



Agosto 10 de 2023

## **REPORTE DE RESULTADOS ENCUESTA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL PROGRAMA EDUCATIVO EN 2023.**

### **I. INTRODUCCIÓN**

En el mes de Julio se aplicó un instrumento para medir calidad en el servicio del Programa Educativo, con 21 planteamientos a 20 beneficiados, en edades de 52 a 86 años, 17 mujeres y 3 hombres, cuya calificación fue vaciada para calificar siete factores: Aprendizaje, Recreación, Comunicación, Instalaciones, Ambiente y Efecto.

Este instrumento se aplicó vía presencial por la Lic. Gabriela Campos, Coordinadora Operativa de Apoyo, de manera presencial, individualmente o en pequeños grupos.

Cabe aclarar que 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 y otras actividades del Programa Educativo, con un mínimo de 3 meses de afiliación.

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, entre otras cosas para incluir la modalidad virtual) durante las Encuestas desde 2011 hasta 2023, por lo que se puede comparar históricamente la calificación.

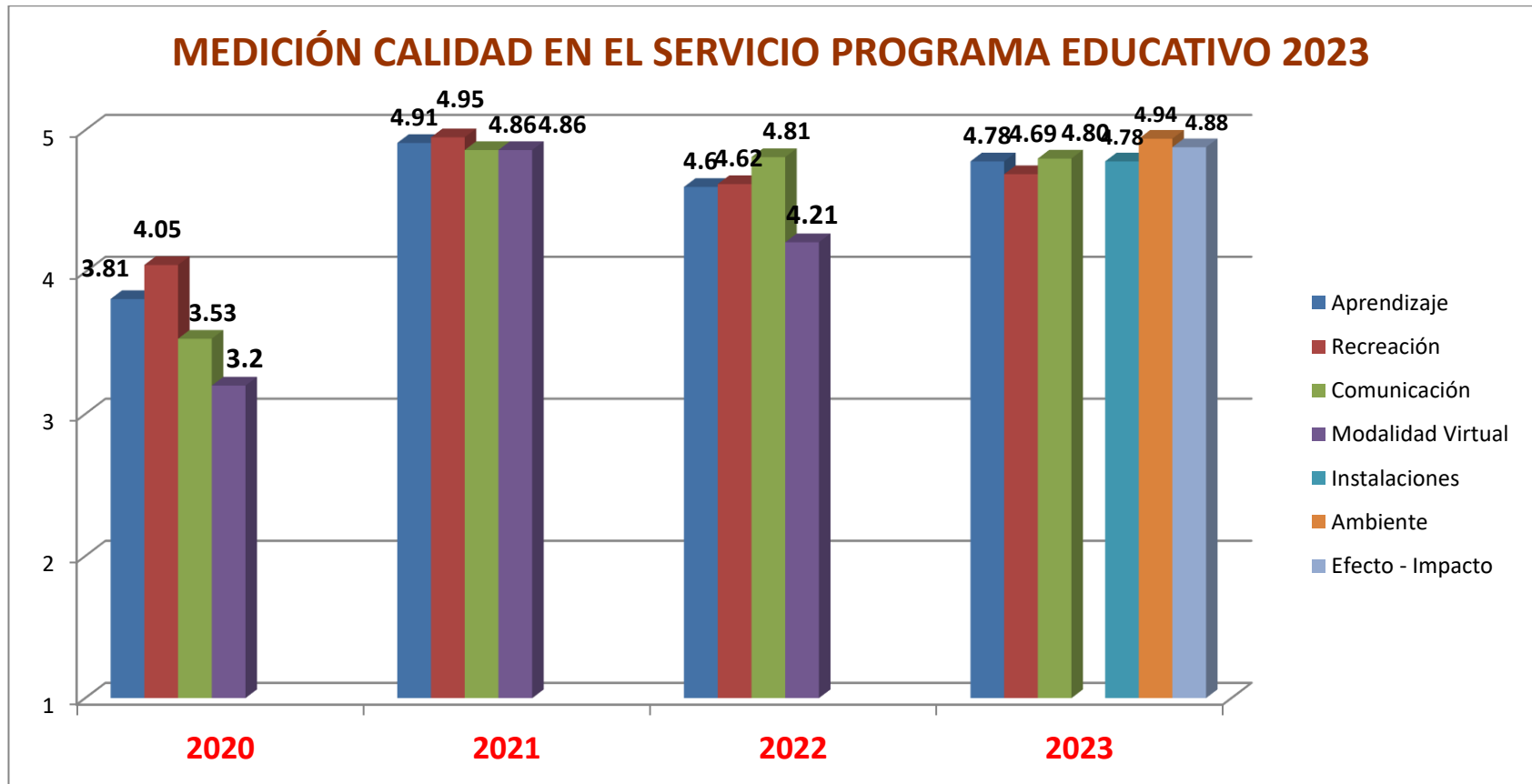
## II. RESULTADOS:

La medición de factores resultó:

<b>FACTORES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2023 vs 2022</b>
Aprendizaje	3.81	4.91	4.60	4.78	104%
Recreación	4.05	4.95	4.62	4.69	102%
Comunicación	3.53	4.86	4.81	4.80	100%
Modalidad Virtual	3.20	4.86	4.21		
Instalaciones				4.78	n/a
Ambiente				4.94	n/a
Efecto - Impacto				4.88	n/a

El factor más alto fue Ambiente , 4.94, en escala del 1–10, 9.88. Y el más bajo fue Recreación 4.69, en escala del 1-10 9.38. Y advertimos que Aprendizaje recibe un 4.78, en escala del 1-10 9.56, que, siendo el objetivo del Programa, nos alienta..

Este año no medimos la Modalidad Virtual, y sí medimos Instalaciones, Ambiente y Efecto.



En cuanto a los comentarios generales, fueron 8, que transcribimos:

<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
1	Me gustaría asistir de manera presencial, pero tenemos problemas de transporte. Aun así, disfrutamos y aprendemos con todo lo que nos comparten de forma virtual.
2	Estoy aprendiendo cada día de todos los compañeros de Girasoles, los siento como mi familia y me hacen sentir apreciada, muy querida por todos. Gracias!!!
3	De hecho estoy muy contenta de ser parte integrante de Girasoles porque me ha permitido ser parte de una comunidad y a la vez soy voluntaria como maestra de inglés y me ha permitido compartir mis conocimientos con los compañeros. Me he sentido útil todavía a la edad que tengo.
4	A mi me ayuda mucho Girasoles.
5	Girasoles es un lugar para convivir y pasar el rato únicamente.
6	Quiero felicitar a Girasoles por todo el apoyo que nos dan a las personas mayores.
7	Sigan con su trabajo porque nos ayudan mucho.
8	Deseo que haya más CUPO para que más adultos mayores lo disfruten

Y las calificaciones y comentarios a planteamiento individual (31) se consignan a continuación:

PLANTEAMIENTOS		COMENTARIOS	1 al 5
<b>APRENDIZAJE</b>		<b>4.79</b>	
1	Aprovecho todos los temas de aprendizaje que me interesan	Cuando Puedo venir	<b>4.58</b>
2	Los instructores son expertos y nos estimulan hacia avanzar en nuestra formación.	Muy bien / Son super / Muy bien	<b>5.00</b>
<b>RECREACION</b>		<b>4.69</b>	
3	Disfruto los días especiales, como el Día de la Madre, del Padre, de la Independencia, Cumpleaños, etc., me ayudan a sentir que soy parte de un grupo.	Son Excelentes / No he disfrutado ninguno	<b>4.95</b>
4	Disfruto la historia, música, teatro y exposiciones a las que asisto	No asisto / Gracias por los pases para eventos culturales / De manera virtual / Virtualmente sí / Sobre todo conciertos / Me gustaría asistir las que recibo virtual las disfruto mucho	<b>4.56</b>
5	El festejo de mi cumpleaños me hace sentir importante	Claro / Si, gracias / Todavía no lo festejo / No me lo festejaron / Todavía no cumplo	<b>4.56</b>
<b>INSTALACIONES</b>		<b>4.78</b>	
6	El orden, limpieza e higiene de las instalaciones es excelente	El Boletín mensual es sencillo y nos da buena información sobre actividades en que participamos.	<b>4.78</b>
		Excelente / Asisto a los eventos	
7	La ubicación de Girasoles me parece muy conveniente. Llego con facilidad	Muy buena / Cerca de mi casa / Perfecta, solo el estacionamiento / No hay estacionamiento / Para mi si, llego rapido	<b>4.94</b>

8	El espacio, el equipo y mobiliario son adecuados a las actividades y número de personas	El equipo y mobiliario me parece excelente, solamente el espacio un poco reducido para algunos de los talleres / Es pequeño	<b>4.63</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>4.80</b>	
9	El boletín mensual es fácil de leer y nos da buena información	Es entretenido / Muy buena información	<b>5.00</b>
10	Mi familia está bien informada sobre lo que ocurre conmigo en Girasoles	A veces no les comento / No se involucran mi familia no sabe mucho / Muy escuchada / Por favor información virtual a los hijos y familiares de tener EMPATIA-PACIENCIA Y TOLERANCIA	<b>4.67</b>
11	Mis opiniones cuentan, me siento escuchado-a	Muy escuchado. Gracias	<b>4.65</b>
12	Las redes me mantienen en comunicación cercana con otros y lo que ocurre	La comunicación es muy buena	<b>4.90</b>
<b>AMBIENTE</b>		<b>4.94</b>	
13	El trato que recibo es afectuoso, de confianza, respeto y agradable en general	Todos son muy lindas personas / ¡Perfecto!	<b>5.00</b>
14	Que todos nos hablemos de tú nos indica igualdad, y es muy agradable.	En un principio fue difícil / Yo les hablo de usted a todos	<b>4.89</b>
<b>EFECTO-IMPACTO</b>		<b>4.88</b>	
15	El ejercicio físico que hago me ayuda a mantener y mejorar mis capacidades físicas	Falta instructora en Gimnasia y Baile / Lo hago por mi cuenta no lo hago en girasoles / No hago ejercicio físico / Ejercito en mi casa	<b>4.80</b>
16	Estoy aprendiendo a desarrollar nuevas relaciones y las disfruto		<b>4.88</b>
17	Mi relación con mi familia es suave y agradable	Ha mejorado efectivamente / Muy buena / Remarco EMPATIA Y PACIENCIA	<b>4.94</b>
18	Conozco mi potencial y lo estoy desarrollando para aumentar mis capacidades	Ahorita no mucho / No siento que me pueda desarrollar con lo que ofrecen	<b>4.78</b>
19	Me siento respetado-a, bien comunicado-a e integrado-a	Muy integrado / ¡Muy bien!	<b>5.00</b>
20	Hago nuevas relaciones con todos con facilidad	Muy fácil / Si y lo disfruto	<b>4.83</b>
21	Estoy aprendiendo que el aprendizaje no tiene edad, y sí se pueden iniciar nuevos desarrollos	En la edad no hay límites para capacitarse / Totalmente convencida / Es posible y deseable	<b>4.94</b>

Hay 5 planteamientos con calificación 5:

2. Los instructores son expertos y nos estimulan a avanza en nuestra formación
9. El boletín mensual s fácil de leer y nos da buena información
13. El trato que recibo es afectuoso, de confianza, respeto, y agradable en general.
19. Me siento respetado-a, bien comunicado-a e integrado-a

Y los dos más bajos, con calificación 4.56 ambos:

4. Disfruto la historia, música, teatro y exposiciones a las que asisto
5. El festejo de mi cumpleaños me hace sentir importante

### **III. 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. Es alentador que, siendo el programa Educativo una propuesta para desarrollar aprendizaje en la persona mayor como estrategia de inclusión , el planteamiento “Estoy aprendiendo que el aprendizaje no tiene edad y sí se pueden iniciar nuevos desarrollos” tiene la alta calificación 4.94 (9.88).
3. Algo que ya sabemos lo refleja este estudio: nos hace falta espacio e instalaciones funcionales.

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