

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS DE LA FSG (2023)



Departamento de Control Interno
FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO

Índice

1. OBJETIVO Y CONTEXTUALIZACIÓN	2
2. METODOLOGÍA.....	3
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	3
4. CONCLUSIONES.....	5

1. OBJETIVO Y CONTEXTUALIZACIÓN

La Fundación Secretariado Gitano identifica como parte interesada de su actividad a aquellas personas que participan en los programas y servicios que son destinatarias finales del servicio de la organización y objeto principal de su misión. Se identifica de manera prioritaria a las personas de etnia gitana.

Los objetivos dirigidos a los participantes son:

- Dar respuesta a sus necesidades básicas (desarrollo profesional, inserción, formación e inclusión social).
- Protección jurídica y social.
- Dar visibilidad y reivindicar sus derechos tanto individuales como colectivos.
- Dar servicio con calidad y eficacia.

Las expectativas a tener en cuenta para considerar que un servicio es de calidad y eficacia, son las siguientes:

1. Trato personalizado
2. Escucha activa
3. Respeto
4. Empatía
5. Confidencialidad
6. Profesionalidad

Dentro del Sistema de Gestión de la entidad y siguiendo con el Procedimiento de Atención al Cliente (P11), como medida de desempeño, con objeto de canalizar la voz del participante, se ha recogido la información relativa a la percepción de los participantes de los programas para su análisis.

2. METODOLOGÍA

El cuestionario resultante de la acción colaborativa de los departamentos implicados se deja fijado y abierto a través de Google Forms para que los responsables de los servicios y la atención directa a participantes les haga llegar un enlace de acceso que podrá utilizarse en cualquier equipo informático con acceso a internet, tableta y dispositivo móvil con datos o acceso a wifi.

Se utiliza un método cuantitativo, con un cuestionado semidirigido y los datos obtenidos proporcionan anonimato al encuestado.

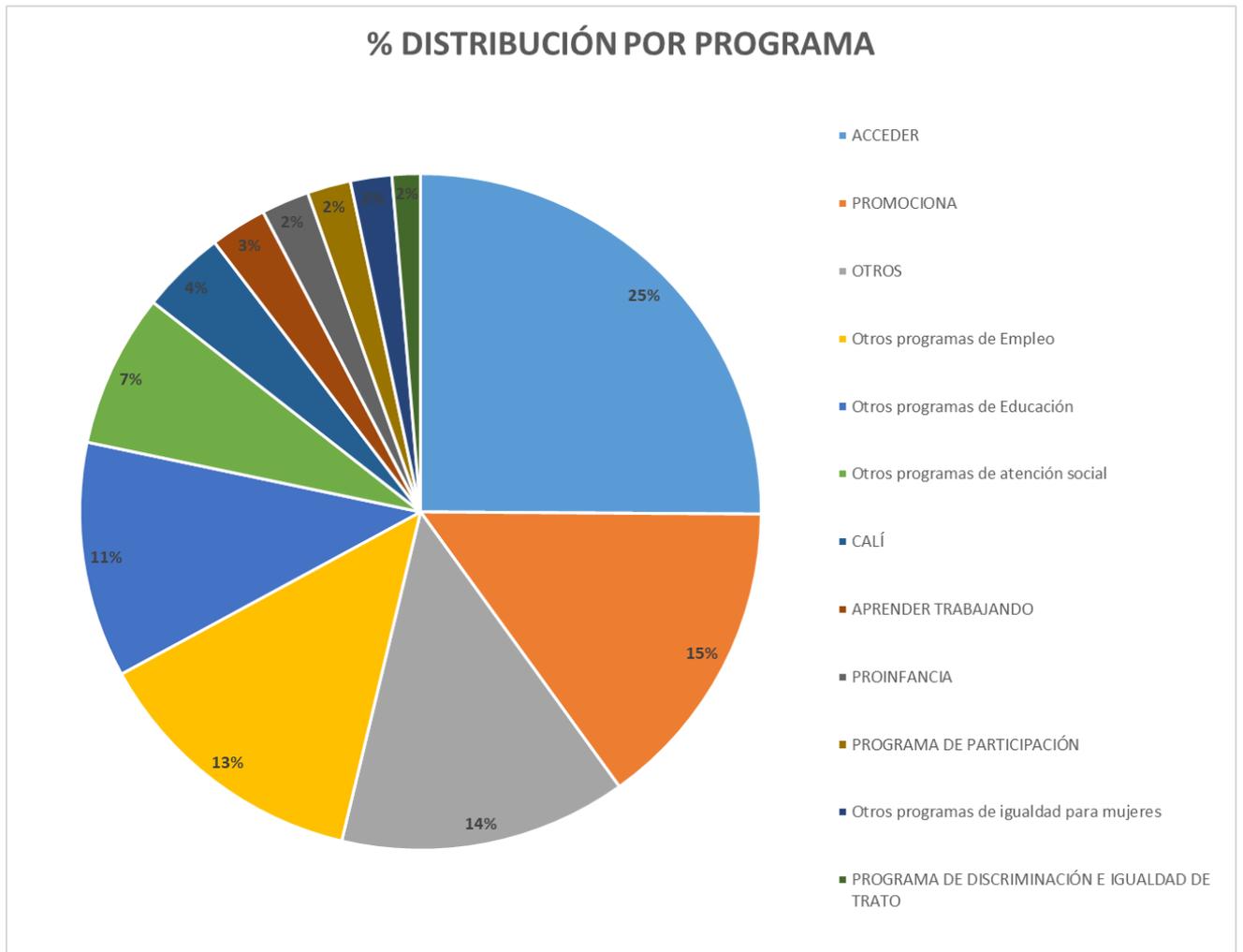
Los datos fueron cerrados a 31/12/2023.

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

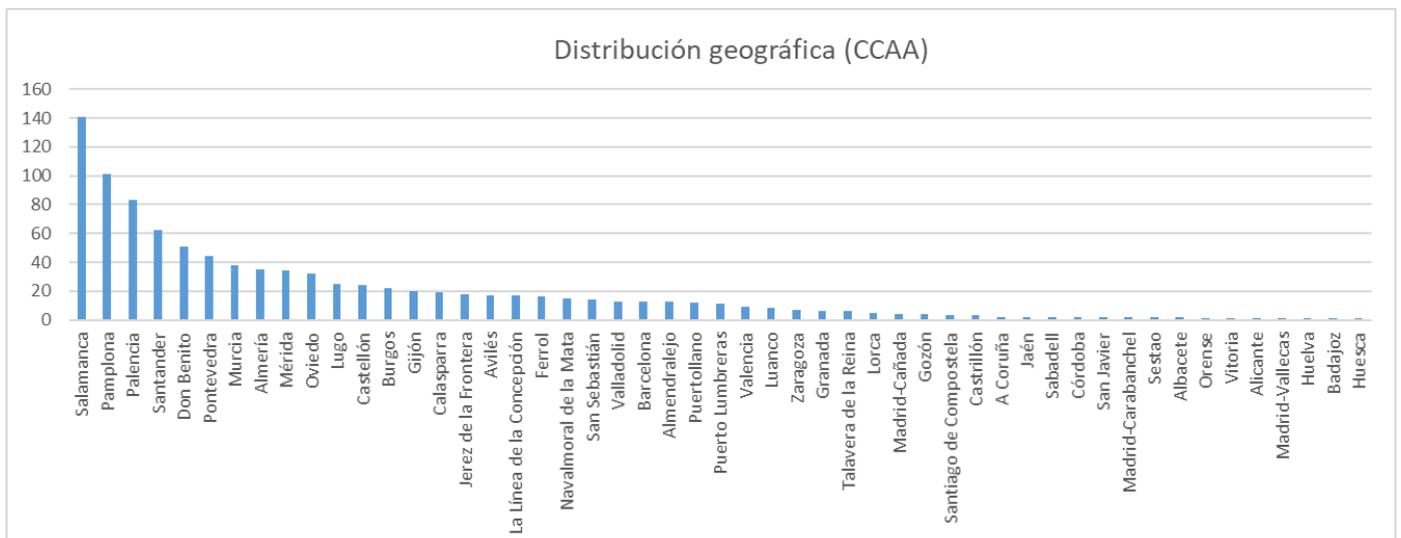
En total, se han realizado 968. La distribución en cuanto a los programas de origen es la siguiente:



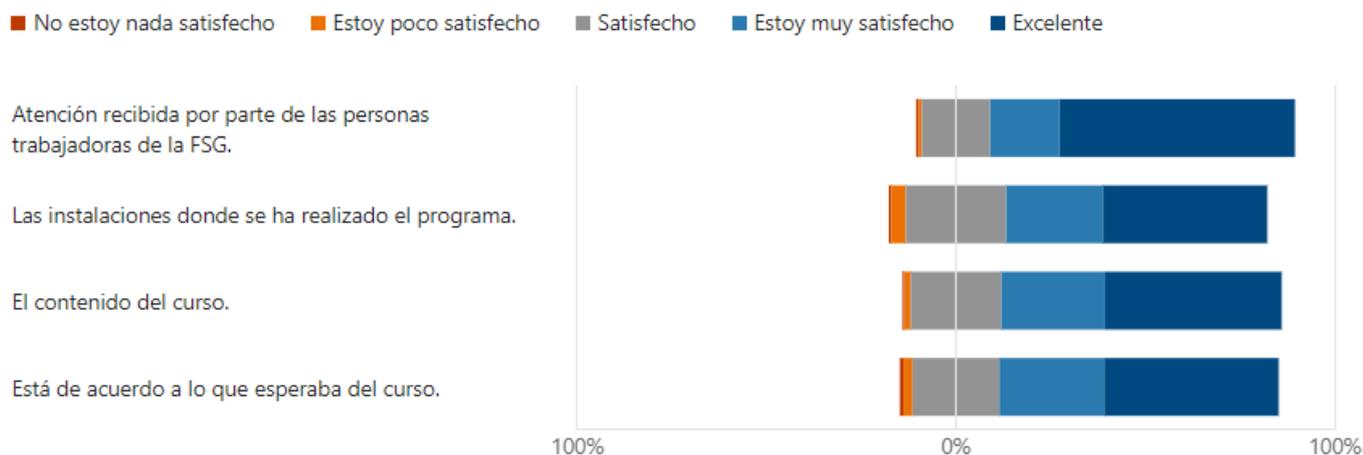
El 25% de los participantes que han contestado a la encuesta provienen de algún programa de ACCEDER, seguidos del 15% que han estado en PROMOCIONA.



La procedencia geográfica de los participantes que han contestado a nuestro cuestionario es la siguiente:



En relación a la satisfacción percibida en la actividad en la que han participado los encuestados, observamos lo siguiente:



En la siguiente tabla, se resumen las calificaciones (promedio) obtenidas, donde 1 es muy poco satisfecho y 5 es muy satisfecho:

	Promedio
En qué medida aplicarás lo que has aprendido en el programa en tu día a día.	4,37
¿En qué medida te ha resultado útil participar en este programa?	4,49
¿Recomendarías los servicios de la Fundación Secretariado Gitano?	4,74
¿Como de satisfecho estás en general con los servicios que te ha prestado la FSG	4,70

4. CONCLUSIONES

Tal y como muestran los datos, la distribución por programa es bastante heterogénea, destacando los programas ACCEDER y PROMOCIONA. Salamanca, Pamplona y Palencia son las localidades donde se han realizado mayor número de encuestas y en general, el grado de satisfacción de los participantes es alto en los ítems que se han evaluado.