

# Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Educación Social

## Informe de resultados 2020

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia.

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

# Índice de contenidos.



- Ficha técnica
- Satisfacción general con el servicio recibido.
  - Evolución
- Organización y prestación del servicio.
  - Aspectos organizativos de la atención familiar.
  - Trato y actitud de las y los profesionales.
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio.
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio según perfil.
- Recomendación del servicio
- Evolución 2017-2020
- Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.
- Datos de clasificación.

# Ficha técnica.

**TITULO DEL ESTUDIO:**

Satisfacción de personas usuarias del Servicio de Educación Social. Informe de resultados 2020.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de las familias, las niñas, los niños y adolescentes con los que se trabaja en intervención familiar en el servicio de Educación Social.

**UNIVERSO:**

799 familias dadas de baja a lo largo del año 2020.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

332 cuestionarios válidos.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La selección de informantes es censal, se facilita a todas las familias en fechas próximas al fin de su intervención. Cuestionario anónimo y voluntario.

**ERROR DE MUESTREO:**

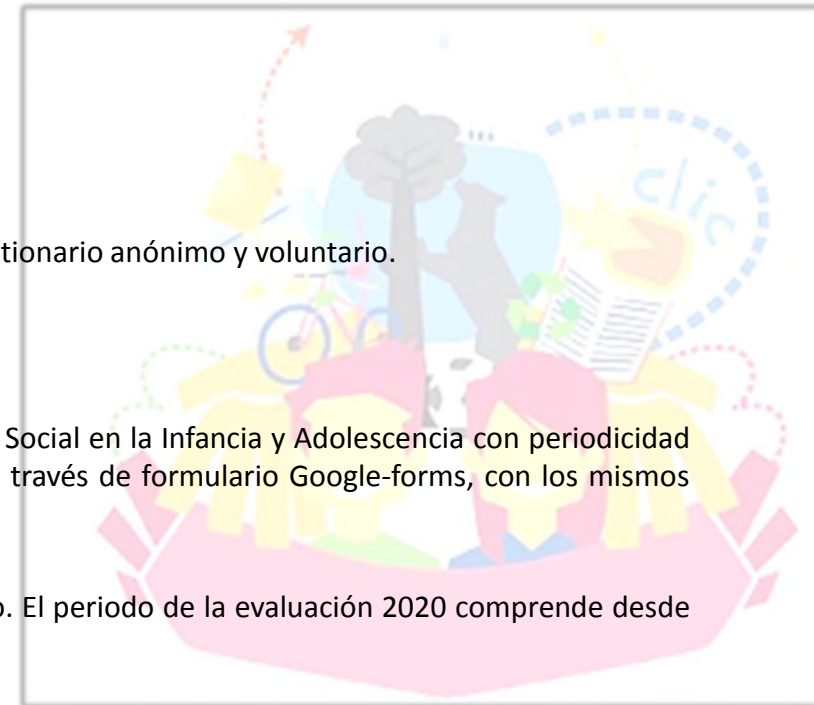
Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 4,20\%$ .

**METODO DE RECOGIDA:**

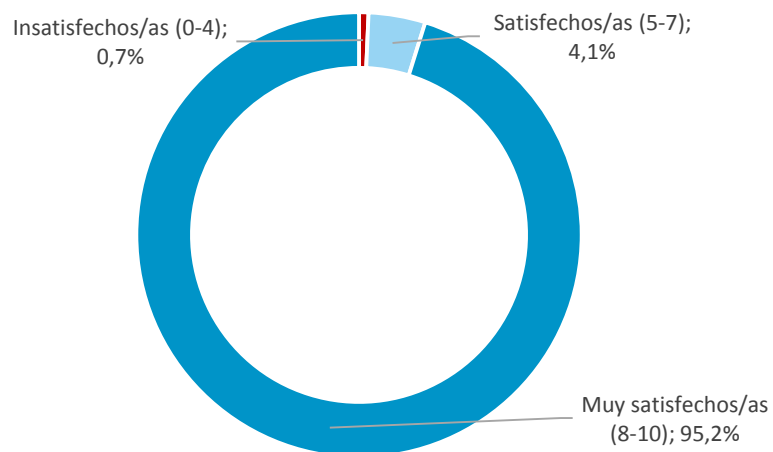
La información es recabada por el Servicio de Educación Social y remitida al Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia con periodicidad mensual. En el caso de intervención familiar se entregaba en mano hasta mayo. Con la pandemia se implementa a través de formulario Google-forms, con los mismos ítems y escala, recogiendo por ambos métodos la información.

**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

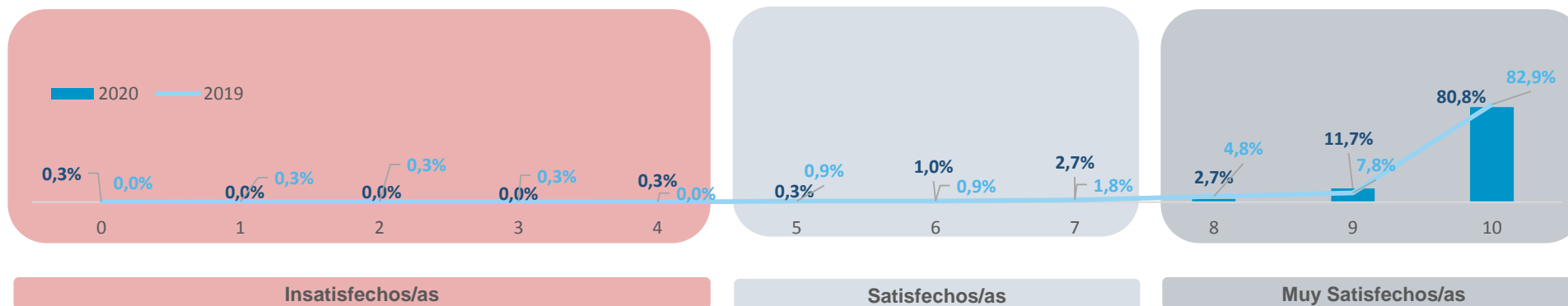
La recogida de la información se extiende a lo largo del año y está determinada por las bajas generadas en el servicio. El periodo de la evaluación 2020 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.



# Satisfacción general con el servicio recibido.



- Siguiendo la tendencia de las dos últimas evaluaciones, la satisfacción de las familias con el servicio recibido es muy elevada. Cerca del 100% de las personas entrevistadas (95,2%) han manifestado sentirse “muy satisfechas, valorando con puntuaciones que oscilan entre el 8 y el 10.
- El 4,1% ha señalado estar satisfecho/a con su experiencia otorgando una puntuación del 5 al 7.
- Las personas insatisfechas (incluye valoraciones del 0 al 4), suponen el 0,7%.



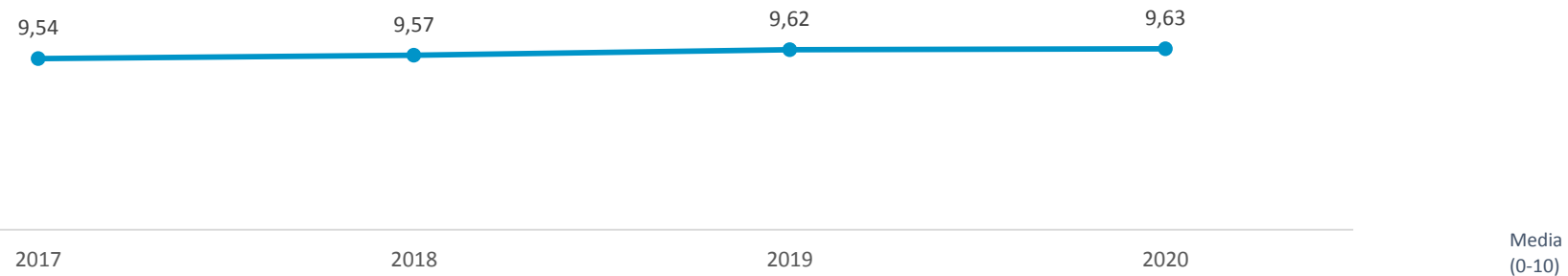
Base 2020: 291  
Base 2019: 333

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332; Base 2019 = 342;

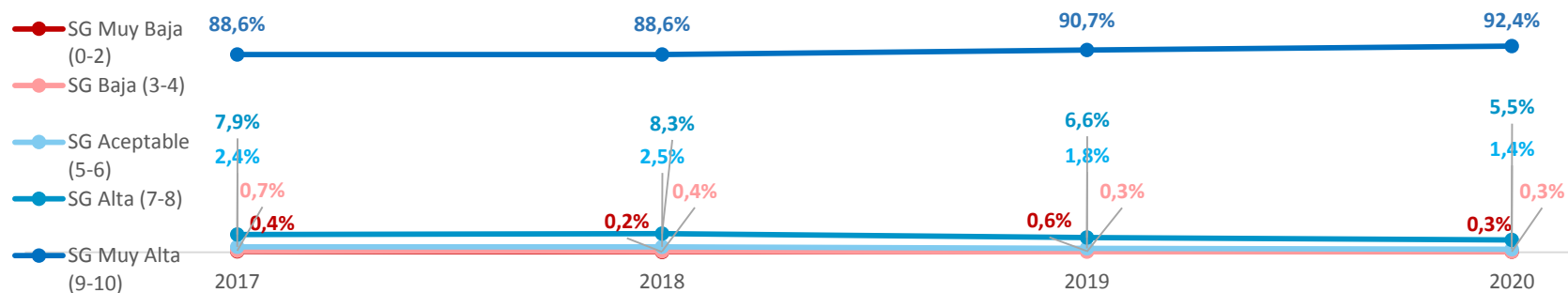
P9: De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el Servicio de educación social, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Utilice una escala de 0 a 10.

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Evolución.



- La valoración media en 2020 asciende en +0,09 puntos respecto a 2017 y en +0,01 respecto a 2019. A pesar de ser un ascenso moderado, es significativa la tendencia a alza en niveles de satisfacción ya de por sí muy elevados.
- Respecto al año anterior, el incremento porcentual del grupo de personas “muy satisfechas” se localiza entre aquellas que han valorado el servicio con puntuaciones de 9 o 10 (satisfacción “muy alta”). Disminuyen los porcentajes de los niveles de satisfacción alta (0,1%), aceptable (en un 0,4%), y muy baja (0,3%). El nivel de satisfacción baja se mantiene.



Base 2020: 291  
 Base 2019: 333  
 Base 2018: 481  
 Base 2017: 456

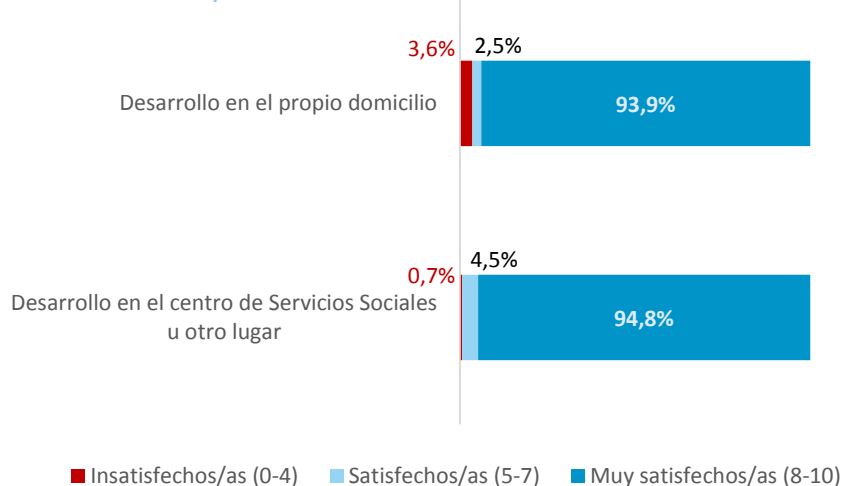
CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332; Base 2019 = 342; Base 2018= 495; Base 2017= 467.

P9: De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el Servicio de educación social, ¿cuál es su grado de satisfacción general? Utilice una escala de 0 a 10.

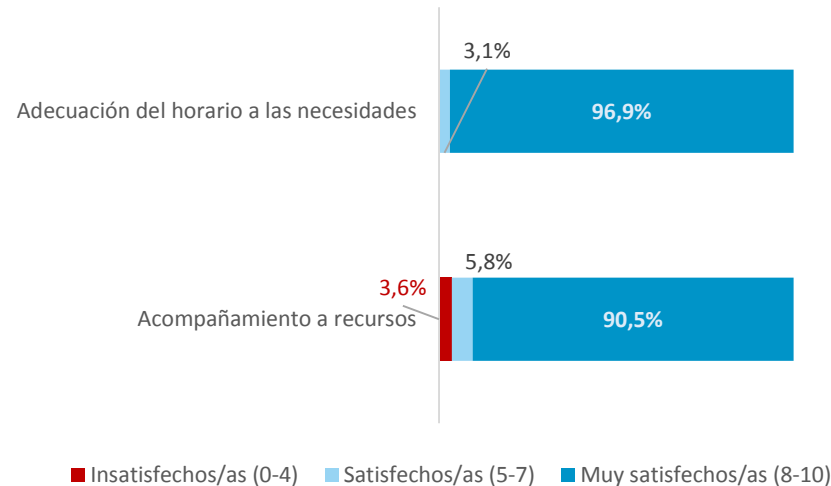
# Organización y prestación del servicio.

## Aspectos organizativos de la atención familiar.

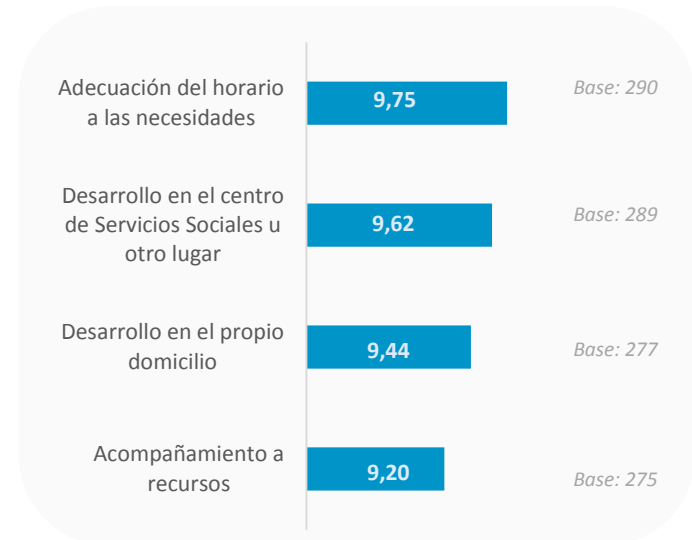
Adecuación a las necesidades familiares del espacio de desarrollo de la atención



Prestación del servicio



Ranking de atributos



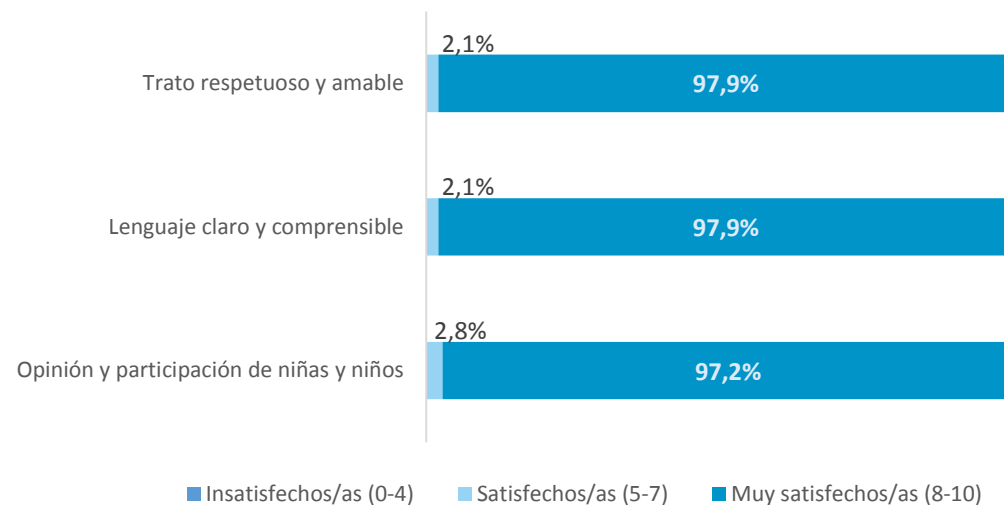
- Todos los atributos relacionados con los aspectos organizativos de la atención familiar han sido valorados con puntuaciones superiores al 9,2.
- La prestación del servicio en un horario de mañana o de tarde y adecuado a las necesidades de las familias, vuelve a ser el mejor valorado. En el extremo contrario, y de nuevo como en 2019, el acompañamiento a recursos (educativos, sanitarios, laborales, etc.), cuando las familias han podido necesitarlo, ha sido el atributo con menor valoración.
- En términos porcentuales, más del 90% de personas encuestadas han manifestado sentirse muy satisfechas con todos los aspectos medidos. Los porcentajes de personas insatisfechas oscilan entre el 0,7% y el 3,6%, correspondiendo el último valor al desarrollo en el propio domicilio y al acompañamiento presencial a recursos.

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332. P4. El/la educador/a social les ha acompañado a recursos educativos, sanitarios, laborales, etc. cuando lo ha necesitado; P5. La atención familiar se ha prestado en el propio domicilio cuando lo ha preferido o necesitado; P6. La atención familiar se ha prestado en el centro de servicios sociales u otro lugar cuando lo ha preferido o necesitado; P7. El servicio se le ha prestado en horario de mañana o de tarde, según sus necesidades.

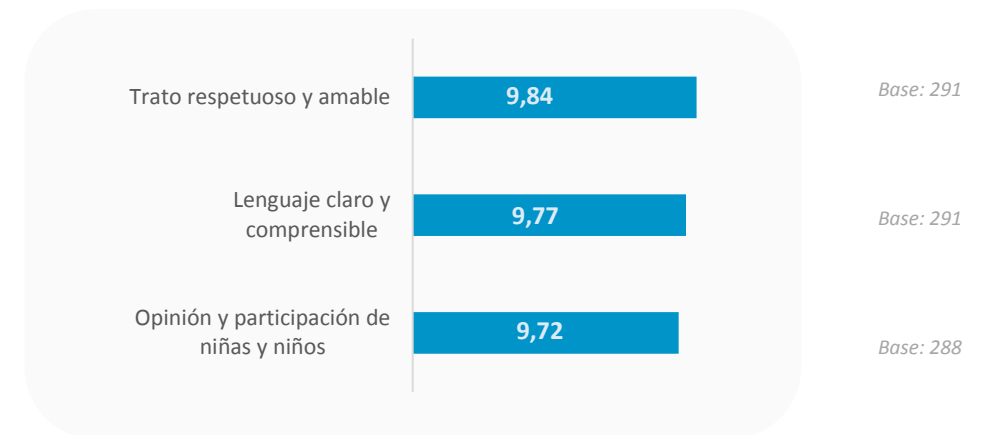
# Organización y prestación del servicio.

## Trato y actitud de los profesionales.

Actitud profesional



Ranking de atributos



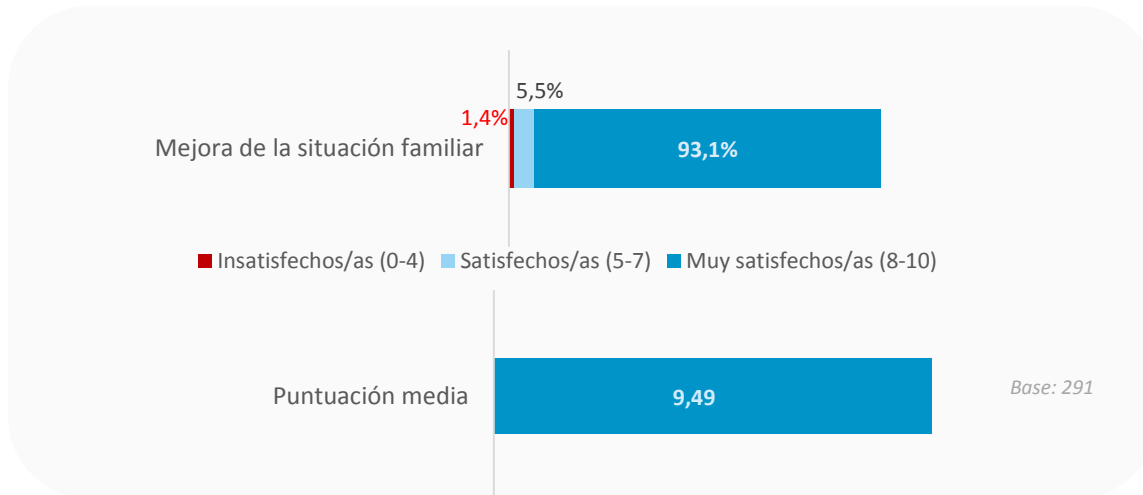
- Las familias encuestadas tienen una muy alta valoración acerca de la actitud profesional de las y los educadores sociales. El 97,9% considera que su trato es muy respetuoso y amable y que el lenguaje que utilizan es muy claro y comprensible. Estos datos suponen una pequeña disminución frente a los datos de 2019, cuando el 99,1% valoró muy positivamente el trato y el 98,5%, el lenguaje.
- En todos los casos, las valoraciones medias son elevadas y cercanas a la puntuación máxima, superando el 9,70. Aunque supone una bajada respecto a las medias del año anterior superando éstas el 9,80.
- El respeto a la opinión y participación de los niños y las niñas ha experimentado también un pequeño descenso respecto al dato de 2019: el 97,2% de las personas entrevistadas han resultado estar muy satisfechas en 2020, frente al 98,8% que lo estuvo en 2019.

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332. P1: El/la educador/a social les ha ofrecido un trato respetuoso y amable; P2: El/la educador/a social ha utilizado un lenguaje claro y comprensible con los adultos y los niños y niñas; P3: El/la educador/a social ha contado con la opinión y participación de los niños y niñas, adecuándose a su edad.

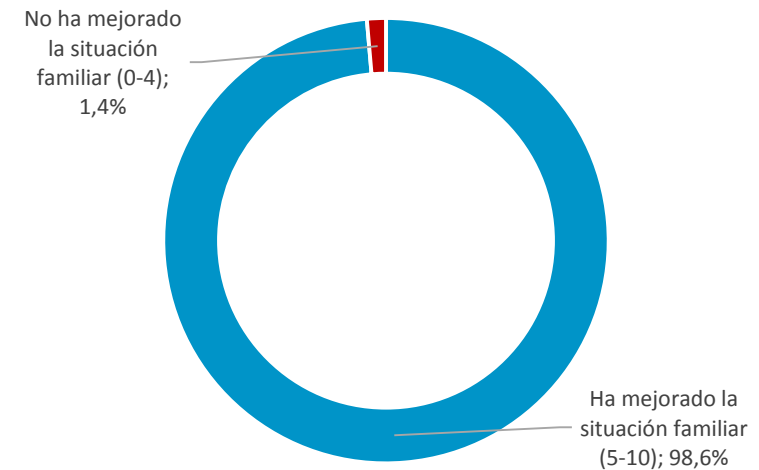
# Mejora en la situación familiar.

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio.

Valoración media



Categorización de resultados



- El 98,6% de las personas entrevistadas han percibido una mejora en su situación familiar a raíz de la intervención del Servicio de Educación Social. Este dato es 3,6 puntos superior que el registrado en 2019, 95%.
- Esta mejora es valorada con una puntuación media de 9,49 sobre 10, lo cual permite concluir que las familias tienen una percepción alta de la rentabilidad que el servicio supone en su situación familiar.

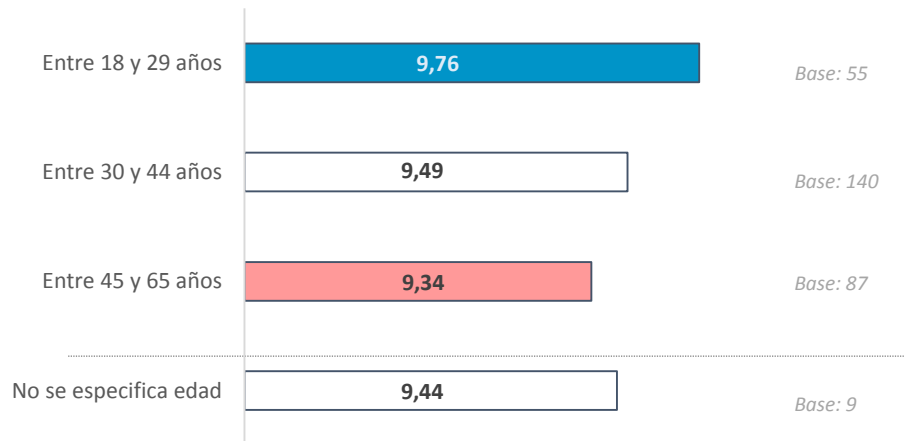
CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332. P8: ¿El Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar su situación familiar en alguna medida?



# Mejora en la situación familiar.

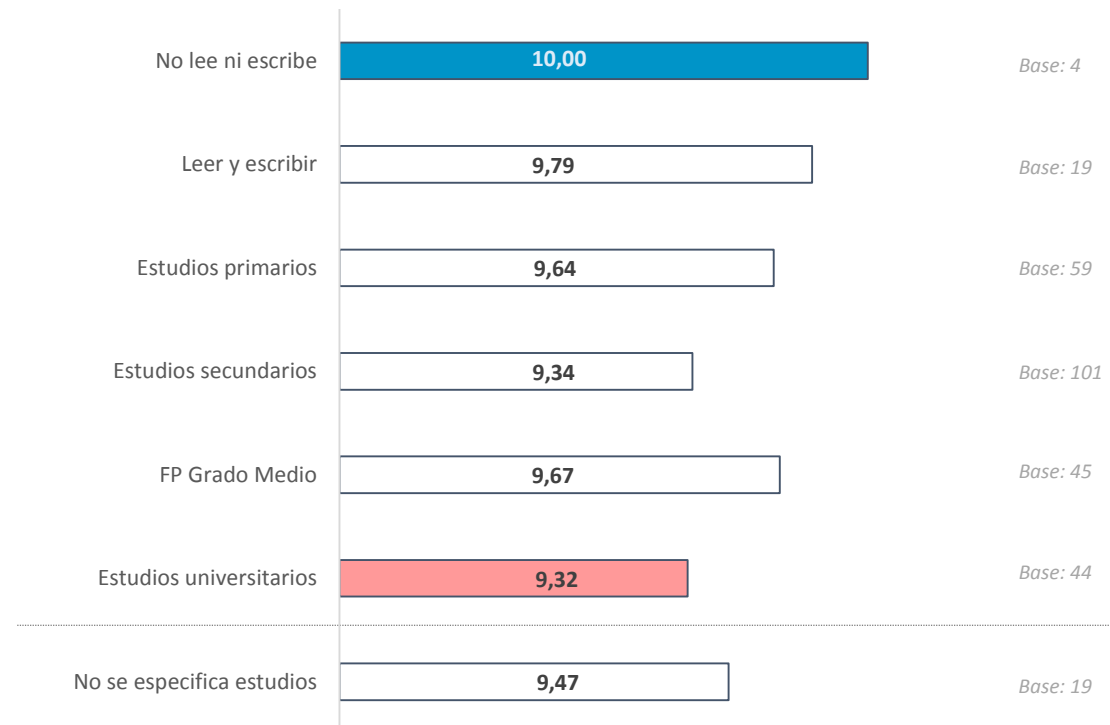
## Percepción subjetiva de la rentabilidad del servicio según perfil.

Valoración media según edad de la persona entrevistada



- El grupo de edad más joven (entre 18 y 29 años) es el que más mejora de la situación familiar percibe respecto al resto de grupos.
- El dato más bajo se localiza entre el grupo de 45 a 65 años.
- Aun así no hay una diferencia significativa de la percepción subjetiva de la mejora de la situación familiar según el grupo de edad.

Valoración media según el nivel de estudios



- En 2020 se invierte la tendencia del año anterior, teniendo mejor percepción de mejora de la situación familiar aquellas personas que poseen un menor nivel de estudios. A mayor nivel de estudios, menor es la puntuación, exceptuando las personas con FP de Grado Medio.

- Aun así no hay una diferencia significativa de la percepción subjetiva de la mejora de la situación familiar según el nivel de estudios.

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332.

P8: ¿El Servicio de Educación Social ha contribuido a mejorar su situación familiar en alguna medida? // C1: A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicarnos su edad? // C3: Nivel de estudios.

# Recomendación del servicio.

Recomendación del servicio a otras familias



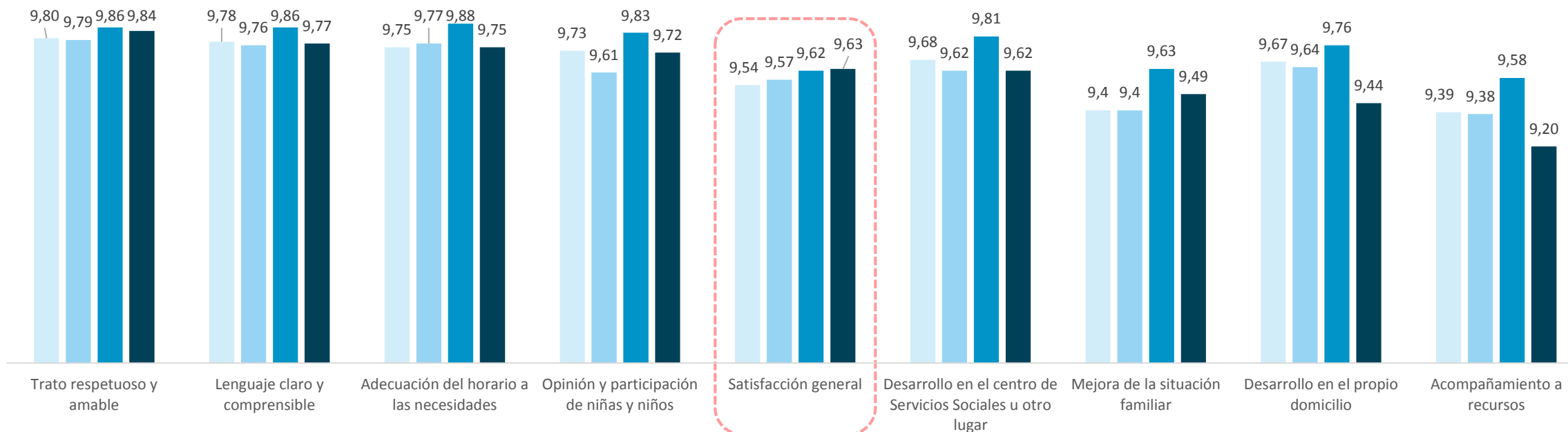
Base: 289

- El 99,3%, un 0,1% menos que el año anterior de las personas encuestadas, recomendarían el servicio a otras familias. Este dato viene a avalar la alta satisfacción general con el servicio evidenciada en el conjunto de la encuesta.
- El número de personas que no percibe el valor del servicio como recomendable ha sido del 0,7% (0,1 puntos más que en 2019).



CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332. P10: ¿Recomendaría el Servicio de Educación Social a otras familias?

# Evolución 2017-2020.



■ 2020	B:291	B: 291	B: 290	B: 288	B: 291	B: 289	B: 291	B: 277	B: 275
■ 2019	B:339	B:339	B: 338	B:336	B:333	B:337	B:338	B:333	B:323
■ 2018	B:491	B:493	B:489	B:490	B:481	B:485	B:492	B:481	B:461
■ 2017	B:466	B:465	B:464	B:454	B:456	B:451	B:464	B:458	B:429

# Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

No aportan sugerencias  
74,1%

Aportan sugerencias de mejora  
25,9%

- **Agradecimiento/satisfacción con las y los profesionales** 33,7%
- **Reiteración expresa de la satisfacción con el servicio en general** 23,3%
- **Sugerencias de mejora** (más implicación de las familias e independencia en las actividades, material audiovisual sobre estrés infantil, mejora adaptación horarios, menos cambios de profesionales, comunicación abierta y presencial entre todos los miembros unidad familiar, visita más continuada, ayuda para adolescentes/adultos, mejorar el servicio, terapias colectivas con personas en la misma situación, más trato con las niñas y los niños, que todas las personas sean bien atendidas y comprendidas...) 17,4%
- **El servicio ha servido de ayuda** (en la mejora de familiares/situación familiar) 12,8%

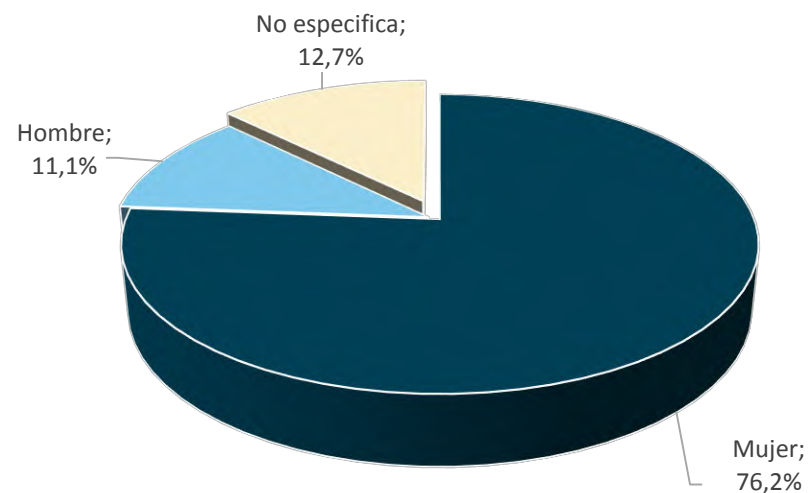
- Entre 6% y 4%
- **Dificultades ocasionadas por el Covid-19** (reactivar las sesiones presenciales, agradecimientos por el apoyo y seguimiento en estas circunstancias)
  - **Continuidad del servicio y de profesionales** (decepción por tener que dejar el servicio, posibilidad de continuar una vez cumplidos los 18 años)

- Menos del 3%
- **Comentarios** (que la ayuda sea pronto, más inversión en servicios sociales, no pudieron resolver su problema de vivienda, mala actitud de algunas trabajadoras...)

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020= 332. P11: ¿Desea hacer algún comentario, propuesta de mejora o sugerencia de interés sobre el servicio? (Análisis de respuesta múltiple)

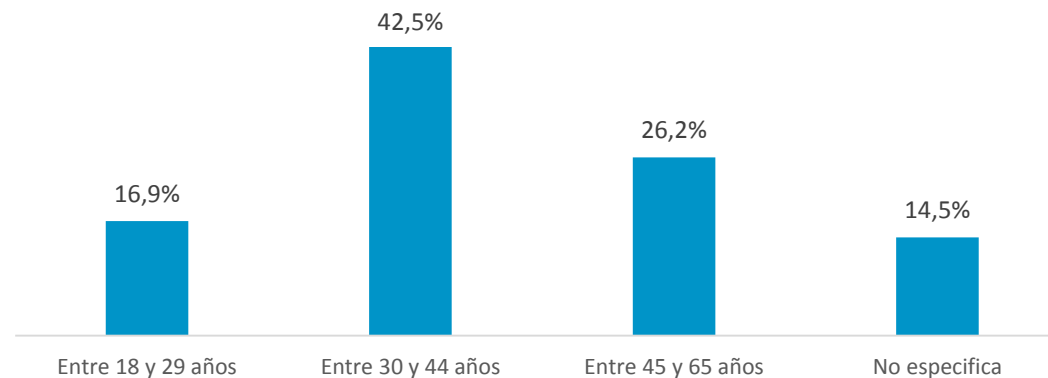
# Datos de clasificación.

Sexo de la persona entrevistada



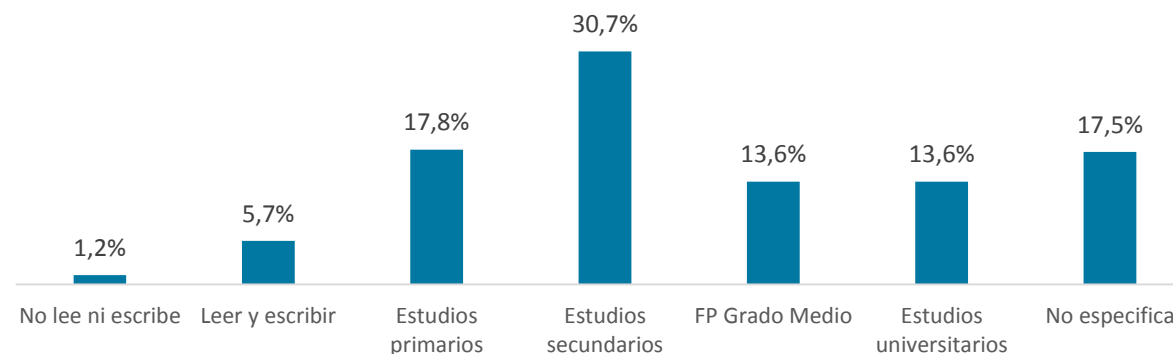
Base 332

Edad de la persona entrevistada



Base: 332

Nivel de estudios de la persona entrevistada



Base: 332

CUE de satisfacción Servicio de Educación Social. Base 2020 = 332.

C1: A efectos de análisis estadísticos, ¿podría indicarnos su edad? // C2: Sexo // C3: Nivel de estudios.

