

# Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarías del Servicio de Psicología y Coaching. Informe de Resultados 2022

Fecha 10 de enero de 2023

## Introducción

El servicio de psicología y coaching para programas de juventud, dirigido a la población joven para evaluar, orientar, intervenir y promover acciones de forma individual y grupal con los jóvenes, con un carácter preventivo y terapéutico, manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de Juventud.

Los compromisos de calidad, son el elemento clave de las Cartas de Servicios. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben

Por Acuerdo de 22 de abril de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la Carta de Servicios de Juventud, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

El Departamento de Juventud realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2020

Órgano promotor: Departamento de Juventud

Objetivo: El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de psicología y coaching con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias, que son los siguientes:

Compromiso valoración del servicio servicio de psicología y coaching.

## Metodología:

1. UNIVERSO: personas usuarias del servicio de servicio de psicología y coaching en 2022; 893 nº personas atendidas.
2. TAMAÑO MUESTRAL: 288 personas han rellenado los cuestionarios de satisfacción
3. ERROR DE MUESTREO: No vinculante
4. PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: Enlace en los correos electrónicos en donde se contestas a las respuestas de las demandas de información.
5. MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario estructurado y codificado, de 8 preguntas, 1 de ellas abiertas. Los bloques de preguntas son:

Bloque 1. Satisfacción y valoración.

Bloque 2. Otras

Los cuestionarios se ofrece a todas las personas que son atendidas por el servicio, de forma presencial / telemática, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima.

Contestando a un formulario on line que figura en el correo electrónico de los informadores juveniles cuando contestan preguntas, y presencialmente cuando piden información.

6. PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: todo el año.
7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados (288 de cuestionarios) se incorporan por personal del Departamento Juventud a una hoja excel // base de datos // SPSS para su análisis y obtención de los resultados.

## Resultados

Cuestionarios recogidos: nº 288

Cuestionarios válidos: nº 288

Se aportan documentos aparte.

Durante el año 2022, hubo 194 cuestionarios recogidos todos ellos validos.

## Conclusiones finales

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

Ofrecemos un Servicio de Psicología y Coaching para jóvenes de los programas y servicios del Departamento de Juventud.

Indicador 10.2. Valoración del servicio por parte de los jóvenes que reciben tratamiento y/o asesoramiento de coaching. Indicador informativo.

En el caso del compromiso 10.2, el resultado obtenido 9,70.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde el Servicio de Psicología y Coaching para jóvenes de los programas y servicios del Departamento de Juventud se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.