

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON CARNÉ DE LOS CENTROS SOCIOCULTURALES DE MAYORES

VITORIA- GASTEIZ

JULIO 2014

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

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON CARNÉ

CSCM VITORIA- GASTEIZ

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 de las personas usuarias de los Centros Socioculturales de Mayores, 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 percepción de las personas usuarias de los Centros Socioculturales de Mayores 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.

Para este año se plantea realizar un estudio para conocer la percepción de las personas usuarias con carné de los Centros Socioculturales de Mayores en relación a cuatro dimensiones: aspectos generales, servicios, atención profesional, espacio físico, además de conocer la satisfacción general percibida y su estado de felicidad.

Para determinar la muestra se parte del total de personas usuarias con carné de los CSCM, teniendo en cuenta la variable edad y sexo con datos de mayo de 2014.

	hombres	mujeres	total
<60 años	19	292	311
60-74 años	4943	7273	12216
75-84 años	4303	5747	10050
>84 años	2406	4316	6722
total	11671	17628	29299

La muestra, con un nivel de confianza del 95% se fija en 238 personas usuarias con carné. La distribución de los cuestionarios a cumplimentar se asigna según la proporción de las franjas de edad y según variable sexo.

	hombres	mujeres	total
<60 años	1	3	4
60-74 años	39	58	97
75-84 años	35	47	82
>84 años	20	35	55
total	95	143	238

Se plantea el estudio con carácter voluntario sobre el total de la muestra fijada para el conjunto de los **catorce centros**. Así la pasación de los cuestionarios se plantea entre las siete zonas quedando una muestra para cada zona como se adjunta en la tabla.

	hombres	mujeres
<60 años	0	0
60-74 años	6	8
75-84 años	5	7
>84 años	3	5

Con la finalidad de recoger todos los cuestionarios siguiendo estos criterios, una de las siete zonas ha tenido estos criterios.

	hombres	mujeres
<60 años	1	3
60-74 años	5	7
75-84 años	4	6
>84 años	3	5

Así pues, el informe que se presenta hace referencia a un total de **238 personas usuarias con carné**. Señalar que todas las personas usuarias que han colaborado en el estudio lo hacen de forma **voluntaria**.

El cuestionario presenta dos partes bien diferenciadas:

- Una primera parte donde se recogen las **variables de codificación**: edad, sexo, nivel de instrucción, espacio de encuestación (“sala de talleres” u “otros espacios”), modo de convivencia (“solo/ a”, “mujer/marido”, “hijo/ a” u “otros”) y presencia en el centro (“diaria”, “asidua” y “puntual”)
- Una segunda parte donde se recogen las **variables objeto de estudio**. Dichas variables se agrupan en **4 secciones** en la que los diferentes ítems puntúan de 0 a 10 (siendo cero muy mala- pésima y diez muy buena- excelente):
 - La primera denominada **“Aspectos generales”** con (4) ítems.
 - La segunda **“Servicios”** con (8) ítems, en donde en cuatro de ellos se pregunta además por el “precio” y el “horario”.
 - La tercera **“Atención profesional”** con (9) ítems.
 - La cuarta **“Espacio físico”** con (6) ítems, cuatro de ellos dicotómicos en relación al espacio y al equipamiento.
 - Por último, se añade un ítem para valorar la **satisfacción general** del Centro y un ítem para conocer el estado de felicidad de dicha persona..

En la parte final del cuestionario se abre un apartado para que la persona usuaria pueda opinar de forma cualitativa en relación a las cuatro secciones valoradas.

El trabajo de campo se ha realizado durante el mes de mayo, con fecha de inicio el 19 de mayo y finalización el 2 de junio en horario de mañana y tarde.

La técnica de investigación para abordar el estudio ha sido un análisis mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. Toda la información recogida se ha tratado informáticamente, primeramente a través del Excel, para posteriormente analizar los datos con el programa Pass Statistics Editor de Datos.

CENTRO SOCIOCULTURAL DE MAYORES :

EDAD _____ SEXO _____ NIVEL INSTRUCCIÓN _____

ESPACIO DE ENCUESTACIÓN: SALA DE TALLERES OTROS ESPACIOS

MODO DE CONVIVENCIA: SOLO/A MUJER/ MARIDO HIJO/ A OTROS

PRESENCIA EN EL CENTRO: DIARIA ASIDUA PUNTUAL

Responde atendiendo a la siguiente indicación: (0 es muy mala- pésima y 10 muy buena- excelente)

ASPECTOS GENERALES

1 ¿Cómo valoras la **INFORMACIÓN** recibida en el Centro?

2 ¿Sientes que tu **OPINIÓN** es tenida en cuenta en la vida del Centro?

3 ¿Cómo valoras la resolución de las **SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**?

4 ¿Recomendarías el **RECURSO**?

SERVICIOS (preguntas 6, 7 y 8 contestar si se utiliza el servicio)

5 ¿Cómo valoras el servicio de **CAFETERÍA**?
PRECIO
HORARIO

6 ¿Cómo valoras el servicio de **PELUQUERÍA**?
PRECIO
HORARIO

7 ¿Cómo valoras el servicio de **COMEDOR**?
PRECIO
HORARIO

8 ¿Cómo valoras el servicio de **PODOLOGÍA**?
PRECIO
HORARIO

9 ¿Cómo valoras el servicio de **LIMPIEZA**?

10 ¿Cómo valoras el servicio de **INFORMACIÓN Y ACOGIDA**?

11 ¿Cómo valoras las **ACTIVIDADES PUNTUALES** que se realizan en el Centro?
CANTIDAD VARIEDAD

12 ¿Cómo valoras los **CURSOS Y TALLERES** que se realizan en el Centro?
CANTIDAD VARIEDAD

ATENCIÓN PROFESIONAL (preguntas 14,15 y 16 contestar si se utilizó el servicio)

- 1 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE CAFETERÍA**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 2 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE PELUQUERÍA**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 3 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE COMEDOR**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 4 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE PODOLOGÍA**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 5 ¿Cómo calificarías la atención del personal del **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 6 ¿Cómo calificarías la atención del **ANIMADOR/ A SOCIOCULTURAL**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 7 ¿Cómo calificarías la atención de los/ as **MONITORES/ AS** de los talleres del Centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 8 ¿Cómo calificarías en general la **FORMACIÓN - CONOCIMIENTOS** del equipo del Centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 9 ¿Cómo calificarías en general la **AMABILIDAD- ATENCIÓN** recibida en el Centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

ESPACIO FÍSICO

- 10 ¿Cómo valoras el **ESPACIO FÍSICO** (estética, ventilación, iluminación,...) del Centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 11 ¿Cómo valoras la **COMODIDAD** (accesibilidad, temperatura, ergonomía...) del Centro?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 12 ¿Cómo valoras la adecuación de la **SALA DE TELEVISIÓN**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Espacio

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Equipamiento
- 13 ¿Cómo valoras la adecuación del **SALÓN PRINCIPAL y ZONA DE ENCUENTRO**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Espacio

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Equipamiento
- 14 ¿Cómo valoras la adecuación de la **BIBLIOTECA- HEMEROTECA**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Espacio

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Equipamiento
- 15 ¿Cómo valoras la adecuación de las **SALAS POLIVALENTES (TALLERES)**?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

 Espacio

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

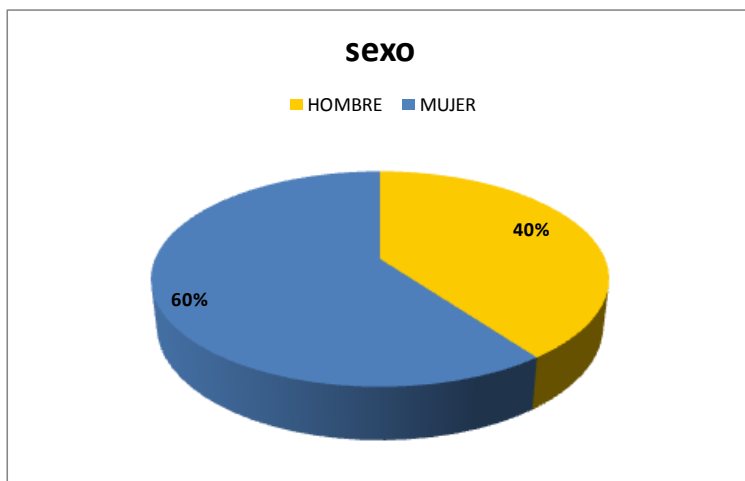
 Equipamiento
- 16 ¿Cómo valoras la **SATISFACCIÓN GENERAL** con el Centro? →

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
- 17 ¿Cómo valoras tu **ESTADO DE FELICIDAD** actual? →

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

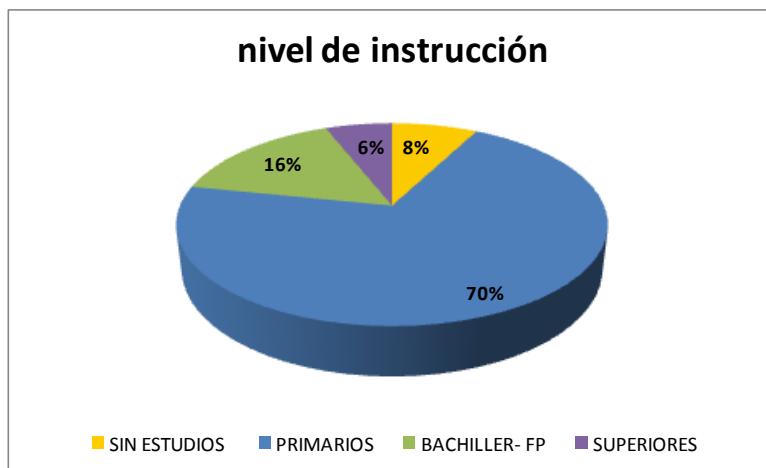
En cuanto a las variables de codificación hay que señalar que el 60% de las personas usuarias son mujeres.

SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	HOMBRE	95	39,9
	MUJER	143	60,1
	Total	238	100,0

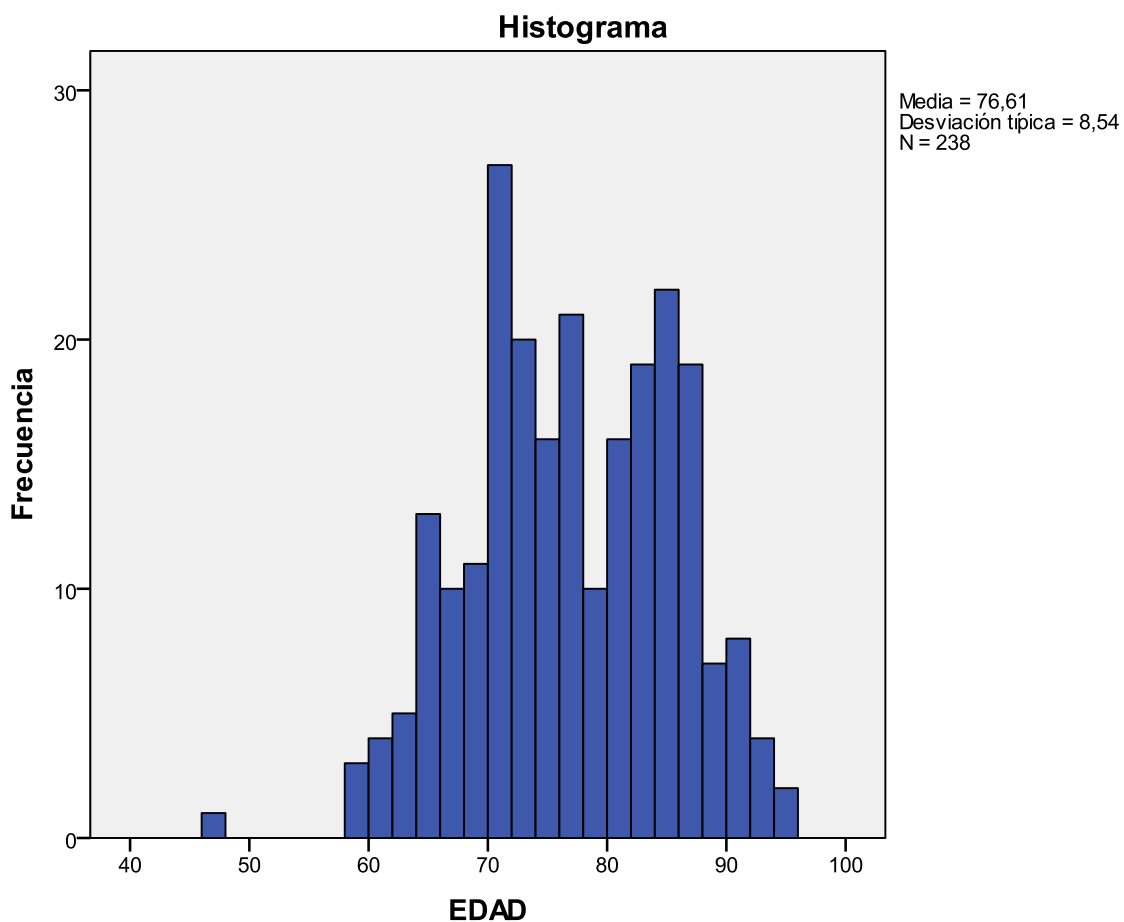


Respecto al nivel formativo apuntar que, prácticamente tres cuartas partes de la muestra presentan estudios primarios, seguido con un 15% de las personas usuarias que tienen estudios bachiller- FP. Apuntar que cuatro personas no responden a este ítem.

NIVEL DE INSTRUCCION			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SIN ESTUDIOS	18	7,6
	PRIMARIOS	165	69,3
	BACHILLER- FP	37	15,5
	SUPERIORES	14	5,9
	Total	234	98,3
Perdidos	Sistema	4	1,7
Total		238	100,0



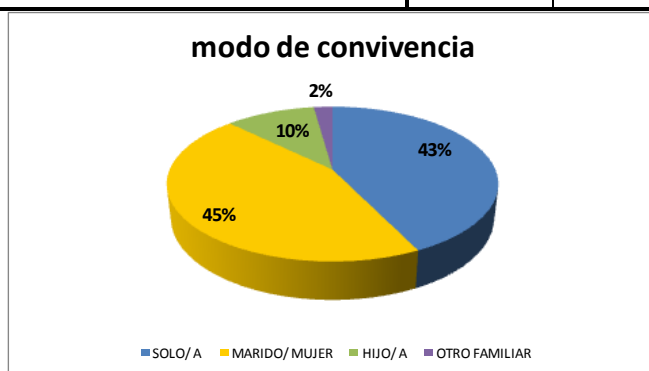
En cuanto a la variable edad hay que señalar que la media de edad es de 77 años, siendo la edad de 70 años el valor que más se repite con quince personas. Apuntar que hay un rango establecido de 47 años entre la persona más joven con 47 años y los 94 años con la persona de más edad.



EDAD		
N	Válidos	238
	Perdidos	0
Media		76,61
Moda		70
Rango		47
Mínimo		47
Máximo		94

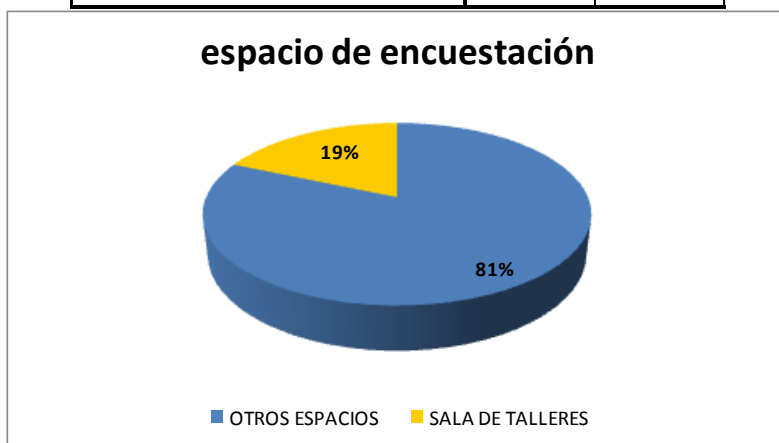
Respecto al modo de convivencia resaltar que se encuentran proporciones muy similares entre las que viven con su pareja y las que viven solos/ solas con un 45% y un 43% respectivamente. Señalar que un 10% de la muestra vive con su hijo/ hija.

MODO DE CONVIVENCIA		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SOLO/ A	98	41,2
	MARIDO/ MUJER	102	42,9
	HIJO/ A	24	10,1
	OTRO FAMILIAR	5	2,1
	MARIDO/ MUJER- HIJO/ A	7	2,9
	Total	236	99,2
Perdidos	Sistema	2	,8
Total		238	100,0



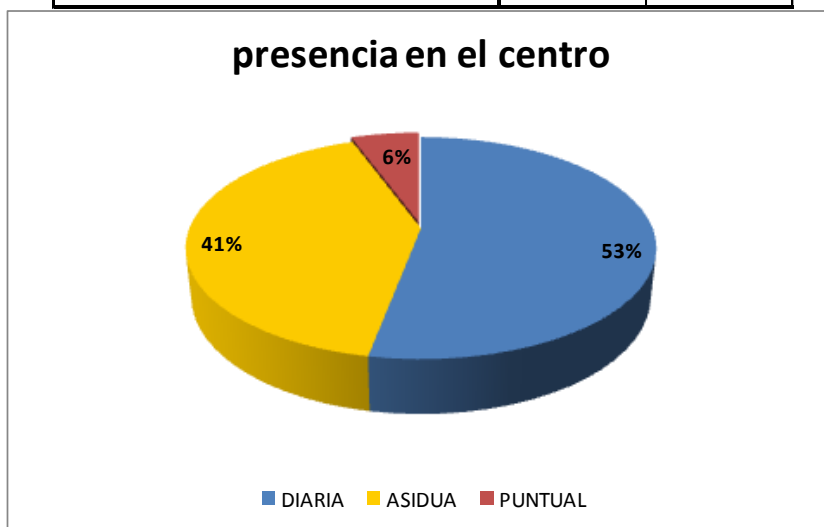
En cuanto al espacio de encuestación se aprecia un porcentaje mayoritario entre las personas que han contestado a la categoría de “otros espacios” con un 81%.

ESPACIO DE ENCUESTACION		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	OTROS ESPACIOS	185	77,7
	SALA DE TALLERES	42	17,6
	Total	227	95,4
Perdidos	Sistema	11	4,6
Total		238	100,0

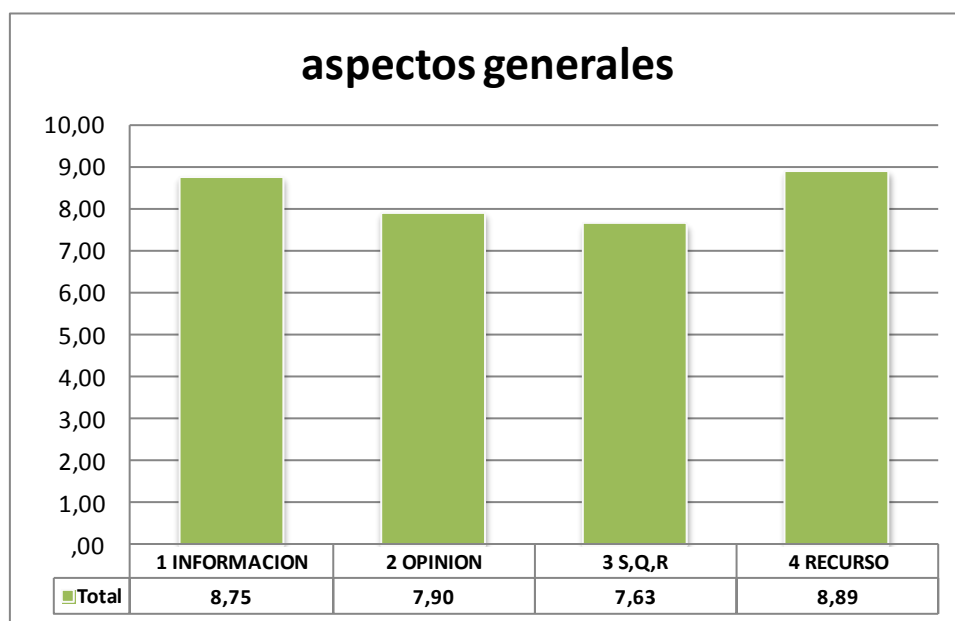


Respecto a la variable “presencia en el centro” hay que apuntar que la mayor parte de las personas usuarias con carné se distribuyen entre las que acuden al mismo de manera “diaria” (53%) y las que lo hacen “asidua” (41%). Señalar que un 6% de las personas usuarias con carné, es decir, acuden a los Centros con carácter “puntual”.

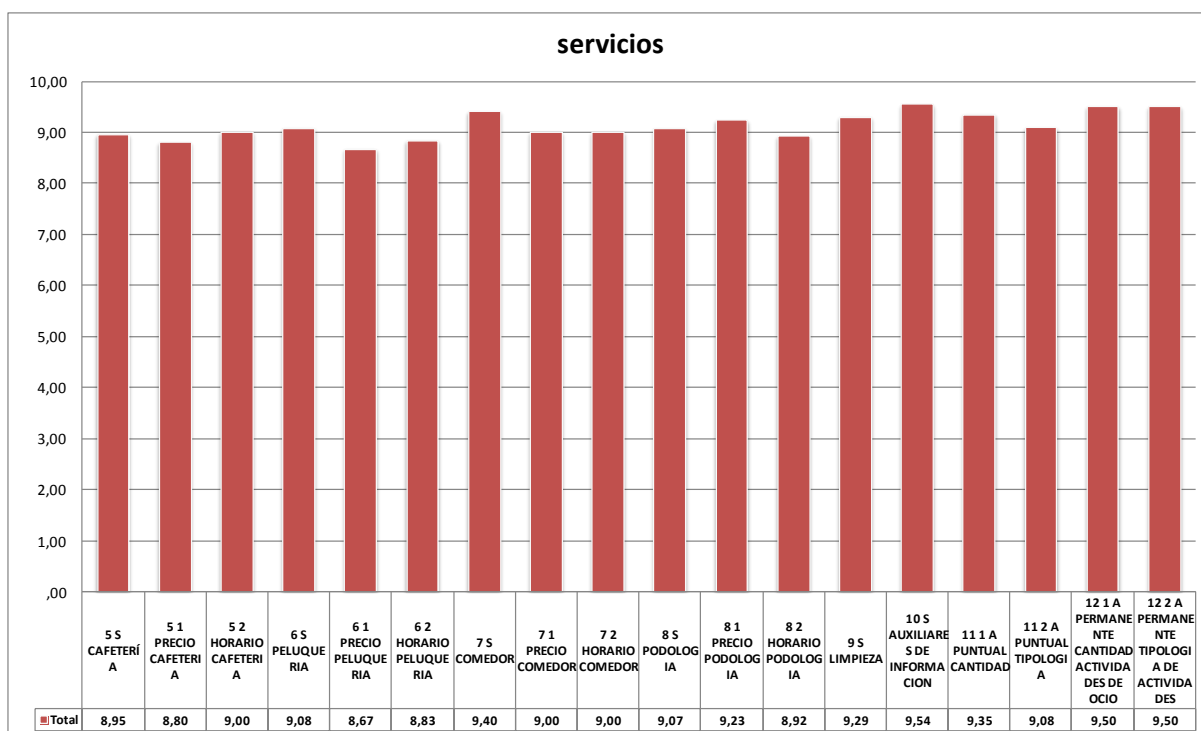
PRESENCIA EN EL CENTRO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	DIARIA	123	51,7
	ASIDUA	96	40,3
	PUNTUAL	13	5,5
	Total	232	97,5
Perdidos	Sistema	6	2,5
Total		238	100,0



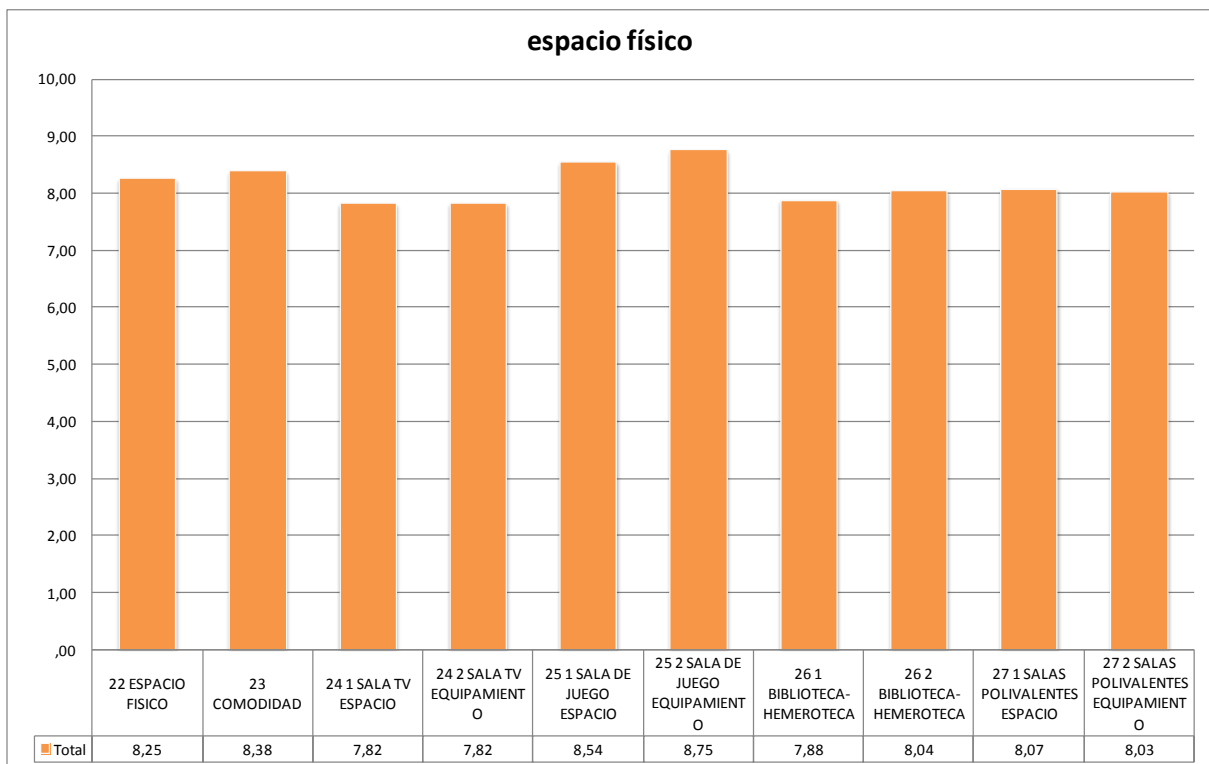
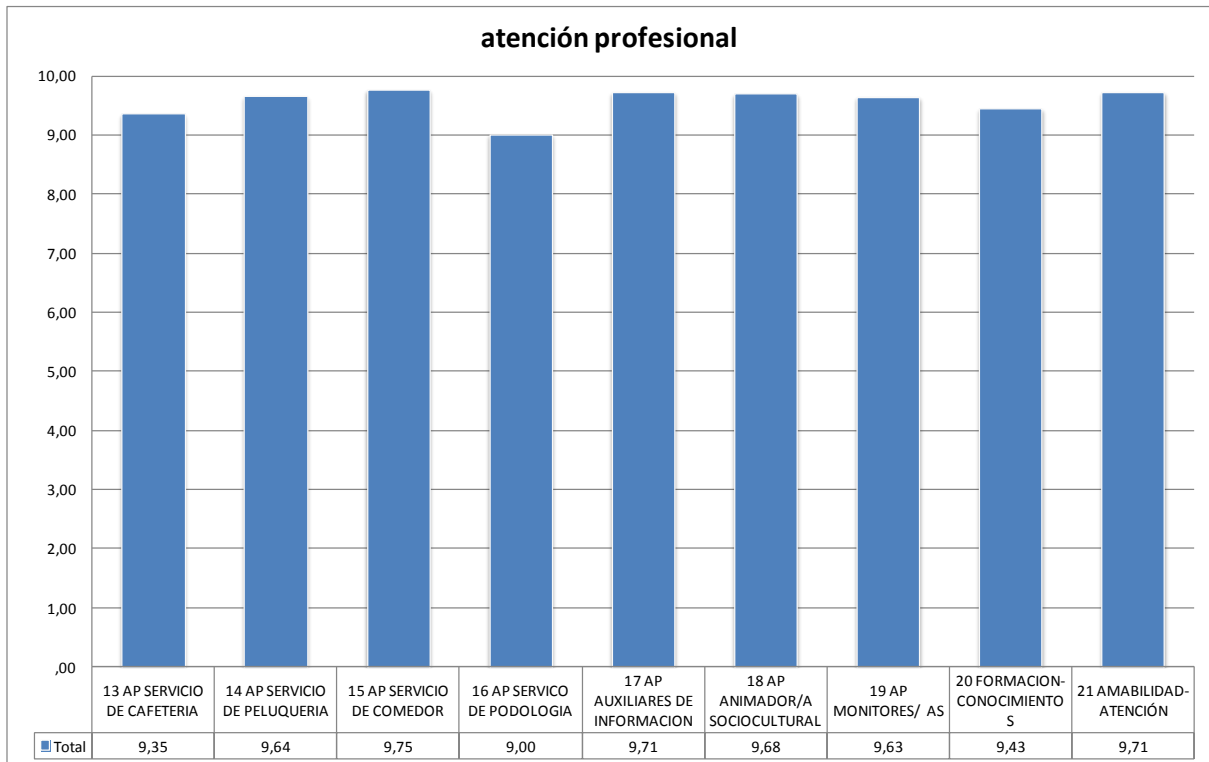
En cuanto a la valoración de los aspectos generales, resaltar la alta valoración para el ítem “recomendarías el recurso” con un valor de (8,89), seguido de la “información que recibe” con una media de (8,75). Se observan las puntuaciones menos altas en “opinión es tenida en cuenta” y “resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones” con valores de (7,90) y (7,63) respectivamente.



Respecto a la valoración de los servicios- prestaciones, resaltar las altas valoraciones para el conjunto de todos los ítems con valores por encima de (9,00), excepto en la valoración que hacen de los horarios de podología y peluquería aunque con valores altamente significativos de (8,82) y (8,93) respectivamente. Resaltar que la puntuación más alta se refleja en el servicio de información y acogida con un (9,54).



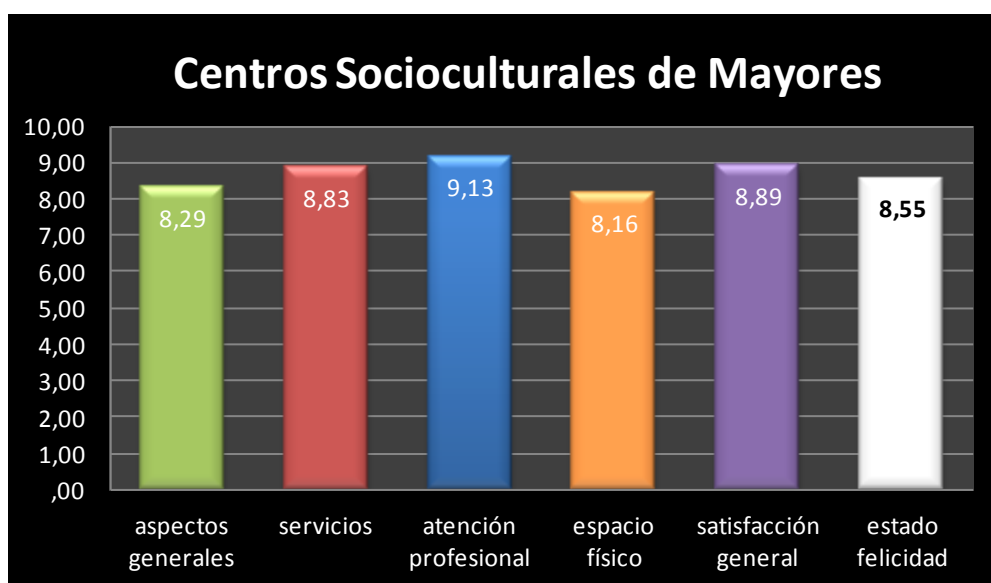
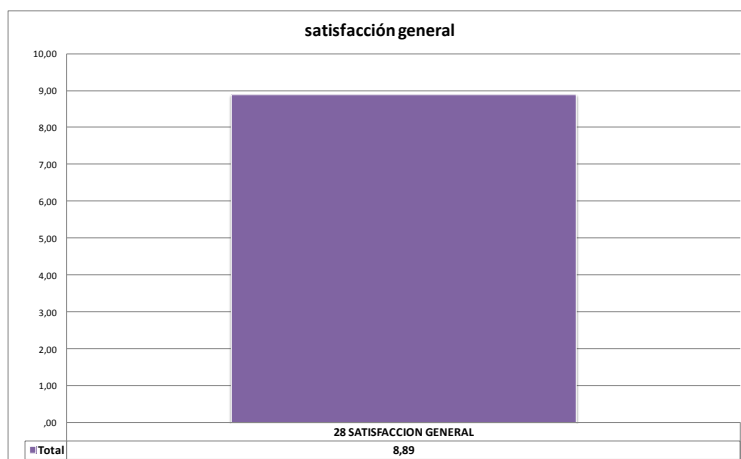
En cuanto a la valoración de la atención profesional, resaltar la alta valoración para el conjunto de todos los ítems por encima de (9,0) en todos los ítems. Destacar como el ítem mejor valorado la “amabilidad- atención” de todos los profesionales que se encuentran al frente del los CSCM con una media de (9,71).



Respecto a los aspectos que se valoran en la dimensión espacios hay que resaltar que todos los ítems se mueven en la horquilla de (7,8) y (8,4) de puntuación, presentando la puntuación más alta “sala de juego equipamiento” con un (8,75) y la menos alta identificada en el ítem “sala de televisión” con un (7,82).

Por último destacar, por un lado, la alta valoración en relación a la “satisfacción general” con una puntuación de (8,89) 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 “servicios” con (9,13) y (8,83) respectivamente. La sección menos valorada corresponde a “espacio físico” con una media muy positiva de de (8,16). Por último señalar que la valoración que hacen sobre su estado de felicidad presenta una media muy significativa de (8,55).

Como conclusión, apuntar que respecto al estudio de satisfacción del año anterior se han incrementado la percepción en 40 de los 42 ítems de los que consta el cuestionario. Sólo se aprecia un ligerísimo descenso en “precio peluquería” y “sala polivalente equipamiento”.



Plan de Acción	resp	plazo	realizado