



Documento:

Encuesta de satisfacción participantes

Curso 2020 - 2021

Edición: julio de 2021

Índice

| | |
|---|----------|
| 1.Datos básicos de la encuesta | 3 |
| 1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién? | 3 |
| 1.2 ¿Sobre qué? | 4 |
| 2.Resultados | 5 |
| 2.1 Resultados cuantitativos: | 5 |
| 2.2 Resultados cualitativos: | 7 |
| 3.Conclusiones. | 8 |

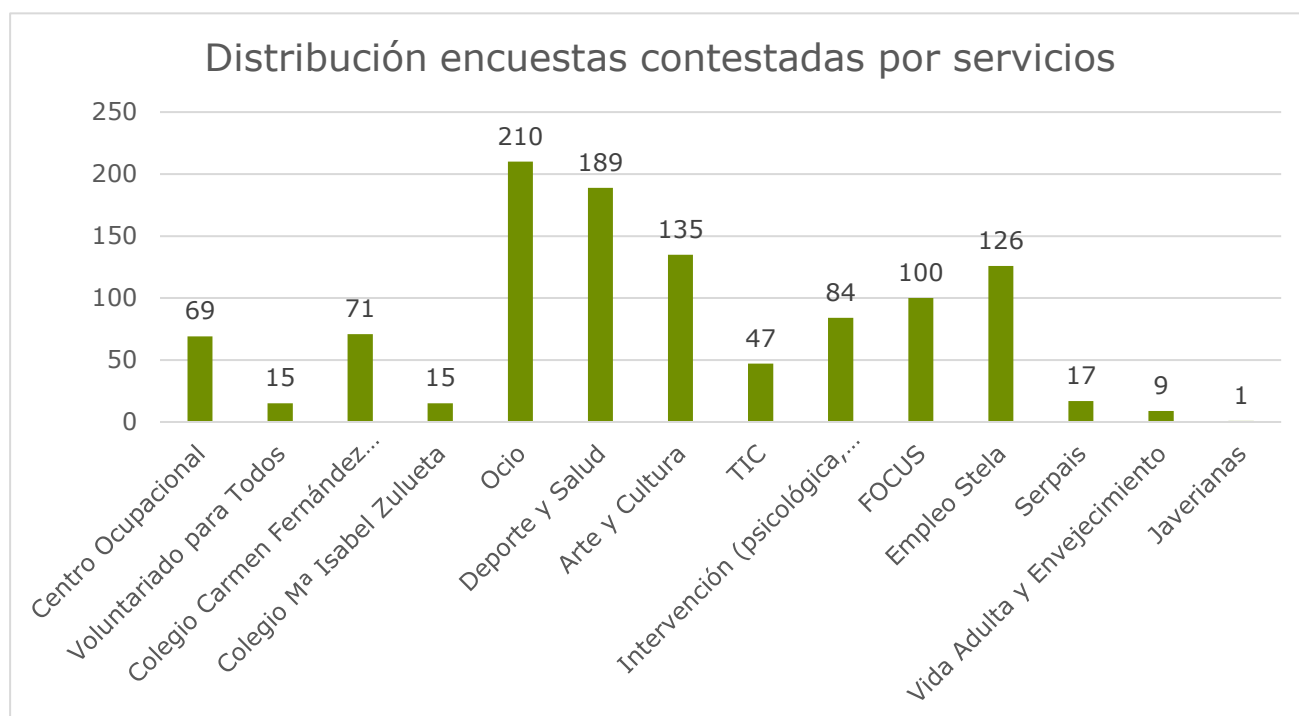
1. Datos básicos de la encuesta

1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?

A finales del curso 2021-2022 (mes de junio) se facilitaron las encuestas de satisfacción a los usuarios que participan en alguno de los servicios de Down Madrid. Facilitamos la encuesta vía formulario online con la herramienta Microsoft Forms. Los usuarios han tenido hasta el 15 de septiembre para contestar el cuestionario. Se han recibido un total de **498 encuestas contestadas**, de las cuales 223 encuestas han sido contestadas por mujeres y 275 por hombres.

| | 2018-19 | 2019-20 | 2020-21 |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Encuestas contestadas | 314 encuestas | 426 encuestas | 498 encuestas |

Distribución encuestas contestadas curso 2020-21:



| Curso 2020-21 | Nº plazas que se reflejan en las encuestas. <i>(Una misma persona puede ocupar varias plazas en diferentes servicios)</i> | Porcentaje del total de plazas |
|---|---|--------------------------------|
| Centro Ocupacional | 69 | 6,3% |
| Voluntariado para Todos | 15 | 1,4% |
| Colegio Carmen Fernández Miranda | 71 | 6,5% |
| Colegio M ^a Isabel Zulueta | 15 | 1,4% |
| Ocio | 210 | 19,3% |
| Deporte y Salud | 189 | 17,4% |
| Arte y Cultura | 135 | 12,4% |
| TIC | 47 | 4,3% |
| Intervención (psicológica, logopedia, pedagógica) | 84 | 7,7% |
| FOCUS | 100 | 9,2% |
| Empleo Stela | 126 | 11,6% |
| Serpais | 17 | 1,6% |
| Vida Adulta y Envejecimiento | 9 | 0,8% |
| Javerianas | 1 | 0,1% |

1.2 ¿Sobre qué?

La encuesta realizaba las siguientes preguntas:

1. ¿Eres hombre o mujer?
2. ¿Cuántos años tienes?
3. ¿En qué actividades de la Fundación participas?
4. ¿Te gusta la Fundación?
5. ¿Te gustan las instalaciones?

Las instalaciones son el lugar donde haces las actividades: el edificio de Caídos, 3Olivos o el Colegio María Isabel Zulueta, sus aulas, sus baños, su comedor, su gimnasio...

6. ¿Están limpias las instalaciones?
7. ¿Te gustan las actividades en las que participas? (Ocio, Deporte, Lanzastela, FOCUS, Colegio, TIC, Terapia...)
8. ¿Estás contento con los profesionales?

Los profesionales son las personas que trabajan en Down Madrid: recepcionistas, terapeutas, profesores, monitores...

9. ¿Te llega la información de las actividades y eventos?
Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, las actividades nuevas...
10. ¿Te gustan las actividades y eventos?
Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, la graduación...

11. ¿Tienen en cuenta tu opinión en la Fundación?
12. ¿Recibes ayuda de la Fundación cuando la necesitas?
13. ¿Qué es lo que más te gusta de la Fundación?
14. ¿Qué es lo que menos te gusta de la Fundación?

2. Resultados

2.1 Resultados cuantitativos:

En la encuesta había 9 preguntas en la que los participantes debían contestar Nada, Poco o Mucho. Esta valoración se apoyaba con caras que ayudaban en la opción de respuesta.

Ejemplo de propuesta de respuesta:



A continuación, **informamos sobre los resultados** obtenidos en cada una de las preguntas.

1. ¿Eres hombre o mujer?

Hombres: 275

Mujeres: 223

2. ¿Cuántos años tienes?

Han contestado 498 personas.

Con una media de edad de 28,5 años

El más joven tiene 12 años y el mayor 61 años.

3. ¿En qué actividades de la Fundación participas?

Ver gráfico en el punto 1.1 ¿Cuándo, cómo y a quién?

4. ¿Te gusta la Fundación?

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|-----------|-------------|
| (12) 2,4% | (34) 6,8% | (452) 90,8% |

5. ¿Te gustan las instalaciones?

Las instalaciones son el lugar donde haces las actividades: el edificio de

Caídos, 3Olivos o el Colegio María Isabel Zulueta, sus aulas, sus baños, su comedor, su gimnasio...

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|-----------|-------------|
| (17) 3,4% | (46) 9,2% | (435) 87,3% |

6. ¿Están limpias las instalaciones?

| Nada | Poco | Mucho |
|----------|-----------|-----------|
| (8) 1,6% | (47) 9,4% | (443) 89% |

7. ¿Te gustan las actividades en las que participas? (Ocio, Deporte, Lanzastela, FOCUS, Colegio, TIC, Terapia...)

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|-----------|-------------|
| (13) 2,6% | (29) 5,8% | (456) 91,6% |

8. ¿Estás contento con los profesionales?

Los profesionales son las personas que trabajan en Down Madrid: recepcionistas, terapeutas, profesores, monitores...

| Nada | Poco | Mucho |
|----------|-----------|-------------|
| (7) 1,4% | (26) 5,2% | (465) 93,4% |

9. ¿Te llega la información de las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, las actividades nuevas...

| Nada | Poco | Mucho | Vacías |
|---------------|---------------|----------------|--------|
| (65) 13,3% | (92) 18,9% | (330) 67,8% | (11) |

10. ¿Te gustan las actividades y eventos?

Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, la graduación...

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|------------|-------------|
| (34) 6,8% | (75) 15,1% | (389) 78,1% |

11. ¿Tienen en cuenta tu opinión en la Fundación?

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|------------|-------------|
| (29) 5,8% | (90) 18,1% | (379) 76,1% |

12. ¿Recibes ayuda de la Fundación cuando la necesitas?

| Nada | Poco | Mucho |
|-----------|-----------|-------------|
| (11) 2,2% | (48) 9,6% | (439) 88,2% |

2.2 Resultados cualitativos:

En la encuesta había 2 preguntas en las que se preguntaba de forma abierta acerca de diferentes cuestiones. A continuación, **informamos sobre un resumen de los resultados** obtenidos en cada una de estas preguntas.

13. ¿Qué es lo que más te gusta de la Fundación?

Debido al gran número de respuestas (han respondido 498 personas a esta pregunta) a continuación exponemos los temas o comentarios que han contestado en mayor número.

- En general las actividades y las clases
- Estar con los compañeros, relacionarme, conocer gente nueva
- Las salidas fuera de la sede
- El edificio, el espacio
- Los eventos
- Los voluntarios
- La forma en la que te ayudan, cómo te explican las cosas
- Aprender cosas nuevas.

14. ¿Qué es lo que menos te gusta de la Fundación?

Debido al gran número de respuestas (han respondido 498 personas a esta pregunta) a continuación exponemos los temas o comentarios que han contestado en mayor número o que hemos pensado que es positivo conocer para buscar posibles soluciones.

- La comida
- Echan de menos más material deportivo en el patio
- Que no haya salido grupo de Comunicación por falta de compañeros
- Las actividades de visita a museos en ocio
- Que se repitan actividades de ocio
- La gente que se va de la Fundación

- La mascarilla
- Que se haya despedido profesionales
- En ocasiones escasa información
- Que el equipo de baloncesto tenga patrocinador y el de fútbol, no
- No poder tener más contacto con los compañeros este año (como consecuencia del COVID)
- Madrugar
- Que cueste encontrar trabajo
- Los conflictos entre compañeros
- Me gustaría que la Fundación tuviera un programa de intercambio
- No haber podido competir (deporte) por culpa del COVID

3. Conclusiones.

Este año es el segundo que realizamos la encuesta de forma telemática, con la herramienta de Microsoft Forms. En general lo valoramos como positivo ya que facilita la gestión de los resultados y además nos ayuda a que los participantes incorporen y practiquen el manejo de la tecnología.

En cuanto al número de encuestas contestada (498 encuestas) consideramos que es un número suficientemente representativo que nos permite una adecuada validez y fiabilidad de los resultados. El número de encuestas contestadas es un 16% mayor al del curso pasado (426) y un 58% mayor al de hace dos cursos (314).

En cuanto a los resultados, los datos cuantitativos reflejan en general un buen nivel de satisfacción. El promedio de las respuestas arroja los siguientes resultados:

- 4,4% de las personas han contestado "Nada" (la peor valoración)
- 10,9% "poco" (puntuación intermedia)
- 84,7% Mucho (la mejor puntuación)

La pregunta en la que encontramos un mayor porcentaje de personas que han contestado "mucho" (mayor puntuación) es en la pregunta: *¿Estás contento con los profesionales?* Ha sido el 93,4% de las personas. La siguiente pregunta con mayor porcentaje de "mucho", es *¿Te gustan las actividades en las que participas?* con un 91,6% de personas.

En relación a las preguntas peor valoradas, encontramos la pregunta: *¿Te llega la información de las actividades y eventos?* El 13,3% de los participantes han contestado que "Nada" (puntuación más baja). La siguiente pregunta peor valorada es la de *¿Te gustan las actividades y eventos? Por ejemplo: la carrera, el concurso de pintura, la graduación...* un 6,8% han contestado que "Nada".

En cuanto a los resultados de las preguntas cualitativas, tenemos un gran número de sugerencias y aportaciones. En general podemos concluir que hay un adecuado nivel de satisfacción con Down Madrid. Siendo actividades, estar con los compañeros, relacionarse, conocer gente nueva, salidas fuera de la sede, los edificios, los eventos, los voluntarios y la forma de apoyar, los aspectos que destacan más positivamente.

En relación a las cosas que menos les gustan, encontramos la comida, demandan más material deportivo, más cambio y diversidad en las propuestas de actividades, los despidos de profesionales, escasa información, poder tener más contacto con compañeros, dificultad para encontrar trabajo y los conflictos entre compañeros

