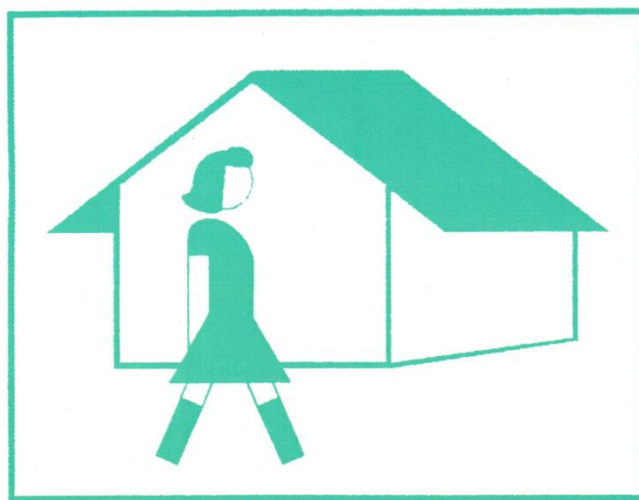


# anidrom

## Asistencia a Domicilio



**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
2012**



## **INTRODUCCIÓN**

En toda empresa sus servicios poseen unas características que lo diferencian de las demás y que están bajo el control de la empresa; Por el contrario, las necesidades y expectativas de los/as clientes-usuarios/as dependen exclusivamente de ellos/as.

Y por esta razón, la Calidad se define como el grado en que las características inherentes de los servicios cumplen con las expectativas y necesidades de los clientes o personas usuarias.

Para mejorar la calidad se debe conocer el grado de satisfacción entre la calidad requerida (lo que las personas usuarias entienden como indispensable) y la calidad esperada (Lo que las personas usuarias desean como complemento); además sería conveniente investigar sobre la calidad esperada ( lo que la persona usuaria querría recibir si se le ofreciera) con el fin de ampliar y mejorar la cartera de servicios ofertados.

Para el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a la calidad del servicio (requerida y esperada) se pueden establecer dos métodos:

- Medir objetivamente el grado de cumplimiento de las especificaciones de cada servicio básico.
- Preguntar a las personas usuarias ( mediante encuestas y/o entrevistas)

Este informe, se basa en una encuesta de satisfacción que se le entrego a las personas usuarias de nuestro servicio, para conocer su grado de satisfacción con el servicio en general y el grado de cumplimiento percibido en cuanto a la realización de los servicios básicos (cumplimiento de horarios, mantenimiento de la higiene de la vivienda, cumplimiento de tareas contratadas...) por parte de las auxiliares.

Se Pasaron las encuestas a 12 personas usuarias del servicio, dejándoselas en su domicilio para que las cubrieran de manera anónima. As encuestas fueron recogidas con posterioridad por las auxiliares y entregadas para su análisis.

A continuación se resumen los resultados obtenidos.



**RESULTADOS:**

**CON RESPECTO A LAS PROFESIONALES DEL SERVICIO**

- Grado de cumplimiento de horarios por parte de las auxiliares:  
(0= no se cumplen nada; 5 se cumplen totalmente)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
Aux. 1					1	10	54	55
Aux. 2					1	7	39	40
Aux. 3					2	7	43	45
Aux. 4					1	4	24	25
Aux. 5						4	15	15

Tabla 1. Elaboración propia. Abril 2012

- Grado de cumplimiento de las tareas contratadas:  
(0= no se cumplen nada; 5 se cumplen totalmente)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
Aux. 1					1	10	54	55
Aux. 2					1	6	34	35
Aux. 3					1	8	44	45
Aux. 4						5	25	25
Aux. 5						3	15	15

Tabla 2. Elaboración propia. Abril 2012

- Mantenimiento de la higiene de la vivienda:  
(0= malísimo; 5 óptimo)

AUXILIAR	0	1	2	3	4	5	TOTAL auxiliar	TOTAL
Aux. 1					1	8	44	45
Aux. 2					1	4	24	25
Aux. 3					1	6	34	35
Aux. 4					1	4	24	25
Aux. 5						3	15	15

Tabla 3. Elaboración propia. Abril 2012

\* Una de las personas NS/NC por no tener esta tarea contratada



Al analizar las tablas anteriores, debe tenerse en cuenta, para ajustarse a la realidad, que las auxiliares con menor puntuación atienden menos servicios, por lo que la puntuación obtenida debe analizarse relativamente a los domicilios atendidos (ya sea como profesional responsable o corresponsable). Teniendo esto en cuenta, hay que decir, en primer lugar, que ninguna de ellas obtuvo una puntuación menor de 4, por lo que cabe concluir que todas se encuentran en una valoración de satisfecho/muy satisfecho con relación al desempeño de su trabajo.

Es significativo que todas las auxiliares se encuentran en un baremo entre 97% - 100% en el cumplimiento de horarios, tareas y mantenimiento de la higiene de la vivienda, tal y como se puede comprobar, en los datos desagregados por auxiliar en % relativos a los domicilios atendidos, que se refieren a continuación



Gráfico 1. Elaboración propia. Abril 2012



Gráfico 2. Elaboración propia. Abril 2012



Gráfico 3. Elaboración propia. Abril 2012\*

\*Los porcentajes bajan, dado que en uno de los domicilios esta tarea no está contratada



**CON RESPECTO AL SERVICIO**

- Grado de cumplimiento de horarios por parte de las auxiliares:  
(0= no se cumplen nada; 5 se cumplen totalmente)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabla 4. Elaboración propia. Abril 2012

- Grado de cumplimiento de las tareas contratadas:  
(0= no se cumplen nada; 5 se cumplen totalmente)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				3	9	57/60

Tabla 5. Elaboración propia. Abril 2012

- Mantenimiento de la higiene de la vivienda:  
(0= malísimo; 5 óptimo)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabla 6. Elaboración propia. Abril 2012

\* Una de las personas NS/NC por no tener esta tarea contratada

- Nivel de satisfacción general con el servicio:  
(0= nada satisfecho; 5 muy satisfecho)

0	1	2	3	4	5	TOTAL
				2	10	58/60

Tabla 7. Elaboración propia. Abril 2012

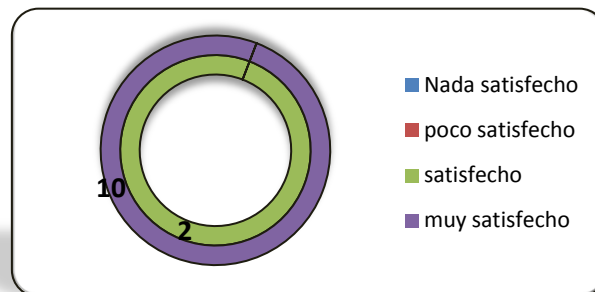


Gráfico 4. Elaboración propia. Abril 2012

- Observaciones: (En este espacio se puede escribir sus sugerencias de mejora en cuanto a los servicios y/o las trabajadoras)

Una de las personas usuarias agradece explícitamente el servicio

Si analizamos estos resultados, podemos concluir, con respecto al servicio, que el 97% del total de las personas usuarias encuestadas están muy satisfechas con el servicio considerando óptimo el cumplimiento de horarios y tareas; El 3% restante se encuentran satisfechas y consideran muy bueno el cumplimiento de horarios y tareas contratadas.

Ninguna de las personas encuestadas está poco o nada satisfecha.

La valoración final es muy positiva pero si tenemos en cuenta que lo que se pretende es un trabajo que cumpla con los criterios de calidad, tenemos que incluir aspectos de mejora del servicio y por lo tanto deberemos incluir, ( en áreas de poder trazar un plan ajustado para conseguirlo) datos cualitativos que aún no fueron analizados y también la valoración por parte de las profesionales que realizan los servicios: obstáculos, dificultades, puntos fuertes... A continuación, y a modo de anexo, se incluye el resumen del análisis DAFO realizada por el equipo de trabajo (Auxiliares, dirección e coordinación).



## ANÁLISIS D.A.F.O DE ANIDROM

(Dirección, coordinación y auxiliares)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilidad y el compromiso de la dirección</li> <li>• Servicio profesional</li> <li>• Servicio personalizado</li> <li>• Seriedad</li> <li>• Acercamiento de la información: admón., medios sanitarios...</li> <li>• Equipo coordinado del trabajo</li> <li>• Compromiso con el buen hacer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excesivas confianzas dos/as clientes</li> <li>• No saber decir no</li> <li>• Dificultad en diferenciar profesional-personal</li> <li>• Trabajar dentro de un entorno familiar, muchas veces intrusivo.</li> <li>• Falta de espacios conjuntos de trabajo en equipo.</li> <li>• Falta de personal suplente y falta de concienciación de las trabajadoras en la sobrecarga de trabajo.</li> </ul>
AMEAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala situación económica actual</li> <li>• Competencia desleal</li> <li>• Concentración de trabajo en épocas concretas.</li> <li>• Ley de dependencia:</li> <li>• Burocratización del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestigio del trabajo realizado</li> <li>• Boca a boca de los/as clientes</li> <li>• Ley de dependencia</li> <li>• Ampliación del abanico de posibilidades</li> <li>• Trabajo en calidad</li> <li>• <b>Los clientes</b></li> </ul>

Y, además se resalta la:

- Importancia a la creatividad y a la innovación para **aportar valor** en el trabajo de la empresa.
- Importancia de la pasión, compromiso y creatividad por parte de los profesionales.