

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL ALBERGUE MUNICIPAL DE ZARAGOZA

## Informe de resultados





## **Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal. Informe de resultados.**

Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

Oficina Técnica de Planificación y Programación de Políticas Sociales.

Servicio de Servicios Sociales Especializados.

Ayuntamiento de Zaragoza.

Noviembre, 2023



# Índice

---

<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>6</b>
Ficha técnica.....	6
Cuestionario.....	6
Recogida y análisis de la información.....	7
<b>Perfil de las personas encuestadas.....</b>	<b>8</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>10</b>
Valoración de la atención recibida.....	10
Valoración del funcionamiento.....	11
Valoración de las instalaciones.....	12
Valoración de los servicios.....	13
Conocimiento de las herramientas de participación.....	14
Satisfacción global.....	15
Sugerencias y propuestas de mejora.....	17
<b>Conclusiones.....</b>	<b>19</b>
<b>Anexo: Cuestionario.....</b>	<b>21</b>

## 1. Introducción

---

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Zaragoza tiene como finalidad potenciar la cultura de la calidad y la centralidad de las personas en los servicios sociales.

Entre sus ámbitos estratégicos de actuación, se encuentra:

- La calidad y mejora continua de los servicios sociales.
- La participación como elemento fundamental que garantice unos servicios sociales de calidad a través de la voz a las entidades y de la ciudadanía, profundizando en la participación de las personas usuarias, no sólo en los procesos sino también en el diseño y funcionamiento mismo de los servicios sociales.

En esta línea, una de las iniciativas desarrolladas desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas es la realización de estudios de satisfacción de las personas usuarias dirigidos a conocer la opinión de la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios sociales.

En el marco de la Comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social, se considera oportuno la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal (finalización de la vigencia del Primer Plan Municipal de Personas sin Hogar, elaboración de un nuevo Reglamento Interno del Albergue Municipal, elaboración del Segundo Plan Social de Primera Oportunidad, etc.).

## 2. Objetivos

---

### 2.1. Objetivo general

- Conocer la satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

### 2.2. Objetivos específicos

- Analizar la calidad de servicio percibida en el Albergue Municipal.
- Identificar los aspectos del Albergue Municipal susceptibles de mejora en opinión de las personas usuarias.
- Garantizar la participación de las personas usuarias en la prestación de servicios.
- Fomentar la mejora continua del sistema de servicios sociales.



## 3. Metodología

---

### 3.1. Ficha técnica

<b>METODOLOGÍA</b>	Encuesta presencial, cara a cara, asistida por dispositivo móvil electrónico, (CAPI) en las instalaciones del Albergue de Zaragoza.
<b>UNIVERSO</b>	Personas usuarias del Programa de Alojamiento del Albergue. (en 2019, 1.685 personas en habitaciones ordinarias).
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Aleatorio simple.
<b>MUESTRA</b>	316 encuestas válidas.
<b>ERROR MUESTRAL</b>	Error muestral máximo de $\pm 4,97$ , considerando un nivel de confianza del 95,5%.
<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	Del 23 de enero al de 5 de abril de 2023. Realizado por High Remark.

### 3.2. Cuestionario

- Elaborado por la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Políticas Sociales.
- Los aspectos incorporados en el cuestionario toman como referencia el Modelo Servqual, uno de los modelo más utilizado para medir la calidad de un servicio.
- El cuestionario incluye 5 dimensiones clave de los servicios en torno a las cuales se configuran las expectativas y satisfacción de la personas usuarias:
  - Elementos tangibles
  - Empatía
  - Capacidad de respuesta
  - Seguridad
  - Fiabilidad
- Se añaden las dimensiones “Cartera de servicios”, “Participación” y “Propuestas de mejora”

### 3.3. Recogida y análisis de la información



La recogida de información se ha realizado a través de encuestas presenciales en las instalaciones del Albergue Municipal



Se considera Persona Usuaría del Programa de Alojamiento aquella que ha pernoctado, al menos, dos noches, en alguno de los siguientes espacios del Albergue: a) Habitaciones ordinarias; b) Casa abierta; c) Módulos de Inserción; d) Módulos Familiares; e) Espacios de Emergencias.



Se realizó una prueba piloto para garantizar la calidad y validez del cuestionario (Pretest).



El trabajo de campo se realizó en los meses de enero a abril, los lunes y viernes de cada semana para asegurar la rotación de personas usuarias.



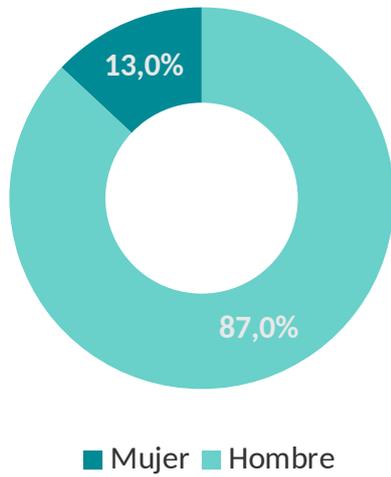
Participación voluntaria y anónima.



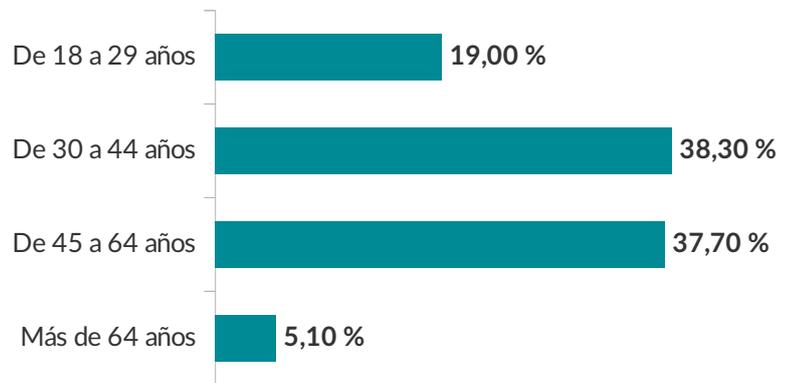
Tras la obtención de la información se ha procedido a depurar, revisar y validar los resultados para detectar y corregir errores relacionados con la correcta cumplimentación y consistencia de la encuesta.

## 4. Perfil de las personas encuestadas

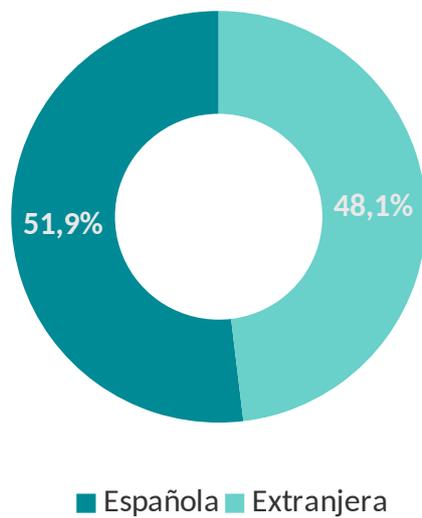
### 4.1. Sexo



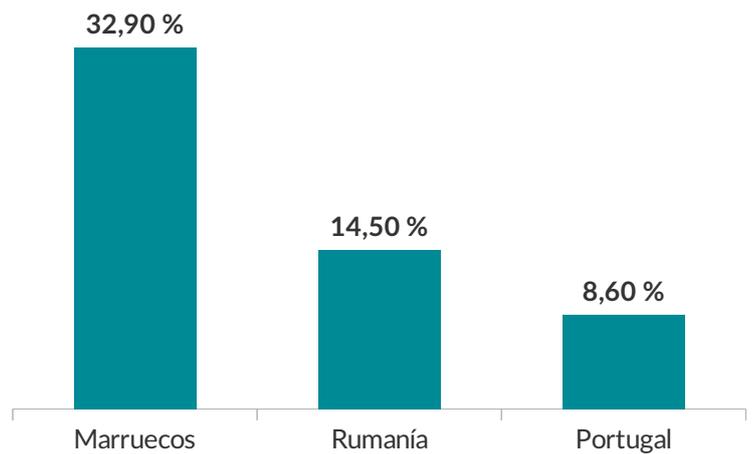
### 4.2. Edad



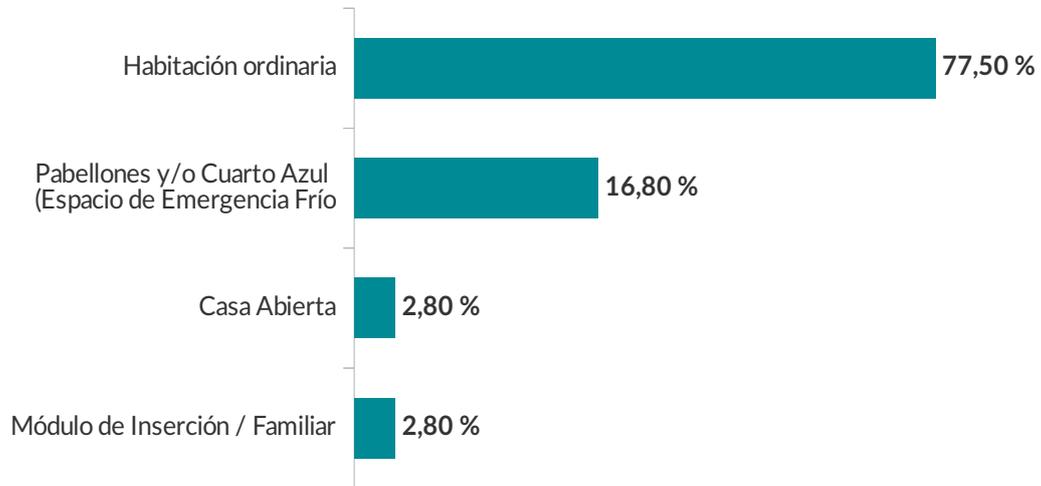
### 4.3. Nacionalidad



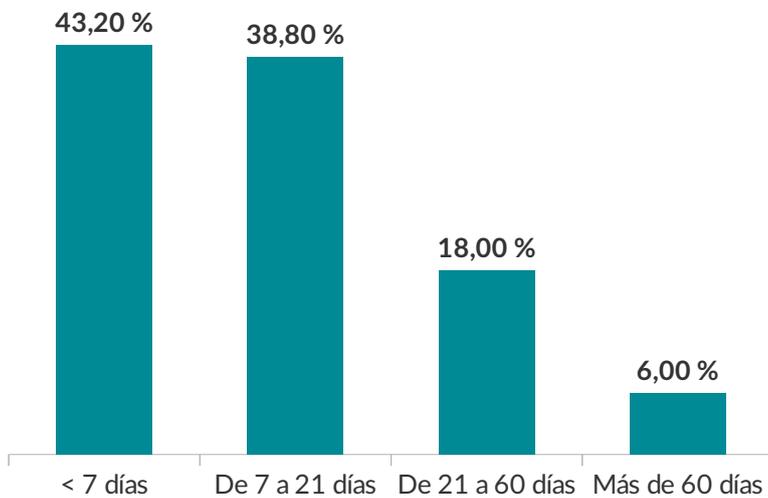
### 4.4. Países más representados



#### 4.5. Espacio de alojamiento



#### 4.6. Tiempo de estancia



**52,5%**  
**PRIMERA VEZ**  
 que se aloja en el Albergue

## 5. Resultados

### 5.1. Valoración de la atención recibida

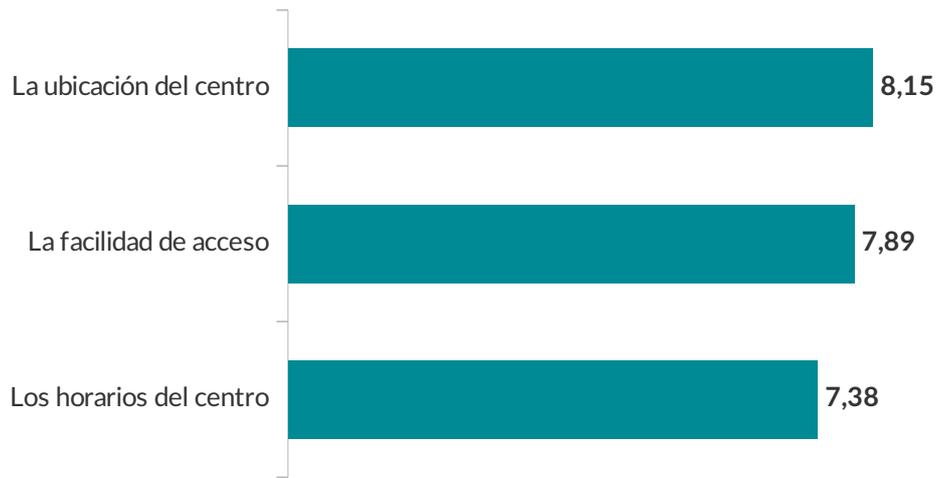
En relación a la atención recibida por parte del personal del Albergue, los elementos más valorados por las personas usuarias son los relativos a la seguridad (*profesionalidad*, con un 7,31), la empatía (*amabilidad y trato*, con un 7,23) y la capacidad de respuesta (*interés mostrado*, con 7,12). No existen diferencias significativas entre mujeres y hombres, aunque sí se observa que, a medida que aumenta la edad de la persona encuestada, aumenta la satisfacción con la atención recibida.



		La capacidad de los/as profesionales de comprender su situación	La confianza (seguridad) que el personal le trasmite	La información que le proporcionaron	El interés mostrado por los y las profesionales	El trato y amabilidad del personal	La profesionalidad del personal
<b>TOTAL</b>		6,66	6,93	7,05	7,12	7,23	7,31
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	6,93	7,30	7,25	7,10	7,10	7,28
	<b>Hombre</b>	6,63	6,91	7,04	7,13	7,25	7,32
<b>Edad</b>	<b>De 18 a 29 años</b>	5,25	6,24	6,05	6,50	6,54	6,64
	<b>De 30 a 44 años</b>	6,55	7,03	7,12	7,01	7,10	7,28
	<b>De 45 a 64 años</b>	7,39	7,08	7,39	7,44	7,59	7,58
	<b>Más de 64 años</b>	7,31	7,56	7,69	7,93	8,07	8,07

## 5.2. Valoración del funcionamiento

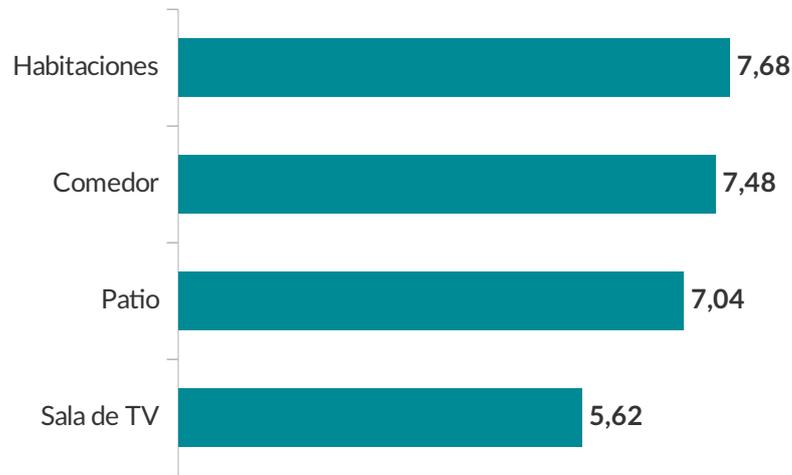
La ubicación del centro y el acceso al mismo, son dos de los elementos mejor valorados por las personas usuarias del Albergue. En concreto, la satisfacción media asciende a 8,15 y 7,89, respectivamente. Por su parte, los horarios del centro se valoran con un 7,38. No existen diferencias significativas entre la valoración que realizan mujeres y hombre. La satisfacción es mayor en los grupos de más edad.



		La ubicación del centro	La facilidad de acceso	Los horarios del centro
<b>TOTAL</b>		8,15	7,89	7,38
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	8,14	8,30	7,38
	<b>Hombre</b>	8,18	7,83	7,37
<b>Edad</b>	<b>De 18 a 29 años</b>	8,00	7,50	7,16
	<b>De 30 a 44 años</b>	7,94	7,79	7,20
	<b>De 45 a 64 años</b>	8,42	8,06	7,57
	<b>Más de 64 años</b>	8,25	8,86	8,06

### 5.3. Valoración de las instalaciones

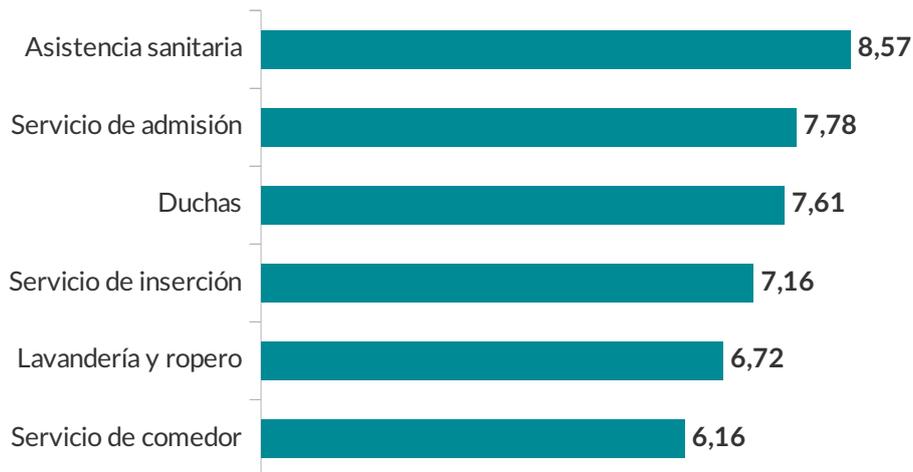
En relación a las instalaciones del Albergue, las habitaciones y el comedor son los espacios más valorados, con un 7,68 y 7,48, respectivamente. Por su parte, la satisfacción con el patio es de un 7 sobre 10, siendo menor por parte de las mujeres. Finalmente, la sala de TV recibe la peor puntuación de todos los elementos por los que se ha preguntado: 5,62. El grupo de edad de 45 a 64 años es el que muestra mayor satisfacción con los cuatro espacios valorados.



		Habitaciones	Comedor	Patio	Sala de TV
<b>TOTAL</b>		7,68	7,65	7,04	5,62
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	7,85	7,45	6,44	5,22
	<b>Hombre</b>	7,64	7,67	7,13	5,67
<b>Edad</b>	<b>De 18 a 29 años</b>	7,51	7,45	7,10	5,30
	<b>De 30 a 44 años</b>	7,45	7,60	6,89	5,72
	<b>De 45 a 64 años</b>	7,95	7,93	7,13	7,67
	<b>Más de 64 años</b>	7,81	7,56	7,12	5,68

## 5.4. Valoración de los servicios

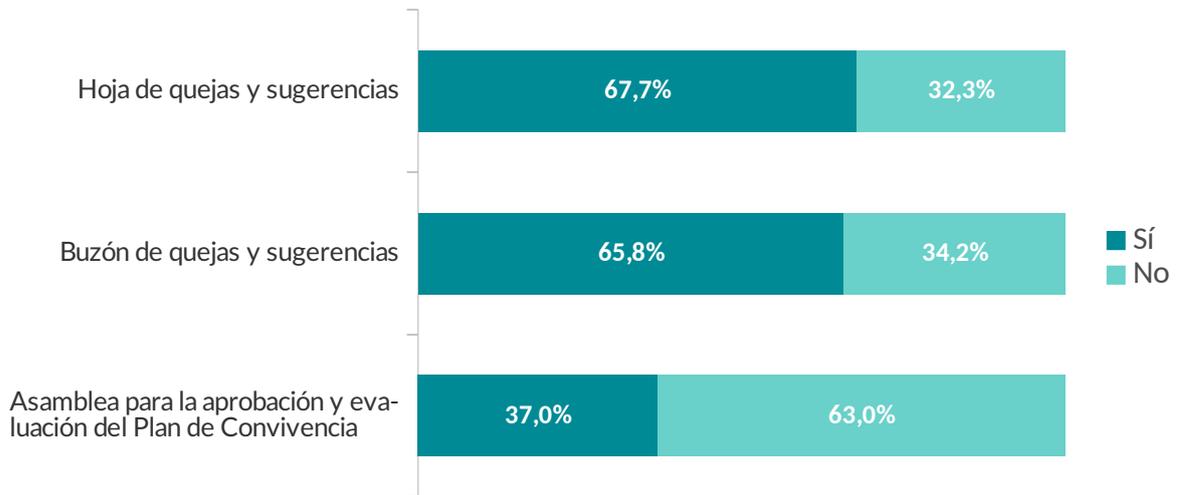
El Albergue presta distintos servicios a las personas que se alojan. De ellos, destaca la alta valoración de la asistencia sanitaria, que recibe un 8,57. De otro lado, el servicio de lavandería y ropero así como el servicio de comer, son los que obtienen peor puntuación, por debajo de 7. La satisfacción con los servicios se incrementa a medida que aumenta la edad.



		Asistencia sanitaria	Servicio de Admisión	Duchas	Servicio de Inserción	Lavandería y Ropero	Servicio de Comedor
<b>TOTAL</b>		8,57	7,78	7,61	7,16	6,72	6,16
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	8,68	7,73	7,85	7,60	6,35	5,80
	<b>Hombre</b>	8,54	7,83	7,60	7,10	6,78	6,21
<b>Edad</b>	<b>De 18 a 29 años</b>	8,10	7,18	7,45	6,15	6,11	6,40
	<b>De 30 a 44 años</b>	8,42	7,80	7,72	7,23	6,90	6,01
	<b>De 45 a 64 años</b>	8,91	7,99	7,51	7,41	6,75	6,06
	<b>Más de 64 años</b>	8,80	8,25	8,12	7,62	7,12	6,93

## 5.5. Conocimiento de las herramientas de participación

En cuanto a los cauces y herramientas de participación existentes en el Albergue Municipal, dos de cada tres personas usuarias afirman conocer las hojas de quejas y sugerencias así como el buzón. En cambio, la Asamblea es conocida solo por el 37% de usuarios/as. Uno de cada cuatro personas usuarias no conoce ninguna de las herramientas de participación.

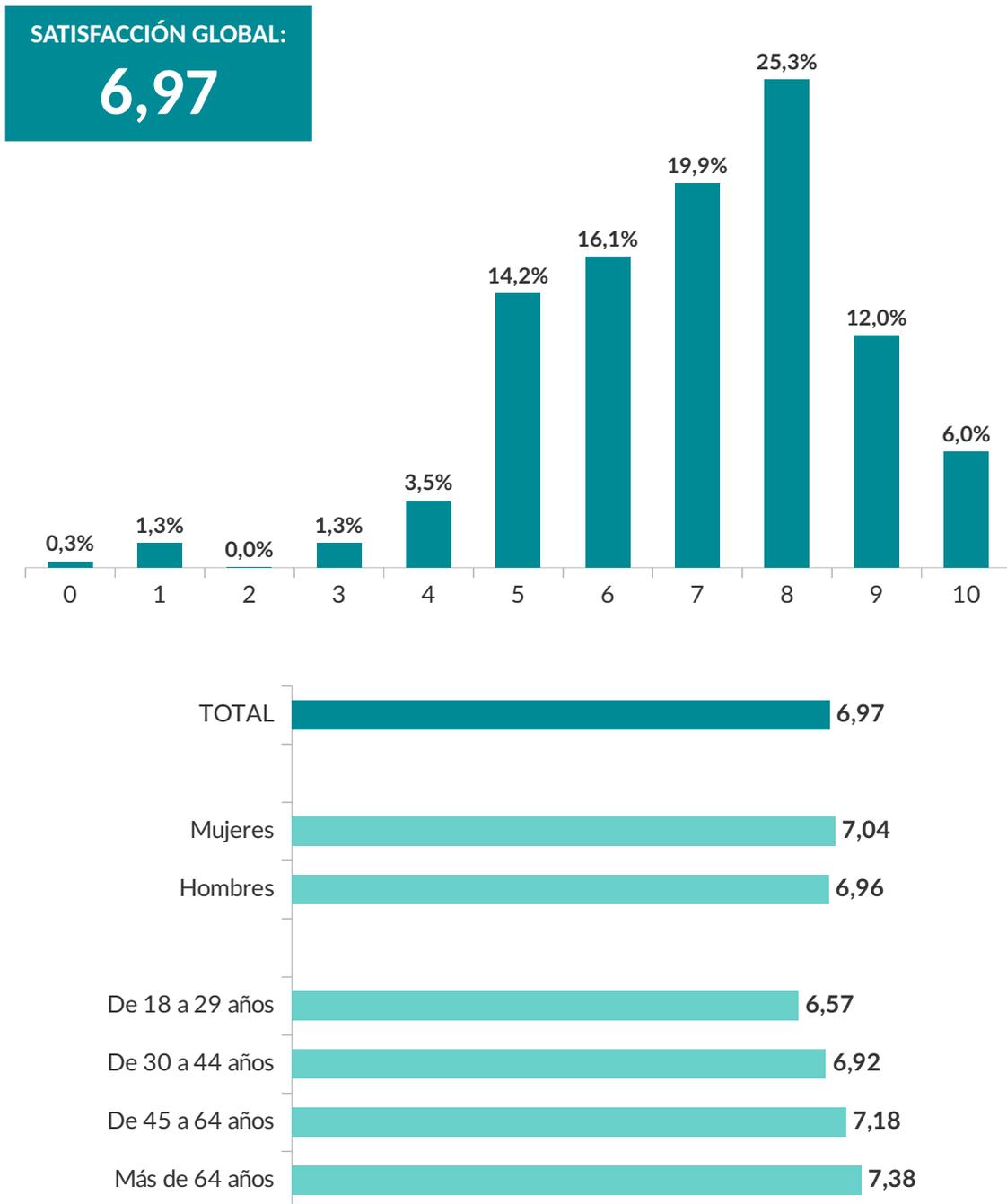


El 23% de las personas usuarias no conoce ninguna herramienta de participación

		SÍ CONOCE Hoja de quejas y sugerencias	SÍ CONOCE Buzón de quejas y sugerencias	SÍ CONOCE Asamblea Plan de Convivencia	NO CONOCE Ninguna herramienta de participación
<b>TOTAL</b>		67,7%	65,8%	37,0%	23,10 %
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	68,3%	65,9%	31,7%	17,10 %
	<b>Hombre</b>	67,6%	65,8%	37,8%	24,00 %
<b>Edad</b>	<b>De 18 a 29 años</b>	53,3%	50,0%	33,3%	40,00 %
	<b>De 30 a 44 años</b>	70,3%	67,8%	39,7%	19,80 %
	<b>De 45 a 64 años</b>	68,9%	68,1%	35,3%	20,20 %
	<b>Más de 64 años</b>	93,8%	93,8%	43,8%	6,30 %

## 5.6. Satisfacción global

La satisfacción global de las personas usuarias del Albergue Municipal es de 6,97. Más del 40% de las personas usuarias valoran con un 8 o más su experiencia en el Albergue. El nivel de satisfacción es similar entre hombres y mujeres. Se observa que la satisfacción se incrementa a medida que lo hace la edad.

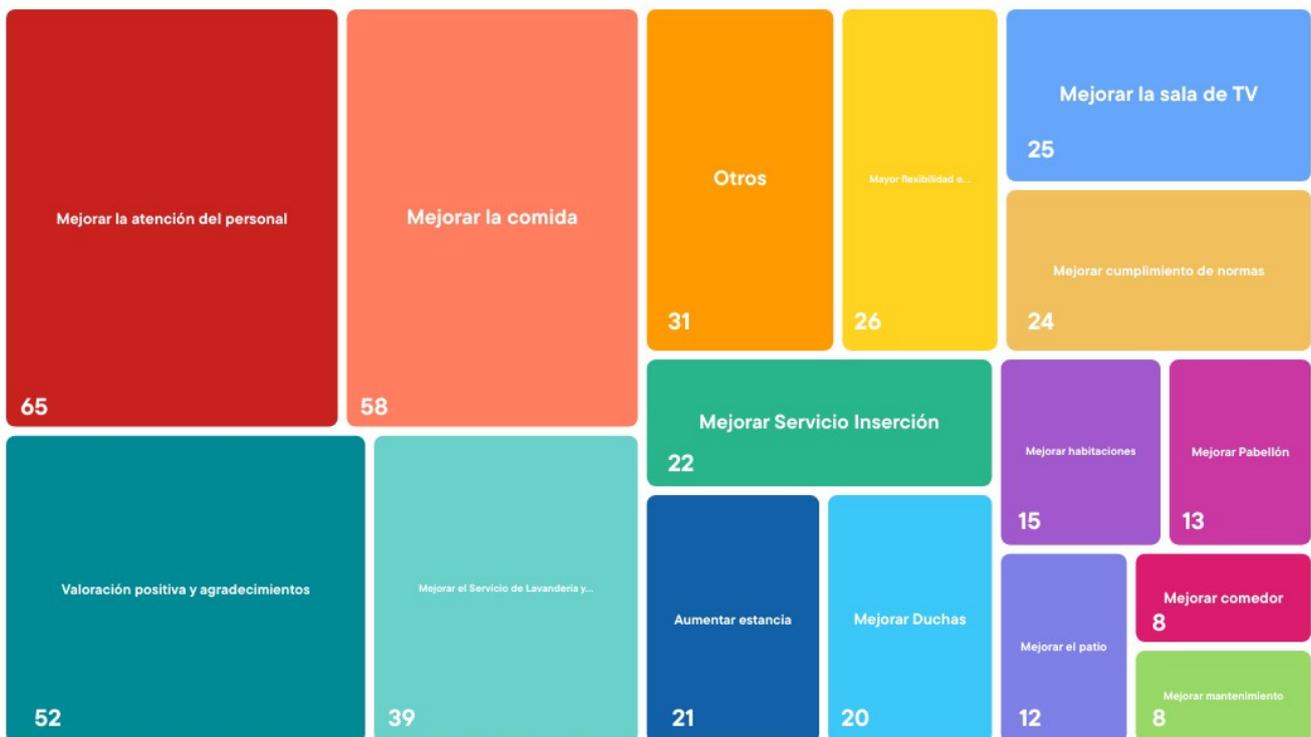


## 5.7. Sugerencias y propuestas de mejora

El cuestionario incluía una pregunta abierta para recopilar propuestas de mejora y/o mejoras (P15: *¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora del Albergue Municipal?*).

Esta pregunta fue respondida por un total de 187 personas encuestadas. Algunas de estas personas dieron una respuesta múltiple a esta pregunta, comentando aspectos relativos a distintas temáticas.

El gráfico que sigue muestra el número de comentarios realizados por categoría.



- **Mejorar la atención del personal: 65 comentarios**

Más empatía y amabilidad, proporcionar más información, mejor comprensión de la situación de las personas usuarias, atención más personalizada.

- **Mejorar la comida: 58 comentarios**

Más cantidad, más variedad, cumplimiento de menús, menús adaptados.

- **Valoración positiva y agradecimiento: 52 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Lavandería y Ropero: 39 comentarios**

Mejorar el funcionamiento de las lavadoras y secadoras, mayor cantidad de ropa y ropa más adecuada.



- **Mayor flexibilidad en los horarios: 26 comentarios**

Mayor flexibilidad en el horario para levantarse y para la entrada por la noche, ampliar los horarios de comidas y cenas, posibilidad de estar más tiempo en las habitaciones.

- **Mejorar la sala de TV: 25 comentarios**

Mejorar el funcionamiento y el control, realizar turnos para facilitar su uso por más personas, ampliar el tamaño de la sala

- **Mejorar el cumplimiento de las normas: 24 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Inserción Social: 22 comentarios**

Incrementar la oferta de formación, más apoyo para la búsqueda de empleo, facilitar el acceso a viviendas sociales o habitaciones en pisos compartidos, apoyo en la realización de trámites.

- **Aumentar los tiempos de estancia: 21 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Duchas: 20 comentarios**

Mejorar el mantenimiento, más productos de ducha e higiene, incorporar colgadores o armarios para dejar la ropa, uso de chanclas.

- **Mejorar las habitaciones: 15 comentarios**

Aumentar la seguridad, mejorar el aislamiento, reducir el ruido.

- **Mejorar los pabellones: 13 comentarios**

Aumentar de tamaño, mejorar la instalación, cumplimiento de normas de higiene por parte de personas usuarias.

- **Mejorar el patio: 12 comentarios**

Ampliar tamaño, instalar más fuentes de agua, mejorar el ambiente.

- **Mejorar las instalaciones del comedor: 8 comentarios**

Aumentar el tamaño

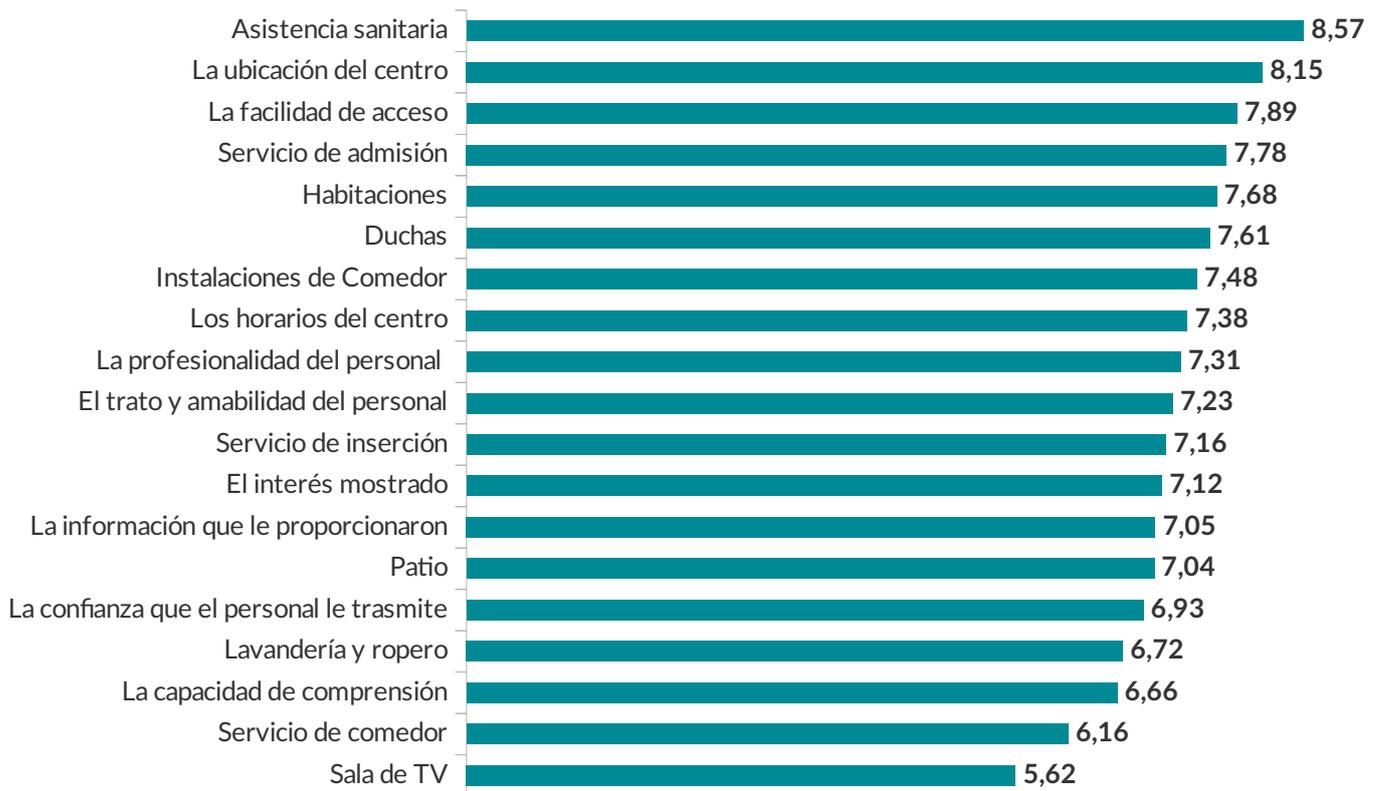
- **Mejorar el mantenimiento de las instalaciones: 8 comentarios**

- **Otros: 31 comentarios**

Mejorar el ambiente, aumentar la seguridad, opiniones diversas sobre la ubicación, etc.

## 6. Conclusiones

- La satisfacción global de las personas usuarias del Albergue Municipal es de 7 sobre 10.
- El Servicio de Asistencia Sanitaria prestado por el Albergue y su ubicación son los elementos más valorados, con una satisfacción media superior a 8 (8,57 y 8,15, respectivamente).
- La Sala de TV y el Servicio de Comedor son los aspectos peor valorados, con una satisfacción media inferior a 6,5 (5,62 y 6,16, respectivamente).
- En general, no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de mujeres y hombres.
- En casi la totalidad de los ítems, la satisfacción aumenta a medida que lo hace la edad.
- Tres de cada cuatro personas usuarias del Albergue conoce alguna de las herramientas o cauces de participación existentes.





## Anexo: Cuestionario

### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL ALBERGUE MUNICIPAL**

#### **PRESENTACIÓN**

Buenos días/tardes:

Mi nombre es (<nombre del encuestador/a>). Estamos realizando una encuesta para el Ayuntamiento de Zaragoza con el propósito de conocer la opinión de las personas que se encuentran alojadas en el Albergue Municipal.

La encuesta es anónima y la información proporcionada estará sujeta a las leyes de secreto estadístico<sup>1</sup> y de protección de datos<sup>2</sup>.

¿Sería tan amable de colaborar contestando a unas breves preguntas? Serán solo unos minutos.

Muchas gracias

#### **BLOQUE 1: USO DEL SERVICIO**

##### **P.1. ¿Se encuentra usted alojado/a en el Albergue?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

 → Finalizar encuesta

##### **P.2. ¿Podría decirme aproximadamente cuántos días lleva usted alojado/a en el Albergue?**

Número de días

Si P.2 < 2 → Finalizar encuesta

##### **P.3. ¿En qué espacio del Albergue está alojado/a?**

Habitación ordinaria	<input type="checkbox"/>
Pabellones y/o Cuarto Azul (Espacio de Emergencia Frío)	<input type="checkbox"/>
Casa Abierta	<input type="checkbox"/>
Módulo de Inserción/ Familiar	<input type="checkbox"/>

##### **P.4. ¿Había estado usted alojado/a en el Albergue en otras ocasiones?**

Sí, ya había estado en otras ocasiones	<input type="checkbox"/>
No, es la primera vez que estoy alojado/a	<input type="checkbox"/>

1 Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública

2 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales



**BLOQUE 2: VALORACIÓN ELEMENTOS ALBERGUE**

**P.5. A continuación, le voy a preguntar sobre algunos aspectos de la atención recibida por el personal del Albergue. Por favor, valore en una escala de 0 de 10, donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Totalmente satisfecho/a”.**

	0= Nada satisfecho/a											NS/ NC
	Totalmente satisfecho/a=10											
El trato y amabilidad del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El interés mostrado por los y las profesionales	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La profesionalidad del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La confianza (seguridad) que el personal le trasmite	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La información que le proporcionaron (normas de funcionamiento del albergue, servicios, recursos...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La capacidad de los y las profesionales de comprender su situación y sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.6. Ahora, le voy a preguntar sobre distintos aspectos del funcionamiento y las instalaciones del Albergue. Por favor, valore en una escala de 0 de 10 cada uno de ellos, donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Totalmente satisfecho/a”.**

	0= Nada satisfecho/a											NS/ NC
	Totalmente satisfecho/a=10											
La ubicación del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
La facilidad de acceso	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Los horarios del centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El estado en que se encuentran las habitaciones (aparición, comodidad)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



El estado del comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El estado del patio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
El estado de la sala de TV	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**BLOQUE 3: VALORACIÓN SERVICIOS ALBERGUE**

**P.7. Indique su grado de satisfacción con los siguientes servicios proporcionados por el Albergue, en una escala de 0 de 10 cada uno de ellos, donde 0 es “Nada satisfecho/a” y 10 “Totalmente satisfecho/a”.**

	0= Nada satisfecho/a											Totalmente satisfecho/a=10											NS/NC
Servicio de admisión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Servicio de comedor	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Duchas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Lavandería y ropero	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
Asistencia sanitaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**P.8. ¿Ha sido usted atendido por uno/a Trabajador/a Social del Albergue?**

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

*Si P.8= Sí → Pasar a P.9*

*Si P.8= No → Pasar a P.10*

**P.9. En una escala de 0 a 10, donde 0 significa “Nada de acuerdo” y 10 “totalmente de acuerdo”, ¿Cómo valoras la atención reciba por el/la trabajador/a social?**

	0= Nada satisfecho/a											Totalmente satisfecho/a=10											NS/NC
Satisfacción Servicio inserción	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99



#### **BLOQUE 4: PARTICIPACIÓN**

**P.10. ¿Conoce usted las siguientes formas para participar en el funcionamiento del Albergue Municipal?**

	Sí	No
Buzón de quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoja de quejas y sugerencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asamblea para la aprobación y evaluación del Plan de Convivencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras formas:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### **BLOQUE 5: VALORACIÓN GLOBAL**

**P.11. En general y teniendo en cuenta toda su experiencia como persona alojada en el Albergue, ¿cuál es su grado de satisfacción global?**

	0= Nada satisfecho/a											Totalmente satisfecho/a=10	NS/NC
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Satisfacción global													99

#### **BLOQUE 6: PERFIL ENTREVISTADO/A**

Para terminar, le voy a realizar unas preguntas de clasificación.

**P.12. ¿Puede decirme su edad?**

**P.13. Sexo**

Hombre	<input type="checkbox"/>
Mujer	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

**P.14. ¿Qué nacionalidad tiene?**

Española	<input type="checkbox"/>
Extranjera	<input type="checkbox"/> <i>(Especificar nacionalidad)</i>
Ambas	<input type="checkbox"/>



## **BLOQUE 7: PROPUESTAS DE MEJORA Y SUGERENCIAS**

**P.15. ¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora del Albergue Municipal**

Muchas gracias por su colaboración.

Promoción  
de Derechos  
y Deberes

Calidad  
Ética y Buenas  
Prácticas

Atención  
Ciudadanía

Participación



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO