Non se observan diferenzas nin significativas nin destacables nos servizos administrativos tendo en conta as puntuacións de accesibilidade por sexo. Nos servizos de emprego, aínda sen significación estatística, quizais se poida sinalar a maior valoración dos homes (7,02) sobre as mulleres (6,65).

**Táboa IV.76. Accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego segundo a idade**

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,56	1,56	6,00	1,90	6,48	1,97	6,40	2,11	6,82	2,32
Servizo de emprego	7,00	1,11	6,90	2,07	6,55	2,18	7,05	1,43	-	-



Tendo en conta as puntuacións en accesibilidade para a variable de segmentación idade, destaca –nos servizos administrativos– a contraposición que se pode establecer entre o grupo dos 25-34 anos (6,00) e o dos máis vellos (6,82). No medio destes dous casos extremos sitúanse as restantes categorías.

No referente á accesibilidade dos servizos de emprego, o máis que se pode facer é establecer unha contraposición entre o grupo que peor valora, os entrevistados de entre 35-49 (6,55), e o resto de categorías, todas cunhas medias que roldan o 7.

**Táboa IV.77. Accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego segundo o nivel de estudos do entrevistado**

	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,94	2,25	6,52	1,96	6,31	1,88	6,16	2,11	6,29	1,79
Servizo de emprego	7,10	1,60	7,31	1,79	6,88	1,79	6,78	1,90	5,91	2,09

Se temos agora en conta o nivel de estudos do entrevistado, podemos observar unha lixeira tendencia a unha maior valoración da accesibilidade do servizo conforme o nivel de estudos descende. Así, os enquisados que non dispoñen de estudos rematados son os que mellor valoran os servizos administrativos (6,94). Os individuos con estudos superiores, de FP e bacharelato constitúen, pola contra, os colectivos que peor puntúan (6,29, 6,31 e 6,16, respectivamente). Os datos que ofrece a táboa para a accesibilidade dos servizos de emprego conservan a mesma tendencia básica: a menor nivel de estudos, maior valoración, e á inversa ( primarios, 7,31; superiores, 5,91).

**Táboa IV.78. Accesibilidade dos servizos administrativos segundo a relación coa actividade do entrevistado**

	Activos		Xubilado		Estudante		Ama de casa	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,40	1,91	6,93	2,26	6,12	1,81	5,65	1,98

Os xubilados valoran mellor a accesibilidade dos servizos administrativos (6,93) que o resto das categorías. Unha puntuación especialmente baixa localízase entre as amas de casa, as únicas que fan descender a súa media por debaixo da barreira do 6 (5,65).

Os servizos de emprego desta táboa foron omitidos, xa que só contamos cunha mostra suficiente para os activos.

**Táboa IV.79. Accesibilidade dos servizos administrativos e de emprego segundo o tamaño do municipio de residencia**

	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Servizos administrativos	6,58	2,10	6,70	1,95	6,06	1,99	6,03	1,78
Servizos de emprego	7,04	2,01	6,53	1,92	7,20	0,45	6,76	1,75

Os municipios cunha poboación que oscila entre 10.001 e 50.000 habitantes son os que mellor puntúan a accesibilidade dos servizos administrativos, seguidos de cerca dos lugares de ata 10.000 habitantes (6,58). Fronte a iso sitúanse as dúas últimas categorías de hábitat, cunhas medias practicamente idénticas (6,06 e 6,03).

Os servizos de emprego encontran as súas mellores valoracións nos lugares con menor poboación (7,04). Fronte a estes municipios sitúanse os de 10.001-50.000 habitantes (6,53) e, entre ambos os grupos, os de máis de 100.000 (6,76).

## Resumo

1. A maioría dos usuarios de ambos os servizos pertencen á categoría activos. Máis do 40% da mostra localízase, ademais, nos municipios máis pequenos (de ata 10.000 habitantes).
2. Non se observan diferenzas estatisticamente significativas entre as valoracións que fan os usuarios tanto dos servizos administrativos como dos de emprego, se o que temos en conta é o sexo do entrevistado. As medias que presenta esta variable de segmentación son practicamente idénticas entre si.
3. A satisfacción cos servizos administrativos encontra as súas maiores puntuacións no grupo de maior idade e, nos de emprego, nos enquisados de entre 50-64 anos e 25-34, que puntúan mellor que o resto de categorías. Na accesibilidade do servizo chama a atención a contraposición que –á hora de avaliar os servizos administrativos– se establece entre os usuarios de entre 25-34 anos e os máis vellos. Como vén sendo habitual, os que mellor valoran son os máis maiores. Nos servizos de emprego prodúcese unha contraposición entre os enquisados de 35-49 anos –os que peor puntúan– e o resto de categorías.
4. Aínda que a tendencia é moi suave, poderíase falar dunha maior satisfacción cos servizos administrativos e os de emprego conforme o nivel de estudos descende.
5. Por relación coa actividade, os servizos administrativos presentan as súas medias máis baixas nas amas de casa e as máis altas nos xubilados. Isto é certo tanto para as puntuacións de satisfacción como para as de accesibilidade do servizo.
6. As valoracións, tendo en conta o hábitat do entrevistado, apenas conteñen diferenzas destacables, sobre todo para a satisfacción cos servizos administrativos. Na accesibilidade do servizo obsérvase unha lixeira tendencia a unha maior valoración nos municipios de ata 10.000 habitantes e naqueloutros cunha poboación comprendida entre 10.001-50.000.

## 4.4. Servizos sociais

### 4.4.1. Xestión do servizo

Táboa IV.80. Atribución da xestión dos servizos sociais

	Usuarios		Atribución de xestión			
	n	%	Admón. central	Admón. autonómica	Concello	NS/NC
Gardaría	17	1,0	5,6%	72,2%	22,2%	0,0%
Residencias de anciáns	27	1,6	0,0%	43,8%	6,3%	50,0%
Outros servizos á terceira idade	19	1,1	4,0%	28,0%	32,0%	36,0%
Servizos a minusválidos e dependentes	20	1,2	4,2%	45,8%	33,3%	16,7%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>4,9</b>				

O uso dos diversos servizos sociais que incluímos no estudo (gardarías, residencias de anciáns, outros servizos á terceira idade e os servizos a minusválidos) é máis ben escaso en comparación co uso doutros servizos analizados ata aquí. Ningún destes servizos alcanza os 30 usuarios entre os tres servizos usados no último ano. Esta circunstancia fai que debamos levar ao extremo a advertencia que lle vimos facendo ao lector ao longo das análises precedentes e sexa aconsellable tomar os comentarios que se guen con extrema precaución.

No apartado de atribución da xestión destaca que o 72% dos usuarios das gardarías sinalan o Goberno galego. Tamén son maioría os que cren que é a Xunta o organismo xestor das residencias (44%) e dos servizos a minusválidos e persoas dependentes (46%), aínda que en ambos os casos hai porcentaxes moi elevadas de usuarios que non saben ou que se mostran incapaces de responder. Así, a metade da mostra declara non saber ou non quere contestar que Administración xestiona as residencias de anciáns (pero, se descontamos esta metade da mostra, o 44% considera que é a Xunta a competente).

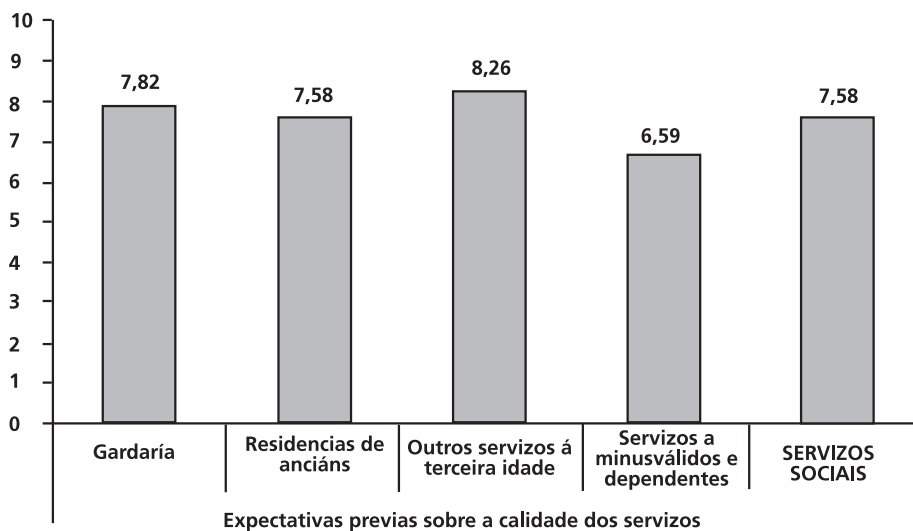
A propia indefinición da categoría outros servizos á terceira idade fai que os entrevistados non o teñan moi claro e que dous dos tres niveis de Goberno sexan indicados case por igual como responsables da súa xestión: o 28% cre que é a Xunta a responsable, o 32% os diferentes concellos e o 36% refúxíase no recadro de NS/NC.

Os concellos alcanzan neste bloque de servizos unha importancia da que carecían noutras partes deste mesmo informe. Unha terceira parte dos usuarios das categorías outros servizos á terceira idade (32%) e dos servizos a minusválidos e dependentes (33%) así o testemuñan. Neste sentido, tamén é relevante a opinión dun 22% dos usuarios das gardarías, que consideran que estamos ante unha competencia municipal.

Parece razoable pensar que o feito de que as atribucións da xestión estean aquí menos concentradas nunha soa Administración do que é común á maior parte dos servizos que estudamos será debido á complexidade e diversidade de situacións en que se dá a prestación de servizos sociais, que son subministrados por distintas administracións, ás veces a través de mecanismos cooperativos.

#### 4.4.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Gráfico IV.22. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos sociais



Táboa IV.81. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,82	0,24	17	1,0
Residencias de anciáns	7,58	0,30	26	1,6
Outros servizos á terceira idade	8,26	0,23	19	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	6,59	0,37	17	1,0
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,58</b>	<b>0,29</b>	<b>78</b>	<b>4,7</b>

O servizo respecto do cal os seus usuarios teñen as expectativas máis elevadas é o que conviñemos en denominar outros servizos á terceira idade (8,26).

As gardarías e as residencias de anciáns mantéñense en valores tamén bastante altos e, en todo caso, superiores ao 7 (7,82 e 7,58, respectivamente), mentres que os servizos a minusválidos e persoas dependentes son o único servizo social que non supera este limiar e ten que conformarse cun 6,59 en avaliación das expectativas previas.

#### 4.4.3. Información

Táboa IV.82. Solicitude de información sobre os servizos sociais

		n	%
Gardaría	Si	4	23,4
	Non	13	76,5
Residencias de anciáns	Si	2	7,4
	Non	25	92,6
Outros servizos á terceira idade	Si	2	10,5
	Non	17	89,5
Servizos a minusválidos e dependentes	Si	5	25,0
	Non	15	75,0
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>Si</b>	<b>13</b>	<b>19,1</b>
	<b>Non</b>	<b>55</b>	<b>80,9</b>

Táboa IV.83. Accesibilidade e claridade da información sobre os servizos sociais

	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Gardaría	4	7,25	0,34	4	7,75	0,22
Residencia de anciáns	2	5,00	0,57	2	7,00	0,00
Outros servizos á terceira idade	2	6,00	0,24	2	6,50	0,33
Servizos a minusválidos e dependentes	5	6,80	0,26	5	5,40	0,34
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>13</b>	<b>6,54</b>	<b>0,31</b>	<b>13</b>	<b>6,54</b>	<b>0,28</b>

No apartado de demanda de información non nos imos deter debido ao baixísimo número de persoas que pediron información.

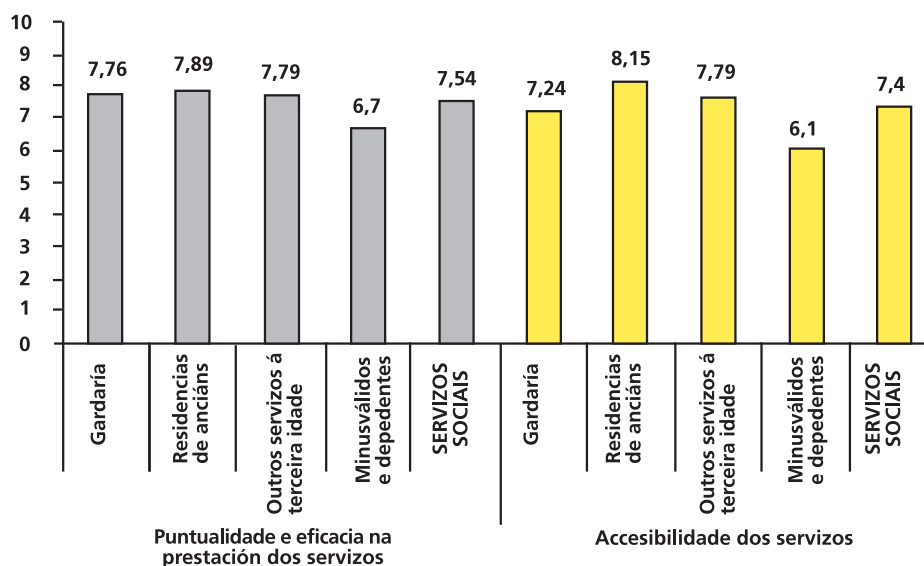
#### 4.4.4. Proceso

As residencias de anciáns ocupan o primeiro posto na valoración do proceso de prestación do servizo. Tal puntuación, aplicada tanto á puntualidade e eficiencia na prestación do servizo como á accesibilidade a este, cífrase en 7 alto para o primeiro (7,89) e algo máis dun 8 para o segundo (8,15).

As notas medias obtidas polos distintos servizos sociais no apartado de puntualidade e eficiencia son bastante similares. Residencias, outros servizos á terceira idade e gardarías albergan valores practicamente idénticos (7,89, 7,79 e 7,76; respectivamente) e só os servizos a minusválidos e dependentes descenden do 7 (6,70).

A análise da accesibilidade ofrece oscilacións máis intensas. Ademais do xa mencionado dato das residencias (8,15), outros dous servizos sociais superan a barreira do 7: outros servizos á terceira idade (7,79) e gardarías (7,24). Unha vez máis, son os servizos a minusválidos e dependentes os únicos que non conseguen superar o 7 (6,10). De feito, esta puntuación constitúe o valor máis baixo dos servizos sociais.

Gráfico IV.23. Puntualidade e accesibilidade dos servizos sanitarios



Táboa IV.84. Puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos sociais

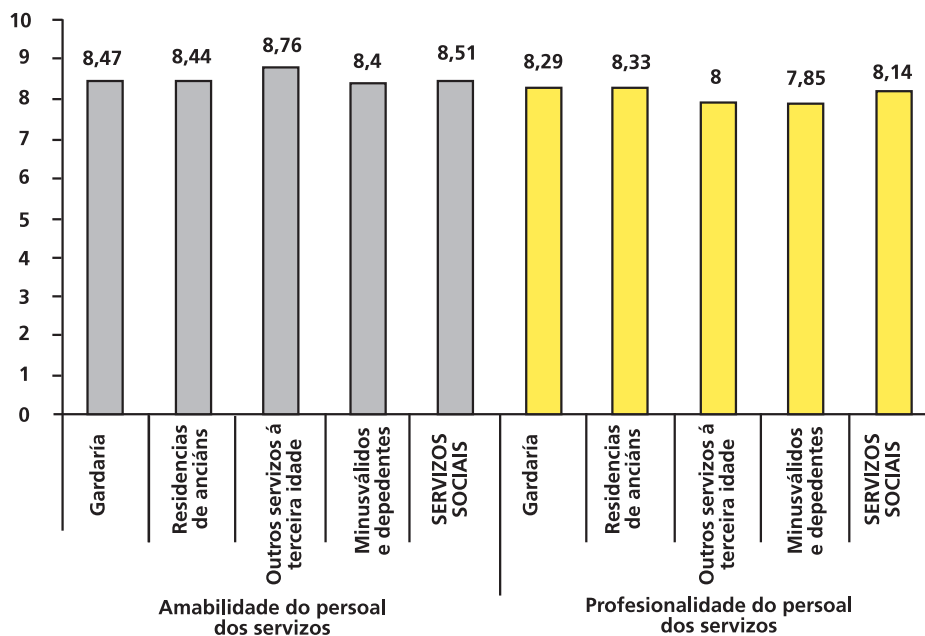
	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,76	0,27	17	1,0
Residencias de anciáns	7,89	0,26	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	7,79	0,28	19	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	6,70	0,33	20	1,2
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,54</b>	<b>0,29</b>	<b>78</b>	<b>4,7</b>

Táboa IV.85. Accesibilidade dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,24	0,33	17	1,0
Residencias de anciáns	8,15	0,17	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	7,79	0,27	19	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	6,10	0,40	20	1,2
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,40</b>	<b>0,30</b>	<b>82</b>	<b>4,9</b>

#### 4.4.5. Atención ao usuario

Gráfico IV.24. Amabilidade e profesionalidade do persoal dos servizos sociais



Táboa IV.86. Amabilidade do persoal dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardararía	8,47	0,20	17	1,0
Residencias de anciáns	8,44	0,22	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	8,76	0,19	17	1,0
Servizos a minusválidos e dependentes	8,40	0,17	20	1,2
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>8,51</b>	<b>0,20</b>	<b>80</b>	<b>4,8</b>

Táboa IV.87. Profesionalidade do persoal dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardararía	8,29	0,22	17	1,0
Residencias de anciáns	8,33	0,24	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	8,00	0,27	16	1,0
Servizos a minusválidos e dependentes	7,85	0,24	20	1,2
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>8,14</b>	<b>0,24</b>	<b>79</b>	<b>4,7</b>

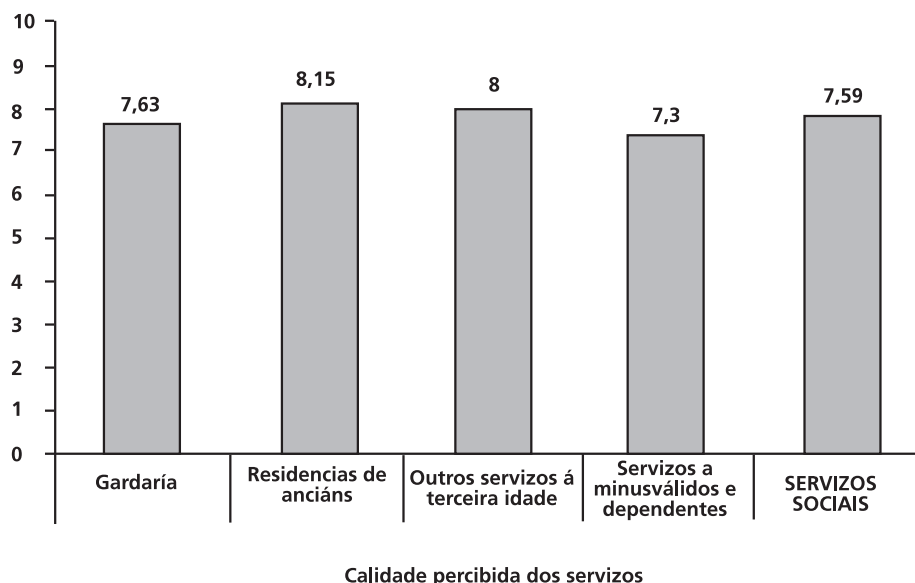
As medias obtidas no bloque de atención ao usuario ofrecen unha diferenza con respecto ao xa comentado da prestación do servizo. Mentres con anterioridade o servizo mellor puntuado eran –tanto para puntualidade e eficiencia como para accesibilidade– as residencias, agora o seu posto, no apartado de amabilidade do persoal que presta o servizo, é ocupado por outros servizos á terceira idade.

Os outros servizos á terceira idade reciben, de feito, a segunda cifra máis alta de todo este capítulo dedicado aos servizos sociais (8,76), só superada pola puntuación outorgada a este mesmo servizo na disposición a falar ben do servizo (8,80), segundo veremos en breve. De maneira máis xeral, pódese constatar que as elevadas puntuacións son a constante para todos os servizos sociais no apartado de avaliación da amabilidade do persoal que presta o servizo: á parte dos outros servizos á terceira idade, pódese ver que todos presentan valores moi altos próximos ao 8,40 (8,47 para as gardarías, 8,44 para as residencias de anciáns e 8,40 para os servizos a minusválidos).

A avaliación da profesionalidade do persoal que presta o servizo tamén é un aspecto en que se obtención puntuacións bastante altas, sobre todo para as residencias, que recuperan o primeiro posto en valoración (8,33). Ás residencias séguenlles os servizos de gardaría (8,29) e outros servizos á terceira idade (8,00).

#### 4.4.6. Calidade percibida

Gráfico IV.25. Calidade percibida dos servizos sociais



Táboa IV.88. Calidade percibida dos servizos sociais

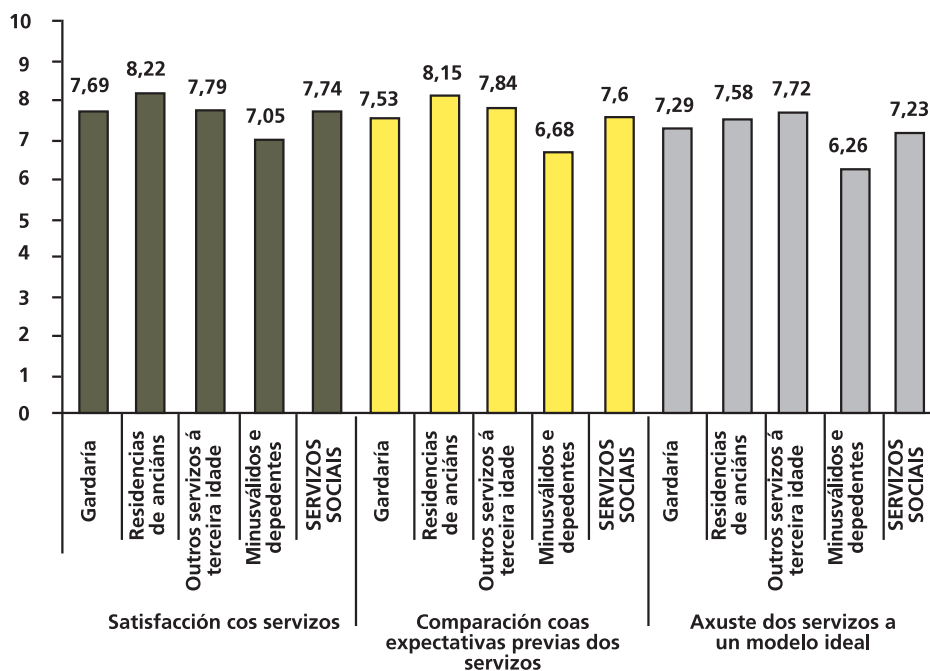
	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,63	0,34	16	1,0
Residencias de anciáns	8,15	0,21	26	1,6
Outros servizos á terceira idade	8,00	0,29	17	1,0
Servizos a minusválidos e dependentes	7,30	0,29	20	1,2
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,79</b>	<b>0,28</b>	<b>78</b>	<b>4,7</b>



A táboa de puntuacións sobre a calidade percibida do servizo permite establecer unha división entre os servizos que roldan ou superan o 8 (residencias, 8,15, e outros servizos á terceira idade, 8,00) e aqueles que quedan por debaixo.

#### 4.4.7. Satisfacción

Gráfico IV.26. Satisfacción cos servizos sociais



Táboa IV.89. Satisfacción cos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,69	0,32	16	1,0
Residencias de anciáns	8,22	0,21	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	7,79	0,29	19	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	7,05	0,37	19	1,1
<b>SERVICIOS SOCIAIS</b>	<b>7,74</b>	<b>0,29</b>	<b>80</b>	<b>4,8</b>

Táboa IV.90. Comparación coas expectativas previas dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,53	0,30	17	1,0
Residencias de anciáns	8,15	0,23	27	1,6
Outros servizos á terceira idade	7,84	0,32	19	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	6,68	0,41	19	1,1
<b>SERVICIOS SOCIAIS</b>	<b>7,60</b>	<b>0,31</b>	<b>81</b>	<b>4,9</b>

Táboa IV.91. Axuste dos servizos sociais a un modelo ideal

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,29	0,27	17	1,0
Residencias de anciáns	7,58	0,31	26	1,6
Outros servizos á terceira idade	7,72	0,33	18	1,1
Servizos a minusválidos e dependentes	6,26	0,43	19	1,1
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,23</b>	<b>0,33</b>	<b>79</b>	<b>4,7</b>

No bloque de satisfacción co servizo, destaca a contraposición que se pode establecer entre o servizo menos valorado –os servizos a minusválidos e dependentes (7,05)– e o resto de categorías, que se sitúan todas elas nas inmediacións do 7 alto e, incluso, o 8 (residencias, 8,22).

As residencias volven ocupar o primeiro posto na valoración da comparación coas expectativas previas (8,15), seguidas de cerca por outros servizos á terceira idade (7,84) e, a un pouco máis de distancia, polas gardarías (7,53). O último posto é ocupado, unha vez máis, polos servizos a minusválidos e persoas dependentes (6,68).

Por último, o bloque de análise que avalía a satisfacción co usuario para cos servizos sociais ten en conta o axuste de cada un destes catro servizos ao que podería ser considerado como un modelo ideal. Neste punto, o que mellor valoran os usuarios non son as residencias (7,58) –como sucedía ata agora– senón o que denominamos outros servizos á terceira idade (7,72). As gardarías mantéñense tamén en cifras próximas ao 7 (7,29) e, por último, os servizos a minusválidos e dependentes quedan lonxe de alcanzalo (6,26).

Xa para finalizar, cabería establecer unha comparación entre o axuste do servizo a un modelo ideal e o grao de satisfacción. Como vén sendo habitual, a satisfacción –e as expectativas previas– son superiores ao axuste a un servizo ideal.

#### 4.4.8. Queixas

Táboa IV.92. Presentación de queixas sobre os servizos sociais

		n	%
Gardaría	Si	0	0
	Non	17	100
Residencias de anciáns	Si	0	0
	Non	27	100
Outros servizos á terceira idade	Si	0	0
	Non	19	100
Servizos a minusválidos e dependentes	Si	1	5,0
	Non	19	95,0
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>Si</b>	<b>1</b>	<b>1,6</b>
	<b>Non</b>	<b>63</b>	<b>98,4</b>

Táboa IV.93. Valoración do tratamento das queixas sobre os servizos sociais

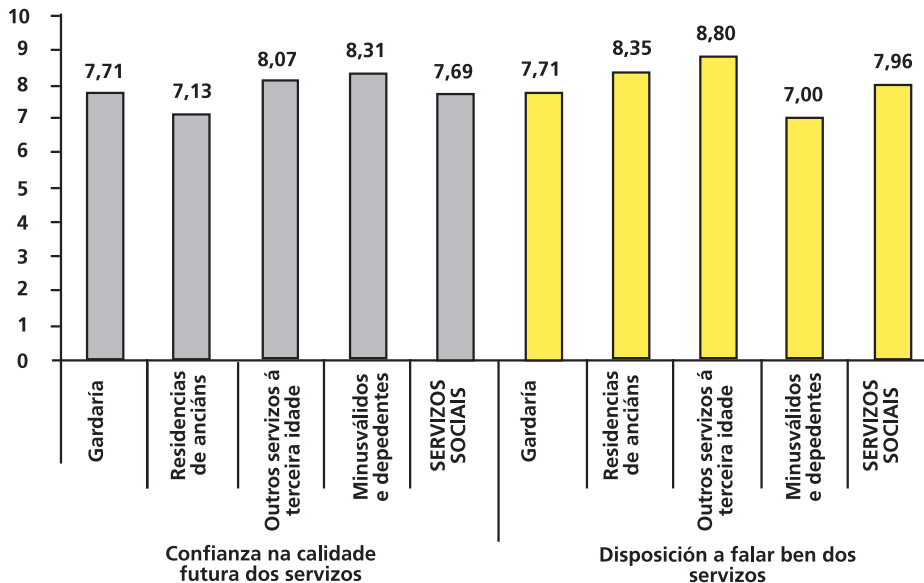
	n	Media	C.V.
Gardaría	0	-	-
Residencias de anciáns	0	-	-
Outros servizos á terceira idade	0	-	-
Servizos a minusválidos e dependentes	1	3,00	-
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>1</b>	<b>3,00</b>	<b>-</b>

Soamente unha persoa presentou queixas, e con só un caso carece de sentido todo comentario.

#### 4.4.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

O último bloque de análise é o dedicado a calibrar as actitudes do usuario resultantes da súa relación e experiencia no uso de tal servizo. O dato que chama máis a atención nesta área atópase no 7,13 de puntuación media que obteñen as residencias de anciáns, unha cifra bastante baixa se a comparamos co 8,22 obtido por este mesmo servizo no xa examinado apartado de satisfacción co servizo. Igualmente sorprendente –aínda que non moi fiable pola perda de casos experimentada– é o feito de que os servizos a minusválidos e dependentes son o servizo que máis confianza na súa calidade futura esperta entre os entrevistados (8,31) cando no resto de dimensións analizadas ocupaba o último posto en puntuación. Porén, non é posible determinar se estamos ante unha peculiaridade das percepcións dos cidadáns acerca destes servizos –concretamente, ante unha relativa autonomía entre a confianza futura e outras valoracións previas– ou, pura e simplemente, ante a erraticidade debida á insuficiencia da base mostral –posibilidade esta que nos parece máis verosímil.

Gráfico IV.27. Confianza e disposición a falar ben dos servizos sociais



Táboa IV.94. Confianza na calidade futura dos servizos sociais

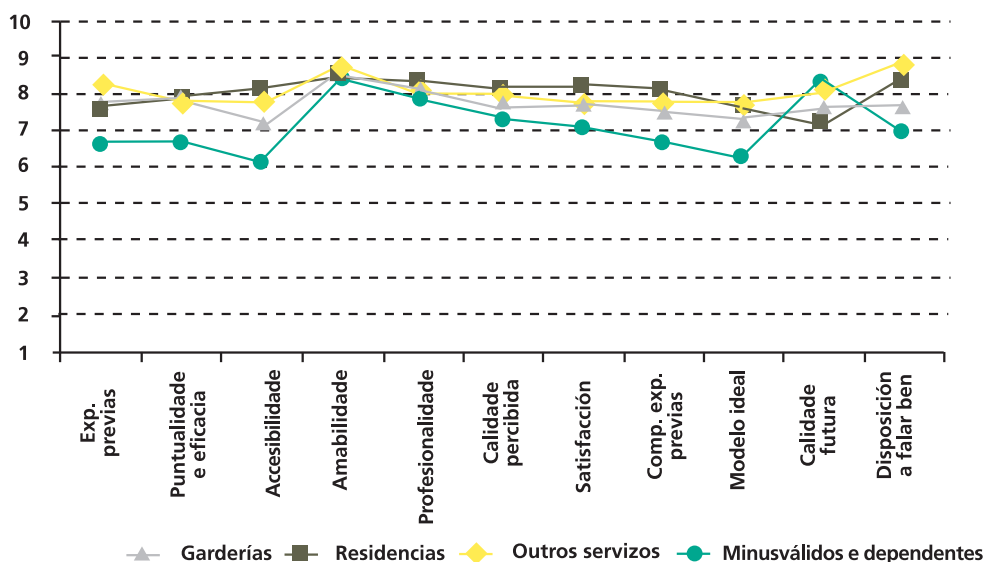
	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,71	0,26	14	0,8
Residencias de anciáns	7,13	0,35	23	1,4
Outros servizos á terceira idade	8,07	0,26	15	0,9
Servizos a minusválidos e dependentes	8,31	0,19	13	0,8
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,69</b>	<b>0,28</b>	<b>64</b>	<b>3,8</b>

Táboa IV.95. Disposición a falar ben dos servizos sociais

	Media	C.V.	n	%
Gardaría	7,71	0,33	17	1,0
Residencias de anciáns	8,35	0,22	26	1,6
Outros servizos á terceira idade	8,80	0,21	15	0,9
Servizos a minusválidos e dependentes	7,00	0,45	18	1,1
<b>SERVIZOS SOCIAIS</b>	<b>7,96</b>	<b>0,30</b>	<b>75</b>	<b>4,5</b>

Esa podería ser a explicación para o feito de que o exame conxunto de todas as puntuacións dos servizos sociais nas diversas dimensións aquí consideradas, tal como aparecen no gráfico IV.28, revele unha pauta de variación e ordenación moito menos regular que as que encontramos en todos os demais servizos estudados. Polo tanto, é obrigado cerrar esta sección do mesmo modo que a comezamos: alertando sobre as graves limitacións dos datos que a nosa enquisa proporciona sobre este tipo de servizos.

Gráfico IV.28. Valoración dos servizos sociais



## Resumo

1. Os catro servizos englobados dentro do bloque denominado servizos sociais reciben moi poucas mencións como un dos tres últimos utilizados polos entrevistados. Nin gardarías, nin residencias de anciáns, nin outros servizos á terceira idade, nin servizos a minusválidos e persoas dependentes acadaron a trintena de usuarios. Esta circunstancia fai que as conclusións obtidas nesta sección deban ser tomadas con extrema precaución.
2. A Xunta de Galicia é o organismo xestor maioritariamente sinalado polos entrevistados para os servizos de gardarías e servizos a minusválidos e dependentes. O recadro máis recorrente en residencias (aínda que moi parecido ao da Xunta) é o do non sabe ou non contesta. A propia indefinición da categoría outros servizos á terceira idade fai que a atribución se distribúa máis ou menos uniformemente entre a Administración autonómica, local e o NS/NC. Os concellos alcanzan na rama social unha presenza da que carecían noutros servizos públicos.
3. As gardarías alcanzan a súa maior puntuación nos apartados de amabilidade e profesionalidade do persoal que presta o servizo. Pola contra, as súas medias máis baixas localízanse na accesibilidade e, sobre todo, no acomodo do servizo a un modelo ideal.
4. As residencias de anciáns fixan a súa maior valoración tamén nos apartados de amabilidade e profesionalidade pero, porén, a súa media menor hai que ir a buscala na confianza da calidade futura do servizo. Este dato prospectivo é especialmente baixo se o comparamos coa satisfacción co servizo.
5. Outros servizos á terceira idade cambia un pouco a tónica das mellores valoracións, xa que, aínda que entre as súas puntuacións medias máis altas se encontra a habitual amabilidade do persoal dispensador do servizo, ao mesmo nivel está a disposición a falar ben do servizo, e en terceiro lugar sitúase a valoración das expectativas previas. A media máis baixa, igual que o que sucedía coas gardarías, refírese ao axuste do servizo nun modelo ideal.
6. Os servizos a minusválidos e dependentes son o servizo peor valorado de toda a rama social. A puntuación máis elevada localízase na profesionalidade (a segunda en calidade do servizo) e a máis baixa vai parar á accesibilidade do servizo.
7. Unha comparación directa entre os diversos servizos sociais permite observar unha tendencia a unha mellor valoración das residencias na maioría das dimensións do estudo (puntualidade e eficiencia, accesibilidade, profesionalidade, calidade, satisfacción e comparación coas expectativas previas). O primeiro posto en expectativas previas, amabilidade, servizo ideal e posibilidade de que no futuro o usuario fale ben do servizo é ocupado, porén, por outros servizos á terceira idade.
8. Os usuarios destes catro servizos sociais teñen, a bo seguro, un perfil moi diferente entre si. Esta circunstancia podería estar detrás dalgunhas diferenzas na valoración dos propios servizos –supoñendo, claro está, que estas diferenzas non sexan aleatorias, como ben podería ocorrer tendo en conta a pequenísima base mostral dispoñible.
9. O punto forte dos servizos sociais parece estar localizado na amabilidade dos profesionais que prestan os diferentes servizos, mentres que as valoracións máis baixas se concentran no axuste do servizo a un modelo ideal.

En circunstancias normais, á finalización desta epígrafe seguiríalle o apartado dedicado á análise das valoracións da satisfacción e da accesibilidade segundo os perfís sociodemográficos dos entrevistados. Mais o reducido volume da mostra dispoñible para os servizos sociais inclinouos a eliminar esta sección, xa que toda conclusión extraída cun número de casos tan escaso podería levar a conclusións erróneas.

## 4.5. Servizos xudiciais e de seguridade

### 4.5.1. Xestión do servizo

Táboa IV.96. Atribución da xestión dos servizos xudiciais e de seguridade

	Usuarios		Atribución de xestión			
	n	%	Admón. central	Admón. autonómica	Concello	NS/NC
Policia	84	5,0	18,8%	20,8%	53,1%	7,3%
Bombeiros	7	0,4	11,1%	77,8%	11,1%	0,0%
Servizos xudiciais ou xulgados	66	4,0	21,2%	55,3%	7,1%	16,5%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>				

Nesta sección establecemos dúas agrupacións dos diferentes servizos xudiciais e de seguridade. A primeira delas, denominada servizos de seguridade, inclúe a policía e os bombeiros. A segunda suma esta nova categoría cos servizos xudiciais ou xulgados, dando lugar aos servizos xudiciais e de seguridade.

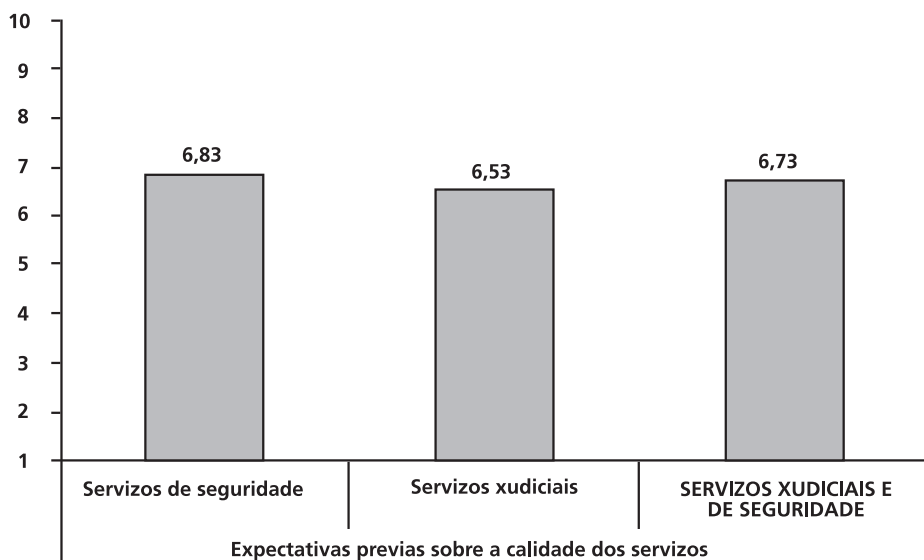
Para facernos unha idea da composición interna destes grupos, ofrecémoslle tamén ao lector os datos desagregados. Así, para os servizos de seguridade sabemos que a maioría corresponden a usuarios da policía (84,5% da mostra) e que os dos bombeiros son só uns poucos (7). Os usuarios dos xulgados, pola súa parte, alcanzan os 66 individuos (4% da mostra), que, agregados aos de seguridade, alcanzan os 140 usuarios.

As atribucións de responsabilidade pola xestión do servizo serán aplicadas só aos datos desagregados: a maioría dos enquisados (53%) cre que a xestión da policía que utilizaron é unha competencia basicamente municipal, mentres que unha proporción case igual se reparte entre os que cren que é algo propio da Administración central (19%) ou da autonómica (21%). O reducido número de usuarios dos bombeiros desaconsella extraer conclusións dos datos obtidos.

Algo máis da metade dos usuarios dos xulgados (55%) cren que a competencia da xestión recae na Xunta de Galicia. A unha considerable distancia sitúanse a Administración central (21%) e o recadro do NS/NC (17%).

#### 4.5.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Gráfico IV.29. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos xudiciais e de seguridade



Táboa IV.97. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,83	0,35	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,53	0,30	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,73</b>	<b>0,33</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

En primeiro lugar, é necesario precisar que, tanto para este bloque de análise referido ás expectativas previas como para os que lle seguirán, as notas medias obtidas, tanto polos servizos de seguridade como polos xulgados, son bastante baixas en comparación con outros servizos públicos analizados neste mesmo informe. Isto poderíase deber ás mesmas razóns apuntadas anteriormente a propósito dos servizos administrativos, pois o uso dos servizos de seguridade e xudiciais dificilmente será visto polos cidadáns como fonte de beneficios ou da percepción dunha prestación, senón máis ben como cumprimento dunha obriga ou sometemento a unha necesidade –normalmente, como consecuencia dun dano previo–, e, por suposto, en ambos os casos estamos ante servizos que, pola súa propia natureza, son prestados polo Estado en réxime monopolístico.

Ademais, ao longo de todo este bloque, poderemos comprobar que os servizos de seguridade ofrecen unhas valoracións medias sempre superiores, aínda que por pouco, ás dos servizos xudiciais ou xulgados. A tendencia inaugúrase aquí, na puntuación media que os usuarios ofrecen con respecto ás expectativas previas de calidade que manteñan, tanto para os servizos de seguridade (6,83) como para os xulgados (6,53).

### 4.5.3. Información

Táboa IV.98. Solicitude de información sobre os servizos xudiciais e de seguridade

		n	%
Servizos de seguridade	Si	2	0,1
	Non	1.663	99,9
Servizos xudiciais ou xulgados	Si	5	7,6
	Non	61	92,4
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	Si	7	0,4
	Non	1.658	99,6

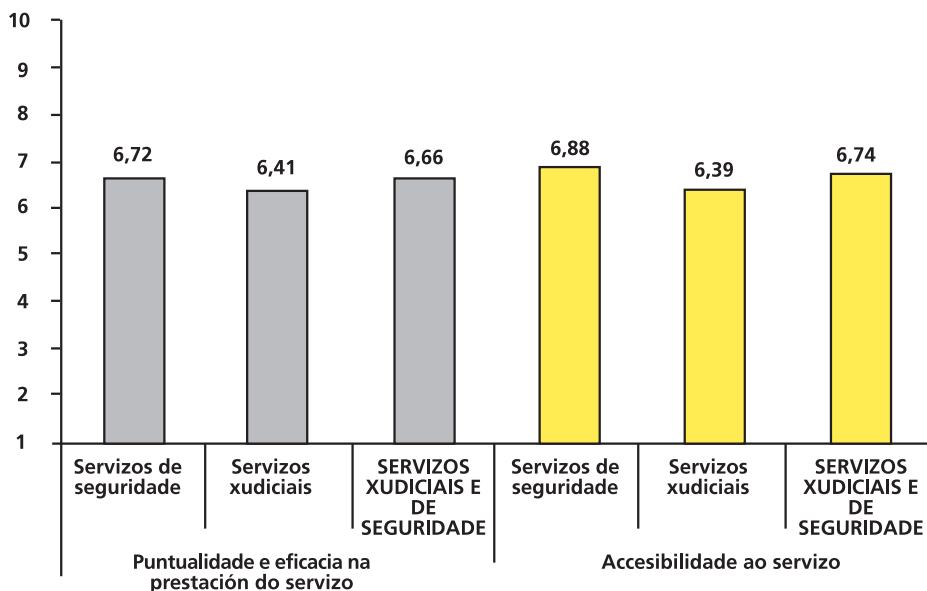
Táboa IV.99. Accesibilidade e claridade da información dos servizos xudiciais e de seguridade

	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Servizos de seguridade	2	5,00	1,13	7	5,00	1,13
Servizos xudiciais ou xulgados	5	6,20	0,31	5	6,40	0,32
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	7	5,86	0,49	7	6,00	0,49

A demanda de información sobre algún dos dous servizos obxecto de estudo foi testemuñal, o que impide facernos unha idea precisa da cuestión, tal e como sucedía tamén noutros apartados deste mesmo estudo.

### 4.5.4. Proceso

Gráfico IV.30. Puntualidade e accesibilidade dos servizos xudiciais e de seguridade





Táboa IV.100. Puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,72	0,39	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,41	0,37	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,66</b>	<b>0,37</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

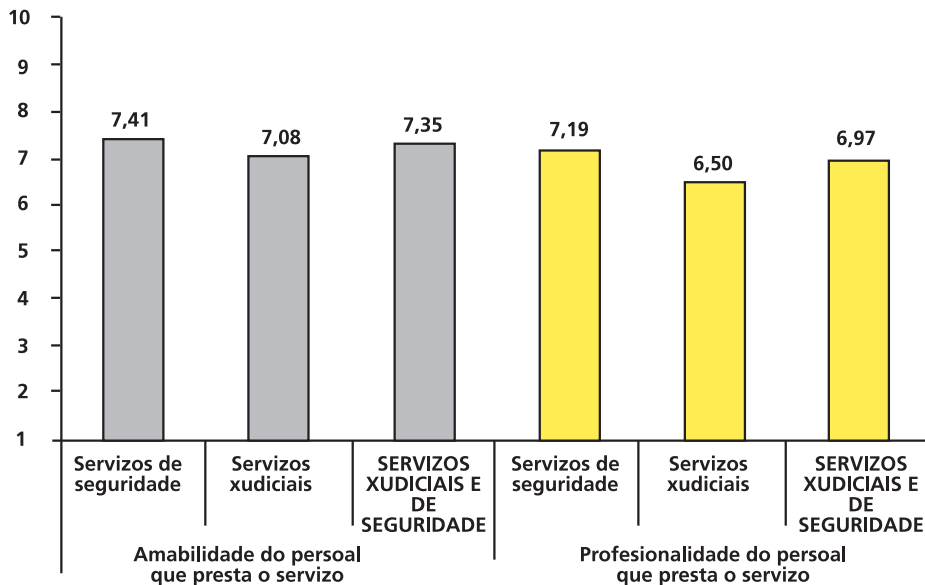
Táboa IV.101. Accesibilidade dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,88	0,36	89	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,39	0,33	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,74</b>	<b>0,33</b>	<b>139</b>	<b>8,3</b>

Tanto no referente á puntualidade e eficiencia na prestación do servizo como á accesibilidade deste, a puntuación é lixeiramente máis elevada para os servizos de seguridade que para os xudiciais. Cada servizo recibe practicamente a mesma puntuación en puntualidade e eficiencia que en accesibilidade.

#### 4.5.5. Atención ao usuario

Gráfico IV.31. Amabilidade e profesionalidade do persoal dos servizos xudiciais e de seguridade



Táboa IV.102. Amabilidade do persoal dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	7,41	0,31	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	7,06	0,32	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>7,35</b>	<b>0,30</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

Táboa IV.103. Profesionalidade do persoal dos servizos xudiciais e de seguridade

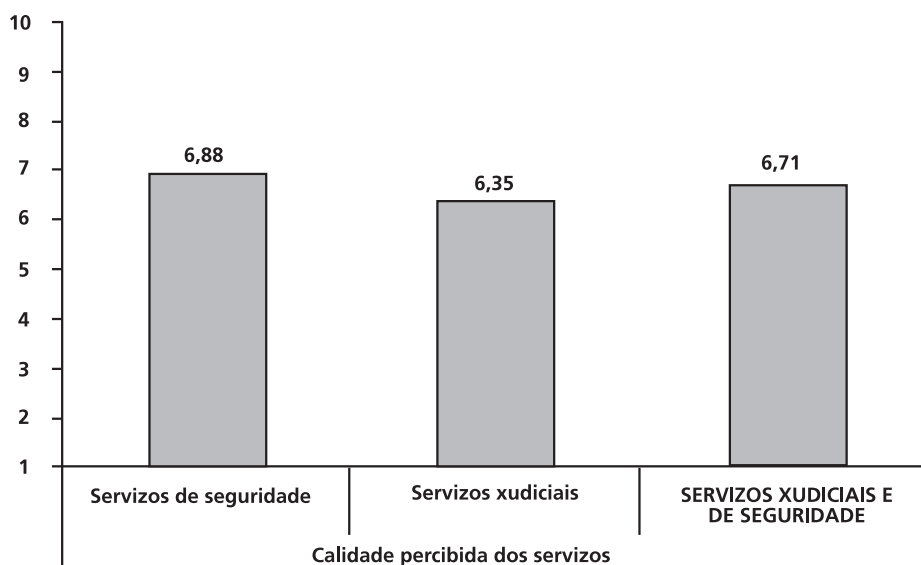
	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	7,19	0,33	89	5,3
Servizos xudiciais ou xulgados	6,50	0,34	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,97</b>	<b>0,31</b>	<b>139</b>	<b>8,3</b>

O bloque dedicado a avaliar a amabilidade e a profesionalidade das persoas encargadas da dispensa dos servizos xudiciais e de seguridade é o único no que estes servizos chegan a alcanzar puntuacións superiores a 7. Non obstante, é preciso notar que, aínda encontrándonos ante as medias máis altas de toda a rama, os seus valores son máis ben baixos en comparación cos obtidos para outros servizos nestas dimensións.

No caso concreto da amabilidade do persoal, tanto os servizos de seguridade (7,41) como os xulgados (7,06) alcanzan o 7. Non é así para a profesionalidade do persoal, na cal, aínda que os servizos de seguridade exceden o 7 (7,19), os servizos xudiciais quedan por debaixo dese limiar (6,50).

#### 4.5.6. Calidade percibida

Gráfico IV.32. Calidade percibida dos servizos xudiciais e de seguridade



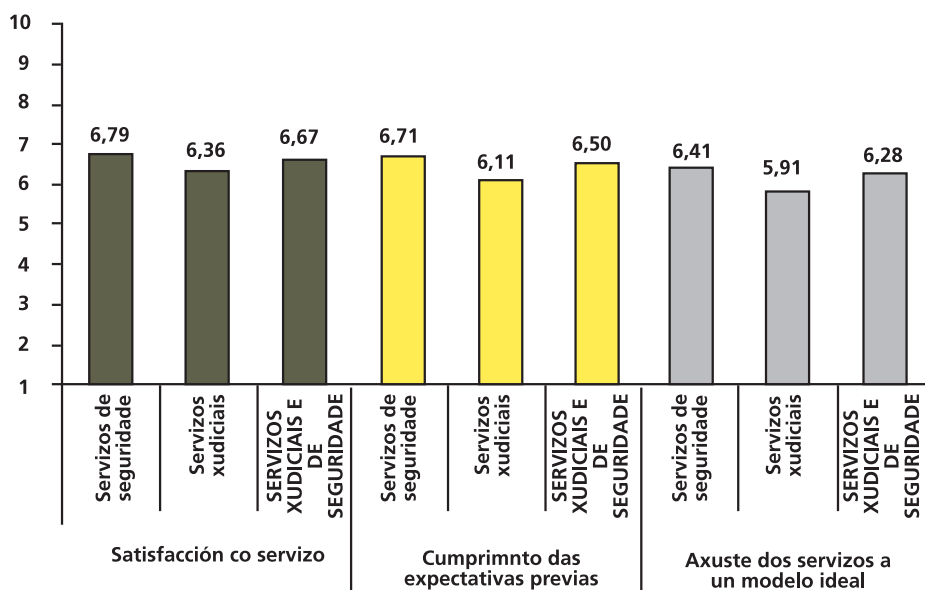
Táboa IV.104. Calidade percibida dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,88	0,37	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,35	0,36	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,71</b>	<b>0,35</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

Os servizos de seguridade alcanzan aquí a súa terceira puntuación máis elevada (6,88), mentres que o 6,35 dos xulgados é unha valoración máis ben baixa, en liña coas obtidas en case todas as demais dimensións obxecto de estudo.

#### 4.5.7. Satisfacción

Gráfico IV.33. Satisfacción cos servizos xudiciais e de seguridade



Táboa IV.105. Satisfacción cos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,79	0,37	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,36	0,37	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,67</b>	<b>0,36</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

Táboa IV.106. Comparación coas expectativas previas dos servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,71	0,39	90	5,4
Servizos xudiciais ou xulgados	6,11	0,38	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,50</b>	<b>0,38</b>	<b>140</b>	<b>8,4</b>

**Táboa IV.107. Axuste dos servizos xudiciais e de seguridade a un modelo ideal**

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,41	0,40	88	5,3
Servizos xudiciais ou xulgados	5,91	0,38	66	4,0
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,28</b>	<b>0,38</b>	<b>138</b>	<b>8,3</b>

O bloque de análise dedicado á avaliación dos usuarios da satisfacción coa prestación do servizo (satisfacción, comparación coas expectativas previas e axuste a un servizo ideal) presenta a mesma tendencia que observamos ata agora: os servizos de seguridade, aínda que non obteñen unha nota media que supere o 7 (excepto en amabilidade e profesionalidade, como xa vimos), superan en valoración aos servizos xudiciais.

A satisfacción dos usuarios dos servizos de seguridade nestes tres aspectos é a máis alta do bloque (6,79), aínda que practicamente idéntica á comparación coas expectativas previas (6,71). A media é menor no axuste a un servizo ideal (6,41).

Xustamente neste punto é cando a media que ofrecen os xulgados acada a súa cota máis baixa (5,91). Nas outras dúas dimensións supérase a barreira do 6 (6,36 en satisfacción e 6,11 en comparación coas expectativas previas).

Como se pode comprobar, a tendencia neste bloque apunta cara a unha valoración decrecente partindo dun punto xa de por si non demasiado alto, o da satisfacción. Desde aí as valoracións diminúen, tanto no punto de cumprimento de expectativas como no de axuste a un modelo ideal.

#### 4.5.8. Queixas

**Táboa IV.108. Presentación de queixas sobre os servizos xudiciais e de seguridade**

		n	%
Servizos de seguridade	Si	2	2,2
	Non	88	97,8
Servizos xudiciais ou xulgados	Si	3	4,5
	Non	63	95,5
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>Si</b>	<b>5</b>	<b>3,6</b>
	<b>Non</b>	<b>135</b>	<b>96,5</b>

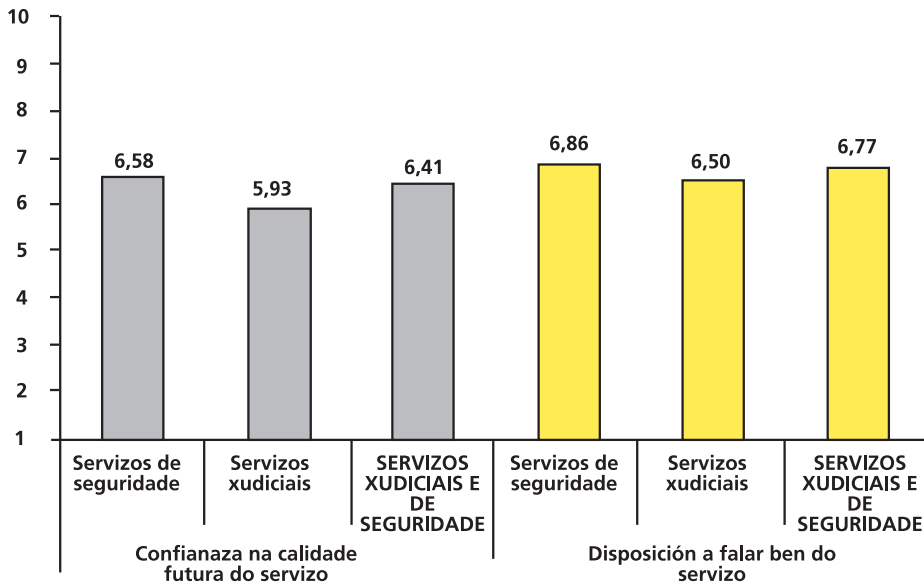
**Táboa IV.109. Valoración do tratamento das queixas presentadas sobre os servizos xudiciais e de seguridade**

	n	Media	C.V.
Servizos de seguridade	2	4,50	1,10
Servizos xudiciais ou xulgados	3	5,33	0,76
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>5</b>	<b>5,00</b>	<b>0,76</b>

Como vén sendo habitual, o escaso número de informantes (dous casos para os servizos de seguridade e tres para os xulgados) impídenos levar a cabo unha análise dos resultados obtidos.

#### 4.5.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

Gráfico IV.34. Confianza na calidade futura e disposición a falar ben dos servizos xudiciais e de seguridade



Táboa IV.110. Confianza na calidade futura dous servizos xudiciais e de seguridade

	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,58	0,38	83	5,0
Servizos xudiciais ou xulgados	5,93	0,39	60	3,6
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,41</b>	<b>0,37</b>	<b>127</b>	<b>7,6</b>

Táboa IV.111. Disposición a falar ben dos servizos xudiciais e de seguridade

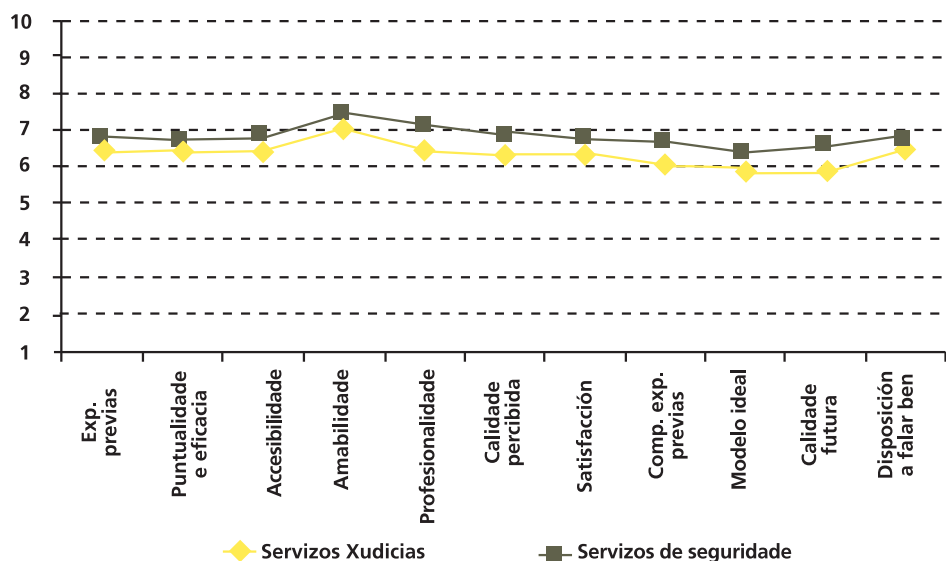
	Media	C.V.	n	%
Servizos de seguridade	6,86	0,38	85	5,1
Servizos xudiciais ou xulgados	6,50	0,36	62	3,7
<b>SERVIZOS XUDICIAIS E DE SEGURIDADE</b>	<b>6,77</b>	<b>0,36</b>	<b>132</b>	<b>7,9</b>

O último aspecto que trataremos serán as valoracións referidas tanto á confianza na calidade futura do servizo como á disposición a falar ben del. No que se refire á confianza na calidade futura do servizo, destaca a baixa puntuación que ofrecen os xulgados (5,93), media que se recupera un pouco na disposición a falar ben do servizo (6,50).

Esta mesma tendencia, aínda que con valores superiores, obsérvase nos servizos de seguridade: a confianza na calidade futura do servizo obtén un 6,58, mentres que a disposición a falar ben chega ao 6,86.

Antes de cerrar a epígrafe, o seguinte gráfico resumo das valoracións estudadas ofrece, polo menos, unha reflexión de conxunto: as dúas curvas manteñen unha relación case paralela ao longo de todas as dimensións.

Gráfico IV.35. Valoración dos servizos xudiciais e de seguridade



## Resumo

1. As valoracións medias destes servizos, tomados en conxunto, alcanzan puntuacións sensiblemente inferiores ao resto de servizos públicos analizados ata o momento.
3. Os servizos policiais máis utilizados polos enquisados foron aqueles xestionados polos distintos concellos, é dicir, a policía local, seguida –en igual proporción– pola autonómica e a nacional. Os bombeiros non permiten alcanzar conclusións demasiado fiables debido ao seu escaso nivel de uso. Máis da metade dos usuarios dos xulgados cren que están en mans do Goberno galego.
4. Os servizos de seguridade só superan a barreira do 7 en dous aspectos: a amabilidade e a profesionalidade do persoal que presta o servizo. O resto de cuestións móvense en puntuacións en torno ao 6 alto, agás na confianza na calidade futura do servizo, que descende ata o 6,5, o valor máis baixo de toda a análise.
5. Os servizos xudiciais ou xulgados conteñen medias incluso inferiores ás dos servizos de seguridade. A tónica dominante son as inmediacións do 6,5, só rota na amabilidade do persoal que presta o servizo (cara ao 7) e polo axuste do servizo a un modelo ideal e a confianza na súa calidade futura (cara ao 6).

Como sucedía no anterior punto dedicado aos servizos sociais, tampouco aquí realizaremos –por problemas de mostra– a nosa habitual análise das puntuacións cidadás tendo en conta as principais variables de segmentación (sexo, idade, nivel de estudos, relación coa actividade e municipio de residencia). Non obstante, este tipo de análise retomarase na seguinte epígrafe.

## 4.6. Servizos de transporte

### 4.6.1. Xestión do servizo

Táboa IV.112. Atribución da xestión dos servizos de transporte

	Usuarios		Atribución de xestión			
	n	%	Admón.	Admón. central	Concello autonómica	NS/NC
Avión	214	12,9	49,4%	6,7%	1,8%	42,1%
Tren	132	7,9	52,4%	19,7%	1,9%	26,0%
Transporte de viaxeiros por estrada	416	25,0	1,4%	10,9%	54,2%	33,5%
<b>Total</b>	<b>671</b>	<b>40,3</b>				

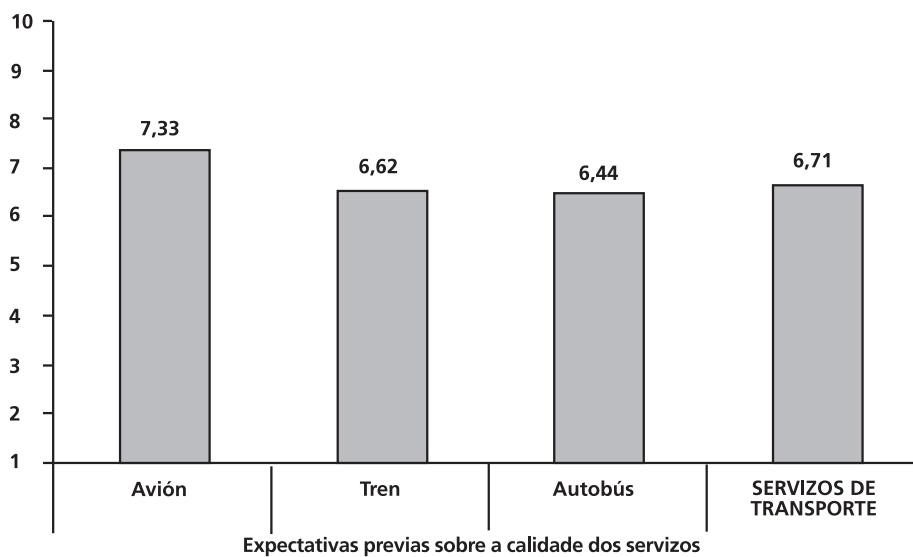
O transporte de viaxeiros por estrada é, sen lugar a dúbidas, o servizo público de transporte máis mencionado polos nosos enquisados como un dos tres últimos servizos públicos que usaron no ano 2007 (416, 25%). Ademais, cabe destacar que algo máis da metade dos seus usuarios, un 54%, consideran que os concellos son os responsables da súa xestión. Un 34% declara non sabelo (ou non contesta) e un 11% cre que quen o xestiona é a Xunta de Galicia.

O segundo medio de transporte máis usado é o avión. Un 13% declara telo utilizado no último ano. Aquí a maioría dos usuarios cre que a xestión é do Goberno central (49%) e unha porcentaxe bastante semellante acóllese ao recadro de NS/NC (42%).

O tren sitúase entre os tres servizos públicos utilizados máis recentemente en case o 8% dos entrevistados (n = 132). Para eles o xestor principal é, novamente, a Administración central (52%). A unha certa distancia séguenlle, por esta orde, o NS/NC (26%) e a Administración autonómica (20%).

#### 4.6.2. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos

Gráfico IV.36. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos de transporte



Táboa IV.113. Expectativas previas sobre a calidade dos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,33	0,22	214	12,9
Tren	6,62	0,31	132	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,44	0,32	409	24,6
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,71</b>	<b>0,29</b>	<b>664</b>	<b>39,9</b>

O avión, como será unha constante ao longo de todo este bloque de análise, é o servizo de transporte mellor valorado. Neste punto –o que se fixa nas expectativas previas– ofrece unha valoración media dos servizos aéreos que supera o 7 (7,33), converténdose así no único servizo de transporte que consegue superar esta cota. O tren queda ás portas (6,62) e o transporte de viaxeiros por estrada obtén unha puntuación media un pouco máis baixa (6,44).

#### 4.6.3. Información

Só 12, 11 e 13 persoas din ter solicitado información sobre o avión, o tren ou o autobús. Obtivéronse unhas valoracións medias en accesibilidade e claridade da información demandada especialmente altas (tres destas medias superan a puntuación de 8 e o resto móvense entre este valor e o 7), pero carecen de fiabilidade. Mesmo tendo en conta isto, poderíase aventurar que o avión é, tanto en accesibilidade como en claridade da información solicitada, o servizo que conta cunha mellor valoración (8,50 en ambos os casos) e no polo oposto sitúanse, tamén para ambas as cuestións, os autobuses (7,08 e 7,00, respectivamente).



Táboa IV.114. Solicitude de información sobre os servizos de transporte

		n	%
Avión	Si	12	5,6
	Non	202	94,4
Tren	Si	11	8,3
	Non	121	91,7
Transporte de viaxeiros por estrada	Si	13	3,1
	Non	403	96,9
SERVIZOS DE TRANSPORTE	Si	33	4,9
	Non	638	95,1

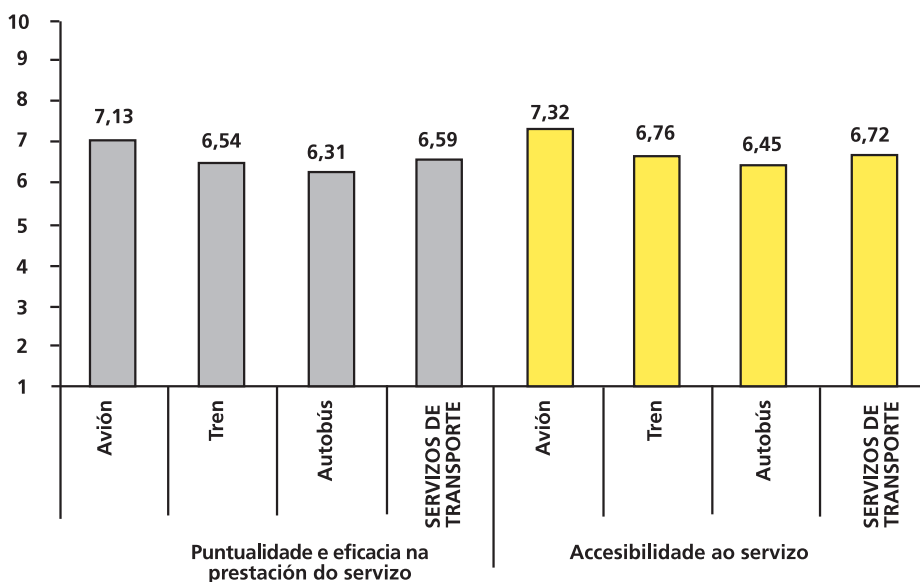
Táboa IV.115. Accesibilidade e claridade da información sobre os servizos de transporte

	Accesibilidade			Claridade		
	n	Media	C.V.	n	Media	C.V.
Avión	12	8,50	0,13	12	8,50	0,14
Tren	11	7,82	0,24	11	8,36	0,14
Transporte de viaxeiros por estrada	13	7,08	0,46	13	7,00	0,46
SERVIZOS DE TRANSPORTE	33	7,79	0,29	33	7,79	0,29

#### 4.6.4. Proceso

O avión é o servizo coas valoracións medias máis altas, tanto en puntualidade como en accesibilidade (7,13 e 7,32, respectivamente), e convértese no único servizo de transporte que logra bater a barreira do 7.

Gráfico IV.37. Puntualidade e accesibilidade dos servizos de transporte



Táboa IV.116. Puntualidade e eficiencia na prestación dos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,13	0,27	213	12,8
Tren	6,54	0,34	132	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,31	0,35	413	24,8
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,59</b>	<b>0,32</b>	<b>667</b>	<b>40,1</b>

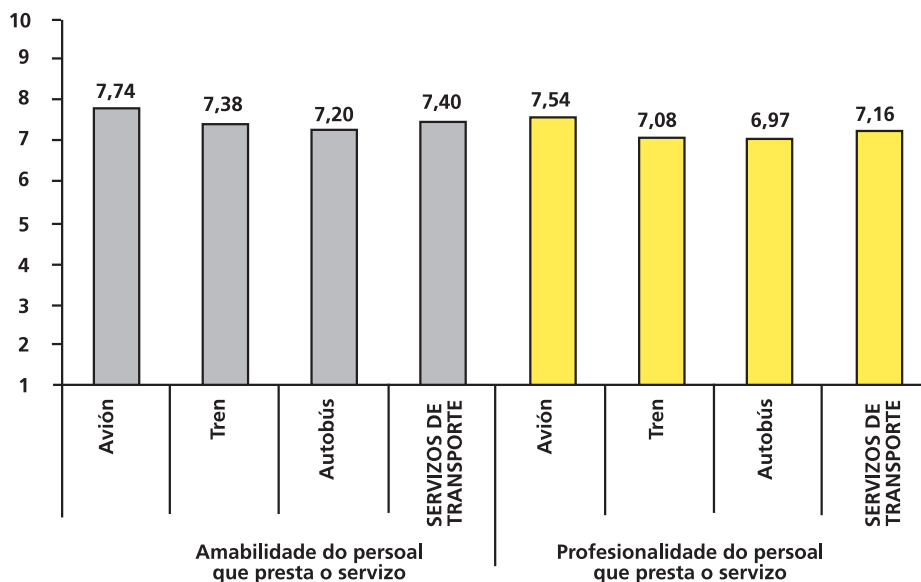
Táboa IV.117. Accesibilidade dos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,32	0,23	213	12,8
Tren	6,76	0,31	131	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,45	0,33	412	24,7
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,72</b>	<b>0,30</b>	<b>665</b>	<b>39,9</b>

Nas dúas cuestións é o tren o segundo servizo mellor valorado (6,54 e 6,76), mentres que o transporte de viaxeiros por estrada se converte, polo contrario, no servizo coas medias máis baixas (6,31 e 6,45, respectivamente).

#### 4.6.5. Atención ao usuario

Gráfico IV.38. Amabilidade e profesionalidade do persoal dos servizos de transporte



**Táboa IV.118. Amabilidade do persoal dos servizos de transporte**

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,74	0,23	214	12,9
Tren	7,38	0,27	128	7,7
Transporte de viaxeiros por estrada	7,20	0,29	411	24,7
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>7,40</b>	<b>0,26</b>	<b>664</b>	<b>39,9</b>

**Táboa IV.119. Profesionalidade do persoal dos servizos de transporte**

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,54	0,24	213	12,8
Tren	7,08	0,29	131	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,97	0,30	414	24,9
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>7,16</b>	<b>0,28</b>	<b>669</b>	<b>40,2</b>

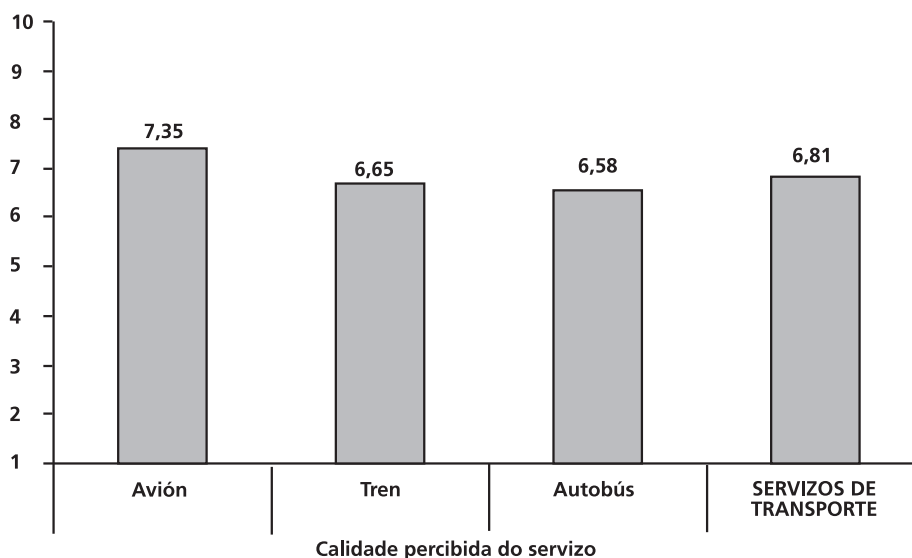
A atención ao usuario é –como vén sendo habitual ao longo de todo o informe– a calidade mellor puntuada. Neste bloque, non só é a primeira e única vez que o tren e o transporte de viaxeiros por estrada conseguen superar o 7 en valoración, senón que as cifras do avión obteñen as medias máis altas de toda a rama de transporte.

Esta cota máis alta para os servizos de transporte aéreo acádase no punto da amabilidade do persoal que presta o servizo (7,74). Nesta mesma táboa, como dicíamos, tanto o tren (7,38) como o transporte de viaxeiros por estrada (7,20) alcanzan as súas maiores medias.

No referente á profesionalidade do persoal dispensador do servizo –e tamén como vén sendo habitual en anteriores servizos públicos–, as medias, mesmo mantendo niveis altos, son un pouco máis baixas que as referidas á amabilidade do persoal. Así, o transporte de viaxeiros por estrada queda por debaixo, aínda que sexa por pouco, do 7 de valoración media (6,97) e o tren só supera levemente este limiar (7,08). O avión alcanza unha puntuación nada desprezable (7,54), que é, de feito, a segunda máis alta de toda a rama de transportes.

#### 4.6.6. Calidade percibida

Gráfico IV.39. Calidade percibida dos servizos de transporte



Táboa IV.120. Calidade percibida dos servizos de transporte

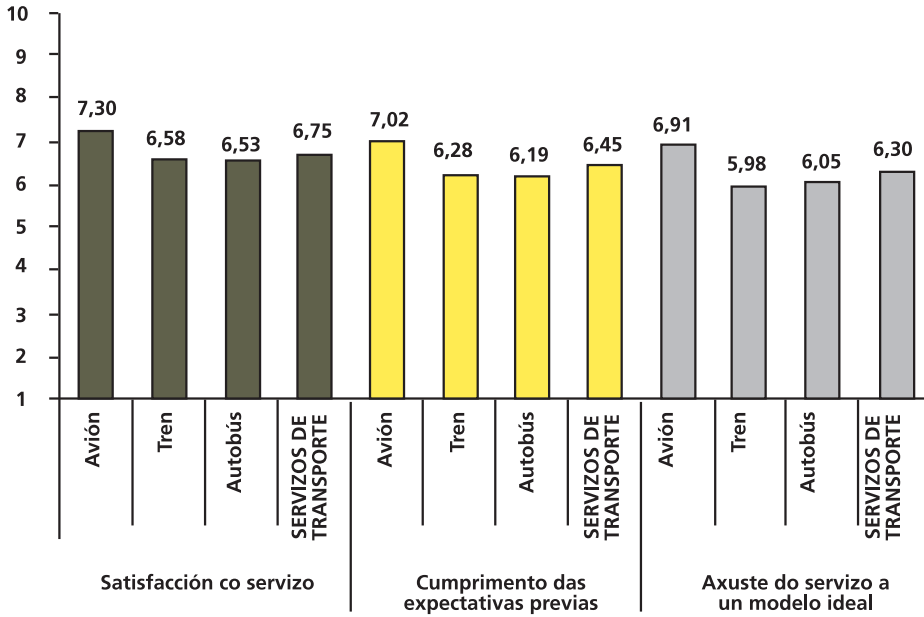
	Media	C.V.	n	%
Avión	7,35	0,23	214	12,9
Tren	6,65	0,34	131	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,58	0,32	414	24,9
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,81</b>	<b>0,29</b>	<b>669</b>	<b>40,2</b>

Unha vez máis, o ranking das valoracións –esta vez aplicadas á calidade percibida nos servizos de transporte– segue a xa coñecida gradación: primeiro o avión, que é o único servizo puntuado cunha media superior a 7 (7,35), e despois o tren (6,65) e o transporte de viaxeiros por estrada (6,58), aínda que, nesta ocasión, con puntuacións case idénticas.

#### 4.6.7. Satisfacción

De novo, as valoracións medias do tren (6,58) e o transporte de viaxeiros por estrada (6,53) no punto de satisfacción co servizo son practicamente idénticas e sitúanse a unha certa distancia do avión (7,30). En comparación coas expectativas previas, prodúcese unha situación similar: acercamento das medias do tren e o autobús (6,26 e 6,19; respectivamente) e mantemento da distancia cos avións (7,02).

Gráfico IV.40. Satisfacción cos servizos de transporte



Táboa IV.121. Satisfacción cos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,30	0,24	214	12,9
Tren	6,58	0,35	132	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,53	0,33	416	25,0
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,75</b>	<b>0,31</b>	<b>671</b>	<b>40,3</b>

Táboa IV.122. Comparación coas expectativas previas dos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	7,02	0,26	213	12,8
Tren	6,26	0,35	131	7,9
Transporte de viaxeiros por estrada	6,19	0,35	412	24,7
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,45</b>	<b>0,32</b>	<b>665</b>	<b>39,9</b>

Táboa IV.123. Axuste dos servizos de transporte a un modelo ideal

	Media	C.V.	n	%
Avión	6,91	0,27	208	12,5
Tren	5,98	0,38	129	7,7
Transporte de viaxeiros por estrada	6,05	0,35	397	23,8
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,30</b>	<b>0,33</b>	<b>644</b>	<b>38,7</b>

A última táboa, a que mide o axuste do servizo recibido a un modelo ideal, ofrece un dato interesante: a puntuación media do avión descende por primeira vez do 7 (6,91) e as de transporte de viaxeiros por estrada e tren (con medias moi parecidas) conteñen os valores máis baixos analizados ata aquí.

#### 4.6.8. Queixas

Táboa IV.124. **Presentación de queixas sobre os servizos de transporte**

		n	%
Avión	Si	20	9,3
	Non	194	90,7
Tren	Si	11	8,3
	Non	121	91,7
Transporte de viaxeiros por estrada	Si	10	2,4
	Non	404	97,6
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>Si</b>	<b>41</b>	<b>6,1</b>
	<b>Non</b>	<b>628</b>	<b>93,9</b>

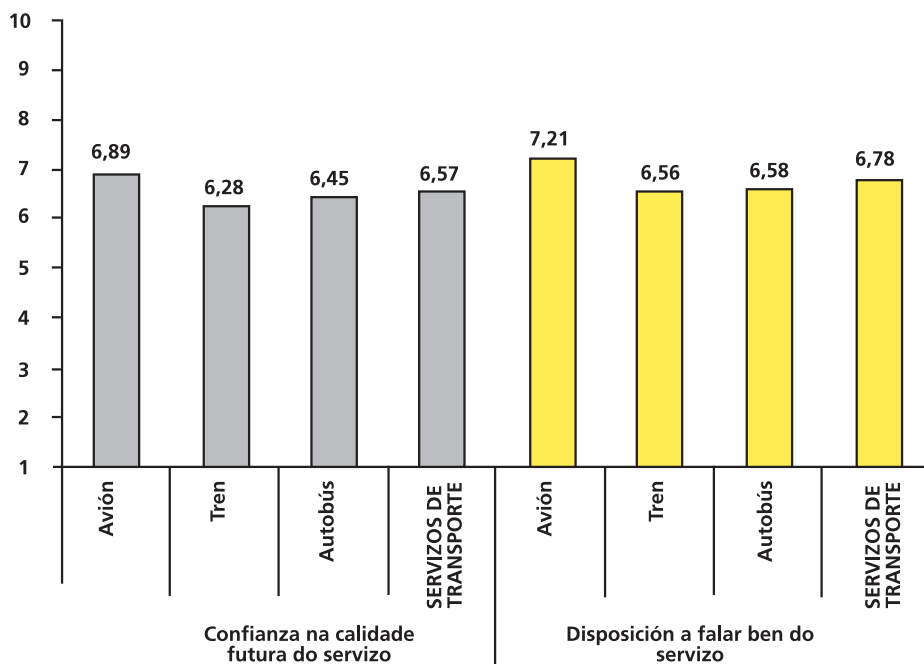
Táboa IV.125. **Valoración do tratamento das queixas sobre os servizos de transporte**

	n	Media	C.V.
Avión	20	3,15	0,86
Tren	11	4,27	0,67
Transporte de viaxeiros por estrada	10	3,60	0,82
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>41</b>	<b>3,56</b>	<b>0,78</b>

O número de persoas que presentaron queixas sobre algúns dos tres servizos de transporte oscila entre os 10 do transporte de viaxeiros por estrada e os 20 do avión. Coas debidas precaucións que é recomendable tomar cando se analizan medias baseadas nun número tan reducido de casos, pódese observar que as valoracións do tratamento das queixas son bastante negativas. Esta baixa puntuación –tal e como xa observamos noutros servizos– débese á propia substancia da cuestión que se está valorando: as queixas sempre xeran rexeitamento e de aí que a avaliación do tratamento dunha queixa quede contaminada polo propio enfado de ter que presentala. Por este motivo, cómprese que as puntuacións apenas superen o 4 de valoración media.

#### 4.6.9. Actitudes resultantes en relación co servizo

Gráfico IV.41. Confianza e disposición a falar ben dos servizos de transporte



Táboa IV.126. Confianza na calidade futura dos servizos de transporte

	Media	C.V.	n	%
Avión	6,89	0,30	185	11,1
Tren	6,28	0,37	116	7,0
Transporte de viaxeiros por estrada	6,45	0,34	363	21,8
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,57</b>	<b>0,33</b>	<b>581</b>	<b>34,9</b>

Táboa IV.127. Disposición a falar ben do servizo dos servizos de transporte

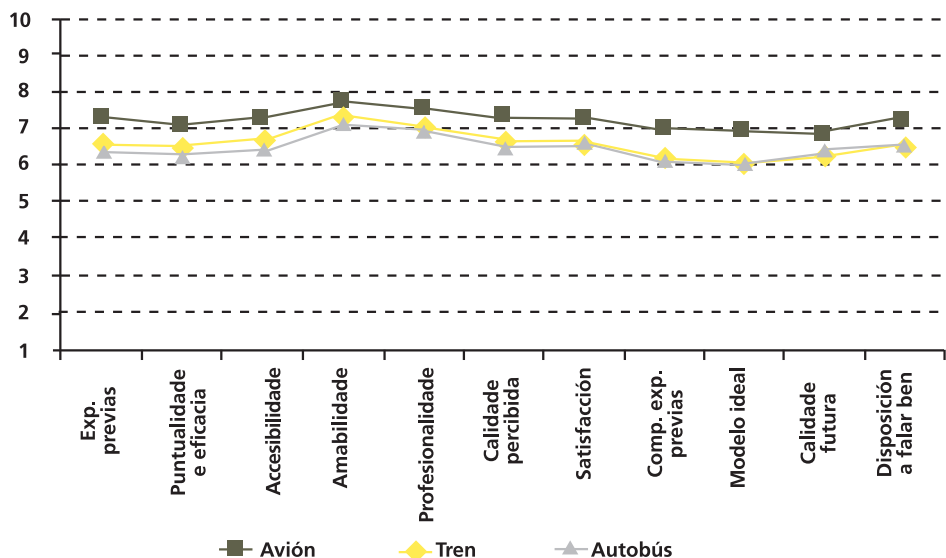
	Media	C.V.	n	%
Avión	7,21	0,26	212	12,7
Tren	6,56	0,36	128	7,7
Transporte de viaxeiros por estrada	6,58	0,33	407	24,4
<b>SERVICIOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,78</b>	<b>0,31</b>	<b>657</b>	<b>39,5</b>

A confianza na calidade futura do servizo ofrece medias, en comparación coas obtidas ata aquí, sensiblemente máis baixas. De feito, o 6,89 obtido polos avións constitúe a súa puntuación máis baixa. Os autobuses, tamén aquí, substitúen os trens na segunda posición en canto á valoración (6,45 fronte a 6,28, respectivamente), aínda que a diferenza é moi pequena. A disposición a falar ben do servizo, pola súa parte, devolve os avións ás inmediacións do 7 (7,21).

O gráfico resume das valoracións dos entrevistados para todas as dimensións obxecto de estudo mostra que as puntuacións do avión son sistematicamente máis elevadas que as dos outros dous servizos

de transporte. Entre estes hai unha gran semellanza en moitas das dimensións; cando hai diferenzas, son en xeral favorables ao tren.

Gráfico IV.42. Valoración dos servizos de transporte



## Resumo

1. O transporte de viaxeiros por estrada é o servizo de transporte máis utilizado, seguido do avión e do tren. Unha gran maioría cre que os servizos aéreos e os ferroviarios están en mans do Goberno central. O transporte de viaxeiros por estrada, polo contrario, é percibido maioritariamente como dependente do concello, algo que non debe sorprenden, dado que baixo esta rúbrica se engloban os autobuses urbanos e interurbanos.
2. A rama de transportes mantén unha tendencia constante ao longo de todos os aspectos estudados: o avión é o servizo mellor valorado, mentres que trens e autobuses obteñen puntuacións moi similares.
3. O avión alcanza as súas medias máis altas no punto dedicado á valoración da amabilidade e profesionalidade das persoas que prestan o servizo. Os dous únicos aspectos en que as puntuacións descenden do 7 localízanse no axuste do servizo a un modelo ideal e na confianza na calidade futura do servizo.
4. O tren ocupa a segunda posición nas valoracións dos seus usuarios en todos os aspectos excepto en axuste do servizo a un modelo ideal –única vez en toda a rama de transportes na que se descende do 6–, confianza en calidade futura do servizo e disposición a falar ben do servizo, aínda que a súa distancia con respecto ao autobús é, en xeral, pouco relevante. As medias máis altas localízanse, en cambio, nos habitualmente mellor valorados amabilidade e profesionalidade dos encargados da dispensa do servizo.
5. O transporte de viaxeiros por estrada ten practicamente sempre valoracións inferiores –ou indistinguíbles– das que recibe o tren. Este servizo de transporte reproduce as mesmas pautas que o avión e o tren: concentra as súas mellores medias en amabilidade e profesionalidade e a peor en axuste do servizo a un modelo ideal.



6. O punto forte da rama de transportes encóntrase no apartado de amabilidade do persoal que presta o servizo, aínda que as puntuacións outorgadas ao tren e ao autobús nestas dimensións se afastan das que reciben outros servizos. As puntuacións máis baixas van parar, non obstante, á comparación coas expectativas previas e ao axuste do servizo a un modelo ideal.

#### 4.6.10. Valoracións da satisfacción e accesibilidade segundo perfís sociodemográficos

Entre as características máis sobresaíntes do perfil dos usuarios de avións presentes na nosa mostra está o predominio de homes (61% fronte a 39% de mulleres). No caso do tren, o que máis chama a atención é a representación dos entrevistados máis novos (38%, 26% e 17% de usuarios nos tres primeiros grupos de idade). Os entrevistados de máis de 65 anos e os de entre 50 e 64 conforman case a metade do volume total da mostra dos autobuses. Tendo en conta a relación do individuo coa actividade, a maioría da mostra pertence á categoría activos para os tres servizos de transporte, sendo esta tendencia máis evidente no avión (69%).

Táboa IV.128. Nivel de uso dos servizos de transporte entre os tres servizos máis recentes

		Avión		Tren		Transporte de viaxeiros por estrada	
		n	%	n	%	n	%
Sexo	Mulleres	83	38,8	64	48,5	237	57,0
	Homes	131	61,2	68	51,5	179	43,0
Idade	18-24	22	10,3	50	37,9	82	19,7
	25-34	59	27,6	34	25,8	59	14,2
	35-49	60	28,0	23	17,4	75	18,0
	50-64	41	19,2	10	7,6	86	20,7
	65 e máis	32	15,0	15	11,4	114	27,4
Estudos	Sen estudos	32	15,0	15	11,4	126	30,3
	Primarios	39	18,2	18	13,6	91	21,9
	FP	36	16,8	26	19,7	54	13,0
	Bacharelato	41	19,2	39	29,5	80	19,2
	Superiores	66	30,8	34	25,8	63	15,1
Actividade	Activos	146	68,2	78	59,1	193	46,4
	Xubilados	33	15,4	12	9,1	107	25,7
	Estudantes	16	7,5	35	26,5	60	14,4
	Amas de casa	19	8,9	7	5,3	55	13,2
Hábitat	Ata 10.000	48	22,4	21	15,9	109	26,2
	10.001-50.000	73	34,1	51	38,6	106	25,5
	50.001-100.000	33	15,4	15	11,4	56	13,5
	Máis de 100.000	60	28,0	45	34,1	145	34,9
<b>TOTAL</b>		<b>214</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>100</b>	<b>416</b>	<b>100</b>

#### 4.6.10.1 Satisfacción co servizo

Táboa IV.129. Satisfacción cos servizos de transporte segundo o sexo

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ	Media	Desv. típ
Avión	7,55	1,60	7,15	1,84
Tren	6,75	2,17	6,43	2,43
Transporte de viaxeiros por estrada	6,56	2,26	6,49	2,04
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,81</b>	<b>2,12</b>	<b>6,68</b>	<b>2,04</b>

A satisfacción cos servizos de transporte aéreos, tendo en conta o sexo do entrevistado, non ofrece diferenzas estatisticamente significativas, aínda que a media das mulleres (7,55) sexa lixeiramente máis alta que a dos homes (7,15). Esta maior valoración feminina, cunha intensidade algo menor, repítese tamén para o tren (6,75 fronte ao 6,43) e para o transporte de viaxeiros por estrada (6,56 fronte a 6,49).

Táboa IV.130. Satisfacción cos servizos de transporte segundo a idade

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,91	1,15	7,22	1,54	7,00	2,03	7,34	1,96	7,56	1,63
Tren	6,18	2,33	6,74	2,35	6,57	2,23	7,00	2,36	7,33	2,23
Transporte de viaxeiros por estrada	5,99	2,09	6,41	2,03	6,33	1,95	6,81	2,25	6,89	2,29
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,25</b>	<b>2,17</b>	<b>6,80</b>	<b>1,86</b>	<b>6,65</b>	<b>1,92</b>	<b>6,92</b>	<b>2,20</b>	<b>7,07</b>	<b>2,18</b>

Todos os grupos de idade superan o 7 de valoración media da satisfacción co avión, sendo a media maior –próxima ao 8– a correspondente aos entrevistados máis novos (7,91) e a menor a dos que teñen entre 35 e 49 anos (7,00).

As puntuacións dos trens ofrecen dous valores por encima do 7: os correspondentes aos enquisados maiores (7,33) e os de entre 50 e 64 anos, aínda que estes últimos quedan excluídos de análise por problemas de pequeno tamaño mostral (7,00 de valoración media con só 10 casos). O resto de grupos de idade non superan o 7 na súa valoración da satisfacción co servizo. De entre elas, a media dos máis novos é a máis baixa de todas (6,18).

Os autobuses presentan a cifra máis baixa de toda a táboa: o 5,99 dos enquisados de entre 18 e 24 anos. O resto de grupos superan o 6 de valoración media da satisfacción co servizo e os dous de maior idade rozan o 7, aínda que sen alcanzalo: 50-64: 6,81 e 65 e máis: 6,89.

**Táboa IV.131. Satisfacción cos servizos de transporte segundo o nivel de estudos do entrevistado**

	(a)		(b)		(c)		(d)		(e)	
	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,78	2,00	7,28	1,82	7,08	1,83	7,59	1,20	7,03	1,84
Tren	6,53	2,23	7,67	1,68	6,46	2,40	6,21	2,64	6,56	2,08
Transporte de viaxeiros por estrada*	7,10	2,16	6,34	2,22	6,54	2,06	5,85	2,16	6,48	1,97
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>7,18</b>	<b>2,16</b>	<b>6,72</b>	<b>2,12</b>	<b>6,71</b>	<b>2,04</b>	<b>6,29</b>	<b>2,18</b>	<b>6,70</b>	<b>1,80</b>

\* Categorías con medias diferentes,  $p < 0,05$

A táboa que cruza o nivel de estudos do entrevistado coa valoración media da satisfacción con cada un dos servizos de transporte mostra diferenzas estatisticamente significativas para algúns valores dos autobuses.

En concreto, a comparación que ofrece unha comparación estatisticamente significativa é a que establece entre os enquisados sen estudos e os que cursaron ata o bacharelato. Mentres os primeiros valoran o transporte de viaxeiros por estrada de forma especialmente alta (7,10) –sendo os únicos que superan a barreira do 7–, os segundos non chegan sequer ao 6 e quedan nun 5,85 de valoración media.

O avión mantense como o servizo de transporte mellor valorado. Dentro deste grupo de medias, a maior rexístrase entre os sen estudos (7,78) e a máis baixa nos individuos con estudos superiores (7,03) e FP (7,08).

**Táboa IV.132. Satisfacción cos servizos de transporte segundo a relación coa actividade do entrevistado**

	Activos		Xubilados		Estudante		Ama de casa	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
	Avión	7,13	1,85	7,67	1,73	7,94	0,93	7,47
Tren	6,83	2,16	7,58	2,02	5,54	2,47	7,29	2,14
Transporte de viaxeiros por estrada	6,57	2,11	6,96	2,21	5,73	2,06	6,38	2,22
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,80</b>	<b>2,00</b>	<b>7,14</b>	<b>2,11</b>	<b>5,88</b>	<b>2,16</b>	<b>6,71</b>	<b>2,12</b>

Os estudantes son o grupo que máis valora os servizos de transporte aéreos (7,94), aínda que o resto de medias superan todas o 7 e algunhas –como a dos xubilados (7,67)– fano amplamente. A máis baixa de todas é a dos activos, pero cun nada desprezable 7,13.

Os trens superan tamén a barreira do 7 en satisfacción co servizo no caso concreto dos xubilados (7,58), xa que o dato das amas de casa (7,29) queda excluído debido ao seu reducido volume de mostra (6). O valor máis negativo exprésano os estudantes, que puntúan con só un 5,54 a satisfacción cos servizos ferroviarios.

Os estudantes son tamén o grupo que valora máis baixo (5,73) os autobuses, fronte aos xubilados, que se sitúan no polo oposto nas súas puntuacións medias de satisfacción co servizo (6,96).

**Táboa IV.133. Satisfacción cos servizos de transporte segundo o tamaño do municipio de residencia**

	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,38	2,03	7,10	1,88	7,58	1,60	7,35	1,46
Tren	7,00	1,79	6,67	2,57	7,13	1,51	6,11	2,39
Transporte de viaxeiros por estrada	6,48	2,38	6,59	2,14	7,02	1,63	6,33	2,19
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,74</b>	<b>2,26</b>	<b>6,80</b>	<b>2,10</b>	<b>7,24</b>	<b>1,58</b>	<b>6,49</b>	<b>2,08</b>

A satisfacción co avión é bastante similar nos municipios de todos os tamaños; as medias sempre superan o 7, sendo a máis baixa a rexistrada en municipios de entre 10.001 e 50.000 habitantes (7,10).

O tren é o segundo servizo con maior valoración da satisfacción. O primeiro e terceiro grupo de enquisados son os que máis satisfeitos están (7,00 e 7,13, respectivamente), mentres que o segundo e último se converten nos que peor puntúan (6,67 e 6,11, respectivamente).

Os autobuses son o servizo peor valorado. A puntuación máis baixa en satisfacción co servizo sitúase nos municipios máis pequenos (6,48) e a máis alta en lugares de entre 50.001 e 100.000 habitantes (7,02).

#### 4.6.10.2. Accesibilidade do servizo

A única tendencia que se observa nas puntuacións sobre accesibilidade do servizo tendo en conta o sexo do entrevistado é a xa comentada maior valoración das mulleres (7,51 e 6,89 en avión e tren fronte a 7,20 e 6,63 dos homes, respectivamente).

**Táboa IV.134. Accesibilidade dos servizos de transporte segundo o sexo**

	Muller		Home	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,51	1,42	7,20	1,83
Tren	6,89	1,96	6,63	2,17
Transporte de viaxeiros por estrada	6,38	2,20	6,54	2,11
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,69</b>	<b>2,04</b>	<b>6,76</b>	<b>2,04</b>

Táboa IV.135. Accesibilidade dos servizos de transporte segundo a idade

	18-24		25-34		35-49		50-64		65 e máis	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,59	1,18	7,27	1,48	7,15	1,81	7,56	1,83	7,22	1,91
Tren	6,39	2,03	6,85	2,12	7,04	2,03	6,70	2,36	7,33	1,99
Transporte de viaxeiros por estrada	6,17	2,11	6,66	2,26	6,14	1,92	6,62	2,27	6,61	2,20
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,39</b>	<b>2,01</b>	<b>6,91</b>	<b>1,90</b>	<b>6,66</b>	<b>1,87</b>	<b>6,84</b>	<b>2,21</b>	<b>6,80</b>	<b>2,16</b>

O avión é o servizo de transporte que obtén unha media máis alta. A accesibilidade, tendo en conta a variable de segmentación idade, ofrece unha puntuación media sempre superior ao 7 para o transporte aéreo. Aínda que os valores repartidos nas diferentes cotas de idade son moi similares, destaca a alta puntuación en accesibilidade do servizo dos máis novos (7,59) e dos entrevistados que teñen que contar entre 50 e 64 anos (7,56).

A valoración da accesibilidade do tren supera, para os entrevistados máis vellos, a barreira do 7 (7,33) e podería establecerse unha distinción entre este grupo e todos os demais. Os máis novos sitúanse no polo oposto (6,39).

O transporte de viaxeiros por estrada recibe unha puntuación moi similar –en torno ao 6,60– nos entrevistados de entre 25-34, 50-64 e 65 e máis anos. Os outros dous grupos de idade fixan os seus valores nun 6 máis ben baixo (18-24, 6,17 e 35-49, 6,14).

Os entrevistados sen estudos concédenlle máis puntuación á accesibilidade dos servizos aéreos (7,72), mentres que os que estudaron ata FP e aqueloutros con estudos superiores danlles unha puntuación máis baixa (6,94 e 7,05).

Unha pauta diferente obsérvase no tren. Aquí son os entrevistados con niveis primarios (7,59) e superiores (7,06) os que mellor valoran a accesibilidade do servizo, mentres que os demais niveis de estudo se manteñen en cotas próximas ao 6,5.

Táboa IV.136. Accesibilidade dos servizos de transporte segundo o nivel de estudos do entrevistado

	Sen estudos		Primarios		FP		Bacharelato		Superiores	
	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.	Media	Desv. típ.
Avión	7,72	1,84	7,51	1,57	6,94	1,84	7,59	1,47	7,05	1,67
Tren	6,53	2,23	7,59	1,23	6,46	2,23	6,41	2,51	7,06	1,52
Transporte de viaxeiros por estrada	6,80	2,16	6,22	2,32	6,57	1,80	5,88	2,22	6,62	2,01
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,95</b>	<b>2,13</b>	<b>6,69</b>	<b>2,13</b>	<b>6,67</b>	<b>1,93</b>	<b>6,34</b>	<b>2,16</b>	<b>6,86</b>	<b>1,74</b>

No que fai referencia ao transporte de viaxeiros por estrada, chama a atención a baixa media que mostran os enquisados que estudaron ata o bacharelato (5,88), único nivel de estudos que descende do 6 na valoración da accesibilidade ao servizo. O resto de valores superan esta media, sendo os sen estudos os que mellor puntúan (6,80).

**Táboa IV.137. Accesibilidade dos servizos de transporte segundo a relación coa actividade do entrevistado**

	Activos		Xubilados		Estudante		Ama de casa	
	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.
Avión	7,23	1,75	7,39	1,94	7,69	1,01	7,58	0,96
Tren	6,96	1,91	7,42	1,93	5,97	2,35	7,33	1,75
Transporte de viaxeiros por estrada	6,48	2,10	6,73	2,19	6,05	2,24	6,20	2,20
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,80</b>	<b>1,97</b>	<b>6,93</b>	<b>2,13</b>	<b>6,15</b>	<b>2,09</b>	<b>6,59</b>	<b>2,06</b>

Atendendo á táboa que presenta as puntuacións segundo a relación coa actividade, o primeiro que chama a atención é a circunstancia de que as valoracións medias da accesibilidade dos servizos de avión non descenden nunca do 7. Os estudantes (7,69) son os que mellor valoran a accesibilidade e, aínda que por pouca diferenza, os que peor, os activos (7,23).

Xubilados (7,42) e amas de casa (7,33) –malia que este último dato queda excluído debido ao reducido volume mostral (7)– son os que mellor puntúan a accesibilidade dos trens, fronte aos activos (6,96), que rozan o 7, e, sobre todo, os estudantes, que descenden ata o 5,97.

O transporte de viaxeiros por estrada é o servizo que ofrece os datos máis baixos. Aínda que ningún descende do 6 (a media dos estudantes está a punto de facelo, 6,05), a diferenza coas puntuacións da accesibilidade do tren cifranse nalgunhas décimas menos. Os que peor valoran son os xa comentados estudantes e os que mellor –como vén sendo habitual– os xubilados (6,73).

**Táboa IV.138. Accesibilidade dos servizos de transporte segundo o tamaño do municipio de residencia**

	Ata 10.000		10.001-50.000		50.001-100.000		Máis de 100.000	
	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.	Media típ.	Desv. típ.
Avión	7,48	1,88	7,01	1,75	7,97	0,93	7,22	1,67
Tren	7,19	1,75	6,82	2,29	7,07	1,33	6,38	2,12
Transporte de viaxeiros por estrada	6,31	2,30	6,66	2,09	6,79	1,70	6,27	2,24
<b>SERVIZOS DE TRANSPORTE</b>	<b>6,70</b>	<b>2,20</b>	<b>6,80</b>	<b>1,98</b>	<b>7,20</b>	<b>1,51</b>	<b>6,47</b>	<b>2,12</b>

Os entrevistados que viven en lugares cunha poboación comprendida no segmento que arranca nos 50.001 habitantes e frea nos 100.000 son os que mellor puntúan o avión, se do que se trata é de valorar a súa accesibilidade. O 7,97 que expresan é sensiblemente superior ao 7 raspado (7,01) que obteñen os servizos aéreos en municipios de entre 10.001 e 50.000 habitantes.

Nas valoracións de accesibilidade do tren pódese establecer unha contraposición entre a baixa puntuación das grandes cidades (6,38), por un lado, e o resto de niveis de hábitat, todos eles próximos ao 7 de puntuación media.

Nos datos do transporte de viaxeiros por estrada pódese establecer unha contraposición entre, dun lado, o primeiro e último nivel de hábitat, con medias moi similares (6,31 e 6,27, respectivamente) e, doutro lado, o segundo e terceiro nivel (6,66 e 6,79).

## Resumo

1. Como foi unha pauta común en anteriores comentarios, non se observan diferenzas estatisticamente significativas ou substantivamente relevantes nas puntuacións que os entrevistados outorgan –tanto en satisfacción como en accesibilidade– tendo en conta se tal valoración é realizada por unha muller ou por un home. Se acaso, albíscase unha valoración lixeiramente mellor das mulleres que dos homes.
2. O avión é o servizo de transporte mellor valorado polos entrevistados máis novos, tanto no referente á satisfacción como en accesibilidade. Este grupo é, porén, o que peor puntúa os trens, fronte aos entrevistados de máis de 65 anos, que son os que presentan unha media máis elevada para as dúas dimensións obxecto de estudo. O transporte de viaxeiros por estrada presenta, en xeral, valores moito máis baixos. Entre eles podemos destacar a media máis baixa dos máis novos e as máis altas dos dous grupos de idade máis avanzada (50-64 e máis de 65 anos) na avaliación da satisfacción co servizo.
3. Os enquisados sen estudos rematados son os máis satisfeitos cos avións e valoran en maior media a accesibilidade do servizo, fronte aos de FP –para accesibilidade– e FP e superiores, se o que contabilizamos son os datos referidos á satisfacción co servizo. A satisfacción cos servizos ferroviarios establece unha contraposición entre os enquisados con estudos primarios (os que maiores medias albergan) e o resto, mentres que no punto de accesibilidade do servizo tal contraposición se produce entre os que dispoñen de estudos primarios e superiores fronte ás demais categorías, que puntúan peor. A tendencia a encontrar niveis máis altos de satisfacción entre os entrevistados sen estudos alcanza a súa expresión máis clara, servizo para o cal se observa un claro –e estatisticamente significativo– contraste entre aquel grupo e os entrevistados con bacharelato.
4. O colectivo en relación coa actividade que mellor valora os avións son os estudantes –para satisfacción– e os estudantes e amas de casa, para accesibilidade do servizo, fronte aos activos, que conforman o grupo que peor puntúa en ambas as cuestións. O tren é mellor puntuado polos xubilados e peor polos estudantes. Esta pauta é certa, ademais, tanto para satisfacción como para accesibilidade do servizo. A mesma tendencia repítese tamén para o transporte de viaxeiros por estrada, aínda que con medias sensiblemente menores.
5. O cruzamento da satisfacción do entrevistado co hábitat de residencia ofrece medias moi similares e bastante altas para o avión. A menos alta corresponde a aqueles municipios de entre 10.001 e 50.000 habitantes. A valoración dos trens establece unha similitude –no referente á satisfacción co servizo– entre os lugares de ata 10.000 habitantes e os de 50.001-100.000, por un lado, e aqueles outros de entre 10.001-50.000 e os de máis de 100.000 veciños. Nos dous primeiros a puntuación é algunhas décimas superior á dos segundos. Na accesibilidade do servizo detéctase unha contraposición entre a media máis baixa das grandes cidades e o

resto de grupos. Os autobuses, pola súa parte, ofrecen medias inferiores ao resto de servizos de transporte. Este último dato é válido tanto para a avaliación da satisfacción como para a da accesibilidade do servizo. Por último, no punto de accesibilidade dos servizos aéreos é digna de mención a considerable media alcanzada nos municipios de entre 50.001 e 100.000, próxima ao 8.



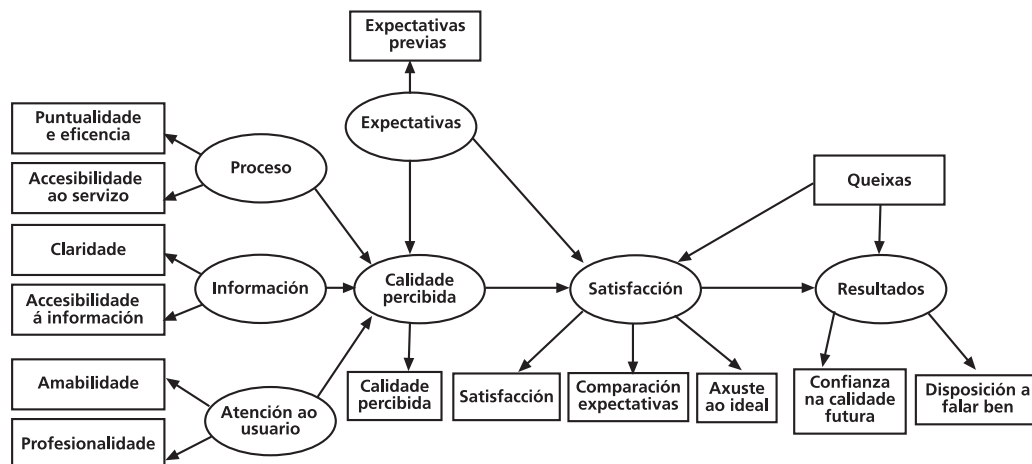
# 5. UN MODELO INTEGRADO DAS RELACIÓNS ENTRE VALORACIÓNS, SATISFACCIÓN E CONFIANZA NO SERVIZO



Na introdución deste informe efectuouse unha pomenorizada explicación do modelo adoptado pola EGAP para a análise dos determinantes e consecuentes da satisfacción do usuario: o Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI). Nese mesmo punto explicáronse as diferenzas e similitudes existentes entre o modelo ACSI correspondente ao sector privado (figura I.1) e o modelo adaptado ao sector público (figura I.2). Na epígrafe que agora nos ocupa aprofundaremos con máis detalle na definición dos elementos constituíntes deste último modelo para, posteriormente, comentar os resultados encontrados na súa aplicación a algúns dos servizos avaliados: médico de cabeceira, hospitais, especialistas, urxencias, colexios, servizos administrativos e servizos de transporte de viaxeiros por estrada (autobuses urbanos e interurbanos); así pois, quedan fóra deste bloque de análise os servizos públicos de emprego, os servizos sociais, os servizos de seguridade, os servizos xudiciais, os servizos educativos de institutos e universidades e os servizos de transporte de avión e tren. Para seleccionar os servizos públicos obxecto de estudo nesta epígrafe, seguíronse dous criterios: nun primeiro momento seleccionáronse os servizos en que dispoñamos dun número de entrevistados suficiente para levar a cabo o tipo de análise estatística que require o modelo ACSI. En segundo lugar, para os servizos que superaban o primeiro criterio, tívose en conta tamén que se tratase de servizos cuxa responsabilidade recaese principalmente sobre a Administración autonómica ou a Administración local, entes prioritarios nos intereses deste estudo.

A seguinte figura (figura V.1) representa o modelo ACSI do sector público completo, incluíndo non só as variables latentes, senón tamén os seus indicadores ou medidas empíricas. Tal e como pode apreciarse, a calidade percibida suponse influída por tres construtos previos. O primeiro deles, denominado *proceso*, mídese a través de dous indicadores: a puntualidade e eficiencia na prestación do servizo, e a súa accesibilidade. O segundo antecedente directo da calidade percibida refírese á claridade e á facilidade con que se obtén *información* sobre os servizos públicos utilizados. Por último, a dimensión de *atención ao cliente* constrúese sobre outros dous indicadores, a amabilidade do persoal responsable de prestar o servizo e a súa profesionalidade.

Figura V.1. Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI) – Sector público



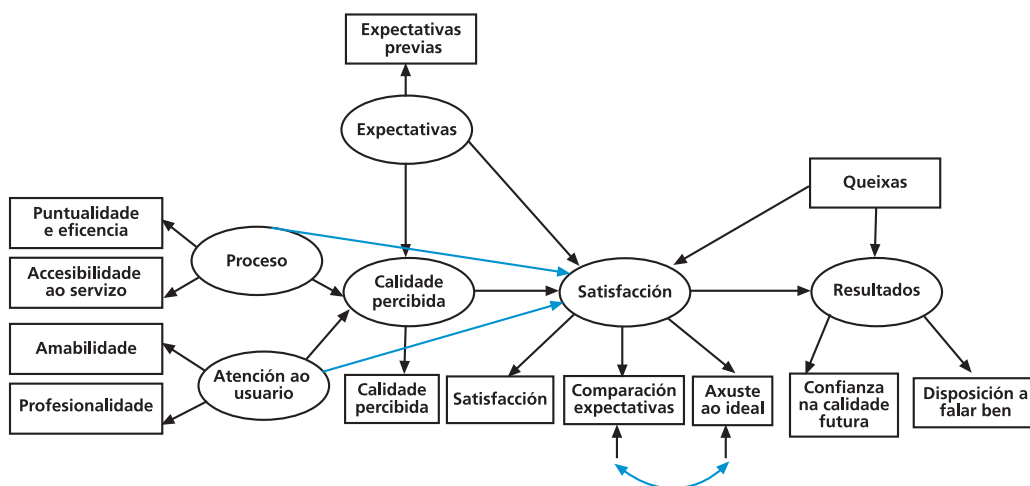
Tanto a calidade percibida como as expectativas previas do usuario defínense a partir dun único indicador. O primeiro, rendemento ou execución percibida, refírese á avaliación da calidade de servizo recibida nas experiencias de consumo máis recentes. Pola súa parte, as expectativas do consumidor refírense ao nivel de calidade que esperaba recibir o usuario antes de facelo acudir ao servizo. Como se anticipou, as ditas expectativas poden ser o resultado de experiencias previas de uso dos servizos avaliados e/ou o resultado da publicidade ou outras mensaxes como as comunicacións boca-orella.

Na definición da satisfacción, construto clave sobre o que se articula todo o modelo ACSI, interveñen tres indicadores: a satisfacción con todas as experiencias vividas co servizo, a confirmación das expectativas –ou o grao en que a execución excede ou defrauda as expectativas previas– e a comparación do servizo recibido co servizo que cada usuario concibiría como o *ideal*. Entre os consecuentes da satisfacción, as queixas avalíanse identificando os usuarios que efectuaron algunha reclamación, mentres que os denominados *resultados* incorporan os dous últimos indicadores do modelo: a confianza en que o servizo que se obtéña no futuro será un bo servizo e a predisposición a falar ben dos servizos a outras persoas. Ambas as variables e o construto que conforman –*resultados*– constitúen o equivalente á denominada lealdade no sector privado. Cómpre recordar que, a diferenza do que ocorre nas empresas privadas, nas que a variable última e o resultado final perseguido é a *lealdade* do consumidor, nos servizos públicos a importancia recae sobre a recuperación, o incremento e/ou o mantemento da confianza dos cidadáns.

O inventario de relacións presentado ata o momento unicamente fai referencia ás relacións causais que aparecen explicitamente representadas na figura V.1. mediante frechas unidireccionais. Non obstante, o modelo proposto pola Universidade de Michigan supón a estimación dalgúns outros parámetros que permanecen ocultos na representación gráfica e que teñen importantes implicacións na interpretación dos parámetros manifestos. O modelo ACSI para o sector público inclúe 5 variables exógenas, as cales unicamente actúan como variables independentes ou predictoras: expectativas, proceso, información, atención ao usuario e queixas. Na estimación rutineira do modelo inclúense todas as correlacións bivariadas que é posible establecer entre as 5 variables exógenas, é dicir, 10 correlacións. O cómputo destas 10 relacións bidireccionais captura a covariación existente entre as 5 variables exógenas, permitindo a estimación das relacións causais de interese sen a interferencia que puidese producir a redundancia que en última instancia supoñen moitas desas relacións.

Así, a modo de exemplo, podemos dicir que o control que se exerce sobre a correlación “proceso ↔ atención ao usuario” fai que o efecto causal de ambas as variables latentes sobre a calidade percibida se presente controlando a covariación que existe entre as dúas dimensións do servizo, covariación que viría reflectir a coñecida tendencia dos usuarios a valorar de forma similar todos os elementos que compoñen un mesmo servizo. Paralelamente, o efecto que produce o feito de manter controladas as correlacións entre as expectativas e o resto das variables exógenas dá lugar a que o seu efecto causal directo sobre a calidade percibida ou a satisfacción reflecta o “efecto neto” que as expectativas teñen sobre estas dúas últimas.

Figura V.2. Índice Americano de Satisfacción do Consumidor (ACSI) –Sector Público– Adaptación proposta pola EGAP



Os resultados da enquisa e a análise de datos obrigaron a efectuar algunhas leves modificacións sobre o modelo exposto: por unha parte, foi necesario eliminar a variable latente *información* e os seus dous indicadores. A razón estriba no exíguo número de suxeitos entrevistados que solicitou información acerca dos servizos públicos examinados neste estudo. Por outra parte, e froito das análises estatísticas efectuadas, detectáronse problemas de axuste para todos os servizos sometidos ao modelo ACSI orixinal. Soamente despois de incluír a estimación de tres parámetros adicionais, o modelo dá mostras dun axuste razoablemente aceptable aos datos empíricos. Os tres parámetros incluídos aparecen destacados en azul na figura V.2.

As modificacións introducidas teñen un significado bastante claro. En primeiro lugar, as relacións directas que agora vinculan as variables “Proceso” e “Atención ao usuario” coa “Satisfacción” indícanos que o efecto de ambas as variables sobre este construto non debe entenderse só como un efecto indirecto ou, o que é o mesmo, un efecto enteiramente mediado pola súa influencia sobre a calidade percibida –especificación explicitada no modelo orixinal–. No seu lugar, cabe pensar, e así o indican os nosos datos, que tanto o propio *proceso* de prestación dun servizo como a *atención* que se lles brinda aos usuarios inciden directamente sobre o nivel de satisfacción que se desencadea no individuo. Como se aprecia na figura, as relacións directas “Proceso → Satisfacción” e “Atención ao usuario → Satisfacción” non supoñen a exclusión das relacións indirectas orixinais (“Proceso → Calidade percibida → Satisfacción” e “Atención ao usuario → Calidade percibida → Satisfacción”), senón que ambas se complementan na explicación e predición das puntuacións de satisfacción e, por suposto, dos seus consecuentes, os denominados *resultados*.

En segundo lugar, a correlación que se incorpora entre os termos de erro de dous dos indicadores da satisfacción (*comparación coas expectativas previas e axuste a un modelo ideal*) indica que dentro do construto unitario de satisfacción, definido pola confluencia das puntuacións en *satisfacción*, *comparación coas expectativas* e *axuste ao ideal*, é posible distinguir dúas subdimensións diferenciadas. Por unha parte, a satisfacción propiamente dita e, por outra, a combinación dos outros dous indicadores (*comparación coas expectativas e axuste ao ideal*). Esta diferenciación posúe unha gran validez aparente se se repara no feito de que o indicador denominado "satisfacción" se obtén a partir dunha pregunta en que se pide unha valoración absoluta do satisfactoria que resultou a experiencia vivida co uso do servizo, mentres que os indicadores de "comparación coas expectativas" e "axuste ao ideal" derivan de dúas cuestións en que se obtén unha valoración do servizo en termos comparados, xa sexa en comparación coas expectativas previas ou co servizo ideal, e, polo tanto, ambos os indicadores fan uso dun referente externo á prestación do servizo propiamente dita.

Feitas estas precisións, pasaremos a expoñer brevemente os achados obtidos na aplicación do modelo reformulado en sete dos dezanove servizos incluídos no estudo<sup>8</sup>. Non obstante, antes introduciremos unha breve nota metodolóxica que nos permitirá examinar e valorar en detalle os índices de axuste obtidos en cada modelo.

A metodoloxía empregada polo modelo ACSI baséase na Análise de Ecuacións Estruturais, un procedemento cuxa estratexia é esencialmente confirmatoria. A súa principal vantaxe radica na posibilidade de establecer o tipo de relacións que se espera encontrar entre as variables propostas, ou, o que é o mesmo, permite estipular de maneira apriorística as relacións teoricamente existentes para un fenómeno dado. O obxectivo xeral da estimación dun modelo de ecuacións estruturais é encontrar aquelas estimacións dos parámetros que sexan capaces de reproducir coa maior exactitude posible a matriz mostral de varianzas-covarianzas das variables observables (Long, 1983). O axuste do modelo examínase a través de diversos índices de axuste, e non existe un acordo xeneralizado respecto a cal deles constitúe a mellor medida. Aconséllase verificar e informar dos resultados obtidos considerando múltiples indicadores que reflectan as dúas vertentes na avaliación do axuste: axuste absoluto e axuste comparado (Hoyle e Panter, 1995; Hu e Bentler, 1995). Os índices de axuste absoluto seleccionados neste traballo son:  $\chi^2$ ,  $\chi^2/g.l.$ , GFI, AGFI, RMSEA; pola súa parte, os índices de axuste incremental escollidos son: NFI, CFI e ACI. A táboa V.1. mostra o limiar mínimo que debe acadar cada un dos estatísticos enumerados para concluír que o modelo estimado se axusta adecuadamente aos datos. Así mesmo, o cadro V.1. resume as principais características dos índices de axuste. En termos xerais, a selección dos estatísticos, así como a presentación escollida na exposición de resultados, baséase nas recomendacións efectuadas por Hoyle e Panter (1995) para este fin.

**Táboa V.1. Resumo dos estatísticos e criterios de bondade de axuste empregados neste informe**

	Rango de valores óptimos
$\chi^2/g.l.$	2 - 5
GFI	> 0,90
AGFI	> 0,90
RMSEA	< 0,10
NFI	> 0,95
CFI	> 0,95

<sup>8</sup> Os índices de axuste correspondentes á aplicación do modelo ACSI orixinal pódense consultar no anexo II deste documento.

## Cadro V.1. Definición dos estatísticos de bondade de axuste empregados

O estatístico chi-cadrado é unha derivación da propia función de axuste ponderada polo tamaño mostral:  $\chi^2 = (N - 1)F_{\min}$ . En mostras amplas este estatístico segue unha distribución  $\chi^2$  con  $\frac{1}{2}(p)(p+1) - t$  graos de liberdade, onde  $p$  é o número de variables observables e  $t$  o número de parámetros a estimar. O estatístico chi-cadrado foi –e segue sendo– un dos estatísticos de axuste máis discutidos na súa aplicación á análise de estruturas de covarianzas. Un dos seus problemas máis importantes relaciónase co tamaño mostral: “mesmo cando a discrepancia entre o modelo e os datos é moi pequena, se o tamaño da mostra é demasiado grande, practicamente calquera modelo pode ser rexeitado, dado que a discrepancia resultará estatisticamente distinta de cero” (Hu e Bentler, 1995, p. 81). Os inconvenientes achacados ao estatístico chi-cadrado esténdense á hipótese nula a contrastar ( $H_0: \Sigma = \Sigma(\theta)$ ), que supón que o modelo se axusta perfectamente á poboación; non obstante, é moi pouco probable que isto sexa certo, porque “seguramente o investigador non sabe todo o que hai que saber acerca dos datos” (Hu e Bentler, 1995, 81) e “os modelos postulados poden axustarse ao mundo real só aproximadamente e nunca exactamente” (Byrne, 2001, 81).

Un dos primeiros estatísticos ideados para dar resposta a estes problemas é o ratio entre o valor chi-cadrado e os seus graos de liberdade (o chi-cadrado normado, Hair *et al.*, 1999). Lamentablemente, non hai un criterio estándar para determinar o rango de valores admitido para este indicador, que varía amplamente, desde 5 ata 2, e algúns autores desaconsellan o seu uso (Bollen e Long, 1993, Hair *et al.*, 1999).

Os denominados estatísticos de bondade de axuste (**GFI**, *Goodness of Fit Index*, e **AGFI**, *Adjusted Goodness of Fit Index*) cuantifican a cantidade de varianza e covarianza contida na matriz mostral que é prognosticada polo modelo. AGFI corrixe o estatístico GFI, incorporando unha penalización pola inclusión de parámetros adicionais. Adóitase exixir que estes valores superen o limiar 0,90 para definir un bo axuste.

O erro de aproximación cuadrático medio (**RMSEA**, *Root Mean Square Error of Approximation*) representa a bondade de axuste que cabería esperar se o modelo fose estimado para a poboación e non para a mostra. Pero, ademais, o RMSEA compensa os efectos da complexidade do modelo dividindo a función de discrepancia poblacional entre o número de graos de liberdade. Un valor igual ou inferior a 0,05 indica un axuste adecuado do modelo en relación cos graos de liberdade, son asumibles valores inferiores a 0,08 e en ningún caso se aceptará un valor maior que 0,10 (Browne e Cudeck, 1993, citado en Arbuckle e Wothke, 1999).

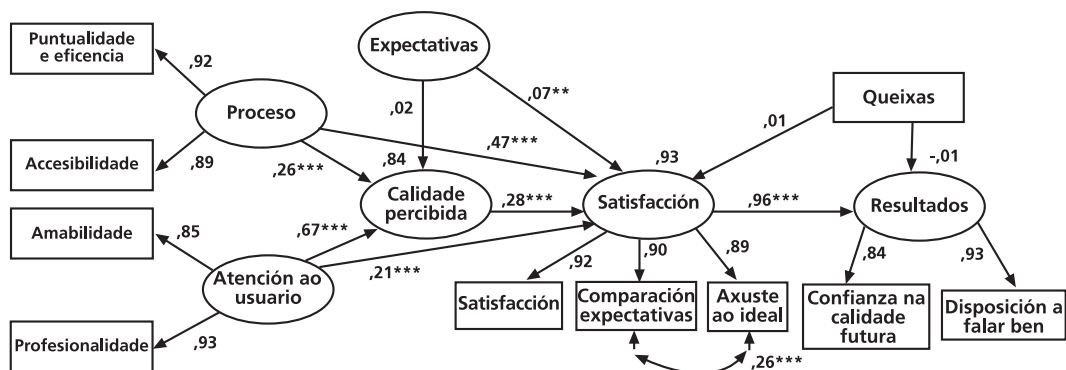
O Índice de Axuste Normado (**NFI**, *Normed Fit Index*) e o Índice de Axuste Comparado (**CFI**, *Comparative Fit Index*) representan o resultado da comparación entre o modelo estimado e o modelo de independencia. O estatístico CFI é unha modificación do cálculo de NFI no que se toma en consideración o tamaño mostral. Orixinalmente considerouse que un valor superior a 0,90 representaba un axuste adecuado; non obstante, este punto de corte revisouse e fixouse en 0,95 (Hu e Bentler, 1999, citado en Byrne, 2001). NFI representa a proporción da covarianza total entre as variables observadas explicada polo modelo estimado cando se usa o modelo nulo (o modelo de independencia) como modelo basal (Hu e Bentler, 1995, 83).

O Criterio de Información de Akaike (**AIC**, *Akaike Information Criterion*) mide a capacidade do modelo para proporcionar un balance óptimo de axuste e parsimonia, avaliado sempre comparativamente; polo tanto, emprégase na comparación de dous ou máis modelos e os valores máis baixos representan un mellor axuste.

Por último, convén sinalar que todos os modelos se estimaron mediante o método de Máxima Verosimilitude, o procedemento máis extensamente empregado, que utilizamos unicamente as respostas daqueles entrevistados que proporcionan información válida para todos os indicadores contidos no modelo e que, dada a incapacidade do programa estatístico empregado (Amos 6.0) para estimar algúns dos erros típicos necesarios, como o erro típico dos efectos totais e indirectos, usamos o procedemento Bootstrapping para xerar o erro típico aproximado destas estimacións (Arbuckle e Wothke, 1999).

## 5.1. Servizos sanitarios: médico de cabeceira

Figura V.3. Aplicación do modelo ACSI reformulado aos servizos de médico de cabeceira



$\chi^2$	gl	$\chi^2/\text{gl}$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
161,10	40	4,027	,970	,941	,986	,989	,058	237,10	892

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Na figura V.3. recóllese a información proporcionada polos índices de axuste resultantes da aplicación do modelo ACSI reespecificado aos servizos de atención primaria. A figura tamén inclúe as estimacións das cargas factoriais e os coeficientes estruturais estandarizados, todos eles sobreescritos xunto ás frechas correspondentes. Destacados en negra móstranse tamén os coeficientes de determinación das ecuacións estruturais. Todas as estimacións dos parámetros están estandarizadas; as estimacións non estandarizadas, así como as estimacións dos parámetros *ocultos*, ofrécense na táboa II.1 do anexo II.

Como pode verse no cadro de estatísticos de axuste inserto na figura, todos os valores obtidos, excepto  $\chi^2$ , se encontran dentro dos intervalos de valores óptimos correspondentes; polo tanto, podemos concluír que o modelo hipotetizado supón unha representación adecuada das relacións existentes entre as variables. Así mesmo, as estimacións das saturacións factoriais son óptimas, sendo a mínima 0,84 e a máxima 0,93.

As relacións entre os indicadores (variables empíricas ou manifestadas) e as variables latentes, computadas a través das saturacións factoriais, mostran resultados moi similares en todos os servizos. Dada a coincidencia encontrada, unicamente expoñeremos a súa interpretación aquí e omitirémola para o resto dos servizos. Partindo do feito de que todas as variables empíricas están significativamente relacionadas cos construtos latentes especificados e que, polo tanto, se verificaron as relacións hipotetizadas entre indicadores e factores latentes, non todas as variables empíricas posúen a mesma importancia na definición e caracterización dos construtos latentes. Así, na formación da variable



latente proceso obsérvase unha lixeira preponderancia da variable de “puntualidade e eficiencia” sobre a variable de “accesibilidade ao servizo”. Do mesmo modo, para a conformación da variable latente atención ao usuario, resulta un pouco máis destacada a contribución da “profesionalidade” do persoal que a súa “amabilidade”. Comparando os tres indicadores do *índice de satisfacción*, sempre se obtén unha saturación factorial superior para o propio indicador de “satisfacción”, seguido da “comparación coas expectativas” e, finalmente, do “axuste a un modelo ideal”. Por último, no factor latente dos *resultados obsérvase*, tamén de forma sistemática, que o peso da “disposición a falar ben do servizo” é sempre sensiblemente superior ao da “confianza na calidade futura do servizo”.

Centrándonos no exame das relacións estruturais, e máis concretamente no concepto clave da *satisfacción dos usuarios co servizo de atención primaria*, o primeiro que paga a pena destacar é que o modelo proposto é capaz de explicar un 93% da variabilidade desta variable latente; a iso contribúen significativamente as expectativas previas sobre o nivel de calidade esperada, as valoracións do proceso de prestación do servizo, a valoración da atención do persoal encargado de dispensar o servizo e as valoracións máis xenéricas de calidade percibida.

Entre as dúas dimensións constituíntes do servizo, *persoal e proceso*, o proceso de prestación do servizo eríxese como o determinante máis importante dos xuízos de satisfacción dos usuarios do médico de cabeceira, cun efecto total estandarizado de 0,54<sup>9</sup> (véxase a táboa V.2.). A relevancia que chega a adquirir este compoñente da calidade de servizo non debe ocultar a importancia que, pola súa parte, posúen a amabilidade e a profesionalidade do facultativo, subsumidos na dimensión de atención ao cliente, cun efecto total estandarizado igual a 0,41.

O efecto directo e neto das expectativas sobre a satisfacción, sendo significativo, posúe unha importancia máis ben menor (0,07). Mediante este coeficiente preténdese reflectir o efecto que as expectativas teñen sobre a satisfacción co servizo unha vez que se controlou a súa covariación con distintos aspectos da prestación do servizo; é dicir, o efecto das expectativas despois de a influencia daquel compoñente das experiencias de uso anteriores que tamén inflúe sobre —e é capturada polos parámetros de— as características da prestación no uso a que se refire a entrevista. Con iso obtense unha aproximación á incidencia efectiva das expectativas con que o usuario acudiu ao seu médico de cabeceira na última ocasión de uso; o feito de que o efecto das expectativas resulte estatisticamente significativo só sobre o índice de satisfacción e non sobre a calidade de servizo pode reforzar a validez desta interpretación, posto que é o índice de satisfacción onde se inclúen os dous indicadores comparativos de confirmación das expectativas e axuste ao ideal.

Por último, o modelo estimado mostra que a satisfacción manifestada polos usuarios do servizo de atención primaria se traduce case por enteiro (0,96) na combinación de resultados que se obtén dos indicadores de *disposición a falar ben ou recomendar o servizo utilizado e a confianza na súa calidade futura*.

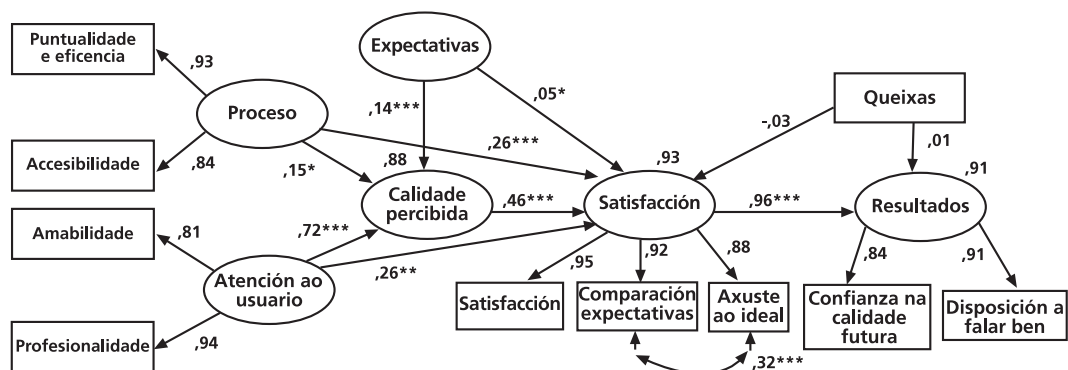
<sup>9</sup> Os efectos totais obtéñense a partir da suma dos efectos directos e indirectos; así, por exemplo, o efecto total do proceso sobre o índice de satisfacción obtense a partir da suma do efecto directo “proceso → satisfacción” e mais o efecto indirecto “proceso → calidade percibida → satisfacción”.

Táboa V.2. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado aos servizos de médico de cabeceira

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	0,02 <sup>n.s.</sup>	0,67***	0,26***	0,00	0,00	0,00
	SE	0,04	0,06	0,06			
Satisfacción	Est	0,07*	0,41***	0,54***	0,28***	0,00	0,01 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,04	0,06	0,06	0,06		0,02
Actitudes resultantes	Est	0,07*	0,39***	0,52***	0,27***	0,96***	0,00 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,04	0,05	0,06	0,06	0,01	0,02

## 5.2. Servizos sanitarios: hospital

Figura V.4. Aplicación do modelo ACSI reformulado aos servizos hospitalarios



$\chi^2$	gl	$\chi^2/gl$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
134,09	40	3,352	,910	,825	,956	,968	,102	210,089	227

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

O cadro de estatísticos de axuste obtidos para os servizos hospitalarios (véxase a figura V.3.) revela que, en termos xerais, o axuste do modelo é bastante satisfactorio; só o estatístico AGFI queda lixeiramente por debaixo do mínimo establecido (0,90), mentres que o RMSEA alcanza exactamente o punto de corte 0,10 definitorio dun axuste meramente aceptable. A diferenza do que ocorría para o médico de cabeceira, onde dispoñiamos de 892 casos para a análise, nos servizos hospitalarios e, en xeral, no resto do servizos considerados o volume mostral redúcese de forma drástica, o que indubidablemente afecta os valores que alcanzan os estatísticos de axuste. O feito de que a maior parte dos estatísticos considerados alcancen valores óptimos e o perigo de sobreaxustar o modelo incluíndo a estimación de parámetros adicionais que poden resultar pertinentes unicamente para a mostra analizada desaconsellan introducir modificacións no modelo.

No índice de satisfacción dos usuarios dos servizos hospitalarios, entendido como a combinación dos indicadores de satisfacción, comparación coas expectativas previas e axuste a un servizo ideal, a calidade percibida na prestación do servizo constitúe o antecedente inmediato ou directo cun maior poder explicativo (0,46, figura V.4). Non obstante, se retrocedemos no modelo e atendemos non só

aos efectos directos, senón á suma dos efectos directos e indirectos, veremos como, claramente, é a *atención* dispensada ao usuario –é dicir, a amabilidade no trato e, sobre todo, a profesionalidade do persoal empregado no servizo (que presenta un peso factorial máis elevado)– o principal determinante do índice de satisfacción. Así pois, o persoal hospitalario, o seu trato e profesionalidade acaban obtendo o efecto total de maior magnitude sobre a satisfacción (0,60) con este tipo de servizos (véxase a táboa V.3.).

Controlando a variación compartida polas variables explicativas de “proceso” e “atención ao usuario”, o efecto máis propio ou específico do *proceso de prestación do servizo* tamén resulta de enorme importancia na determinación da satisfacción dos usuarios cos servizos hospitalarios, cun efecto total igual a 0,32.

Pola súa parte, as expectativas preditivas, ou do servizo esperado na última ocasión de uso, inciden lixeiramente sobre as valoracións de calidade percibida (0,14) e tamén, aínda que moi tenuemente, no índice de satisfacción (0,05). A diferenza do que comentabamos para os servizos de atención primaria, onde as expectativas non posuían ningún papel significativo como determinantes da calidade percibida, aquí a súa principal contribución ao modelo prodúcese precisamente a través do construtor da calidade.

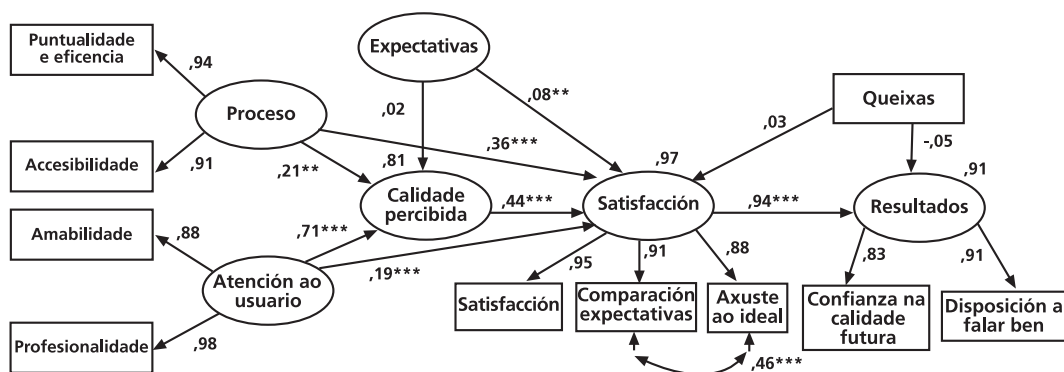
No que se refire á relación entre satisfacción e resultados, de novo o paralelismo resulta case exacto (0,96), e cabe interpretar sen vacilacións que a satisfacción é un determinante incuestionable da confianza dos usuarios na prestación do servizo hospitalario. Unha vez máis, o feito de presentar ou non queixas non parece influír de ningún xeito nas valoracións das dúas variables últimas do modelo (satisfacción e resultados).

**Táboa V.3. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado aos servizos hospitalarios**

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	0,14**	0,72***	0,15 <sup>n.s.</sup>	0,00	0,00	0,00
	SE	0,07	0,10	0,12			
Satisfacción	Est	0,12 <sup>n.s.</sup>	0,60***	0,32**	0,46***	0,00	-0,03 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,07	0,13	0,16	0,13		0,03
Actitudes resultantes	Est	0,11 <sup>n.s.</sup>	0,57***	0,31**	0,44***	0,96***	-0,02 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,07	0,13	0,15	0,13	0,02	0,05

### 5.3. Servizos sanitarios: especialistas

Figura V.5. Aplicación do modelo ACSI reformulado ao servizo de especialistas



$\chi^2$	gl	$\chi^2/gl$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
159,22	40	3,980	,904	,814	,957	,967	,106	235,215	264

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

As deficiencias no axuste do modelo observadas nos servizos hospitalarios repítese para os servizos proporcionados polos especialistas. Os estatísticos AGFI e RMSEA violan os limiares preestablecidos de axuste óptimo, aínda que o segundo deles, RMSEA, o fai só moi levemente. Unha vez máis, o reducido tamaño mostral impide introducir modificacións no modelo, pois baixo esta restrición non estamos en disposición de garantir que as citadas modificacións sexan realmente necesarias ou substanciais na análise da satisfacción co servizo dos especialistas e, se estimásemos parámetros adicionais, correríamos o risco de reflectir no modelo relacións que unicamente constitúen peculiaridades da mostra concreta sobre a que se traballa. Así pois, adoptamos unha posición conservadora e manteremos o modelo establecido, xa reespecificado sobre o orixinal, amparándonos nos indicios de bo axuste que proporcionan o resto dos estatísticos considerados.

O índice de satisfacción co servizo sanitario proporcionado polos especialistas explícase na súa práctica totalidade (97%) pola confluencia dos catro antecedentes que se definen no modelo: expectativas, proceso, atención e calidade percibida. Se atendemos aos antecedentes máis remotos de expectativas, proceso e atención ao usuario, hai que dicir que os efectos totais (efectos directos e efectos indirectos tomados conxuntamente) das dimensións do servizo conceptualizadas como atención ao usuario (amabilidade e profesionalidade dos especialistas) e proceso (puntualidade, eficiencia e accesibilidade dos especialistas) mostran unha elevada, significativa e moi equilibrada contribución ao índice de satisfacción, con pesos iguais a 0,50 e 0,45, respectivamente (véxase a táboa V.4). Pola súa parte, as expectativas de calidade do servizo, aínda que mostran unha contribución moi residual ao índice (0,08), tamén se deben ter en conta como determinantes deste. O signo positivo de todas estas relacións estanos informando de que, canto máis elevadas sexan as expectativas previas, as valoracións do proceso e a atención ao usuario, maiores serán tamén as valoracións de calidade percibida e satisfacción, e, á inversa, canto máis baixas sexan as expectativas e as valoracións do proceso e a atención, menores serán as valoracións de calidade e satisfacción.

A estimación do parámetro que pon en relación o índice de satisfacción cos resultados últimos do proceso de resolución da satisfacción alcanza un valor igual 0,94; así pois, parece moi claro que o índice de satisfacción construído desencadea reaccións de signo e magnitude practicamente idénticas.

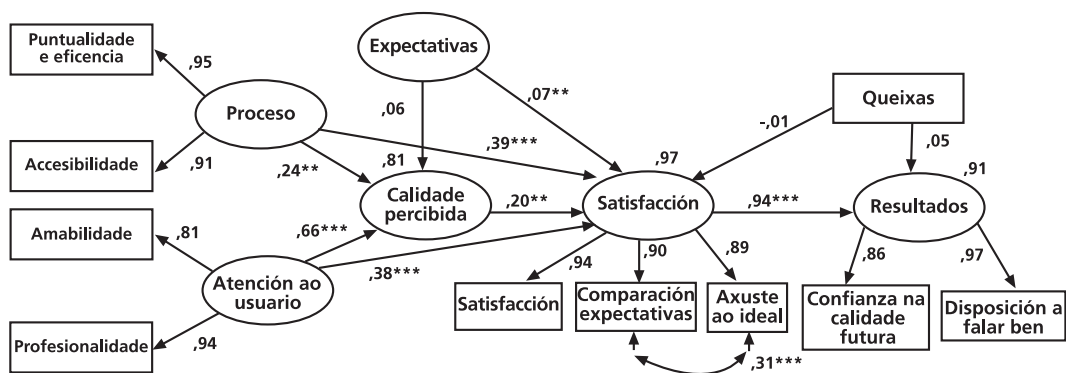
cas a si mesmo, en primeiro lugar no que á potencial recomendación do servizo se refire e, en segundo lugar, no que respecta á confianza no funcionamento futuro dos servizos de especialistas se refire. Esta última gradación da importancia dos efectos sobre cada un dos indicadores da variable latente de resultados responde á magnitude dos pesos factoriais que obtén cada un deles, superior na disposición a falar ben do servizo e inferior na confianza na calidade futura del.

Táboa V.4. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado ao servizo de especialistas

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	0,02 <sup>n.s.</sup>	0,71***	0,21**	0,00	0,00	0,00
	SE	0,06	0,08	0,09			
Satisfacción	Est	0,09*	0,50***	0,45***	0,44***	0,00	0,03 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,05	0,07	0,08	0,08		0,03
Actitudes resultantes	Est	0,08*	0,47***	0,42***	0,42***	0,94***	-0,02 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,05	0,07	0,07	0,08	0,02	0,04

## 5.4. Servizos sanitarios: urxencias

Figura V.6. Aplicación do modelo ACSÍ reformulado ao servizo de urxencias



$\chi^2$	gl	$\chi^2/gl$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
102,51	40	2,563	,936	,875	,970	,982	,080	178,508	247

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Comparando os valores dos estatísticos de axuste obtidos para hospitais, especialistas e urxencias, servizos para os que dispoñemos dun número de usuarios moi similar, constatamos que o modelo reespecificado se axusta sensiblemente mellor ao último dos servizos sanitarios enumerado, as urxencias. Así o indican o cociente  $\chi^2/gl$ , o GFI, o NFI e o CFI, pero tamén o RMSEA e o AGFI. Aínda que o último deles segue sen chegar a coroar o limiar de 0,90, nos servizos de urxencias aproxímase máis do que se aproximaba nos dous servizos sanitarios examinados previamente (hospital e especialistas). Estes indicios poden apuntar a un leve problema xa non de limitación do tamaño mostral, senón de especificación do modelo nos servizos hospitalarios e de especialistas.

Entrando no comentario dos determinantes do *índice de satisfacción*, e no que se refire ás dimensións constituintes da prestación do servizo –*proceso e atención*–, hai que dicir que, igual que sucedía para os especialistas, o proceso de prestación do servizo (puntualidade, eficiencia e accesibilidade) e a atención dispensada polo persoal responsable de proporcionalo (amabilidade e profesionalidade) teñen unha importancia decisiva e moi similar na explicación da satisfacción experimentada polos usuarios dos servizos de urxencias (efectos totais de 0,51 e 0,45, respectivamente; véxase a táboa V.5.). As similitudes entre os achados obtidos neste servizo e os presentados para especialistas esténdense tamén ao papel das expectativas, estatisticamente significativas na predición do índice de satisfacción cun peso igual a 0,07. A diferenza fundamental entre un e outro modelo estriba na capacidade explicativa da calidade percibida, en canto xuízo global das experiencias máis recentes de uso, sobre o índice de satisfacción, que é menor no servizo de urxencias que no servizo de especialistas. Poderíase pensar que, para as urxencias, eses xuízos globais de calidade percibida incorporan moi pouco máis ao xa contido nas valoracións dos elementos constituintes do servizo considerados neste traballo: puntualidade, eficiencia, accesibilidade, amabilidade e profesionalidade.

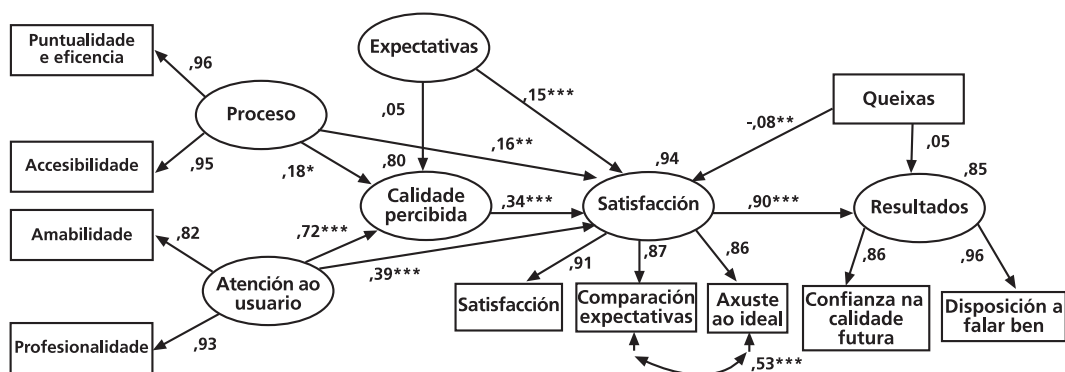
Replicando o patrón observado nos outros tres servizos sanitarios examinados, o índice de satisfacción construído a partir das puntuacións de satisfacción, cumprimento das expectativas previas e axuste a un servizo ideal tradúcese practicamente nos mesmos termos en que se produce na disposición a falar do servizo e tamén, aínda que en menor medida, na confianza en que o servizo que se obteña no futuro será de calidade.

**Táboa V.5. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado ao servizo de urxencias**

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	0,06 <sup>n.s.</sup>	0,66***	0,24*	0,00	0,00	0,00
	SE	0,06	0,12	0,14			
Satisfacción	Est	0,08 <sup>n.s.</sup>	0,51***	0,44***	0,20*	0,00	-0,01 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,05	0,14	0,16	0,10		0,03
Actitudes resultantes	Est	0,07 <sup>n.s.</sup>	0,48***	0,41***	0,18*	0,94***	0,04 <sup>n.s.</sup>
	SE	0,05	0,13	0,15	0,10	0,03	0,04

## 5.5. Servizos educativos: colexios

Figura V.7. Aplicación do modelo ACSI reformulado ao servizo educativo de colexios



$\chi^2$	gl	$\chi^2/gl$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
99,94	40	2,498	,905	,815	,948	,968	,099	175,936	153

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Empezando por considerar os estatísticos de axuste do modelo correspondente aos servizos educativos proporcionados polos colexios, e tendo moi presente que o número de usuarios dispoñibles para esta análise é de tan só 153 casos, hai que concluír que as relacións establecidas no modelo constitúen unha representación bastante apropiada ás relacións existentes entre os datos empíricos. Unicamente o estatístico AGFI se resiste a informar na mesma dirección en que apuntan o resto dos estatísticos (excluíndo, claro está, e como ata agora, o estatístico  $\chi^2$ ).

Unha vez máis, constátase que os usuarios –neste caso usuarios indirectos– dos servizos públicos dos colexios expresan un nivel de satisfacción ou outro sobre a base das súas expectativas previas de calidade de servizo, as súas valoracións do persoal que presta o servizo, o proceso de prestación do servizo e a calidade de servizo percibida en termos globais.

Observando a magnitude das estimacións obtidas para *proceso* e *persoal* nas súas relacións causais coa calidade percibida e o índice de satisfacción, apréciase con claridade a perda de peso que sofre o compoñente do proceso a favor do compoñente de persoal. Se atendemos aos efectos totais sobre a satisfacción, o desequilibrio entre proceso e persoal reflíctese tamén de forma moi clara cun coeficiente estandarizado de 0,64 para o persoal e de 0,22 para o proceso. Así pois, unha primeira conclusión a extraer nos servizos educativos de colexios sería que a satisfacción dos seus usuarios depende de maneira decisiva da profesionalidade atribuída aos seus responsables, en primeiro lugar, e da súa amabilidade no trato, en segundo lugar. Queda nun plano bastante secundario a accesibilidade dos colexios e a súa puntualidade e eficiencia na prestación do servizo que proporcionan. Nótase, non obstante, que, a diferenza do que ocorría nos servizos sanitarios, aquí a contribución da accesibilidade, por unha parte, e a puntualidade e eficiencia, por outra, resultan moito máis niveladas, rompendo o desequilibrio previo no que o indicador de puntualidade e eficiencia resultaba lixeiramente máis importante que a accesibilidade do servizo para definir o construto de proceso.

As expectativas dos pais e outros titores acerca da calidade do servizo dos colexios inflúen de xeito significativo no índice de satisfacción resultante; fano cun peso relativamente pequeno (0,15), aínda que tamén lixeiramente superior ao obtido nos servizos sanitarios. A interpretación comparada de valores cunha diferenza tan pequena debe esperar á constatación de que a dita diferenza se mantén

no tempo; polo tanto, nunha posterior edición deste estudo veremos se este valor ha de analizarse como unha característica definitoria do servizo ou é un resultado ocasional para esta edición e/ou mostra.

As diferenzas entre o groso dos servizos sanitarios e o servizo educativo de colexios mantéñense tamén a partir deste punto: a relación entre o índice de satisfacción e as actitudes resultantes diminúe (0,90) e, por primeira vez, as queixas vincúlense de forma estatisticamente significativa co índice de satisfacción (-0,08). A perda de capacidade explicativa do índice de satisfacción sobre os resultados pode deberse á definición máis particular que o dito índice adopta para este servizo educativo. Se atendemos ás saturacións factoriais dos tres indicadores constituíntes do índice de satisfacción, veremos que tanto a comparación coas expectativas como o axuste ao servizo ideal perden relevancia, mentres que se incrementa a correlación introducida entre os seus erros (é dicir, a variabilidade compartida por ambas as variables manifestas ou indicadores que non é explicada polo factor latente). Pode suceder que neste caso a relación co indicador de "satisfacción" sexa menor e/ou que estes indicadores sexan menos pertinentes, fiables e válidos para o servizo educativo que nos ocupa ou para o tipo de usuarios que se entrevistan (usuarios indirectos); todo iso tradúcese nunha perda da capacidade explicativa do modelo na súa variable última de resultados, que queda de manifesto no valor do correspondente coeficiente de determinación (0,85).

Por outra parte, apréciase que, para este tipo de servizo e usuarios, as queixas que se formulasen deixan unha pegada duradeira que incide negativamente nas valoracións de satisfacción; polo tanto, confírmase, polo menos neste caso, que o feito de ter presentado unha queixa tende a diminuír as valoracións de satisfacción global co servizo.

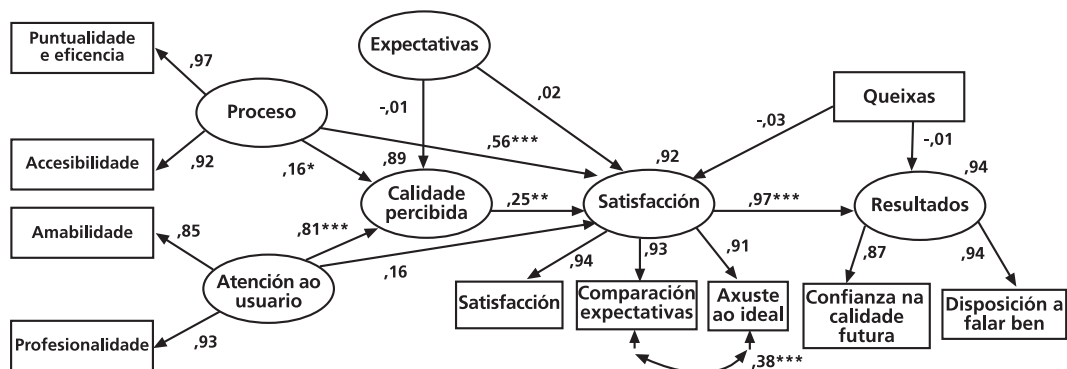
**Táboa V.6. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado ao servizo educativo de colexios**

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	0,05n.s.	0,72***	0,18*	0,00	0,00	0,00
	SE	0,08	0,11	0,09			
Satisfacción	Est	0,17**	0,64***	0,22**	0,34***	0,00	-0,08*
	SE	0,07	0,10	0,09	0,13		0,05
Actitudes resultantes	Est	0,15**	0,57***	0,20**	0,31***	0,90***	-0,12n.s.
	SE	0,06	0,10	0,09	0,12	0,07	0,10



## 5.6. Servizos administrativos

Figura V.8. Aplicación do modelo ACSI reformulado aos servizos administrativos



$\chi^2$	gl	$\chi^2$ /gl	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMSEA	AIC	N
119,49	40	2,987	,928	,859	,968	,979	,087	195,485	262

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Considerando os estatísticos de axuste no seu conxunto, podería dicirse que o modelo proposto constitúe, tamén para os servizos administrativos de titularidade pública, unha boa aproximación á representación das relacións existentes entre as cuestións formuladas na entrevista.

Na disxuntiva “proceso vs. persoal” que viñemos examinando ao longo desta epígrafe, hai que concluir de maneira bastante tallante que para os servizos administrativos o proceso de prestación do servizo –e, por conseguinte, a súa puntualidade, eficiencia e accesibilidade– constitúen o compoñente do servizo máis importante na explicación do índice de satisfacción (efecto total = 0,60, táboa V.7). Aínda que o desequilibrio é manifesto, o persoal dos servizos administrativos segue representando un papel destacado nas manifestacións de satisfacción posteriores, cun peso total de 0,37; a amabilidade do persoal e a profesionalidade percibida no desempeño das súas funcións están moi presentes na formación dos xuízos sobre a calidade de servizo (0,81), coas implicacións que iso ten para a satisfacción e as actitudes últimas.

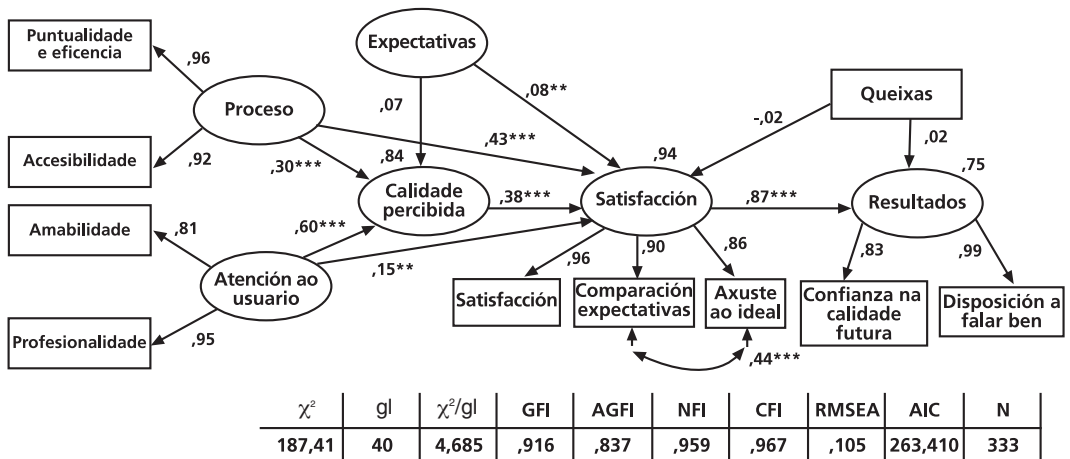
As expectativas dos usuarios perden toda capacidade predictiva ou explicativa da calidade e a satisfacción cos servizos administrativos, revelándose, polo menos nesta edición do estudo, irrelevantes dentro do modelo xeral de explicación da satisfacción. O mesmo sucede coa formulación das queixas, ben que este achado xa se constatará en catro servizos anteriores. Por último, hai que dicir unha vez máis que a satisfacción leva consigo disposición a falar ben do servizo recibido e confianza na calidade de servizo futura.

Táboa V.7. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado aos servizos administrativos

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est	-0,01n.s.	0,81***	0,16n.s.	0,00	0,00	0,00
	SE	0,04	0,16	0,17			
Satisfacción	Est	0,02n.s.	0,37***	0,60***	0,25n.s.	0,00	-0,03n.s.
	SE	0,05	0,12	0,12	0,19	0,04	
Actitudes resultantes	Est	0,02n.s.	0,36***	0,58***	0,24n.s.	0,97***	-0,04n.s.
	SE	0,04	0,12	0,12	0,19	0,02	0,05

## 5.7. Servizos de transporte de pasaxeiros por estrada

Figura V.9. Aplicación do modelo ACSI reformulado aos servizos de transporte de pasaxeiros por estrada



\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

O último dos servizos públicos examinado baixo o prisma da adaptación do modelo ACSI proposta pola EGAP é o servizo de transporte de pasaxeiros por estrada (autobuses urbanos e interurbanos). Neste caso, os índices de axuste resultantes seguen a tónica dominante, con valores axeitados para a maioría dos estatísticos e leves problemas nos estatísticos AGFI e RMSEA. Tendo presente que a mostra se incrementa de forma considerable ata alcanzar os 333 usuarios, poderíase pensar que existe neste caso algún problema de especificación, aínda que tamén pode suceder que contar cun número superior de entrevistas non se traduza nun incremento da variabilidade das respostas e, polo tanto, unha elevada homoxeneidade das respostas contribúa a que se minimice o poder discriminativo de indicadores e construtos latentes.

Na explicación do índice de satisfacción resultante nos servizos de autobuses inflúen significativamente os catro antecedentes que define o modelo, aínda que o seu peso relativo é distinto. Así, entre o persoal e o proceso, destaca lixeiramente o segundo (efectos totais: 0,38 e 0,54, respectivamente, véxase a táboa V.8), as expectativas teñen unha influencia neta de magnitude igual a 0,11 e a calidade percibida posúe un efecto directo cuxo valor é 0,38. Con todo iso explícase o 94% da varianza do índice de satisfacción.

No que respecta aos indicadores dos compoñentes do servizo, na atención do persoal a profesionalidade é bastante máis importante que a amabilidade, e no proceso de prestación, a puntualidade e eficiencia na prestación do servizo de transporte de viaxeiros por estrada só é levemente máis importante que a súa accesibilidade.

Igual que sucedía nos servizos educativos dos colexios, no autobús tampouco se produce unha transferencia tan rotunda entre satisfacción e resultados (0,87) como a que se aprecia no resto dos servizos estudados. Como no caso dos colexios, a correlación entre os erros dos indicadores “comparación coas expectativas” e “axuste ao ideal” é bastante alta; ademais, para este servizo tamén hai que prestar atención ao modo en que se define o construto de resultados, cun peso de 0,99 para o indicador de “disposición a falar ben” e de 0,83 para a “confianza na calidade futura”.

### Táboa V.8. Efectos totais estandarizados do modelo aplicado aos servizos de transporte de pasaxeiros por estrada

		Expectativas	Atención ao usuario	Proceso	Calidade percibida	Satisfacción	Queixas
Calidade percibida	Est SE	0,071 <sup>n.s.</sup> 0,06	0,60*** 0,09	0,30*** 0,09	0,00	0,00	0,00
Satisfacción	Est SE	0,11** 0,05	0,38*** 0,07	0,54*** 0,08	0,38*** 0,07	0,00	-0,02 <sup>n.s.</sup> 0,02
Actitudes resultantes	Est SE	0,09** 0,04	0,33*** 0,07	0,47*** 0,07	0,33*** 0,06	0,87*** 0,03	0,00 <sup>n.s.</sup> 0,07

### Resumo

Nos servizos sanitarios observamos que, entre os factores explicativos da satisfacción incluídos no modelo, as expectativas, a atención proporcionada polo persoal, o proceso de prestación do servizo e a calidade percibida inflúen sempre de forma significativa na predición da satisfacción. Tamén vimos que a importancia de cada unha destas dimensións é variable segundo o servizo concreto avaliado.

No que se refire á dualidade “proceso-persoal”, nos servizos de atención primaria a importancia da accesibilidade, a puntualidade e eficiencia destacan por encima da importancia da amabilidade ou a profesionalidade. Nos servizos hospitalarios sucede exactamente o contrario e as características de profesionalidade e amabilidade do persoal contribúen de forma moito máis acusada á satisfacción dos usuarios que os atributos de puntualidade, eficiencia e accesibilidade. Especialistas e urxencias dan mostras dun maior equilibrio da importancia das dimensións de persoal e proceso, aínda que en ambos os casos a contribución explicativa dos elementos característicos do persoal é superior.

Se nos centramos na calidade percibida, constatamos que os xuízos xerais que nela se enmarcan teñen unha importancia destacada ou moi destacada para dous dos servizos sanitarios (hospitais e especialistas), mentres que resultan preditores de terceira orde nos outros dous (médico de cabeceira e urxencias).

As expectativas do usuario, ou a calidade de servizo esperada, mostran sempre unha influencia leve sobre a satisfacción, ben que esa influencia é estatisticamente significativa en todos os servizos sanitarios. Con ela captúrase o papel que poden ter a imaxe, as experiencias previas co servizo non concretadas nas valoracións das dimensións de persoal ou proceso, e/ou as expectativas predictivas inmediatas ao último uso no seu sentido máis estrito.

Por último, constatouse que o feito de ter presentado ou non queixas ante os servizos sanitarios examinados non supón unha diferenciación capaz de afectar de forma significativa as valoracións do índice de satisfacción ou as actitudes resultantes. Este último achado hai que tomalo como unha conclusión meramente preliminar, posto que, tal e como se viu ao longo deste informe, os casos de usuarios que presentaron algunha queixa nalgún dos servizos sanitarios son moi poucos.

Nos servizos educativos dos colexios, o máis importante na explicación da satisfacción é a profesionalidade do persoal que presta o servizo, en primeiro lugar, e a amabilidade dese mesmo persoal, en segundo; en terceiro lugar sitúanse as valoracións de xenéricas da calidade percibida; pola súa parte, a puntualidade, a eficiencia e a accesibilidade quedan nun último plano.

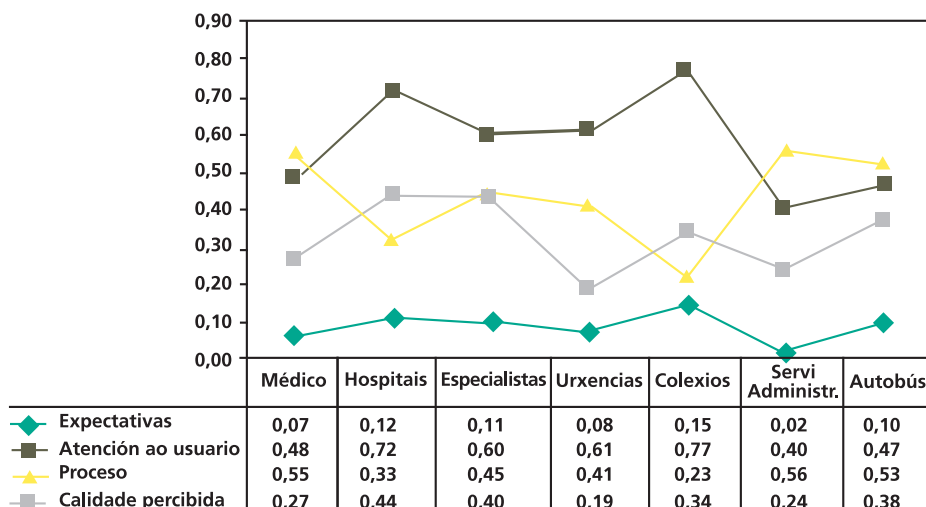
A satisfacción dos usuarios dos servizos administrativos depende, sobre todo, da prestación do propio servizo, entendendo como tal que este se leve a cabo de forma puntual, baixo criterios de eficiencia e dun modo facilmente accesible. Non obstante, a profesionalidade dos funcionarios e o trato que lles dan aos usuarios tamén contribúen en boa medida ás respostas de satisfacción. O mesmo patrón se reproduce, a grandes trazos, nos servizos de autobuses urbanos e interurbanos.

## 5.8. Avaliación comparativa do impacto global das valoracións sobre a satisfacción e a confianza no servizo

Nas epígrafes previas deste bloque dedicado a analizar a satisfacción dos usuarios dos servizos públicos desde a perspectiva do modelo ACSI, tivemos ocasión de constatar a importancia que posúen os elementos e dimensións avaliadas nas valoracións de satisfacción e as actitudes que dela derivan. Na sección que agora nos ocupa examinaremos comparativamente a capacidade que cada unha das dimensións medidas posúe para incidir sobre –e, por conseguinte, incrementar ou diminuír– o índice de satisfacción.

Na figura V.10 represéntase o incremento esperado no índice de satisfacción baixo o suposto de que se producise un incremento dun punto nos factores explicativos de *expectativas*, *atención ao usuario*, *proceso* e *calidade percibida* para cada un dos servizos que puideron ser examinados co modelo ACSI.

Figura V.10. Impacto predito sobre o índice de satisfacción asumindo o incremento dun punto nos seus factores explicativos



Unha primeira ollada ás liñas debuxadas no gráfico permite concluír que nos servizos sanitarios de hospitais, especialistas e urxencias, así como nos servizos educativos de colexios, os investimentos que puidesen efectuarse na mellora da *atención* que o persoal lles brinda aos usuarios constituirían o desembolso máis rendible que se podería facer desde o punto de vista da satisfacción dos usuarios. En termos concretos, estamos falando de que incrementar nun punto a valoración ponderada conxunta de amabilidade e profesionalidade do persoal podería reportar un incremento de entre 0,60 e 0,77 no índice de satisfacción dos usuarios para este tipo de servizos.

Nestes catro servizos, o *proceso* de prestación preséntase como a segunda variable sobre a que resultaría máis conveniente intervir de pensarmos en mellorar a satisfacción dos usuarios. É, en cambio, a primeira se pensamos nos servizos de atención primaria proporcionados polo médico de cabeceira, os servizos administrativos ou os servizos de transporte de viaxeiros por estrada. Aínda que a capacidade desta dimensión para afectar e mellorar as valoracións de satisfacción non chega a alcanzar nunca a magnitude observada para a atención ao usuario, incrementar nun punto as valoracións conxuntas de puntualidade, eficiencia e accesibilidade aos servizos produce unha mellora no índice de satisfacción de entre 0,23 (colexios) e 0,56 (servizos administrativos).

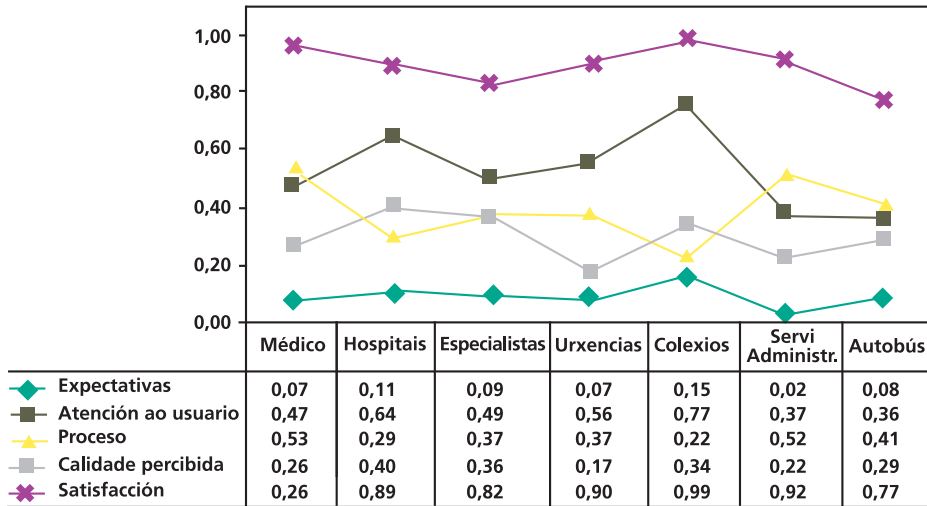
A calidade percibida como valoración global do servizo recibido ten un papel moito menor que a atención dispensada ou o proceso de prestación na maioría dos servizos considerados, a excepción dos hospitais ou os colexios, servizos en que a súa potencial capacidade para xerar satisfacción supera á capacidade estimada para o proceso.

Por último, as expectativas, que representaban un papel moi residual na explicación da satisfacción, teñen tamén un papel moi reducido se se fala do seu potencial impacto sobre o incremento do índice de satisfacción: as melloras preditas polo incremento nun punto das expectativas dos usuarios oscilan entre 0,02 para os servizos administrativos e 0,12 para os hospitais. Mellorar neste aspecto produciría só moi leves mellorías nas valoracións de satisfacción.

Seguindo exactamente o mesmo procedemento, calculamos tamén o impacto predito para as denominadas “actitudes resultantes” de se producir un incremento dun punto nas expectativas, a atención ao usuario, o proceso, a calidade percibida ou a satisfacción (figura V.11).

Como non podía ser doutro modo, dada a estreita relación constatada nas análises previas entre satisfacción e actitudes resultantes, a mellor vía para incrementar a confianza dos usuarios en todos os servizos públicos considerados pasa por incrementar a súa satisfacción con estes: por cada incremento dun punto que se logre no índice de satisfacción dos usuarios poden alcanzarse entre 0,77 (transporte de viaxeiros por estrada) e 0,99 puntos (colexios) de mellora na combinación de valoracións de confianza no futuro e predisposición a falar ben do servizo. A secuencia a partir deste punto é exactamente a mesma que se describiu para a satisfacción.

Figura V.11. Impacto predito sobre os resultados asumindo o incremento dun punto nos seus factores explicativos



# 6. CONCLUSIONES





Neste informe presentáronse os resultados da análise dos datos correspondentes á primeira edición da "Enquisa sobre satisfacción dos cidadáns cos servizos públicos galegos". Este apartado final estará dedicado a sintetizar as principais conclusións que cabe extraer desa análise, tanto no que se refire á descrición de pautas regulares comúns ao conxunto dos servizos como á identificación de singularidades no comportamento dalgúns deles.

Estas conclusións pódense agrupar en catro bloques, relativos aos niveis de uso de cada servizo durante o ano 2007, as valoracións que cada un recibe dos seus usuarios nas diferentes dimensións contempladas no modelo ACSI, a relación entre esas valoracións e diversas variables sociodemográficas e, por último, as relacións causais que existen entre as valoracións, a satisfacción global co servizo recibido e as actitudes resultantes.

Para empezar, encontráronse importantes diferenzas nos niveis de uso declarado dos distintos servizos públicos. O máis usado resultou ser, con moito, o médico de cabeceira; de maneira máis xeral, observouse un elevado nivel de uso dos servizos sanitarios, aínda que os outros tres (hospitais, médicos especialistas e urxencias), que presentan valores moi similares entre si (en torno a unha cuarta parte da mostra usou cada un deles), quedan a considerable distancia da atención primaria. Unha proporción de entrevistados semellante di ter utilizado algún servizo administrativo. O resto dos servizos ten niveis de uso moito máis baixos, salvo o transporte de viaxeiros por estrada (autobuses urbanos e interurbanos), que utilizou en torno a un terzo dos informantes. Particularmente infrecuente é a mención dos servizos sociais: ningún dos considerados na enquisa (gardarías, residencias de anciáns, servizos a minusválidos e dependentes, e outros servizos de atención á terceira idade) traspasa o limiar do 2%.

Como cabía esperar, o perfil sociodemográfico dos usuarios varía bastante duns servizos a outros, dependendo do propio contido e finalidade do servizo e, polo tanto, de se este se dirixe a un público-obxectivo específico (como ocorre, por exemplo, cos servizos educativos, os de emprego ou os de atención á terceira idade) ou teñen un destinatario máis xeral e inclusivo. Así, o uso de servizos sanitarios (sobre todo, do médico de cabeceira) está moi xeneralizado, aínda que se encontre

sobrerrepresentación entre os seus usuarios de certos colectivos con maiores necesidades de atención, como os anciáns; en cambio, o acceso a outros servizos está moi circunscrito a determinados perfís de idade (servizos educativos), situación de actividade (servizos de emprego), etc.

Entrando nos principais resultados da análise das valoracións que fan os usuarios dos servizos públicos, o primeiro que cabe concluír é que os servizos que reciben unha mellor valoración, con independencia de que dimensión se considere, son dous dos servizos sanitarios –médico de cabeceira e hospitais–, os colexios e o conxunto dos servizos sociais, que sempre obteñen puntuacións moi elevadas. Por suposto, isto non quere dicir que nestes servizos non exista marxe para a mellora. Póñeno así de manifesto as puntuacións de axuste a un modelo ideal –que nos catro casos quedan por debaixo das da satisfacción co servizo recibido– e, de modo máis concreto, as medias da accesibilidade do servizo no caso de hospitais e servizos sociais, que, aínda sendo mellores que as que reciben a maioría dos servizos nesta dimensión e lonxe de constituír unha “ameaza” grave para a calidade percibida, podería estar sinalando un aspecto susceptible de mellora. No lado positivo, cabe destacar a boa avaliación que se lle outorga á amabilidade e profesionalidade do persoal encargado da prestación do servizo; sendo esta unha virtude de moitos dos servizos analizados, aquí encóntrase de maneira especialmente acusada, algo particularmente importante se se ten en conta que se trata de catro áreas nas que a interacción co usuario constitúe unha parte fundamental do propio contido do servizo.

No polo oposto, os servizos peor valorados son os xudiciais e os administrativos, aos que seguen os servizos sanitarios de urxencias e os servizos de autobuses. As súas puntuacións son consistentemente baixas, sexa cal sexa a dimensión á que atendamos. Especialmente preocupante é o feito de que, sendo estes os servizos aos que os usuarios se aproximan con expectativas máis baixas, a comparación entre tales expectativas e o servizo recibido ofrece valores aínda inferiores, e o mesmo ocorre coa valoración da confianza na calidade futura do servizo; todo iso ofrece unha imaxe global bastante pesimista destes servizos. Cabe supoñer, porén, que as razóns destas malas valoracións son moi diferentes en cada caso. No dos servizos administrativos e xudiciais, é probable que a clave estea no feito de que, na maioría dos casos, os usuarios non están recibindo un servizo que perciban como un beneficio ou prestación intrinsecamente desexable (como ocorre nos servizos sanitarios, educativos ou sociais), senón como un trámite obrigado, cuxa realización –mesmo se ao final pode xerar un beneficio– resulta custosa. En cambio, parece razoable pensar que, no caso das urxencias, as baixas puntuacións se poden deber en parte á desproporción entre recursos de atención e demanda –difícilmente eliminable, dado que os recursos son inevitablemente limitados e a demanda de asistencia é moi sensible a calquera mellora da oferta– e a que se trata dun servizo que atende necesidades experimentadas polo usuario como moi urxentes, o cal podería elevar o limiar de exigencia con respecto ao cal se fai a avaliación. En suma, as propias características destes servizos fan que pareza pouco realista aspirar a que teñan valoracións tan altas como os que consideramos previamente. Non obstante, sen dúbida a distancia que existe entre uns e outros podería e debería recortarse, pois en principio nada impide que estes servizos alcancen puntuacións homologables ás de áreas como os servizos de emprego ou os de seguridade. Os datos achegados neste informe suxiren que para iso sería necesario mellorar algúns aspectos da organización e prestación do servizo, aumentando a súa eficiencia e axilidade e, no caso dos servizos administrativos e xudiciais, incrementando as calidades atribuídas ao seu persoal –algo que, pola súa vez, probablemente require accións formativas encamiñadas, entre outras cousas, á adquisición de habilidades de atención ao público.

O resto dos servizos (médicos especialistas, institutos de ensino medio, universidades, servizos de emprego, servizos de seguridade, avión e ferrocarril) encóntrase, loxicamente, entre os dous extremos que acabamos de mencionar, distribuídos ao longo dun continuo cuxo extremo superior ocupan

os institutos de ensinanza media e o inferior o transporte ferroviario. O máis importante a propósito destes servizos é sinalar as súas debilidades –e oportunidades de mellora– distintivas. O aspecto peor valorado do servizo de médicos especialistas é a accesibilidade. Pola súa parte, o que chama máis a atención das universidades e os servizos de emprego é que, aínda que as puntuacións que se lles outorgan aos atributos da prestación do servizo non se encontran entre as máis baixas, no entanto, teñen unha escasa capacidade de satisfacer as expectativas dos usuarios ou de xerar confianza na calidade dos seus servizos futuros. Finalmente, no caso do ferrocarril, aos problemas que acabamos de apuntar súmanse un baixo nivel de expectativas previas por parte dos usuarios e unha bastante pobre valoración global da calidade do servizo, que probablemente son sintomáticas da consolidación dunha negativa valoración a través dunha posible experiencia acumulada de uso ao longo do tempo.

Cando, en lugar de comparar servizos, comparamos dimensións de valoración, tratando de encontrar unha pauta común a todos os servizos, observamos que existe unha gran semellanza entre todos eles en canto a cales son as dimensións en que se rexistran as puntuacións máis altas e máis baixas. Entre as características da prestación do servizo, as dúas referentes ao propio proceso de prestación (puntualidade e eficiencia e accesibilidade) reciben unha valoración inferior á das relativas a atributos do persoal (amabilidade e profesionalidade). É posible afinar a comparación, contrastando entre si os dous aspectos do proceso de prestación e os dous atributos do persoal. Respecto a estes últimos, hai un patrón moi consistente: a amabilidade sempre é mellor valorada que a profesionalidade, con diferenzas que oscilan entre 15 e 30 centésimas. En cambio, non é posible establecer unha regularidade tan clara no caso do proceso de prestación: nos médicos especialistas, a accesibilidade está catro décimas por debaixo da puntualidade e eficiencia, mentres que en universidades e medios de transporte encontramos diferenzas de signo oposto que chegan ata as 35 centésimas. Parece obvio que a heteroxeneidade no contido da dimensión de proceso é moito maior que a existente na dimensión de persoal; probablemente, en termos prácticos, isto significa que a mellora dalgunha habilidade ou competencia do persoal xerará efectos positivos sobre a valoración que este recibe respecto a todos os atributos avaliados, mentres que os distintos aspectos do proceso de prestación deben ser obxecto de actuacións de mellora diferenciadas, dado que, en principio, só producen melloras na característica concreta sobre a cal se intervén.

Pola súa parte, as puntuacións da calidade percibida –que proporciona unha avaliación global do servizo por parte do usuario– case sempre están en valores intermedios entre os das dúas dimensións constitutivas do servizo: son maiores que as do proceso e menores que as dos atributos do persoal. Ademais, hai unha maior proximidade entre a valoración global da calidade e o compoñente de proceso. A única excepción dáse no caso dos médicos especialistas, no cal a calidade percibida está máis próxima á valoración dos atributos do persoal, que parecen compensar parcialmente os déficits percibidos polos usuarios na puntualidade, eficiencia e accesibilidade deste servizo. Un ángulo diferente desde o que ponderar as puntuacións da calidade percibida vén dado pola súa comparación coa puntuación das expectativas con que os entrevistados declaran terse aproximado ao servizo. Cando se fai esa comparación, obsérvase que hai un alto grao de congruencia entre ambas as valoracións, que pode reflectir un xenuíno cumprimento das expectativas predictivas dos usuarios ou, polo menos en parte, responder ao feito de que ambas as dimensións foron medidas no mesmo momento, despois do uso do servizo. En favor da primeira interpretación, pódese sinalar que hai certa variación na congruencia mencionada, pois algúns servizos presentan desequilibrios de signo contraposto entre expectativas e calidade percibida: no médico de cabeceira, os servizos sociais e os de emprego a calidade supera as expectativas previas, mentres que nos servizos xudiciais non chega a alcanzalas.

Mentres que, aínda sendo valoracións subxectivas, as variables que examinamos ata agora apuntan aos antecedentes e aspectos obxectivos da última experiencia de uso do servizo –e teñen, polo tanto, un referente material inmediato–, nas tres seguintes hai un maior peso do compoñente subxectivo, dado que constitúen avaliacións que implican medidas globais da experiencia de consumo do servizo que teñen en conta as súas dimensións afectiva (satisfacción), cognitiva (cumprimento ou incumprimento de expectativas predictivas baseadas no coñecemento previo do servizo) e normativa (axuste a un modelo ideal). Pasar dun grupo de variables a outro significa desprazar a atención desde o xuízo acerca da dimensión fáctica do servizo –vista, certamente, desde o prisma particular do usuario e a súa experiencia concreta–, tal como podería facelo un experto externo, á manifestación máis persoal dos efectos que a experiencia de uso produciu sobre o propio entrevistado, sobre os cales ningún observador externo podería informar de modo fidedigno. En definitiva, trátase agora de determinar en que medida os usuarios de cada servizo quedaron contentos ou descontentos da súa relación con el, se viron confirmadas ou desmentidas as súas ideas previas acerca del e se entenden que o servizo –e a organización que o presta– son conformes a unha norma ideal que lles serve como referencia.

Comparando entre si as puntuacións que reciben os distintos servizos nestas tres variables, encontramos que a súa ordenación segue unha pauta xeral análoga á que se podía establecer en termos da calidade percibida: médico de cabeceira, colexios, servizos sociais e hospitais presentan os valores máis altos e, no extremo oposto, os servizos xudiciais, os administrativos, o ferrocarril e os servizos de autobuses teñen os máis baixos. O paralelismo entre satisfacción e calidade percibida é especialmente claro. As puntuacións da comparación coas expectativas previas son sempre inferiores ás da satisfacción e, con poucas excepcións, as do axuste a un modelo ideal son aínda máis baixas. Ao interpretar estas últimas valoracións é importante ter en mente o seu carácter relativo con respecto a un referente moi elevado –superación (e non mero cumprimento) das expectativas previas e equiparación cun servizo ideal–, o cal fai que sexa esperable obter puntuacións máis baixas que cando a avaliación se fai en termos absolutos (máis ou menos satisfacción). Non obstante, a referencia a estándares elevados –e incluso de excelencia– parece a máis congruente coa adopción dun modelo de xestión que sitúa no seu centro a busca constante da mellora da calidade. Polo tanto, a distancia con respecto ao ideal pode ser entendida como síntoma dunha necesidade de intervir para mellorar o servizo, que é particularmente urxente naqueles que presentan valores consistentemente baixos en todos os indicadores de satisfacción.

As dúas últimas variables consideradas neste informe (disposición a falar ben do servizo e confianza na súa calidade futura) tratan de reflectir as actitudes resultantes da experiencia de utilización do servizo e representan equivalentes funcionais dos comportamentos poscompra (lealdade ou abandono por parte do cliente) noutro tipo de transaccións, aos que é necesario acudir posto que a maioría dos servizos públicos se prestan en réxime de monopolio ou oligopolio, o cal limita a capacidade do usuario para substituílos polos servizos proporcionados por provedores alternativos sen incorrer en elevados custos. En consonancia cos achados previos, en ambos os indicadores aparecen puntuacións baixas nos servizos xudiciais, servizos administrativos, tren e servizos de autobuses, pero co engadido novidoso das universidades e, en menor medida, as urxencias e os servizos de emprego. As máis elevadas corresponden aos servizos que obtiñan mellor valoración en todas as dimensións: médico de cabeceira, hospitais, colexios, servizos sociais, acompañados agora polos institutos de ensinanza media. As puntuacións de confianza na calidade futura do servizo son sempre substancialmente menores que as de disposición a falar ben del.

É interesante observar que, cando se compara a valoración da calidade percibida do servizo á luz do último uso que se fixo deste coa confianza en que no futuro se recibirá un servizo adecuado, as valo-

racións prospectivas son máis baixas que as retrospectivas. Isto ocorre en todos os servizos, o cal parece indicar a existencia dunha tendencia xeral ao pesimismo por parte dos entrevistados no que respecta ao futuro dos servizos públicos. Non obstante, hai variacións importantes na magnitude destas diferenzas: son case irrelevantes no caso dos servizos sociais e os institutos de ensinanza media; alcanzan o seu valor máis elevado nos servizos de emprego; e teñen valores medios-altos tanto en servizos cuxa percepción actual é boa pero aos que parece verse en perigo de deterioración (médico de cabeceira, colexios) como noutros cuxa valoración actual é bastante pobre (urxencias, servizos administrativos, servizos xudiciais)<sup>10</sup>.

En suma, a tónica xeral que prima no exame das valoracións medias é a congruencia entre as puntuacións recibidas por cada servizo nas distintas dimensións. Unha representación máis clara da magnitude e forma das relacións existentes entre elas atópase nas análises causais presentadas no capítulo 5 (aínda que, debido a limitacións mostrais, esas análises só puideron ser levadas a cabo para algúns servizos). Neles procedeuse a axustar aos datos un modelo estatístico (concretamente, un sistema de ecuacións estruturais) que traduce en termos operativos un modelo holístico do proceso de satisfacción do usuario que o contempla desde os seus antecedentes máis afastados ata as actitudes en que desemboca a interacción usuario-servizo. Este modelo –unha variante do Índice Americano de Satisfacción do Consumidor– inclúe dous tipos de conexións entre variables, que de inmediato se especificarán. Por un lado, define dimensións ou variables latentes nas que se subsume –e das que se considera como indicadores– grupos de variables observadas. Por outro lado, establece relacións causais entre esas dimensións.

As análises realizadas permiten afirmar con confianza que o modelo postulado logra resumir e organizar de maneira plausible a estrutura dos datos proporcionados pola nosa enquisa; así o acreditan os valores alcanzados polos estatísticos de axuste. Entón, podemos afirmar que, con carácter xeral, se atopan de maneira recorrente as seguintes relacións. En primeiro lugar, as expectativas previas con que o usuario se aproxima ao servizo afectan de maneira significativa pero débil á satisfacción co servizo (en cambio, só nun caso –o dos hospitais– teñen un efecto significativo sobre a calidade percibida). En segundo lugar, os dous compoñentes da prestación do servizo (o proceso de prestación, que comprende pola súa vez a puntualidade e eficiencia e a accesibilidade, e as calidades do persoal, que engloban a súa amabilidade e a súa profesionalidade) teñen sempre un impacto importante sobre a satisfacción, aínda que tanto a súa magnitude como a súa inmediatez (isto é, o equilibrio entre o seu efecto directo e o efecto mediado pola calidade percibida) varían dun servizo a outro. Concretamente, na satisfacción co médico de cabeceira, cos servizos administrativos e cos servizos de autobuses inflúen de maneira máis poderosa as características do proceso de prestación do servizo; na satisfacción coa atención hospitalaria e, sobre todo, cos colexios inflúen máis as calidades do persoal; finalmente, no caso dos médicos especialistas e as urxencias, ambos os compoñentes teñen unha influencia similar. En terceiro lugar, se se examinan internamente estas dúas dimensións e o peso relativo dos seus compoñentes, constátase que o peso da puntualidade e eficiencia é sempre maior que o da accesibilidade e, de igual modo, o peso da profesionalidade do persoal supera ao da súa amabilidade; o desequilibrio interno é sempre maior dentro da dimensión de calidades do per-

10 Na variación das valoracións entre categorías das variables sociodemográficas non é fácil recoñecer pautas regulares, o cal pode ser debido a diferenzas xenuínas entre servizos ou ao pequeno tamaño da mostra de que se dispón para levar a cabo a análise. Por iso, é inevitable remitir o lector á presentación dos resultados servizo por servizo no capítulo 4 deste informe. Como moito, pódese afirmar con bastante confianza que non hai diferenzas entre sexos na valoración outorgada a ningún dos servizos, que, *grosso modo*, os entrevistados de maior idade, os que non teñen estudos terminados e os xubilados (é dicir, categorías que se solapan en boa medida) tenden a dar valoracións máis altas. En cambio, malia que con menor certeza e máis excepcións, albíscase unha certa propensión dos entrevistados que teñen titulación de FP o bacharelato e os estudantes a outorgar puntuacións inferiores. Finalmente, parece que as puntuacións expresadas polos novos e os titulados superiores varían máis de servizo a servizo.

soal que dentro do proceso de prestación do servizo. Pola súa parte, e en cuarto lugar, a valoración xenérica da calidade percibida constitúe sempre un determinante da satisfacción digno de ser tido en conta; o seu efecto é particularmente notable no caso dos hospitais e os especialistas. En quinto lugar, en consonancia cos postulados polo modelo, a satisfacción ten un abraiante impacto sobre as actitudes resultantes do uso do servizo –é dicir, sobre a disposición a falar ben del e a confianza na calidade con que será prestado no futuro. Finalmente, pódese apuntar que a formulación de queixas non incide significativamente sobre a satisfacción co servizo nin sobre as actitudes resultantes; non obstante, antes de dalo por bo, este resultado debería ser confirmado mediante análise cunha base mostral maior.

A utilidade do modelo contrastado e a relevancia das conclusións extraídas a partir del proveñen de que non só permite establecer conexións entre variables que explican o proceso de formación da satisfacción e as súas consecuencias últimas, senón que, ademais, ten un valor diagnóstico, ao facer posible a cuantificación do impacto que tería un cambio dunha determinada magnitude en cada unha das variables que forman parte do modelo sobre calquera variable que ocupe un lugar posterior na cadea causal. Así, por exemplo, no apartado 5.8 púidose determinar que un incremento dunha unidade nas calidades do persoal reportaría un aumento de 0,48 na satisfacción dos usuarios do médico de cabeceira, de 0,72 nos dos hospitais, de 0,60 nos dos especialistas e así sucesivamente. Isto permite obter unha interpretación dos resultados máis intuitiva e proporcionalle ao xestor do servizo unha estimación do impacto predicible das melloras eventualmente introducidas en cada unha das áreas obxecto de exame.

Se houberse que facer un balance sintético das implicacións dos achados obtidos neste traballo, poderíase dicir que a principal conclusión –e a idea forza que os percorre– é que as valoracións que os usuarios fan dos distintos aspectos do proceso de prestación dos servizos se traducen de maneira patente nos niveis de satisfacción final co servizo recibido e, a través destes, conforman os niveis de confianza que os usuarios teñen na calidade esperable do servizo no futuro. É razoable supoñer que, pola súa vez, esa confianza no servizo influirá de maneira apreciable na confianza xeral dos cidadáns nas administracións públicas, que é normalmente considerada un factor clave para fortalecer a súa lexitimidade e garantir o seu axuste a principios de gobernanza democrática. A partir desta conclusión, pódese afirmar que os investimentos ou esforzos que a Administración faga para mellorar as valoracións que reciben os compoñentes básicos da prestación dos servizos –en particular, daqueles aspectos nos que se detectou debilidades ou déficits– teñen un notable potencial como instrumento para promover unha percepción positiva da Administración polos cidadáns. Non obstante, é importante reiterar que –como se sinalaba na introdución deste informe– a satisfacción dos usuarios dos servizos públicos é só un dos obxectivos e principios reitores da actividade da Administración, que debe ser conciliado coa necesidade de ter en conta os intereses do conxunto da cidadanía e non só dos usuarios directos de cada servizo, así como de someter a súa acción aos principios de economía e eficiencia.

Este informe constitúe o primeiro paso no proxecto de creación dun sistema de información estable que supoña a aplicación periódica do mesmo instrumento de medición das valoracións dos cidadáns. Con iso, será posible revalidar –e, de ser o caso, revisar– as conclusións aquí presentadas e facer un seguimento da evolución da percepción cidadá sobre os servizos públicos. Só a través desa información lonxitudinal será posible facer unha avaliación ponderada da calidade percibida dos servizos públicos galegos –que non é razoable facer a partir dunha consideración illada dos datos obtidos nun determinado momento– e monitorizar a súa evolución –tarefa de gran relevancia para determinar en que medida se logra o obxectivo de mellora continua da calidade e para avaliar o éxito das políticas de calidade implantadas pola Administración.

# 7. BIBLIOGRAFÍA





- Álvarez-Miranda, B. (1996). "El Estado del Bienestar: veinte años de argumentos críticos". En: VV.AA. *Dilemas del Estado de Bienestar*. Madrid: Fundación Argentería – Editorial Visor.
- Anderson, E. W.; C. Fornell, C. e D.R. Lehmann (1994). "Customer satisfaction, market share, and profitability". *Journal of Marketing*, No 58 (1): 53-66.
- Anderson, E. e C. Fornell (2000). "Foundations of the American Customer Satisfaction Index". *Total Quality Management*, No 11 (7): 869-882.
- Arbuckle, J.L. e Wothke, W. (1999). *AMOS 4.0 user's guide*. Chicago: Smallwaters.
- Bañón, R. e E. Carrillo (1996). "La evaluación de la calidad de los servicios públicos", en *La productividad y la calidad en la Gestión Pública*, Bañón, R. (dir), Santiago de Compostela. Escola Galega de Administración Pública.
- Birnbaum, R. (2000). *Management Fads in Higher Education: Where they come from, what they do, why they fail*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bollen, K.A. e Long, J.S. (Eds.) (1993). *Testing Structural Equation Models*. Newbury Park, CA: Sage.
- Bovaird, T. (1996). "Gestión de la calidad total e indicadores del rendimiento en el sector público: un enfoque internacional", en *La productividad y la calidad en la Gestión Pública*, Bañón, R. (dir), Santiago de Compostela. Escola Galega de Administración Pública.
- Brown, T. (2007). "Coercion versus Choice: Citizen evaluations of public service quality across methods of consumption". *Public Administration Review*, 67 (3): 559-572.
- Byrne, B. (2001). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Dinsdale, G. e D.B. Marson (1999). "Citizen/Client Surveys: Dispelling Myths and Redrawing Maps". Citizen-Centred Service Network. Canadian Centre for Management Development.
- Domínguez, M. (2004). "Calidad total y Administración Pública". *Auditoría Pública*, Nº. 32: 24-30.
- Dunleavy, P.J. (1986). "The growth of sectoral cleavages and the stabilization of state expenditures". *Environment and Planning, D: Society and Space*, 4 (2): 129-144.
- Ehrenberg, R.H. e R.J. Stupak (1994). "Total Quality Management: Its relationship to administrative theory and organizational behavior in the public sector". *Public Administration Quarterly*, 18 (1): 75-98.
- Fornell, C.; M.D. Johnson; E.W. Anderson; J. Cha e B.E. Bryant (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings". *Journal of Marketing*, Nº. 60 (4): 7-18.

- Fountain, J.E. (2001): "Paradoxes of public sector customer service". *Governance*, 14 (1): 55-73.
- Gadea, A. (2000). "Gestión de la calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios". <http://www.unican.es/NR/rdonlyres/78DEBD5F-8F1C-4ACA-8E5E-5E087C3E3CB9/0/AlbertGadea.doc>, 10-05-2008.
- Giroux, H. e S. Landry (1998). "Schools of Thought In and Against Total Quality". *Journal of Managerial Issues*, 10 (2): 183-203.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. e Black, W. C. (1999). Análisis Multivariante (5ª ed.). Madrid: Prentice Hall (Traducción del original en inglés *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall Internacional).
- Harari, O. (1993). "Ten Reasons Why TQM Doesn't Work". *Management Review*, 82 (1): 33-38.
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Barcelona: Gestión 2000.
- Hirschmann, A.O. (1970). *Salida, voz y lealtad*. México, F.C.E., 1977.
- Hoyle, R. H. e Panter, A. T. (1995). "Writing about Structural Equation Models". En R.H. Hoyle (Ed), *Structural equation modelling: Concepts, issues, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hu y Bentler, (1995). "Evaluating Model Fit". En R.H. Hoyle (Ed), *Structural equation modelling: Concepts, issues, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kordupleski, R.E.; R.T. Rust e A.J. Zahorik (1993). "Why Improving Quality Doesn't Improve Quality (Or Whatever Happened to Marketing?)". *California Management Review*, 35 (3): 82-95.
- Long, J.S. (1983). *Confirmatory factor analysis*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Marshall, T.H. (1950). *Citizenship and Social Class and Other Essays*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Martínez-Tur, V.; J.M. Peiró e J. Ramos (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Moliner, B. (2004). *La Formación de la Satisfacción/Insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*. Valencia: Servei de Publicacions de la Universitat de València.
- Muñoz Machado, A. (1999). *La gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parrado, S. e J. Ruiz (1999). "La gestión de la calidad total en la administración pública: Mímesis y Némesis". *Revista Vasca de Administración Pública*, No 54: 179-213.
- Radin, B.A. e J.N. Coffee (1993). "A Critique of TQM: Problems of implementation in the public sector". *Public Administration Quarterly*, 17 (1): 42-54.
- Reeves, C.A. e D.A. Bednar (1994). "Defining Quality: Alternatives and Implications". *The Academy of Management Review*, 19 (3): 419-445.
- Senlle, A. (1993). *Calidad total en los servicios y en la Administración Pública*. Barcelona: Gestión 2000.
- Swiss, J.E. (1992). "Adapting Total Quality Management to Government". *Public Administration Review*, 52 (4): 356-362.
- Van Ryzin, G.; D. Muzzio; S. Immerwahr; L. Gulick e E. Martínez (2004). "Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An application of the American customer Satisfaction Index Model to New York City". *Public Administration Review*, No 64 (3): 331-341.
- Van Thiel, S. e F.L. Leeuw (2002). "The Performance Paradox in the Public Sector". *Public Performance and management Review*, 25 (3): 267-281.
- Voces, C. (2005). *Modelización de la Calidad de Servicio y la Lealtad del Cliente en Hostelería*. Tese de doutoramento inédita. Universidade de Santiago de Compostela.

# ANEXOS





## Anexo I: Cuestionario

Número Cuestionario

Bos días/tardes. Estamos levando a cabo un estudo sobre o grao de satisfacción dos usuarios dos servizos públicos. Agradeceríalle que contestase a unhas preguntas, que o ocuparán tan só uns minutos. O seu número de teléfono foi seleccionado ao azar e a información que nos proporcione será tratada de xeito completamente confidencial, sen que Vde. sexa identificable en ningún momento. As súas opinións son importantes para nós porque coñecelas axudaranos a facer unha valoración da satisfacción dos usuarios cos servizos públicos e a tomar medidas para melloralos. Grazas pola súa colaboración.

### A.1.A En primeiro lugar, ¿poderíame dicir se nos últimos doce meses usou Vde. algún dos seguintes servizos públicos?

	A.1.A		A.1.B				A.1.C
	SI	NON	ADMÓN. CENTRAL	ADMÓN. AUTONÓ.	CONCELLO	N.S. N.C.	RECENTE
1 Colexios (educación infantil e primaria)	1	2	1	2	3	99	1
2 Institutos (educación secundaria)	1	2	1	2	3	99	2
3 Universidades (educación universitaria)	1	2	1	2	3	99	3
4 Médico de cabeceira ou pediatra (atención primaria)	1	2	1	2	3	99	4
5 Hospitais (atención hospitalaria)	1	2	1	2	3	99	5
6 Especialistas (atención especializada)	1	2	1	2	3	99	6
7 Urgencias (servizo de urgencias)	1	2	1	2	3	99	7
8 Servizos administrativos	1	2	1	2	3	99	8
9 Gardaría (servizo público de gardaría)	1	2	1	2	3	99	9
10 Residencia de anciáns (residencia pública de anciáns)	1	2	1	2	3	99	10
11 Outros servizos para a terceira idade	1	2	1	2	3	99	11
12 Servizos públicos a minusválidos e persoas dependentes	1	2	1	2	3	99	12
13 Policía	1	2	1	2	3	99	13
14 Bombeiros	1	2	1	2	3	99	14

15 Servizos xudiciais ou xulgados	1	2	1	2	3	99	15
16 Tren	1	2	1	2	3	99	16
17 Avión	1	2	1	2	3	99	17
18 Autobús	1	2	1	2	3	99	18
19 Axudas á compra da vivenda	1	2	1	2	3	99	19
20 Axudas ao aluguer da vivenda	1	2	1	2	3	99	20
21 Servizo públ. de emprego (xestión da demanda de emprego, colocación, ...)	1	2	1	2	3	99	21

**A.1.B. [Se usou o servizo] Polo que Vde. sabe, ¿quen xestiona este servizo: a Admón. central, a Admón. autonómica ou o Concello?**

**A.1.B. [Se usou máis de tres servizos] ¿Cales utilizou máis recentemente?**

**A.2. [Se non mencionou tres servizos] ¿E hai algún outro servizo público que utilizase Vde. ao longo do último ano que non estea incluído na lista que lle lin? ¿Cal? [ANOTAR ATA COMPLETAR UN MÁXIMO DE TRES RESPÓSTAS]**

	A.1.B			
	ADMÓN. CENTRAL	ADMÓN. AUTONÓ.	CONCELLO	N.S. N.C.
1º	1	2	3	99
2º	1	2	3	99
3º	1	2	3	99

Entrevistador anotar nome dos servizos

Entrevistador anotar código dos servizos

1ºServizo	2ºServizo	3ºServizo						
_____	_____	_____						
_____	_____	_____						
_____	_____	_____						
<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>			<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		
1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo						

B.1. Seguramente, Vde. xa coñecía os servizos de [SERVIZO] antes de facer este uso deles. Por favor, intente lembrar que expectativas tiña Vde. sobre a calidade xeral dos servizos de [SERVIZO] e déame unha puntuación nunha escala de 10 puntos na que 1 significa que as súas expectativas “non eran moi altas” e “10 significa que “eran moi altas”. ¿Como puntuaría as súas expectativas sobre a calidade xeral dos servizos de [SERVIZO]?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

## INFORMACIÓN

B.2. Ao utilizar este servizo (ou antes de utilízalo) ¿necesitou Vde. pedir algún tipo de información?

SI	1	1	1
NON	2	2	2
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

Se **non** necesitou pedir ningunha información ou **NS** ou **NC**, pasar a **B4**.

B.3.A ¿Foi difícil ou sinxelo obter a información sobre os servizos de [SERVIZO] que Vde. pediu? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa que a información foi “moi difícil de obter” e 10 significa que a información “foi moi sinxela de obter”, ¿como de difícil ou sinxelo foi obter a información que Vde. pediu?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.3.B A información sobre [SERVIZO] ¿parecelle clara e comprensible? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa “nada clara e comprensible” e 10 significa “moi clara e comprensible”, ¿como de clara e comprensible lle pareceu a información?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

Entrevistador, anotar nome dos servizos

Entrevistador, anotar código dos servizos

1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo

## PROCESO

B.4. ¿Proporcionoulle o [SERVIZO] os servizos que Vde. desexaba puntualmente e de maneira eficiente? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa “nada puntual e eficiente” e 10 significa “moi puntual e eficiente”, ¿en que medida [SERVIZO] lle proporcionou os servizos puntualmente e de maneira eficiente?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.5. ¿Foi difícil ou sinxelo chegar a obter os servizos de [SERVIZO]? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa “moi difícil” e 10 significa “moi sinxelo”, ¿en que medida foi sinxelo ou difícil chegar a obter os servizos de [SERVIZO] que Vde. necesitaba?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

## SERVIZO AO CLIENTE

B.6. ¿Foi amable o persoal do [SERVIZO]? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa “nada amable” e 10 significa “moi amable”, ¿como de amable foi o persoal do [SERVIZO]?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.7. Se definimos profesionalidade como o grao de coñecemento amosado, a axuda prestada e a receptividade das persoas que prestan un servizo, ¿como valoraría o grao de profesionalidade do persoal de [SERVIZO]? Para isto, use unha escala de 10 puntos na que 1 significa “nada profesional” e 10 “moi profesional”.

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.8. Por favor, teña en conta as súas experiencias máis recentes cos servizos de [SERVIZO]. Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa que a calidade xeral do servizo “non era moi alta” e 10 significa que “era moi alta”, ¿que puntuación lle daría á calidade xeral dos servizos de [SERVIZO]?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99



Entrevistador, anotar nome dos servizos

1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo

Entrevistador, anotar código dos servizos

## A SATISFACCIÓN inclúe moitas cousas. Falemos agora sobre a súa satisfacción xeral cos servizos de [SERVIZO].

B.9. En primeiro lugar, pense Vde. en todas as experiencias que tivo cos servizos de [SERVIZO]. Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa "moi insatisfeito" e 10 significa "moi satisfeito", ¿en que medida está Vde. satisfeito cos servizos de [SERVIZO]?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.10. Tendo en conta o que Vde. esperaba, ¿os servizos de [SERVIZO] cumpriron as súas expectativas? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa que o servizo "quedou por debaixo das súas expectativas" e 10 significa que "superou as súas expectativas", ¿en que medida os servizos de [SERVIZO] quedaron por debaixo das súas expectativas ou as superaron?

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.11. Esquézase por un intre do servizo de [SERVIZO] que Vde. usou. Agora, gustaríame que imaxinase unha organización ideal que ofrecese o mesmo tipo de servizos (PAUSA). ¿En que medida cre Vde. que o servizo de [SERVIZO] que Vde. usou se parece a esa organización ideal? Por favor, utilice unha escala de 10 puntos na que 1 significa que "non está moi cerca do ideal" e 10 significa que "está moi cerca do ideal".

PUNTUACIÓN			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

## QUEIXAS

B.12. ¿Presentou Vde. algunha queixa ante [SERVIZO] nos últimos doce meses?

SI	1	1	1
NON	2	2	2
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

Se non presentou ningunha queixa ou NS ou NC, pasar a B13

Entrevistador, anotar nome dos servizos

1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
1º Servizo	2º Servizo	3º Servizo

Entrevistador, anotar código dos servizos

B.12A A súa queixa [ou a súa queixa máis recente], ¿foi atendida de xeito adecuado ou inadecuado? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa "moi inadecuado" e 10 significa "moi adecuado", ¿como puntuaría o xeito en que foi tratada a súa queixa?

Puntuación			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

## RESULTADOS

B.13. ¿En que medida está Vde. seguro de que no futuro o [SERVIZO] fará un bo traballo á hora de proporcionarlle servizos como os que Vde. usou? Utilizando unha escala de 10 puntos na que 1 significa "nada seguro" e 10 significa "moi seguro", ¿en que medida está Vde. seguro de que o [SERVIZO] fará un bo traballo no futuro?

Puntuación			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

B.14. Se lle preguntasen, ¿estaría Vde. disposto a falar ben sobre os servizos de [SERVIZO] que Vde. usou? Usando unha escala de 10 puntos na que 1 significa "nada disposto" e 10 "moi disposto", ¿ata que punto estaría disposto a falar ben dos servizos de [SERVIZO].

Puntuación			
1 - 10	_____	_____	_____
N.S.	98	98	98
N.C.	99	99	99

## VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS E DE POSICIÓN SOCIOECONÓMICA

C.1. Sexo:

HOME	1	MULLER	2
------	---	--------	---

C.2. ¿Cantos anos cumpriu Vde. No seu último aniversario?

IDADE	_____	N.C.	99
-------	-------	------	----

C.3. ¿Quen é a persoa que achega máis ingresos ao fogar?

ENTREVISTADO	1
OUTROS	2
MÁIS OU MENOS POR IGUAL O ENTREVISTADO E OUTRA PERSOA	3

**¡ATENCIÓN ENTREVISTADOR!** CABEZA DE FAMILIA É A PERSOA QUE ACHEGA O INGRESO PRINCIPAL DO FOGAR

- SE NA PREGUNTA C.3. É CÓDIGO 1 ENTÓN DAS PREGUNTAS C4 A C9 CUBRIR SÓ COLUMNA ENTREVISTADO.
- SE NA PREGUNTA C.3. É CÓDIGO 2 OU 3, CUBRIR AMBAS AS COLUMNAS (CABEZA DE FAMILIA E ENTREVISTADO) DESDE AS PREGUNTAS C4 A C9, PRIMEIRO PARA O ENTREVISTADO E DESPOIS PARA O CABEZA DE FAMILIA.

#### C.4. ¿Que estudos ten Vde. e/ou o cabeza de familia?

	Entrevistado	Cabeza de familia
Sen estudos ou estudos primarios sen rematar	1	1
Certificado de escolaridade	2	2
Ata 5º de EXB	3	3
Antiga Primaria completa	4	4
EXB ou ESO	5	5
Bacharelato elemental (antigo)	6	6
Bacharelato superior, BUP ou equivalente	7	7
FP 1 ou equivalente	8	8
FP 2 ou equivalente	9	9
Estudios universitarios de primeiro grao (diplomaturas, enxeñarías técnicas, arquitectura técnica...)	10	10
Estudios universitarios de segundo e terceiro grao (licenciaturas, enxeñarías superiores...; estudos de posgrao e doutoramento)	11	11
Outros, ¿cales?	12	12
N.C.	99	99

#### C.5. ¿En cal das seguintes situacións se atopa Vde. e/ou o cabeza de familia?

Traballa	1	1
Xubilado ou pensionista (anteriormente traballou)	2	2
Pensionista (anteriormente non traballou)	3	3
Parado e traballou antes	4	4
Parado e busca o seu primeiro emprego	5	5
Estudante	6	6
Ama de casa	7	7
Outra situación, ¿cal?	8	8
N.C.	99	99

- SI C5 = 1, FACER C6 A C9 SOBRE O TRABALLO ACTUAL
- SI C5 = 2 ou 4, FACER C6 A C9 SOBRE ÚLTIMO TRABALLO

C.6 ¿E cal é/era a súa actual/última ocupación ou oficio? É dicir, ¿en que consiste/tía especificamente o seu traballo?

	Entrevistado	Cabeza de familia
Directivo ou xerente	1	1
Profesional ou técnico	2	2
Empregado da industria, a construción ou os servizos	3	3
Empregado de oficina ou administrativo	4	4
Empregado de comercio	5	5
Traballador dos servizos	6	6
Agricultor, gandeiro ou pescador	7	7
Traballador manual cualificado da industria ou a construción	8	8
Traballador manual non cualificado da industria ou a construción	9	9
N.C.	99	99

C.7 ¿Vde. (e/ou o cabeza de familia ou sustentador principal) traballa/ba como...

Asalariado fixo	1	1
Asalariado eventual	2	2
Empresario ou profesional con asalariados	3	3
Profesional ou traballador autónomo (sen asalariados)	4	4
Axuda familiar (sen remuneración regulamentada na empresa ou negocio dun familiar)	5	5
Membro dunha cooperativa	6	6
Outra situación, ¿cal?	7	7
N.C.	99	99

C.7.A ¿Vde. (e/ou o cabeza de familia ou sustentador principal) traballa/ba como...

Administración pública	1	1
Empresa pública	2	2
Empresa privada	3	3
Organización sen fins de lucro	4	4
Servizo doméstico	5	5
Outros, ¿cal?	6	6
N.C.	99	99

C.8 ¿A que actividade se dedica principalmente a empresa ou organización onde Vde. (ou o cabeza de familia) traballa/ba?

	Entrevistado	Cabeza de familia
Agricultura, gandaría e pesca	1	1
Minaría e outras actividades extractivas	2	2
Industria	3	3
Servizos	4	4
N.C.	99	99

¡ATENCIÓN ENTREVISTADOR!: SI C8 = 4, FACER C9

C.9 ¿Que tipo de servizos?

Educación, sanidade e servizos sociais	1	1
Servizos financeiros ou a empresas	2	2
Servizos persoais ou ao consumidor	3	3
Servizos administrativos	4	4
Outros, ¿cal? _____	5	5
N.C.	99	99

¡A TODOS!

C.10. ¿Naceu Vde. En Galicia, noutra comunidade autónoma ou noutro país?

GALICIA	1
OUTRA COMUNIDADE AUTÓNOMA ¿CAL? _____	2
OUTRO PAÍS, ¿CAL? _____	3
N.C.	99

C.11. ¿Ten Vde. a nacionalidade española?

SI	1
NON	2
N.C.	99

## Anexo II: Parámetros estimados do modelo causal de satisfacción e confianza dos usuarios dos servizos públicos

Táboa A.II.1. Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: médico de cabeceira

		Orixinal				Reformulado			
		Coefficiente	S.E.	p	Estándar	Coefficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,932	1,000			,919
Accesibilidade	→ Proceso	,911	,023	***	,883	,937	,023	***	,895
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,851	1,000			,851
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,073	,029	***	,932	1,074	,029	***	,933
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,912	1,000			,923
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,041	,022	***	,917	1,012	,022	***	,903
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,087	,024	***	,910	1,055	,024	***	,894
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,099	,029	***	,931	1,106	,030	***	,933
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,844	1,000			,841
<b>Coefficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,021	,025	,394	,022	,020	,025	,431	,020
Proceso	→ Calidade percibida	,265	,042	***	,256	,276	,043	***	,263
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,837	,048	***	,678	,831	,048	***	,673
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,249	,020	***	,264	,064	,021	,002	,067
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,689	,022	***	,720	,274	,039	***	,282
Queixas	→ Satisfacción xeral	,031	,232	,893	,002	,155	,210	,461	,011
Satisfacción xeral	→ Resultados	,985	,029	***	,965	,964	,028	***	,958
Queixas	→ Resultados	-,116	,246	,636	-,008	-,136	,256	,594	-,009
Proceso	→ Satisfacción xeral					,473	,038	***	,465
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,257	,052	***	,215

<b>Covarianzas</b>							
Proceso	↔ Atención ao usuario	2,093	,125 ***	,821	2,066	,124 ***	,822
Expectativas	↔ Proceso	2,426	,140 ***	,758	2,395	,139 ***	,759
Expectativas	↔ Atención ao usuario	1,821	,118 ***	,678	1,818	,118 ***	,677
Queixas	↔ Expectativas	-,034	,007 ***	-,155	-,034	,007 ***	-,155
Queixas	↔ Proceso	-,040	,007 ***	-,192	-,039	,007 ***	-,190
Queixas	↔ Atención	-,034	,006 ***	-,194	-,034	,006 ***	-,193
e8	↔ e9				,204	,034 ***	,263
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>		<b>Reformulado</b>			
$\chi^2$		441,913		161,099			
df		43		40			
$\chi^2/df$		10,277		4,027			
GFI		0,930		0,970			
AGFI		0,873		0,941			
NFI		0,961		0,986			
CFI		0,964		0,989			
RMSEA		0,102		0,058			
AIC		511,913		237,099			

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Táboa A.II.2: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: hospital

		Orixinal				Reformulado			
		Coefficiente	S.E.	p	Estándar	Coefficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,927	1,000			,925
Accesibilidade	→ Proceso	,874	,052	***	,842	,978	,050	***	,843
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,814	1,000			,810
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,138	,066	***	,934	1,151	,066	***	,939
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,937	1,000			,950
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,063	,038	***	,940	1,027	,037	***	,921
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,004	,043	***	,893	,970	,042	***	,875
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,114	,060	***	,923	1,109	,060	***	,921
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,841	1,000			,843
<b>Coefficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,140	,043	,001	,134	,142	,043	***	,136
Proceso	→ Calidade percibida	,137	,080	,087	,132	,150	,078	,055	,145
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,911	,099	***	,736	,899	,097	***	,722
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,096	,033	,004	,096	,054	,031	,086	,053
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,828	,037	***	,868	,444	,077	***	,460
Queixas	→ Satisfacción xeral	-,524	,246	,033	-,056	-,267	,218	,220	-,028
Satisfacción xeral	→ Resultados	,918	,051	***	,970	,894	,050	***	,955
Queixas	→ Resultados	,558	,300	,847	,007	,061	,324	,852	,007
Proceso	→ Satisfacción xeral					,259	,054	***	,257
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,318	,103	,002	,264



<b>Covarianzas</b>					
Proceso	↔ Atención ao usuario	2,555 ,311 *** ,823	2,525 ,309 *** ,819		
Expectativas	↔ Proceso	2,529 ,311 *** ,687	2,526 ,311 *** ,688		
Expectativas	↔ Atención ao usuario	1,903 ,256 *** ,617	1,881 ,263 *** ,614		
Queixas	↔ Expectativas	-,052 ,026 ,049 -,132	-,052 ,026 ,049 -,132		
Queixas	↔ Proceso	-,99 ,029 *** -,250	-,099 ,029 *** -,250		
Queixas	↔ Atención	-,109 ,024 *** -,329	-,108 ,024 *** -,330		
e8	↔ e9		,279 ,071 *** ,321		
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>	<b>Reformulado</b>		
$\chi^2$		203,570	134,089		
df		43	40		
$\chi^2/df$		4,734	3,352		
GFI		0,868	0,910		
AGFI		0,760	0,825		
NFI		0,933	0,956		
CFI		0,964	0,968		
RMSEA		0,129	0,102		
AIC		273,570	210,089		

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

**Táboa A.II.3: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: especialista**

		Orixinal				Reformulado			
		Coeficiente	S.E.	p	Estándar	Coeficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,962	1,000			,937
Accesibilidade	→ Proceso	,958	,042	***	,883	1,010	,041	***	,907
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,878	1,000			,881
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,178	,047	***	,979	1,171	,046	***	,977
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,921	1,000			,950
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,063	,036	***	,949	,992	,035	***	,913
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,036	,040	***	,916	,964	,038	***	,879
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,168	,061	***	,916	1,162	,062	***	,914
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,825	1,000			,828
<b>Coeficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,036	,050	,471	,030	,022	,051	,659	,019
Proceso	→ Calidade percibida	,187	,065	,004	,188	,209	,068	,002	,205
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,862	,079	***	,714	,854	,079	***	,709
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,245	,038	***	,214	,095	,033	,004	,081
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,750	,036	***	,784	,437	,047	***	,444
Queixas	→ Satisfacción xeral	,034	,295	,908	,003	,313	,236	,185	,029
Satisfacción xeral	→ Resultados	,868	,047	***	,960	,824	,045	***	,938
Queixas	→ Resultados	-,496	,298	,095	-,052	-,482	,334	,149	-,050
Proceso	→ Satisfacción xeral					,359	,046	***	,358
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,225	,064	***	,190

<b>Covarianzas</b>							
Proceso	↔ Atención ao usuario	3,675	,392 ***	,819	3,598	,387 ***	,821
Expectativas	↔ Proceso	3,115	,348 ***	,687	3,074	,345 ***	,696
Expectativas	↔ Atención ao usuario	2,441	,291 ***	,656	2,455	,291 ***	,658
Queixas	↔ Expectativas	-,126	,026 ***	-,312	-,126	,026 ***	-,312
Queixas	↔ Proceso	-,156	,032 ***	-,320	-,153	,032 ***	-,323
Queixas	↔ Atención	-,119	,026 ***	-,298	-,120	,027 ***	-,298
e8	↔ e9				,558	,095 ***	,459
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>		<b>Reformulado</b>			
$\chi^2$		281,440		159,215			
df		43		40			
$\chi^2/df$		6,545		3,980			
GFI		0,862		0,904			
AGFI		0,750		0,814			
NFI		0,925		0,957			
CFI		0,935		0,967			
RMSEA		0,145		0,106			
AIC		351,440		235,215			

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Táboa A.II.4: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: urxencias

		Orixinal				Reformulado			
		Coefficiente	S.E.	p	Estándar	Coefficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,957	1,000			,952
Accesibilidade	→ Proceso	,928	,036	***	,908	,938	,035	***	,913
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,809	1,000			,805
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,159	,065	***	,931	1,172	,065	***	,936
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,929	1,000			,942
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,052	,040	***	,923	1,015	,039	***	,903
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,043	,041	***	,911	1,010	,040	***	,894
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,201	,054	***	,970	1,205	,055	***	,972
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,859	1,000			,858
<b>Coefficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,063	,047	,176	,059	,065	,046	,160	,061
Proceso	→ Calidade percibida	,215	,092	,020	,225	,232	,091	,011	,241
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,836	,124	***	,679	,819	,121	***	,662
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,206	,038	***	,203	,068	,033	,039	,066
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,740	,039	***	,775	,189	,071	,008	,195
Queixas	→ Satisfacción xeral	,277	,265	,295	-,030	-,113	,215	,599	-,012
Satisfacción xeral	→ Resultados	,928	,052	***	,949	,903	,050	***	,937
Queixas	→ Resultados	-,474	,292	,105	,052	-,474	,309	,125	,052
Proceso	→ Satisfacción xeral					,364	,062	***	,392
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,460	,116	***	,384

<b>Covarianzas</b>					
Proceso	↔ Atención ao usuario	3,586 ,398 *** ,882	3,542 ,395 *** ,881		
Expectativas	↔ Proceso	3,447 ,381 *** ,735	3,431 ,380 *** ,736		
Expectativas	↔ Atención ao usuario	2,519 ,314 *** ,691	2,495 ,311 *** ,689		
Queixas	↔ Expectativas	-,110 ,030 *** -,240	-,110 ,030 *** -,240		
Queixas	↔ Proceso	-,116 ,034 *** -,226	-,116 ,034 *** -,228		
Queixas	↔ Atención	-,110 ,028 *** -,277	-,109 ,028 *** -,276		
e8	↔ e9		,341 ,086 *** ,311		
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>	<b>Reformulado</b>		
$\chi^2$		230,621	102,508		
df		43	40		
$\chi^2/df$		5,363	2,563		
GFI		0,872	0,936		
AGFI		0,768	0,875		
NFI		0,933	0,970		
CFI		0,945	0,982		
RMSEA		0,133	0,080		
AIC		300,621	178,508		

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Táboa A.II.5: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: colexios

		Orixinal				Reformulado			
		Coficiente	S.E.	p	Estándar	Coficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,955	1,000			,959
Accesibilidade	→ Proceso	,982	,047	***	,949	,973	,045	***	,945
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,829	1,000			,821
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,266	,091	***	,922	1,289	,091	***	,930
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,880	1,000			,914
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,174	,068	***	,919	1,073	,064	***	,873
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,143	,068	***	,909	1,035	,065	***	,855
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,083	,065	***	,943	1,120	,069	***	,959
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,867	1,000			,852
<b>Coficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,041	,053	,442	,045	,046	,052	,380	,050
Proceso	→ Calidade percibida	,177	,078	,023	,170	,183	,076	,015	,177
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,879	,112	***	,733	,875	,110	***	,723
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,219	,041	***	,247	,138	,041	***	,150
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,659	,053	***	,681	,343	,091	***	,342
Queixas	→ Satisfacción xeral	1,154	,248	***	-,189	-,509	,244	,037	-,080
Satisfacción xeral	→ Resultados	1,075	,085	***	,925	-,989	,049	***	,900
Queixas	→ Resultados	-,160	,340	,639	-,022	-,337	,347	,331	-,049
Proceso	→ Satisfacción xeral					,162	,058	,005	,156
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,473	,128	***	,391

<b>Covarianzas</b>							
Proceso	↔ Atención ao usuario	1,161	,181 ***	,734	1,147	,179 ***	,728
Expectativas	↔ Proceso	1,172	,199 ***	,565	1,179	,199 ***	,566
Expectativas	↔ Atención ao usuario	1,124	,189 ***	,624	1,105	,187 ***	,619
Queixas	↔ Expectativas	-,051	,028	,071	-,051	,028	,071
Queixas	↔ Proceso	-,108	,027 ***	-,360	-,109	,027 ***	-,361
Queixas	↔ Atención	-,087	,024 ***	-,334	-,086	,023 ***	-,331
e8	↔ e9				,397	,081 ***	,532
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>		<b>Reformulado</b>			
$\chi^2$		154,373		99,936			
df		43		40			
$\chi^2/df$		3,590		2,498			
GFI		0,862		0,905			
AGFI		0,750		0,815			
NFI		0,920		0,948			
CFI		0,940		0,968			
RMSEA		0,131		0,099			
AIC		224,373		175,936			

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

**Táboa A.II.6: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: servizos administrativos**

		Orixinal				Reformulado			
		Coefficiente	S.E.	p	Estándar	Coefficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,971	1,000			,969
Accesibilidade	→ Proceso	,916	,032	***	,916	,919	,031	***	,918
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,852	1,000			,849
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,086	,052	***	,930	1,092	,052	***	,933
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,922	1,000			,938
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	1,036	,035	***	,951	,999	,034	***	,934
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	1,020	,037	***	,930	,980	,037	***	,909
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,153	,051	***	,946	1,148	,051	***	,944
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,863	1,000			,865
<b>Coefficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	-,010	,039	,806	-,009	-,009	,039	,809	-,008
Proceso	→ Calidade percibida	,149	,084	,075	,151	,155	,084	,063	,157
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,936	,096	***	,818	,930	,096	***	,812
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,200	,035	***	,194	,024	,034	,470	,023
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,733	,037	***	,785	,239	,092	,009	,251
Queixas	→ Satisfacción xeral	-,123	,260	,635	-,014	-,264	,220	,230	-,030
Satisfacción xeral	→ Resultados	,935	,046	***	,974	,915	,044	***	,967
Queixas	→ Resultados	-,111	,218	,612	-,014	-,104	,237	,662	-,013
Proceso	→ Satisfacción xeral					,526	,066	***	,559
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,181	,125	,146	,166



<b>Covarianzas</b>								
Proceso	↔ Atención ao usuario	3,021	,316 ***	,867	3,007	,315 ***	,867	
Expectativas	↔ Proceso	2,302	,270 ***	,638	2,300	,270 ***	,639	
Expectativas	↔ Atención ao usuario	1,596	,232 ***	,512	1,588	,231 ***	,511	
Queixas	↔ Expectativas	-,037	,024	,130	-,037	,024	,130	
Queixas	↔ Proceso	-,064	,028	,022	-,064	,028	,022	
Queixas	↔ Atención	-,078	,025	0,02	-,078	,025	0,02	
e8	↔ e9				,234	,054 ***	,384	
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>			<b>Reformulado</b>			
$\chi^2$		242,549			119,485			
df		43			40			
$\chi^2/df$		5,641			2,987			
GFI		0,867			0,928			
AGFI		0,758			0,859			
NFI		0,936			0,968			
CFI		0,946			0,979			
RMSEA		0,133			0,087			
AIC		312,549			195,485			

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.

Táboa A.II.7: Estatísticos de axuste e parámetros estimados nos modelos ACSI orixinal e reformulado: servizos de transporte de pasaxeiros por estrada

		Orixinal				Reformulado			
		Coeficiente	S.E.	p	Estándar	Coeficiente	S.E.	p	Estándar
<b>Saturacións factoriais</b>									
Puntualidade	→ Proceso e eficiencia	1,000			,963	1,000			,957
Accesibilidade	→ Proceso	,931	,030	***	,916	,943	,029	***	,922
Amabilidade	→ Atención ao usuario	1,000			,816	1,000			,817
Profesionalidade	→ Atención ao usuario	1,172	,056	***	,951	1,168	,055	***	,950
Satisfacción	→ Satisfacción xeral	1,000			,933	1,000			,955
Comparación coas expectativas	→ Satisfacción xeral	,991	,031	***	,927	,938	,031	***	,898
Axuste cun modelo ideal	→ Satisfacción xeral	,931	,032	***	,902	,871	,032	***	,864
Disposición a falar ben	→ Resultados	1,196	,051	***	,988	1,212	,054	***	,994
Confianza na calidade futura	→ Resultados	1,000			,833	1,000			,828
<b>Coeficientes de regresión</b>									
Expectativas	→ Calidade percibida	,073	,038	,055	,074	,072	,038	,058	,073
Proceso	→ Calidade percibida	,289	,062	***	,301	,291	,063	***	,301
Atención ao usuario	→ Calidade percibida	,742	,072	***	,602	,742	,073	***	,603
Expectativas	→ Satisfacción xeral	,225	,032	***	,231	,077	,031	,014	,077
Calidade percibida	→ Satisfacción xeral	,728	,034	***	,741	,376	,057	***	,375
Queixas	→ Satisfacción xeral	-,837	,328	,011	-,064	-,243	,280	,386	-,018
Satisfacción xeral	→ Resultados	,820	,046	***	,897	,772	,045	***	,870
Queixas	→ Resultados	-333	,353	,346	,028	,240	,370	,517	-,020
Proceso	→ Satisfacción xeral					,416	,052	***	,429
Atención ao usuario	→ Satisfacción xeral					,186	,070	,008	,150

<b>Covarianzas</b>								
Proceso	↔ Atención ao usuario	2,808	,279 ***	,811	2,808	,279 ***	,815	
Expectativas	↔ Proceso	3,232	,302 ***	,751	3,212	,301 ***	,751	
Expectativas	↔ Atención ao usuario	2,019	,235 ***	,603	2,027	,236 ***	,604	
Queixas	↔ Expectativas	-,061	,017 ***	-,195	-,061	,017 ***	-,195	
Queixas	↔ Proceso	-,074	,019 ***	-,229	-,074	,019 ***	-,231	
Queixas	↔ Atención	-,035	,014	,016	-,035	,015	,016	
e8	↔ e9				,422	,068 ***	,438	
<b>Axuste</b>		<b>Orixinal</b>			<b>Reformulado</b>			
$\chi^2$		317,900			187,410			
df		43			40			
$\chi^2/df$		7,377			4,685			
GFI		0,963			0,916			
AGFI		0,752			0,837			
NFI		0,930			0,959			
CFI		0,938			0,967			
RMSEA		0,139			0,105			
AIC		387,190			263,410			

\* Significativo ao 10%; \*\* Significativo ao 5%; \*\*\* Significativo ao 1%.



ISBN 978-84-453-4837-6



9 788445 348376



**XUNTA DE GALICIA**  
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E  
XUSTIZA



Escola Galega de  
Administración  
Pública



**XACOBEO 2010**  
Galicia