



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

**ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS
ENTRE LAS FAMILIAS PARTICIPANTES
DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN CECAP
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016**



Unión Europea

Fondo Social Europeo
"El FSE invierte en tu futuro"



Castilla-La Mancha



**DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
GRUPO CECAP**

El Departamento de Comunicación del Grupo de Entidades Sociales CECAP, con la colaboración de las cuatro áreas del Servicio de Capacitación, ha realizado una macroencuesta entre las familias pertenecientes a CECAP con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con el funcionamiento del Servicio y poder establecer marcos de mejora en aquellos aspectos que se estimen necesarios.

Un proceso de recogida de información que se va a establecer de manera periódica (se realizarán dos encuestas al año) con el objetivo de analizar la evolución en los aspectos ya medidos y, en los casos que se considere oportuno por parte de la Dirección del Grupo CECAP, introducir nuevas preguntas que ayuden a mejorar el servicio y funcionamiento de la entidad.

Para la realización de la encuesta referentes al primer semestre de 2016, durante los meses de mayo y junio se procedió a llamar, de manera telefónica, a todas las familias integrantes de cada una de las áreas del Servicio de Capacitación: Educativa, Funcional, Laboral y Vida Autónoma.

En total se realizaron llamadas a 255 familias participantes¹, obteniéndose 161 contestaciones válidas, lo que supone un 63,1% de la masa social de la entidad, un porcentaje altamente representativo para poder conocer, con exactitud, cuál es la valoración real del servicio prestado.

La encuesta, idéntica para las cuatro áreas, preguntaba por aspectos tales como el contacto entre profesionales y familias (reuniones, información proporcionada, necesidad de formación interna...), la valoración sobre el apoyo y avances percibidos en los participantes y, por último, la calificación sobre el servicio prestado.

En líneas generales la primera consideración que se puede extraer de los resultados es la homogeneidad existente entre todas las áreas, con valoraciones coincidentes en muchos de los casos.

Hay una alta estimación respecto al contacto continuado que se mantiene con los profesionales de cada una de las áreas, cercano o superior al 80% en prácticamente todos los casos.

Unas cifras que incluso suben en porcentaje cuando se realizan otras dos de las preguntas de mayor interés de las encuestas, relativas a la percepción sobre el apoyo prestado a los participantes para alcanzar sus objetivos personales y

¹ Los participantes de CECAP pueden estar englobados en una o más áreas del Servicio de Capacitación

acerca de la evolución de los mismos desde que comenzaron dichos apoyos. En esta última cuestión, el porcentaje de valoraciones positivas supera en todos los casos el 80%.

El principal aspecto de mejora que se detecta en la encuesta es el referido a la comunicación que se debe dar a las familias sobre el análisis de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de los participantes. En todas las áreas (salvo la de Capacitación Funcional) hay entre un 20 y un 30% de familias que dicen desconocer la existencia de estos análisis.

Todo ello redunda en que la valoración que las familias hacen del servicio que se ofrece, con notas que van del 1 al 10, esté en todas las áreas, como porcentaje mayoritario, en la horquilla situada entre el 7 y el 9.

Por todo ello y como conclusiones generales podemos extraer las siguientes:

- **Hay un alto grado de satisfacción por parte de las familias con el servicio** que ofrecen los profesionales de las áreas analizadas (puntuación entre 7 y 9).
- En las cuatro áreas se percibe **una evolución positiva de los participantes**.
- En un alto porcentaje (entre un 80 y un 95%) consideran **adecuado el contacto continuado con las familias por parte de los profesionales del Servicio de Capacitación**.
- Los canales de comunicación más utilizados para contactar con las familias difieren en función de las áreas.
- Las familias de todas las áreas reclaman de los profesionales una **mayor actividad formativa** dentro de la Red de Apoyos de los participantes
- Hay que **mejorar la información que se da respecto al análisis de los resultados que se hace de cada uno de los participantes y hacer un esfuerzo para bajar aún más la percepción negativa en cuanto al número de reuniones**.

A continuación se plasman algunas de las consideraciones puntuales detectadas por las personas encargadas de realizar las encuestas en cada una de las áreas², así como los resultados obtenidos.

Finalmente desde el Departamento de Comunicación queremos agradecer a Miriam Corrales, Marina Díez y Marta Alonso el trabajo realizado a la hora de efectuar las llamadas telefónicas.

² No hay valoraciones puntuales a las encuestas realizadas entre las familias del Área de Capacitación Laboral por un error atribuible a la confección del cuestionario a realizar por el encuestador, situación que fue subsanada a la hora de realizar el resto de entrevistas

--ÁREA DE CAPACITACIÓN EDUCATIVA:

Al margen de los datos estadísticos de la encuesta (se recogen en páginas siguientes), el encuestador aporta los siguientes comentarios según las opiniones expresadas en las mismas:

- **Se demanda un mayor contacto con los profesionales**
- Todos los participantes del servicio de hábitos de estudio expresan su satisfacción con el trabajo realizado
- Se piden más talleres de apoyo a los participantes como el de animación a la lectura.
- **Los encuestados valoran de forma muy positiva la implicación de los profesionales en sus intervenciones.**

--ÁREA DE CAPACITACIÓN FUNCIONAL:

Al margen de los datos estadísticos de la encuesta (se recogen en páginas siguientes), el encuestador aporta los siguientes comentarios según las opiniones expresadas en las mismas:

- **Se pide recuperar las horas de apoyo perdidas**
- **Se solicita que el Área proporcione más información a las familias**
- Hay una opinión satisfactoria respecto al trabajo que ha aportado al Área la persona de prácticas que se ha incorporado a la misma
- **Los encuestados valoran de forma muy positiva el trabajo que se realiza en la actividad de Ocio de Capacitación y en muchos de los casos solicitan que así conste de manera expresa.**

--ÁREA DE CAPACITACIÓN PARA LA VIDA AUTÓNOMA:

Al margen de los datos estadísticos de la encuesta (se recogen en páginas siguientes), el encuestador aporta los siguientes comentarios según las opiniones expresadas en las mismas:

- **Se pide avisen con mayor antelación las fechas de las reuniones.**
- **Se solicita la posibilidad de llevar a cabo sesiones de formación familiar de carácter individual y se plantea en algunos casos la problemática que supone asistir a estas acciones debido a la lejanía en el lugar de residencia.**

ÁREA DE CAPACITACIÓN EDUCATIVA

		%
Total participantes Área: 49. Encuestados 36		73,5

¿Mantienes contacto continuado con los profesionales del área involucrados en el apoyo de tu hijo/a participante?

SI	32	88,9
NO	4	11,1

¿Qué canales de comunicación sueles utilizar?

Reuniones presenciales	21
Whassap	13
Correo Electrónico	3
Teléfono	14
TODAS	5

¿Has mantenido reuniones de seguimiento o de red presenciales en el Área de Capacitación Educativa durante este año?

SI	28	77,8
NO	8	22,2

¿Crees que el número de reuniones ha sido el suficiente?

SI	30	83,3
NO	6	16,7

¿Crees que se está apoyando a tu hijo/a participante en sus objetivos personales?

SI	31	86,1
NO	5	13,9

¿Has mantenido reunión con los profesionales involucrados en el apoyo de tu hijo/ para conocer sus objetivos de aprendizaje y plan de capacitación?

SI	35	97,2
NO	1	2,8

Igualmente, todos los profesionales del área, realizan un análisis de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de tu hijo/a, ¿Conoces estos resultados?

SI	24	66,7
NO	12	33,3

¿Has observado una evaluación positiva de tu hijo/a desde que comenzó los apoyos en el Área?

SI	30	83,3
NO	6	16,7

¿Crees que sería positivo realizar formación familiar desde este área, con el objetivo de dotar de estrategias a las familias en el apoyo educativo de sus hijos/as?

SI	34	94,4
NO	2	5,6

¿Cómo valoras el Servicio que ofrece el Área de Capacitación Educativa?

0-3	0	0,0
3-5	2	5,6
5-7	6	16,7
7-9	19	52,8
10	9	25,0

ÁREA DE CAPACITACIÓN FUNCIONAL

		%
Total participantes Área: 49. Encuestados 31		63,3

¿Mantienes contacto continuado con los profesionales del área involucrados en el apoyo de tu hijo/a participante?

SI	29	93,5
NO	2	6,5

¿Qué canales de comunicación sueles utilizar?

Reuniones presenciales	3
Whassap	7
Correo Electrónico	0
Teléfono	3
TODAS	19

¿Has mantenido reuniones de seguimiento o de red presenciales en el Área de Capacitación Funcional, durante este año?

SI	31	100,0
NO	0	0,0

¿Crees que el número de reuniones ha sido el suficiente?

SI	25	80,6
NO	5	16,1

¿Crees que se está apoyando a tu hijo/a participante en sus objetivos personales?

SI	27	87,1
NO	3	9,7

¿Has mantenido reunión con los profesionales involucrados en el apoyo de tu hijo/ para conocer sus objetivos de aprendizaje y plan de capacitación?

SI	31	100,0
NO	0	0,0

Igualmente, todos los profesionales del área, realizan un análisis de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de tu hijo/a, ¿Conoces estos resultados?

SI	27	87,1
NO	3	9,7

¿Has observado una evaluación positiva de tu hijo/a desde que comenzó los apoyos en el Área?

SI	29	93,5
NO	2	6,5

¿Crees que sería positivo realizar formación familiar desde este área, con el objetivo de dotar de estrategias a las familias en el apoyo diario de sus hijos/as?

SI	31	100,0
NO	0	0,0

¿Cómo valoras el Servicio que ofrece el Área de Capacitación Funcional?

0-3	0	0,0
3-5	0	0,0
5-7	4	12,9
7-9	19	61,3
10	8	25,8

ÁREA DE CAPACITACIÓN LABORAL

Total participantes Área: 117. Encuestados 71	%
	60,7

¿Mantienes contacto continuado con los profesionales del área involucrados en el apoyo de tu hijo/a participante?

SI	57	80,3
NO	14	19,7

¿Qué canales de comunicación sueles utilizar?

Reuniones presenciales	30
Whassap	29
Correo Electrónico	3
Teléfono	41
TODAS	15

¿Has mantenido reuniones de seguimiento o de red presenciales en el Área de Capacitación Laboral, durante este año?

SI	49	69,0
NO	22	31,0

¿Crees que el número de reuniones ha sido el suficiente?

SI	55	77,5
NO	15	21,1

¿Crees que se está apoyando a tu hijo/a participante en sus objetivos personales?

SI	62	87,3
NO	7	9,9

¿Has mantenido reunión con los profesionales involucrados en el apoyo de tu hijo/ para conocer sus objetivos de aprendizaje y plan de capacitación?

SI	62	87,3
NO	9	12,7

Todos los profesionales del área realizan un análisis de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de tu hijo/a, ¿Conoces estos resultados?

SI	47	66,2
NO	23	32,4

¿Has observado una evolución positiva de tu hijo/a desde que comenzó los apoyos en el Área?

SI	62	87,3
NO	6	8,5

¿Crees que sería positivo realizar formación familiar desde este área, con el objetivo de dotar de estrategias a las familias en el apoyo diario de sus hijos/as?

SI	59	83,1
NO	10	14,1

¿Cómo valoras el Servicio que ofrece el Área de Capacitación Laboral?

0-3	1	1,4
3-5	2	2,8
5-7	24	33,8
7-9	29	40,8
10	11	15,5

ÁREA DE CAPACITACIÓN PARA LA VIDA AUTÓNOMA

		%
Total participantes Área: 40. Encuestados 23		57,5

¿Mantienes contacto continuado con los profesionales del área involucrados en el apoyo de tu hijo/a participante?

SI	22	95,7
NO	1	4,3

¿Qué canales de comunicación sueles utilizar?

Reuniones presenciales	13
Whassap	8
Correo Electrónico	8
Teléfono	8
TODAS	8

¿Has mantenido reuniones de seguimiento o de red presenciales en el Área de Capacitación para la Vida Autónoma, durante este año?

SI	23	100,0
NO	0	0,0

¿Crees que el número de reuniones ha sido el suficiente?

SI	19	82,6
NO	2	8,7

¿Crees que se está apoyando a tu hijo/a participante en sus objetivos personales?

SI	19	82,6
NO	2	8,7

¿Has mantenido reunión con los profesionales involucrados en el apoyo de tu hijo/ para conocer sus objetivos de aprendizaje y plan de capacitación?

SI	22	95,7
NO	1	4,3

Igualmente, todos los profesionales del área, realizan un análisis de los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje de tu hijo/a, ¿Conoces estos resultados?

SI	16	69,6
NO	5	21,7

¿Has observado una evolución positiva de tu hijo/a desde que comenzó los apoyos en el Área?

SI	20	87,0
NO	2	8,7

¿Crees que sería positivo realizar formación familiar desde este área, con el objetivo de dotar de estrategias a las familias en el apoyo diario de sus hijos/as?

SI	19	82,6
NO	3	13,0

¿Cómo valoras el Servicio que ofrece el Área de Capacitación para la Vida Autónoma?

0-3	0	0,0
3-5	1	4,3
5-7	4	17,4
7-9	11	47,8
10	7	30,4