

# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

## APARTAMENTOS BLAS DE OTERO

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

31/10/2013



# ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

## APARTAMENTOS BLAS DE OTERO

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 (6) ítems.

La tercera **“Atención profesional”** con (5) ítems.

La cuarta **“Espacio físico”** con (6) ítems, en relación al espacio y al equipamiento.

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

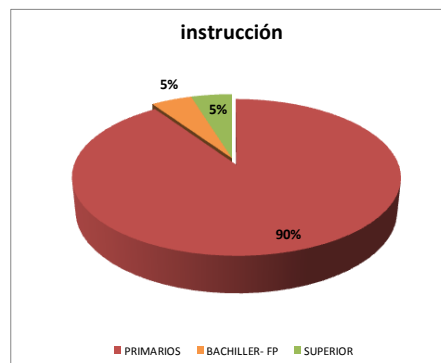
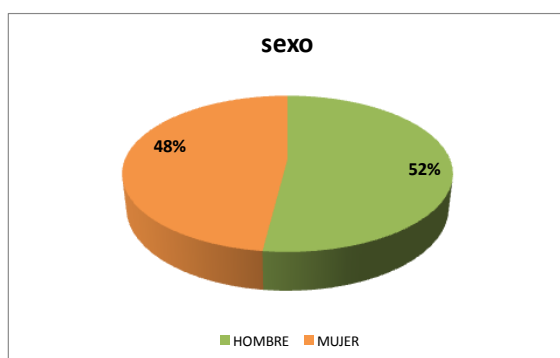
En todos los ítems se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a lo que se le pregunta. El cuestionario concluye con un apartado de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.

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 25 apartamentos, es decir, lo que supone el 83% sobre el total de ocupación del recurso.

En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 52%, es decir, trece personas usuarias son hombres. Respecto al nivel de instrucción apuntar que el 90% tienen estudios "primarios" y un 5% presenta estudios "superiores," y otro 5% "bachiller".



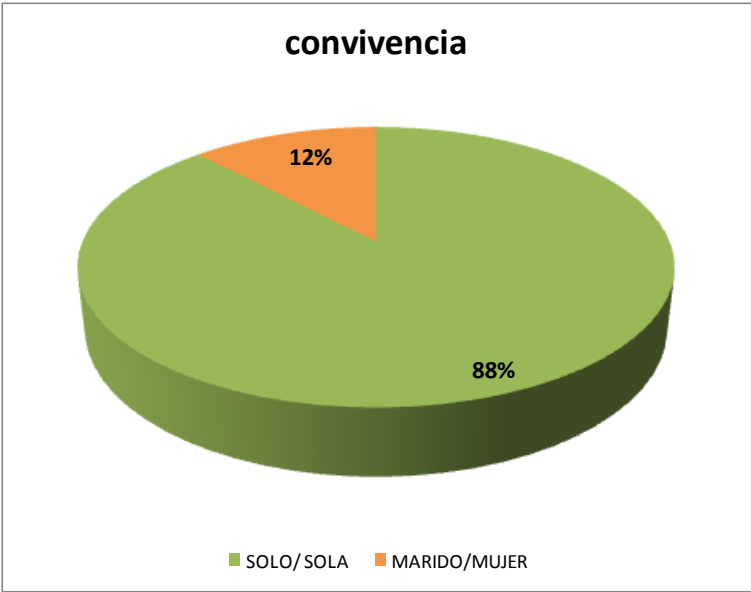
En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 79 años, siendo la edad de 77 años el valor que más se repite con cuatro personas. Apuntar que hay un rango establecido de 24 años entre la persona más joven con 66 años y los 90 años con la persona de más edad.

EDAD			EDAD	
			Frecuencia	Porcentaje
Válidos	66		1	3,8
	74		3	11,5
	75		1	3,8
	76		3	11,5
	77		4	15,4
	78		2	7,7
	79		2	7,7
	80		2	7,7
	84		2	7,7
	85		2	7,7
	86		2	7,7
	90		1	3,8
	Total		25	96,2
Perdidos	Sistema	1	3,8	
Total		26	100,0	

EDAD		
N	Válidos	25
	Perdidos	1
Media		78,92
Moda		77
Rango		24
Mínimo		66
Máximo		90

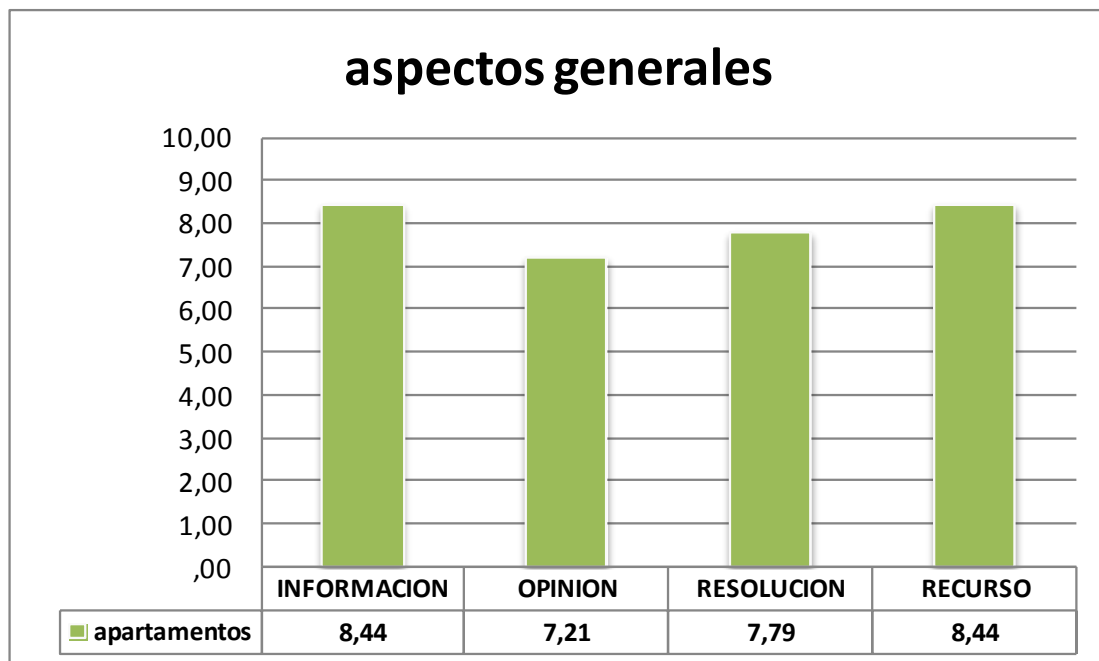
Respecto al modo de convivencia resaltar que mayoritariamente, con un 88%, se encuentran las personas que viven “solo/ sola”, es decir, veintidos personas, seguido de las personas que viven con su “marido/ mujer” con un 12%, lo que equivale a tres personas.



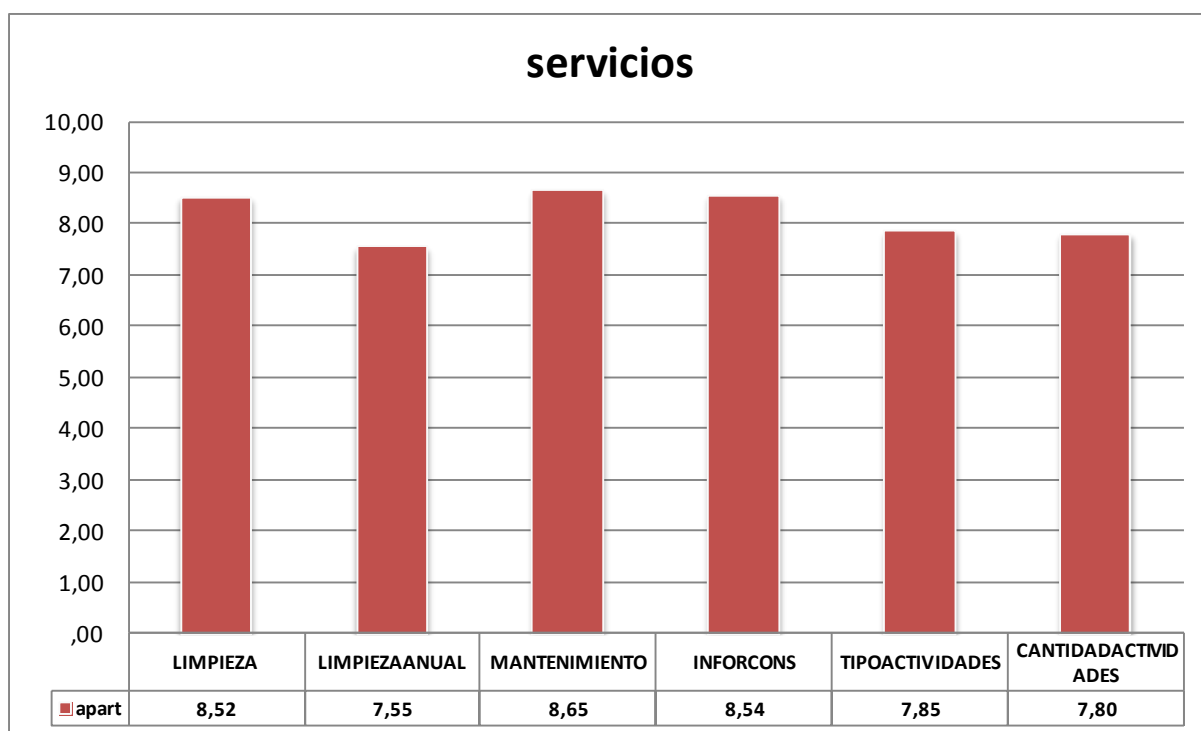
Del total del universo la media de estancia en el recurso es de, aproximadamente, siete años. Apuntar que prácticamente, el 70% de las personas usuarias de los Apartamentos de Blas de Otero llevan en el recurso ocho años.

AÑO ESTANCIA			AÑOESTANCIA			
N	Válidos	23		Frecuencia	Porcentaje	
	Perdidos	3				
Media		6,91	Válidos	1	3,8	
Moda		8		2	3,8	
Rango		7		3	7,7	
Mínimo		1		6	3,8	
Máximo		8		8	69,2	
				Total	23	88,5
			Perdidos	Sistema	3	11,5
			Total		26	100,0

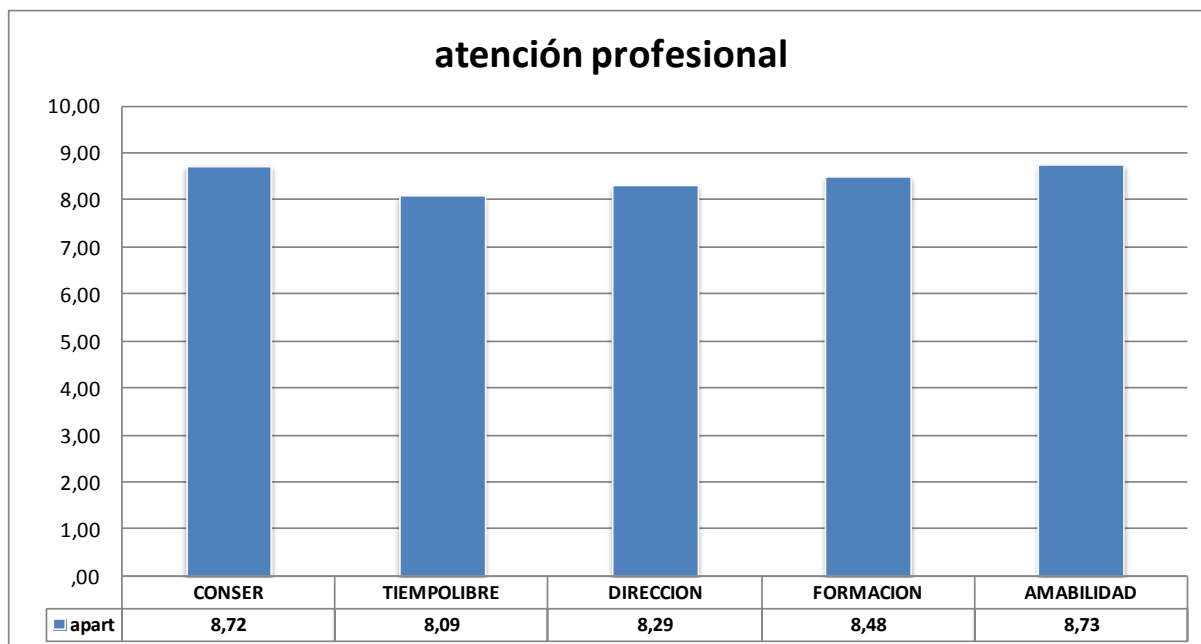
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,44) y la “información que recibo” con una media de (8,44). Las puntuaciones menos altas se refleja en “opinión es tomada en cuenta” con un valor de (7,21).



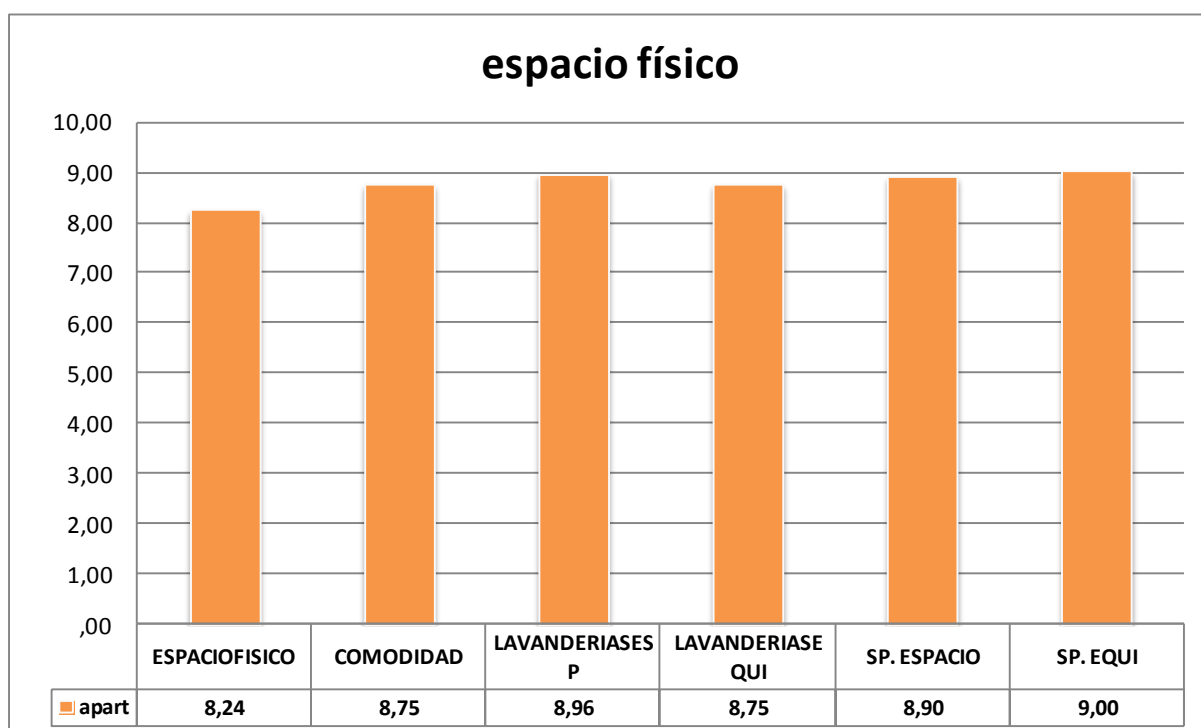
Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para los ítems “limpieza”, “mantenimiento” e “información conserjería” con puntuaciones por encima del (8,50). Apuntar que la valoración menos alta pero muy significativa se da en la prestación “limpieza anual” con una puntuación de (7,55). En este sentido hay que apuntar que cinco personas han puntuado este ítem con un (5,0).



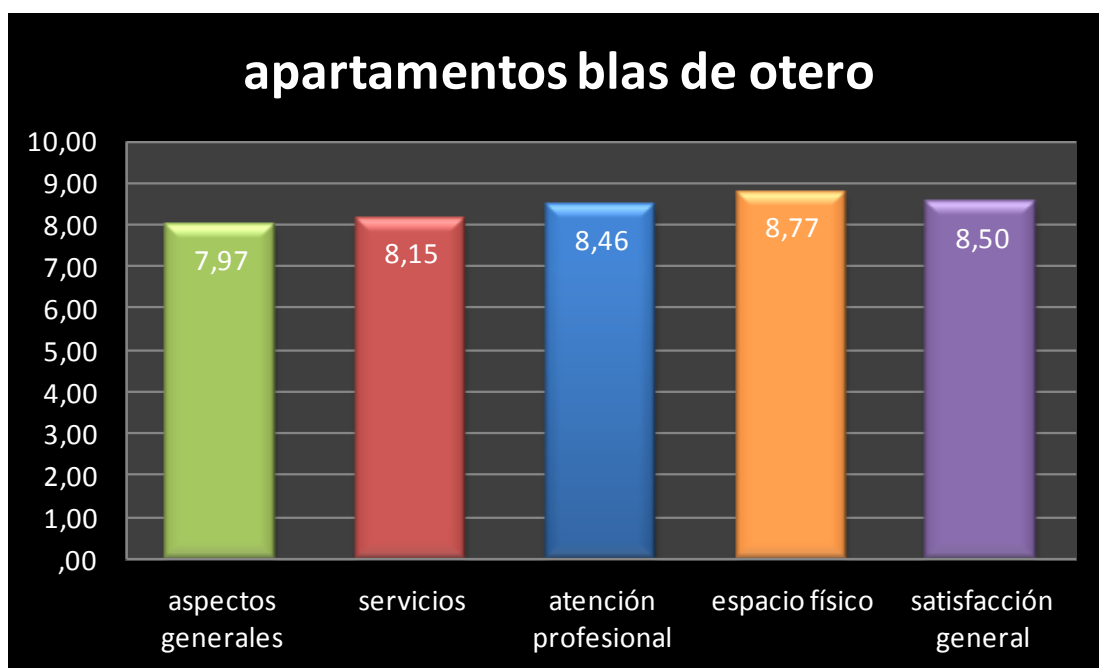
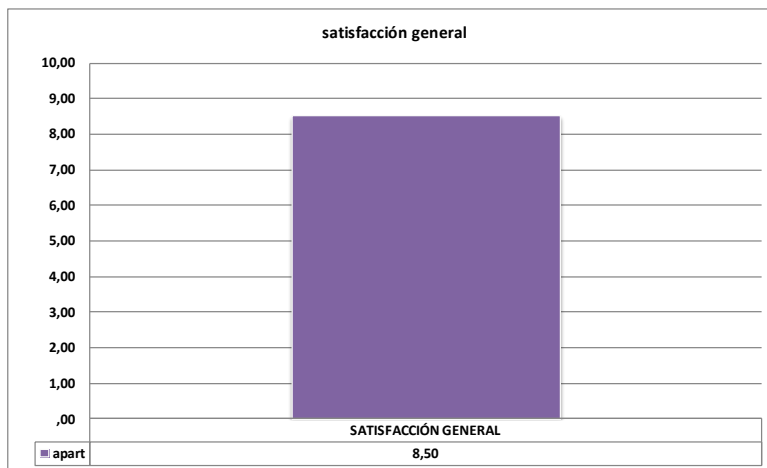
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar las altas valoraciones para todos los ítems “con medias por encima de (8,0). En este sentido hay que destacar el ítem de “amabilidad” con una puntuación de (8,73).



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 (8,5), destacando tanto el espacio como el equipamiento en “sala polivalente” con una puntuación de (8,90) y (9,0) respectivamente. El ítem menos alto corresponde a “espacio físico” con una valoración muy significativa de (8,24).



Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,50) 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 (8,46) y (8,77) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “aspectos generales” con una media de (7,97). En este sentido hay que destacar el ligero descontento de dos personas usuarias con una media de satisfacción general de (6,0).



Plan de Acción	resp	plazo	realizado