

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE
PERSONAS USUARIAS**

**APARTAMENTOS BEATO TOMÁS DE
ZUMÁRRAGA**

30/10/2013

Equipo de Planificación y Estrategia. Sirimiri Servicios Socioculturales S.L.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

APARTAMENTOS BEATO TOMÁS DE ZUMÁRRAGA

El presente informe surge del interés por parte de Sirimiri S.L. de apostar por la mejora continua en todos aquellos Servicios en donde implementamos nuestros proyectos de trabajo. En este sentido, vemos necesario recoger la opinión cuantitativa y cualitativa para, por un lado, medir el grado de satisfacción con el recurso de las personas usuarias del mismo, y por otro, identificar aquellas áreas susceptibles de mejora de cara a generar acciones que aumenten el grado de satisfacción general. En este sentido la observancia de la satisfacción de las personas usuarias constituye uno de los aspectos a tener en cuenta en la previsión anual de la intervención, facilitando la priorización de actuaciones tendentes a elevar aquellos aspectos menos valorados en las encuestas de satisfacción.

Señalar que los estudios tienen carácter voluntario y cuenta con un cuestionario en donde se diferencian dos partes:

- Una primera parte donde se recogen las variables de codificación: edad, sexo, nivel de instrucción, modo de convivencia y año de estancia.

- Una segunda parte donde se valoran **4 secciones** en las que los diferentes ítems puntúan de 0 a 10 (siendo cero lo peor y diez lo mejor):

La primera denominada **“Aspectos generales”** con (4) ítems.

La segunda **“Servicios”** con (4) ítems.

La tercera **“Atención profesional”** con (4) ítems.

La cuarta **“Espacio físico”** con (5) ítems, en relación al espacio y al equipamiento.

Por último, se añade un ítem para valorar la **satisfacción general** del Centro.

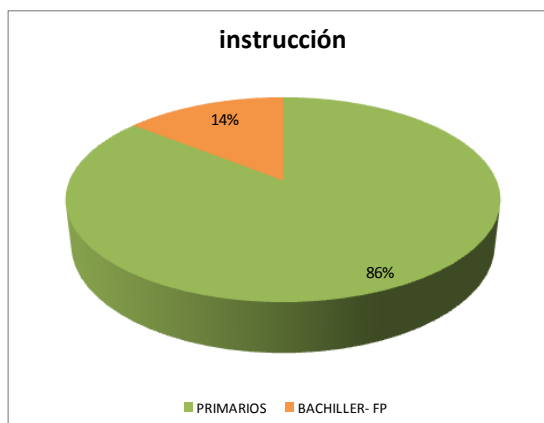
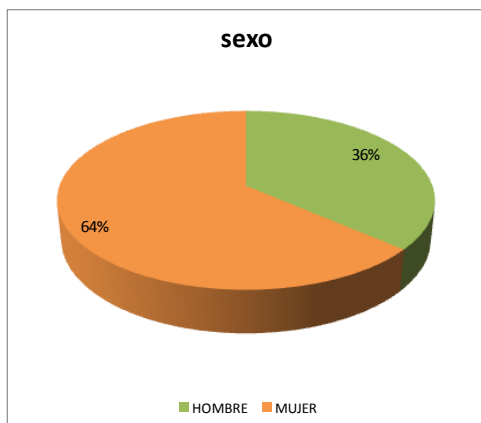
En todos los ítems se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a lo que se le pregunta. El cuestionario concluye con un apartado de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de septiembre en horario de mañana y tarde, y ha estado constituido por una evaluadora.

La técnica de investigación para abordar el estudio se ha realizado a través de un análisis mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Toda la información recogida ha sido tratada informáticamente a través de los programas Pass Statistics Editor de Datos y Excel.

El informe hace referencia a las personas usuarias de un total de 35 apartamentos, es decir, lo que supone el 88% sobre el total de apartamentos del recurso.

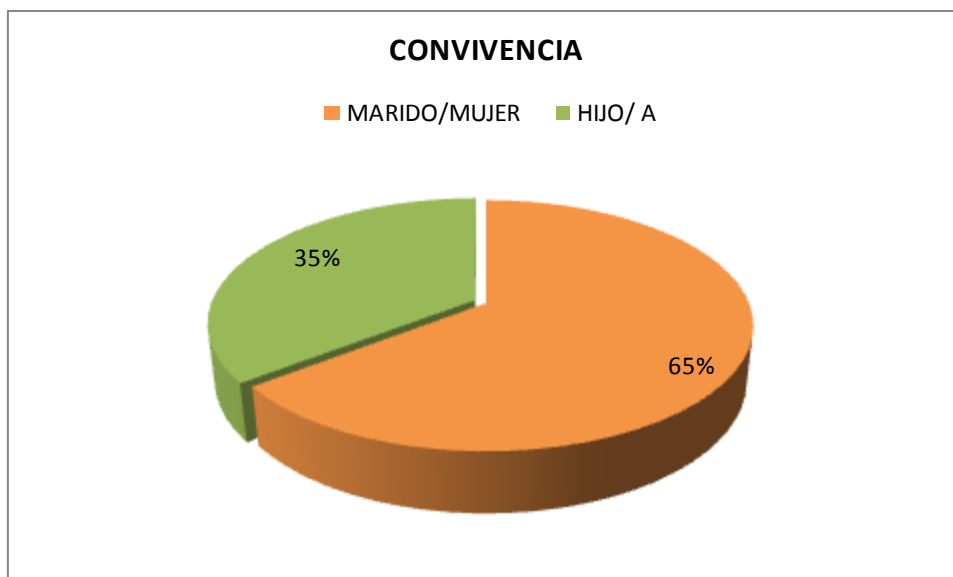
En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 64%, es decir, veintiuna personas usuarias son mujeres. Respecto al nivel de instrucción apuntar que el 86% tienen estudios “primarios” y un 14% presenta estudios “bachiller”, es decir, cuatro personas.



En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 79 años, siendo la edad de 77, 84 y 85 años el valor que más se repite con cinco personas. Apuntar que hay un rango establecido de 21 años entre la persona más joven con 64 años y los 85 años con la persona de más edad.

| EDAD | | | EDAD | | | |
|--------|----------|-------|------------|------------|------|-----|
| | | | Frecuencia | Porcentaje | | |
| N | Válidos | 33 | Válidos | 64 | 1 | 3,0 |
| | Perdidos | 0 | | 67 | 1 | 3,0 |
| Media | 78,58 | 68 | | 1 | 3,0 | |
| Moda | 77 | 71 | | 1 | 3,0 | |
| Rango | 21 | 72 | | 1 | 3,0 | |
| Mínimo | 64 | 74 | | 2 | 6,1 | |
| Máximo | 85 | 76 | | 2 | 6,1 | |
| | | 77 | | 5 | 15,2 | |
| | | 78 | | 3 | 9,1 | |
| | | 80 | | 1 | 3,0 | |
| | | 81 | | 3 | 9,1 | |
| | | 82 | | 2 | 6,1 | |
| | | 84 | | 5 | 15,2 | |
| | | 85 | | 5 | 15,2 | |
| | | Total | 33 | 100,0 | | |

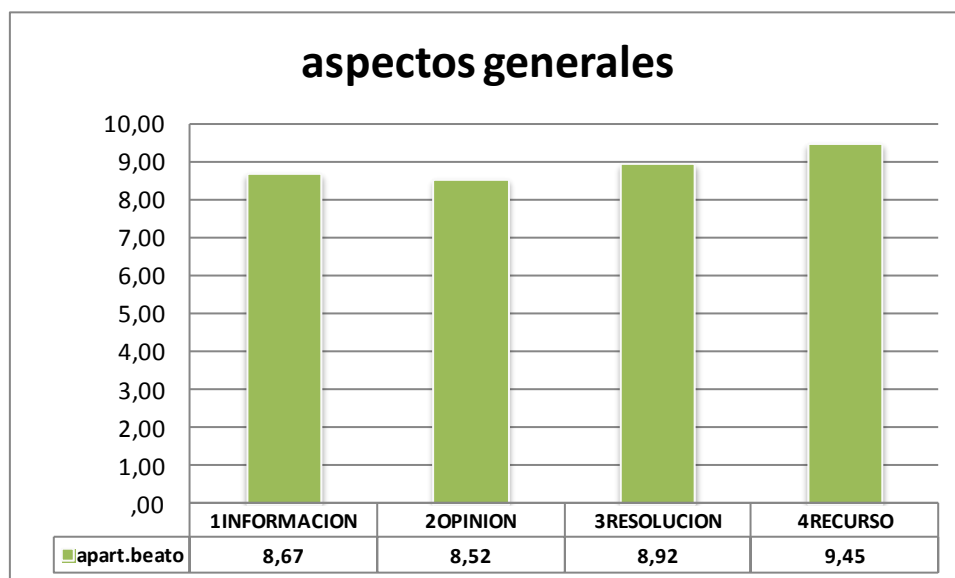
Respecto al modo de convivencia resaltar que mayoritariamente, con un 65%, se encuentran las personas que viven “marido/ mujer”, es decir, veinte personas, seguido de las personas que viven con su “hijo/ hija” con un 35%, lo que equivale a once personas. Dos personas “no sabe/ no contesta” a este ítem.



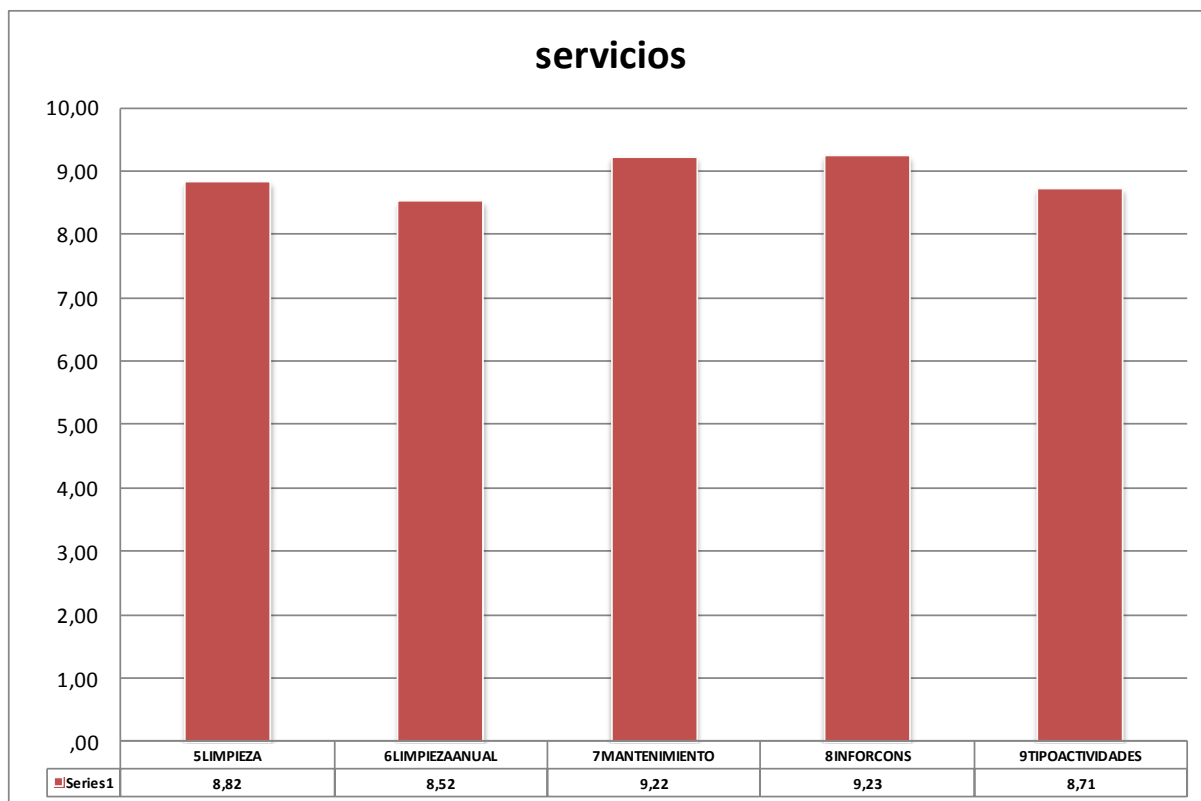
Del total del universo la media de estancia en el recurso es de, aproximadamente, siete años. Apuntar que prácticamente, el 70% de las personas usuarias de los Apartamentos de Beato Tomás de Zumárraga llevan en el recurso siete años. Resaltar que ocho personas llevan en el recurso doce años.

| AÑO DE ESTANCIA | | | AÑOESTANCIA | | | |
|-----------------|----------|------|-------------|------------|------------|-------|
| N | Válidos | | | Frecuencia | Porcentaje | |
| | Válidos | 33 | Válidos | 1 | 2 | 6,1 |
| | Perdidos | 0 | | 2 | 2 | 6,1 |
| Media | | 6,82 | | 3 | 6 | 18,2 |
| Moda | | 12 | | 4 | 3 | 9,1 |
| Rango | | 12 | | 5 | 2 | 6,1 |
| Mínimo | | 1 | | 6 | 4 | 12,1 |
| Máximo | | 13 | | 7 | 2 | 6,1 |
| | | | | 10 | 1 | 3,0 |
| | | | | 11 | 2 | 6,1 |
| | | | | 12 | 8 | 24,2 |
| | | | | 13 | 1 | 3,0 |
| | | | | Total | 33 | 100,0 |

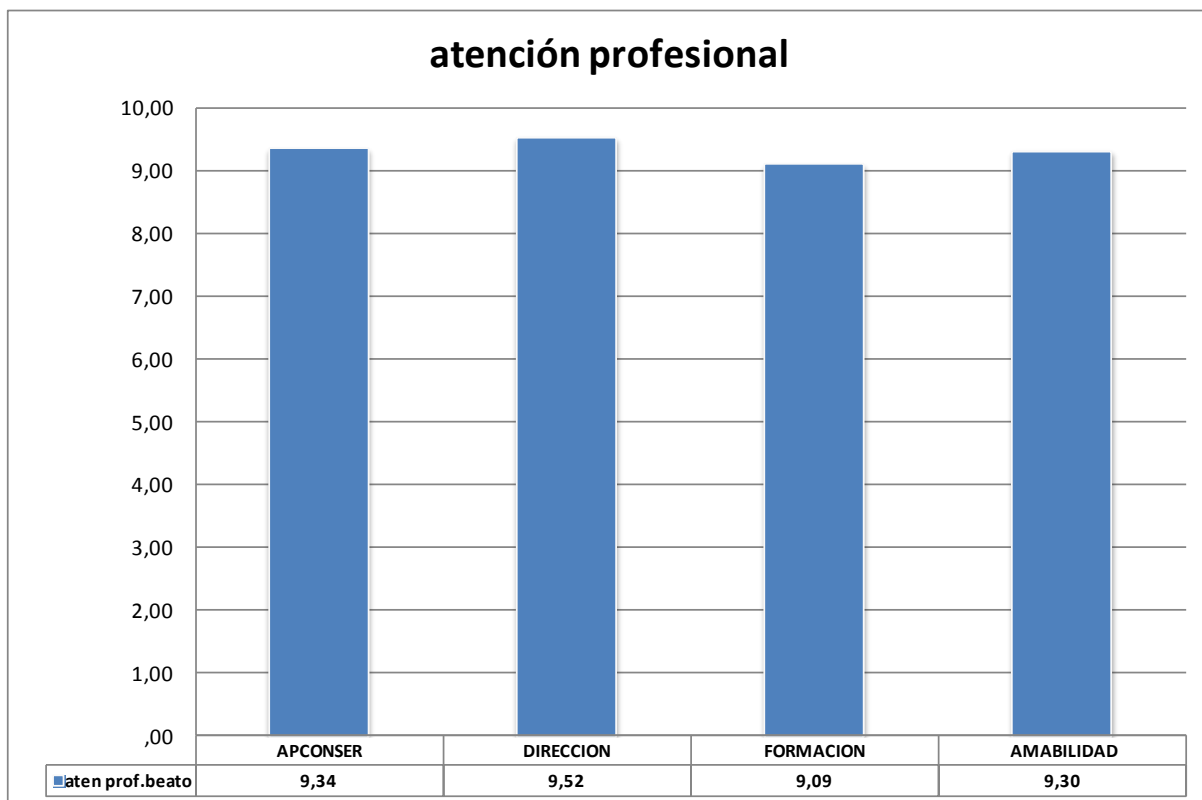
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (9,45), seguido de la “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con una media de (8,92) . Las puntuaciones menos altas se refleja en “opinión es tomada en cuenta” con un valor de (8,52).



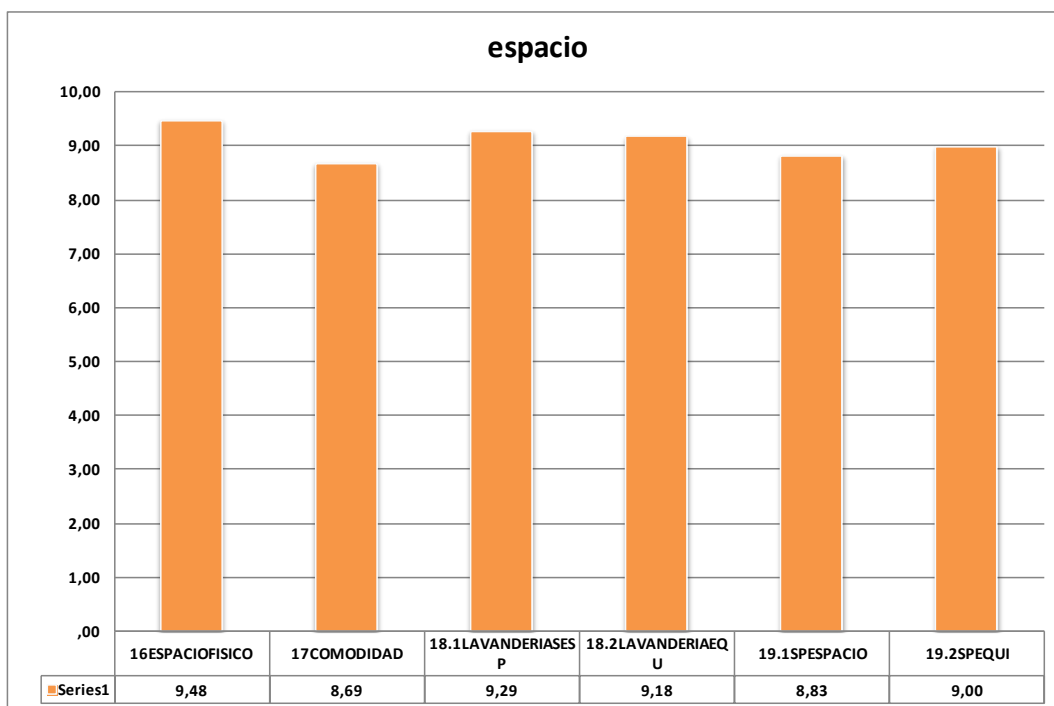
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para los ítems “información conserjería”, “mantenimiento” con puntuaciones por encima de (9,0). Apuntar que la valoración menos alta pero muy significativa se da en “limpieza anual” con una puntuación de (8,52). Por el contrario la más alta se refleja en el servicio de “conserjería” con una puntuación de (9,23).



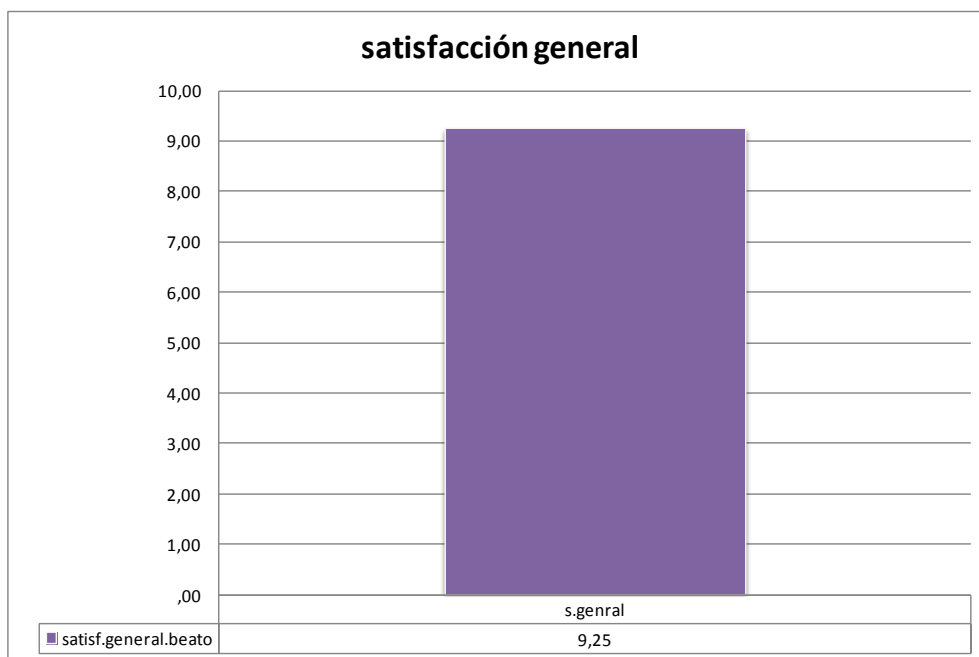
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar las altas valoraciones para todos los ítems “con medias por encima de (9,0). En este sentido hay que destacar la “dirección” con una puntuación de (9,52).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que en, prácticamente, la mayoría de los ítems se aprecian valores por encima del (9,0), destacando tanto el espacio como el equipamiento en “lavandería” con una puntuación de (9,29) y (9,18) respectivamente. El ítem menos alto corresponde a “comodidad” con una valoración muy significativa de (8,69).



Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (9,25) y, por otro lado, las medias altamente positivas para el conjunto de las cuatro secciones valoradas. Así se aprecian los valores más altos en “atención profesional” y “espacio físico” con (9,31) y (9,08) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (8,89).



| Plan de Acción | resp | plazo | realizado |
|----------------|------|-------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |