



**INFORME DE RESULTADOS  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
LAS LOGOPEDAS CON EL  
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN  
LOGOPÉDICA  
APADA-ASTURIAS 2024**



200  
EFQM  
2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD



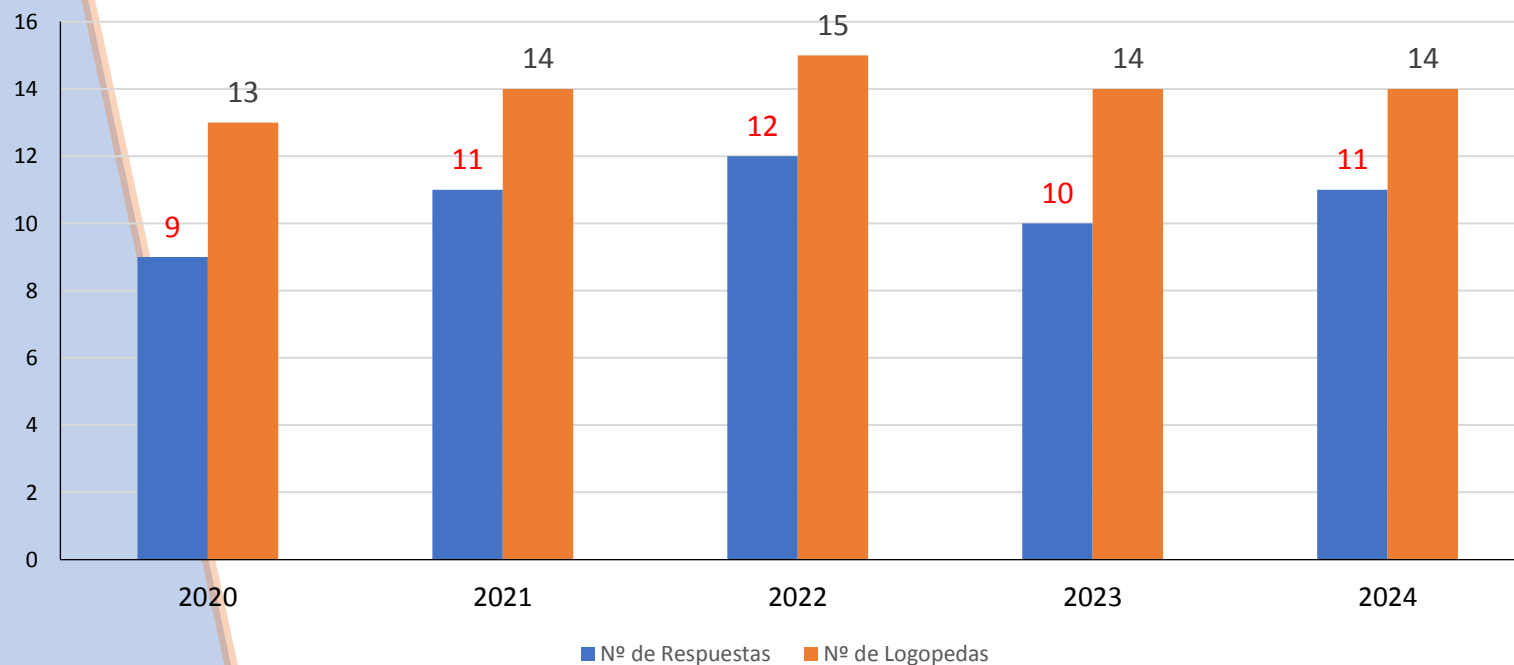
CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN



**APADA ASTURIAS**

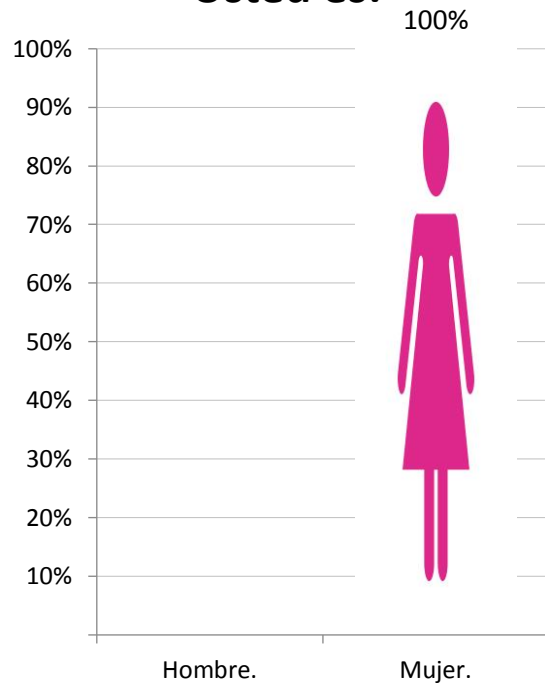
Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias

## PARTICIPACIÓN DE LAS LOGOPEDAS EN LA ENCUESTA

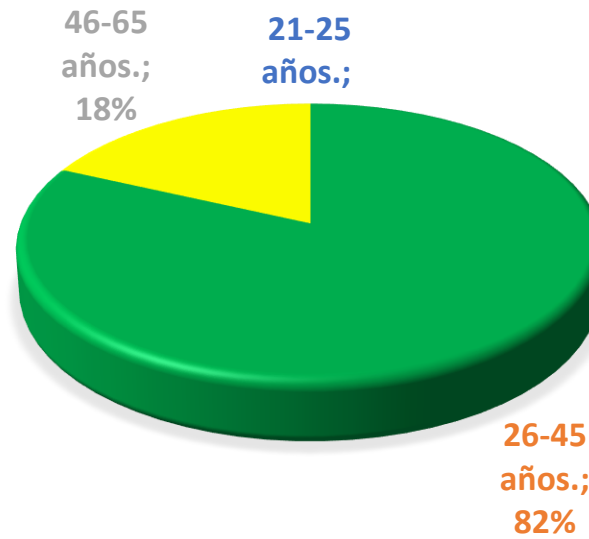


PARTICIPACIÓN				
2020	2021	2022	2023	2024
9	11	12	10	11

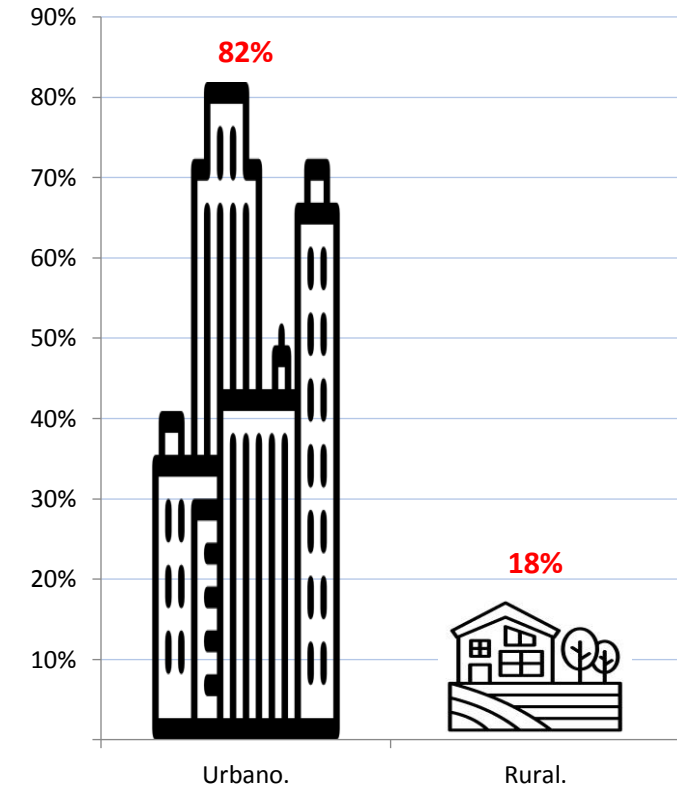
## Usted es:



## EDAD:



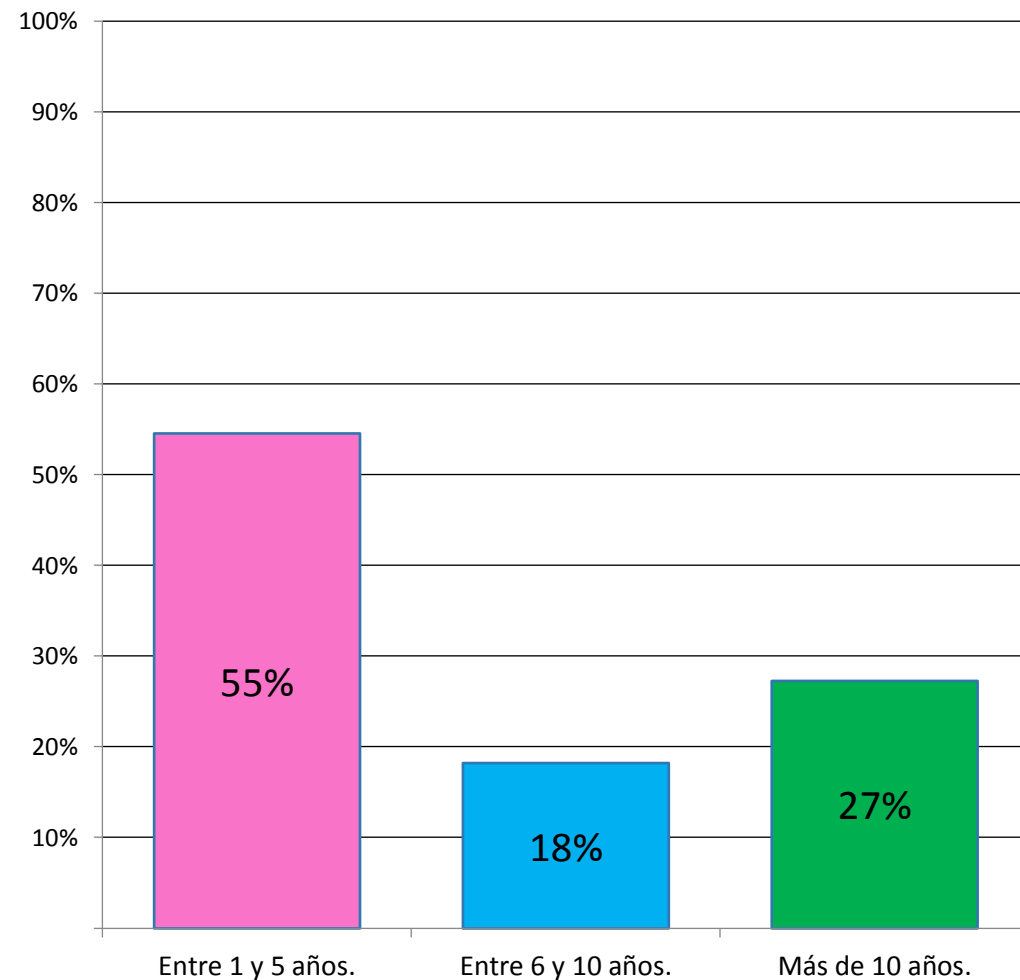
## Ámbito de residencia:



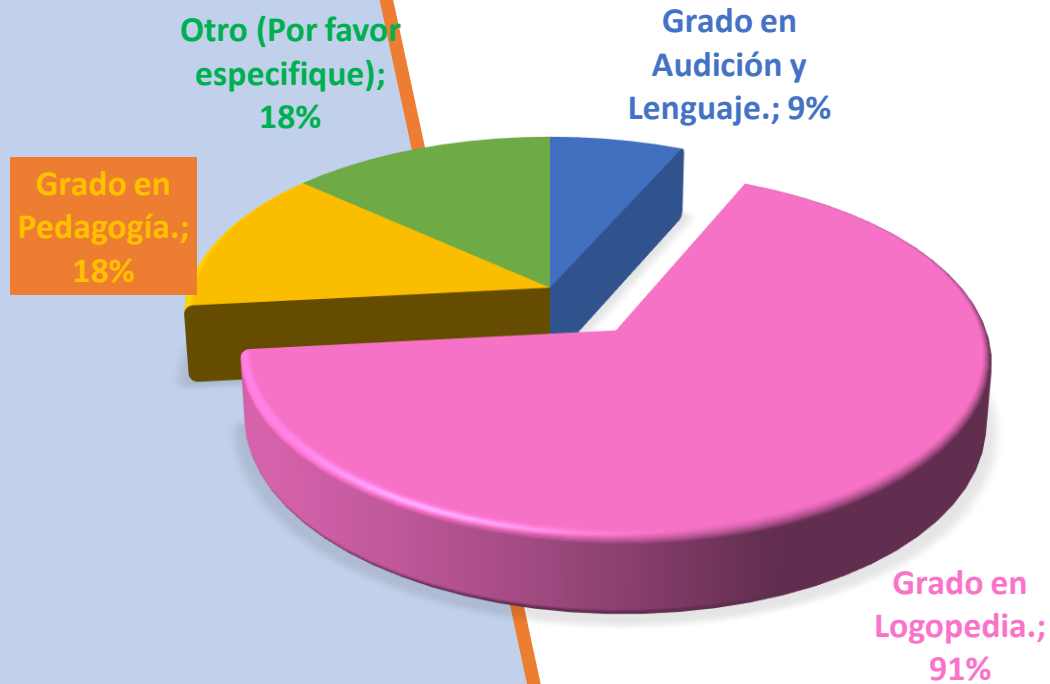
- La totalidad de nuestros profesionales de logopedia son **mujeres** mayoritariamente entre los **26 y 45 años** que llevan a cabo su labor profesional principalmente en el ámbito urbano **82%**.

- La mayoría de las profesionales el **55%** se han incorporado al programa en los últimos 5 años.
- **27%** lleva con nosotros más de 10 años.

## ¿Cuánto tiempo lleva colaborando con APADA ASTURIAS?



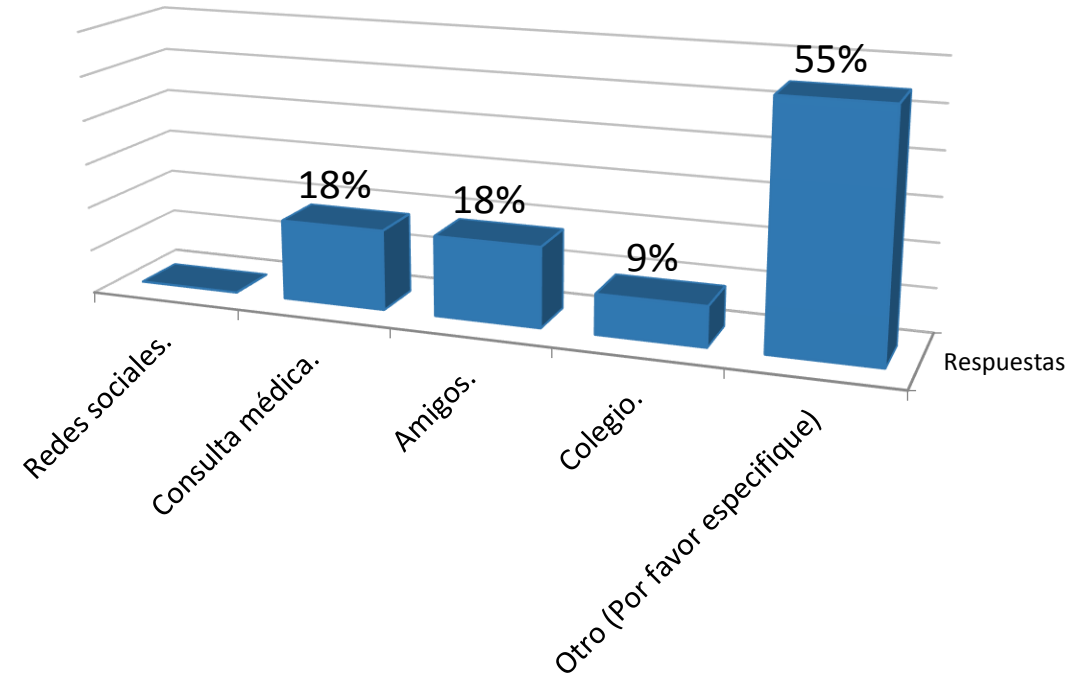
## ¿CUÁL ES SU NIVEL DE ESTUDIOS?:



- El **91%** de los profesionales que contestan la encuesta tienen estudios de **Grado en Logopedia** en 2023 eran un **73%**.
- **18%** cuentan con **estudios adicionales** como (Masters o Magisterio) frente al **27%** de 2023.
- El **18%** tienen un **Grado en Pedagogía**.
- El **9%** tienen un **Grado en Audición y Lenguaje**.

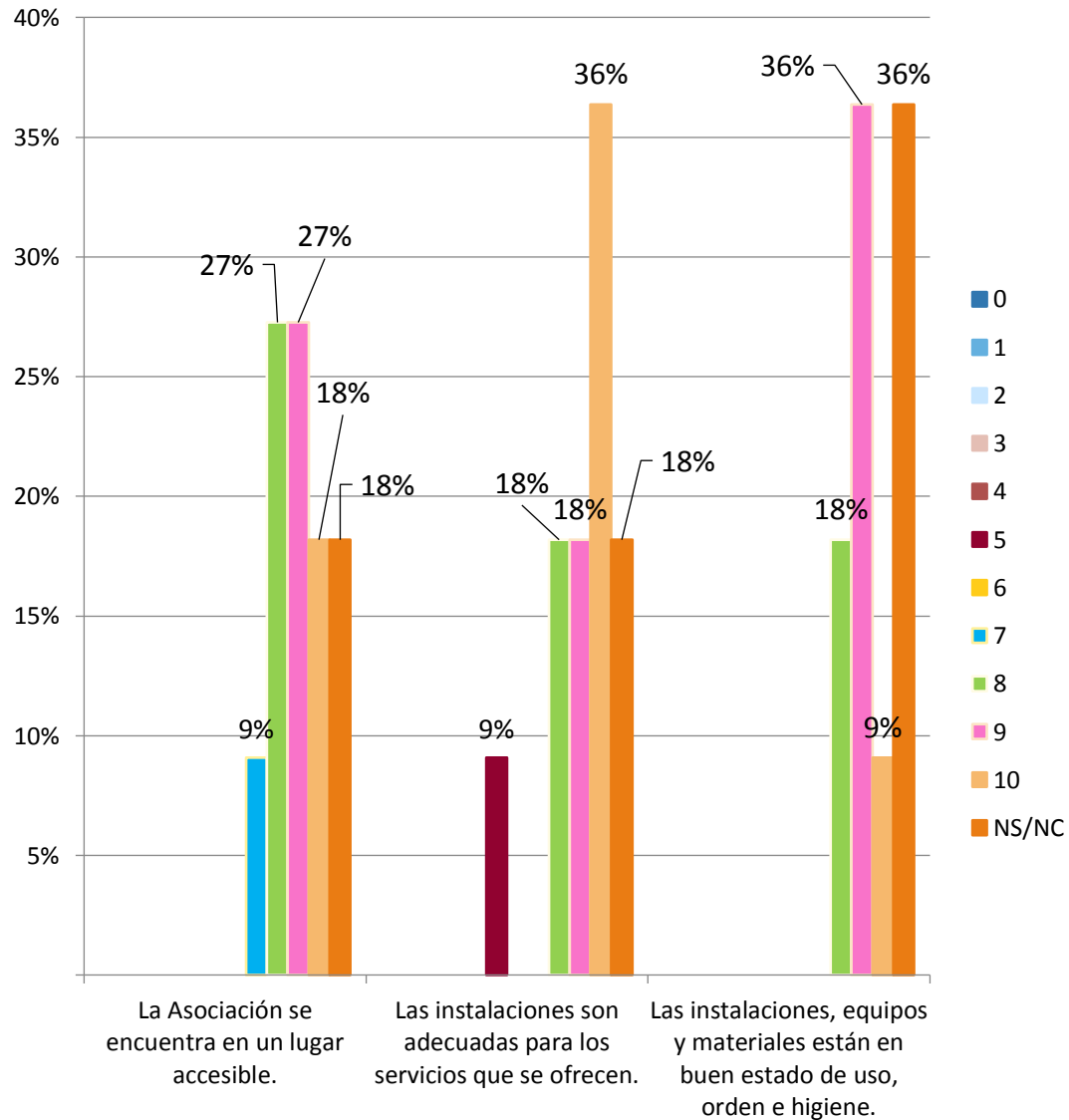


## ¿CÓMO CONOCIÓ APADA-ASTURIAS?.



- El **73%** elige la opción **otros** y **consulta médica**.
- La opción mayoritaria es la de **otros** (clientes y profesionales médicos) con un **55%**.
- A través de **amigos** el **18%**.
- La opción de **redes sociales** no fue escogida por nadie.
- Las categoría que ha cambiado significativamente es **consulta médica**, que en 2023 contaba con un **73%**

## ELEMENTOS TANGIBLES. Apariencia, instalaciones, equipos, personal.



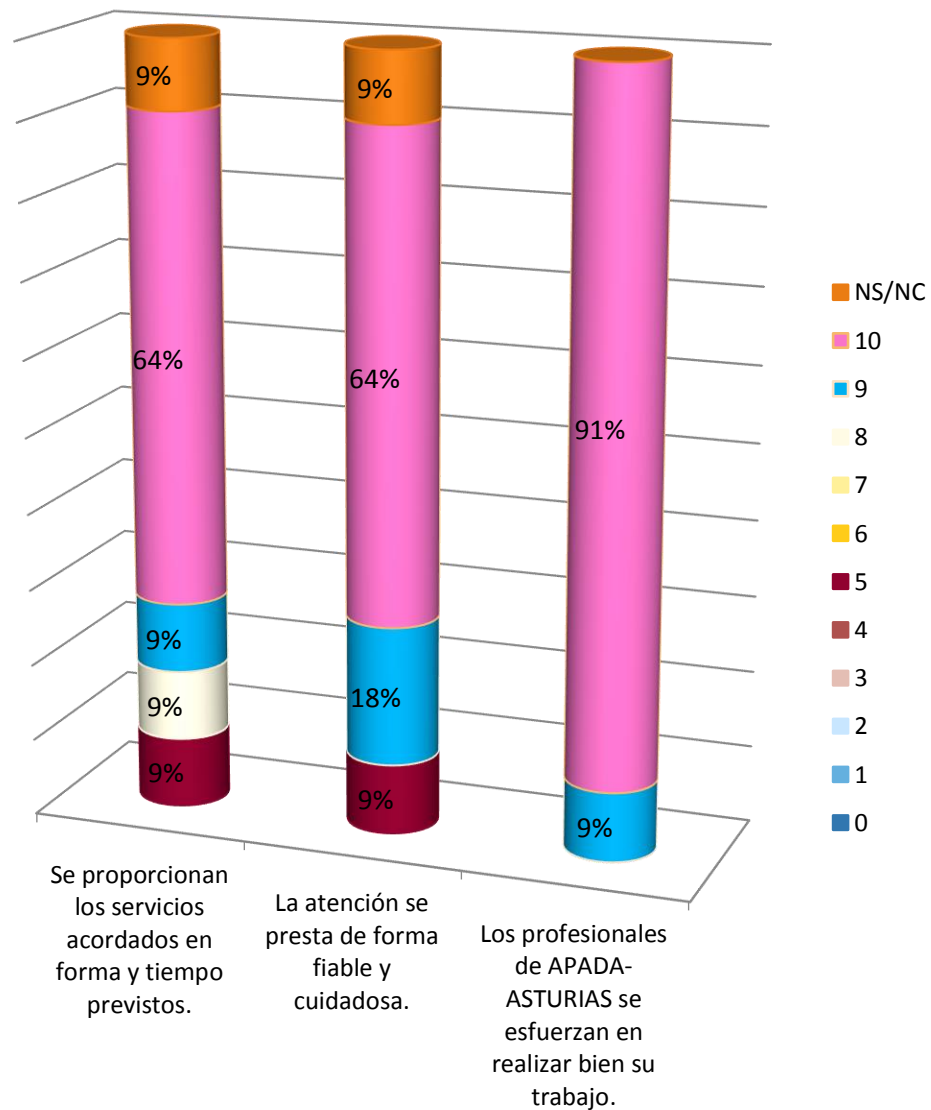
- La Accesibilidad de nuestra ubicación fue valorada con un **9** y **8** por el **54%** de los profesionales que responden a la encuesta.
- En cuanto a lo adecuado de nuestras instalaciones un **54%** realizan una valoración de **10** y **8**.
- El estado de nuestras instalaciones, equipos y materiales es puntuado con un **9** por el **36%**.
- Destacan las altas puntuaciones de la opción **NS/NC**. Lo que nos pone de manifiesto que la mayoría de las logopedas no conocen las instalaciones de la Asociación.






**Tanto en 2023 como en 2024, lo referente a la accesibilidad de las instalaciones de APADA-ASTURIAS, adecuación y estado de las mismas no obtienen puntuaciones por debajo de 8.**

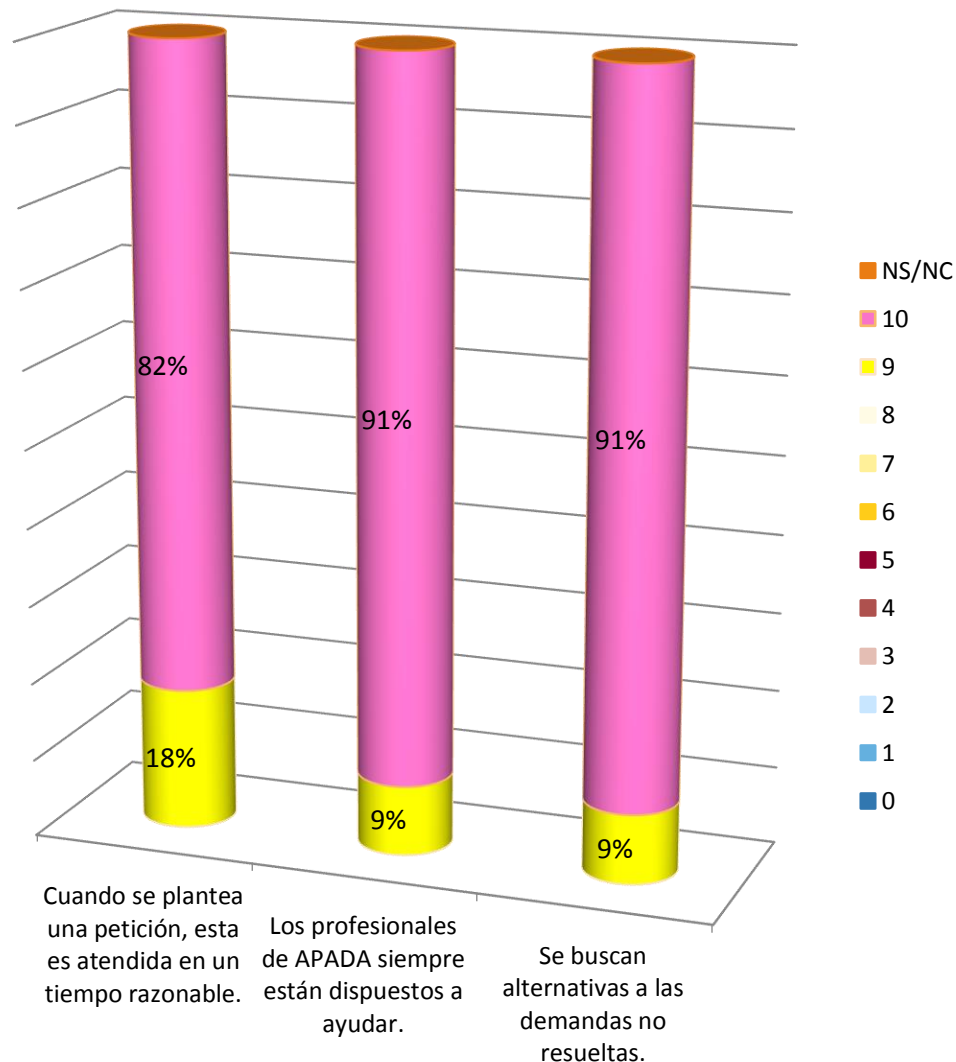


## Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable.



- 
 El **100%** de nuestras logopedas valoran con **10** y **9** el esfuerzo de los profesionales de APADA a la hora de realizar su trabajo. Este ítem ha mejorado desde 2023, **90%**.
- 
 Con **10** y **9** valoran la fiabilidad y cuidado de la atención que se realiza desde la Asociación con un **82%**. Estos valores muestran una disminución frente a 2023, **90%**.
- 
 El **73%** valoran con puntuaciones de **10** y **9** el tiempo y forma en el que se proporcionan los servicios acordados. Hemos empeorado **83%**.

## Disposición y voluntad para ayudar a los clientes.



- El **91%** (puntuación de **10**) creen que desde la Asociación se buscan alternativas a las demandas no resueltas. En 2023, **50%**.



- El **91%** (puntuación de **10**) piensa los profesionales de APADA siempre están dispuestos a ayudar. En 2023, **80%**.



- El **82%** (puntuación de **10**) considera que las peticiones que se nos hacen son resueltas en un tiempo razonable. En 2023, **70%**.

En todas las categorías se alcanza un **100%** con valoraciones de **10** y **9**.

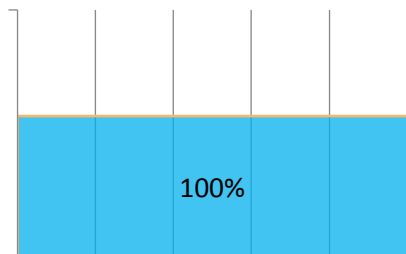
Los valores son muy superiores a los del año pasado.



## Conocimientos y atención mostrados por los empleados.



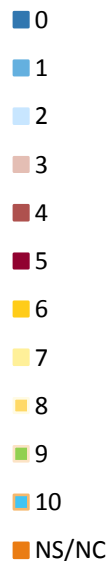
Nos sentimos seguros con el uso que se hace de nuestros datos y con la confidencialidad de estos.



El equipo de profesionales de APADA muestra un trato amable y sus respuestas inspiran confianza.



El equipo de profesionales de APADA tiene conocimientos y preparación suficientes.

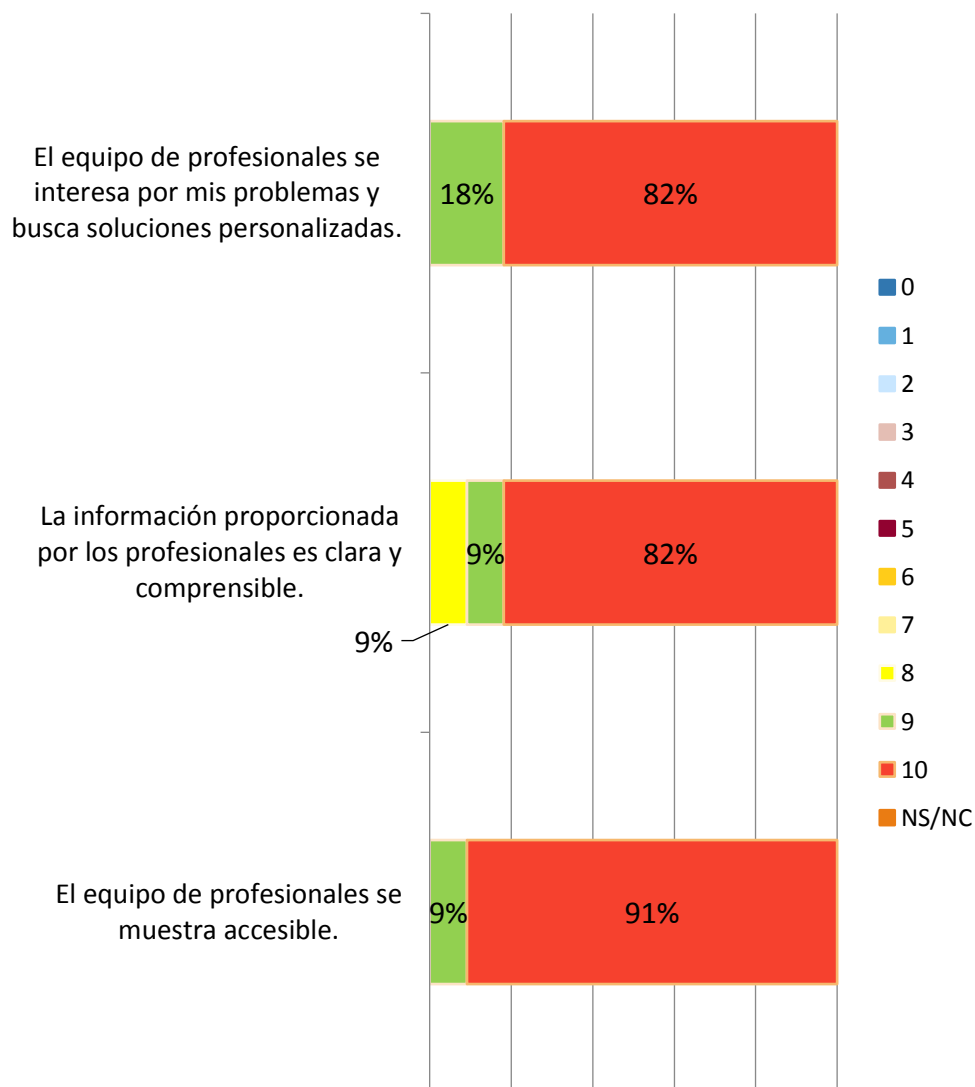


- Podríamos decir que las logopedas se sienten muy seguras con el uso que Apada-Asturias realiza de sus datos el **100%** (puntuación de **10**).
- El **73%** (puntuación de **10**) piensa que los profesionales muestran con los usuarios un trato agradable e inspiran confianza.
- El **91%** (puntuación de **10** y **9**) considera que los profesionales de APADA cuentan con los conocimientos y preparación suficientes.



**EMPATÍA** (equipo técnico de la Asociación se muestra accesible, información proporcionada es clara y accesible, interés por los problemas de los usuarios y búsqueda de soluciones personalizadas) (puntuación media **9,81%/9,46%**).

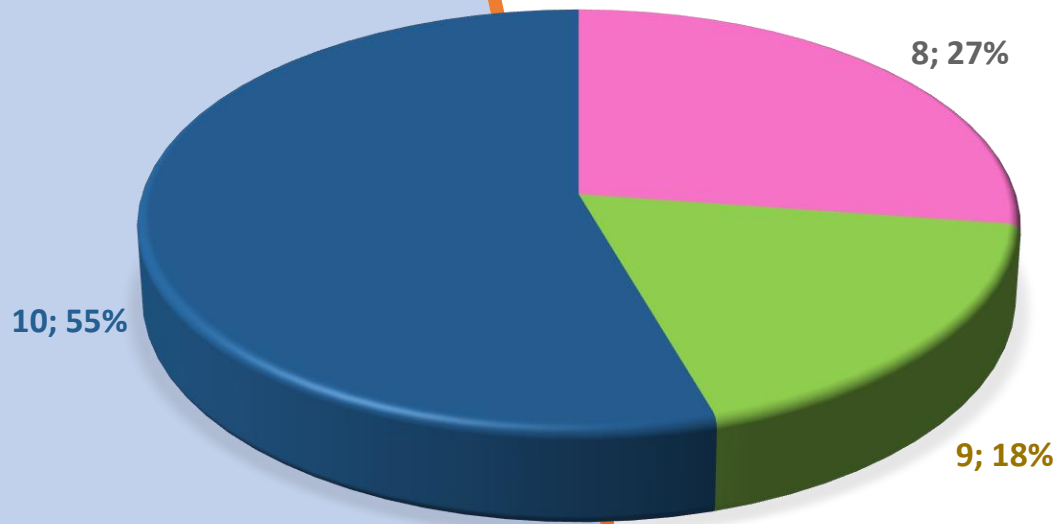
## Grado de atención personalizada ofrecida.



- El **82%** (puntuación de **10**) de nuestros usuarios creen que el equipo profesional se interesa por los problemas de los usuarios y busca soluciones personalizadas. En 2023 **60%**
- El **82%** (puntuación de **10**) piensa que la información que proporcionan los profesionales es clara y comprensible. En 2023 **70%**
- El **91%** (puntuación de **10**) considera que el equipo técnico de la Asociación se muestra accesible. En 2023 **70%**

**Cabe destacar que en ninguna de las categorías se ha obtenido una puntuación inferior a 8.**

## SATISFACCIÓN GLOBAL.



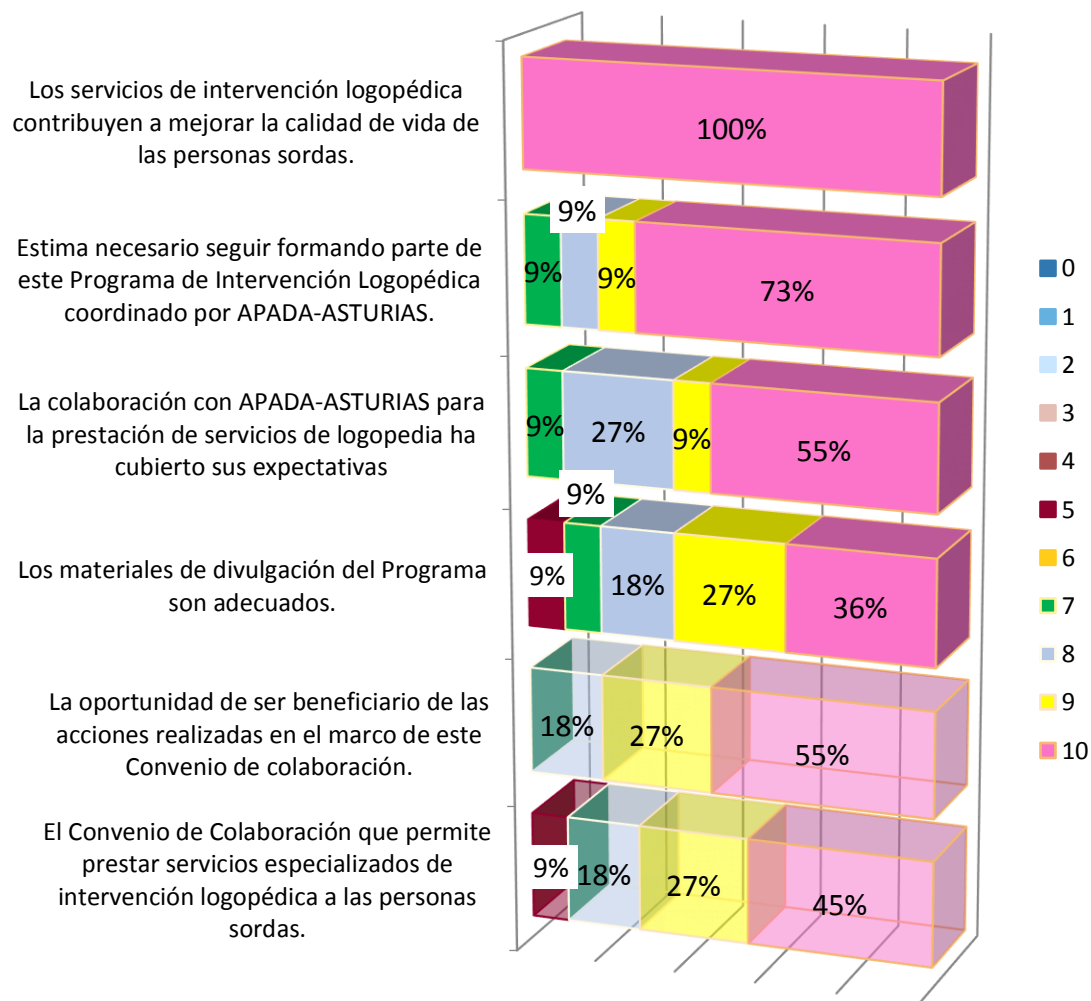
- El **73%** calificó la calidad de los servicios prestado por APADA-Asturias con una puntuación de **10** y **9**. En 2023 fueron el **80%** quienes nos otorgaron estas puntuaciones.
- La **MODA** es **10**.





**Cabe destacar que en ninguna de las categorías se ha obtenido una puntuación inferior a 8.**

**La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,27**.**



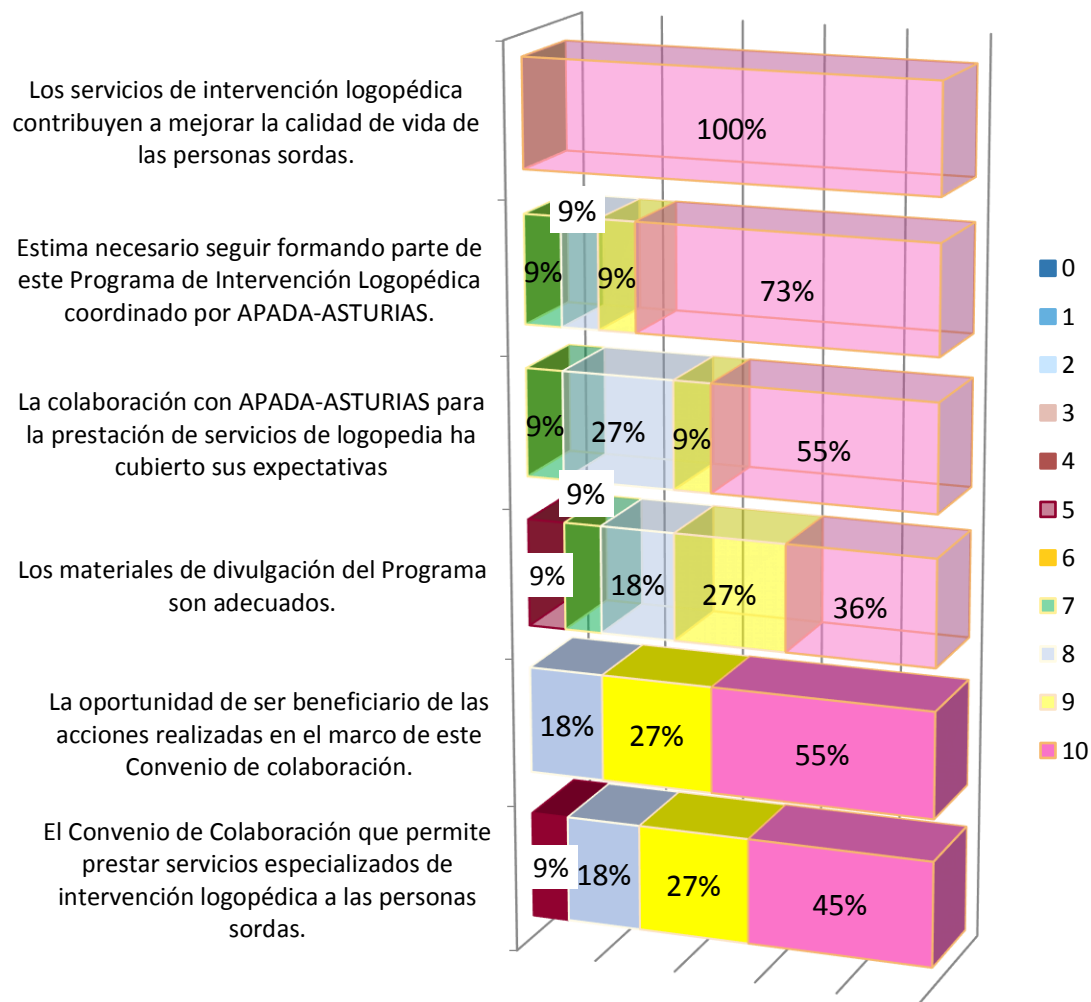
## PARTICIPACIÓN. Nivel de satisfacción con las siguientes cuestiones.





- 
 El **100%** (puntuación de **10**) piensa que los servicios de intervención logopédica contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas sordas. En 2023 el **60%**
- 
 El **82%** (puntuación de **10** y **9**) estima necesario seguir formando parte de este Programa de Intervención Logopédica coordinado por APADA-ASTURIAS. En 2023 el **70%**
- 
 El **64%** (puntuación de **10** y **9**) piensa que la colaboración con APADA-ASTURIAS para la prestación de servicios de logopedia ha cubierto sus expectativas. En 2023 el **70%**
- 
 El **63%** (puntuación de **10** y **9**) considera que los materiales de divulgación del Programa son adecuados. En 2023 el **70%**

\*\*\*Continúa en la página siguiente

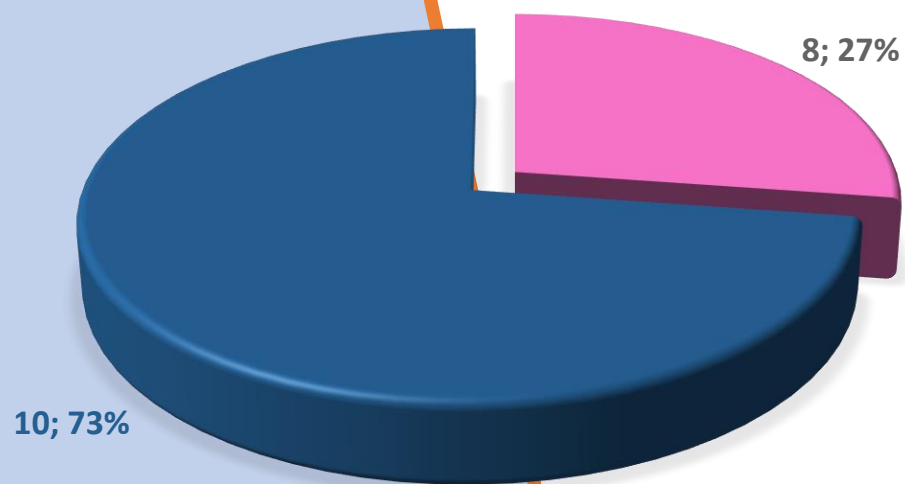
## PARTICIPACIÓN. Nivel de satisfacción con las siguientes cuestiones.



- 
 El **82%** (puntuación de **10** y **9**) valoran positivamente la oportunidad de ser beneficiario de las acciones realizadas en el marco de este Convenio de colaboración. En 2023 el **80%**
- 
 El **72%** (puntuación de **10** y **9**) de nuestros usuarios se sienten muy satisfechos con el Convenio de colaboración con APADA. En 2023 el **90%**

 **PARTICIPACIÓN** (puntuación media **9,24%/9,13%**).

## ¿RECOMENDARÍA EL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN LOGOPÉDICA DE APADA-ASTURIAS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA O A SUS FAMILIAS?.



- El **73%** de los profesionales puntúan con un **10** la pregunta que se refiere a la recomendación a otras familias de nuestra Asociación. En 2023 fueron el **70%**.
- La **MODA** es **10**

La media de puntuación en esta pregunta es de un **9,45**.



❖ Aspectos que los profesionales consideran que APADA debería mejorar:

- *“Mayor anticipación del dinero del que dispone cada usuario para que las familias se organicen mejor”.*
- *“Aumentar la difusión del Programa, sobre todo en los colegios”.*
- *“Reducir el tiempo en los pagos”.*
- *“Formación”.*



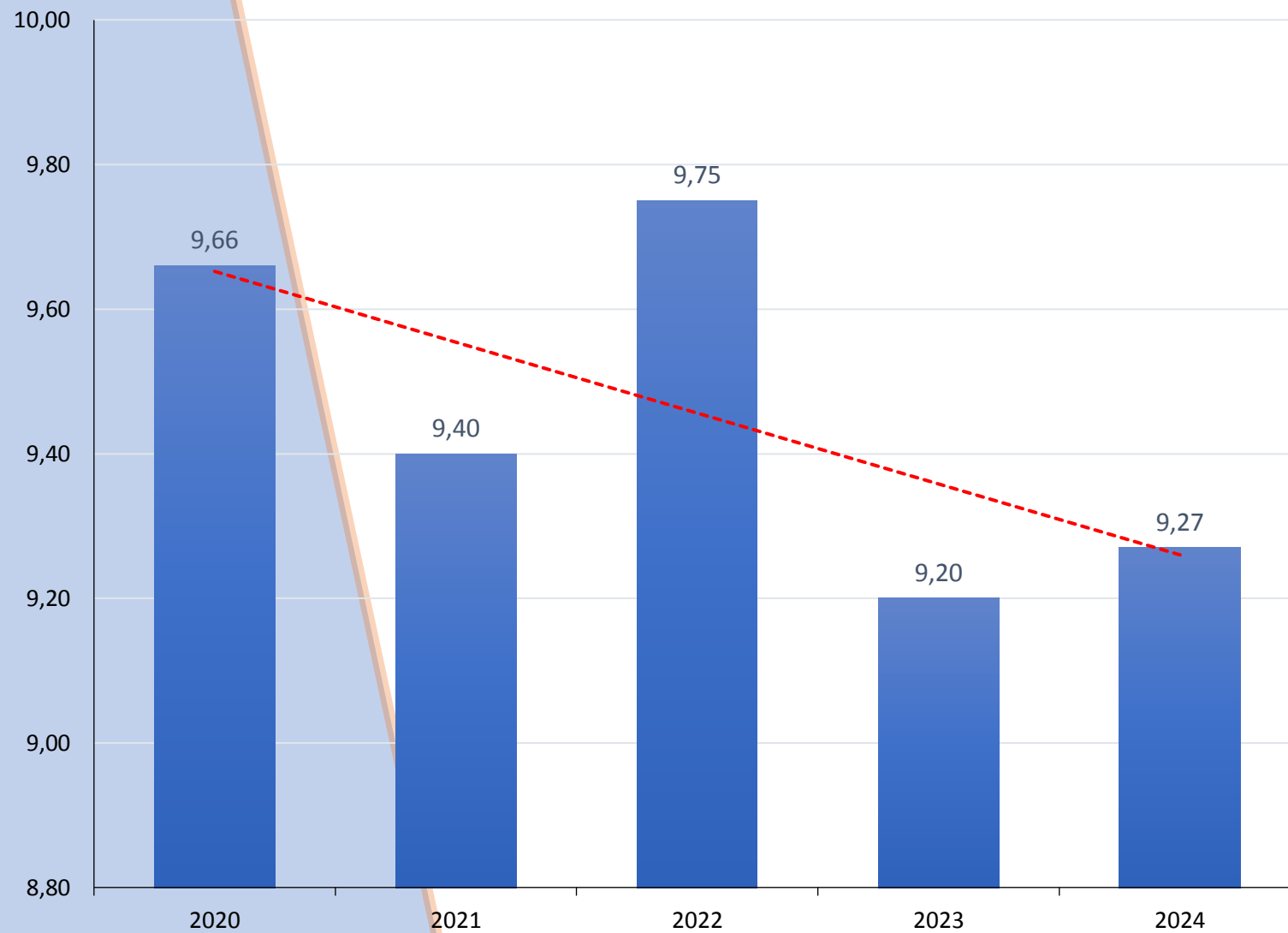
❖ Aspectos que las logopedas consideran que APADA hace especialmente bien:

- *“Atención, implicación y orientación a las familias”.*
- *“Priorización de la evolución de los niños”.*
- *“Dotación de recursos económicos a las familias”.*
- *“Comunicación con las familias y los profesionales”.*
- *“Humanidad y empatía”.*

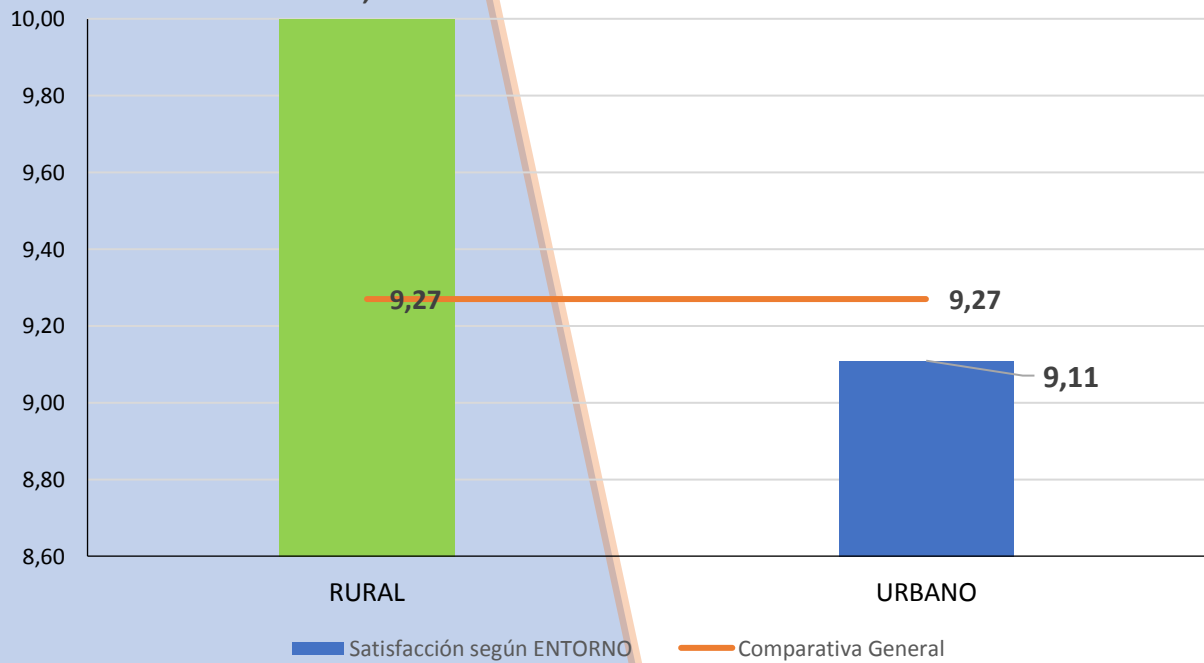




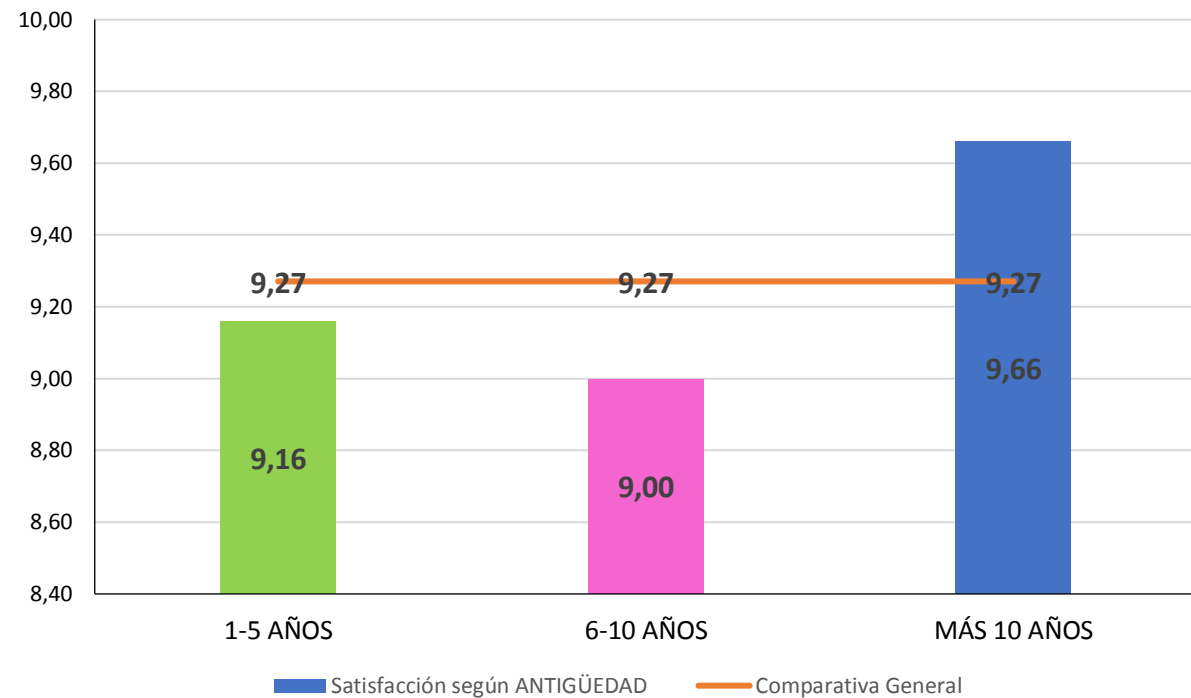
## VALORACIÓN Satisfacción con el Servicio según las LOGOPEDAS



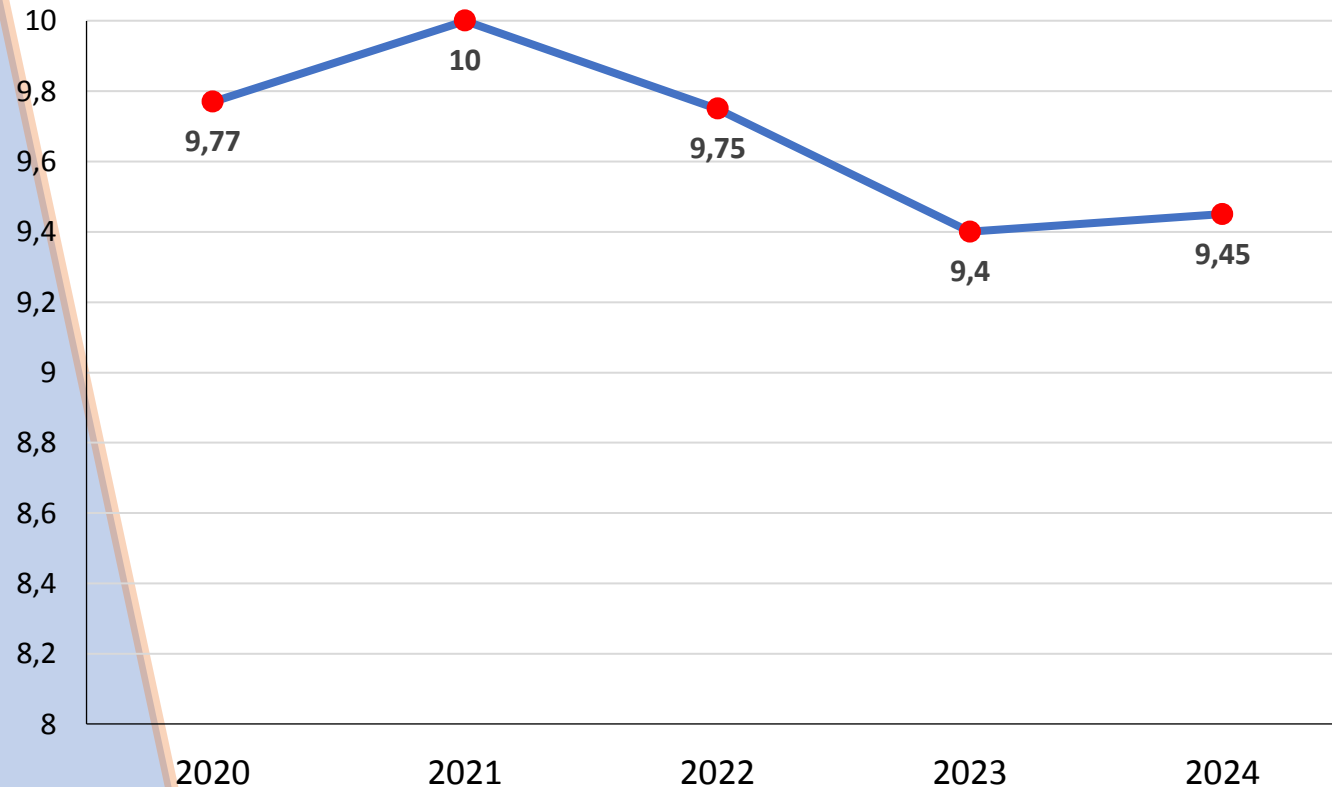
### SATISFACCIÓN SEGÚN EL ENTORNO DE PROCEDENCIA



### SATISFACCIÓN SEGÚN ANTIGÜEDAD



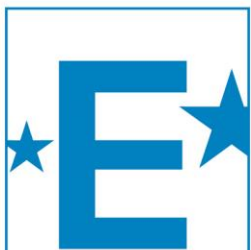
## RECOMENDACIÓN



- La gráfica nos muestra una mínima mejoría respecto a 2023. Lejos quedan las puntuaciones obtenidas en 2021.
- Es necesario analizar las **CAUSAS** por las que las logopedas que participan en el Programa no otorgan mayores puntuaciones en este ítem.



**MUCHAS GRACIAS A TODAS LAS  
LOGOPEDAS QUE NOS HAN  
AYUDADO HA REALIZAR ESTE  
INFORME DE RESULTADOS  
SOLO A TRAVÉS DEL ANÁLISIS  
CONSEGUIREMOS MEJORAR**



200  
EFQM  
2023-2026

EXCELENCIA  
INNOVACIÓN  
SOSTENIBILIDAD



CLUB  
EXCELENCIA  
EN GESTIÓN



**APADA ASTURIAS**

Asociación de Padres y Amigos de Deficientes Auditivos de Asturias