

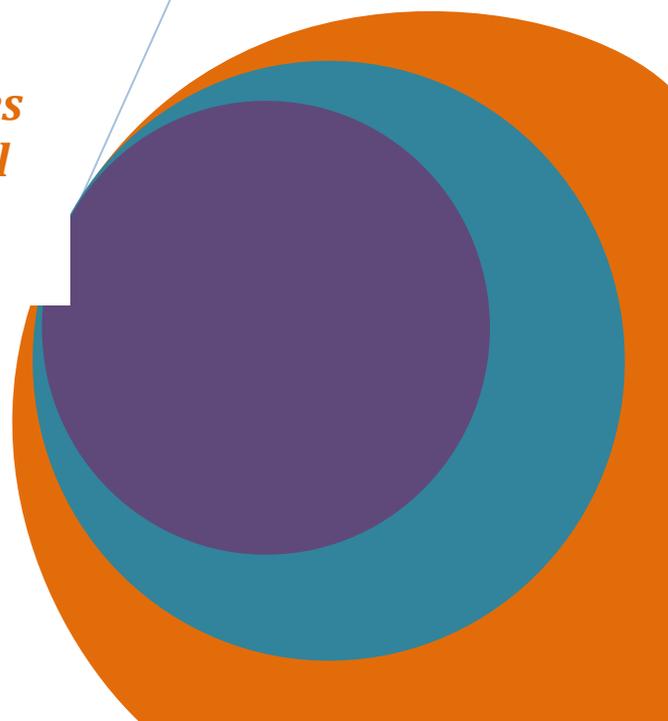
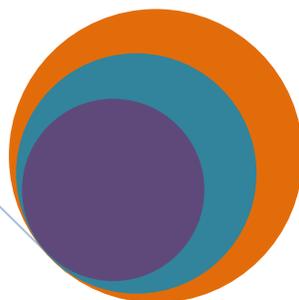


Dirección Nacional de Centros de
Educación y Nutrición y de Centros
Infantiles de Atención Integral

Atención al Cliente Interno y externo- Contraloría de Servicios

Informe

*Evaluación de la satisfacción de Clientes
y Beneficiarios de la Dirección Nacional
de CEN-CINAI, 2013*



Contenido

Introducción	3
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Metodología	4
Análisis de resultados:	6
Grado de satisfacción de Clientes y Beneficiarios	6
Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Atención y Protección Infantil (API)	10
Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Comidas Servidas.....	12
Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Leche íntegra en polvo de 1.6 Kg	15

Introducción

El presente documento, corresponde a un análisis de los resultados obtenidos por la Dirección Nacional de CEN-CINAI luego de la evaluación realizada entre diciembre del 2012 y febrero del 2013 para medir el grado de Satisfacción de los Clientes y Beneficiarios con respecto a los servicios brindados por ésta Dirección a través de los establecimientos CEN- CINAI distribuidos en todo el país.

La evaluación de la satisfacción de los clientes y beneficiarios, es una práctica que ha venido realizando la Dirección Nacional de CEN CINAI durante muchos años, con el objetivo de identificar desde el punto de vista de los usuarios, oportunidades de mejora que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios

La metodología para evaluar el grado de satisfacción de los clientes y los beneficiarios ha evolucionado respondiendo a cambios generados por procesos de desarrollo organizacional en la estructura y en el modelo conceptual y estratégico de la Dirección Nacional de CEN-CINAI. Es por ello que se ha transformado el concepto de usuario de los servicios y se ha acuñado el de cliente y beneficiario, entendiendo el primero como los niños y niñas que atendemos en nuestros servicios y son la razón de ser de la Dirección y los segundos (beneficiarios) como los padres madres o encargados que reciben beneficios directos (alimentos) o indirectos (apoyo en la crianza de sus hijos).

La evaluación de satisfacción del cliente es una actividad que pertenece al proceso de Atención al Cliente, específicamente con el subproceso de Contraloría de Servicios, el cual es concebido como un elemento vital para la gestión de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, dada su interacción con los clientes internos y externos y la oportunidad de identificar a través de sus necesidades e inquietudes y expectativas oportunidades para mejora la oportunidad y calidad de sus servicios.

Objetivo general

Mejorar la calidad de los servicios brindados por la Dirección Nacional de CEN-CINAI mediante la identificación de oportunidades detectadas en la evaluación de satisfacción de clientes y beneficiarios de los servicios brindados por la Dirección Nacional de CEN-CINAI en el 2012.

Objetivos específicos

- Conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes y beneficiarios de los servicios recibidos
- Identificar las principales causas de insatisfacción manifestadas por los clientes y beneficiarios entrevistados
- Proponer recomendaciones ante las oportunidades de mejora identificadas

Metodología

La percepción del cliente sobre la calidad de los servicios recibidos se refiere a cómo éstos valoran la satisfacción de sus expectativas del servicio, por lo que es una valoración subjetiva cuyo resultado puede cambiar con el tiempo y de una persona a otra. Es por lo anterior que la Dirección Nacional de CEN-CINAI, mide el grado de satisfacción a través de encuestas específicas para cada tipo de servicio y solicita a los padres, madres o responsables de los clientes su opinión y valoración de los servicios recibidos en un plazo de tiempo definido, en este caso la evaluación se realizó de diciembre 2012 a febrero 2013, rotando establecimientos.

La metodología de evaluación ha identificado a criterio de la misma Dirección Nacional elementos de la calidad de los servicios que serán evaluados mediante variables como accesibilidad de los servicios, al tiempo, frecuencia, educación de padres e hijos, comunicación al hogar, resultados de las evaluaciones, servicios ofrecidos en las diferentes modalidades, trato del personal, entre otros. Elementos relacionados con las dimensiones de

la calidad que son percibidos por el usuario como confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía durante el servicio.

La selección de la muestra de establecimientos y de las personas encuestadas se realizó conforme a la metodología establecida en el manual metodológico para la medición de la satisfacción del cliente, que incluye los instrumentos de las encuestas aplicadas según tipo de servicio (Dirección Nacional CEN CINAI. 2010). Las docentes en educación preescolar fueron las principales responsables de recolectar, procesar y elaborar informes del estudio en los niveles locales, luego el Área Técnica Regional de cada una de las nueve regiones, se responsabilizó de elaborar el informe del nivel regional, el cual fue remitido a la Contraloría de Servicios, para realizar la consolidación nacional y elaborar el presente informe que muestra los resultados a nivel de país. Esta estrategia permite que cada nivel conozca y se apropie de los resultados del estudio de satisfacción del cliente en el área de atracción de su competencia.

En total se seleccionaron 72 establecimientos CEN-CINAI , dos diferentes al año anterior por cada Dirección de Servicios, y se realizaron 3658 encuestas a nivel nacional, 580 encuestas menos que el año anterior debido a que por razones especiales se eximió a la Región Huetar Atlántica de ésta evaluación, ya que se encuentra en un proceso de reorganización interno. Existe además a lo interno de cada sección una variación en el total de las respuestas a las diferentes preguntas, debido a que algunas personas no contestaron u omitieron marcar la pregunta, o bien dudaron a la hora de emitir su criterio o no quisieron responder a lo solicitado.

Análisis de resultados:

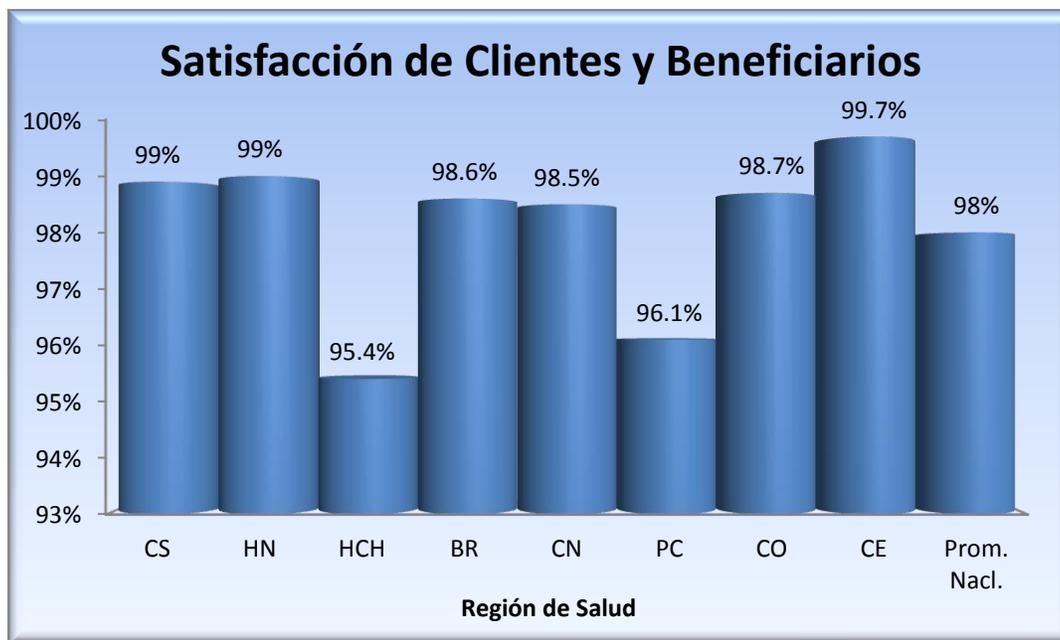
Grado de satisfacción de Clientes y Beneficiarios

La evaluación utilizó una muestra conformada por 3643 encuestas realizadas a padres, madres y responsables de los niños y niñas clientes de los servicios de la Dirección Nacional de CEN-CINAI. El 95% de las entrevistas corresponden a mujeres, madres y beneficiarias de los servicios y el 94.8% de la población encuestada se ubica en un rango de edad entre los 20 y 39 años. Cabe señalar que solamente un 1.9% correspondió a adolescentes, siendo los servicios de comidas servidas y de distribución de leche íntegra los que obtuvieron una mayor participación de éste grupo etario con respecto a los otros servicios.

Con respecto a la accesibilidad de los usuarios de los servicios, se encontró que para los servicios cotidianos de Atención y Protección Infantil (API) y Comidas Servidas la mayoría (70%) de los entrevistados refirieron vivir a menos de 1 Km de distancia. Sin embargo un 20% de los entrevistados reside a más de 5 km de un establecimiento o puesto de distribución de alimentos. Para desplazarse el 66% debe caminar y un 19% utiliza bus.

El grado de satisfacción por los servicios recibidos, según lo manifestado por los entrevistados en la evaluación reflejó que el 98.1% está muy satisfecho o satisfecho, valor que con respecto al año anterior se incrementa en un punto porcentual. En el gráfico N° 1 se puede observar el promedio nacional y por región, cabe destacar que la región Central Este logra el mayor grado de satisfacción con respecto a las otras regiones de salud del país, al mantener el puntaje obtenido el año anterior. No obstante lo anterior, todos los puntajes obtenidos superan el 95%, valores que son considerados altos y satisfactorios.

Gráfico N°1

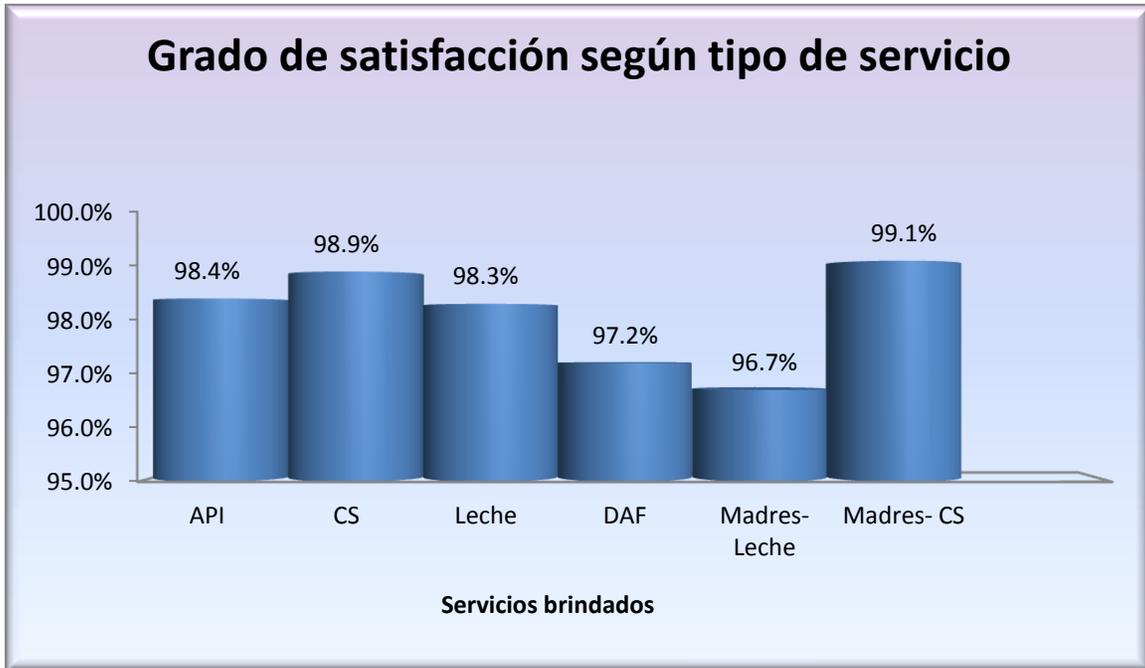


Fte: Evaluación de Satisfacción de Clientes y Beneficiarios, 2012-2013

Al evaluar el grado de satisfacción según servicio otorgado, se encontró que el servicio de Comidas Servidas brindado a madres lactantes, mujeres embarazadas y a niños y niñas obtuvo la mejor calificación, seguido por el de distribución de leche íntegra en polvo y el servicio de Atención y Protección Infantil diaria (API). De nuevo es importante resaltar que todos los resultados superan el 96% de satisfacción, aspecto relevante para el estudio ya que superan los resultados obtenidos el año anterior (Gráfico N°2).

Para conocer más a fondo la opinión de los usuarios de los servicios, la investigación indagó tiempos de espera, horario de servicios, satisfacción de las madres con respecto al aprendizaje de sus hijos y con la información que se le brinda con respecto al resultado de las evaluaciones hechas a sus hijos, lo anterior con el fin de poder identificar oportunidades de mejora de una manera más puntual.

GráficoN°2



El tiempo de espera es un elemento importante cuando se evalúa la calidad de un servicio, en éste aspecto la evaluación mostró que el 92% de las personas que respondieron esta pregunta consideraron que era poco o adecuado, por lo que solo un 8% considera que debió esperar más tiempo del debido para recibir el servicio. Con respecto al año anterior, ese mismo porcentaje (92%) se mantuvo.

Gráfico N°3



A nivel nacional, el servicio que mas insatisfacción tuvo para éste ítem fue el de Comidas Servidas con un 99.2% y el peor calificado fue el de Distribución de leche íntegra en polvo (1.6 kg) a madres y niños con un 72.9% y un 80.5% respectivamente.

Al regionalizar este resultado, se encuentra que dos de las ocho regiones encuestadas obtienen el mejor puntaje, la región central Occidente (98.6%) y la Región Central Este (98.6%), pues sus clientes consideraron que el tiempo de espera fue poco o adecuado. La que obtuvo el menor puntaje fue la Región Pacífico Central con un 80.8% siendo que el restante 19.2% consideraron que el tiempo de espera era mayor a lo normal.

Otro criterio importante para evaluar la calidad del servicio es el horario en que se brindan los diferentes servicios, al respecto el 96.4 % de los usuarios consideraron que están satisfechos o muy satisfechos con los mismos, lográndose un valor similar al obtenido el año anterior (96%). El servicio que da más satisfacción por su horario es el de Comidas Servidas a madres gestantes o lactante y niños(as) clientes de los servicios cotidianos. A lo interno de las regiones la Región Huetar Norte obtuvo el mayor puntaje en este ítem con un 98.2% y la de menor resultado fue la Pacífico Central.

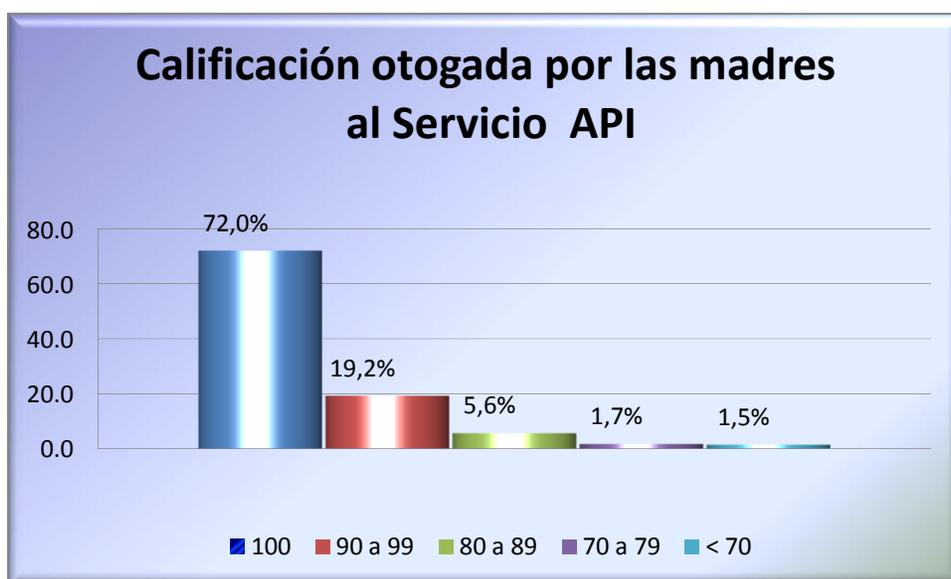
Gráfico N°4



Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Atención y Protección Infantil (API)

Según se puede apreciar en el Gráfico N° 5, el 91.2% de las madres que respondieron esta pregunta otorgan al servicio de Atención y Protección Infantil (API) que reciben sus hijos en los establecimientos CEN- CINAI una calificación entre un 100 y un 90. Calificación considerada excelente ya que supera el 70% la calificación de 100.

Gráfico N°5



Al preguntar sobre el grado de satisfacción de los padres o encargados con este servicio, el 98% dice estar satisfecho con lo que aprenden sus hijos en los establecimientos CEN-CINAI y con la alimentación que reciben sus hijos durante el día. Otro servicio que reciben los niños y niñas clientes de API son las evaluaciones de su crecimiento y desarrollo, al respecto, el 89.5% de los padres dicen estar satisfechos con la información que se les brinda sobre los resultados de las evaluaciones realizadas a sus hijos.

Cuadro N° 1

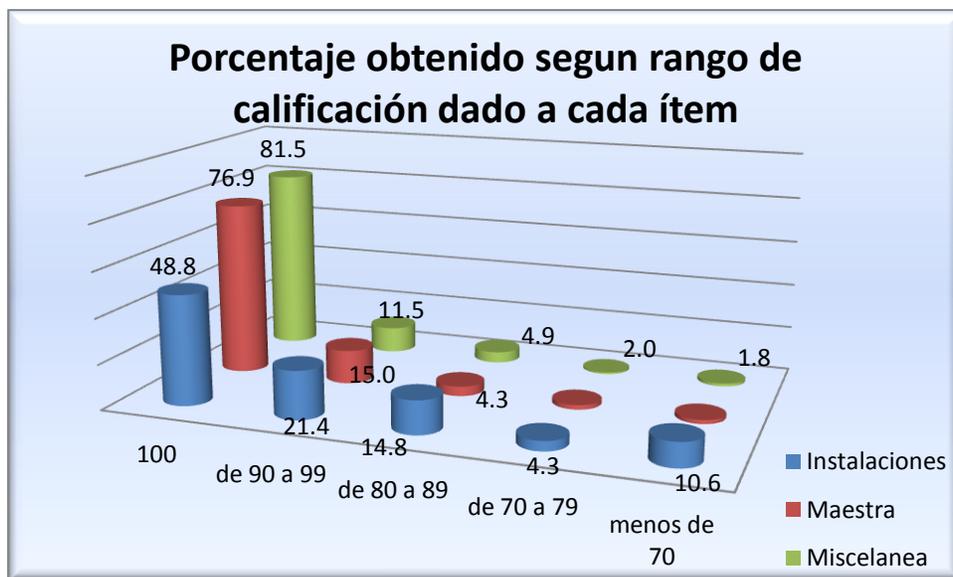
Grado de satisfacción de la madre o encargado del niño cliente de Api con respecto a la información recibida

Información sobre:	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Evaluación del estado nutricional	715	90,2	21	2,6	57	7,2	793
Evaluación del desarrollo	710	89,5	12	1,5	71	9	793
Test de lenguaje	649	65,9	239	24,3	97	9,8	985
Odontograma	593	75,0	29	3,7	168	21,3	790
Valoración de agudeza visual y auditiva	602	75,9	22	2,8	169	21,3	793

El cuadro N°1, muestra el grado de satisfacción de los padres o encargados con respecto a la información que reciben de los funcionarios que aplican las pruebas a sus hijos. La devolución dada a los padres sobre el estado nutricional es la que más satisfacción genera, mientras que la información sobre los resultados del test de lenguaje es la que genera mayor insatisfacción, en este sentido es importante indagar las causas de ésta insatisfacción y del desconocimiento que dicen tener con respecto al odontograma y la valoración de agudeza visual y auditiva.

Al preguntarle a los padres, sobre las charlas educativas que reciben como parte del acompañamiento que da la Dirección nacional para la crianza de sus hijos, el 85% manifiesta estar satisfecho, mientras que un 13,2% dice desconocerlo.

Gráfico N°6

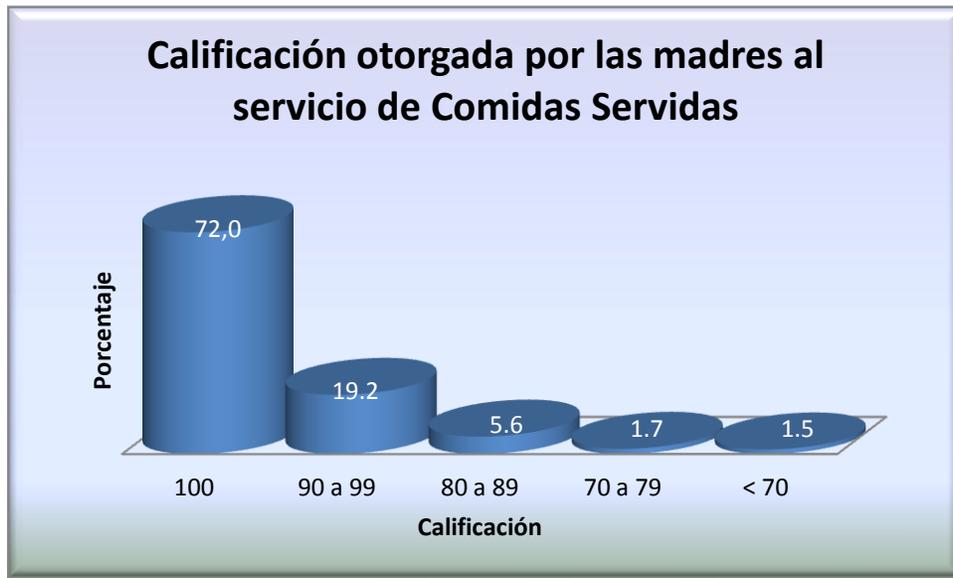


Otros aspectos del servicio de API que fueron evaluados son el trabajo de la miscelánea, la maestra y la infraestructura del establecimiento, el gráfico N°6 muestra los resultados porcentuales obtenidos en cada ítem. Llama la atención que las misceláneas son muy bien calificadas, lo mismo que las maestras, sin embargo el tema de infraestructura sigue siendo una deuda pendiente, a pesar de que en los últimos años la Institución ha estado desarrollando un proceso de mantenimiento y mejora de los edificios.

Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Comidas Servidas

El servicio de Comidas Servidas es una opción que permite atender con un almuerzo balanceado a niños y niñas clientes que viven cerca de un establecimiento CEN-CINAI y que por diversas circunstancias no pueden recibir el servicio API. El gráfico N° 7, muestra un alto grado de satisfacción de las madres de clientes del servicio, ya que 91.2% las encuestas otorgan una calificación entre 90 y 100.

Gráfico N°7



Al igual que en el servicio anterior los niños son evaluados en su crecimiento y desarrollo, y luego los resultados son informados y explicados a sus padres o encargados. Al preguntarle a los padres sobre la información recibida, el 87% de ellos manifestaron estar satisfechos, cabe señalar que casi un 13% dice no saber al respecto y que un pequeño porcentaje está insatisfecho con la explicación.

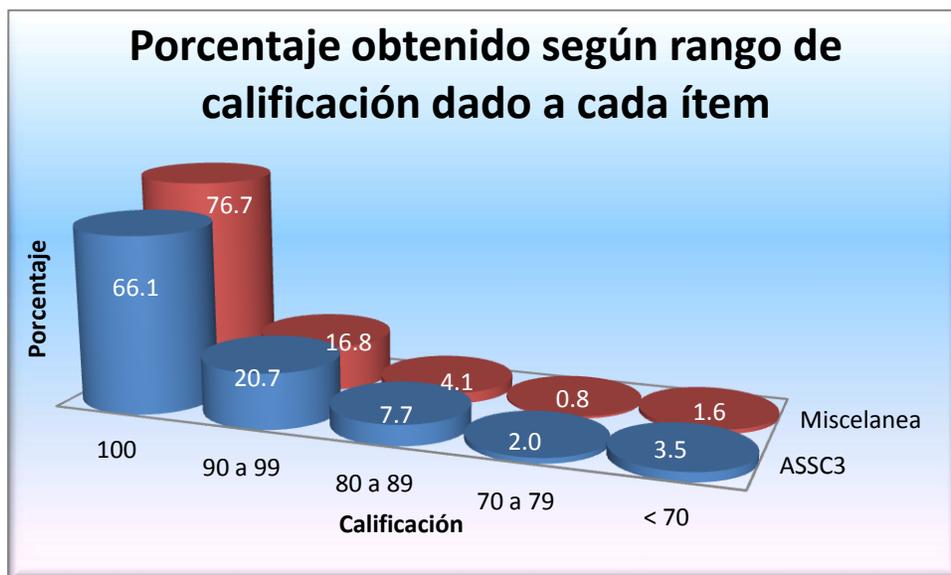
Cuadro N° 2

Grado de satisfacción de la madre o encargado del niño cliente de Comidas Servidas con respecto a la información recibida

Información sobre:	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Evaluación del desarrollo	423	85,1	11	2,2	63	12,7	497
Evaluación del estado nutricional	446	89,7	17	3,4	34	6,8	497
Promedio	869	87,4	28	2,8	97	9,8	994

La evaluación abordó la satisfacción de las madres o encargados con respecto al trato recibido de los técnicos en nutrición durante el proceso de selección y de las misceláneas (encargadas de preparar y destruir los alimentos en el comedor del establecimiento), el gráfico N°7 muestra los resultados porcentuales obtenidos en cada ítem. En este año la miscelánea es mejor calificada que el técnico en nutrición, al lograr que el 93.5 de las encuestas le otorgaran calificaciones entre 90 y 100, manteniendo su calificación con respecto al año anterior.

Gráfico N°8



Es importante aclarar que al servicio de comidas servidas asisten, mujeres embarazadas o en período de lactancia, a quienes también se les solicitó responder la encuesta, al analizar sus respuestas se logra identificar que un 94% de ellas están satisfechas con el servicio recibido, pues lo califican superior a una nota de 90. El 58% menciona haber recibido charlas educativas y de ese porcentaje el 98% considera que los temas tratados son muy útiles. Por último solamente un 7.8% califica con nota inferior a 70 las instalaciones donde recibe el servicio.

Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Leche íntegra en polvo de 1.6 Kg

El servicio de distribución de leche íntegra en polvo se brinda a niños y niñas así como a madres embarazadas o lactantes clientes de la Dirección que viven lejos de un establecimiento CEN-CINAI, es una opción que busca complementar la alimentación diaria de éstas personas mejorando su ingesta de nutrientes y se entrega mensualmente en establecimientos, salones comunales, puestos de distribución entre otros.

El 98% de las madres entrevistadas considera que está satisfecha con el servicio que recibe su hijo(a), sin embargo un 13% otorga un puntaje menor al 70 en lo que respecta al lugar donde se entrega la leche, situación de esperar ya que existen lugares que no cumplen con aspectos básicos de comodidad, pues las madres deben hacer largas filas bajo el sol o la lluvia para retirar la leche.

Cuadro N° 3

Grado de satisfacción de la madre o encargado del niño cliente de Leche con respecto a la información recibida

Información sobre:	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Evaluación del estado nutricional	1.008	89,5	53	4,7	65	5,8	1126
Evaluación del desarrollo	944	83,8	42	3,7	140	12	1.126
Promedio	1.952	86,7	95	4,2	205	9,1	2252

Los niños clientes de éste servicio son también evaluados en su crecimiento y desarrollo, por eso se le pregunta a la madre si está satisfecha con la información que recibe como devolución de los resultados obtenidos por su hijo en las pruebas, en general un 86.7% dice está satisfecho y preocupa el hecho de que un 12% no sabe al respecto. Con respecto a las

charlas que deben recibir los padres cuando le entregan la leche, el 78% considera que esta satisfecho y un 17.6% dice no saber, dato que preocupa porque puede deberse a que no las están recibiendo o porque los temas son irrelevantes.

El técnico de nutrición (ASSC3) es el responsable de promover éste servicio y de brindar información para la selección de los clientes, evacuar dudas y consultas, así como dar educación a los padres en temas de salud, manipulación y preparación de alimentos, entre otros. Es por ello que la Dirección considera importante conocer la opinión de las madres o encargados de los niños sobre la atención que éste funcionario brinda, y se logró identificar que el 90% de los clientes otorgaron una nota superior al 89 a la atención que brinda.

Otro grupo de clientes encuestados fueron las mujeres embarazadas o en período de lactancia quienes también pueden recibir éste servicio, cuando por su estado de gravidez o lejanía de su domicilio le impida acudir diariamente al serbio de comidas servidas. El grupo de mujeres consultado manifiesta estar satisfechas con el servicio en un 95.8% y refieren haber recibido en un 100% charlas educativas, pero solamente un 65.7 las consideran útiles y un porcentaje bastante alto no sabe (29.3%).

Satisfacción de madres o encargados de clientes del servicio de Distribución de Alimentos a Familias (DAF)

Existe un grupo de niños y niñas, clientes de la Dirección Nacional de CEN- CINAÍ que requieren un complemento mayor que los otros niños que reciben los otros servicios, debido a su bajo peso y al riesgo de sufrir desnutrición o porque ya la sufren. La familia de éstos niños(as) reciben mensualmente paquetes de alimentos no perecederos como una forma de mejorar su ingesta de nutrientes y de proteger a sus hermanitos de una eventual desnutrición.

La entrevista realizada a las madres de éstos niños, reflejó un bajo grado de satisfacción con respecto a la información que ellas reciben por parte de los funcionarios de la Dirección que realizan las evaluaciones del estado nutricional y de desarrollo de sus hijos, aspecto vital para

que la madre se convierta en un elemento potencializador del cambio de esos niños, al incorporarse plenamente en su plan de tratamiento (ver cuadro N°4).

Cuadro N° 4
Grado de satisfacción de la madre o encargado del niño cliente de DAF con respecto a la información recibida

Información sobre:	Satisfecho		Insatisfecho		No sabe		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	
Evaluación del desarrollo	90	65,7	17	12,4	30	21,9	137
Evaluación del estado nutricional	96	84,2	9	7,9	9	7,9	114
Promedio	186	74,1	26	10,4	39	15,5	251

Con respecto a las charlas educativas dicen estar satisfechas en 89%, si embargo al preguntarles sobre que el trabajo del técnico de nutrición realiza durante las visitas domiciliarias que éste debe realizar solamente un 72% dice estar satisfecha, existiendo un 24.1 % que no sabe al respecto.

Conclusiones

- Un alto porcentaje de las madres o encargados, clientes o beneficiarias de nuestros servicio son mujeres jóvenes
- Los resultados de la evaluación permiten concluir que cumple con la norma con respecto a la distancia de las viviendas de los clientes que asisten a los servicios cotidianos en los establecimientos CEN o CINAI.
- El estudio evidencia un alto grado de satisfacción para todos los servicios y en todas las regiones estudiadas
- El estudio de satisfacción del año anterior identifico insatisfacción de las madres o encargados con las instalaciones donde reciben los servicios, al día de hoy sigue siendo una deuda pendiente

- A pesar de que un alto porcentaje de los entrevistados refirieron haber recibido charlas educativas, sin embargo la satisfacción por la utilidad de los temas refleja un porcentaje nada despreciable de personas que dicen no saber al respecto, lo que lleva a reflexionar sobre la importancia de implementar otras metodologías educativas como lo son las sesiones demostrativas.
- Otro aspecto que muestra oportunidad de mejora son las sesiones en que se le informa a los padres sobre los resultados de las evaluaciones de crecimiento y desarrollo que se les realizaron a su hijo, pues un 12% manifiesta no saber al respecto
- Con respecto a la visita domiciliar, se evidencia el grado más bajo de satisfacción con respecto al trabajo que realiza el técnico durante la visita domiciliar, alcanzando un 72%, paralelo a un 24.1% que refiere no saber al respecto

Recomendaciones para próximas evaluaciones de satisfacción

- Dado el alto grado de satisfacción alcanzado por la Dirección Nacional en la evaluación del presente período, se considera pertinente hacer más exigente hacer más específicas las preguntas en cuanto a los criterios de calidad identificados por la Dirección Nacional para evaluar los servicios, evaluando por ejemplo: días de retraso en la entrega de DAF y de leche con respecto a fecha programada
- Dado que entre el 12% y el 24% de las preguntas se responde con “no sabe”, cabe valorar la posibilidad de complementar dichas preguntas con una justificación con el fin de indagar si es que no conoce del tema o no quiere opinar al respecto