



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS

Elaborado por 

Septiembre 2015

INDICE

Indice	Pág 1
1.- Metodología	Pág 2
1.A.- Segmentación de base de datos	Pág 2
1.B.- Definición de cuestionarios	Pág 4
2.- Valoración de la satisfacción en términos generales	Pág 6
3.- Valoración de aspectos concretos que inciden en la satisfacción	Pág 11
3.A.- Asociados a la definición del servicio	Pág 12
3.B.- Asociados al trato recibido de las/os trabajadoras/es	Pág 13
3.C.- Asociados a las expectativas de las propias personas participantes	Pág 14
3.D.- Medios materiales de la FSG	Pág 15
4.- Aspectos específicos de las Areas de actuación de la FSG	Pág 16
4.A.- Inclusión Social	Pág 16
4.B.- Educación	Pág 17
4.C.- Empleo	Pág 18
5.- Puntos Fuertes /Areas de mejora	Pág 20
6.- Recomendaciones	Pág 24
Anexos	Pág 26

1.- METODOLOGIA

El objetivo de este estudio consiste en conocer los niveles de satisfacción de las personas participantes de los servicios de la Fundación. Es el segundo estudio de estas características que realiza la Fundación Secretariado Gitano, por lo que se ha podido comparar la evolución temporal de gran parte de las variables.

A continuación se detalla la metodología empleada en este estudio:

A.- Segmentación de base de datos:

Aunque se trata como un único estudio, realmente se han realizado 3 trabajos de campo diferenciados con análisis común en algunas cuestiones y diferenciado en otras: Empleo, Educación e Inclusión Social. En los 3 trabajos la recopilación de las opiniones de los encuestados se ha realizado mediante encuestas telefónicas a las bases de datos de personas participantes proporcionadas por la Fundación Secretariado Gitano con el detalle siguiente:

	Empleo	Educación	Inclusión Social	TOTAL
Nº registros prev. en propuesta	12.000	500	1.000	13.500
Nº registros totales	11.981	445	1.054	13.480
Registros no validos en origen (sin datos contacto o duplicados)	1.610	37	204	1.851
No validos en trabajo de campo (teléfono erróneo)	558	53	244	855
Nº registros válidos	9.813	355	606	10.774
% válidos sobre total	81,9%	79,8%	57,5%	79,9%
Encuestas comprometidas	520	65	115	700
Encuestas realizadas	552	68	369	989
% encuestas realizadas / comprometidas	106,2%	104,6%	320,9%	141,3%

Se debe reseñar que el trabajo encargado ha consistido en la realización de un nº mínimo de encuestas por cada segmento, sin necesidad de contactar con todos los registros, sino solamente aquellos necesarios para realizar ese número de encuestas. En el caso de empleo, al contar con una población más numerosa, se ha alcanzado el número de encuestas necesarias sin contactar con un % elevado de los contactos. En el extremo contrario, en inclusión social ha sido necesario trabajar sobre todos los registros y el % de encuestas realizadas sobre nº de contactos válidos es mucho mayor (61.4%)

En este estudio la Fundación requirió que se trataran una serie de cuotas, consistentes en que la muestra de personas a las que se realizaba la encuesta siguiera la misma distribución que la población (nº de registros totales) respecto a 3 variables adicionales al ámbito de los programas:

- Territorio (Com. Autónoma)
- Género

- Tramos de edad, solamente para el bloque de empleo, diferenciando un tramo de edad de 16 a 30 años y otro para personas de más de 30 años

Las fluctuaciones (diferencia entre comportamiento de la muestra y población general) máximas acordadas para estas variables han sido de +/- 5% para las Comunidades Autónomas y +/- 7% para Género o Edad. Por ejemplo si la población (nº total de registros) para uno de los estudios se divide en mujeres 55% / hombres 45%, las encuestas conseguidas deben seguir esa proporción con una variación máxima del 7%.

Trasladadas estas cuotas y márgenes de fluctuación al nº de encuestas acordadas y la comparativa entre encuestas previstas y encuestas obtenidas quedaría para cada estudio

A.1.- Definición de cuotas de Empleo

A.1.1 Cuotas de Empleo por Comunidad Autónoma

CCAA	Nº registros	% total	Muestra propuesta	Nº max encuestas	Nº min encuestas	Realizadas final	% CUOTA
ANDALUCIA	3513	33,9%	176	185	168	193	110%
ARAGON	306	3,0%	15	16	15	16	104%
ASTURIAS	347	3,3%	17	18	17	19	109%
CANTABRIA	132	1,3%	7	7	6	9	136%
CASTILLA LA MANCHA	650	6,3%	33	34	31	32	98%
CASTILLA LEON	931	9,0%	47	49	44	45	96%
CATALUÑA	640	6,2%	32	34	31	32	100%
EXTREMADURA	302	2,9%	15	16	14	18	119%
GALICIA	528	5,1%	26	28	25	32	121%
MADRID	859	8,3%	43	45	41	45	104%
MURCIA	350	3,4%	18	18	17	20	114%
NAVARRA	238	2,3%	12	13	11	13	109%
OTROS	55	0,5%	3	3	3	4	145%
PAIS VASCO	315	3,0%	16	17	15	16	101%
VALENCIA	1205	11,6%	60	63	58	58	96%
Total general	10371	100,0%	520			552	106%

A.1.2 Cuotas de Empleo por Género

GENERO	Nº registros	% total	Muestra propuesta	Nº max encuestas	Nº min encuestas	Realizadas final	% CUOTA
Hombre	4751	45,8%	238	255	223	243	102%
Mujer	5620	54,2%	282	302	263	309	110%
Total general	10371	100,0%	520	556	486	552	106%

A.1.2 Cuotas de Empleo por Edad

EDAD	Nº registros	% total	Muestra propuesta	Nº max encuestas	Nº min encuestas	Realizadas final	% CUOTA
GRUPO1 (<30 AÑOS)	6142	59,2%	308	330	288	327	106%
GRUPO2 (>30)	4229	40,8%	212	227	198	225	106%
Total general	10371	100,0%	520	556	486	552	106%

A.2.- Definición de cuotas de Educación e Inclusión Social

Al ser el universo de participantes de educación muy reducido, en la definición del servicio y de acuerdo con la Fundación Secretariado Gitano se optó por tratar las cuotas de inclusión y educación en un solo bloque, aunque las encuestas de ambos ámbitos son ligeramente diferentes (un par de preguntas varían) y por tanto en el análisis de respuestas obtenidas se tratan por separado

A.2.1 Cuotas de Educación e Inclusión Social por Comunidad Autónoma

CCAA	Nº registros		Muestra propuesta	Nº max encuestas	Nº min encuestas	Realizadas Educacion	Realizadas Inclus Social	Educ + Inclus. Social	
	% total								% CUOTA
ANDALUCIA	393	31,3%	56	59	54	19	116	135	239,9%
ARAGON	51	4,1%	7	8	7	3	15	18	246,5%
ASTURIAS	17	1,4%	2	3	2	4	0	4	164,3%
CANTABRIA	8	0,6%	1	1	1	1	0	1	87,3%
CASTILLA LEON	59	4,7%	8	9	8	8	0	8	94,7%
CASTILLA MANCHA	31	2,5%	4	5	4	5	0	5	112,6%
CATALUÑA	30	2,4%	4	5	4	1	12	13	302,6%
EXTREMADURA	22	1,8%	3	3	3	3	0	3	95,2%
GALICIA	17	1,4%	2	3	2	7	0	7	287,5%
MADRID	177	14,1%	25	27	24	7	52	59	232,8%
MURCIA	161	12,8%	23	24	22	4	64	68	294,9%
NAVARRA	8	0,6%	1	1	1	1	0	1	87,3%
VALENCIA	283	22,5%	41	43	39	5	110	115	283,8%
Total general	1257	100,0%	180	189	171	68,00	369,00	437,00	242,8%

Nota: el número de registros en Com. Autónomas como Asturias, Cantabria, Navarra o Extremadura es muy reducido porque solo se facilitaron registros de educación para estos territorios, y por consiguiente el número de encuestas a realizar también es reducido

GENERO	Nº registros		Muestra propuesta	Nº max encuestas	Nº min encuestas	Realizadas Educacion	Realizadas Inclus Social	Educ + Inclus. Social	
	FSG	% total							% CUOTA
Hombre	320	25,5%	46	49	43	21	41	62	135,3%
Mujer	937	74,5%	134	144	125	47	328	375	279,5%
Total general	1257	100,0%	180	193	168	68	369	437	242,8%

B.- Definición de cuestionarios

El trabajo de campo del estudio se ha realizado mediante una encuesta telefónica a las personas participantes. El cuestionario de la encuesta se realizó por la propia Fundación, con apoyo desde Coolaboro, y tomando como referencia el mismo cuestionario que se utilizó en el primer estudio. El cuestionario empleado ha sido muy similar para las 3 categorías de servicios, con alguna pregunta específica de cada área y en total ha estado compuesto por 19-20 preguntas con el siguiente detalle:

- 5 preguntas con datos de identificación necesarios para la segmentación de los resultados: nombre y apellidos (de la madre o el padre en el caso de educación), dispositivo desde el que le atendieron, genero, edad, etc
- 3 preguntas cerradas sobre valoración general de la satisfacción
- 7 preguntas cerradas sobre valoración específica de determinados aspectos concretos

- 1-2 preguntas específicas sobre el servicio por el que se le ha contactado (empleo, educación, inclusión social)
- 3 preguntas abiertas para identificación de puntos fuertes, áreas de mejora y otras opiniones

La recopilación de encuestas se ha realizado siguiendo el calendario siguiente:

- Empleo – 30 abril a 28 de mayo, complementado con una 2ª oleada del 1 al 10 de julio
- Educación - 25 a 30 de junio
- Inclusión Social – 28 de mayo a 25 de junio

El número total de respuestas obtenidas completas ha sido de 989, un 41.3% superior al compromiso inicial de 750 encuestas y un 2,17% superior a la oleada realizada en 2011. En varios apartados del estudio aparece un número diferente de respuestas. La discrepancia se debe a que varias personas han respondido a algunas cuestiones planteadas pero a no a otras

2.- VALORACION DE LA SATISFACCION EN GENERAL

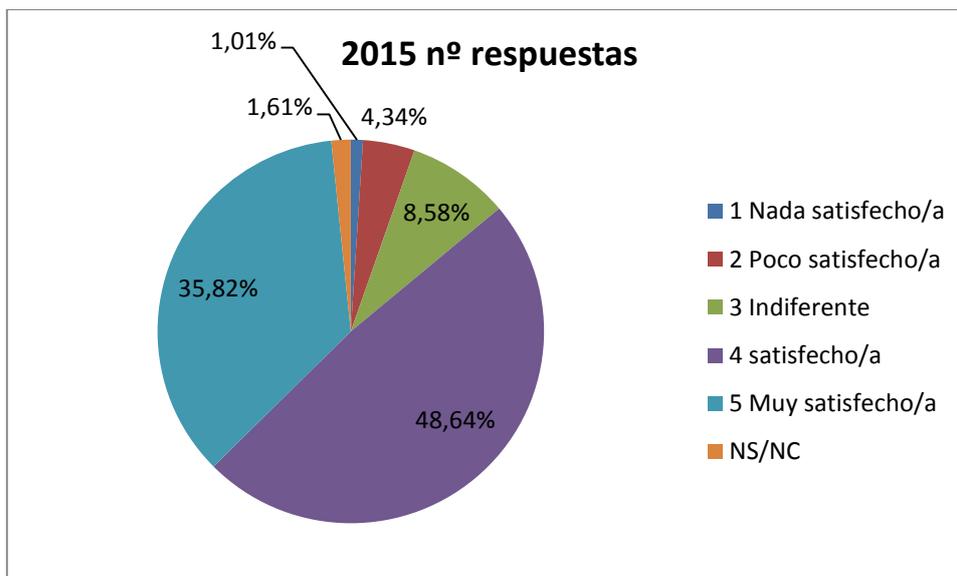
Al ser la segunda oleada del estudio, se puede analizar también la evolución temporal de la percepción de las personas en ambas oleadas (2015 frente a 2011). Además, a requerimiento de la Fundación Secretariado Gitano se desagregan los resultados por tipo de servicio (educación, empleo, inclusión social), Comunidad Autónoma donde tenga sentido por tener un número mínimo de encuestas recopiladas y por otras variables como género y edad.

Para considerar el resultado global, primero se analiza las respuestas obtenidas a la pregunta: “En general con el servicio prestado, usted se encuentra: nivel de satisfacción” valorado de 1 a 5 siendo 1 nada satisfecho/a y 5 muy satisfecho/a:

El nivel general de satisfacción promedio de todas las personas encuestadas ha sido 4.16 sobre 5, que representa un aumento del 8.60% respecto a 2011, cuando la valoración fue de 3.83. Las respuestas obtenidas en ambas oleadas se reflejan en la tabla y gráfico siguientes:

	2015 nº respuestas % total		2011 nº respuestas % total	
1 Nada satisfecho/a	10	1,01%	31	3,20%
2 Poco satisfecho/a	43	4,34%	83	8,57%
3 Indiferente	85	8,58%	67	6,92%
4 satisfecho/a	482	48,64%	627	64,77%
5 Muy satisfecho/a	355	35,82%	160	16,53%
NS/NC	16	1,61%	0	0,00%
Total	991		968	
Valoracion media	4,16		3,83	

Se acompaña esta misma información en forma de gráfico:



ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Es importante reseñar como las respuestas positivas, (satisfecho o muy satisfecho) representan un 84.46% del total, evolucionando positivamente desde la oleada de 2011 en la que suponían un 81.30%

La tabla siguiente desagrega esta valoración general por tipo de servicio y su evolución respecto a 2011, teniendo en cuenta que en 2011 no se diferenció entre participantes de educación e inclusión social, se trataron conjuntamente.

Respuestas 2015 por ámbito de actuación	EDUCACION % total		INCL SOCIAL % total		EMPLEO % total	
1.- Nada Satisfecho/a	0	0,00%	2	0,54%	8	1,45%
2.- Poco Satisfecho/a	2	2,94%	7	1,90%	34	6,16%
3.- Indiferente	1	1,47%	19	5,15%	65	11,78%
4.- Satisfecho/a	30	44,12%	160	43,36%	292	52,90%
5.- Muy Satisfecho/a	33	48,53%	167	45,26%	153	27,72%
NS/NC	2	2,94%	14	3,79%	0	0,00%
Total	68		369		552	
Valoracion media	4,42		4,36		3,99	

Se observa como la mejor valoración sobre la satisfacción se obtiene en Educación, un 2.1% superior a inclusión social y un 10.8% superior a empleo. La opinión menos favorable se da entre las personas participantes del servicio de empleo, debido principalmente a que el % de personas que se declara muy satisfechas es significativamente menor y en cambio aumenta el % de personas que se declaran indiferentes o poco satisfechas (en % más del doble que en los otros servicios)

Al comparar la variación media entre ambos estudios, se dan los siguientes resultados:

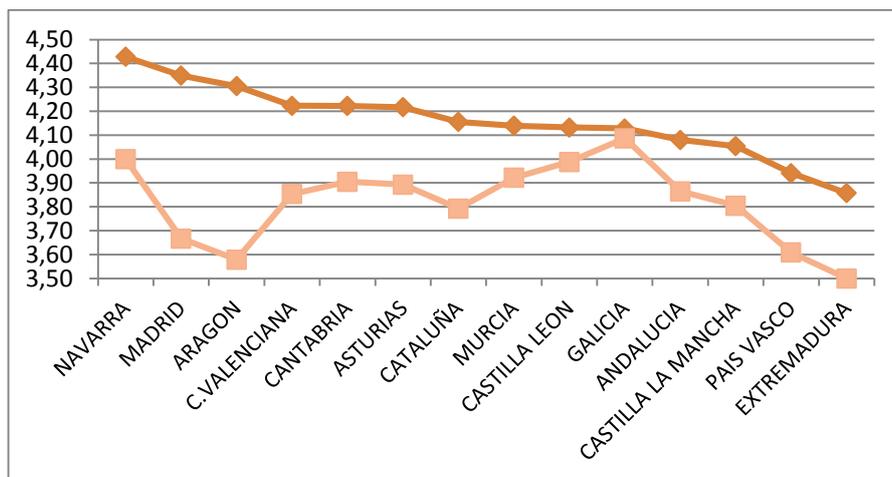
	Satisfacción general 2015	Satisfacción general 2011	Variación
Educación	4,29	3,76	14,10%
Inclusión Social	4,20	3,76	11,70%
Empleo	3,99	3,79	5,28%
Total promediado	4,16	3,83	8,62%

Se desarrolla a continuación los valores de satisfacción general de las personas participantes por Comunidad Autónoma, solamente a nivel conjunto de los 3 tipos de servicio, dado que, como se comentaba en el apartado de metodología, en educación hay muy pocas entrevistas en algunas regiones y desvirtuaría el resultado y en inclusión social solo se tienen datos de algunas regiones. Esta incidencia se podría pensar que desvirtúa ligeramente el dato del territorio, pero como a continuación se compara con la valoración realizada en 2011, también a nivel conjunto, sí se estaría realizando una comparativa temporal homogénea. También se debe reseñar que para el análisis se han eliminado de la tabla las respuesta de No sabe o no contesta (NS/NC)

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Respuestas 2015 por CCAA	1 Nada satisfecho/a	2 Poco satisfecho/a	3 Indifer.	4 satisfecho/a	5 Muy satisfecho/a	Total Respuestas	Promedio 2015	Promedio 2011	Variac. 2015/2011
NAVARRA				8	6	14	4,43	4,00	10,71%
MADRID		2	8	45	48	103	4,35	3,67	18,62%
ARAGON	1	1	2	14	18	36	4,31	3,58	20,30%
C.VALENCIANA	2	6	14	75	69	166	4,22	3,85	9,58%
CANTABRIA			1	5	3	9	4,22	3,90	8,13%
ASTURIAS			1	16	6	23	4,22	3,89	8,34%
CATALUÑA		2	4	24	15	45	4,16	3,79	9,57%
MURCIA		5	6	47	28	86	4,14	3,92	5,56%
CASTILLA LEON		1	6	31	15	53	4,13	3,99	3,62%
GALICIA	1	4	1	16	17	39	4,13	4,09	1,01%
ANDALUCIA	6	19	32	153	114	324	4,08	3,86	5,58%
CASTILLA LA MANCHA		1	5	22	9	37	4,05	3,80	6,55%
PAIS VASCO			4	10	3	17	3,94	3,61	9,21%
EXTREMADURA		2	1	16	2	21	3,86	3,50	10,20%
Total general	10	43	85	482	353	973	4,16	3,83	8,56%

En todas las regiones la tendencia ha sido positiva, destacando los aumentos más significativos de Aragón, Madrid y Navarra, que coinciden con los valores más altos de esta oleada. En cambio la variación menos significativa en términos porcentuales se ha producido en Galicia, si bien su punto de partida en 2011 era el más elevado. De estos datos se observa que la valoración más positiva se produce en Navarra Madrid y Aragón y las menos positivas en Extremadura, País Vasco y Castilla la Mancha. En forma de gráfico para ambas oleadas:



En cuanto a las variables demográficas, la tabla siguiente muestra la valoración realizada en función de género y de edad de las personas encuestadas. Se observa una mejor valoración entre las mujeres que entre los hombres y entre las personas mayores de 45 años frente a personas más jóvenes. Además la evolución de la valoración de estos 2 colectivos es también la que mejor comportamiento ha tenido con incrementos porcentuales superiores al resto.

Genero	2015	2011	Variacion
Mujer	4,20	3,86	8,93%

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Hombre	4,05	3,80	6,50%
--------	-------------	-------------	-------

Edad	2015	2011	Variacion
16-30	4,11	3,89	5,73%
31-45	4,16	3,77	10,29%
46-67	4,37	3,80	14,94%

En este mismo bloque de nivel de satisfacción general, se pidió a las personas encuestadas que indicaran que **valoración hacen de los servicios de la Fundación comparativamente con otros servicios similares**. Esta pregunta se ha realizado de una manera abstracta sin identificar a que otros servicios se está refiriendo la persona al comparar.

Esta pregunta ha sido contestada por 785 personas (79.37% del total encuestados) frente a las 662 personas que respondieron en 2011 (68,39%). Las respuestas obtenidas en ambos años han sido:

En comparacion con otros servicios...	2015		2011	
		% total		% total
1. Mucho Peor	4	0,51%	21	3,17%
2. Peor	14	1,78%	0	0,00%
3. Igual	197	25,10%	251	37,92%
4. Mejor	355	45,22%	278	41,99%
5. Mucho Mejor	215	27,39%	112	16,92%
Total general	785		662	

Se refleja un aumento muy general en este aspecto, si comparamos conjuntamente las respuestas positivas (se valora mejor o mucho mejor los servicios de la Fundación frente a los de otras entidades) se ha pasado del 58.9% en 2011 al 72.6% en 2015. Se compara a continuación esta valoración por Comunidades Autónomas, por detectar si en alguna región hay otras entidades que tengan mejor valoración.

En general las variaciones han sido positivas, en algunos territorios muy significativas y con valores que se acercan mucho de unos territorios a otros, 10 territorios reciben valoraciones entre 4.08 y 3.97. Las valoraciones negativas (peor valoración en 2015 frente a 2011 han sido en Galicia, Cantabria y Extremadura, si bien en Cantabria la muestra (nº de personas encuestadas) es bastante inferior a otras regiones, por lo que la influencia de una sola persona en la valoración total tiene una mayor influencia.

La tabla siguiente refleja la valoración y evolución completas por territorio:

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Comparación con otros servicios (mejor / peor)	2015	2011	Variacion
CATALUÑA	4,08	3,84	6,28%
C.VALENCIANA	4,08	3,59	13,63%
NAVARRA	4,08	3,67	11,09%
ASTURIAS	4,05	3,66	10,66%
CASTILLA LEON	4,04	3,68	9,85%
ARAGON	4,03	3,52	14,55%
CASTILLA LA MANCHA	4,03	3,88	3,92%
MADRID	4,01	3,68	9,05%
MURCIA	3,98	3,79	5,09%
GALICIA	3,97	4,06	-2,14%
ANDALUCIA	3,89	3,59	8,33%
CANTABRIA	3,88	4,14	-6,40%
PAIS VASCO	3,81	3,56	7,09%
EXTREMADURA	3,60	3,86	-6,74%
Total	3,97	3,69	7,64%

3.- VALORACION DE ASPECTOS CONCRETOS RELACIONADOS CON LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

En este bloque se analiza la opinión de las personas encuestadas sobre aspectos concretos que desde la Fundación Secretariado Gitano se ha identificado previamente que inciden sobre la valoración de la satisfacción de las personas. Hay que reseñar 2 cuestiones metodológicas respecto a este bloque:

- cuando las personas no han respondido a alguna pregunta concreta, se ha eliminado la respuesta, no hemos mantenido un bloque de no sabe / no contesta porque los promedios se desvirtúan. Por este motivo el número total de respuestas en cada pregunta es menor que el número total de encuestas obtenidas global
- Varias preguntas se han formulado igual en 2011 y en 2015, por lo que se puede analizar la evolución respecto a esos aspectos. En cambio otras preguntas se han formulado específicamente para cada bloque de actuación de la Fundación (Inclusión Social, Educación y Empleo), no siendo posible en estos casos analizar la evolución temporal.
- Las respuestas se han obtenido solicitando a la persona la valoración de su satisfacción respecto al tema de forma numérica de 1 (menor satisfacción) a 5 (mayor satisfacción). La valoración ponderada se ha obtenido mediante la media simple de esos valores proporcionados

La valoración general que se ha obtenido de estos aspectos ha sido:

PREGUNTA	valor medio 2015	valor medio 2011	Variación
1 ¿Cree que es fácil concertar una cita con nosotros?	4,59	4,54	1,10%
2 ¿Confía en que le podamos resolver su problema?	4,32	4,00	8,00%
3 ¿Cree que estamos cualificados para realizar nuestro trabajo?	4,77	4,75	0,42%
4 ¿Nuestros trabajadores le transmiten seguridad y confianza?	4,75	4,73	0,42%
5 ¿Cree que nuestros servicios se adaptan a sus necesidades?	4,39	4,32	1,62%
6 ¿Cree que los trabajadores le escuchan con atención y respeto?	4,85	4,89	-0,82%

En general la opinión que tienen las/los participantes de los aspectos valorados es muy positiva, superiores en todos los casos a 4.3 sobre 5. En varios aspectos (escucha activa, cualificación, seguridad y confianza transmitidos) la valoración es muy cercana a 5 y ya lo era en 2011, de ahí que las posibilidades de variación son mínimas, inferiores al 1%.

La mejor evolución se ha dado precisamente en el aspecto que peor valoración tenía en 2011, que tiene que ver con la confianza en que podamos resolver su problema. Ha pasado de una valoración de 4.00 a 4.32, que supone un incremento del 8.0%

Al igual que ya sucedía en 2011, se observa que los aspectos más valorados son aquellos que tienen que ver con las/os trabajadoras/es de la Fundación: escucha con atención y respecto (4.85) cualificación (4.75) y que transmiten seguridad y confianza (4.73).

A continuación se realiza el análisis de estos aspectos por Comunidad Autónoma, para lo que se han dividido en 3 grandes bloques:

A.- Aspectos sobre los que la Fundación puede incidir internamente a nivel de definición de los servicios o de procedimientos con los que se trabaja

B.- Aspectos sobre los que la Fundación puede incidir, pero que dependen principalmente del trato que las/os trabajadoras/es faciliten a las personas participantes

C.- Aspectos que están influenciados por las expectativas de las personas participantes, por lo que la capacidad de incidir de la Fundación es algo menor

A.- Aspectos relacionados con la definición del servicio

En este bloque se analiza las respuestas obtenidas y su evolución a sobre si resulta fácil concertar una cita o si desde la Fundación se está suficientemente cualificadas/os para realizar el trabajo. Son aquellos aspectos sobre los que la dirección de la Fundación puede incidir por la parte de los procedimientos, políticas de selección o de refuerzo formativo, etc.

En forma de tabla:

Es facil concertar una cita con nosotros				¿Cree que estamos cualificados para realizar nuestro trabajo?			
	2015	2011	Variac		2015	2011	Variac
Extremadura	4,86	4,56	6,7%	Extremadura	4,90	4,61	6,3%
Asturias	4,76	4,55	4,5%	Cataluña	4,89	4,74	3,3%
Galicia	4,73	4,39	7,7%	Murcia	4,88	4,84	0,8%
Aragón	4,72	4,42	6,8%	Aragón	4,86	4,61	5,3%
Castilla León	4,68	4,64	0,8%	Asturias	4,83	4,77	1,3%
Castilla la Mancha	4,64	4,41	5,1%	Com. Valenciana	4,83	4,81	0,4%
Madrid	4,64	4,60	0,9%	Madrid	4,83	4,51	7,2%
Murcia	4,64	4,37	6,1%	Navarra	4,79	4,90	-2,3%
País Vasco	4,63	4,48	3,4%	Andalucía	4,72	4,82	-2,1%
Cantabria	4,60	4,29	7,3%	Castilla León	4,70	4,80	-2,1%
Com. Valenciana	4,53	4,54	-0,3%	Galicia	4,69	4,65	0,8%
Cataluña	4,51	4,45	1,3%	País Vasco	4,53	4,91	-7,8%
Andalucía	4,50	4,56	-1,4%	Cantabria	4,50	4,71	-4,5%
Navarra	4,36	4,81	-9,3%	Castilla la Mancha	4,40	4,59	-4,0%
PROMEDIO TOTAL	4,59	4,54	1,1%	PROMEDIO TOTAL	4,77	4,75	0,4%

Se pueden destacar algunos aspectos en relación con este bloque:

- Ambos aspectos tienen una consideración muy elevada por parte de las personas participantes e incluso ha aumentado ligeramente respecto a 2011

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

- En ambos aspectos la región en la que mejor valoración se ha obtenido ha sido Extremadura, que al mismo tiempo es la que mejor evolución ha experimentado, con un incremento superior al 6%
- Además de Extremadura, en Galicia, Cantabria, Aragón y Murcia ha aumentado significativamente la facilidad para concertar una cita con los servicios de la Fundación. En cambio en Navarra y en menor medida en Andalucía ha disminuido esa percepción
- En relación a la cualificación que tiene la Fundación para realizar el trabajo, Madrid y Extremadura son las regiones donde se ha percibido una mejora más sustancial y la situación ha empeorado principalmente en País Vasco, Cantabria y Castilla la Mancha, que además son las regiones con una valoración menos positiva.

B.- Bloque Valoración del trato que las/os participantes reciben de las/os trabajadoras/es

Este bloque recoge aspectos del servicio relacionados con el trato que las personas participantes reciben. Es un bloque en el que se puede incidir mediante formación específica relacionada con atención a las personas, trato telefónico, empatía, etc y también identificando las mejores prácticas que se realizan en las regiones en las que se percibe una mejor atención. Los aspectos concretos por los que se ha preguntado a las personas han sido: confianza, atención y respeto recibidos. En general se trata del bloque que recibe valoraciones más elevadas por parte de las personas participantes tanto en 2015 como en la comparativa con 2011

En forma de tabla por Comunidad Autónoma:

CCAA	¿Nuestros trabajadores le transmiten seguridad y confianza?			CCAA	Cree que los trabajadores le escuchan con respeto y atención?		
	2015	2011	Variac		2015	2011	Variac
Navarra	4,93	4,81	2,5%	Aragón	4,94	4,77	3,5%
Cataluña	4,91	4,79	2,5%	Navarra	4,93	4,90	0,5%
Com. Valenciana	4,84	4,79	1,0%	Cantabria	4,90	4,95	-1,1%
Aragón	4,83	4,53	6,7%	Cataluña	4,89	4,85	0,8%
Madrid	4,80	4,57	5,0%	Com. Valenciana	4,89	4,91	-0,5%
Murcia	4,78	4,76	0,3%	País Vasco	4,88	4,91	-0,7%
Castilla León	4,77	4,80	-0,7%	Asturias	4,87	4,80	1,4%
Extremadura	4,76	4,58	3,9%	Extremadura	4,86	4,94	-1,7%
Asturias	4,74	4,73	0,2%	Murcia	4,86	4,84	0,3%
Castilla la Mancha	4,69	4,71	-0,4%	Castilla León	4,85	4,89	-0,8%
Andalucía	4,67	4,75	-1,7%	Madrid	4,84	4,85	-0,3%
País Vasco	4,65	4,70	-1,0%	Andalucía	4,82	4,95	-2,6%
Galicia	4,64	4,65	-0,3%	Castilla la Mancha	4,76	4,76	0,1%
Cantabria	4,30	4,71	-8,8%	Galicia	4,69	4,87	-3,7%
PROMEDIO TOTAL	4,75	4,73	0,4%	PROMEDIO TOTAL	4,85	4,89	-0,8%

- La valoración de este bloque es muy elevada, pudiendo inferirse que es uno de los puntos más fuertes de la Fundación en la relación con las personas participantes. En todas las regiones la valoración es superior a 4.60 sobre 5 (salvo en Cantabria por las cuestión ya indicada anteriormente del tamaño de la muestra)

- Al tener una valoración elevada en 2011 y mantenerse en 2015, las variaciones son reducidas. Específicamente al preguntar si las/os trabajadoras les escuchan con atención y respeto, 12 regiones de las 14 se sitúan por encima de 4.80
- Navarra recibe la mejor valoración conjunta en estos aspectos, Aragón es donde se ha producido la mejora más significativa, Galicia la que tiene un promedio más bajo (4.67) y donde además se ha bajado un 3.7% la percepción de las personas de ser tratadas con respeto y atención.

C.- Bloque de preguntas relacionadas con las expectativas que tienen las personas participantes cuando reciben los servicios de la Fundación

Se trata del bloque que en conjunto recibe una valoración menos favorable y al mismo tiempo el que ha tenido una evolución más positiva. También se trata de aspectos sobre los que la capacidad de influencia de la Fundación es más limitada porque están relacionados con las expectativas que tienen las personas participantes cuando reciben los servicios de la Fundación, salvo en el aspecto relacionado con adaptar los servicios a las necesidades de las personas (incluso en este aspecto la capacidad de actuación puede ser limitada al depender de las entidades financiadoras). Una propuesta de mejora puede tener que ver con articular determinados mensajes orientados a que las expectativas sean más realistas o acordes con lo que la Fundación puede conseguir. Por ejemplo al opinar sobre si han mejorado sus condiciones de vida tras pasar por los servicios de la Fundación, se está valorando la mejora en la capacitación conseguida pero también los aspectos externos sobre los que la Fundación no tiene capacidad de influencia como la situación de mercado laboral.

Al analizar por Comunidad Autónoma estos aspectos en forma de tabla:

CCAA	¿Confía en que le podamos resolver su problema?			CCAA	Cree que nuestros servicios se adaptan a sus necesidades?		
	2015	2011	Variac		2015	2011	Variac
Asturias	4,57	3,96	15,3%	Asturias	4,61	4,29	7,6%
Com. Valenciana	4,53	4,16	8,9%	Com. Valenciana	4,61	4,29	7,5%
Cataluña	4,48	4,04	11,0%	Extremadura	4,52	4,14	9,2%
Extremadura	4,48	3,97	12,8%	Castilla la Mancha	4,46	4,29	3,9%
Madrid	4,35	3,91	11,3%	Galicia	4,44	4,57	-2,7%
Murcia	4,30	3,92	9,7%	Cantabria	4,40	4,48	-1,7%
Navarra	4,29	4,19	2,4%	Madrid	4,40	3,95	11,5%
Castilla la Mancha	4,27	3,93	8,7%	Cataluña	4,37	4,30	1,6%
Galicia	4,26	4,09	4,2%	Murcia	4,37	4,43	-1,4%
Aragón	4,25	3,68	15,4%	Navarra	4,36	4,48	-2,6%
Andalucía	4,23	3,96	6,8%	Andalucía	4,28	4,32	-1,0%
Castilla León	4,21	4,07	3,3%	Aragón	4,26	4,37	-2,5%
Cantabria	4,20	4,24	-0,9%	Castilla León	4,23	4,49	-5,9%
País Vasco	4,06	4,04	0,4%	País Vasco	4,18	4,61	-9,3%
PROMEDIO TOTAL	4,32	4,00	8,0%	PROMEDIO TOTAL	4,39	4,32	1,6%

- El aspecto que mejor ha evolucionado de todos los analizados tiene que ver con la confianza que las personas tienen en que se les ayudará a resolver su problema, con un aumento general del 8.0%. Las regiones en las que mejor se valora este aspecto son también en las que más ha

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

aumentado la percepción (Asturias +15.3%), Cataluña, Extremadura, Madrid, Com. Valenciana y Murcia, además de Aragón que partía de una valoración bastante más baja pero que también la ha incrementado bastante.

- En cambio, las valoraciones sobre si los servicios se adaptan a las necesidades de las personas son más variadas. En algunas regiones este aspecto ha evolucionado positivamente, destaca Madrid con un aumento del 11.4% que partía de la peor valoración en 2011, Extremadura, Asturias y Com. Valenciana. En el otro extremo se sitúan Castilla León, con una disminución del 5.9% y más significativo aun en el País Vasco con una reducción del 9.3%. Se recomienda ahondar más en los motivos de la reducción en estas 2 regiones, puesto que en el estudio de 2011 ambas estaban entre las 3 que mejor valoración recibían y en 2015 han pasado a ser las de peor valoración.

D.- Medios materiales con que cuenta la Fundación para prestar los servicios

Por último relacionado con este bloque, se ha preguntado a las personas sobre si la Fundación cuenta con los espacios y medios adecuados y suficientes para la prestación de los servicios. La formulación de esta pregunta ha sido diferente puesto que en lugar de valoración numérica de 1 a 5 se ha preguntado de manera dicotómica con únicas respuestas posibles Si/No. Por tanto el análisis se ha considerado sobre el % de respuestas positivas.

Las respuestas obtenidas y su comparativa con 2011 han sido:

	Respuestas 2015				2011	Variación
	No	Si	Total respuestas	% Si 2015		
CANTABRIA	0	9	9	100,0%	95,0%	5,3%
EXTREMADURA	0	21	21	100,0%	88,9%	12,5%
NAVARRA	0	14	14	100,0%	95,2%	5,0%
CASTILLA LEON	2	50	52	96,2%	93,8%	2,5%
PAIS VASCO	1	16	17	94,1%	91,3%	3,1%
ANDALUCIA	25	296	321	92,2%	94,3%	-2,2%
MADRID	8	93	101	92,1%	94,7%	-2,7%
C.VALENCIANA	13	147	160	91,9%	90,7%	1,2%
ARAGON	3	32	35	91,4%	93,0%	-1,7%
CATALUÑA	4	38	42	90,5%	86,8%	4,2%
MURCIA	8	74	82	90,2%	92,2%	-2,1%
GALICIA	4	34	38	89,5%	95,7%	-6,5%
CASTILLA LA MANCHA	4	32	36	88,9%	92,7%	-4,1%
ASTURIAS	3	20	23	87,0%	91,1%	-4,5%
Total general	75	876	951	92,1%	92,6%	-0,5%

Se observa una valoración positiva en términos generales: 92.1% de las personas encuestadas considera que la Fundación cuenta con espacios y medios adecuados para el servicio. La valoración ha disminuido ligeramente respecto a 2011 (-0.5%)

Por regiones, la valoración ha mejorado en Extremadura, Cantabria, Navarra y Cataluña y ha empeorado principalmente en Galicia, Asturias y Castilla la Mancha. También en menor medida,

pero por su mayor peso relativo sobre la medición total, en Andalucía. Se recomienda hacer una valoración con los responsables de estos territorios por si ha habido algún deterioro de los medios empleados.

4.- VALORACION DE ASPECTOS ESPECIFICOS DE LAS AREAS DE ACTUACION DE LA FUNDACION (INCLUSION SOCIAL, EDUCACION, EMPLEO)

En este estudio, a diferencia del realizado en 2011, se han introducido preguntas específicas sobre cada uno de los ámbitos de actuación de la Fundación. Al no tener información anterior, no es posible comparar los resultados temporalmente.

4.A INCLUSION SOCIAL

Se preguntó a las personas encuestadas sobre si ha mejorado su situación anterior con la ayuda de la Fundación. Específicamente para que las personas seleccionaran de una relación de áreas concretas y una opción de “otras áreas” en caso de que la respuesta de la persona no se incluyera entre los aspectos inicialmente identificados. La persona encuestada respondió a esta pregunta de manera abierta y el/la encuestador/a asignaba la respuesta a la categoría existente o la transcribía en caso de ser categorizada como “otros”.

También se debe reseñar en este bloque que el universo de personas encuestadas corresponde exclusivamente a 6 regiones, de las únicas que se proporcionaron contactos para la realización de la encuesta, como se explicó en el apartado de metodología

Las respuestas obtenidas en este bloque han sido:

a.- ¿Considera que con nuestra ayuda mejoró su situación respecto a la atención de sus hijos, vivienda, salud, ayuda legal, etc?

	1	2	3	4	5	Nº Respuestas	Promedio Valoración
ANDALUCIA	3	2	8	18	80	111	4,53
ARAGON					15	15	5,00
C.VALENCIANA	1	2	8	10	83	104	4,65
CATALUÑA					10	10	5,00
MADRID	2		2	11	33	48	4,52
MURCIA	1	2	1	13	43	60	4,58
TOTAL	7	6	19	52	264	348	4,61

Se observa en general una valoración positiva en todas las regiones, superior a 4.5 en todos los casos. En algunas regiones el número de encuestas recibidas es reducido, por lo que la valoración de una persona concreta condiciona el resultado de la región, aun así son las regiones en las que la valoración ha sido más positiva. En general, el 91% de las personas encuestadas han considerado

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Los aspectos sobre los que las personas consideran que los servicios de la Fundación les han permitido mejorar han sido:

Rótulos de fila	otras relac. con sus hijos						Total
	educación	salud	vivienda	cuestiones legales	Otros		
ANDALUCIA	67	21	2		1	22	113
ARAGON	8	3		2		2	15
C.VALENCIANA	58	26	8		2	10	104
CATALUÑA	3	6				1	10
MADRID	28	16		2		3	49
MURCIA	31	28	1			1	61
Total	195	100	11	4	3	39	352

El desglose de respuesta otros está mayoritariamente orientada a temas laborales como búsqueda de empleo (33 de las 39 respuestas recibidas) y cheques para los niños (2 respuestas). El resto (4 respuestas) son generalistas o que no se pueden categorizar.

Las respuestas obtenidas en este bloque pueden servir a la Fundación para orientar los esfuerzos, equipos y medios hacia aquellas áreas de trabajo que son más demandadas y valoradas por las personas participantes

4.B EDUCACION

En esta área se debe reseñar que la encuesta se realizó a los familiares directos (madre o padre) de los alumnos. También se debe tener en cuenta que la muestra y el número de encuestas ha sido el más reducido de las 3 áreas, por lo que en algunas regiones la muestra es poco significativa

Las preguntas específicas formuladas en este bloque han sido (en todas las preguntas, las respuestas han consistido en valoración de 1 a 5 siendo 1 menos favorable y 5 más favorable):

- ¿Considera que con nuestra ayuda consiguió mejorar su situación anterior?
- ¿El Servicio PROMOCIONA ha ayudado a mejorar el rendimiento escolar de sus hijos-as?
- ¿Le recomendaría el servicio a otros padres?

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

	Considera que con nuestra ayuda mejoro la situacion		Nuestro Servicio PROMOCIONA ha ayudado a mejorar el rendimiento escolar....		Le recomendaria el servicio a otros padres	
	Respuestas obtenidas	Promedio valoración	Respuestas obtenidas	Promedio valoración	Respuestas obtenidas	Promedio valoración
ANDALUCIA	19	4,68	18	4,89	19	4,95
ARAGON	3	4,67	2	4,50	3	5,00
ASTURIAS	4	4,50	4	5,00	4	5,00
C.VALENCIANA	5	4,00	5	4,40	5	4,20
CANTABRIA	1	5,00	1	5,00	1	5,00
CASTILLA LA MANCI	5	4,60	5	4,80	5	4,80
CASTILLA LEON	8	3,75	8	4,00	8	4,50
CATALUÑA	1	5,00	1	5,00	1	5,00
EXTREMADURA	3	3,67	3	4,33	3	5,00
GALICIA	6	4,67	7	4,86	7	4,86
MADRID	7	4,57	7	4,71	7	5,00
MURCIA	4	5,00	4	5,00	4	5,00
NAVARRA	1	5,00	1	5,00	1	5,00
TOTAL	67	4,48	66	4,70	68	4,84

Un dato muy positivo es el alto índice con el que las personas indican que recomendarían el programa a otros padres, con valoraciones muy altas en todos los territorios. Otros aspectos pueden tener una valoración más negativa simplemente por la opinión de una persona, por ejemplo en Extremadura donde solamente se han realizado 3 encuestas, la opinión de una de ellas condiciona el resultado final, o en Cataluña, Cantabria o Navarra con una única encuesta. En este ámbito es preferible trabajar sobre los resultados globales y como mucho los de Andalucía pero ninguna región más.

4.C EMPLEO

En este bloque se ha obtenido un número más representativo de respuestas por lo que los resultados a nivel regionalizado están menos sesgados por la opinión individual de cada persona concreta:

Las preguntas formuladas en esta área han sido:

- ¿Le facilitó nuestro servicio de empleo (ACCEDER) mas posibilidades de encontrar un trabajo?
- ¿Le facilitó nuestro servicio de empleo (ACCEDER) mas posibilidades de formacion?
- ¿Considera que con nuestra ayuda consiguió mejorar su situación anterior?

Al igual que en las anteriores, las respuestas se han obtenido con una valoración de 1 a 5, siendo 1 la opinión menos favorable y 5 la más favorable. La tabla siguiente refleja las respuestas obtenidas:

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

	Le facilitó nuestro servicio de empleo (ACCEDER) mas posibilidades de encontrar un trabajo?		¿Le facilitó nuestro servicio de empleo (ACCEDER) mas posibilidades de formacion		¿Considera que con nuestra ayuda consiguió mejorar su situación anterior?	
	Nº Respuestas	Promedio valoración	Nº Respuestas	Promedio valoración	Total general	Promedio valoración
ANDALUCIA	188	3,70	190	3,95	189	3,63
ARAGON	18	3,61	18	4,11	17	3,59
ASTURIAS	18	4,17	19	4,16	19	3,89
C.VALENCIANA	55	3,69	55	3,91	55	3,58
CANTABRIA	9	4,33	9	4,56	9	4,44
CASTILLA LA MANCHA	30	3,73	31	4,23	32	3,94
CASTILLA LEON	43	3,79	43	4,14	42	3,93
CATALUÑA	33	4,09	32	4,31	34	4,18
EXTREMADURA	17	3,94	16	4,31	17	4,12
GALICIA	31	3,61	32	4,09	32	3,94
MADRID	44	3,95	44	4,25	43	3,95
MURCIA	19	3,79	19	4,37	19	4,11
NAVARRA	13	3,85	13	4,38	13	4,15
PAIS VASCO	17	3,65	17	4,24	17	3,65
Total general	535	3,78	538	4,10	538	3,81

Se observa como la valoración general obtenida en esta área ha sido menos positiva que en otras áreas. Específicamente resalta como las personas encuestadas solo consideran que han mejorado sus posibilidades para encontrar trabajo en una valoración de 3.78 sobre 5 o que la situación anterior a recibir los servicios de la Fundación ha mejorado con una valoración de 3.81. Sí recibe una opinión más favorable la pregunta a sobre si las personas han tenido oportunidad de acceder a la formación impartida por la Fundación.

Por regiones, se observa que las valoraciones más positivas se han recibido en el conjunto de las 3 cuestiones en Cantabria, Navarra, Murcia y Asturias. Mientras que las menos positivas se han recibido en Aragón, Andalucía y Com.Valenciana, siendo además estas 2 últimas las que mayor peso relativo tienen sobre el total por ser las que reciben mayor número de respuestas.

Se ha profundizado más en este bloque para identificar la distribución de la opinión menos positiva. A la primera pregunta se han recibido en total 105 respuestas con una valoración negativa (1 o 2) que representan un 19.6% del total. De ellas, las respuestas con una valoración muy negativa (valor 1) son 74, que representa un 13.8% del total. El análisis más pormenorizado de estas respuestas es:

- Por Comunidad Autónoma:

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

CCAA	Nº respuestas
ANDALUCIA	30
GALICIA	7
MADRID	6
CASTILLA LA MANCHA	6
C.VALENCIANA	5
MURCIA	4
CASTILLA LEON	4
ARAGON	3
PAIS VASCO	3
NAVARRA	2
CATALUÑA	2
ASTURIAS	1
EXTREMADURA	1
Total general	74

- Dentro de Andalucía, por ser donde más respuestas se han recibido (es también la población más numerosa) lo dispositivos de atención en los que se encuentran estas personas: Granada (5), Jaen (5), Jerez (6) y Málaga (7)

- Género: prácticamente al 50% entre hombres (37 respuestas) y mujeres (38 respuestas)

- Por rangos de edades:

- 18 respuestas entre personas de 16 – 30 años (30%)
- 37 respuestas de personas de 31 a 45 años (62%)
- 5 respuestas de personas de más de 45 años (8%)

5.- PUNTOS FUERTES / AREAS DE MEJORA Y OPINIONES ABIERTAS

Finalmente en este bloque se preguntó a las personas participantes que indicarán **que aspectos valoran más y cuales menos del servicio** recibido por la Fundación. Esta pregunta se ha planteado de manera abierta, la persona ha expresado su opinión con sus propias palabras y el/la encuestador/a ha clasificado la respuesta de una lista de posibles opciones, con una opción final de otros. Si la respuesta de la persona no estaba en las opciones iniciales, el/la encuestador/a lo ha transcrito con sus propias palabras y aquí en el informe han interpretado y agrupado por categorías.

El resultado de este análisis sobre los aspectos más valorados son:

Que es lo que más le satisface del servicio	Nº respuestas	%total
Atencion personalizada	341	37,1%
Ayuda recibida	257	28,0%
Trato de los técnicos	167	18,2%
Estoy satisfecho/a con todo	54	5,9%
Mas cursos	31	3,4%
La información	15	1,6%
Que escuchen	11	1,2%
La presencia de técnicos gitanos	6	0,7%
La rapidez	7	0,8%
Las instalaciones	5	0,5%
Personas suficientes para la atención	4	0,4%
Otros	20	2,2%
Total general	918	

La categorización de las respuestas obtenidas en la categoría de otros ha sido:

Aspecto más valorado: Otros	
Literal	Nº repuestas
Actividades	5
Formación	1
Igualdad	1
Nada satisfecho	7
Oportunidades	3
Profesionales	3
Ubicación	1

La transcripción literal de las respuestas se ha añadido como Anexo 1

La misma metodología anterior se aplica ahora respecto a los **aspectos MENOS valorados** del servicio reflejando los siguientes resultados:

Aspectos peor valorados del servicio	Nº respuestas	%total
Todo es correcto, seguir igual	279	44,0%
No se consigue empleo	87	13,7%
Pocos cursos de formación	36	5,7%
Ubicación del dispositivo	35	5,5%
Las instalaciones	32	5,0%
Promesas incumplidas	26	4,1%
Tardanza en conseguir cita	19	3,0%
Mayor rapidez	11	1,7%
Nada me satisface	11	1,7%
Trato recibido inadecuado	6	0,9%
Puntualidad, espera	4	0,6%
Otros	92	14,5%
Total general	634	

Debemos mencionar que el resultado “Todo es correcto, seguir igual” indica ningún aspecto negativo a mencionar, por tanto un nivel de satisfacción general con todos los aspectos.

El desglose de la respuesta otros, debidamente categorizada es:

Categoría otros	Nº respuestas
Ayudas / remuneración	25
Discriminación / Servicios sesgados	20
Actividades insuf.	9
Trato recibido	8
Resultados nulos o insuficientes	6
Tipo de formación	5
Más personal	4
Más trabajadoras/es gitanas/os	4
Medios	4
Horarios	3
Falta de continuidad	1
Ubicación	1
Otros	2
Total	92

Las respuestas literales obtenidas en esta categoría de otros se han incluido en el informe como Anexo 2

En 2011 el factor peor valorado tenía que ver con los resultados para la persona (conseguir un empleo) que no tenían que ver exclusivamente con el nivel de servicio recibido por la Fundación. En 2015 sigue siendo el factor peor valorado “no se consigue empleo” pero han aparecido otros sobre los que la Fundación sí tiene mayor capacidad de influencia, relacionados con instalaciones, trato recibido, y algunos muy llamativos aunque con menos opiniones que se refieren a discriminación o no poder acceder a los servicios por no cumplir determinadas condiciones (no

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

ser personas gitanas, edad superior a 30 años, formación superior, etc). También aparece con fuerza el factor de ayudas económicas insuficientes, recibidas con retraso, etc

Por último se pidió a las personas encuestadas que expresaran su opinión sobre que indicaciones o sugerencias quieren realizar para que se pueda mejorar el servicio. La pregunta, al igual que las 2 anteriores contaba con una lista de respuestas posibles de las que se podía elegir una, y una opción de otros, con respuesta abierta para que la persona expresara su opinión si no se reflejaba en ninguna de las anteriores.

¿Que indicaciones o sugerencias considera conveniente que tengamos en cuenta?	Nº respuestas	% Total
Ninguna	405	53,5%
Más oportunidades laborales	69	9,1%
Más cursos de formación	66	8,7%
Mejor Instalaciones	26	3,4%
Seguir igual	26	3,4%
Ayudas económicas	22	2,9%
Que atiendan mejor	8	1,1%
Mas personal	5	0,7%
Carnet de conducir	4	0,5%
Más presencia gitana	3	0,4%
Otros	123	16,2%
Total	757	

La categorización de las respuestas obtenidas en el apartado otros es:

Respuestas abiertas a otras recomendaciones de mejora: Otros	
Categoría	Nº Respuestas
Actividades	7
Ayudas económicas	29
Discriminación / servicios sesgados	14
Diseño de programas: educación	8
Diseño programas: educacion	15
Diseño programas: formación para empleo	10
Empatía	1
Estabilidad del personal	1
Respuesta Indefinida	7
Medios	6
Oferta formativa	1
Oportunidades laborales	5
Sensibilización	1
Tiempo de espera	2
Trato recibido	5
Ubicación	6
Otros	6
TOTAL	124

Nota: hay una respuesta que se ha incluido en 2 categorías, de ahí que haya 124 frente a 123 en la tabla anterior.

De nuevo se observa en las respuestas como las oportunidades de mejora de los servicios se asocian principalmente a la consecución de oportunidades laborales y a una oferta formativa mayor y de nuevo aparece el apartado de las ayudas económicas que no estaba tan de manifiesto en 2011

El detalle de respuestas literales del apartado de otros se ha incluido como anexo 3

6.- RECOMENDACIONES

- Varias recomendaciones tienen que ver con la generación de la base de datos de personas con quien contactar y sus datos de contacto:
 - En primer lugar el número de registros para educación es reducido y tanto en inclusión social como educación se han proporcionado solamente de determinados territorios, dejando zonas sin tratar
 - Relacionado con lo anterior, homogeneizar la obtención de registros por Comunidad Autónoma y por servicio recibido en el caso de inclusión social. Los formatos e información proporcionados son diferentes de unas zonas a otras.
 - En la misma línea, al contactar con diversas personas participantes han indicado que el servicio que han recibido es de educación orientado a sus hijas/os, estando clasificadas en el bloque de inclusión social.
 - Hay un nº elevado de personas participantes para las que no se cuenta con los datos de contacto (1.851 registros que representa un 13.7% del total) y otro bloque importante en el se ha detectado durante el trabajo de campo que los datos de contacto son erróneos (855 personas – 6.34%). Se recomienda revisar la base de datos originaria y realizar la depuración que proceda o completar los datos de contacto donde sea posible.
- El nivel general de satisfacción ha sido de 4.16 sobre 5 que representa un aumento del 8.60% respecto a 2011. Por tipo de servicio, la mejor valoración se produce en educación (4.29 sobre 5), y además es el área donde se ha producido el aumento más significativo (14.10%), la siguiente valoración se da en Inclusión Social (4.20 sobre 5) y la menor valoración se produce entre las personas participantes del área de empleo (3.99 sobre 5 con un aumento del 5.28% respecto a 2011)
- Las Comunidades Autónomas donde la satisfacción es más elevada son Navarra (4.43) Madrid (4.35) y Aragón (4.31). Son también las que mayor incremento han experimentado. En el extremo contrario con un nivel de satisfacción más reducido se sitúan Extremadura (3.86), País Vasco (3.94) y Castilla la Mancha (4.05)
- Cuando se pregunta a las personas sobre la comparativa con otros servicios, se recomienda añadir una pregunta abierta sobre qué organización u organizaciones se considera que presta los mejores servicios, con el objeto de identificar las buenas prácticas del sector
- En relación al bloque de la valoración de aspectos concretos relacionados con la satisfacción que se habían identificado previamente desde la propia Fundación, se recomienda realizar una revisión de estas preguntas para la siguiente oleada para que identifiquen más claramente la correlación entre los aspectos concretos que inciden sobre la satisfacción en general. Una metodología adecuada para este fin puede consistir en preguntar de manera abierta en un primer testeo sobre que aspectos han incidido en su satisfacción para a continuación incorporar esos resultados iniciales en forma de preguntas concretas en la realización de la siguiente encuesta

- En estos aspectos concretos por los que se ha preguntado, la mejor valoración se ha obtenido sobre la atención y respeto con que las/os trabajadoras/es han tratado a las personas participantes (4.85 sobre 5) seguido de la cualificación para realizar el trabajo (4.75) y la seguridad y confianza con que se les ha tratado (4.73). El aspecto que mejor evolución ha mostrado es el relacionado con la confianza para poder solucionar sus problemas que ha aumentado un 8.0%.
- Unos de los principales aspectos concretos peor valorados tiene que ver con la confianza en que desde la Fundación se pueda resolver los problemas de las personas participantes. En este sentido puede orientarse a articular determinados mensajes relacionados con las expectativas de las personas y la capacidad de actuación de la Fundación para cubrir las
- En Galicia, Castilla la Mancha y Asturias ha bajado respecto a 2011 la valoración de los medios materiales con los que cuenta la Fundación. Se recomienda recabar la opinión de los responsables territoriales de estas regiones por si se ha producido un deterioro o peor estado de los medios utilizados
- En el área de inclusión social, las personas encuestadas identifican las principales actuaciones con los ámbitos de educación o de “otros relacionados con sus hijos” mientras que pocas personas identifican las actuaciones de vivienda o de tipo legal. Estas opiniones pueden servir a la Fundación para orientar sus recursos hacia las áreas más valoradas por las personas participantes
- En el bloque de preguntas específicas de educación una inmensa mayoría de los padres recomendarían el programa a otros padres (4.84 sobre 5)
- En el ámbito de empleo las valoraciones más positivas se reciben en Cantabria, Navarra, Murcia y Asturias mientras que peor valoradas se sitúan en Aragón, Andalucía y Com.Valenciana, siendo además estas 2 últimas las que mayor peso relativo tienen por ser la población más numerosa
- Al responder de manera abierta las personas, los aspectos que más le satisfacen del servicio son “atención personalizada”, “ayuda recibida” y “trato de los técnicos” y las peor valoradas son “no se consigue empleo”, “pocos cursos de formación” y “ubicación del dispositivo”
- En la categorización de las preguntas abiertas de recomendaciones de mejora, las opiniones más repetidas están relacionadas con más oportunidades laborales o más cursos de formación. En tercer lugar, aparece la opinión de personas que consideran ser acreditativas de ayudas o que consideran que las ayudas se han repartido de manera subjetiva. La recomendación en este sentido puede ser mejorar la información de los criterios objetivos que debe cumplir las personas participantes

ANEXO 1: RESPUESTAS LITERALES OBTENIDAS A LA RESPUESTA DE ASPECTO MAS VALORADO:
OTROS

Aspecto más valorado: Otros	
Literal respondido	Categoría
clases de apoyo para lo niños	Actividades
Asambleas	Actividades
Apoyo en educación	Actividades
LOS TALLERES QUE VA CON EL RESTO DE MADRES	Actividades
LA ESCUELA DE VERANO	Actividades
por la formación dada	Formación
Igualdad entre personas gitanas y no gitanas	Igualdad
No está satisfecho con nada, no le llaman para cursos, ni empleo, ni le dan cita.	Nada satisfecho
NO ESTA CONTENTO CON NADA	Nada satisfecho
No le satisface nada.	Nada satisfecho
Nada	Nada satisfecho
NO LE GUSTA NADA, ESTA MUY DESCONTENTO CON LA FSG	Nada satisfecho
NO LE GUSTA NADA YA QUE NO LE HAN LLAMADO	Nada satisfecho
Nada le satisface	Nada satisfecho
la oportunidad dada	Oportunidades
Las posibilidades que ofrece	Oportunidades
las oportunidades que ofrecen	Oportunidades
los profesores	Profesionales
los profesores	Profesionales
SE PORTAN MUY BIEN CON LOS NIÑOS	Profesionales
Esta muy bien situado	Ubicación

Anexo 2: Transcripción literal de las respuestas a aspectos peor valorados (otros)

Aspectos menos valorados: Desglose Otros	
Literal respondido	Categoría
Que se haga un seguimiento de los casos	Actividades insuf.
MAS MATERIAS EN APOYO	Actividades insuf.
MAS ACTIVIDADES DE REFUERZO PARA LOS NIÑOS	Actividades insuf.
pocas plazas para niños	Actividades insuf.
POCAS HORAS DE APOYO	Actividades insuf.
DURANTE EL TIEMPO DE LAS CLASES DE APOYO TENER ALGUN CURSO PARA LOS PADRES MIENTRAS ESPERAN	Actividades insuf.
LOS PROYECTOS QUE EXISTEN SON DE POCA DURACIÓN.	Actividades insuf.
Más días de apoyo para los niños	Actividades insuf.
mas cursos para niños y de más duración	Actividades insuf.
Filtrar a quien facilitan la ayuda, porque a veces ayudan a personas que no lo necesitan habiendo personas que sí lo necesitan.	Ayudas / remuneración
Los cursos no son remunerados	Ayudas / remuneración
pocos recursos económicos para ayudar	Ayudas / remuneración
No ayudan lo suficiente, no posible cursos sin prácticas	Ayudas / remuneración
No han contactado con ella para nada desde un año que la solicitó	Ayudas / remuneración
no ayudas económicas para estudios superiores	Ayudas / remuneración
POCO PRESUPUESTO	Ayudas / remuneración
MAS AYUDAS	Ayudas / remuneración
MAS CONTROL DE A QUIEN DAN LAS AYUDAS	Ayudas / remuneración
sólo dan la ayuda del cheque para los hijos una vez al año	Ayudas / remuneración
poco tiempo de ayudas	Ayudas / remuneración
TARDANZA EN RECIBIR LOS CHEQUES	Ayudas / remuneración
TARDAN MUCHO EN RECIBIR LOS CHEQUES.	Ayudas / remuneración
LA AYUDA DE ALIMENTOS	Ayudas / remuneración
no le han dado cheques para sus dos hijos menores	Ayudas / remuneración
NO HAY MUCHAS AYUDAS	Ayudas / remuneración
MAS AYUDAS	Ayudas / remuneración
TARDANZA EN COBRAR EL CHEQUE DE LOS NIÑOS	Ayudas / remuneración
TARDANZA EN SER ACEPTADA SOLICITUD DE CHEQUE	Ayudas / remuneración
Los cheques no siempre los conceden	Ayudas / remuneración
no ha podido recibir cheques cuando a otras personas si se las están dando.	Ayudas / remuneración
solo se puede gastar los cheques en corte inglés y decimas que es mas cara	Ayudas / remuneración
No le dan ayuda de pañales para sus dos hijas menores se lo dieron para sus hijos mayores pero ya no se la dan	Ayudas / remuneración

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

MAS AYUDAS	Ayudas / remuneración
CURSOS SIN SUBVENCIÓN	Ayudas / remuneración
que es exclusivo para personas de etnia gitana	Discriminación / Servicios sesgados
DAN PREFERENCIA A LOS CURSOS A LOS GITANOS	Discriminación / Servicios sesgados
Le dijeron que no había nada para personas de más de 30 años	Discriminación / Servicios sesgados
No hay tratamiento igual a gitanos que a no gitanos	Discriminación / Servicios sesgados
No le pudieron ayudar por tener ya una titulación (Diplomatura)	Discriminación / Servicios sesgados
No ofertas actualizadas, no se evalua a todo el mundo por igual,	Discriminación / Servicios sesgados
No se adapta a todo tipo de situaciones, la gente que tiene algo más de estudios no encuentra mucha ayuda	Discriminación / Servicios sesgados
Discriminación a mayor de 30 años.	Discriminación / Servicios sesgados
siempre seleccionan a las mismas personas para hacer los cursos y empleos	Discriminación / Servicios sesgados
Hay preferencia por gitanos y tiene titulación superior quiere borrarse de la fundación	Discriminación / Servicios sesgados
Preferencia para trabajar a personas elegidas	Discriminación / Servicios sesgados
Al no ser de etnia gitana no le ayudaron	Discriminación / Servicios sesgados
PRIORIDAD PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO A FAMILIARES	Discriminación / Servicios sesgados
DESIGUALDADES OCASIONALES QUE BENEFICIAN A FAMILIARES DE OTROS PERCEPTORES.	Discriminación / Servicios sesgados
QUE LA AYUDA RECIBIDA NO SEA IGUAL PARA TODOS	Discriminación / Servicios sesgados
No tratan a todos por igual, tienen preferencias algunas personas sobre otras	Discriminación / Servicios sesgados
HAY GENTE QUE TIENE PRIORIDAD SOBRE OTRA	Discriminación / Servicios sesgados
Las orientadoras no informan a todas las mujeres por igual cuando salen cursos.	Discriminación / Servicios sesgados
Igualdad de condiciones tanto para gitanos como para payos	Discriminación / Servicios sesgados
Igualdad de condiciones tanto para gitanos como para payos	Discriminación / Servicios sesgados
Después de hacer el curso no hay nada más	Falta de continuidad
Los horarios de las actividades	Horarios
Horarios de talleres	Horarios
LOS HORARIOS DE ATENCIÓN	Horarios
AMPLIAR EL PERSONAL PARA PODER ATENDER A MAS GENTE	Más personal
Poco personal	Más personal
POCO PERSONAL	Más personal
poco personal, pocas orientadoras.	Más personal
Mas trabajadores gitanos.	Más trabajadoras/es gitanas/os
Mas presencia gitana entre los trabajadores.	Más trabajadoras/es gitanas/os
que haya el 50% de personas gitanas	Más trabajadoras/es gitanas/os
Falta de presencia gitana	Más trabajadoras/es gitanas/os

ESTUDIO DE SATISFACCION DE PARTICIPANTES

Más medios para poder ayudar a toda la gente que gente	Medios
instalaciones pequeñas	Medios
POCA PRIVACIDAD A LA HORA DE CONTAR TEMAS PERSONALES (TERAPIA GRUPAL)	Medios
poca privacidad en las reunión	Medios
Darse más a conocer	Otros
No había nada nuevo	Otros
Tardanza en conseguir empleo	Resultados nulos o insuficientes
No se le ha arreglado su situación con respecto a la vivienda que solicitó	Resultados nulos o insuficientes
El empleo conseguido es muy precario, solo 3 horas al día	Resultados nulos o insuficientes
Muchas personas y no pueden ayudar a todos.	Resultados nulos o insuficientes
No le han ayudado como ella quería. Marido enfermo e hija minusvalia	Resultados nulos o insuficientes
NO LE HEMOS SABIDO AYUDAR Y LE HEMOS REDIRIGIDO A OTRO SITIO	Resultados nulos o insuficientes
Los cursos se centran en comercio, falta variedad	Tipo de formación
Demasiados exigentes en la justificación de ausencias en las formaciones	Tipo de formación
Mas tiempo para estudiar los módulos	Tipo de formación
EL HORARIO DE LOS CURSOS	Tipo de formación
MAS APOYO A NIÑOS DE LA E.S.O	Tipo de formación
tuvo problemas con otro alumno y la fundacion no le ayudo	Trato recibido
A veces la atención es excesiva	Trato recibido
Las citas son muy temprano y le hace madrugar	Trato recibido
No la han vuelto a llamar	Trato recibido
No le gusta la aptitud	Trato recibido
Hay mucha gente y tardan en atenderte incluso pueden pedir que pidas cita para otro día	Trato recibido
los profesores no han sabido ayudarla en los problemas.	Trato recibido
tiempo de espera cuando se acude a la oficina.	Trato recibido
los cursos muy lejos	Ubicación

Anexo 3: Respuestas literales a la pregunta de otras recomendaciones de mejora: OTROS

Respuestas abiertas a otras recomendaciones de mejora: Otros	
Literal	Categoría
Más actividades lúdicas	Actividades
Que haya más variedad de actividades para los niños	Actividades
QUE VUELVAN A PONER LAS REUNIONES PARA MADRES	Actividades
PONER CAMPAMENTOS PARA LOS NIÑOS EN VERANO	Actividades
equipos de futbol para futbol sala para los niños	Actividades
ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DEPORTIVOS	Actividades
Que hubiera cosas nuevas para realizar más actividades	Actividades
A veces necesitan ayudas económicas	Ayudas económicas
Ayuda en la vivienda	Ayudas económicas
Mas ayudas en bienestar social y vivienda	Ayudas económicas
Mas ayuda para mayores de 30	Ayudas económicas
cursos remunerados	Ayudas económicas
Más ayudas para los chicos que quieran estudiar, como becas para libros	Ayudas económicas
Ayudas económicas para los que llegan a estudios superiores para que sirva como ejemplo a los demás.	Ayudas económicas
QUE DEN MAS AYUDAS PARA LOS NIÑOS PARA ALIMENTO.	Ayudas económicas
Intentar ayudar con becas a los estudiantes	Ayudas económicas
POCO TIEMPO DE AYUDA	Ayudas económicas
Más ayudas a la gente parada, como una campaña para parados de larga duración o repartición de alimentos básicos, más ayuda.	
Se queja de que en su dispositivo no tienen iniciativas y recursos que otros dispositivos sí tienen	Ayudas económicas
MAS AYUDAS EN EL TEMA DE LA VIVIENDA	Ayudas económicas
Alargar las prestaciones de alimentación	Ayudas económicas
CURSOS BECADOS	Ayudas económicas
VOLVER A LA AYUDA ECONÓMICA DOS VECES AL AÑO	Ayudas económicas
CHEQUES PARA BEBES	Ayudas económicas
TARDAN MUCHO EN DAR LOS CHEQUES	Ayudas económicas
SOLICITA UNA VIVIENDA	Ayudas económicas
SOLICITA AYUDA PARA LOS ESTUDIOS DE SU HIJA	Ayudas económicas

AMPLIACIÓN DE LAS AYUDAS DE HIGIENE Y ALIMENTACIÓN	Ayudas económicas
MÁS AYUDAS A GENTE CON NECESIDADES	Ayudas económicas
Mantener más tiempo los cheques y ayudas	Ayudas económicas
QUE DURASE MAS TIEMPO EL CHEQUE DE LOS NIÑOS	Ayudas económicas
Que hubiera vales para ropa para los niños	Ayudas económicas
ayudas económicas para las madres	Ayudas económicas
QUIERE AYUDAS PARA ALIMENTACIÓN A SUS NIETOS	Ayudas económicas
mas ayudas económicas y más apoyo escolar.	Ayudas económicas
NO RETIRAR EL SOPORTE DE AYUDA EN EL COLEGIO	Ayudas económicas
Valorar realmente a quien necesita la ayuda	Ayudas económicas
COGER TAMBIEN PERSONAS QUE NO SEAN GITANOS	Discriminación / servicios sesgados
No tiene acceso a muchos cursos porque no tiene nivel de estudios, pero es porque tiene graduado y no ESO y cree que no hay igualdad en ese aspecto	Discriminación / servicios sesgados
Que traten a todos por igual, aunque no sean gitanos	Discriminación / servicios sesgados
Abarcar mas perfiles laborales, no solo para personas en riesgo de exclusión social	Discriminación / servicios sesgados
Que sea una asociación más abierta, no solo a etnia gitana	Discriminación / servicios sesgados
Mas cursos para personas no gitanas.	Discriminación / servicios sesgados
Que no se diferencie por etnia o raza, que sea para todos igual.	Discriminación / servicios sesgados
No diferenciar entre etnias	Discriminación / servicios sesgados
Que sea equitativo para todos, gitanos y no gitanos	Discriminación / servicios sesgados
Igualdad en ayudas a los no gitanos también	Discriminación / servicios sesgados
SOSPECHA QUE HAY GENTE QUE TIENE PREFERENCIA SOBRE OTRA EL CONSEGUIR VENTAJAS	Discriminación / servicios sesgados
No solo dar empleo a personas de etnia gitana	Discriminación / servicios sesgados
Tener en cuenta más a personas más necesitadas y con cargos.	Discriminación / servicios sesgados
Más prioridad a los gitanos	Discriminación / servicios sesgados
Que el programa "Promociona" comience antes de 4º de primaria.	Diseño de programas: educación
PONER CURSO DE MONITOR DE VERANO	Diseño de programas: educación
Mas clases de apoyo.	Diseño de programas: educación
MAS CURSOS DE IDIOMAS	Diseño de programas: educación

Charlas a niños de primaria para que les enseñen que es un "gitano"	Diseño de programas: educación
Mas tiempo para estudiar los módulos ampliar a 3 días el apoyo escolar	Diseño de programas: educación
Más días de atención al menor	Diseño de programas: educación
Volver a poner profesores de apoyo para ayudar a los niños.	Diseño programas: educacion
que también haya clases de apoyo el viernes	Diseño programas: educacion
apoyo en asignatura inglés	Diseño programas: educacion
MAS PLAZAS PARA NIÑOS EN EDAD ESCOLAR	Diseño programas: educacion
TIENE VARIOS NIÑOS EN LA ESCUELA DE VERANO Y CADA NIÑO TIENE UN HORARIO DIFERENTE Y NO LO PUEDE ADAPTAR BIEN	Diseño programas: educacion
QUE INSISTAN MÁS A LOS PADRES PARA QUE LLEVEN A LOS HIJOS AL APOYO ESCOLAR	Diseño programas: educacion
MANTENER EL APOYO DURANTE EL VERANO	Diseño programas: educacion
MAS CURSOS ESPECIALES PARA NIÑOS QUE SE HAN QUEDADO FUERA DE LA PLAZA	Diseño programas: educacion
MÁS DÍAS DE APOYO PARA LAS CLASES DE LOS NIÑOS	Diseño programas: educacion
Más horas de apoyo a los niños	Diseño programas: educacion
mas cursos para niños y de más duración.	Diseño programas: educacion
Más horas de apoyo a los chicos	Diseño programas: educacion
Que vuelvan a poner las clases para niños menores de 6 años	Diseño programas: educacion
MAS OPORTUNIDADES A SU HIJO PARA EL APOYO ESCOLAR	Diseño programas: educacion
mas plazas para apoyo, porque hay personas que teniendo plaza de apoyo no van y personas que quieren acudir, no tienen plaza.	Diseño programas: educacion
mejor organización del trabajo y ofertas actuales y ofrecer cursos relacionados con la experiencia de cada usuario.	Diseño programas: formación para empleo
cursos de idiomas y más orientados al mercado laboral y cerciorarse donde se conciertan las prácticas laborales porque donde ella estuvo no pudo practicar porque no iba nadie a comprar	Diseño programas: formación para empleo
cursos de peluquería gratiuitos	Diseño programas: formación para empleo
INSISTIR EN CURSOS PARA ADOLESCENTES Y JOVENES CON NIVEL MUY BAJO (GRADUADO)	Diseño programas: formación para empleo
CURSOS NO BONIFICADOS CON DIFERENTE LOCALIZACIÓN LA PARTE TEÓRICA Y LA PRACTICA Y NO TIENEN RECURSOS PARA DESPLAZARSE	Diseño programas: formación para empleo

Mas cursos de formación para mujeres gitanas QUE LOS CURSOS SEAN REMUNERADOS (CUBRIR TRANSPORTE) Y EL PERMISO DE CONDUCIR.	Diseño programas: formación para empleo
MAS APOYO DE INGLÉS	Diseño programas: formación para empleo
no insistir tanto sobre los mismos cursos	Diseño programas: formación para empleo
MAS VARIEDAD DE CURSOS accidente laboral mientras hacía las prácticas y se han desentendido. Solicita no cambiar al personal.	Diseño programas: formación para empleo Empatía Estabilidad del personal
MÁS PARTICIPACIÓN	Respuesta Indefinida
Más seguimiento	Respuesta Indefinida
Debería haber más	Respuesta Indefinida
Más segimiento	Respuesta Indefinida
que continuen con la fundación	Respuesta Indefinida
que se adaptaran a sus necesidades	Respuesta Indefinida
que pudieramos abarcar a más personas	Respuesta Indefinida
Más instalaciones	Medios
MAS RECURSOS PARA LAS OFICINAS	Medios
SOLICITA QUE LOS ORDENADORES TENGAN INTERNET	Medios
añadir un punto de información en la entrada de la oficina	Medios
LA OFICINA NO DISPONÍA DE LECTOR DE DNI ELECTRONICO	Medios
mas dotación para poder hacer más cosas, porque son muy creativos pero están muy limitados de presupuesto para hace cosas con mujeres y niños.	Medios
Cursos con proyección, orientados realmente a una necesidad laboral.	Oferta formativa
Aún no ha encontrado trabajo y lo ve lento hacen prácticas sin remunerar pero para el trabajo eligen a otras personas que no han hecho las prácticas para el trabajo.	Oportunidades laborales
No se explica porqué no la llaman para trabajar estando más cualificada que otros usuarios	Oportunidades laborales
Hay menos oportunidades	Oportunidades laborales
Dar más soluciones, cree que aunque la atenciuón es buena no se aportan muchas soluciones para que se salga adelante	Oportunidades laborales

MAS SENSIBILIZACIÓN DIRECTAMENTE EN LOS BARRIOS GITANOS POR PARTE DE PERSONAS GITANAS A LOS QUE LA FUNDACIÓN HA AYUDADO.	Sensibilización
Que disminuya el tiempo en llamar a los usuarios desde que se inscriben por primera vez.	Tiempo de espera
Que se tarde menos en conceder cita que cumplan lo que prometen	Tiempo de espera Trato recibido
Poco interés en ayudar	Trato recibido
Dice que en la oficina que le atendieron se da prioridad a ciertas familias y a otras se las ignora	Trato recibido
Que al menos llamen para indicar que no le van a dar la ayuda.	Trato recibido
Indica que lo que deberían hacer es que cumplan con lo que prometen	Trato recibido
Una oficina en Porriño	Ubicación
cambiar de ubicación a Pan Bendito	Ubicación
OTRA OFICINA EN SEVILLA	Ubicación
MUY MALA UBICACIÓN EN UN BARRIO POCO SEGURO	Ubicación
VOLVER EL DISPOSITIVO A LA UBICACIÓN ANTERIOR	Ubicación
mas oficinas para que puedan ir mas personas por cercanía.	Ubicación
Que también ayuden a otras fundaciones que ayudan a gitanos	Otros
Centro propio de empleo	Otros
recibir a menos personas pero puedan ayudarlas a todas, en lugar de coger más y no poder ayudar.	Otros
Tener más encuesta a las viviendas de "La Cañada"	otros
Profesores más preparados	Otros
MUY CONTENTA CON EL PSICOLOGO	Otros