



Septiembre 12, 2022.

REPORTE DE RESULTADOS ENCUESTA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PROGRAMA EDUCATIVO EN 2022.

I. INTRODUCCIÓN

En Agosto 24 de 2022 se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa Educativo, con 15 planteamientos a 12 beneficiados, mayores de 45 años, 9 mujeres y 3 hombres, cuya calificación fue vaciada para calificar cuatro factores: Aprendizaje, Recreación, Comunicación, y Modalidad Virtual.

Este instrumento se aplicó vía presencial por Carola Amparán, Consejera Operativa y Vice-Presidente, de manera presencial, en junta de convivencia con Afiliados.

Cabe aclarar que la mayoría de las personas participantes, que son beneficiados presenciales, también reciben beneficios virtualmente.

Se utilizó una escala del 1 al 5. Siendo 1 el más bajo y 5 el más alto.

Los encuestados son afiliados de talleres del Programa Educativo, con un mínimo de 3 meses de afiliación.

II. CALIFICACIÓN

La calificación grupal se saca promediando la suma de la contestación a cada planteamiento entre el número de contestadores.

Se ha utilizado el mismo instrumento (con pequeñas variantes) durante las Encuestas desde 2011 hasta 2022, por lo que se puede comparar históricamente la calificación.

Hemos observado una baja en 2022 comparada con 2021, pues en 2021 se observó una alza considerable, año que ya habíamos iniciado acciones presenciales versus las virtuales. De esta manera los resultados arrojaron:

FACTORES	1 al 5	1 al 10
A P R E N D I Z A J E	4.60	9.19
R E C R E A C I O N	4.62	9.23
C O M U N I C A C I O N	4.81	9.63
M O D A L I D A D V I R T U A L	4.21	8.42

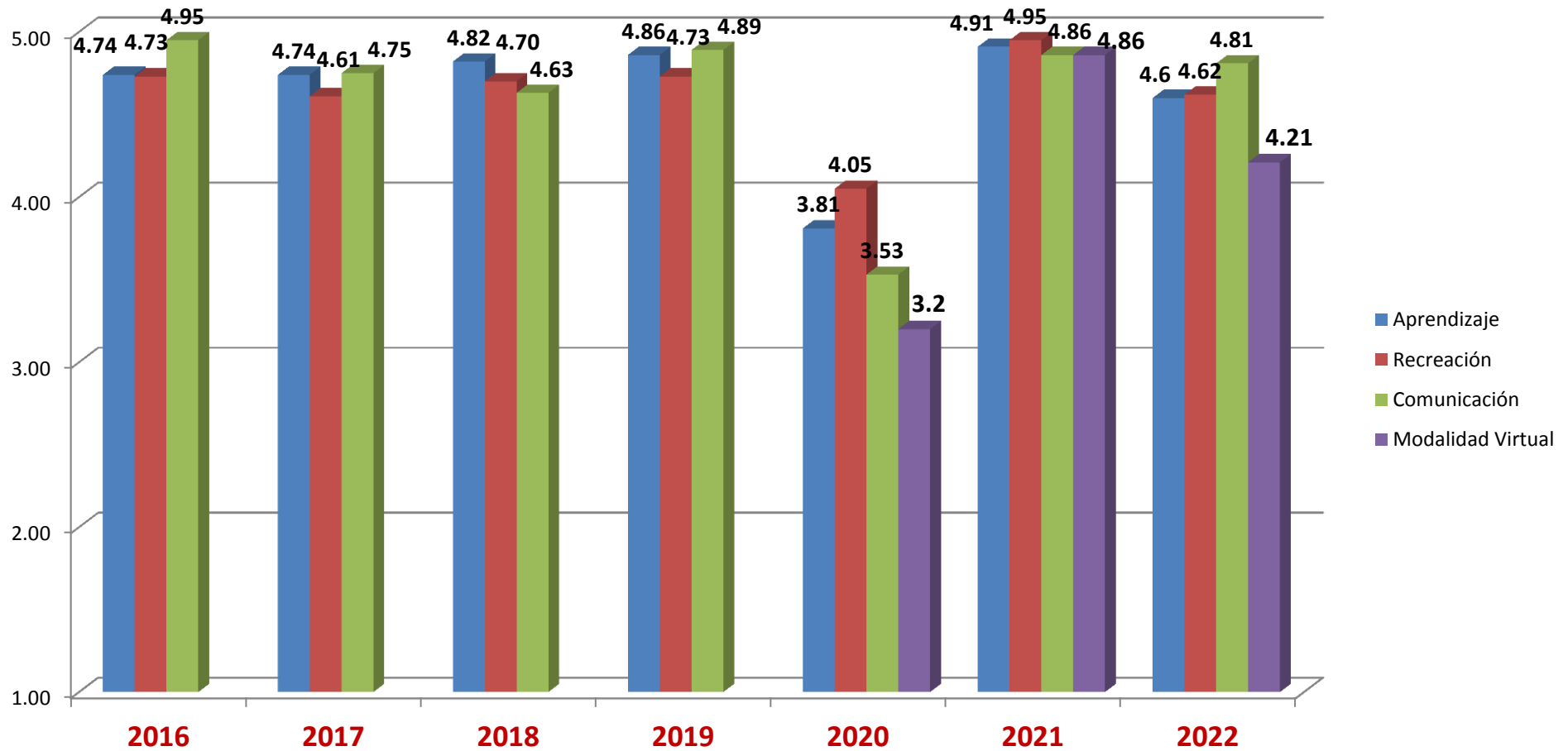
Y en un comparativo histórico por factor, podemos ver la siguiente gráfica.

El factor más alto fue Comunicación, 4.81, en escala del 1–10, 9.63. Y el más bajo fue Modalidad virtual, 4.21, en escala del 1-10, 8.42

Como se aprecia en la tabla histórica, hoy todos los factores bajaron comparativamente al año anterior:

FACTORES	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022 vs 2021
Aprendizaje	4.74	4.74	4.82	4.86	3.81	4.91	4.6	94%
Recreación	4.73	4.61	4.70	4.73	4.05	4.95	4.62	93%
Comunicación	4.95	4.75	4.63	4.89	3.53	4.86	4.81	99%
Modalidad Virtual					3.2	4.86	4.21	87%

MEDICIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO PROGRAMA EDUCATIVO 2022



Analizando por planteamiento, observamos:

PLANTEAMIENTOS		1 al 5	1 al 10
APRENDIZAJE (presencial)		4.60	9.19
1	Me gustan muchos de los temas de los talleres ahora virtualmente	4.22	8.4
2	Los instructores son expertos y aun virtualmente nos estimulan hacia avanzar en el aprendizaje.	4.58	9.2
3	Estoy viendo que puedo aprender cosas nuevas, siempre y cuando le ponga esfuerzo	4.58	9.2
4	En Girasoles he aprendido de verdad que el aprendizaje no tiene edad, y si se puede iniciar nuevos desarrollos	5.00	10.0
RECREACION (presencial y virtual)		4.62	9.23
5	Los eventos de fechas especiales, como el Día de la Madre, de la Independencia, Aniversario, aunque sea virtualmente, me ayudan a sentir que soy parte de un buen grupo.	5.00	10.0
6	Las pláticas culturales sobre historia y las excursiones virtuales a teatro, exposiciones, son muy agradables.	4.50	9.0
7	Me gusta la práctica del festejo de cumpleaños, con llamada y pastelito a domicilio, es algo bien importante.	4.67	9.3

8	Los horarios y días de la semana de eventos virtuales me parecen muy convenientes	4.30	8.6
COMUNICACION		4.81	9.6
9	El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.	5.00	10.0
10	Mi familia está bien informada sobre lo que ocurre conmigo en Girasoles, y me apoyan.	4.67	9.3
11	Conozco los Valores de Girasoles, y sus reglas son bien claras, buscan el bien común y son fáciles de acatar.	4.92	9.8
15	Hay un ambiente de colaboración en todos las personas con los que trato	4.67	9.3
MODALIDAD VIRTUAL		4.21	8.4
12	Aun cuando no es tan agradable como la actividad presencial, me agrada continuar por la vía virtual	3.55	7.1
13	Voy avanzando en vencer las dificultades de uso de tecnologías modernas	4.45	8.9
14	Aún por la vía virtual, el trato que recibo es afectuoso, de confianza y respeto	4.64	9.3

Hubo 3 planteamientos con calificación 5.

En Girasoles he aprendido de verdad que el aprendizaje no tiene edad, y si se puede iniciar nuevos desarrollos.

Los eventos de fechas especiales, como el Día de la Madre, de la Independencia, Aniversario, aunque sea virtualmente, me ayudan a sentir que soy parte de un buen grupo.

El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.

Y los tres más bajos son 1, 8 y 12, los tres en referencia a actividades virtuales.

III. COMENTARIOS:

Se anotaron en total 26 comentarios (2.2 por persona), vs. 113 comentarios en 2021 (5.7 por persona), El número de comentarios el año anterior por segundo año rompió record histórico. No así este año.

La mayor parte de los comentarios se refieren particularmente: que hay una gran calidad humana en los instructores; la selección de temas de taller es buena; que Girasoles es una asociación excelente y única; les agrada mucho más las clases presenciales; las pláticas ayudan mucho culturalmente; los festejos de cumpleaños ayudan a la integración; en ocasiones no pueden “asistir” a actividades virtuales, pero después las aprovechan; el boletín mensual es muy completo, práctico y de buena calidad; que no conocen todas las reglas de Girasoles pero las que conocen le agradan; perciben un ambiente de colaboración, amabilidad y empatía; con los debidos cuidados se deben hacer más actividades presenciales; que el aprendizaje es lento, pero poco a poco se avanza.

En comentarios generales, transcribimos literalmente:

<p><i>En base a la experiencia personal en Girasoles, puedo afirmar que el trato en general del personal del Centro es bastante amable y muy completo en su información. Mas considero que podía mejorar la situación de enseñanza, que los instructores llevaran un curso intensivo de docencia y relaciones humanas. En vista de que suele pasar que se dirigen a personas ancianas, que ya no poseen las habilidades de años pasados.</i></p>
<p>Solo tengo un comentario: ¿ es obligatorio que se le exija hacer un ejercicio a pesar de su edad ?</p>
<p>Gracias, Girasoles, por el nivel de los talleres. Me han mejorado física y mentalmente</p>
<p>Me gustaría que hubiera una especie de cafetería, porque a veces estoy mucho tiempo en Girasoles y no he comido nada. También servicio de transporte para poder venir a todas las clases.</p>
<p>Quiero pedir que todas las clases haya un ambiente de armonía, empatía con las características que tenemos los adultos mayores, evitar regaños y animar a realizar las actividades. Agradezco los cuidados y atenciones que recibo. Gracias!</p>
<p>Me gusta la organización y dedicación que reciben los afiliados de todos los que colaboran en Girasoles: equipo administrativo, voluntarios, todos!</p>

Soy feliz en GIRASOLES, con mayúsculas.

Agradezco mucho la oportunidad de unirme a ustedes y toda la labor que hacen.

Ahora que los talleres son presenciales me siento más cómoda, porque me pueden corregir mis fallas y errores.

IV. CONCLUSIONES:

1. Este programa educativo continúa teniendo alta incidencia y es tradicionalmente altamente apreciado por los beneficiados. Las horas-desarrollo por beneficiado son muy altas. Los resultados de esta evaluación nos siguen confirmando la validez de las acciones del Programa Educativo.
2. Este año y a pesar de que las actividades fueron mayormente presenciales, la pandemia ha continuado, y no podemos decir que se ha normalizado lo presencial todavía. Sin embargo, la más baja calificación por planteamiento se la llevó “Aun cuando no es tan agradable como la actividad presencial, me agrada continuar por la vía virtual”, por lo que en la medida de lo posible debemos continuar el contacto personal.
3. El año anterior se alcanzaron las cifras tradicionalmente altas, en contraste con la evaluación del año 2020, año de inicio de la pandemia Covid19, en que cayeron considerablemente. Este año 2022 las cifras bajan aunque no considerablemente, lo que nos podría indicar que la percepción del año 2021 estuvo fuertemente influenciada por la euforia de la reanudación de acciones cara-a-cara, y este año ya se percibió más ordinario.
4. Hay unos cuantos comentarios que acusan puntos con oportunidad de mejorar.

**CAROLA AMPARÁN, CONSEJERA OPERATIVA.
VICE-PRESIDENTE DEL CONSEJO.**