



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

***“CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS  
PARA PERSONAS MAYORES DEL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID”***

**Estudio de satisfacción de participantes en el  
Programa “Cuidar al Cuidador”**

***Junio 2012***

*Estudio de satisfacción de participantes en el Programa*

*“Cuidar al Cuidador”*



# Índice

---

- 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra***
- 1. Indicadores de Impacto en la calidad de vida***
- 2. Indicadores claves de gestión estratégica***
- 3. Indicadores claves en gestión de calidad de los recursos sociales para los mayores***
- 4. Indicadores claves de fidelización y captación de nuevos clientes***
- 5. Sugerencias de mejora***

# 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

---

## ▪ UNIVERSO

Participantes en el Programa “Cuidar al Cuidador” incluidos en la base de datos facilitada por la Dirección General de Mayores y Atención Social y que disponían de número de teléfono (546 registros)

## ▪ TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL

293 entrevistas lo que supone la obtención de un error muestral del 3,98% (para un intervalo de confianza al 95,5% y bajo el supuesto de máxima indeterminación donde  $p=q=0,5$ )

## ▪ SELECCIÓN DE INFORMANTES

Se han llevado a cabo llamadas censales a todos los registros contenidos en la base de datos facilitados que disponían de número de teléfono. En la siguiente diapositiva se aporta información detalla sobre el resultado de las contactaciones realizadas.

## ▪ TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Entrevista telefónica asistida por ordenador mediante sistema CATI

## ▪ FECHAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

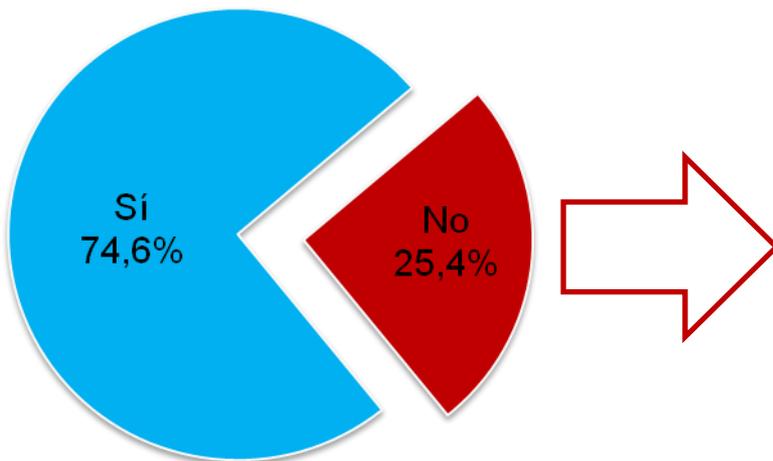
14 al 16 de junio de 2012

## ▪ TRABAJO REALIZADO POR:

QUOTA RESEARCH, S.A  
[www.quotaresearch.com](http://www.quotaresearch.com)

## 0. Ficha Técnica y caracterización de la muestra

¿Ha tomado parte en el Programa “Cuidar al Cuidador” hasta el final del mismo?



Base = 393

¿Cuál es el motivo por el que no ha podido terminar el programa?



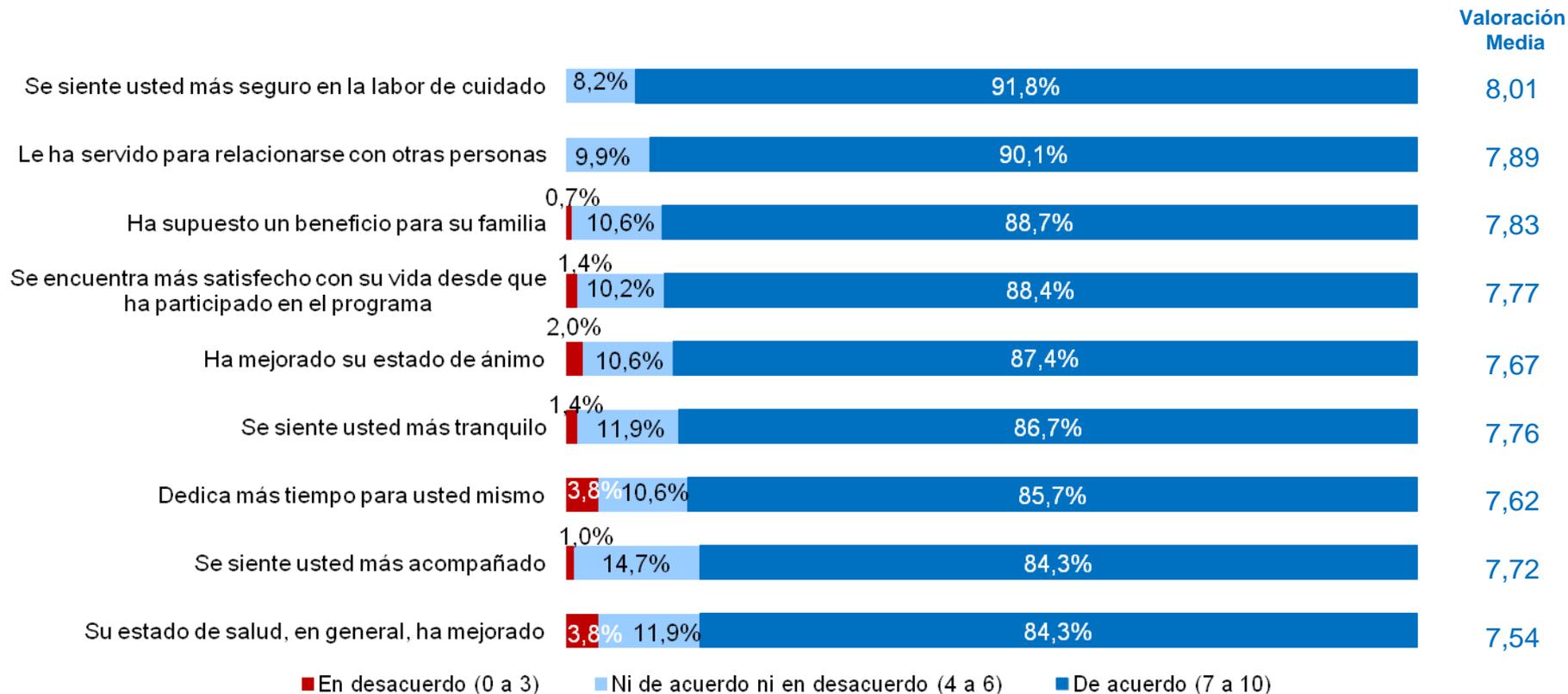
Base = 100

---

# I. INDICADORES CLAVES DE IMPACTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL USUARIO

# 1.1 Influencia del Programa

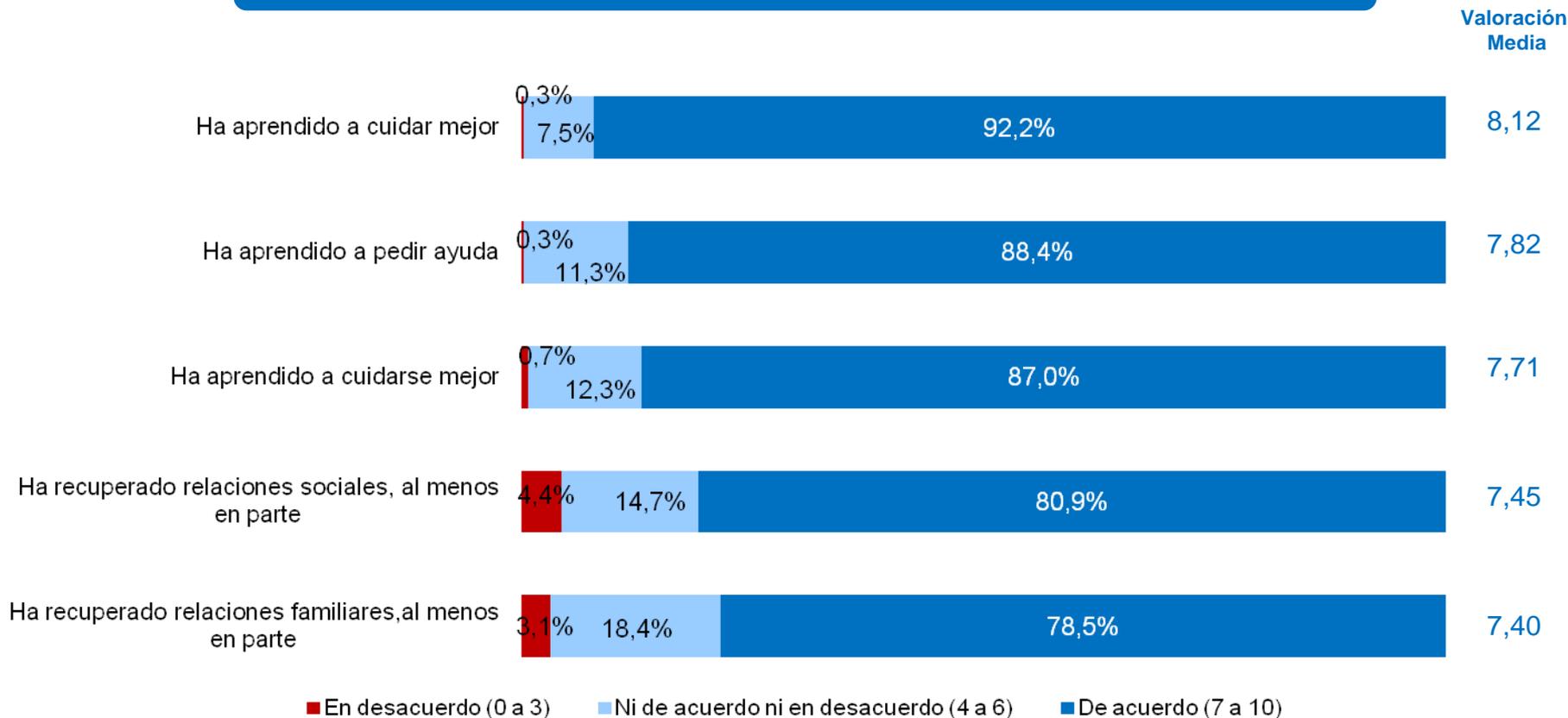
## Su participación en el programa le ha supuesto que ...



Base = 293

# 1.1 Influencia del Programa

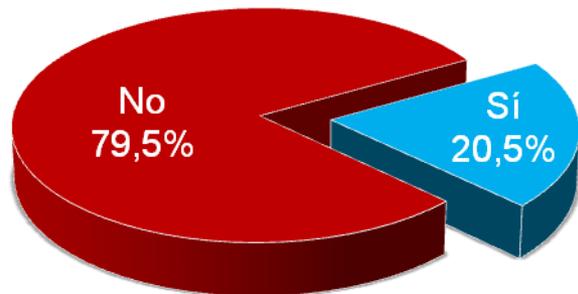
*Indique si por haber participado en el programa ...*



**Base = 293**

## 1.2 Solicitud de recursos en servicios sociales

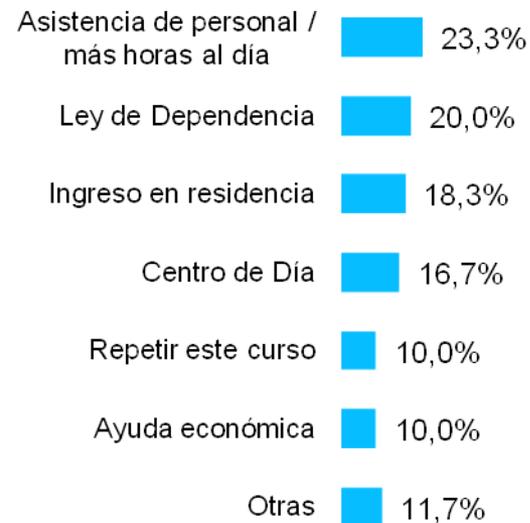
*Con la información recibida en el programa, ¿ha solicitado algún nuevo recurso en servicios sociales?*



Base = 293



*¿Cuál?*



Base = 60

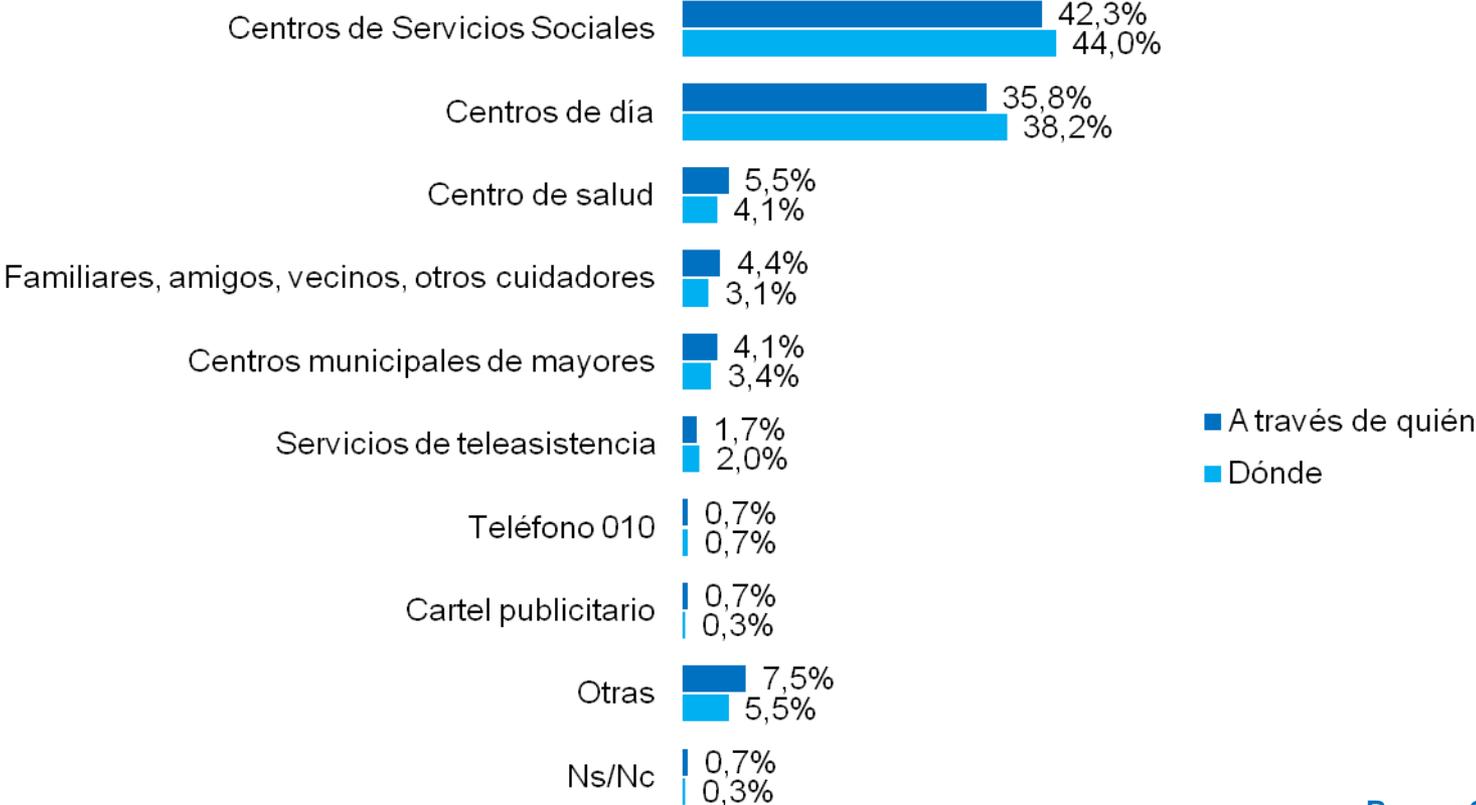


---

## II. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

# 2.1 Conocimiento del Programa

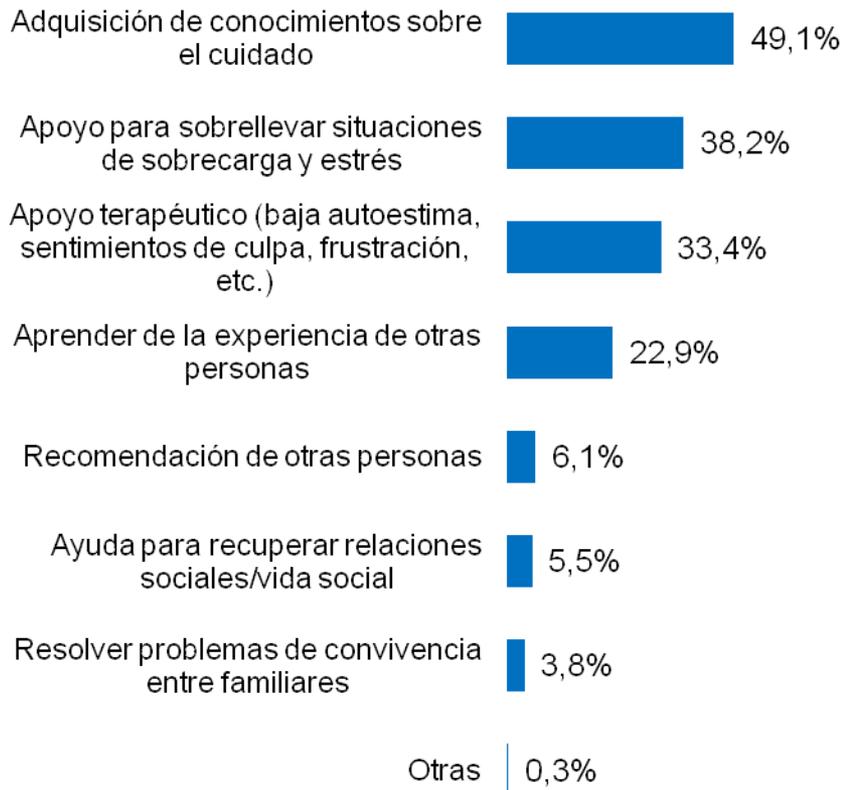
*¿Dónde y a través de quién conoció el programa “Cuidar al cuidador”?*



Base = 293

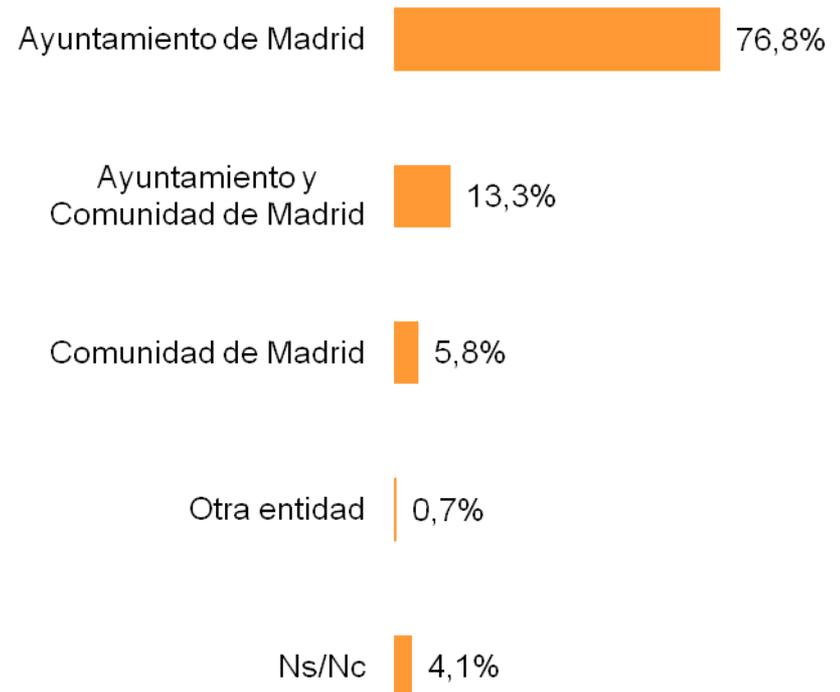
## 2.2 Adhesión al Programa y notoriedad del Ayuntamiento

### ¿Qué razones le motivaron a solicitar el programa?



**Base = 293**  
(respuesta múltiple)

### ¿Qué entidad cree usted que gestiona el programa?

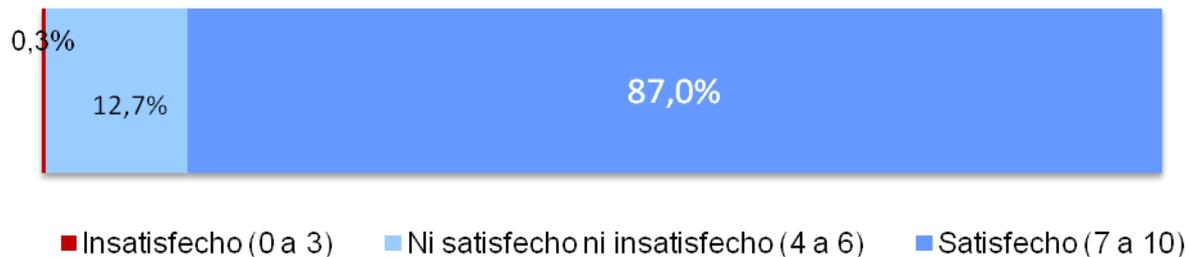


**Base = 293**

## 2.3 Proceso de solicitud e ingreso

En general, ¿qué grado de satisfacción tiene usted con el proceso de solicitud e ingreso en el programa “Cuida al cuidador”?

*Satisfacción media = 8,04*



**Base = 293**

## 2.4 Información previa

*En general, ¿qué opinión tiene de la información previa a la participación en el programa?*

*Satisfacción media con la información previa= 8,02*



■ Insatisfecho (0 a 3)

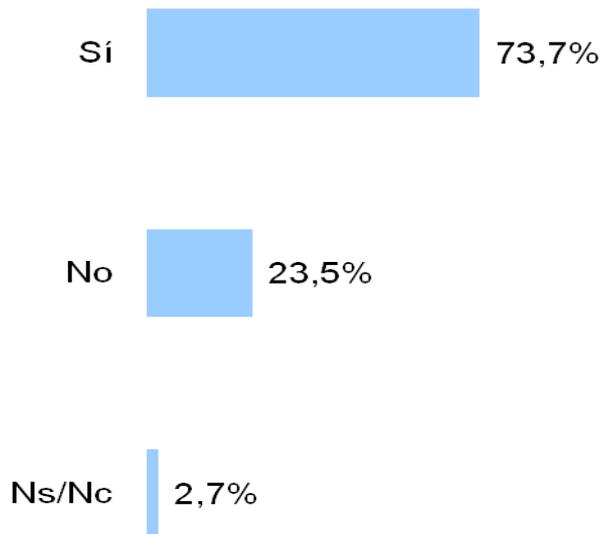
■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)

■ Satisfecho (7 a 10)

**Base = 293**

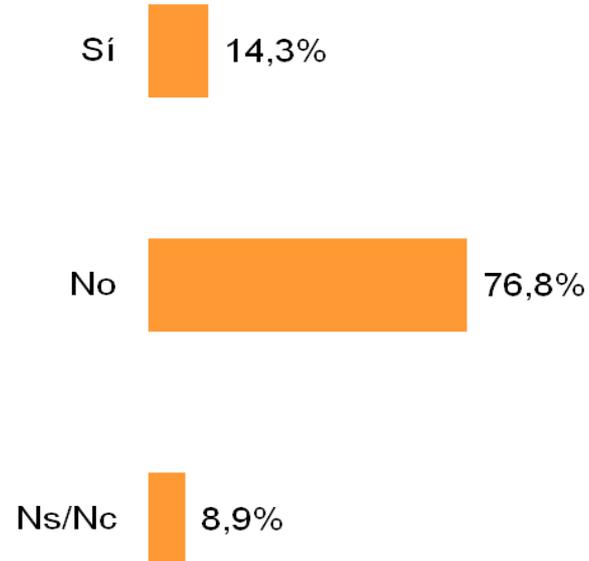
## 2.5 Influencia en la institucionalización

*Tras participar en el programa,  
¿su familiar vive en su domicilio  
en mejores condiciones?*



Base = 293

*Si no hubiera tenido el apoyo de  
este programa, ¿su familiar se  
tendría que haber marchado a una  
residencia?*



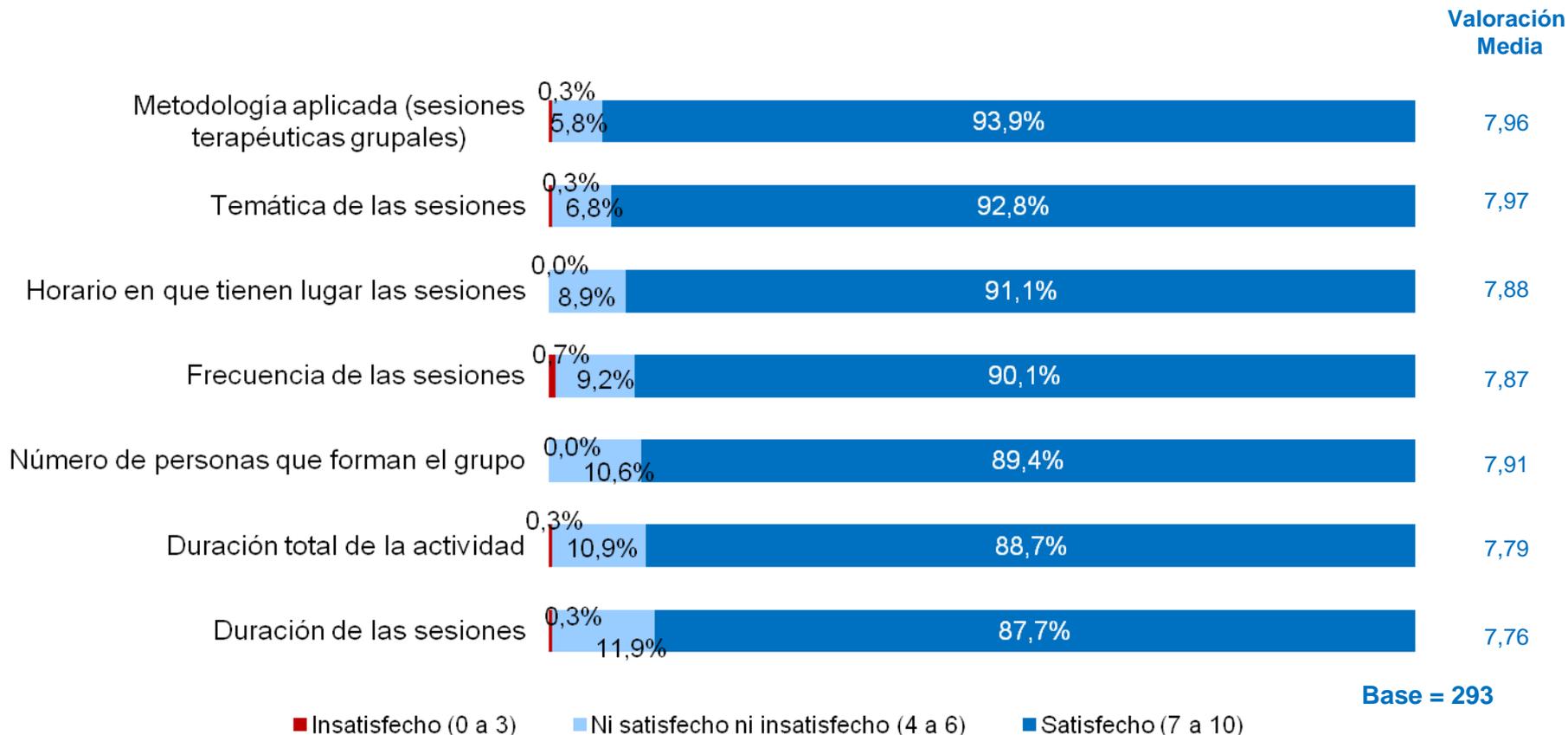
Base = 293

---

# III. INDICADORES CLAVES DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS RECURSOS SOCIALES PARA MAYORES

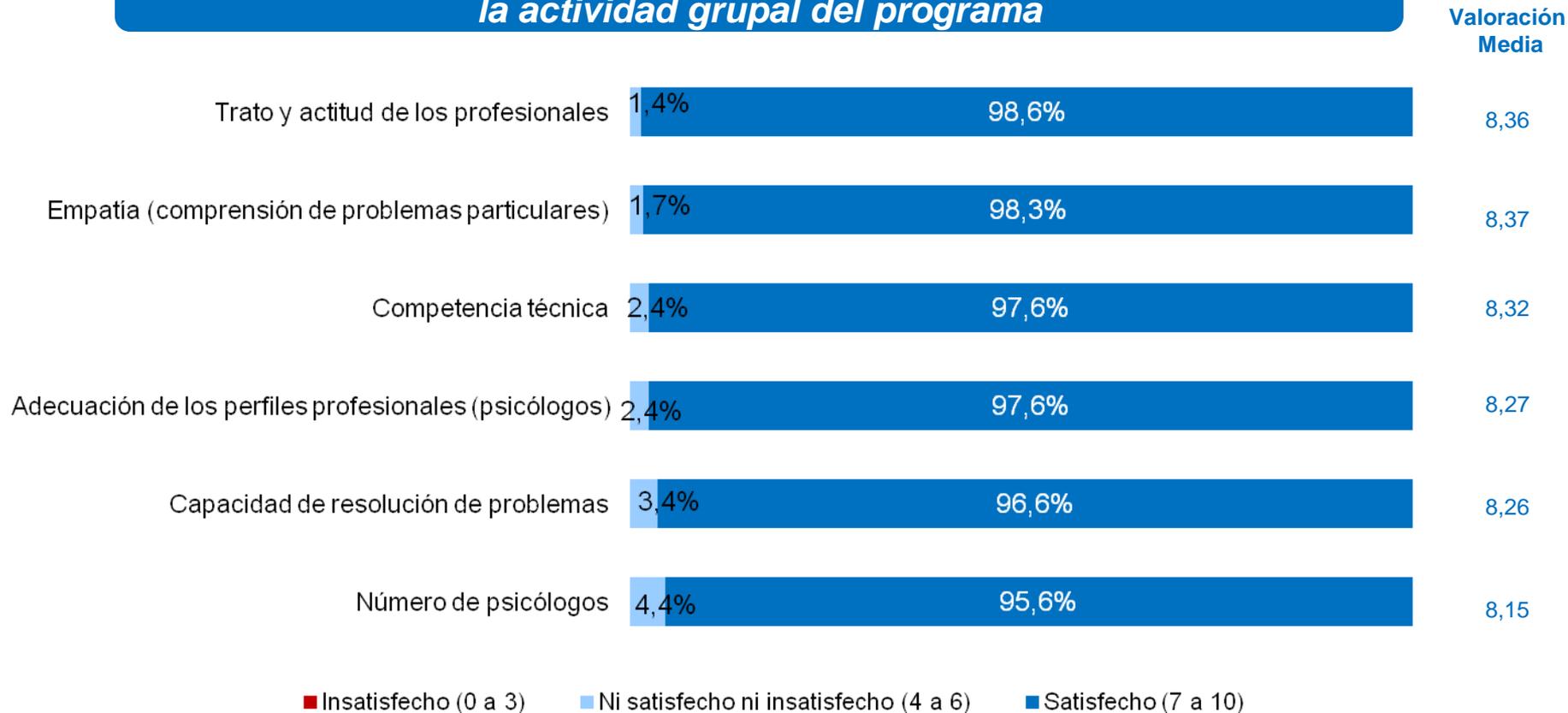
## 3.1 Estructura organizativa del programa

### Satisfacción con los aspectos referentes a la estructura organizativa del programa



## 3.2 Profesionales que desarrollan la actividad

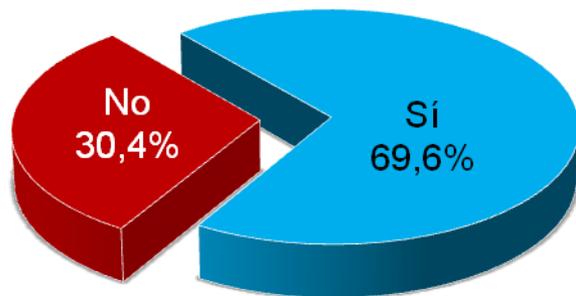
### *Satisfacción con los aspectos relativos a los profesionales que dirigen la actividad grupal del programa*



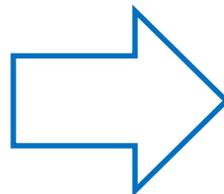
**Base = 293**

## 3.3 Utilización de recursos o apoyos

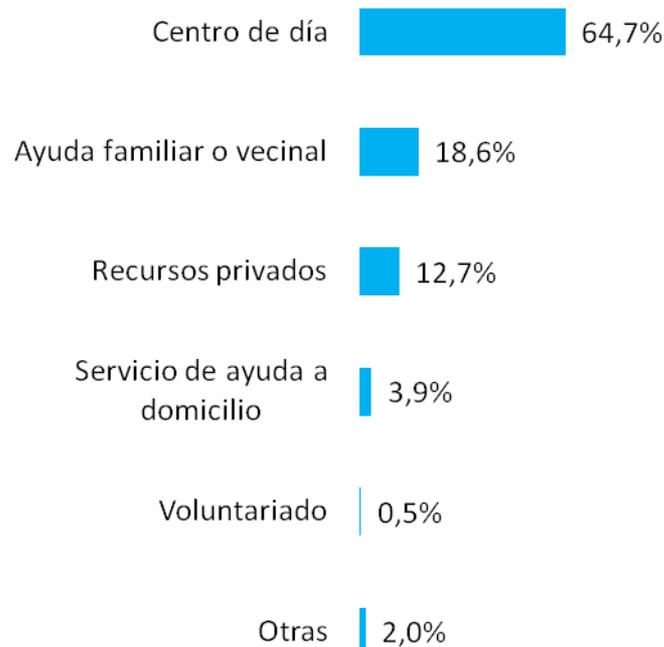
*¿Utilizó algún recurso o apoyo específico para poder acudir al programa?*



Base = 293



*¿Qué tipo de recurso?*



Base = 204

## 3.4 Interés en los temas tratados

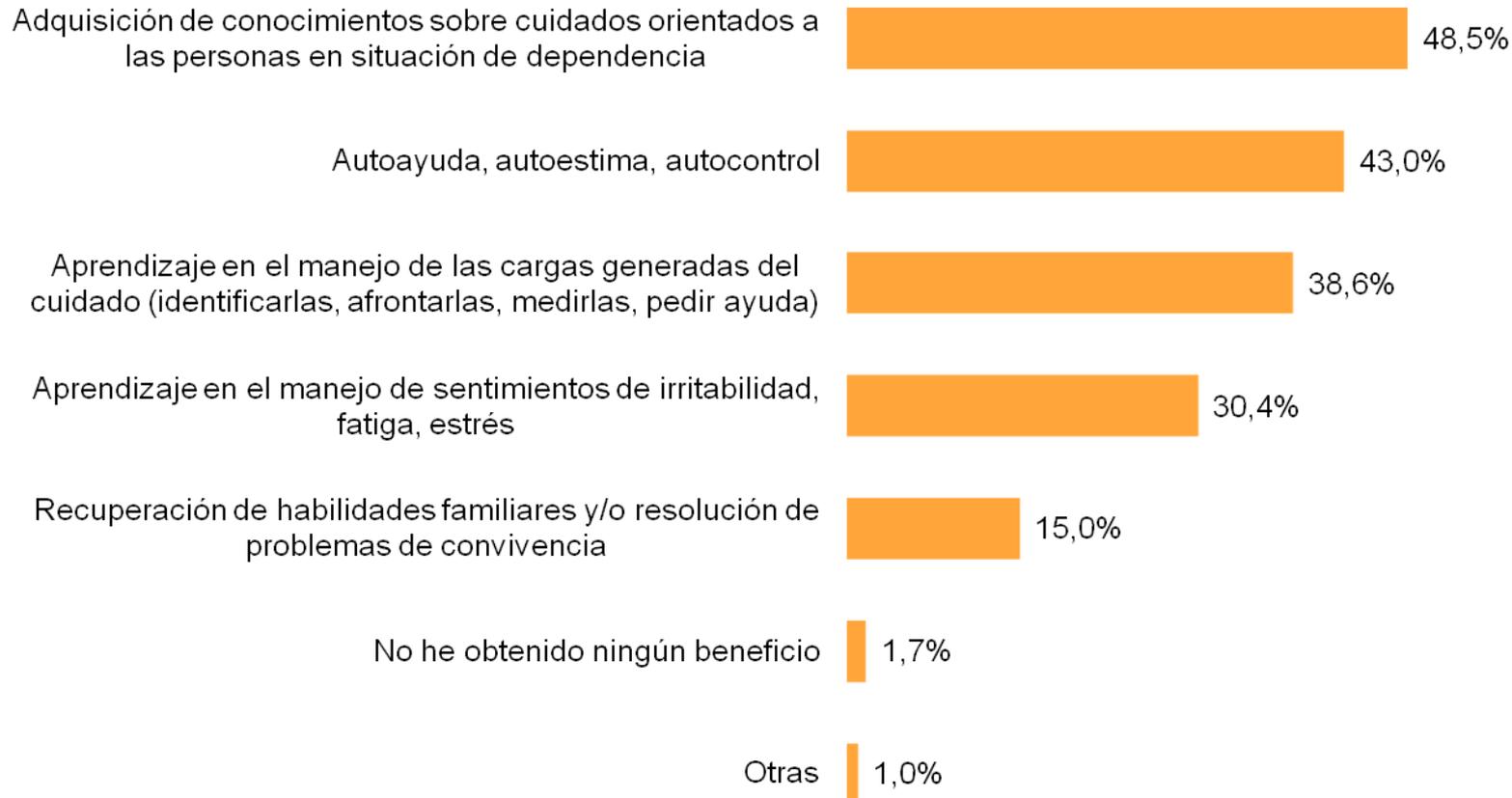
*¿Qué cuestiones de las que se abordan en los grupos le han parecido más interesantes?*



**Base = 293**

## 3.5 Mejoras en la calidad de vida

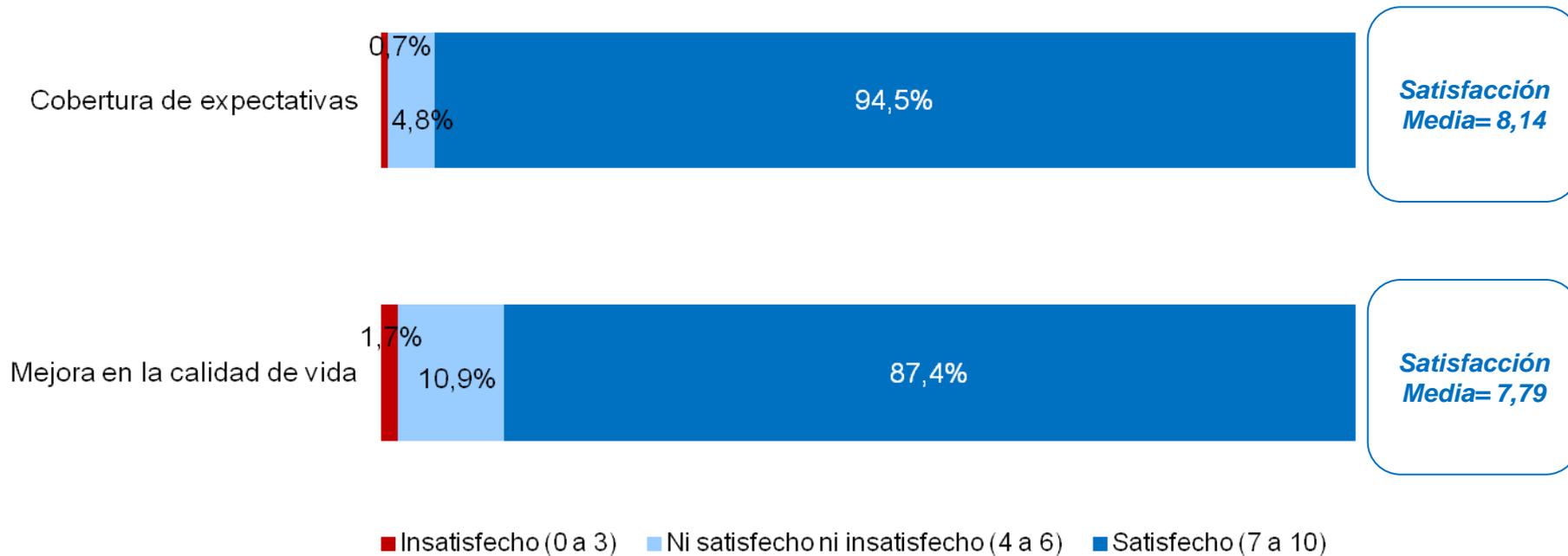
### ¿Qué beneficios ha obtenido de la participación en el programa?



**Base = 293**

## 3.6 Satisfacción tras el programa

*Valoración de la satisfacción respecto a la cobertura de expectativas y la mejora en la calidad de vida una vez realizado el programa*



Base = 293

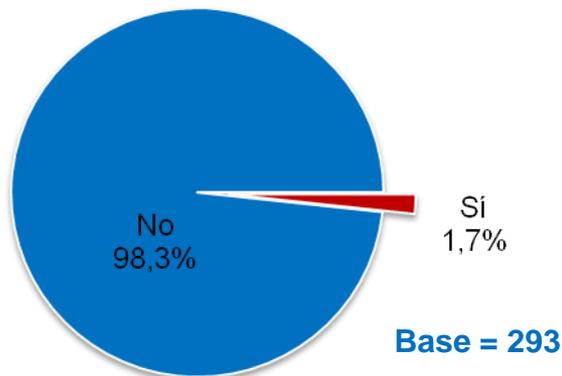


---

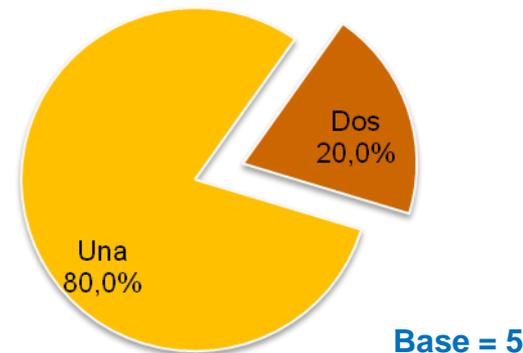
# IV. INDICADORES CLAVES DE FIDELIZACIÓN Y CAPTACIÓN DE NUEVOS USUARIOS

## 4.1 Quejas / reclamaciones

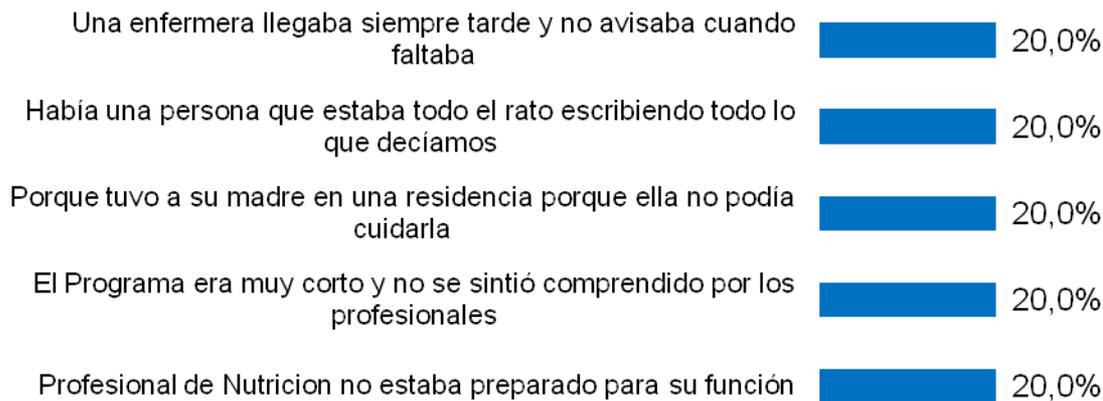
¿Ha interpuesto alguna queja durante el transcurso del programa?



¿Cuántas?



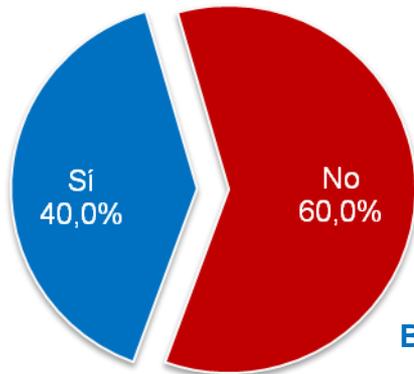
### Contenido de dichas quejas



Base = 5

## 4.1 Quejas / reclamaciones

¿Le han contestado?



Base = 5

¿Cómo ha interpuesto la queja / reclamación?



Base = 5

Por favor, valore su grado de satisfacción con el proceso de interposición de quejas, su tramitación, resolución,...

Satisfacción global media = 6,40



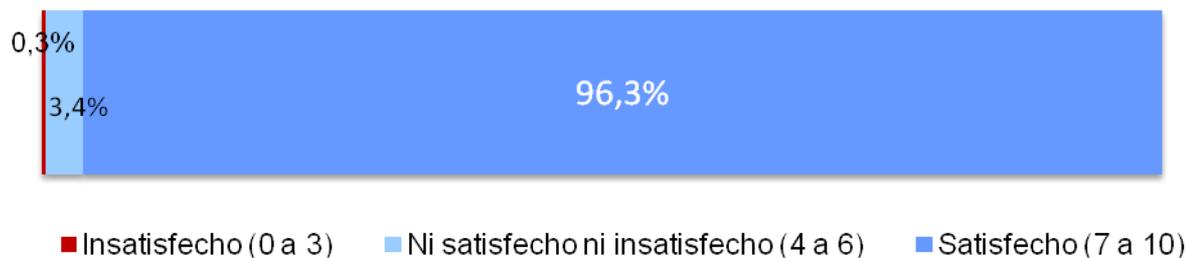
■ Insatisfecho (0 a 3)    ■ Ni satisfecho ni insatisfecho (4 a 6)    ■ Satisfecho (7 a 10)

Base = 5

## 4.2 Indicador de satisfacción global de usuarios

En general y teniendo en cuenta toda su experiencia con el programa “Cuidar al cuidador”, ¿cuál es su grado de satisfacción general?

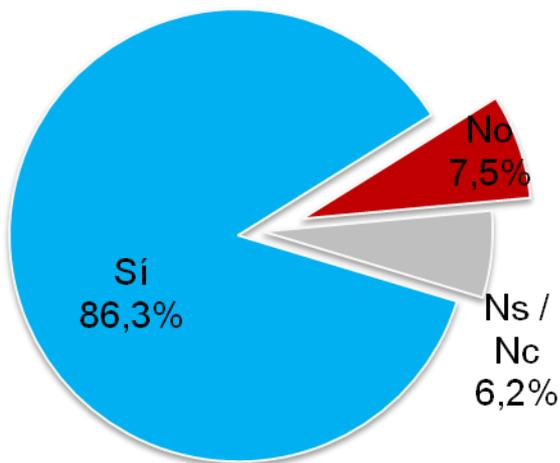
*Satisfacción global media = 8,39*



**Base = 293**

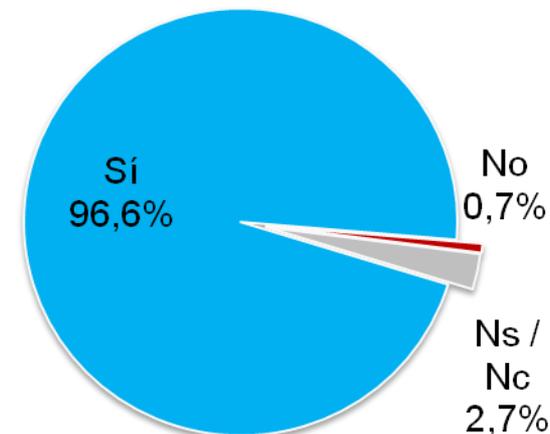
## 4.3 Participación futura y grado de recomendación

¿Volvería a participar en el programa si fuese posible?



Base = 293

¿Recomendaría usted este programa?



Base = 293

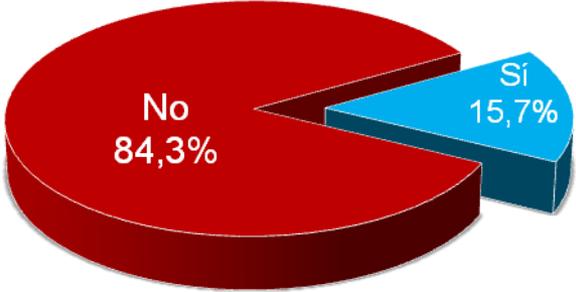


---

# V. SUGERENCIAS DE MEJORA

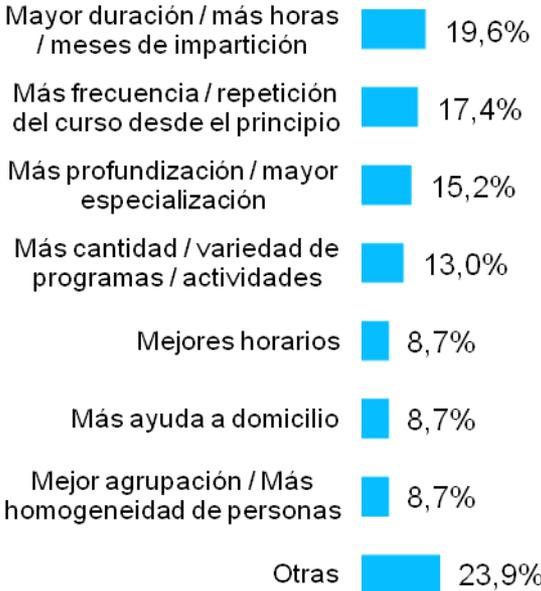
# 5.1 Sugerencias de mejora

**¿Tiene alguna sugerencia de mejora?**



Base = 293

**¿Cuál?**



Base = 46

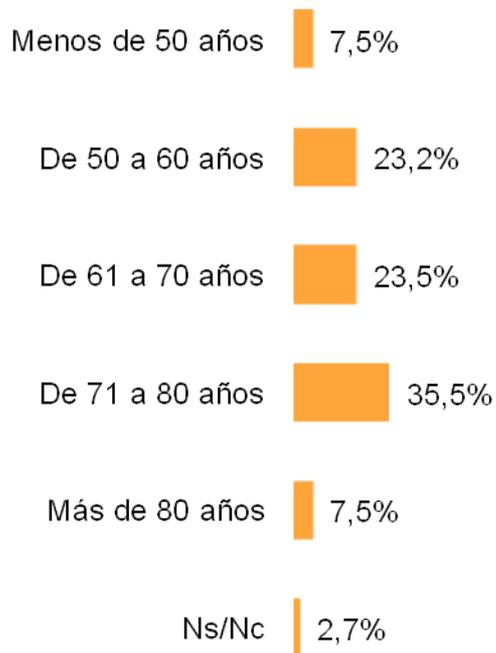


---

# VI. DATOS DE CLASIFICACIÓN

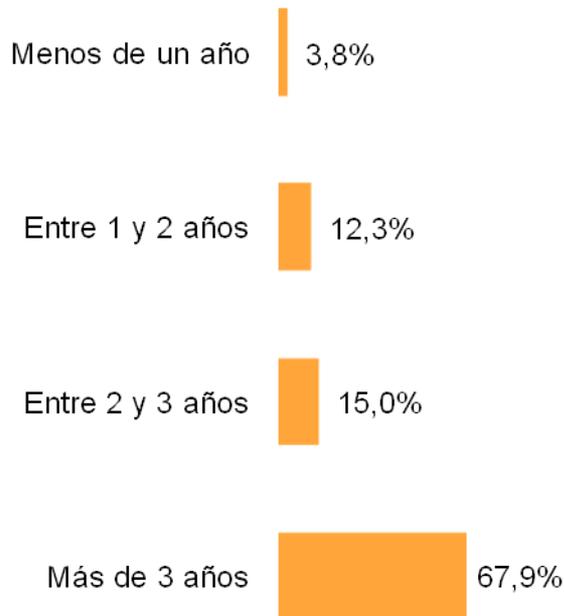
## 6.1 Perfil del entrevistado

### Edad



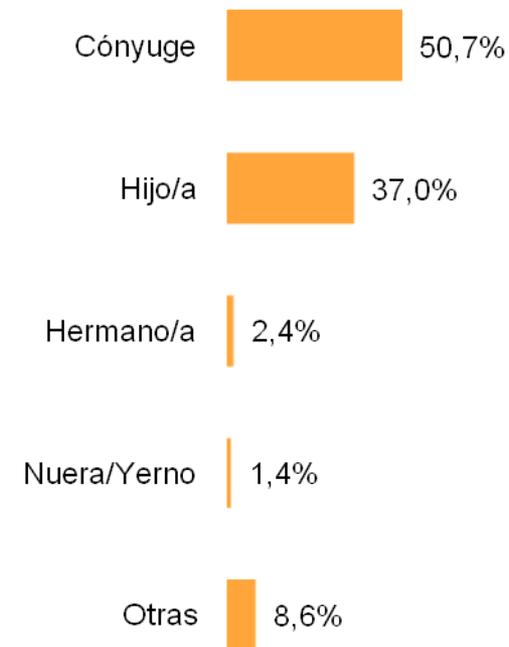
Base = 293

### ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo como cuidador?



Base = 293

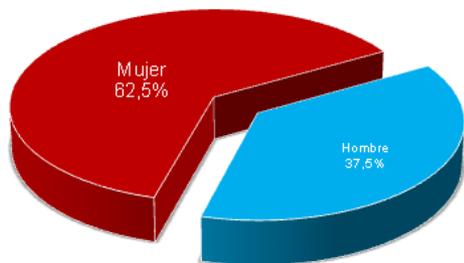
### ¿Qué parentesco tiene usted con la persona que cuida?



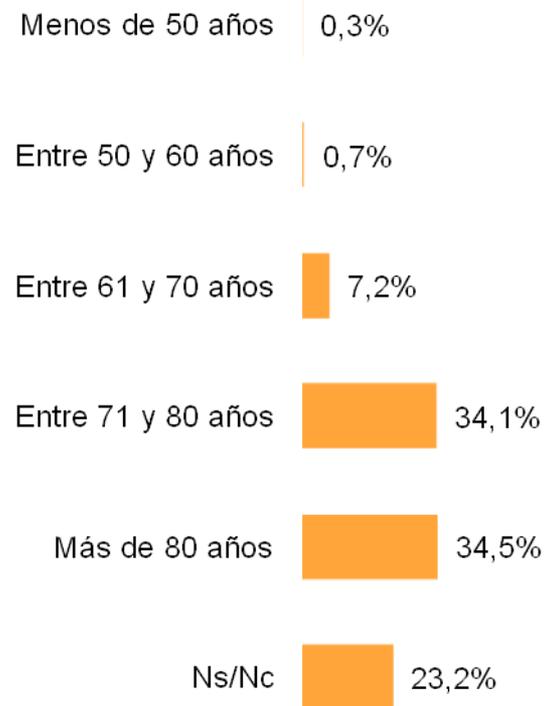
Base = 292

# 6.1 Perfil del cuidado

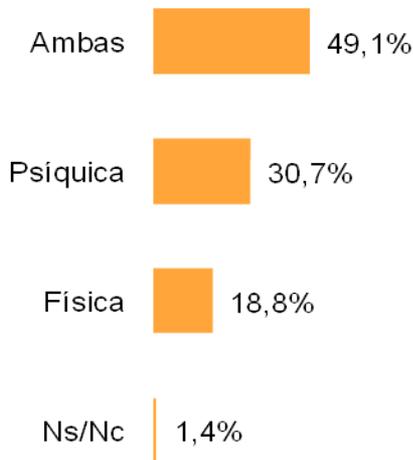
## Sexo del dependiente



## Edad de la persona que usted cuida



## ¿Qué tipo de dependencia tiene la persona que usted cuida?



Base = 293



---

# VII. RESUMEN Y CONCLUSIONES

## 7.1 Resumen y conclusiones

---

- ✓ *Para tres de cada cuatro entrevistados el Programa cumple el objetivo global de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid de que la persona mayor viva en su domicilio en mejores condiciones aunque también afirma mayoritariamente (77%) que, aun sin la ayuda del Programa, el familiar habría permanecido en su domicilio.*
- ✓ *Particularmente, más del 90% de los consultados afirma que, gracias al Programa, “ha aprendido a cuidar mejor” y que “se siente más seguro en esa labor del cuidado”.*
- ✓ *Estos dos datos son muy positivos, ya que precisamente la adquisición de conocimientos sobre el cuidado es el principal motivo por el que los entrevistados solicitan su participación en el Programa.*
- ✓ *Todo ello supone que el 95% de los participantes en el Programa se muestre satisfecho con la cobertura de sus expectativas previas, y el 87% satisfecho con la mejora en su calidad de vida que le ha supuesto participar en él.*

## 7.1 Resumen y conclusiones

✓ *Existe un elevado nivel de satisfacción:*

- *La práctica totalidad de los entrevistados afirma estar satisfecho con su experiencia en el Programa, cifrándose su satisfacción media en un 8,4.*

- *Todos los aspectos del Programa analizados (información previa, proceso de solicitud e ingreso, estructura organizativa, profesionales que dirigen el grupo, entre otros) son valorados satisfactoriamente por al menos el 85%.*

- *Además, los asistentes al Programa presentan elevadas tasas de fidelidad (86%) y prescripción (97%).*

- *Todo ello provoca que únicamente un 1,7% de los participantes en el estudio afirme haber interpuesto alguna queja o reclamación durante el Programa.*

✓ *El género y parentesco de los consultados con el dependiente, no influyen significativamente en las percepciones de los entrevistados.*

## 7.1 Resumen y conclusiones

---

- ✓ *La temática considerada más interesante por los entrevistados (47% de las respuestas) es la referente al manejo de sentimientos de irritabilidad, fatiga y estrés.*
- ✓ *Alrededor de un 16% plantea sugerencias de mejora, donde se destaca en un 19% de los casos la ampliación de la duración del programa, ampliando las horas y los meses de impartición.*

***¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!***



**iMADRID!**

**ÁREA DE GOBIERNO  
DE FAMILIA Y  
SERVICIOS SOCIALES**

