



EVALUACIÓN DE CALIDAD FUNDACIÓN ADIMIR

La visión de personas usuarias, familias, equipo y entidades colaboradoras

Daniela Aguirre
Febrero 2026

Tabla de contenido

1. Presentación	5
2. Resultados evaluación familias	7
2.1. Caracterización de las personas encuestadas	7
2.2. Resultados cuantitativos encuesta familias	10
a) Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por Adimir	11
b) Evaluación del impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y familias	15
c) Impacto de servicios específicos en la calidad de vida.....	19
2.3 Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora	19
a) Aspectos de mayor valoración	20
b) Aspectos a mejorar.....	21
2.4 Resultados focus group familias	23
a) Satisfacción y visión general de la calidad del servicio	23
b) Impacto en la calidad de vida y bienestar	24
c) Aspectos a mejorar y propuestas	24
2.5. Conclusiones evaluación familias	27
3. Resultados evaluación personas usuarias	30
3.1. Caracterización personas usuarias encuestadas	30
3.2. Resultados encuesta personas usuarias	32
a) Satisfacción y bienestar general	32
b) Calidad percibida del servicio.....	33
3.3. Conclusiones evaluación personas usuarias	35
4. Resultados evaluación equipo Adimir	36
4.1. Caracterización del equipo encuestado	36
4.2. Resultados cuantitativos encuesta equipo	37
a) Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por Adimir	38
b) Evaluación del impacto en la calidad de vida de personas usuarias y familias	41
c) Evaluación del bienestar en el trabajo	44
d) Evaluación de las dificultades en el trabajo	45
e) Evaluación del clima organizacional.....	46
4.3. Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora	48
a) Aspectos de mayor valoración	48
b) Aspectos a mejorar.....	49
4.4. Resultados grupos focales equipo	51
a) Condiciones de trabajo, bienestar laboral y desempeño profesional	51
b) Impacto de los servicios de Adimir en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias	53
c) Necesidades no cubiertas y propuestas de mejora.....	56
4.5. Conclusiones evaluación equipo	58
5. Resultados evaluación entidades colaboradoras	61
5.1. Identificación de las entidades y caracterización de la colaboración con Adimir	61

5.2. Resultados cuantitativos encuesta entidades colaboradoras.....	62
a) Percepción de la relevancia y calidad del servicio que ofrece Adimir	62
b) Valoración global de la colaboración interinstitucional.....	63
c) Contribución percibida de la coordinación interinstitucional	64
d) Impacto percibido del trabajo de Adimir en la calidad de vida de las personas usuarias y familias	65
5.3. Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora	66
a) Aspectos de mayor valoración	66
b) Aspectos a mejorar.....	67
5.4. Conclusiones evaluación entidades colaboradoras	68
Anexo 1. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta familias	69
Anexo 2. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta equipo	75
Anexo 3. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta entidades colaboradoras	80

Índice de tablas

Tabla 1. Ficha técnica de la evaluación	6
Tabla 2. Diagnóstico hijos/as que se atienden en Adimir	10
Tabla 3. Calidad percibida por las familias de los servicios que ofrece Adimir.	12
Tabla 4. Calidad percibida por las familias de servicios específicos que ofrece Adimir	15
Tabla 5. Impacto percibido por las familias en su calidad de vida y la de personas usuarias.	17
Tabla 6. Evaluación del impacto de servicios específicos en la calidad de vida familiar	19
Tabla 7. Calidad percibida por las personas usuarias de los servicios que ofrece Adimir.	34
Tabla 8. Calidad percibida por el equipo de los servicios que ofrece Adimir.	39
Tabla 9. Impacto percibido por el equipo en la calidad de vida y de las personas usuarias y sus familias	42
Tabla 10. Percepción del equipo respecto a su motivación/satisfacción y eficacia en el trabajo	45
Tabla 11. Percepción del equipo respecto a situaciones que pueden reportar dificultad en el trabajo.....	46
Tabla 12. Percepción del equipo respecto al clima del servicio.....	47
Tabla 13. Calidad funcional percibida por las entidades colaboradoras de los servicios que ofrece Adimir	63
Tabla 14. Percepción de las contribución de la coordinación interinstitucional	64

Índice de gráficos

Gráfico 1. Antigüedad en Adimir (año de ingreso de hijo/a)	7
Gráfico 2. Tipo de servicios que utiliza la familia y su hijo/a	7
Gráfico 3. Edad personas encuestadas de familias	8
Gráfico 4. Género personas encuestadas de familias	8
Gráfico 5. País de procedencia familias	8
Gráfico 6. Tipo de familia	8
Gráfico 7. Nivel de estudios personas encuestadas de familias	9
Gráfico 8. Edad hijos/as que se atienden en Adimir	9

Gráfico 9. Género hijos/as que se atienden en Adimir	9
Gráfico 10. Nivel de satisfacción general percibido por las familias respecto del apoyo y servicios que brinda Adimir	11
Gráfico 11. Calidad percibida por las familias de los servicios que ofrece Adimir.....	12
Gráfico 12. Evaluación general del impacto percibido por las familias en la calidad de vida de personas usuarias	16
Gráfico 13. Impacto percibido por las familias en su calidad de vida y la de personas usuarias.	16
Gráfico 14. Género personas usuarias encuestadas	31
Gráfico 15. Edad personas usuarias encuestadas	31
Gráfico 16. Antigüedad en Adimir personas usuarias encuestadas.....	32
Gráfico 17. Tipo de servicios utilizados por personas usuarias	32
Gráfico 18. Satisfacción personas usuarias con Adimir	33
Gráfico 19. Bienestar general personas usuarias.....	33
Gráfico 20. Calidad percibida por las personas usuarias de los servicios que ofrece Adimir.	33
Gráfico 21. Género profesionales encuestados/as	36
Gráfico 22. Antigüedad laboral en Adimir	36
Gráfico 23. Áreas de desempeño en Adimir	37
Gráfico 24. Calidad percibida por el equipo de los servicios que ofrece Adimir.	38
Gráfico 25. Evaluación general del impacto percibido por el equipo en la calidad de vida de personas usuarias	41
Gráfico 26. Impacto percibido por el equipo en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias.....	42
Gráfico 27. Evaluación global de la contribución del trabajo a la propia calidad de vida	44
Gráfico 28. Tipo de servicio/entidad que participó en la encuesta	61
Gráfico 29. Antigüedad de coordinación con Adimir	62
Gráfico 30. Frecuencia de coordinación con Adimir	62
Gráfico 31. Relevancia percibida del servicio que ofrece Adimir	63
Gráfico 32. Nivel de satisfacción general respecto a la colaboración establecida con Adimir	64
Gráfico 33. Disposición a recomendar la colaboración con Adimir a otras entidades externas	64
Gráfico 34. Impacto percibido en la calidad de vida de personas usuarias.....	65
Gráfico 35. Impacto percibido en la calidad de vida de familias	65

1. Presentación

El presente informe expone los **resultados de la evaluación de los servicios de la Fundación Adimir**, realizada **entre noviembre de 2025 y enero de 2026**.

El objetivo general de la evaluación fue **medir la calidad de los servicios prestados por Adimir y su contribución a la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias**, considerando la opinión de los distintos actores vinculados a la fundación en sus diversos ámbitos de intervención:

- Servicios terapéuticos
- Plan de atención a las familias
- Plan de ocio y tiempo libre
- Plan de intervención con escuelas
- Plan de atención comunitaria

Los resultados tienen como finalidad orientar decisiones organizacionales dirigidas a la **mejora continua de la calidad del servicio, el fortalecimiento de su impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias, y la promoción de un entorno laboral que favorezca el logro de estos objetivos**.

Se prevé realizar una **siguiente medición a finales de 2026**, lo que permitirá desarrollar un análisis comparativo de los resultados, identificando avances y prioridades de mejora.

La evaluación se sustentó en una metodología mixta, combinando **técnicas cuantitativas y cualitativas**. Las encuestas permitieron obtener información sistemática y comparable, mientras que los espacios cualitativos facilitaron una comprensión más profunda de la experiencia y percepciones de algunos grupos participantes. La disponibilidad de datos cuantitativos, además, permitirá comparar resultados en futuras mediciones y comunicar de manera clara y estructurada las fortalezas y desafíos institucionales.

La evaluación se dirigió a actores que se relacionan con la fundación desde posiciones complementarias:

- **Personas usuarias y sus familias**, como receptoras directas de los servicios;
- **Equipo profesional interno**, responsable de la provisión de servicios y de la gestión cotidiana;
- **Representantes de entidades y servicios externos** que colaboran y coordinan acciones con Adimir en el territorio (red educativa, sanitaria, social, entre otras)

En total participaron **231 personas**. La inclusión de estos cuatro perfiles permite contextualizar adecuadamente los resultados de satisfacción, percepción e impacto que se presentan en los apartados siguientes, incorporando la experiencia directa de uso, la participación de las familias, la perspectiva organizacional interna y la interacción interinstitucional en red.

Para los cuatro perfiles se aplicó una **encuesta adaptada a cada grupo**, con una duración aproximada de entre 5 y 15 minutos. Adicionalmente, en el caso de las familias y del equipo de Adimir, se realizaron instancias cualitativas (**focus groups**) con el propósito de profundizar en la comprensión de su experiencia y valoración del servicio.

Las respuestas fueron completamente **anónimas y confidenciales**, y serán **utilizadas únicamente con fines de mejora institucional**.

A continuación, se presenta la ficha técnica resumen de la aplicación de la evaluación.

Tabla 1. Ficha técnica de la evaluación

Período de aplicación	Noviembre 2025 - Enero 2026
Total de participantes	231 personas
Distribución por perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Personas usuarias: 67 • Familias (madres, padres o tutores/as): 106 • Equipo interno de Adimir: 28 • Entidades y servicios externos: 30
Tipo de metodología	Metodología mixta (cuantitativa y cualitativa)
Tipos de instrumentos y modalidad de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • 1 encuesta a personas usuarias (presencial, noviembre - diciembre 2025) • 1 encuesta a familias (presencial, noviembre – diciembre 2025) • 1 encuesta a equipo Adimir (presencial, diciembre 2025) • 1 encuesta a entidades y servicios externos (online, noviembre – diciembre 2025) • 1 focus group con familias (presencial – 18 de diciembre de 2025) • 2 focus group con equipo de Adimir (presenciales – 14 y 16 de enero de 2026)
Carácter de la información	Anónima y confidencial. Uso exclusivo para fines de mejora institucional.

Fuente: elaboración propia

El informe presenta los resultados en el siguiente orden: en primer lugar, los correspondientes a las familias; en segundo lugar, los de personas usuarias; posteriormente, los del equipo interno; y finalmente, los de las entidades y servicios colaboradores.

2. Resultados evaluación familias

Esta sección presenta los resultados de la encuesta y del grupo focal aplicados a las familias. La encuesta fue administrada de manera presencial entre los meses de noviembre y diciembre de 2025, coincidiendo con la asistencia habitual de las familias a las sesiones terapéuticas semanales en el centro. Por su parte, el grupo focal se realizó el 18 de diciembre de 2025 en el Espai Cultural Kursaal de Montcada.

2.1. Caracterización de las personas encuestadas

La encuesta fue respondida por **106 madres, padres y/o tutores**, equivalente al **57,6 %** del universo de familias atendidas por Adimir (**184**). Se trata, por tanto, de un nivel de cobertura elevado, que permite una caracterización robusta del perfil familiar encuestado.

a) Vínculo con Adimir: antigüedad y servicios utilizados

Los datos muestran que el perfil de las familias encuestadas (gráfico 1) presenta una **distribución heterogénea en términos de antigüedad**. Un **26 %** de las familias declara haber ingresado en **2021 o antes**, conformando un grupo de **larga trayectoria**, con un **conocimiento y experiencia acumulados** del modelo de intervención de Adimir a lo largo del tiempo. Un segundo grupo relevante corresponde las familias que ingresaron en **2025 (24 %)**, lo que corresponde a un grupo de **vinculación muy reciente** (menos de un año), cuyas percepciones se construyen desde una experiencia inicial del modelo de atención. Le sigue el grupo de familias que ingresaron en **2024 (20 %)**, que cuentan con una **trayectoria incipiente pero ya más desarrollada**, habiendo transitado al menos un ciclo anual completo de atención y acompañamiento. A estos grupos se suman las familias que ingresaron en **2023 (18 %)** y **2022 (11 %)**, que configuran un segmento con una **experiencia más consolidada** del funcionamiento institucional y de los distintos dispositivos de la fundación.

En conjunto, esta distribución permite recoger percepciones desde **distintos momentos del vínculo institucional**, integrando miradas de incorporación reciente con evaluaciones basadas en trayectorias sostenidas, lo que aporta riqueza analítica y equilibrio al perfil de familias encuestadas.

En cuanto al tipo de servicios utilizados (gráfico 2), una proporción de las familias declara acceder a **múltiples dispositivos de Adimir**, más allá de las sesiones terapéuticas, incluyendo apoyo y acompañamiento a familias, actividades extraescolares y otras actividades institucionales como charlas, talleres y cafés relacionales, lo que permite recoger percepciones basadas en una experiencia integral del servicio.

Gráfico 1. Antigüedad en Adimir (año de ingreso de hijo/a)

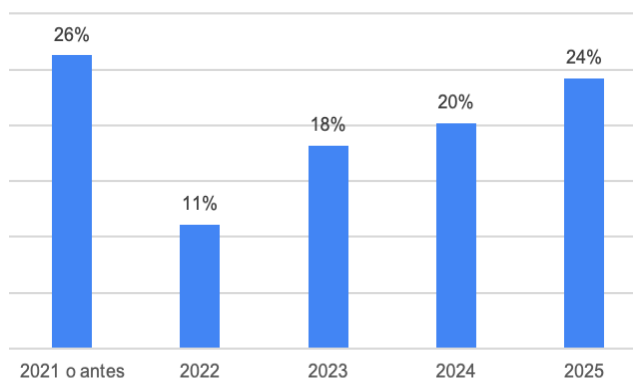
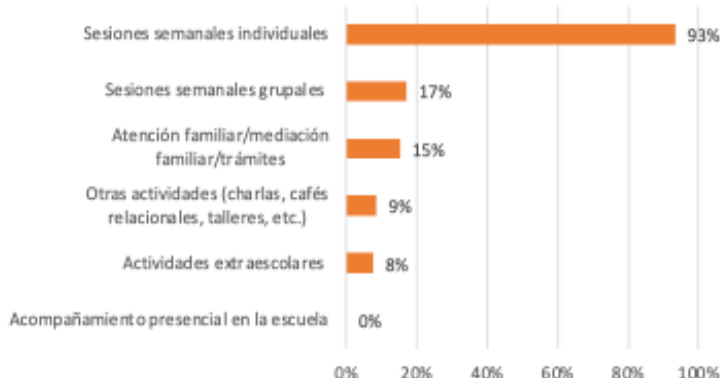


Gráfico 2. Tipo de servicios que utiliza la familia y su hijo/a



Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que podía marcarse más de una opción

Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

b) Perfil sociodemográfico

La **edad promedio** reportada por las personas encuestadas es de **43 años**, concentrándose cerca del **60 %** entre los **40 y 49 años** (gráfico 3), lo que sugiere una composición mayoritariamente de personas cuidadoras en etapas de vida adulta-media, consistente con familias de niños, niñas y adolescentes.

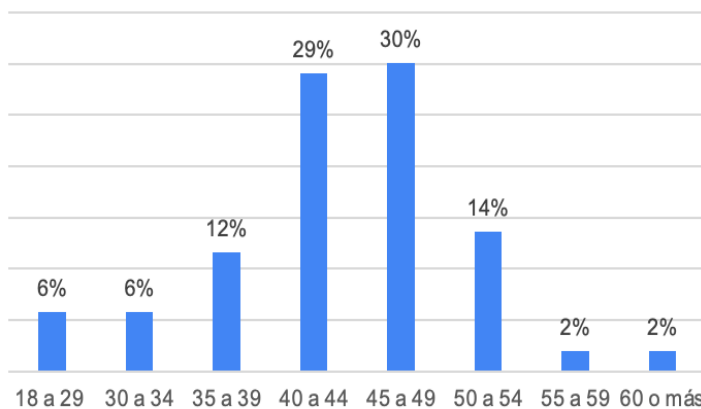
En cuanto al **género** (gráfico 4), predomina la participación de mujeres: **71,2 %** se identifica como **femenino**, frente a **28,8 % masculino**.

Las familias encuestadas provienen de **19 países**. Un **71,3 %** corresponde a **España**, mientras que **28,7 %** declara procedencia extranjera (gráfico 5), evidenciando una composición culturalmente diversa.

En cuanto al **tipo de familia** (gráfico 6), predomina la estructura **biparental (76,3 %)**, mientras que **23,7 %** corresponde a familias **monoparentales**.

Por último, el **perfil educativo** (gráfico 7) se concentra en niveles medios y superiores: **47,1 %** reporta **estudios secundarios**, **40,4 % estudios terciarios o universitarios** y **11,5 % estudios primarios**, configurando un grupo con alta presencia de capital educativo medio y alto.

Gráfico 3. Edad personas encuestadas de familias



Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

Gráfico 4. Género personas encuestadas de familias

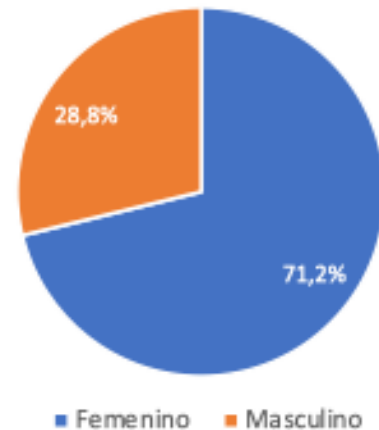
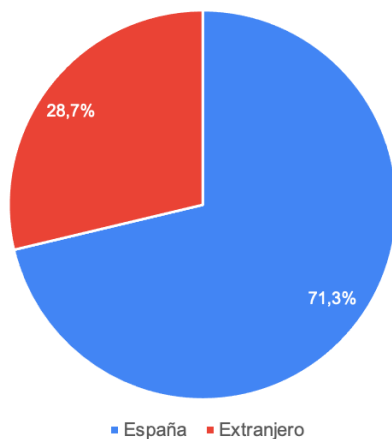


Gráfico 5. País de procedencia familias



Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

Gráfico 6. Tipo de familia

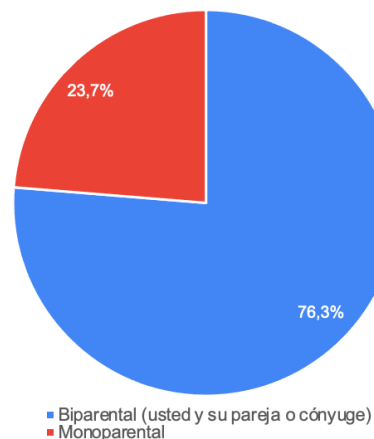
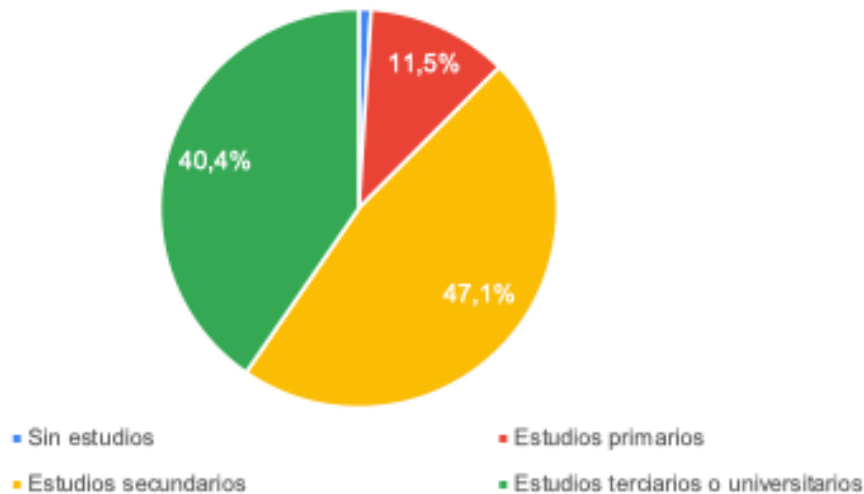


Gráfico 7. Nivel de estudios personas encuestadas de familias



Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

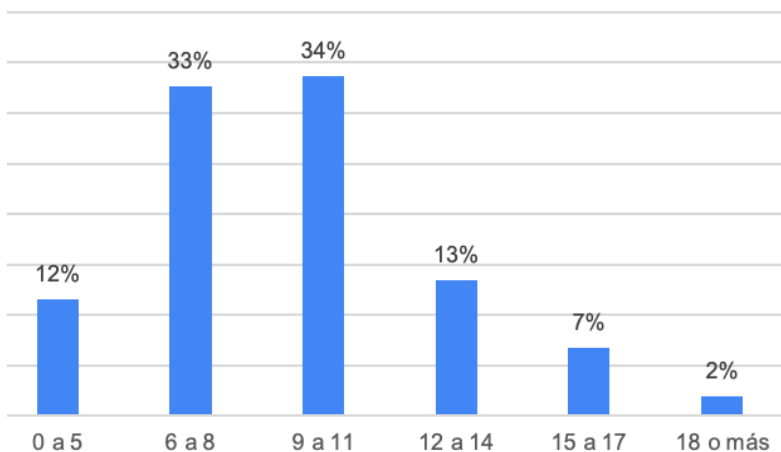
c) Perfil de hijo/a que se atiende en Adimir

En cuanto al **género del hijo/a** (gráfico 9) que se atiende en Adimir, **77,1 %** corresponde a **masculino** y **22,9%** a **femenino**, patrón consistente con la composición general de la población usuaria de la fundación.

Respecto de la **edad** (gráfico 8), el **67 %** de los hijos/as atendidos tiene entre **6 y 11 años**, el **20%** entre **12 y 17 años**, el **12 %** entre **0 y 5 años** y el **2 %** es mayor de **18 años**, distribución que se aproxima de manera significativa a la del universo total de personas usuarias atendidas por la fundación

En relación con el diagnóstico (tabla 2), y considerando que las familias podían seleccionar **más de una opción** (reflejando posibles comorbilidades), se reportan diversos trastornos del neurodesarrollo. El diagnóstico mayoritario corresponde al **Trastorno del Espectro Autista (TEA) (73 %)**, lo que resulta coherente con el perfil de casos atendidos por Adimir. Le siguen el **TDAH**, la **Discapacidad Intelectual** y los **Trastornos del Aprendizaje**, también consistentes con el universo de atención de la fundación.

Gráfico 8. Edad hijos/as que se atienden en Adimir



Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

Gráfico 9. Género hijos/as que se atienden en Adimir

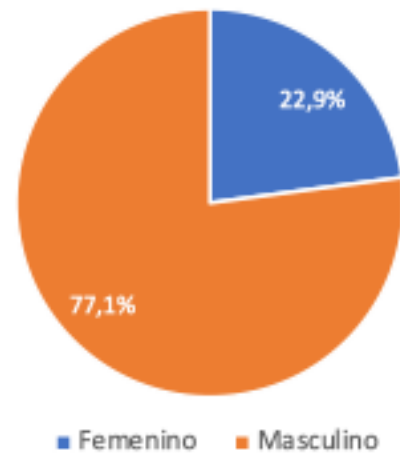


Tabla 2. Diagnóstico hijos/as que se atienden en Adimir

Trastornos del Espectro Autista (TEA)	73%
Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH)	24%
Discapacidad Intelectual (DI)	13%
Trastorno del Aprendizaje (TA), como la dislexia y la discalculia	9%
Trastorno de Conducta (TC)	7%
Parálisis Cerebral Infantil (PCI)	2%
Altas Capacidades (AA.CC)	2%
Otro	10%

Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que podía marcarse más de una opción

Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

2.2. Resultados cuantitativos encuesta familias

A continuación se presentan los resultados de la evaluación cuantitativa aplicada a las familias, cuyo objetivo fue analizar, por una parte, la **percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por Adimir** y, por otra, la **percepción del impacto de dichos servicios en la calidad de vida de las personas usuarias y de sus familias**.

En relación con la **calidad del servicio**, junto con el **nivel de satisfacción general**, se evaluó la percepción de tres dimensiones complementarias. En primer lugar, la **calidad de los aspectos tangibles**, referida a las instalaciones o espacios físicos de Adimir. En segundo lugar, la **calidad funcional del servicio**, asociada al desempeño y a la eficiencia con que se percibe la prestación, la cual se subdivide en:

Elementos básicos de calidad:

- **fiabilidad** con la que se prestan los servicios a las personas usuarias,
- **garantía de calidad o seguridad** de los servicios proporcionados,
- **garantía de transparencia y confidencialidad**, y
- **capacidad de respuesta** de los/as profesionales que proporcionan el servicio de atención directa.

Adaptación del servicio a las personas usuarias:

- **atención personalizada**, y
- **resolución de problemas**

Finalmente, se analizó la **calidad relacional**, vinculada a los componentes emocionales, vinculares y éticos que caracterizan la interacción entre las familias, las personas usuarias y el equipo profesional, en particular:

- **compromiso y solidaridad** que muestra Adimir hacia las personas con diversidad funcional y sus familias;
- **empatía y respeto** de los/as profesionales en la atención directa a las personas usuarias y sus familias;
- **iniciativa o comportamiento extra** en la prestación del servicio; y
- **autenticidad o comprensión auténtica** en el trato que ofrecen a las personas usuarias

Por su parte, la evaluación del **impacto en la calidad de vida** consideró tanto los efectos percibidos en las personas usuarias como en sus familias.

La evaluación de calidad de vida de las personas usuarias consideró las siguientes subdimensiones:

- **defensa de los derechos** de las personas con diversidad funcional;
- labores de **conciencia social** desarrolladas por Adimir, orientadas a favorecer la integración de las personas con diversidad funcional en la sociedad;
- **inclusión** en la escuela y en la vida comunitaria; y
- desarrollo de la **autonomía**.

La calidad de vida de las familias contempló:

- **adaptación familiar**, referida a los procesos de aceptación y ajuste de la familia frente a la diversidad funcional de su hijo/a, a sus necesidades y características específicas;
- **clima familiar**, vinculado a la cohesión y la comunicación de los miembros de la familia para acompañar y apoyar a la persona con diversidad funcional;
- **estabilidad emocional**, entendida como el equilibrio emocional de los miembros del grupo familiar; y
- **recursos de la familia**, en términos de accesibilidad, disponibilidad y satisfacción con los servicios y apoyos que requiere su familiar con diversidad funcional.

Por último, se evalúa de manera específica la percepción de calidad y del impacto en la calidad de vida del **plan de ocio y tiempo libre**, así como de los **servicios de atención y mediación familiar** y de otras actividades complementarias desarrolladas por Adimir, tales como talleres, charlas y cafés relacionales.

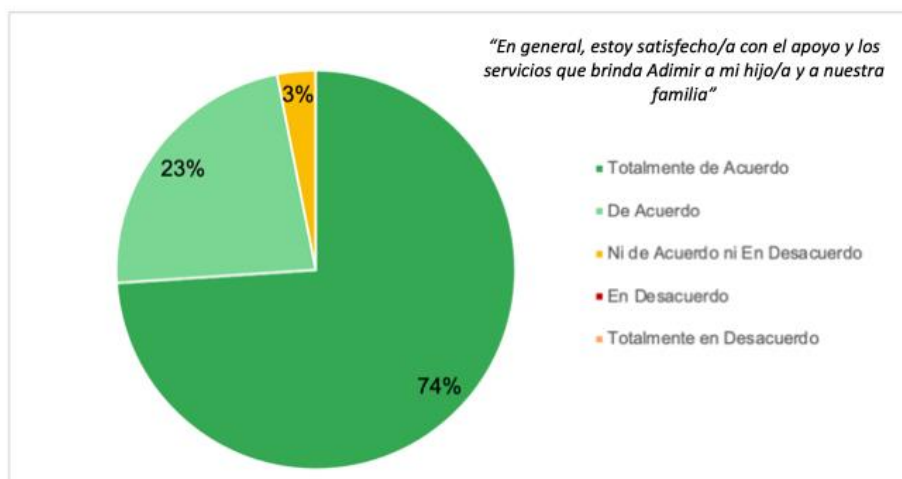
La escala de medición que se utilizó en el cuestionario contempla cinco anclajes de respuesta, que van desde 1 (“Totalmente en desacuerdo”) hasta 5 (“Totalmente de acuerdo”), de modo que puntuaciones más altas reflejan una evaluación más positiva del servicio por parte de las familias encuestadas.

a) Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por Adimir

a.1) Satisfacción general

Los resultados evidencian un **nivel muy alto de satisfacción general** por parte de las familias respecto del apoyo y los servicios que brinda Adimir. En una escala de 1 a 5, la media alcanza **4,71**, con un **97 % de respuestas concentradas en las categorías de acuerdo o total acuerdo** (gráfico 10), lo que refleja una valoración ampliamente positiva.

Gráfico 10. Nivel de satisfacción general percibido por las familias respecto del apoyo y servicios que brinda Adimir



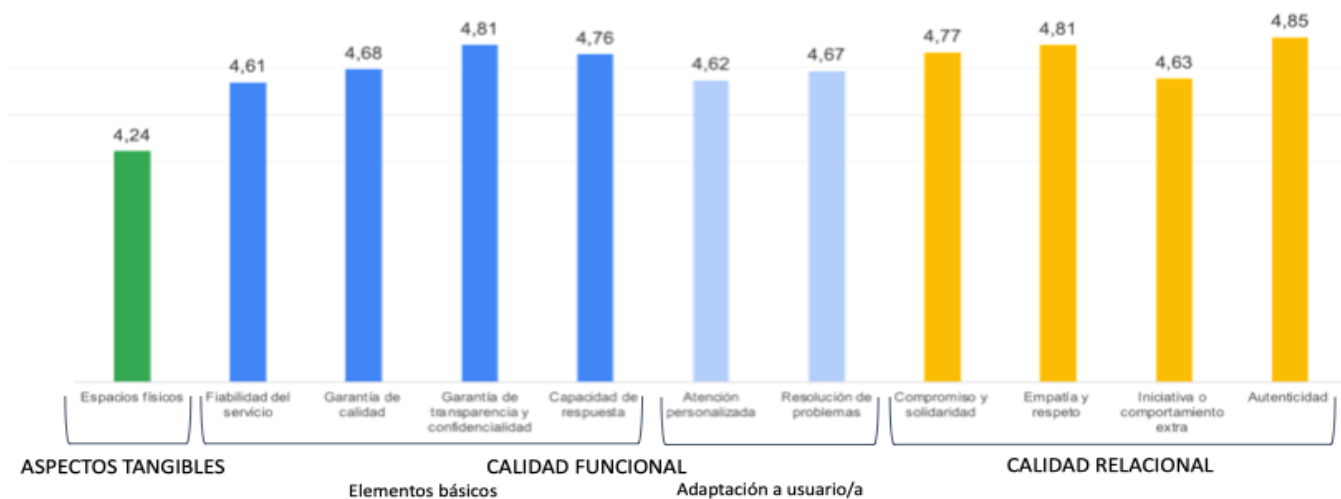
Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

a.2) Calidad percibida del servicio

Al analizar de manera agregada las distintas dimensiones de calidad (gráfico 11), se observa que todas las subdimensiones obtienen promedios superiores a 4 puntos, y **la mayoría supera el umbral de 4,5**, lo que da cuenta de una **percepción globalmente positiva de los servicios** ofrecidos por Adimir.

En términos comparativos, las **mejores evaluaciones se concentran en los aspectos relacionales**, seguidas por los componentes funcionales, mientras que los **aspectos tangibles** —relativos a las instalaciones— **presentan las valoraciones más bajas** dentro del conjunto, aunque igualmente positivas.

Gráfico 11. Calidad percibida por las familias de los servicios que ofrece Adimir.
Síntesis subdimensiones evaluadas







Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

Tabla 3. Calidad percibida por las familias de los servicios que ofrece Adimir.
Indicadores por subdimensión evaluada.

Subdimensión / Indicador	Promedio
a) Espacios físicos	4,24
Las instalaciones de Adimir son de excelente calidad	4,21
Las instalaciones de Adimir son modernas	4,00
Las instalaciones de Adimir son funcionales y útiles	4,51
b.1) Fiabilidad con la que se prestan los servicios a las personas usuarias	4,61
A la llegada a Adimir los servicios necesarios están disponibles	4,58
En Adimir las cosas funcionan bien	4,56
Los servicios se realizan de forma correcta	4,70
b.2) Garantía de calidad o seguridad de los servicios proporcionados	4,68
En Adimir cuentan con los recursos para hacer bien su trabajo	4,58
Adimir inspira confianza a mí y a mi hijo/a	4,78
b.3) Garantía de transparencia y confidencialidad	4,81
En Adimir nos proporcionan información adecuada sobre el progreso de mi hijo/a	4,74
La información que recibimos es clara y accesible	4,76
Adimir comunica de manera transparente los aspectos relevantes que afectan a mi hijo/a	4,80

Subdimensión / Indicador	Promedio
Adimir trata de forma confidencial la información personal y sensible mía y de mi hijo/a	4,86
Adimir garantiza la privacidad y protección de los datos míos y de mi hijo/a	4,91
b.4) Capacidad de respuesta que tienen los/as profesionales de Adimir en la prestación de los servicios a las personas usuarias	4,76
Los/as profesionales de Adimir atienden con la rapidez necesaria	4,73
Mi familia se siente apoyada por los/as profesionales de Adimir	4,75
Los/as profesionales de Adimir muestran interés por ayudar a nuestra familia	4,80
b.5) Atención personalizada	4,62
Los horarios de los servicios son adecuados	4,42
Los/as profesionales tienen en cuenta las necesidades de mi hijo/a	4,78
Los servicios que presta Adimir satisfacen las necesidades de mi hijo/a	4,65
b.6) Resolución de problemas	4,67
Cuando hay problemas, los/as profesionales saben cómo solucionarlos	4,67
Cuando hay problemas, los/as profesionales hacen todo lo posible por resolverlos	4,73
Cuando hay problemas, los/as profesionales los resuelven de forma rápida y eficaz	4,62
c.1) Compromiso y solidaridad que muestra Adimir	4,77
Adimir transmite una actitud de apoyo y compromiso hacia las familias y las personas con diversidad funcional	4,77
En Adimir existe un espíritu de cooperación y ayuda mutua que beneficia a mi hijo/a y a nuestra familia	4,76
c.2) Empatía y respeto que muestran los/as profesionales durante la prestación del servicio	4,81
Los/as profesionales comprenden las necesidades concretas de mi hijo/a y las de nuestra familia	4,72
Los/as profesionales muestran empatía hacia mi hijo/a y nuestra familia	4,81
Los/as profesionales se preocupan por el bienestar de mi hijo/a y nuestra familia	4,83
Los/as profesionales tratan a mi hijo/a y a mi familia con dignidad y respeto en todo momento	4,86
c.3) Iniciativa o comportamiento extra en la prestación del servicio	4,63
Los/as profesionales prestan una atención mejor que la recibida normalmente en otros centros o servicios similares	4,40
Los/as profesionales nos hacen sentir bien a mi hijo/a y a mi familia	4,86
c.4) Autenticidad o comprensión auténtica en el trato a las personas usuarias	4,85
Los/as profesionales ofrecen un trato cordial y sincero a mi hijo/a y a mi familia	4,85

Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

	Aspectos tangibles
	Calidad funcional (elementos básicos)
	Calidad funcional (adaptación a usuarios/as)
	Calidad relacional

Aspectos mejor evaluados

Entre las subdimensiones con mejor desempeño destacan, en primer lugar, aquellas asociadas a la **calidad relacional del servicio**. La **autenticidad o comprensión auténtica en el trato** alcanza la media más alta (4,85), seguida por la empatía y el respeto demostrados por los/as profesionales (4,81). En esta misma dimensión relacional se ubica también el **compromiso y solidaridad** que la fundación manifiesta hacia las personas con diversidad funcional y sus familias (4,77), reforzando la centralidad del vínculo como rasgo distintivo del modelo de intervención.

Junto a estas subdimensiones relacionales, se observa además una evaluación especialmente elevada en un componente de calidad funcional: la **garantía de transparencia y confidencialidad** (4,81), lo que evidencia que percepción positiva no se limita al plano interpersonal, sino que también alcanza aspectos estructurales del funcionamiento del servicio y valores fundamentales de la fundación.

En particular, el análisis de los promedios obtenidos en cada indicador de calidad (tabla 3) permite identificar los principales puntos fuertes del desempeño de la fundación. A nivel de indicadores específicos, las valoraciones más altas refuerzan un patrón claramente relacional y ético del servicio, destacando especialmente la protección de la información personal, el trato digno y respetuoso hacia las personas usuarias y sus familias, la empatía y preocupación genuina por su bienestar, así como la transparencia en la comunicación. En este marco, y ordenados según su puntuación promedio, los indicadores mejor valorados por las familias son los siguientes:

- √ Adimir garantiza la privacidad y protección de los datos míos y de mi hijo/a (garantía de transparencia y confidencialidad)
- √ Adimir trata de forma confidencial la información personal y sensible mía y de mi hijo/a (garantía de transparencia y confidencialidad)
- √ Los/as profesionales tratan a mi hijo/a y a mi familia con dignidad y respeto en todo momento (empatía y respeto)
- √ Los/as profesionales nos hacen sentir bien a mi hijo/a y a mi familia (empatía y respeto)
- √ Los/as profesionales ofrecen un trato cordial y sincero a mi hijo/a y a mi familia (empatía y respeto)
- √ Los/as profesionales se preocupan por el bienestar de mi hijo/a y nuestra familia (empatía y respeto)
- √ Los/as profesionales muestran empatía hacia mi hijo/a y nuestra familia (empatía y respeto)
- √ Adimir comunica de manera transparente los aspectos relevantes que afectan a mi hijo/a (transparencia y confidencialidad)
- √ Los/as profesionales de Adimir muestran interés por ayudar a nuestra familia (capacidad de respuesta)

Aspectos que presentan mayores desafíos

Por contraste, las subdimensiones que concentran mayores oportunidades de mejora corresponden a los **aspectos tangibles** (4,24), seguidos por la **fiabilidad del servicio** (4,61), la **atención personalizada** (4,62) y la **iniciativa o comportamiento extra** en comparación con otros servicios similares (4,63).

Al observar los indicadores con puntuaciones relativamente más bajas (tabla 3), emergen principalmente elementos asociados a los aspectos tangibles del servicio —en particular la modernidad, calidad y funcionalidad de las instalaciones—, así como a la adecuación de los horarios y a la percepción comparativa del servicio respecto de otros dispositivos similares. Estos resultados no cuestionan la calidad global del servicio, que se mantiene en niveles altos, pero sí permiten identificar ámbitos específicos donde podrían focalizarse eventuales esfuerzos de mejora. En este marco, y considerando los niveles de acuerdo más bajos registrados en la encuesta, los indicadores que presentan mayores desafíos percibidos por las familias son los siguientes:

- √ Las instalaciones de Adimir son modernas (espacios físicos)
- √ Las instalaciones de Adimir son de excelente calidad (espacios físicos)
- √ Los/as profesionales prestan una atención mejor que la recibida normalmente en otros centros o servicios similares (iniciativa o comportamiento extra)
- √ Los horarios de los servicios son adecuados (adaptación al usuario/a)
- √ Las instalaciones de Adimir son funcionales y útiles (espacios físicos)
- √ En Adimir las cosas funcionan bien (fiabilidad del servicio)
- √ A la llegada a Adimir los servicios necesarios están disponibles (fiabilidad del servicio)
- √ En Adimir cuentan con los recursos para hacer bien su trabajo (garantía de calidad)

Evaluación de servicios específicos

Finalmente, la evaluación de servicios específicos (tabla 4) muestra una **valoración especialmente alta de las actividades extraescolares**, las cuales alcanzan la puntuación máxima (5,0) en cuanto a su adecuación a las necesidades e intereses de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, las actividades de atención familiar, mediación, trámites y espacios grupales (talleres, charlas y cafés relacionales), si bien obtienen puntuaciones más bajas, presentan evaluaciones positivas tanto en términos de calidad como de utilidad y aprendizajes percibidos.

Tabla 4. Calidad percibida por las familias de servicios específicos que ofrece Adimir

Indicador	Promedio
Las actividades extraescolares que ofrece Adimir responden adecuadamente a las necesidades e intereses de mi hijo/a	5,0
Las actividades de Adimir de atención familiar , mediación, trámites, charlas, cafés relacionales, talleres, etc. son de calidad	4,67
Las actividades de Adimir de atención familiar , mediación, trámites, charlas, cafés relacionales, talleres, etc. tratan contenidos interesantes, útiles y me han permitido obtener nuevos aprendizajes	4,44

Nota: La evaluación de las actividades extraescolares se basa en las respuestas de las 8 personas encuestadas que indicaron que sus hijos/as participan en dicho servicio. Por su parte, la evaluación de las actividades de atención familiar y otras iniciativas corresponde a las 15 personas que, habiendo declarado participar en este tipo de actividades, respondieron también a las preguntas que las evaluaban.

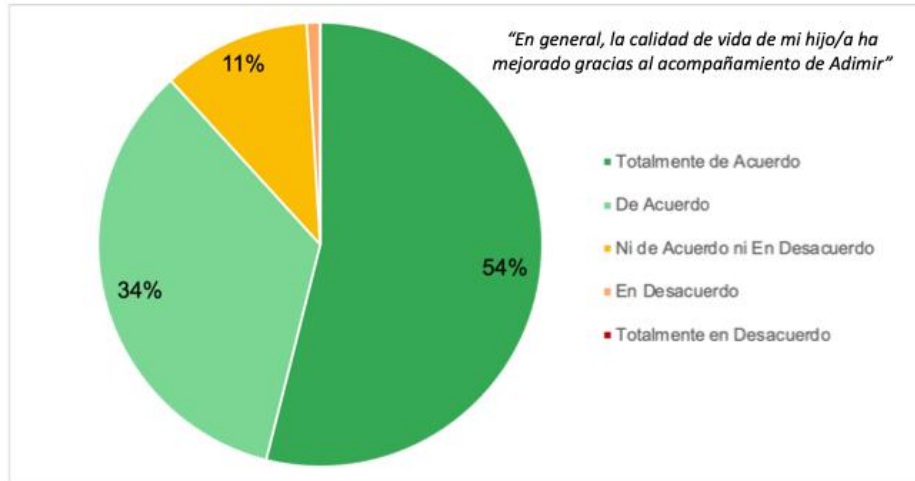
Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

b) Evaluación del impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y familias

b.1) Impacto general percibido

En términos generales, las familias perciben un **impacto positivo de los servicios de Adimir en la calidad de vida**, particularmente en la de las personas usuarias. En una escala de 1 a 5, la media de evaluación frente a la afirmación “En general, la calidad de vida de mi hijo/a ha mejorado gracias al acompañamiento de Adimir” alcanza una puntuación de **4,41**. Como se observa en el gráfico 12, un **54 %** de las personas encuestadas declara estar *totalmente de acuerdo* con la afirmación y un **34 %** señala estar *de acuerdo*. Solo un **11 %** se sitúa en una posición neutral y un **1% en desacuerdo**.

Gráfico 12. Evaluación general del impacto percibido por las familias en la calidad de vida de personas usuarias

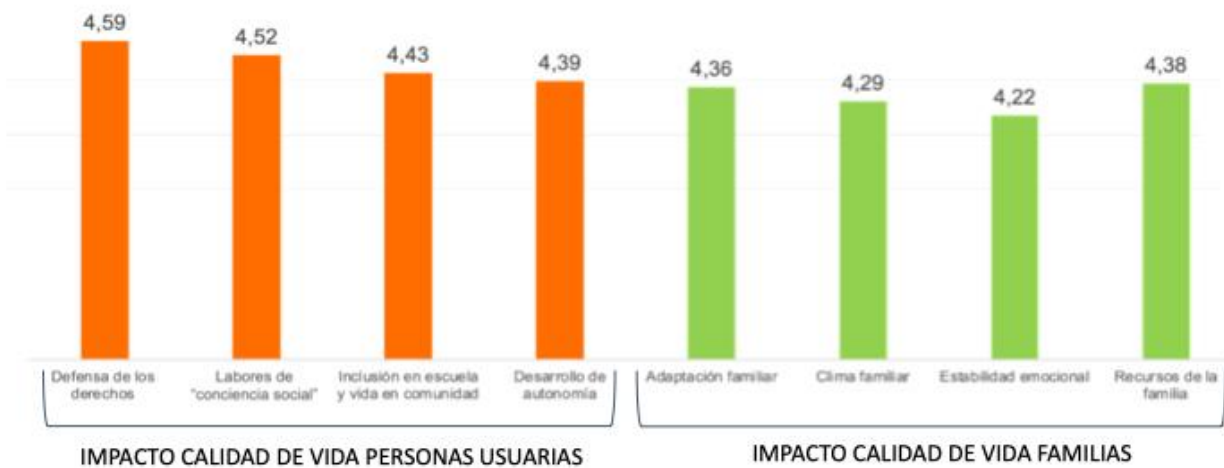


Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

b.2) Impacto percibido en las subdimensiones evaluadas

El gráfico 13 muestra las medias obtenidas (según una escala de 1 a 5) en cada subdimensión del impacto percibido en la calidad de vida de personas usuarias y en la de familias, mientras que la tabla 6 detalla la puntuación media de cada uno de los indicadores consultados por subdimensión.

Gráfico 13. Impacto percibido por las familias en su calidad de vida y la de personas usuarias. Síntesis subdimensiones evaluadas



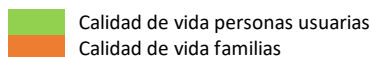
Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

Tabla 5. Impacto percibido por las familias en su calidad de vida y la de personas usuarias.
Indicadores por subdimensión evaluada

Subdimensión / Indicador	Promedio
a.1) Defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional	4,59
Desde Adimir se nos proporciona información clara sobre los derechos de las personas con diversidad funcional	4,69
En Adimir se interesan por los derechos de las familias con hijos/as con diversidad funcional	4,74
Al ser parte de Adimir contamos con mayor influencia para hacer valer los derechos de mi hijo/a con diversidad funcional	4,41
Adimir ha establecido acuerdos o alianzas con otras organizaciones para defender los derechos de las personas con diversidad funcional	4,53
a.2) Labores de "conciencia social" desarrolladas por Adimir y que ayudan a integrar a las personas con diversidad funcional en la sociedad	4,52
Gracias al trabajo de Adimir los servicios públicos externos (escuelas, servicios sociales, centros de salud, etc.) comprenden y atienden mejor a las personas con diversidad funcional y a sus familias	4,48
Adimir genera acciones para mejorar el comportamiento de la sociedad hacia las personas con diversidad funcional	4,56
a.3) Inclusión en la escuela y vida en comunidad	4,43
Gracias al trabajo de Adimir, la escuela o centro educativo de mi hijo/a comprende mejor sus necesidades y se adapta de forma más adecuada	4,45
La inclusión de mi hijo/a en su escuela o centro educativo ha mejorado gracias al apoyo y acompañamiento de Adimir	4,34
La integración social de mi hijo/a ha mejorado gracias al trabajo que desarrolla Adimir	4,51
a.4) Desarrollo de autonomía	4,39
He observado un aumento en las posibilidades de autogestión e independencia de mi hijo/a gracias al trabajo de Adimir	4,36
Adimir me ha ayudado a impulsar una mayor autonomía de mi hijo/a	4,42
b.1) Adaptación familiar	4,36
A causa del trabajo de Adimir, mi familia ha logrado aceptar y comprender mejor las características y necesidades de mi hijo/a	4,26
A causa del trabajo de Adimir, hemos incorporado cambios positivos en nuestra vida cotidiana para responder mejor a las necesidades de mi hijo/a	4,40
A causa del trabajo de Adimir, gestionamos de manera más adecuada los aspectos emocionales y prácticos asociados al desarrollo de mi hijo/a	4,42
b.2) Clima familiar	4,29
A causa del trabajo de Adimir, hemos fortalecido la comunicación y el respeto entre los miembros de nuestra familia	4,18
A causa del trabajo de Adimir, sentimos mayor unión para acompañar a nuestro hijo/a y tomar decisiones conjuntas para apoyarlo/a	4,40
b.3) Estabilidad emocional de la familia	4,22
A causa del trabajo de Adimir, podemos encontrar más momentos de calma y bienestar familiar	4,22

<i>Subdimensión / Indicador</i>	<i>Promedio</i>
b.4) Recursos de la familia	4,38
A causa del trabajo de Adimir, nos desenvolvemos mejor en los trámites y gestiones con servicios públicos vinculados a las necesidades de mi hijo/a (servicios sociales, centros de salud, escuela, etc.)	4,43
Al ser parte de Adimir, percibimos un mayor acceso a los servicios y apoyos que mi hijo/a necesita	4,33

Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias



Calidad de vida personas usuarias

A nivel agregado (gráfico 13), las subdimensiones mejor evaluadas corresponden a la **defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional** (4,59) y a las **labores de conciencia social** desarrolladas por Adimir (4,52). Estos resultados reflejan una percepción clara del rol de la fundación más allá de la intervención individual, posicionándola como un actor relevante en la promoción de derechos, la sensibilización social y la articulación con otros servicios.

En coherencia con lo anterior, y según se detalla en la tabla 5, los indicadores con mayores niveles de acuerdo refuerzan esta valoración, destacándose especialmente los siguientes:

- √ “En Adimir se interesan por los derechos de las familias con hijos/as con diversidad funcional” (defensa de los derechos)
- √ “Desde Adimir se nos proporciona información clara sobre los derechos de las personas con diversidad funcional” (defensa de los derechos)
- √ “Adimir genera acciones para mejorar el comportamiento de la sociedad hacia las personas con diversidad funcional” (labores de conciencia social)

No obstante, los desafíos percibidos se concentran en el **desarrollo de la autonomía** (4,39) y en la **inclusión en la escuela y la vida en comunidad** (4,43). Si bien ambas subdimensiones presentan evaluaciones globalmente positivas, sus puntuaciones comparativamente más bajas sugieren la existencia de un mayor margen de fortalecimiento en estos ámbitos, desde la perspectiva de las familias encuestadas.

En este sentido, los indicadores que registran los niveles de acuerdo más bajos son los siguientes:

- √ “Adimir me ha ayudado a impulsar una mayor autonomía de mi hijo/a” (desarrollo de autonomía)
- √ “He observado un aumento en las posibilidades de autogestión e independencia de mi hijo/a gracias al trabajo de Adimir” (desarrollo de autonomía)
- √ “La inclusión de mi hijo/a en su escuela o centro educativo ha mejorado gracias al apoyo y acompañamiento de Adimir” (inclusión en la escuela y vida en comunidad)

Calidad de vida de las familias

En el caso de las familias, las **evaluaciones presentan niveles ligeramente inferiores a los observados en las personas usuarias**. Dentro de este marco, las subdimensiones mejor valoradas (gráfico 13) corresponden a los **recursos de la familia** (4,38) y a la **adaptación familiar** (4,36), destacando especialmente el apoyo brindado por Adimir en trámites, gestiones con servicios públicos y en la incorporación de cambios positivos en la vida cotidiana.

En coherencia con estos resultados agregados, y al observar los **indicadores específicos** que componen dichas subdimensiones (Tabla 5), los promedios más altos se concentran en los siguientes aspectos:

- √ “A causa del trabajo de Adimir, nos desenvolvemos mejor en los trámites y gestiones con servicios públicos vinculados a las necesidades de mi hijo/a (servicios sociales, centros de salud, escuela, etc.)” (recursos de la familia)
- √ “A causa del trabajo de Adimir, gestionamos de manera más adecuada los aspectos emocionales y prácticos asociados al desarrollo de mi hijo/a” (adaptación familiar)
- √ “A causa del trabajo de Adimir, hemos incorporado cambios positivos en nuestra vida cotidiana para responder mejor a las necesidades de mi hijo/a” (adaptación familiar)

Por el contrario, los ámbitos donde las familias identifican **mayores desafíos relativos** se sitúan en la **estabilidad emocional** (4,22) y en el **clima familiar** (4,29). En particular, los indicadores con puntuaciones comparativamente más bajas se sitúan dentro de estas dos subdimensiones, aunque destaca también uno referido a la adaptación familiar:

- √ “A causa del trabajo de Adimir, podemos encontrar más momentos de calma y bienestar familiar” (estabilidad emocional de la familia)
- √ “A causa del trabajo de Adimir, hemos fortalecido la comunicación y el respeto entre los miembros de nuestra familia” (clima familiar)
- √ “A causa del trabajo de Adimir, mi familia ha logrado aceptar y comprender mejor las características y necesidades de mi hijo/a” (adaptación familiar)

Estos resultados sugieren un margen de mejora especialmente vinculado a la generación de momentos de calma y bienestar, al fortalecimiento de la comunicación intrafamiliar y a la aceptación de las características y necesidades de sus hijos/as.

c) Impacto de servicios específicos en la calidad de vida

Finalmente, la evaluación del impacto de servicios específicos (tabla 6) muestra nuevamente una **valoración muy elevada de las actividades extraescolares**, tanto en el bienestar y desarrollo de las personas usuarias como en la mejora de la calidad de vida familiar. Asimismo, las actividades de atención familiar y comunitaria son percibidas como un aporte significativo al bienestar de las familias.

Tabla 6. Evaluación del impacto de servicios específicos en la calidad de vida familiar

Indicador	Promedio
Participar en las actividades extraescolares ha contribuido de forma significativa al bienestar y desarrollo de mi hijo/a	5,0
La calidad de vida de mi familia ha mejorado gracias a las actividades extraescolares en las que participa mi hijo/a	4,63
Las actividades de Adimir de atención familiar, mediación, trámites, charlas, cafés relacionales, talleres, etc. han mejorado mi calidad de vida y la de mi familia	4,53

Nota: La evaluación de las actividades extraescolares se basa en las respuestas de las 8 personas encuestadas que indicaron que sus hijos/as participan en dicho servicio. Por su parte, la evaluación de las actividades de atención familiar y otras iniciativas corresponde a las 15 personas que, habiendo declarado participar en este tipo de actividades, respondieron también a las preguntas que las evaluaban.

Fuente: elaboración propia en base a encuesta familias

2.3 Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a las dos preguntas abiertas incluidas al cierre de la encuesta dirigida a las familias, cuyo objetivo fue recoger, desde su propia voz, los aspectos que valoran más positivamente de Adimir y aquellos que identifican como oportunidades de mejora.

Estas preguntas permiten complementar los resultados cuantitativos con una aproximación cualitativa a la experiencia de las familias, profundizando en sus percepciones sobre la calidad del servicio, el vínculo con el

equipo profesional y los ámbitos donde consideran pertinente fortalecer la intervención y la gestión institucional.

Para el análisis de contenido, las respuestas abiertas fueron sistematizadas en categorías analíticas construidas de manera emergente, con el propósito de organizar los aportes en una estructura coherente y permitir identificar las principales tendencias y frecuencias. En el Anexo 1 se presentan las frases textuales señaladas por las familias, ordenadas de acuerdo con las categorías definidas en el proceso analítico.

a) Aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir considera más positivos? ¿Cuáles diría que son los puntos fuertes de la Fundación?

La pregunta abierta sobre los aspectos más positivos de Adimir fue respondida por **74 de las 106 familias encuestadas**. Las respuestas evidencian una valoración ampliamente favorable del trabajo de la fundación y permiten identificar un conjunto coherente y reiterado de fortalezas percibidas desde la experiencia directa de las familias.

En conjunto, los resultados muestran que las familias perciben como principales fortalezas de Adimir la calidad relacional de la atención, la oferta de servicios y su carácter integral, el acompañamiento y soporte a las familias, la atención personalizada y adaptada a las necesidades, el impacto positivo en el bienestar de los niños/as y en los procesos familiares, y la competencia técnica y profesionalidad del equipo.

De manera particularmente significativa, la categoría con mayor número de menciones corresponde al **trato cercano y la calidad relacional en la atención (38 menciones)**, lo que indica que, desde la perspectiva de las familias, la experiencia relacional constituye el núcleo de la propuesta de valor de la fundación, lo que es consistente con la mayor valoración relativa observada en las subdimensiones de la calidad relacional en la evaluación cuantitativa. Dentro de esta categoría, la subdimensión **atención cercana y humana** (27 menciones) concentra la mayor parte de las referencias. Las familias destacan expresiones como “trato cercano”, “calidad humana”, “cuidado y atención hacia los niños”, “trato maravilloso” o “personal atento”, evidenciando que la experiencia relacional constituye un rasgo distintivo de la fundación. Por su parte, la subdimensión **empatía y respeto** (11 menciones) refuerza esta valoración, subrayando la escucha activa, el respeto hacia las personas con diversidad funcional y sus familias, y la empatía mostrada por los/as profesionales. La reiteración de términos como “empatía”, “respeto” y “escucha” pone de relieve que la dimensión ética y emocional del vínculo es uno de los pilares más reconocidos del trabajo institucional.

En segundo lugar destaca la **oferta de servicios y dispositivos específicos (32 menciones)**, lo que evidencia que las familias reconocen y valoran la amplitud de apoyos concretos que ofrece la fundación. Dentro de este eje se distinguen diversas subdimensiones. Se destaca la **calidad global de la atención** (6 menciones) y el **modelo de atención integral** (6 menciones), donde las respuestas subrayan que Adimir “es mucho más que una terapia”, valorando el enfoque que integra intervención terapéutica, apoyo emocional y acompañamiento en diversos contextos, orientado a atender múltiples dimensiones del desarrollo del menor y del entorno familiar. Asimismo, destacan el **apoyo en trámites y gestiones** (6 menciones) y la **coordinación con la escuela** (6 menciones), lo que indica que las familias valoran especialmente el acompañamiento en ámbitos institucionales externos que inciden directamente en la vida cotidiana de sus hijos/as. También se mencionan los **servicios terapéuticos** (3 menciones), la **atención o mediación familiar** (2 menciones), los **talleres y charlas** (2 menciones) y las **actividades extraescolares** (1 mención), lo que da cuenta de una percepción positiva de la diversidad de dispositivos disponibles. Esta categoría refuerza la idea de que el valor percibido por las familias no se limita al vínculo interpersonal, sino que incluye la efectividad y utilidad concreta de los distintos servicios ofrecidos.

La tercera categoría en términos de frecuencia corresponde al **acompañamiento y soporte familiar (27 menciones)**, que recoge la experiencia de las familias en cuanto a sentirse respaldadas, orientadas y sostenidas en procesos que suelen ser complejos y emocionalmente exigentes. En la subcategoría **apoyo emocional y respaldo** (19 menciones) las familias mencionan el “apoyo emocional”, la “confianza”, la “disponibilidad” y la sensación de “sentirse respaldadas y cuidadas”, lo que indica que el acompañamiento trasciende lo estrictamente terapéutico y se instala como un soporte integral. Por su parte, la subcategoría **comunicación y transparencia** (8 menciones) pone en valor los canales de comunicación fluidos, la claridad informativa y la transparencia en la relación con las familias, incluyendo el uso de herramientas como el canal de WhatsApp. Esta dimensión refuerza la percepción de cercanía y confianza institucional.

En cuarto lugar aparece la categoría **impacto en personas usuarias y familias (22 menciones)**, que recoge las valoraciones relativas a los cambios observados gracias al acompañamiento de Adimir, lo que pone en evidencia que las familias no solo valoran el proceso de atención, sino también los resultados percibidos en la calidad de vida. La subcategoría **aprendizaje y adaptación familiar** (13 menciones) muestra que las familias reconocen un efecto positivo en su propio proceso de comprensión, gestión y adaptación a las necesidades de sus hijos/as. Se destacan elementos como la orientación recibida, los consejos profesionales, la mejora en la rutina cotidiana y la capacidad para afrontar situaciones complejas. Por su parte, la subcategoría **progreso y bienestar del niño/a** (9 menciones) alude a avances en gestión emocional, motivación y bienestar general. Varias respuestas enfatizan que los niños/as asisten al centro con agrado, lo que constituye un indicador cualitativo relevante del impacto positivo.

La quinta categoría destacada es la **competencia técnica y profesionalidad del equipo (19 menciones)**, la que refleja el reconocimiento explícito de la calidad técnica del trabajo realizado. Expresiones como “muy buenos profesionales”, “gran trabajo detrás de cada terapeuta” o “excelente formación” indican que la percepción positiva no se sustenta únicamente en la cercanía relacional, sino también en la confianza en la competencia técnica del equipo.

La categoría **atención personalizada y adaptada a las necesidades (17 menciones)** refuerza la valoración del enfoque individualizado del modelo de intervención. Las familias destacan la dedicación, la implicación y la adaptación a las necesidades específicas de cada niño/a y de su entorno familiar. Se mencionan la capacidad de comprender intereses particulares, la atención individual y la sensibilidad ante las necesidades familiares, lo que evidencia una percepción clara de personalización del servicio.

Finalmente, aunque con bastante menor presencia, la **asequibilidad económica (2 menciones)** se señala como un aspecto positivo, destacando que el precio resulta accesible para muchas familias.

b) Aspectos a mejorar

¿Qué aspectos considera que Adimir podría mejorar? ¿Qué sugerencias le gustaría aportar?

La pregunta abierta relativa a los aspectos que Adimir podría mejorar fue **respondida por 41 de las 106 familias** encuestadas. Esta cifra —que representa aproximadamente la mitad de quienes identificaron fortalezas— constituye en sí misma un indicador relevante: la menor proporción de menciones de mejora en comparación con las valoraciones positivas refuerza la percepción globalmente favorable hacia la fundación, ya evidenciada en el análisis cuantitativo y en los aspectos de mayor valoración.

En términos generales, las **propuestas de mejora no cuestionan la calidad relacional ni la competencia profesional del equipo** —dimensiones ampliamente reconocidas como fortalezas en el análisis cualitativo y coherentes con los resultados de la evaluación cuantitativa—, sino que se concentran principalmente en **aspectos asociados a la calidad funcional del servicio y a sus condiciones estructurales, organizativas y de ampliación de cobertura**. En conjunto, el análisis muestra que las familias no ponen en duda el modelo de

intervención, sino que orientan sus sugerencias hacia el fortalecimiento de las condiciones estructurales, organizativas y de proyección institucional del servicio.

La categoría con mayor número de menciones corresponde a la **mejora de instalaciones y recursos materiales (18 menciones)**. Las familias señalan la necesidad de ampliar, modernizar o renovar las instalaciones, aludiendo tanto al tamaño como calidad de los espacios. En la subcategoría **instalaciones** (8 menciones), se enfatiza la conveniencia de contar con espacios más amplios y modernos, mejor iluminación y condiciones térmicas adecuadas. Por su parte, la subcategoría **acceso, entorno del edificio y zona de espera** (7 menciones) pone de relieve aspectos prácticos del uso cotidiano del centro, tales como la comodidad del hall de entrada, las condiciones de la zona de espera en invierno, el acceso vehicular en días de lluvia, la gestión del estacionamiento y la calidad ambiental del entorno inmediato. Finalmente, en **materiales** (3 menciones), se solicita mayor disponibilidad y actualización de recursos terapéuticos. En conjunto, estas observaciones apuntan a fortalecer las condiciones físicas que enmarcan un servicio cuya calidad técnica y relacional ya es altamente valorada.

En segundo lugar, aparece la categoría **fortalecimiento y ampliación de la oferta de servicios (12 menciones)**. Dentro de este eje, la subcategoría **ampliación de atención para personas usuarias** (5 menciones) recoge propuestas orientadas a diversificar o ampliar dispositivos, tales como la incorporación de terapeuta ocupacional, mayor disponibilidad de logopedia, servicios específicos para adultos o actividades adaptadas para niños/as con mayor nivel de dependencia. Estas sugerencias evidencian una expectativa de profundización y especialización de la oferta existente. Complementariamente, la subcategoría **fortalecimiento del trabajo con familias** (7 menciones) agrupa demandas de mayor frecuencia de charlas, actividades segmentadas por perfiles, más información sobre el progreso de los hijos/as y ajustes en los canales de comunicación —incluyendo una mejor segmentación del WhatsApp—. Esta dimensión muestra que, aun existiendo una valoración positiva del acompañamiento, algunas familias perciben margen para fortalecer instancias formativas y comunicacionales.

Con nueve menciones, la categoría **horarios de las actividades (9 menciones)** constituye el tercer ámbito de mejora más frecuente. Las familias plantean la necesidad de ampliar franjas horarias, ofrecer más alternativas fuera del horario escolar, ajustar agendas y facilitar la conciliación cuando más de un/a hijo/a se atiende en Adimir. Asimismo, se vincula la ampliación de horarios con la necesidad de contar con más profesionales. Estas demandas se sitúan principalmente en el plano organizativo y reflejan tensiones asociadas a la conciliación familiar y a la disponibilidad de oferta, más que cuestionamientos a la calidad del servicio propiamente tal.

En cuarto lugar se ubica la categoría **crecimiento institucional y ampliación de capacidad (8 menciones)**. Las respuestas apuntan a expandir el servicio a otras localidades, aumentar el número de profesionales y ampliar espacios para atender a más usuarios/as. Esta dimensión puede interpretarse como un reconocimiento implícito del valor del servicio, acompañado de la expectativa de que este pueda beneficiar a un mayor número de familias.

Con menor frecuencia, aparece la categoría **estabilidad del equipo profesional (4 menciones)**. Las familias mencionan la rotación de profesionales y el impacto que ello puede tener en la continuidad terapéutica y en la compenetración con el niño/a. Si bien algunas respuestas expresan confianza en los nuevos profesionales, se plantea la conveniencia de fortalecer la estabilidad de la plantilla como condición para garantizar continuidad terapéutica.

Asimismo, la categoría **mayor articulación territorial y difusión institucional (4 menciones)** recoge propuestas orientadas a reforzar la presencia de la fundación en el territorio, ampliar la coordinación con entidades locales, incrementar la difusión en centros educativos y fortalecer la defensa de derechos. Estas sugerencias trascienden el ámbito interno del servicio y sitúan a Adimir como actor comunitario con potencial de incidencia social más amplio.

Finalmente, se identifica la categoría **recuperación de sesiones terapéuticas (2 menciones)**, donde se plantea la preocupación por la pérdida de sesiones cuando se producen ausencias de profesionales o interrupciones.

2.4 Resultados focus group familias

En esta sección se presentan los resultados del focus group realizado el 18 de diciembre con tres madres cuyos hijos se atienden en Adimir. Sus experiencias y percepciones permiten profundizar en la comprensión de la calidad del servicio y su impacto, así como recoger propuestas orientadas a su fortalecimiento y proyección futura.

a) Satisfacción y visión general de la calidad del servicio

Alto nivel de satisfacción comparativa

Se constata un nivel de satisfacción ampliamente favorable y consistente entre las participantes. Esta valoración no se expresa de manera abstracta, sino en comparación directa con experiencias previas en otros centros, que son evaluadas como menos efectivas y, en algunos casos, incluso dañinas. La experiencia en Adimir es descrita como un punto de inflexión en el proceso terapéutico de sus hijos.

Una madre lo sintetiza con claridad: “J venía de otro centro y es un antes y un después. En Adimir ha avanzado mucho.”

Apoyo, comprensión y trato humano

Uno de los ejes más reiterados es la sensación de apoyo emocional y validación hacia las familias. Algunas madres relatan haber transitado experiencias previas marcadas por el juicio y la culpabilización, por lo que valoran especialmente encontrar un espacio donde se sienten escuchadas y comprendidas. Este reconocimiento no se limita al niño o niña, sino que incluye explícitamente a la familia como sistema.

“Aquí nos escuchan, aquí nos comprenden, aquí nos apoyan. No nos ven como malas familias.”

Modelo de atención integral y personalizada

Las participantes destacan el carácter integral del modelo de intervención, que no se restringe al trabajo individual con el niño o niña, sino que articula trabajo terapéutico, orientación familiar, coordinación con la escuela, cafés relacionales entre familias, apoyo en trámites y gestiones.

Se percibe una intervención “a medida”, centrada en la singularidad de cada niño/a: “Quién es J, cómo es J, qué le ha pasado y qué necesita en este momento...” La metáfora utilizada por otra madre resulta ilustrativa: “Es como que encuentras la horma del zapato... como cuando te dan el antibiótico específico, todo cambia”.

Trabajo en equipo

Se valora especialmente la coordinación entre profesionales y familia que es percibida como un “trabajo en equipo”, distinguiendo aspectos como:

- El trabajo focalizado en necesidades y situaciones concretas que los/as niños/as están transitando en su entorno natural.
- El breve intercambio terapeuta-madre previo al inicio de la sesión terapéutica para contextualizar el estado del niño/a.
- La devolución clara posterior a la sesión por parte del/la terapeuta.

- La búsqueda de coherencia entre intervención terapéutica, hogar y escuela.

Se destaca la sensación de “ir todos a una”, lo que fortalece la confianza y reduce la incertidumbre parental.

Valoración de servicios complementarios

- **Mediación familiar:** Se identifica como un espacio transformador en un caso, permitiendo mayor implicación del padre y mejor comprensión de la historia del niño desde su nacimiento. Aunque la pareja ya estaba separada, se produjo una mejora en la dinámica relacional.
- **Actividades extraescolares:** Son evaluadas muy positivamente por el disfrute de los niños/as, la adecuada proporción de monitores y el “respiro” que generan para las madres.

Sentido de red y pertenencia

Más allá de la evaluación de servicios específicos, emerge un elemento estructural: la construcción de una red de apoyo. Las madres describen una progresiva integración a un espacio donde se sienten comprendidas, acompañadas y orientadas. La experiencia en Adimir no se limita a una prestación terapéutica, sino que es vivida como un proceso de inclusión en una comunidad que ofrece coherencia, contención y dirección.

b) Impacto en la calidad de vida y bienestar

Impacto en personas usuarias

Las madres describen transformaciones profundas en el estado emocional y social de sus hijos. Se mencionan aspectos como disminución de la apatía, mayor apertura social, mejora en la comunicación y mayor autocomprensión.

En conjunto, estos cambios son descritos como procesos de recuperación de motivación, confianza y bienestar emocional.

Impacto en la calidad de vida familiar

Se percibe que el acompañamiento puede tener efectos sistémicos, pudiendo incluir, además de la entrega de herramientas prácticas para la gestión emocional y cotidiana del niño/a, mejora en la comprensión del niño/a por parte de abuelos u otros familiares, mayor implicación paterna y reducción de la sensación de soledad materna.

En general, las madres valoran contar con estrategias diversas y sentirse orientadas cuando algo no funciona. Esto reduce la angustia asociada a la incertidumbre.

Asimismo, el tiempo libre generado por actividades extraescolares es descrito como un espacio de autocuidado o tiempo en pareja, lo que incide directamente en el bienestar familiar.

c) Aspectos a mejorar y propuestas

1. Mayor fortalecimiento de comunidad entre familias

Surge con claridad el deseo de consolidar y ampliar los espacios de encuentro entre familias. Las participantes valoran los cafés relacionales y los espacios ya existentes, pero consideran que podría fortalecerse la dimensión comunitaria a través de:

- **Encuentros periódicos y estables en el tiempo entre las familias**, por ejemplo, fijando una fecha regular (como “el primer sábado de cada mes”), de modo que quien pueda asistir lo haga, sin necesidad de coordinar cada vez desde cero. Se reconoce que la principal dificultad ha sido la coordinación de agendas, lo que debilitó experiencias previas.
- **Recuperar o rediseñar experiencias como el grupo de WhatsApp** que se creó en algún momento para organizar quedadas o excursiones. Si bien la iniciativa no logró sostenerse en el tiempo —principalmente por la dificultad de coordinación—, se valora como una experiencia significativa que generaba sensación de red y acompañamiento.
- **Actividades impulsadas por las propias madres**, a partir de los saberes y habilidades de cada una (por ejemplo, yoga u otras disciplinas). La propuesta no es que la institución asuma necesariamente la conducción de estas actividades, sino que facilite el espacio físico y el encuadre, promoviendo un modelo más horizontal y participativo.
- **Espacios de encuentro no centrados exclusivamente en las dificultades de los hijos/as**, sino orientados también al autocuidado, la conversación libre y el intercambio entre adultos. Se expresa la necesidad de contar con instancias donde la identidad parental no esté definida únicamente por la condición de los hijos/as, sino que se pueda compartir desde otros lugares.
- **Mayor articulación para la defensa colectiva de derechos e inclusión**, especialmente en el ámbito escolar. Las madres visualizan la posibilidad de apoyarse mutuamente en procesos de sensibilización y reivindicación, generando mayor fuerza colectiva.

En síntesis, más allá del apoyo individual, emerge una demanda por fortalecer el sentido de comunidad entre familias, entendiendo que la red entre pares constituye un aspecto muy valorado de las oportunidades que puede brindar Adimir.

2. Trabajo con padres

Se identifica como desafío relevante la implicación de los padres varones en el proceso. Las madres señalan que, en algunos casos, los padres presentan mayores dificultades para aceptar la condición de sus hijos/as, lo que genera tensiones familiares y sobrecarga en ellas.

Si bien reconocen que en ciertos casos el acompañamiento institucional ha favorecido cambios positivos —como mayor comprensión e implicación tras procesos de mediación familiar—, consideran que podrían desarrollarse acciones específicas orientadas a los padres:

- **Espacios exclusivos para padres**, tales como un “café relacional” dirigido solo a hombres, que facilite el intercambio entre pares en un entorno de mayor comodidad.
- **Instancias de conversación entre padres**, donde puedan compartir experiencias, dudas y resistencias, disminuyendo el aislamiento y la negación.

Las propias participantes reconocen que existen barreras estructurales para su participación —principalmente horarios laborales y menor predisposición inicial—, lo que complejiza la implementación. No obstante, consideran que generar un espacio específico podría facilitar mayor involucramiento.

3. Difusión y acceso institucional

Otro aspecto relevante es la necesidad de fortalecer la claridad y transparencia del acceso a Adimir. Si bien una vez dentro la experiencia es descrita como altamente positiva —“en el momento que entras un pie ya todo bien”—, las participantes señalan que el ingreso inicial no les resultó del todo claro.

Emergen las siguientes percepciones:

- En el momento en que buscaron información, la web no resultaba suficientemente explícita respecto de los mecanismos de postulación o acceso.

- Existía la sensación de que se trataba de un espacio “cerrado”, al que no cualquier familia podía postular, o que requería algún tipo de recomendación o vínculo previo.

Aunque creen que la web ha tenido modificaciones recientes, consideran importante reforzar la claridad sobre cómo postular o solicitar ingreso.

Asimismo, señalan que los distintos servicios y actividades se van conociendo progresivamente, a medida que la familia se integra a la red y comienza a recibir mensajes o información. Si bien no perciben que este proceso haya sido excesivamente lento, sugieren que podría sistematizarse mejor desde el inicio:

- Entregar información más completa al momento de ingresar.
- Establecer canales de comunicación claros y predefinidos.
- Explicitar desde el comienzo la oferta completa de actividades y apoyos disponibles.

En síntesis, no se cuestiona la calidad del servicio, sino la claridad comunicacional y la accesibilidad inicial, que podría fortalecerse para facilitar el acceso a nuevas familias.

4. Inclusión en el ámbito escolar

La inclusión educativa emerge como un tema especialmente relevante en la conversación. Las participantes expresan la necesidad de fortalecer acciones de sensibilización en los centros escolares, entendiendo que muchas de las dificultades que enfrentan sus hijos no se relacionan únicamente con sus características individuales, sino también con la falta de comprensión del entorno.

En este marco, se propone realizar charlas informativas sobre diversidad funcional en los colegios, que permitan explicar de manera clara qué implica esta condición, desmontar prejuicios y promover una mirada más comprensiva. Las madres consideran que este tipo de instancias podría prevenir situaciones de juicio, etiquetamiento o exclusión, y contribuir a que profesores/as y otras familias comprendan mejor las necesidades específicas de sus hijos e hijas, favoreciendo una inclusión efectiva.

5. Infraestructura exterior sede Adimir

El espacio exterior de la sede de Adimir en Montcada es percibido como un área con potencial de mejora en términos de habilitación y aprovechamiento. Las familias señalan que actualmente ya es utilizado como espacio de espera y encuentro antes y después de las sesiones, pero consideran que podría fortalecerse su función como lugar de recreación y convivencia. En palabras de una participante: “Ahora es un parking más que un patio.”

Consideran esto como una oportunidad de mejora que permitiría potenciar un espacio ya significativo en la experiencia cotidiana de las familias.

Finalmente, otros dos aspectos fueron mencionados, aunque con menor centralidad en la discusión fueron:

6. Ampliación de oferta extraescolar para mayores

Se propone incorporar actividades como fútbol o circo dirigidas a adolescentes, ampliando la oferta actualmente concentrada en el esplai y diversificando las alternativas para grupos de mayor edad.

7. Rotación de profesionales

Se menciona como un punto a considerar la estabilidad de los equipos terapéuticos. Si bien la rotación fue percibida con mayor frecuencia en etapas anteriores y no constituye actualmente un problema relevante, se

plantea como deseable mantener continuidad en los profesionales o asegurar reemplazos oportunos cuando se produzcan cambios.

2.5. Conclusiones evaluación familias

Las conclusiones que se presentan a continuación integran los resultados cuantitativos y cualitativos de la evaluación dirigida a las familias, permitiendo identificar los principales hallazgos, fortalezas y oportunidades de mejora para la consolidación y proyección futura del servicio.

1. Alta legitimidad relacional como núcleo del modelo de intervención

Los datos cuantitativos evidencian niveles muy altos de satisfacción general (media 4,71), con especial fortaleza en las dimensiones relacionales del servicio: autenticidad en el trato, empatía y respeto, compromiso y solidaridad. Estos resultados son plenamente coherentes con el análisis cualitativo, donde la categoría más mencionada refiere al trato cercano y la calidad relacional de la atención.

No obstante, la legitimidad relacional del modelo no se reduce únicamente a una experiencia de buen trato interpersonal. El análisis cualitativo destaca con fuerza el acompañamiento y soporte familiar, subrayando la experiencia de sentirse respaldadas, orientadas y sostenidas en procesos que suelen ser complejos y emocionalmente exigentes. Las familias aluden explícitamente al apoyo emocional, la confianza, la disponibilidad y la sensación de sentirse cuidadas, evidenciando que el acompañamiento trasciende lo estrictamente terapéutico y se configura como un soporte integral.

El focus group profundiza esta lectura, mostrando que la experiencia de las familias no se limita a una valoración técnica del servicio, sino que se estructura en torno a una vivencia de comprensión, validación y acompañamiento significativo. Las madres relatan haber transitado experiencias previas marcadas por el juicio o la culpabilización, por lo que valoran especialmente encontrar un espacio donde se sienten escuchadas y comprendidas, no solo en relación con sus hijos/as, sino como sistema familiar.

En este sentido, la legitimidad de Adimir se sustenta no solo en la competencia técnica del equipo (dimensión que también es destacada cualitativamente a través del reconocimiento explícito a la profesionalidad y formación del equipo), sino en una combinación de profesionalidad, calidad humana y acompañamiento sostenido que las familias perciben como diferencial frente a otros servicios.

3. Carácter integral del modelo y atención personalizada

Tanto en la encuesta como en el focus group emerge con fuerza la valoración del carácter integral del modelo, que articula intervención terapéutica, apoyo familiar, coordinación escolar, actividades extraescolares y espacios comunitarios.

Especialmente destacable es la evaluación de las actividades extraescolares, que alcanzan puntuaciones máximas en calidad e impacto, y que cualitativamente son descritas como una fuente relevante de bienestar tanto para los niños/as como para las madres, generando además espacios de “respiro” y alivio en la dinámica familiar.

El modelo es percibido como coherente, articulado y orientado al trabajo en equipo entre familia, profesionales y escuela, reforzando la idea de una intervención que trasciende el espacio terapéutico individual y se proyecta hacia los distintos ámbitos de vida del niño/a.

Asimismo, la encuesta evidencia una percepción muy positiva respecto a la afirmación de que los/as profesionales toman en cuenta las necesidades del niño/a, lo que se sitúa entre los indicadores con altas

puntuaciones dentro de la dimensión de calidad funcional. En coherencia con ello, el análisis cualitativo refuerza la valoración del enfoque individualizado del modelo de intervención. Las familias destacan la dedicación e implicación del equipo, así como la capacidad de adaptar las estrategias a las necesidades específicas de cada niño/a y de su entorno familiar.

3. Impacto significativo, especialmente en personas usuarias

Las familias perciben un impacto positivo en la calidad de vida de las personas usuarias (media 4,41), particularmente en las dimensiones de defensa de derechos y conciencia social. Los relatos cualitativos profundizan esta valoración, describiendo mejoras en motivación, gestión emocional, apertura social, comunicación y bienestar.

De acuerdo con la encuesta, ámbitos como el desarrollo de la autonomía y la inclusión en la escuela —aun siendo evaluados positivamente— presentan un margen comparativamente mayor de fortalecimiento. El focus group refuerza, en particular, el desafío de la inclusión escolar, no por debilidades en el trabajo coordinado entre Adimir, la escuela y las familias, sino por la complejidad del contexto educativo y la persistencia de barreras externas, tales como la limitada comprensión de la diversidad funcional por parte de algunos centros y de otras familias.

En el ámbito familiar, si bien las valoraciones también son positivas, muestran niveles ligeramente inferiores a los observados para las personas usuarias. Se identifica un mayor efecto en el acceso a recursos —valorándose especialmente el apoyo en trámites y gestiones con servicios públicos— y en los procesos de adaptación familiar que en dimensiones más complejas, como la estabilidad emocional o el clima familiar. En conjunto, estos resultados sugieren que Adimir fortalece de manera significativa capacidades prácticas y de gestión en las familias, mientras que la transformación emocional profunda del sistema familiar tiende a requerir procesos más prolongados y está influida por múltiples factores.

4. Oportunidades de mejora: consolidación estructural y comunitaria del modelo

Un hallazgo consistente en las distintas fuentes de información es que las oportunidades de mejora no se orientan a cuestionar los pilares centrales del modelo —trato, integralidad, profesionalidad e impacto—, sino a fortalecer sus condiciones estructurales, organizativas y comunitarias.

En el plano estructural y funcional, se identifican los siguientes ámbitos:

- **Infraestructura e instalaciones:** Las familias señalan la conveniencia de mejorar y modernizar los espacios físicos, optimizar condiciones de confort (iluminación, temperatura, zonas de espera) y potenciar el entorno exterior de la sede. Estas observaciones apuntan a reforzar el soporte material que enmarca una intervención ampliamente valorada.
- **Horarios y disponibilidad:** Se plantea la necesidad de ampliar o flexibilizar franjas horarias, especialmente para facilitar la conciliación familiar y compatibilizar agendas cuando más de un/a hijo/a se atiende en la fundación. Esta dimensión refleja tensiones organizativas asociadas a la demanda y a la vida cotidiana de las familias.
- **Ampliación de cobertura y especialización:** Algunas familias sugieren diversificar o ampliar la oferta de dispositivos —por ejemplo, potenciando determinadas especialidades como logopedia o ampliando servicios para la etapa adulta— así como fortalecer la capacidad de atención a un mayor número de personas usuarias. Estas propuestas se inscriben en una expectativa de crecimiento y consolidación del modelo.
- **Estabilidad del equipo profesional:** Si bien no se identifica como un problema actual crítico, se menciona la importancia de sostener la continuidad terapéutica mediante la estabilidad de los equipos

y la agilidad en los reemplazos cuando se producen cambios. Esta preocupación se vincula con la relevancia que las familias atribuyen al vínculo construido con los/as profesionales.

El focus group añade, por su parte, matices relevantes en tres ámbitos:

- **Comunidad entre familias:** emerge una demanda por fortalecer la red entre pares, generar encuentros periódicos y habilitar espacios no exclusivamente centrados en las dificultades, lo que pone en relieve el valor del componente comunitario.
- **Trabajo con padres:** se identifica como desafío pendiente la mayor implicación masculina en los procesos de acompañamiento, sugiriendo la creación de dispositivos específicos que puedan facilitar espacios de intercambio entre padres.
- **Accesibilidad inicial:** se plantea la necesidad de reforzar la claridad de los mecanismos de ingreso, entendiendo que, si bien la experiencia “una vez dentro” es altamente positiva, el proceso de acceso podría ser más explícito y estructurado.

En conjunto, estas oportunidades de mejora pueden interpretarse como desafíos propios de una institución con alta legitimidad y demanda creciente: no implican una revisión del modelo, sino su consolidación y fortalecimiento en sus condiciones de implementación y proyección.

3. Resultados evaluación personas usuarias

Este apartado presenta los resultados de la encuesta aplicada a personas usuarias, la cual fue administrada de manera presencial entre noviembre y diciembre de 2025, coincidiendo con la asistencia de niños, niñas, adolescentes y jóvenes a sus sesiones terapéuticas en Adimir.

En primer lugar, se describe el perfil de las personas participantes y, posteriormente, se exponen los resultados obtenidos en la encuesta.

3.1. Caracterización personas usuarias encuestadas

La encuesta a personas usuarias fue respondida por **67 personas**, lo que corresponde al **36 %** del total de personas atendidas por Adimir (**184**). La aplicación del instrumento se concentró deliberadamente en personas con **capacidad efectiva de respuesta**, ya fuera de manera autónoma o con apoyos, lo que condiciona el perfil etario y funcional de quienes participaron.

a) Género y edad

El perfil de **género** de las personas usuarias encuestadas (gráfico 14) reproduce de manera muy similar la composición del universo atendido por Adimir: **78,8 %** se identificó como **niño/chico**, **19,7 %** como **niña/chica** y **1,5 %** como **otro/prefiere no decirlo**. Este patrón es consistente con la distribución general del conjunto de personas usuarias atendidas por la fundación —caracterizado por un predominio masculino—, por lo que, en esta dimensión, la muestra es prácticamente equivalente a la estructura global.

Desde el punto de vista **etario** (gráfico 15), la encuesta fue respondida por usuarios/as de diversas edades. Solo no se registraron respuestas de niños y niñas de **0 a 5 años**, lo que resulta consistente con el criterio de aplicación del instrumento. La mayor participación se concentra en los grupos de **6 a 11 años** (42 respuestas, equivalentes al **29%** de las personas atendidas por Adimir en ese tramo, el más predominante en Adimir) y de **12 a 17 años** (20 respuestas, **46%** del universo correspondiente). Destaca también una alta tasa de respuesta entre personas **mayores de 18 años**, donde participaron **4 de las 5** personas atendidas por la fundación en este grupo etario (**80%**).

Este patrón evidencia una **sobrerrepresentación relativa de adolescentes y jóvenes**, así como una **infrarrepresentación de la infancia temprana**, lo que resulta metodológicamente esperable dadas las características del instrumento y del proceso de levantamiento de información.

Al observar exclusivamente la distribución interna del grupo de personas usuarias que respondieron la encuesta (esto es, considerando únicamente el total de encuestados y no el universo atendido por la fundación), se observa un predominio de usuarios/as de **9 a 11 años (42%)** y de **6 a 8 años (21%)**, seguidos por **12 a 14 años (17%)**, **15 a 17 años (14%)** y **18 o más (6%)**.

Gráfico 14. Género personas usuarias encuestadas

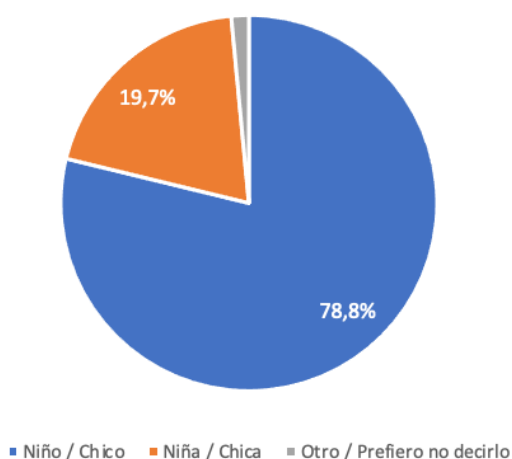
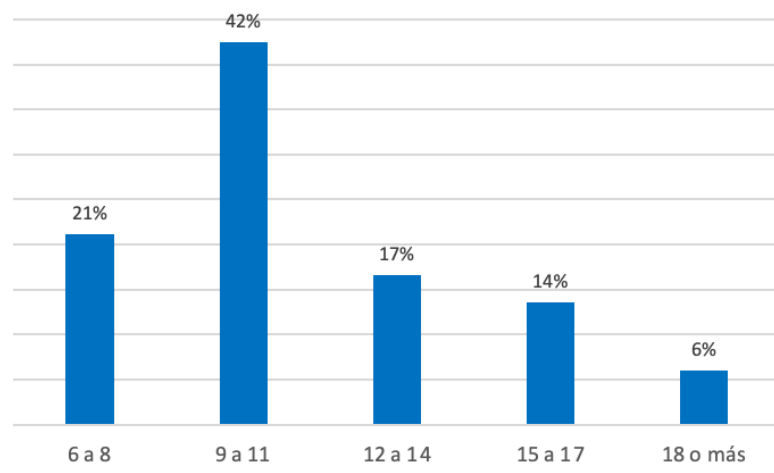


Gráfico 15. Edad personas usuarias encuestadas



Fuente: elaboración propia en base a encuesta personas usuarias

b) Vínculo con Adimir: antigüedad y servicios utilizados

En términos de **antigüedad** (gráfico 16), la mayoría de las personas usuarias encuestadas reporta una vinculación de **más de 2 años (59,7 %)** con la fundación, mientras que **17,9%** señala entre **1 y 2 años** y **14,9 %** menos de **1 año**. Un **7,5 %** indica no saberlo.

En conjunto, esto sugiere que las respuestas se apoyan mayoritariamente en trayectorias de uso sostenidas, **combinando experiencias más recientes con otras de mayor duración**, lo que aporta diversidad y solidez al perfil de personas usuarias encuestadas.

En cuanto al tipo de servicios utilizados (gráfico 17), un **70 %** señala asistir a **sesiones individuales una vez por semana** y un **14 %** a **sesiones individuales dos veces por semana**; además, un **23 %** participa en **sesiones de grupo**.

La participación en **actividades extraescolares** aparece con una presencia menor (**3 %**), lo que sugiere que, en el caso de las personas usuarias encuestadas, la experiencia de vinculación con Adimir se estructura principalmente en torno a los **dispositivos terapéuticos**.

Gráfico 16. Antigüedad en Adimir personas usuarias encuestadas

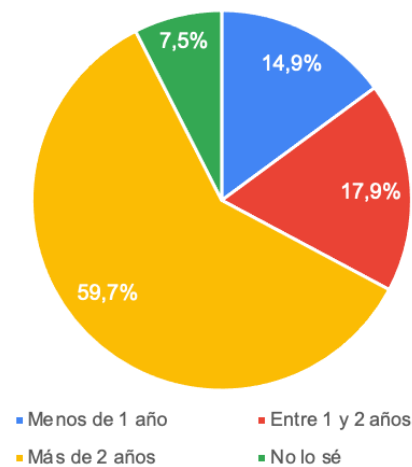
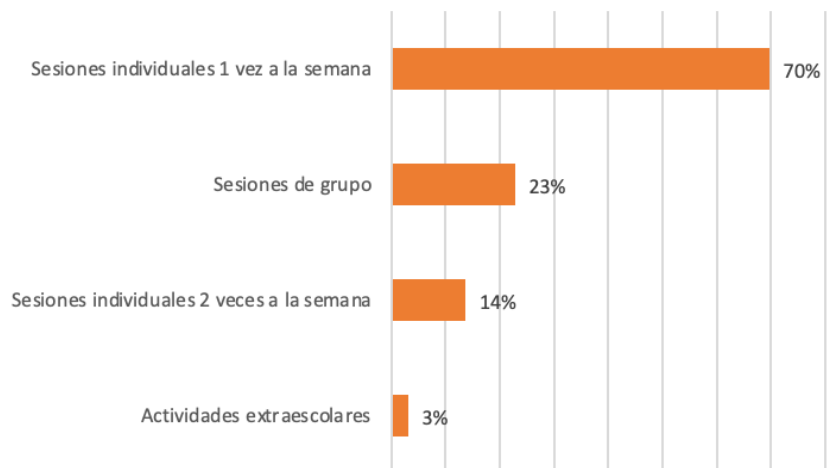


Gráfico 17. Tipo de servicios utilizados por personas usuarias



Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que podía marcarse más de una opción

Fuente: elaboración propia en base a encuesta personas usuarias

3.2. Resultados encuesta personas usuarias

En este apartado se analizan las respuestas de las personas usuarias en relación con la **calidad del servicio**, así como su **bienestar general** y su **satisfacción con Adimir**.

Al igual que en el caso de las familias —aunque de manera más abreviada y con frases adaptadas a las características de este perfil— se consultó sobre los **aspectos tangibles** del servicio (instalaciones y materiales), la **calidad funcional** (elementos básicos y adaptación a las personas usuarias) y la **calidad relacional**, referida a la interacción entre profesionales y personas usuarias y a los componentes más emocionales de la experiencia.

La escala de respuestas iba de 1 a 5 y se apoyaba en un pictograma que representaba los niveles de aprobación ante las preguntas, donde 1 corresponde a la peor valoración y 5 a la mejor. Por tanto, puntuaciones promedio más altas reflejan una evaluación más positiva.



a) Satisfacción y bienestar general

En relación con la satisfacción con Adimir, y considerando la escala de 1 a 5, la pregunta sobre las **ganas de venir a Adimir** obtiene un promedio de **4,39**, lo que evidencia una valoración positiva. Según muestra el gráfico 18, la mayoría de los/as usuarios/as (**83,6 %**) **declara que le gusta venir a Adimir**. Un **13,4 % se muestra neutral** y dos personas manifiestan insatisfacción.

Algunos/as participantes anotaron espontáneamente frases al lado de su respuesta. Expresiones como “no me gusta levantarme temprano” o “no porque quiero estar con mis amigos y sí porque me gusta” permiten reflexionar que, en algunos casos, las menores ganas de asistir **podrían deberse a factores externos más que a una insatisfacción con el servicio** propiamente tal.

En cuanto al **bienestar autopercibido**, la mayoría de los/as niños/as, adolescentes y jóvenes que se atienden en Adimir **declara sentirse bien**, con una puntuación promedio de **4,44**. El gráfico 19 muestra que un **92,4 %** responde positivamente a la pregunta “Hoy, ¿cómo te sientes?”.

Gráfico 18. Satisfacción personas usuarias con Adimir

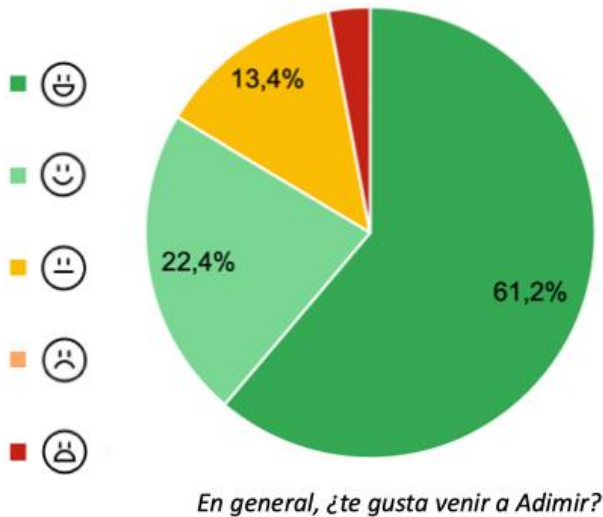
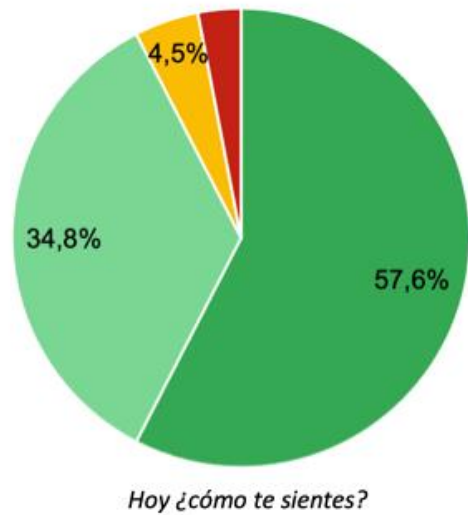


Gráfico 19. Bienestar general personas usuarias



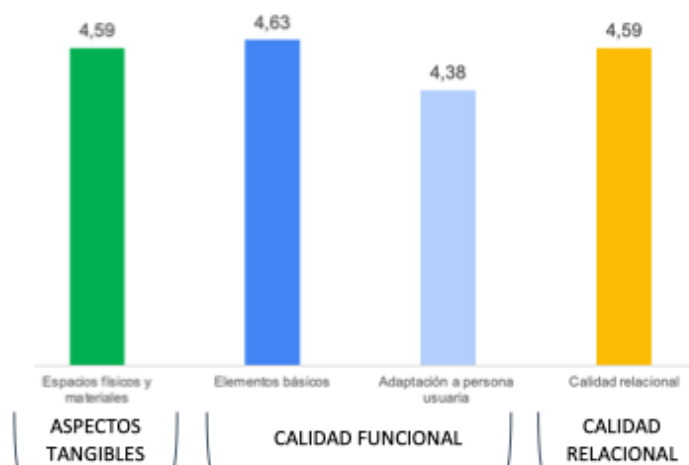
Fuente: elaboración propia en base a encuesta personas usuarias

b) Calidad percibida del servicio

En términos generales, al igual que en el caso de las familias, **las personas usuarias evalúan positivamente todas las dimensiones de calidad**, con la mayoría de los promedios agregados por sobre 4,5 (gráfico 20).

La evaluación resulta bastante equilibrada, con **promedios similares en aspectos tangibles, calidad relacional y elementos básicos de la calidad funcional**. Solo la subdimensión de **adaptación a la persona usuaria** presenta una **puntuación relativa levemente inferior**.

Gráfico 20. Calidad percibida por las personas usuarias de los servicios que ofrece Adimir. Síntesis dimensiones y subdimensiones evaluadas







Fuente: elaboración propia en base a encuesta personas usuarias

Tabla 7. Calidad percibida por las personas usuarias de los servicios que ofrece Adimir.
Indicadores por dimensión y subdimensión evaluada.

Subdimensión / Indicador	Promedio
a) Espacios físicos y materiales	4,59
¿Te gustan las salas dónde vienes a Adimir?	4,60
¿Las salas y materiales están limpios?	4,48
¿Tienen las cosas que necesitas para hacer tus actividades?	4,69
b.1) Elementos básicos de la calidad funcional	4,63
¿Las personas de Adimir te tratan bien?	4,69
¿Te sientes seguro/a cuando estás con ellos?	4,57
¿Te ayudan cuando lo necesitas?	4,62
¿Ves que intentan hacer bien su trabajo?	4,65
b.2) Adaptación a la persona usuaria: atención personalizada y resolución de problemas	4,38
¿Crees que entienden lo que tú necesitas?	4,30
Cuando tienes un problema, ¿saben ayudarte?	4,45
c) Calidad relacional	4,59
¿Son amables contigo?	4,75
¿Te escuchan y entienden lo que quieres decir?	4,49
¿Te hacen sentir tranquilo/a?	4,56
¿Son pacientes contigo?	4,57

Fuente: elaboración propia en base a encuesta personas usuarias

	Aspectos tangibles
	Calidad funcional (elementos básicos)
	Calidad funcional (adaptación a usuarios/as)
	Calidad relacional

Aspectos mejor evaluados

De acuerdo con la tabla 7, los aspectos más destacados incluyen elementos de distintas dimensiones de calidad y se refieren al **trato adecuado y la amabilidad** percibida, a la **disponibilidad de materiales** para realizar las actividades y a la percepción de **fiabilidad** en la prestación del servicio. Las cuatro preguntas mejor evaluadas son:

- √ ¿Son amables contigo?
- √ ¿Tienen las cosas que necesitas para hacer tus actividades?
- √ ¿Las personas de Adimir te tratan bien?
- √ ¿Ves que intentan hacer bien su trabajo?

Aspectos que presentan mayores desafíos

Si bien todos los aspectos son evaluados muy positivamente, el principal espacio de mejora se concentra —según la tabla 7— en la **subdimensión adaptación a la persona usuaria** dentro de la calidad funcional. Los dos indicadores con menor promedio corresponden precisamente a esta subdimensión: el relativo a la **atención personalizada** y el referido a la **resolución de problemas**:

- √ ¿Crees que entienden lo que tú necesitas?
- √ Cuando tienes un problema, ¿saben ayudarte?

En la misma línea, aunque dentro de la calidad relacional, aparece la **percepción de sentirse escuchado/a y entendido/a** con una evaluación relativa más baja —siempre dentro de un marco muy positivo—:

- √ ¿Te escuchan y entienden lo que quieres decir?

Finalmente, la **limpieza de salas y materiales**, correspondiente a los aspectos tangibles, también se encuentra entre las medias relativas más bajas.

3.3. Conclusiones evaluación personas usuarias

Los resultados de la encuesta aplicada a personas usuarias muestran una **evaluación ampliamente positiva de la experiencia en Adimir**, tanto en términos de satisfacción y bienestar como de calidad del servicio percibida.

La **satisfacción con Adimir** alcanza un promedio de 4,39 y el bienestar autopercebido un 4,44, con una amplia mayoría que declara sentirse bien y que le gusta asistir.

En cuanto a la **calidad del servicio**, todas las dimensiones presentan promedios altos y equilibrados. Destacan el trato amable, el buen trato por parte de los/as profesionales, la disponibilidad de materiales y la percepción de que el equipo realiza bien su trabajo. En particular, la **dimensión relacional** —vinculada a la amabilidad y el buen trato— refleja coherencia con los resultados observados en la evaluación realizada por las familias, donde el componente vincular también aparece como uno de los principales atributos del servicio.

Los **puntajes relativamente más bajos** —aunque igualmente positivos— se concentran en la subdimensión de adaptación a la persona usuaria, especialmente en la **percepción de comprensión de sus necesidades y en la resolución de problemas**, así como en la sensación de ser escuchado/a y entendido/a. Este resultado introduce un matiz respecto de la evaluación realizada por las familias, quienes valoran de manera más alta la atención personalizada y la consideración de las necesidades de sus hijos/as.

En este sentido, el desafío parece situarse en la complejidad de generar experiencias subjetivas de comprensión percibida en perfiles donde las dificultades comunicativas y de interacción social forman parte de los desafíos asociados a su diversidad funcional. Esto no invalida la alta valoración global del servicio, pero refuerza la importancia de continuar profundizando en estrategias explícitas de validación emocional, anticipación y ajuste comunicativo que favorezcan la experiencia subjetiva de escucha y comprensión desde la perspectiva de niños, niñas y adolescentes, junto con fortalecer la eficacia en la identificación y resolución oportuna de los problemas que puedan emerger en el proceso de atención.

4. Resultados evaluación equipo Adimir

Entre noviembre y diciembre de 2025 se aplicó de manera presencial la encuesta al equipo de Adimir. Posteriormente, se realizaron dos grupos focales: uno con el equipo de actividades extraescolares (14 de enero de 2026) y otro con el resto del equipo —servicios terapéuticos, atención familiar, plan comunitario, administración y gestión, entre otros— (16 de enero de 2026).

En esta sección se presentan los resultados obtenidos, comenzando con la caracterización de las personas participantes y continuando con el análisis de los hallazgos derivados tanto de la encuesta como de los grupos focales.

4.1. Caracterización del equipo encuestado

La encuesta fue respondida por un total de **28 personas** del equipo de Adimir, con una composición de **75 % femenino** y **25 % masculino** (gráfico 21)¹.

El equipo profesional encuestado presenta un perfil diverso en términos de **áreas de desempeño** (gráfico 23) y **antigüedad laboral** (gráfico 22), lo que permite recoger una visión amplia del funcionamiento institucional. Las respuestas incluyen profesionales vinculados a **servicios terapéuticos, atención a familias, actividades extraescolares, coordinación con escuelas, plan comunitario, administración y gestión**, reflejando la estructura multidisciplinaria y el enfoque integral de trabajo de la fundación.

En relación con la **antigüedad laboral**, se observa una combinación de profesionales con **trayectorias recientes y otros con mayor permanencia** en la organización. Esta heterogeneidad resulta particularmente valiosa para el análisis, ya que articula miradas de incorporación reciente con perspectivas más consolidadas sobre los procesos institucionales.

Gráfico 21. Género profesionales encuestados/as

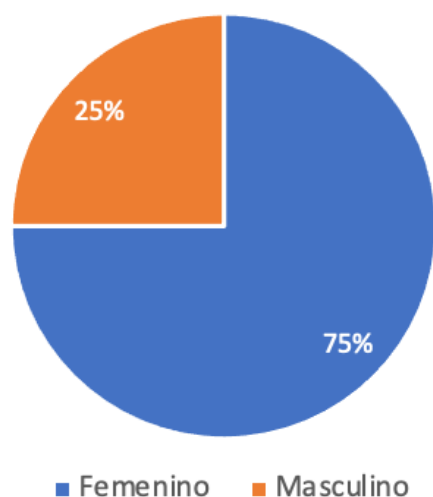
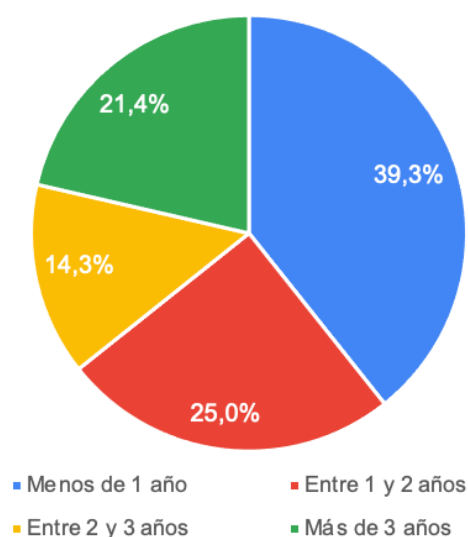


Gráfico 22. Antigüedad laboral en Adimir



Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

¹ Si bien se consultó la edad, ésta no es analizada pues más del 40% no respondió dicha pregunta.

Gráfico 23. Áreas de desempeño en Adimir



Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que podía marcarse más de una opción

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

4.2. Resultados cuantitativos encuesta equipo

En este apartado se presentan los resultados de la encuesta aplicada al equipo de Adimir, la que consideró cinco grandes áreas de evaluación:

a) Calidad de los servicios, donde se valoraron distintos aspectos del trabajo realizado en Adimir, incluyendo las dimensiones de **calidad funcional** y **calidad relacional** del servicio. La evaluación de calidad funcional se subdivide en las mismas subdimensiones que en la evaluación a familias y considera:

- elementos básicos de calidad: **fiabilidad** con la que se prestan los servicios, **garantía de calidad o seguridad**, **garantía de transparencia y confidencialidad**, y **capacidad de respuesta**;
- adaptación del servicio a las personas usuarias: **atención personalizada** y **resolución de problemas**.

La calidad relacional considera tres subdimensiones: **empatía y respeto** de los/as profesionales, **iniciativa o comportamiento extra** en la prestación del servicio y autenticidad o **comprensión auténtica** en el trato a las personas usuarias.

b) Impacto en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias, orientado a la percepción de mejora o efecto positivo del trabajo realizado en Adimir. Al igual que en la encuesta a familias, **la evaluación incluyó**:

- **calidad de vida de las personas usuarias: defensa de los derechos** de las personas con diversidad funcional, labores de **conciencia social** desarrolladas por Adimir, **inclusión** en la escuela y vida comunitaria, y desarrollo de **autonomía**;
- **calidad de vida de las familias: adaptación familiar, estabilidad emocional y recursos de la familia**.

En ambos casos se incorporaron menos indicadores que en la encuesta a familias, dado que el instrumento aplicado al equipo también abordó dimensiones relativas a su propia experiencia laboral.

c) Bienestar en el trabajo, centrado en la experiencia laboral cotidiana, incluyendo la evaluación general del aporte del trabajo a la **propia calidad de vida** y dos subdimensiones:

- **motivación y satisfacción** con el trabajo;
- **percepción de eficacia en el desempeño**, relativa a su capacidad de contribuir y realizar adecuadamente las labores.

d) **Dificultades en el trabajo**, orientada a identificar elementos que obstaculizan la labor cotidiana, donde se evalúan dos subdimensiones:

- **demandas y condiciones de trabajo**, que recoge las dificultades relacionadas con la organización de procesos y las condiciones materiales y tecnológicas;
- **barreras sociales**, relacionados con las dificultades referidas a los recursos humanos e interacciones con personas usuarias y compañeros/as.

e) **Clima organizacional**, donde se valoran dos subdimensiones:

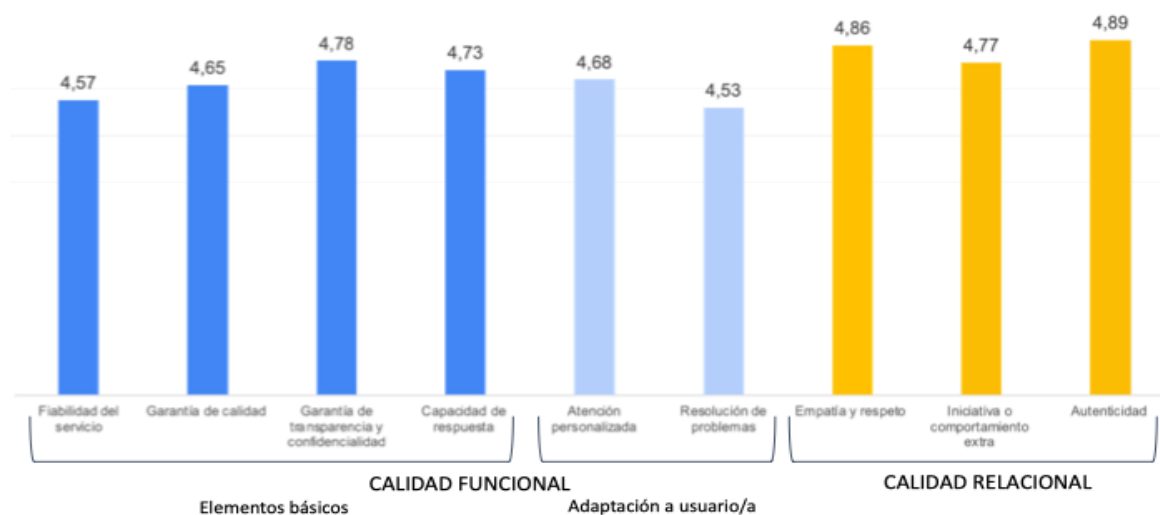
- **clima general**, que hace referencia a la evaluación global del clima y a aspectos más específicos como ambiente laboral, comunicación y orientación a la calidad;
- **retroalimentación**, referida al conocimiento y uso del feedback de personas usuarias y familias acerca de la calidad de servicio y las dinámicas internas de mejora.

a) Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por Adimir

A continuación se presentan los promedios por subdimensión (gráfico 24) y por indicador específico (tabla 8). La escala utilizada fue de 1 (“Totalmente en desacuerdo”) a 5 (“Totalmente de acuerdo”), por lo que promedios más altos reflejan una evaluación más favorable.

La **percepción del equipo sobre la calidad del servicio es altamente positiva** y, en términos generales, **ligeramente más favorable que la expresada por las familias**. Todas las subdimensiones superan el promedio de 4,5 y más de la mitad presentan medias superiores a 4,7.

Gráfico 24. Calidad percibida por el equipo de los servicios que ofrece Adimir.
Síntesis subdimensiones evaluadas






Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

Tabla 8. Calidad percibida por el equipo de los servicios que ofrece Adimir.
Indicadores por subdimensión evaluada.

Subdimensión / Indicador	Promedio
a.1) Fiabilidad con la que se prestan los servicios a las personas usuarias	4,57
En Adimir las cosas funcionan bien	4,50
Los servicios se realizan de forma correcta	4,63
a.2) Garantía de calidad o seguridad de los servicios proporcionados	4,65
Adimir cuenta con los recursos para hacer bien el trabajo	4,36
Adimir inspira confianza a las personas usuarias	4,93
a.3) Garantía de transparencia y confidencialidad	4,78
Adimir proporciona información clara a las familias sobre los servicios que ofrece	4,68
Adimir proporciona información adecuada a las familias sobre el progreso de sus hijos/as	4,70
Adimir comunica de manera transparente a las familias los aspectos relevantes que afectan a sus hijos/as	4,79
Adimir trata de forma confidencial la información personal y sensible de las familias y personas usuarias	4,82
Adimir garantiza la privacidad y protección de los datos de las familias y personas usuarias	4,89
a.4) Capacidad de respuesta que tienen los/as profesionales de Adimir en la prestación de los servicios a las personas usuarias	4,73
En Adimir se atiende a las familias y personas usuarias con la rapidez necesaria	4,50
En Adimir se muestra interés por ayudar a las personas usuarias y a sus familias	4,96
a.5) Atención personalizada	4,68
Los horarios de los servicios que presta Adimir son adecuados	4,57
Los/as profesionales de Adimir tienen en cuenta las necesidades de las personas usuarias	4,93
Los servicios que presta Adimir satisfacen las necesidades de las personas usuarias	4,54
a.6) Resolución de problemas	4,53
Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir saben cómo solucionarlos	4,39
Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir hacen todo lo posible por resolverlos	4,89
Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir los resuelven de forma rápida y eficaz	4,32
b.1) Empatía y respeto que muestran los/as profesionales durante la prestación del servicio	4,86
Los/as profesionales de Adimir comprenden las necesidades concretas de las personas usuarias y sus familias	4,75
Los/as profesionales muestran empatía hacia las personas usuarias y sus familias	4,93
Los/as profesionales se preocupan por el bienestar de las personas usuarias y sus familias	4,89
Los/as profesionales tratan a las personas usuarias y a sus familia con dignidad y respeto en todo momento	4,86

<i>Subdimensión / Indicador</i>	<i>Promedio</i>
b.2) Iniciativa o comportamiento extra en la prestación del servicio	4,77
Los/as profesionales prestan una atención mejor que la recibida normalmente en otros centros o servicios similares	4,68
Los/as profesionales hacen sentir bien a las personas usuarias y a sus familias	4,86
b.3) Autenticidad o comprensión auténtica en el trato a las personas usuarias	4,89
Los/as profesionales ofrecen un trato cordial y sincero a las personas usuarias y sus familias	4,89

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

	Calidad funcional (elementos básicos)
	Calidad funcional (adaptación a usuarios/as)
	Calidad relacional

Aspectos mejor evaluados

Al igual que en la evaluación de familias y usuarios/as, **las puntuaciones más altas se concentran en la calidad relacional**, es decir, en los componentes emocionales, éticos y vinculares que caracterizan la interacción con personas usuarias y sus familias. Las tres subdimensiones relacionales evaluadas son las que presentan los promedios más elevados.

Destacan particularmente la **autenticidad en el trato** (4,89) y la **empatía y respeto** (4,86) hacia las personas usuarias y sus familias durante la prestación del servicio. Les sigue la **garantía de transparencia y confidencialidad** (4,78), que es un elemento de la calidad funcional, junto a la otra subdimensión evaluada de la calidad relacional: **iniciativa o comportamiento extra** en la prestación del servicio (4,77).

Al revisar los promedios obtenidos en cada indicador de calidad (tabla 8), los elementos con puntuaciones más altas (todas cercanas a 5) combinan aspectos relacionales y funcionales del servicio, en particular y en orden de puntuaciones:

- √ En Adimir se muestra interés por ayudar a las personas usuarias y a sus familias (capacidad de respuesta)
- √ Adimir inspira confianza a las personas usuarias (garantía de calidad o seguridad)
- √ Los/as profesionales de Adimir tienen en cuenta las necesidades de las personas usuarias (atención personalizada)
- √ Los/as profesionales muestran empatía hacia las personas usuarias y sus familias (empatía y respeto)
- √ Adimir garantiza la privacidad y protección de los datos de las familias y personas usuarias (garantía de transparencia y confidencialidad)
- √ Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir hacen todo lo posible por resolverlos (resolución de problemas)
- √ Los/as profesionales se preocupan por el bienestar de las personas usuarias y sus familias (empatía y respeto)
- √ Los/as profesionales ofrecen un trato cordial y sincero a las personas usuarias y sus familias (autenticidad)

En conjunto, estos resultados muestran una fuerte coherencia entre desempeño técnico y calidad vincular.

Aspectos que presentan mayores desafíos

Las subdimensiones con promedios relativamente más bajos -aunque igualmente positivos- corresponden a la **resolución de problemas** (4,53), la **fiabilidad del servicio** (4,57) y la **garantía de calidad o seguridad** de los servicios proporcionados (4,65), todas pertenecientes a la dimensión de **calidad funcional**.

Consistente con los promedios obtenidos en cada subdimensión, los indicadores con puntuaciones más bajas (tabla 8) solo incluyen aspectos de la calidad funcional, tanto elementos básicos como referidos a la adaptación a las personas usuarias. En este sentido, los aspectos que presentan mayores oportunidades de mejora son:

- √ Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir los resuelven de forma rápida y eficaz (resolución de problemas)
- √ Adimir cuenta con los recursos para hacer bien el trabajo (garantía de calidad o seguridad)
- √ Cuando hay problemas, los/as profesionales de Adimir saben cómo solucionarlos (resolución de problemas)
- √ En Adimir se atiende a las familias y personas usuarias con la rapidez necesaria (capacidad de respuesta)
- √ En Adimir las cosas funcionan bien (fiabilidad del servicio)
- √ Los servicios que presta Adimir satisfacen las necesidades de las personas usuarias (atención personalizada)
- √ Los horarios de los servicios que presta Adimir son adecuados (atención personalizada)

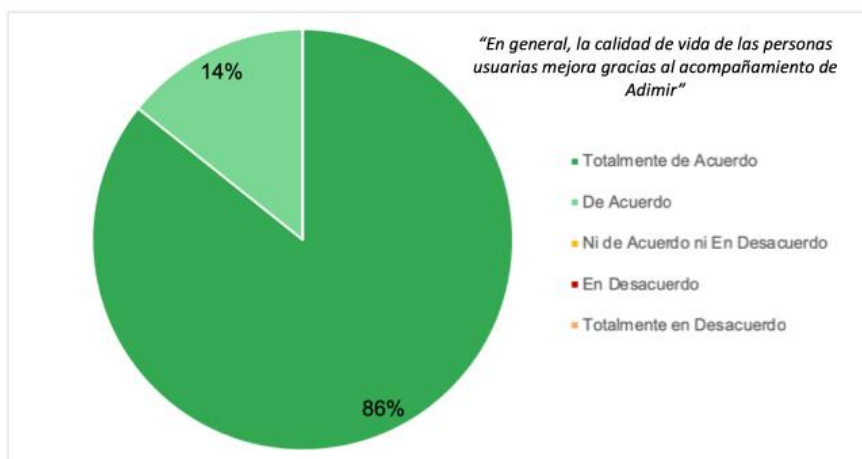
b) Evaluación del impacto en la calidad de vida de personas usuarias y familias

Al igual que en la evaluación de calidad del servicio, en la medición de impacto en calidad de vida el equipo contestó en base a una escala de respuesta de 1 a 5, donde los promedios más altos reflejan una valoración más positiva.

b.1) Impacto general percibido

En términos generales, el **equipo percibe un impacto claramente positivo del trabajo de Adimir en la calidad de vida**, especialmente en la de las **personas usuarias**. La media frente a la afirmación *“En general, la calidad de vida de las personas usuarias ha mejorado gracias al acompañamiento de Adimir”* alcanza 4,86, superior a la registrada por las familias (4,41). Según muestra el gráfico 25, el **100 % del equipo declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo** con la afirmación.

Gráfico 25. Evaluación general del impacto percibido por el equipo en la calidad de vida de personas usuarias

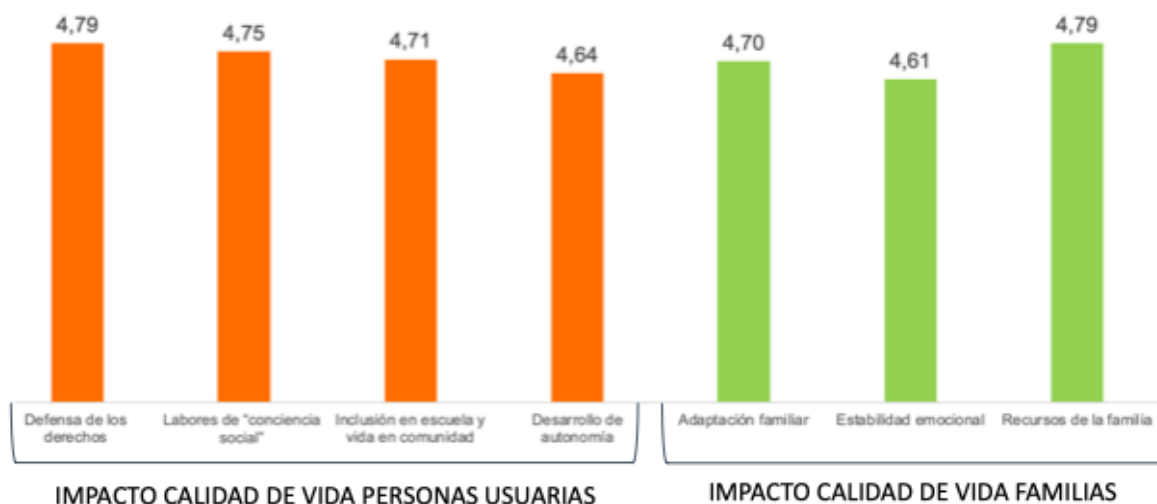


Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

b.2) Impacto percibido en las subdimensiones evaluadas

El gráfico 26 muestra las medias obtenidas en cada subdimensión de la percepción de impacto del servicio en la calidad de vida familiar y en la de las personas usuarias, mientras que la tabla que le sigue detalla los promedios obtenidos en cada indicador por subdimensión consultada.

Gráfico 26. Impacto percibido por el equipo en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias.
Síntesis subdimensiones evaluadas





Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

Tabla 9. Impacto percibido por el equipo en la calidad de vida y de las personas usuarias y sus familias
Indicadores por subdimensión evaluada

Subdimensión / Indicador	Promedio
a.1) Defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional	4,79
Desde Adimir se proporciona información clara sobre los derechos de las personas con diversidad funcional.	4,71
Adimir se interesa por los derechos de las familias con hijos/as con diversidad funcional	4,86
a.2) Labores de "conciencia social" desarrolladas por Adimir y que ayudan a integrar a las personas con diversidad funcional en la sociedad	4,75
Gracias al trabajo de Adimir los servicios públicos externos (escuelas, servicios sociales, centros de salud, etc.) comprenden y atienden mejor a las personas con diversidad funcional y a sus familias	4,68
Adimir genera acciones para mejorar el comportamiento de la sociedad hacia las personas con diversidad funcional	4,82
a.3) Inclusión en la escuela y vida en comunidad	4,71
Gracias al trabajo de Adimir, la escuela o centro educativo de las personas usuarias comprende mejor sus necesidades y se adapta de forma más adecuada	4,68
La inclusión de las personas usuarias en su escuela o centro educativo mejora gracias al apoyo y acompañamiento de Adimir	4,68
Las actividades extraescolares que ofrece Adimir responden adecuadamente a las necesidades e intereses de las personas usuarias	4,86
La integración social de las personas usuarias mejora gracias al trabajo que desarrolla Adimir	4,61

<i>Subdimensión / Indicador</i>	<i>Promedio</i>
a.4) Desarrollo de autonomía	4,64
Las posibilidades de autogestión e independencia de las personas usuarias aumentan gracias al trabajo de Adimir	4,64
b.1) Adaptación familiar	4,70
A causa del trabajo de Adimir, las familias logran aceptar y comprender mejor las características y necesidades de sus hijos/as	4,75
A causa del trabajo de Adimir, las familias gestionan de manera más adecuada los aspectos emocionales y prácticos asociados al desarrollo de sus hijos/as	4,64
b.2) Estabilidad emocional de la familia	4,61
A causa del trabajo de Adimir, las familias pueden encontrar más momentos de calma y bienestar familiar.	4,61
b.3) Recursos de la familia	4,79
A causa del trabajo de Adimir, las familias logran desenvolverse mejor en los trámites y gestiones con servicios públicos vinculados a las necesidades de sus hijos/as (servicios sociales, centros de salud, escuela, etc.)	4,79

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

	Calidad de vida personas usuarias
	Calidad de vida familias

Calidad de vida personas usuarias

A nivel agregado (gráfico 26), las subdimensiones mejor evaluadas corresponden a la **defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional** (4,79) y a las **labores de conciencia social** desarrolladas por Adimir (4,75), coincidente con los resultados de la evaluación de las familias.

En coherencia con lo anterior, y según se detalla en la tabla 9, los indicadores con mayores niveles de acuerdo refuerzan esta valoración, destacándose especialmente los siguientes:

- √ Adimir se interesa por los derechos de las familias con hijos/as con diversidad funcional (defensa de los derechos)
- √ Adimir genera acciones para mejorar el comportamiento de la sociedad hacia las personas con diversidad funcional (labores de conciencia social)

Además, el equipo destaca con los más altos promedios la adaptación de las actividades extraescolares:

- √ Las actividades extraescolares que ofrece Adimir responden adecuadamente a las necesidades e intereses de las personas usuarias (inclusión en la escuela y vida en comunidad).

Los espacios de mejora percibidos, al igual que en el caso de los resultados de las familias, se concentran en las subdimensiones de **desarrollo de la autonomía** (4,64) y en la **inclusión en la escuela y la vida en comunidad** (4,71). Los indicadores que registran los niveles de acuerdo relativamente más bajos -aunque igualmente positivos- son:

- √ La integración social de las personas usuarias mejora gracias al trabajo que desarrolla Adimir (inclusión en la escuela y vida en comunidad)
- √ Las posibilidades de autogestión e independencia de las personas usuarias aumentan gracias al trabajo de Adimir (desarrollo de autonomía)

Calidad de vida de las familias

El equipo percibe un **impacto positivo en la calidad de vida familiar**, con promedios levemente superiores a los registrados por las propias familias.

Las subdimensiones mejor valoradas por el equipo son las mismas que aquellas más destacadas por las familias: **recursos de la familia** (4,79) y **adaptación familiar** (4,70), destacando especialmente:

- √ “A causa del trabajo de Adimir, las familias logran desenvolverse mejor en los trámites y gestiones con servicios públicos vinculados a las necesidades de sus hijos/asa (servicios sociales, centros de salud, escuela, etc.)” (recursos de la familia)
- √ “A causa del trabajo de Adimir, las familias logran aceptar y comprender mejor las características y necesidades de sus hijos/as” (adaptación familiar)

Por su parte, el mayor desafío percibido, aunque con una evaluación muy positiva, se presenta en la contribución a la **estabilidad emocional de la familia** (4,61), particularmente:

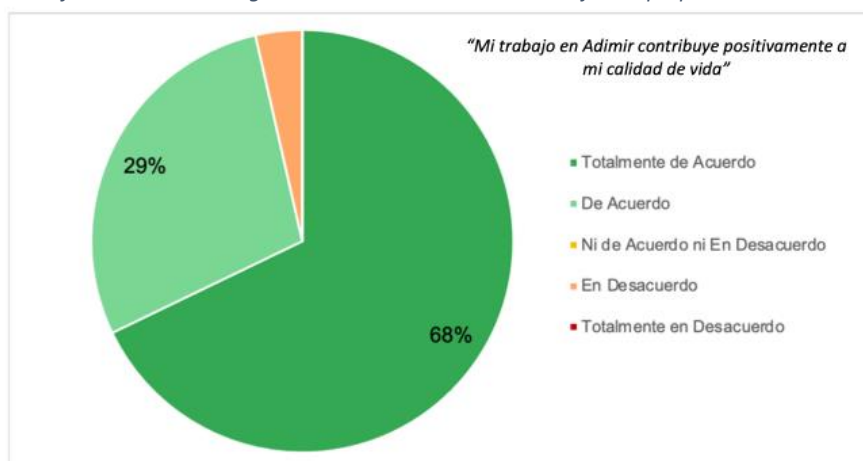
- √ “A causa del trabajo de Adimir, las familias pueden encontrar más momentos de calma y bienestar familiar”.

c) Evaluación del bienestar en el trabajo

c.1) Contribución del trabajo a la propia calidad de vida

El equipo reporta una **percepción de alto aporte del trabajo a su propia calidad de vida**, con una media de **4,57**. Según muestra el gráfico 27, el **97 %** declara estar **“totalmente de acuerdo”** o **“de acuerdo”** con la frase **“Mi trabajo en Adimir contribuye positivamente a mi calidad de vida”**. Solo 1 persona expresa desacuerdo.

Gráfico 27. Evaluación global de la contribución del trabajo a la propia calidad de vida



Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

c.2) Evaluación de la motivación/satisfacción y eficacia en el trabajo

Lo/as profesionales indicaron con qué frecuencia cada afirmación reflejaba su experiencia, utilizando una escala de 1 (nunca) a 5 (todos los días). Así, puntuaciones más altas reflejan un mayor bienestar laboral.

Las subdimensiones de motivación/satisfacción (4,54) y eficacia (4,61) muestran **niveles elevados de bienestar laboral**.

Los aspectos mejor evaluados son el **significado y propósito** que los/as profesionales atribuyen a su labor (4,79), sintiéndose **estimulados/as para conseguir cosas** (4,81) e **inspirados/as** con su trabajo (4,68). Asimismo, **sienten que han logrado muchas cosas valiosas** (4,70).

Los indicadores relativamente más bajos -aunque igualmente positivos- son las **ganancias o energía diaria para iniciar la jornada** (4,22) y la percepción de poder **resolver eficazmente los problemas que les surgen** (4,41), lo que puede estar relacionado con la sensación de falta de tiempo y sobrecarga que se expresan entre las dificultades laborales percibidas.

Tabla 10. Percepción del equipo respecto a su motivación/satisfacción y eficacia en el trabajo
Indicadores por subdimensión evaluada

Subdimensión / Indicador	Promedio
a) Motivación y satisfacción	4,54
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de venir a trabajar	4,22
Mi trabajo en Adimir es retador	4,29
Estoy entusiasmado/a con mi trabajo	4,61
Estoy orgulloso/a del trabajo que hago en Adimir	4,64
Mi trabajo en Adimir me inspira	4,68
Mi trabajo en Adimir está lleno de significado y propósito	4,79
b) Eficacia	4,61
Puedo resolver eficazmente los problemas que me surgen en el trabajo	4,41
Creo que soy bueno/a en mi trabajo	4,48
Siento que contribuyo eficazmente a lo que hace Adimir	4,63
He logrado muchas cosas valiosas en este trabajo	4,70
Me estimula conseguir cosas en mi trabajo	4,81

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

Nota: En cada subdimensión los indicadores se presentan ordenados de menor a mayor promedio, reflejando los promedios más bajos aquellos aspectos que presentan mayores desafíos.

d) Evaluación de las dificultades en el trabajo

En esta dimensión, puntuaciones más altas indican una mayor dificultad, pues la escala de respuesta reflejaba en qué medida las situaciones u obstáculos indicados obstaculizaban su actividad laboral, donde 1 significa “nada” y 5 “mucho”.

Según se aprecia en la tabla 11, los **promedios generales de las subdimensiones evaluadas son moderados**: 2,49 en demandas y condiciones de trabajo y 2,20 en barreras sociales.

Cuatro indicadores se encuentran sobre la media de 2,5, representando aspectos que claramente reportan cierta dificultad para el equipo:

- √ tener que **atender muchos detalles a la vez** (3,48);
- √ disponer de **poco tiempo** para las tareas (2,92);
- √ tener que resolver habitualmente **problemas inesperados** con las personas usuarias (2,85) y
- √ la percepción de que **falta personal** para atender adecuadamente a los/as usuarios/as (2,5).

Las menores dificultades percibidas se relacionan con **responsabilidad y competencias del equipo**, lo que sugiere que los desafíos se asocian más a sobrecarga y demandas estructurales que a conflictos internos o falta de capacidades.

Tabla 11. Percepción del equipo respecto a situaciones que pueden reportar dificultad en el trabajo
Indicadores por subdimensión evaluada

Subdimensión / Indicador	Promedio
a) Demandas y condiciones del trabajo	2,49
Tengo que atender simultáneamente muchos detalles	3,48
Dispongo de poco tiempo para realizar muchas tareas	2,92
Encuentro deficiencias en los equipos informáticos, materiales para el trabajo con personas usuarias u otros implementos necesarios	2,37
Trabajo de forma prolongada en una postura inadecuada	2,19
Trabajo en condiciones térmicas inadecuadas (ej.: mucho frío o calor)	2,11
Tengo que realizar trabajo adicional porque algún equipo o implemento se ha estropeado (ej.: ordenador, material técnico)	1,88
b) Barreras sociales	2,20
Habitualmente atiendo problemas inesperados de las personas con diversidad funcional	2,85
En Adimir falta más personal para atender adecuadamente a las personas con diversidad funcional que se atienden	2,50
Tengo que asumir tareas de compañeros/as que están atendiendo otras demandas o en reuniones	2,23
Tengo la percepción de que algunos compañeros/as no tienen la formación adecuada para realizar su trabajo	1,85
Asumo tareas de compañeros/as que no se responsabilizan de su trabajo	1,56

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

Nota: En cada subdimensión los indicadores se presentan ordenados de mayor a menor promedio, reflejando los promedios más altos aquellos aspectos que presentan mayores desafíos.

e) Evaluación del clima organizacional

Los/as profesionales respondieron a las preguntas de esta dimensión en base a la escala de nivel de acuerdo, donde 1 significa “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”, por lo que puntuaciones más altas implican una mejor percepción del clima.

Según muestra la tabla 12, el **clima es evaluado de manera favorable** tanto a nivel general (4,44) como en retroalimentación (4,39). Los aspectos más destacados, contemplando ambas subdimensiones, son:

- √ **Consideración de opiniones y quejas** de personas usuarias para mejorar el servicio (4,61)
- √ **Uso de la retroalimentación** para mejorar procesos (4,57)
- √ **Buen ambiente de trabajo** (4,54)

El principal espacio de mejora relativo dentro de esta dimensión se refiere al **conocimiento sistemático de las opiniones de personas usuarias y familias** (4,04) y a estar **informados/as sobre sus quejas** (4,22). En este sentido, los resultados de esta evaluación aplicada el 2025, que integra tanto la visión de familias como de personas usuarias, se transforma en un insumo clave para abordar este desafío.

Tabla 12. Percepción del equipo respecto al clima del servicio
Indicadores por subdimensión evaluada

Subdimensión / Indicador	Promedio
a) Clima general	4,44
El nivel de calidad del servicio que se ofrece es excelente	4,36
La comunicación interna entre los/as profesionales es clara y suficiente	4,39
Se reconoce y valora el trabajo bien hecho y la prestación de un servicio de calidad	4,43
Existe confianza entre los/as profesionales	4,43
Los/as profesionales de Adimir tienen las competencias necesarias para hacer un buen trabajo y ofrecer un servicio de excelente calidad	4,46
Existe un buen ambiente de trabajo entre los/as profesionales	4,54
b) Retroalimentación	4,39
Los/as trabajadores/as conocen las opiniones de las personas usuarias y/o de sus familias respecto al servicio	4,04
Los/as trabajadores/as están informados/as sobre las quejas de las personas usuarias y/o de sus familias	4,22
Los/as trabajadores/as reciben retroalimentación constructiva sobre su trabajo	4,50
La retroalimentación recibida se utiliza para mejorar los procesos del servicio	4,57
Las opiniones y quejas de las personas usuarias y/o de sus familias se tienen en cuenta para mejorar el servicio	4,61

Fuente: elaboración propia en base a encuesta equipo

Nota: En cada subdimensión los indicadores se presentan ordenados de menor a mayor promedio, reflejando los promedios más bajos aquellos aspectos que presentan mayores desafíos.

4.3. Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora

En este apartado se presentan los resultados de las dos preguntas abiertas incluidas al final de la encuesta, orientadas a recoger la valoración del equipo sobre las principales fortalezas de la fundación y los ámbitos que podrían fortalecerse. Estas preguntas permitieron complementar la información cuantitativa con apreciaciones cualitativas acerca del funcionamiento institucional, el modelo de intervención y las condiciones de trabajo.

Para el análisis de contenido, las respuestas abiertas fueron sistematizadas en categorías analíticas construidas de manera emergente, con el propósito de organizar los aportes en una estructura coherente y permitir identificar las principales tendencias y frecuencias. En el Anexo 2 se presentan las frases textuales señaladas por el equipo, ordenadas de acuerdo con las categorías definidas en el proceso analítico.

a) Aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir consideras más positivos? ¿Cuáles dirías que son los principales puntos fuertes de la Fundación?

La pregunta sobre los aspectos más positivos de la fundación fue **respondida por la totalidad de participantes** y muestra una valoración ampliamente favorable y multidimensional del proyecto institucional. En conjunto, las respuestas evidencian que el equipo reconoce como principales fortalezas tanto el modelo de atención y la calidad del servicio prestado a las personas usuarias y sus familias, como las condiciones organizacionales y relacionales en las que se desarrolla el trabajo cotidiano. Se valoran especialmente la diversidad y calidad de los servicios ofrecidos, el carácter integral y personalizado de la atención, la calidad del vínculo con las personas usuarias, el compromiso y la vocación profesional del equipo, así como la comunicación interna, el apoyo entre compañeros/as y el buen clima laboral. Junto a ello, emergen valoraciones relevantes sobre el impacto social del trabajo de la fundación, las oportunidades de formación y aprendizaje, las condiciones laborales y la adecuación de las instalaciones y materiales. Este conjunto de dimensiones configura una autoevaluación organizacional sólida, que combina sentido de propósito, calidad técnica, calidez relacional y un entorno laboral percibido como positivo.

En términos de peso relativo, la categoría con mayor número de menciones corresponde a la **oferta de servicios ofrecidos (17 menciones)**. Además de la **calidad global del servicio**, el equipo destaca prioritariamente la **diversidad de dispositivos** que conforman la intervención de Adimir, incluyendo servicios terapéuticos, actividades extraescolares y espacios más comunitarios como el café relacional. De forma especialmente significativa, se valora el **apoyo y la coordinación con las familias**, subcategoría que evidencia la centralidad del trabajo conjunto con las familias en el modelo de intervención.

En segundo lugar, destaca la categoría **trato cercano y calidad relacional en la atención (12 menciones)**. Aquí emergen con fuerza las competencias relacionales del equipo profesional, tales como la empatía, el respeto, la paciencia, la sensibilidad y la calidez en el trato. De manera complementaria, se subraya el valor del vínculo que se construye entre profesionales y personas usuarias, así como la cercanía en la relación terapéutica. Esta dimensión aparece como un elemento central de la experiencia de atención y como uno de los rasgos más distintivos del trabajo de la fundación.

Muy estrechamente vinculada a lo anterior se sitúa la categoría **compromiso y vocación profesional del equipo (11 menciones)**. Las respuestas reflejan una autoimagen muy positiva respecto a la motivación, la entrega y la pasión por el trabajo. Se destaca tanto la vocación profesional como la implicación concreta con el bienestar de las personas usuarias y sus familias, evidenciando una orientación clara al impacto social del trabajo realizado y una fuerte identificación con la labor desempeñada.

Con un peso también relevante aparece la categoría **comunicación y coordinación interna del equipo (10 menciones)**. El equipo valora especialmente la existencia de canales de comunicación fluidos entre compañeros/as y con las jefaturas, la coordinación continua entre profesionales y la posibilidad de abordar dificultades o problemas de manera abierta. Esta dimensión se asocia a un funcionamiento organizacional percibido como ordenado, colaborativo y facilitador del trabajo cotidiano.

En quinto lugar se encuentra la categoría **contribución social e impacto en personas usuarias (9 menciones)**. Aquí se reconocen los cambios positivos que el trabajo de Adimir genera en la vida de las personas usuarias, así como su aporte a la comunidad en general. Se mencionan aspectos como la inclusión, la promoción de derechos de las personas con diversidad funcional, el reconocimiento territorial de la fundación y la percepción de que Adimir constituye un espacio donde niños, niñas, adolescentes y jóvenes se sienten comprendidos, apoyados y motivados. Esta categoría pone en evidencia una mirada que trasciende lo institucional y sitúa el trabajo de la fundación en un marco de impacto social más amplio.

A continuación, la categoría **atención personalizada y centrada en la persona usuaria y su familia (7 menciones)** refuerza la valoración del modelo de intervención. El equipo destaca la adaptación a las necesidades específicas de cada caso, la atención individualizada, la implicación profesional y la frecuencia de las intervenciones terapéuticas. También se valora el acompañamiento más allá del ámbito estrictamente clínico, incluyendo apoyo en trámites y gestiones cuando es necesario, lo que evidencia un enfoque integral y centrado en la persona.

Con seis menciones aparecen tres categorías. Por un lado, el **modelo de atención integral y multidisciplinar (6 menciones)**, donde se valora la diversidad de disciplinas involucradas, la amplitud de los servicios y la capacidad de respuesta a múltiples necesidades tanto de las personas usuarias como de sus familias. Por otro, el **apoyo y clima de confianza al interior del equipo (6 menciones)**, que recoge percepciones sobre el respaldo de jefaturas y compañeros/as, la confianza depositada en el personal y la sensación de cuidado organizacional; así como el **ambiente laboral y compañerismo (6 menciones)**, que refleja un clima de trabajo positivo, caracterizado por relaciones cercanas entre pares, posibilidad de diálogo y una vivencia del equipo como espacio de apoyo mutuo.

En un nivel de menor frecuencia, aparece la categoría **propósito, valores y sentido del trabajo de la fundación (4 menciones)**, destacando la importancia que tiene para los/as profesionales el proyecto de la fundación. Aparecen también la **formación continua del equipo (4 menciones)** y **desarrollo de aprendizajes en el puesto de trabajo (3 menciones)**. La primera da cuenta de la valoración de la oferta formativa interna y del apoyo institucional para el desarrollo profesional, mientras que la segunda recoge la experiencia subjetiva de aprendizaje continuo, tanto para profesionales consolidados como para personas en prácticas. Asimismo, la categoría **condiciones laborales y conciliación (3 menciones)** pone en evidencia aspectos relacionados con la flexibilidad, la conciliación entre la vida laboral y personal y los períodos de descanso, que son valorados positivamente por el equipo.

Finalmente, la categoría **instalaciones y materiales (2 menciones)** señala la adecuación de los recursos físicos y materiales disponibles para el desarrollo de las intervenciones, completando así una visión integral de las fortalezas percibidas.

b) Aspectos a mejorar

¿Qué aspectos consideras que Adimir podría mejorar? ¿Qué sugerencias te gustaría aportar?

La pregunta abierta sobre los aspectos que consideran susceptibles de mejora fue **respondida por 19 de las 28 personas del equipo que participaron en la encuesta**. En términos generales, las respuestas no cuestionan el propósito ni el modelo de intervención, sino que identifican oportunidades concretas para **optimizar la**

oferta de servicios, las **condiciones materiales y organizacionales de trabajo**, y algunos factores clave que inciden en la **sostenibilidad del equipo** (carga laboral, formación y condiciones salariales). En conjunto, los ámbitos señalados remiten a mejoras tanto en las capacidades operativas de la fundación como en el soporte institucional que facilita el trabajo cotidiano, con el objetivo implícito de sostener y potenciar la calidad de la atención a las personas usuarias y sus familias.

En términos de peso relativo, el aspecto con mayor número de menciones corresponde a la **mejora de instalaciones y recursos materiales (8 menciones)**, coincidente con la percepción de las familias encuestadas. Aquí se observa una demanda prioritaria por contar con un centro más amplio y con mejores condiciones físicas para el desarrollo de las intervenciones. Se mencionan necesidades asociadas a la disponibilidad de espacio, el confort ambiental (luz y temperatura), adecuaciones específicas (por ejemplo, calefacción en baños) y el fortalecimiento del equipamiento y los materiales de trabajo, incluyendo recursos terapéuticos, juguetes y equipos informáticos. En esta categoría, el énfasis está puesto en la infraestructura como condición habilitante para una atención de calidad y para la expansión o sostenimiento de la capacidad de atención.

En un segundo nivel de frecuencia, se ubican tres categorías con igual número de menciones. En primer lugar, el **fortalecimiento y ampliación de la oferta de servicios (6 menciones)** recoge propuestas orientadas a ampliar y diversificar las prestaciones y dispositivos de intervención, tales como reforzar apoyos en contextos educativos, desarrollar proyectos para personas adultas, valorar y potenciar espacios grupales, ampliar servicios específicos (por ejemplo, logopedia) e incorporar nuevas prestaciones como terapia ocupacional; todo lo cual también resulta coincidente con varias de las mejoras señaladas por las familias en la encuesta. Asimismo, se sugiere fortalecer instancias de comunicación con las familias, mediante sesiones periódicas de devolución más amplia. En segundo lugar, la categoría **comunicación y coordinación interna (6 menciones)** identifica oportunidades de mejora en los flujos de información y en la articulación entre profesionales y áreas: se mencionan duplicidades, retrasos o inconsistencias en la información, así como la necesidad de generar más espacios de intercambio, integración y sinergia, incluyendo una mejor conexión entre distintos ámbitos de intervención (por ejemplo, terapias y ocio). En tercer lugar, la categoría **condiciones salariales y estabilidad contractual (6 menciones)** concentra demandas vinculadas a la remuneración y a mecanismos de reconocimiento económico (incrementos, bonificaciones, pagas extraordinarias), en un contexto donde se explicita la carga emocional y el trabajo fuera de horario. A la vez, se destaca la importancia de favorecer la estabilidad del personal como condición para acumular experiencia, consolidar prácticas y sostener la calidad del trabajo.

Con un número menor de menciones, aparecen tres categorías complementarias que apuntan a aspectos de funcionamiento interno y sostenibilidad del equipo. La categoría **carga de trabajo y bienestar laboral (4 menciones)** recoge la sensación de no alcanzar a cubrir todas las necesidades, la falta de tiempo y el impacto físico y psicológico de jornadas exigentes, junto con la demanda de mayor soporte institucional. La **organización del trabajo (4 menciones)** expresa la necesidad de organizar con mayor precisión el trabajo con el propósito de aumentar la eficacia en la gestión cotidiana. Finalmente, la categoría **oportunidades de formación profesional (4 menciones)** evidencia el interés por ampliar cursos, capacitaciones y formación financiada, reforzando la importancia del desarrollo profesional continuo para mejorar la intervención y sostener estándares de calidad.

4.4. Resultados grupos focales equipo

Con el objetivo de profundizar en la percepción del equipo de Adimir respecto al funcionamiento institucional, el impacto de los servicios y las oportunidades de mejora, en enero de 2026 se realizaron dos focus group en formato de talleres participativos, uno con el equipo de actividades extraescolares (14/01) y otro con el equipo ampliado (16/01), considerando a los/as profesionales de servicios terapéuticos, plan de atención familiar, plan comunitario, administración y gestión.

La metodología contempló la división de los/as participantes en tres subgrupos de trabajo, cada uno orientado a un eje temático específico. Las discusiones fueron registradas colectivamente y posteriormente socializadas en plenario, permitiendo contrastar miradas y enriquecer los análisis. Los ejes abordados fueron:

- condiciones de trabajo, bienestar laboral y desempeño profesional;
- impacto de los servicios de ADIMIR en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias; y
- necesidades no cubiertas y propuestas de mejora.

Esta dinámica facilitó una reflexión colectiva, profunda y situada sobre las prácticas institucionales y sus efectos.

A continuación se presentan los resultados por eje de análisis, diferenciando los resultados obtenidos con el equipo de actividades extraescolares y los resultados con el equipo ampliado.

a) Condiciones de trabajo, bienestar laboral y desempeño profesional

El equipo identificó y reflexionó sobre los elementos que les ayudan a desarrollar bien su trabajo y que valoran positivamente en Adimir, y las prácticas, apoyos o condiciones que favorecen su motivación y bienestar laboral. Asimismo, indagó sobre aquellas situaciones, condiciones o dinámicas que dificultan su trabajo cotidiano y los elementos que generan estrés o malestar en la jornada laboral.

a.1) Factores facilitadores que contribuyen al desempeño y bienestar laboral

Equipo ampliado

Frente a los elementos que facilitan su trabajo, el equipo destaca la **capacidad de respuesta de la fundación ante las demandas de materiales**. Señalan que cuando solicitan actualización o compra de recursos/materiales, estas necesidades son escuchadas y, en la medida de lo posible, se buscan soluciones concretas, lo que les permite trabajar en mejores condiciones.

Valoran también el **apoyo institucional a la formación**, tanto a nivel individual por áreas específicas como en instancias grupales. En este sentido, subrayan la importancia de la **formación continua** que ofrece Adimir, así como el **acompañamiento que reciben durante los primeros años de ejercicio profesional**. Muchos de ellos/as iniciaron su trayectoria laboral en la fundación, por lo que consideran muy significativo el respaldo y la **confianza depositada** en esta etapa inicial.

Otro facilitador identificado es el **apoyo del equipo directivo y del propio equipo profesional** en la revisión de **casos complejos**. Destacan que sus **opiniones son consideradas** en los espacios de trabajo y que existe una **lógica colaborativa** para la toma de decisiones, lo que les permite no enfrentar solos/as situaciones difíciles. Describen al equipo como **cohesionado y solidario**, con buena comunicación interprofesional, especialmente en el abordaje de contextos familiares complejos.

Asimismo, destacan el **carácter integral de la atención**, que incluye terapias, apoyo en trámites administrativos, actividades extraescolares y acompañamiento directo a las familias, lo que consideran una **fortaleza del modelo de intervención** de Adimir.

En relación con las condiciones que favorecen su motivación y bienestar, el equipo destaca:

- Las **vacaciones extensas en navidad y verano**, valoradas como un espacio clave de descanso.
- La **jornada laboral de 35 horas semanales**, que consideran positiva.
- El hecho de tener **todas las tardes de viernes libres y las mañanas sin atención directa** a personas usuarias, lo que permite realizar tareas administrativas, planificación y coordinación interna.
- La posibilidad de realizar **atenciones domiciliarias y valoraciones diagnósticas** con retribución adicional, lo que representa un **incentivo económico**.
- Finalmente, resaltan de manera muy significativa la **flexibilidad laboral**, especialmente para la conciliación entre la vida personal y laboral. Mencionan que existen concesiones ante situaciones familiares o médicas, sin exigir posteriormente la recuperación de horas, lo que valoran como un gesto de **cuidado institucional**.

Equipo extraescolares

El equipo de extraescolares destaca una amplia gama de elementos facilitadores que consideran clave para desempeñarse adecuadamente y sentirse bien en su labor cotidiana.

En primer lugar, subrayan el **carácter vocacional del equipo**, destacando la motivación, las ganas y el compromiso como rasgos centrales de su implicación profesional. Esta motivación se ve reforzada por una forma de organización que describen como **horizontal y colaborativa**. Si bien reconocen la existencia de una estructura jerárquica, manifiestan sentirse escuchados/as, considerados/as y con espacios reales para opinar, lo que fortalece el sentido de pertenencia y el trabajo colectivo.

En este marco, destacan especialmente el rol de la **jefa**, Carolina, y de la **coordinadora**, Melisa, a quienes reconocen por su actitud perseverante y resolutiva. Señalan que ambas **buscan constantemente alternativas para resolver dificultades y mejorar los procesos**, lo que genera un **efecto motivador** en el equipo y refuerza el compromiso con la calidad del trabajo y el impacto positivo en las personas usuarias.

Un elemento central identificado como facilitador son las **reuniones sistemáticas de equipo** que se realizan al finalizar cada jornada. Estos espacios permiten compartir observaciones sobre los niños, niñas y adolescentes, **intercambiar información relevante y discutir estrategias de abordaje frente a situaciones complejas**. El equipo valora estas instancias tanto por su aporte a la **cohesión grupal**, como por la posibilidad de **que todos conozcan en profundidad a las distintas personas usuarias**, facilitando incluso el intercambio de roles cuando es necesario. Asimismo, destacan que en estas reuniones participan también **personas voluntarias con diversidad funcional**, reforzando una lógica inclusiva de trabajo en equipo.

El grupo resalta además la existencia de un **feedback permanente**, orientado a la búsqueda colectiva de soluciones y al aprendizaje compartido. Esta lógica se extiende a la **relación con las familias**, con quienes mantienen una **comunicación fluida y cercana**, especialmente en los momentos de llegada y salida de las actividades. Este contacto cotidiano favorece la **confianza**, el **intercambio de información** relevante y la construcción de **buenas relaciones**.

Tanto la **proximidad al interior del equipo** como la **cercanía con las familias** son valoradas como elementos centrales que facilitan el trabajo y contribuyen al bienestar laboral. En este sentido, también destacan la **transparencia** como rasgo distintivo de su forma de trabajar.

Finalmente, el grupo menciona como factor facilitador la **calidad de las instalaciones** donde desarrollan las actividades (circo, fútbol, esplai), señalando que contar con espacios adecuados contribuye a realizar mejor su trabajo y a sentirse cómodos/as en su desempeño.

a.2) Dificultades y obstáculos que limitan el desempeño y afectan el bienestar laboral

Equipo ampliado

Uno de los principales aspectos señalados es la **sensación de sobrecarga laboral**. El equipo manifiesta que el tiempo disponible no resulta suficiente para cubrir adecuadamente todas las tareas que deben realizar, más allá de la atención directa a personas usuarias y sus familias. En este sentido, consideran necesario **revisar y recalibrar el porcentaje de horas destinado a atención directa y a horas de libre elección**, ya que actualmente no refleja las necesidades reales del trabajo cotidiano.

Señalan que estas horas no asistenciales son imprescindibles para tareas como:

- coordinación con escuelas, familias y otros servicios,
- definición y seguimiento de objetivos terapéuticos,
- planificación de sesiones,
- elaboración de informes y registro de procesos.

Desde su perspectiva, sería importante **objetivar el tiempo real** que requieren estas funciones, ya que la falta de tiempo disponible puede impactar negativamente en la **calidad del servicio**, al no permitir realizar todas las tareas con el nivel de profundidad deseado.

Vinculado a lo anterior, emerge una sensación de fuerte **carga emocional y presión laboral**. Por un lado, mencionan la exigencia que supone la solicitud urgente de informes por parte de las familias, muchas veces con poca antelación, lo que incrementa el estrés. Por otro, destacan el impacto emocional que generan las situaciones familiares complejas y las **altas expectativas** que algunas familias depositan en su trabajo, lo que describen como una demanda constante que “no da respiro”.

En cuanto a los aspectos organizativos y de coordinación, identifican como problemática la **falta de comunicación fluida entre el área terapéutica y el área administrativa**, especialmente en situaciones como cambios de profesional, bajas del servicio o modificaciones en las terapias. Señalan que el servicio ha crecido y funciona a un ritmo muy acelerado, lo que dificulta una gestión administrativa ajustada y oportuna.

A nivel de recursos, surge la dimensión económica. El equipo considera que la incorporación de **pagas extras en verano y navidad** sería un elemento motivador y una forma de reconocimiento al esfuerzo realizado.

Equipo extraescolares

El equipo participante señala de manera unánime que **no identifican factores que obstaculicen o dificulten** el desarrollo de su trabajo ni su bienestar laboral.

b) Impacto de los servicios de Adimir en la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias

Los equipos analizaron los efectos de los servicios que ofrecen en la calidad de vida y el bienestar de niños, niñas y adolescentes, así como de sus familias, distinguiendo por tipo de intervención. El equipo que implementa las actividades extraescolares reflexionó específicamente sobre el impacto de este servicio, mientras que el equipo ampliado analizó el impacto de los servicios terapéuticos, la atención a las familias, la coordinación con servicios externos y el plan comunitario.

b.1) Servicios terapéuticos

En relación con los servicios terapéuticos, el equipo destaca que Adimir dispone de **recursos especializados que no se encuentran en otros contextos**, lo que permite trabajar una amplia gama de habilidades con distintos perfiles de personas usuarias.

Señalan que, si bien los procesos requieren tiempo y pueden presentar avances y retrocesos, se observan **cambios progresivos y sostenidos**, especialmente en ámbitos como la gestión emocional, la conducta, los aspectos funcionales (por ejemplo, el lenguaje) y las habilidades relacionales. Desde su perspectiva, estos pequeños avances acumulativos tienen un impacto relevante en el desarrollo y bienestar de niños, niñas y adolescentes.

Al reflexionar sobre los impactos que aún podrían fortalecerse, el grupo identifica la necesidad de **potenciar la autonomía de las familias**. Reconocen avances, como la implementación de reuniones periódicas cada mes y medio para identificar necesidades y ajustar apoyos, pero consideran que aún se puede **profundizar en la entrega de herramientas prácticas para el acompañamiento cotidiano en los contextos naturales**.

Consideran que podría **fortalecerse la participación directa de las familias en las sesiones terapéuticas**, así como mejorar la retroalimentación sistemática sobre avances y necesidades de sus hijos e hijas. En este marco, enfatizan la importancia de ajustar las pautas entregadas a cada familia, cuidando su **pertinencia, cantidad y realismo**, de acuerdo con los contextos y capacidades de implementación de cada hogar.

Valoran especialmente la incorporación reciente del **servicio terapéutico a domicilio**, al permitir **intervenir directamente en el entorno familiar** y facilitar el aprendizaje práctico de las familias. Sin embargo, señalan que su **costo adicional puede constituir una barrera para algunas familias**, por lo que sugieren explorar mecanismos para potenciar este servicio.

b.2) Atención y acompañamiento a las familias

Respecto a la atención a las familias, se valora especialmente el **apoyo integral** que reciben desde distintos dispositivos de la fundación. Desde el área terapéutica, se facilita material adaptado —como pictogramas— que las familias pueden utilizar en el hogar, junto con **pautas prácticas** para el acompañamiento cotidiano de sus hijos e hijas.

Desde el área administrativa, se brinda apoyo en **trámites diversos**, tales como solicitudes de becas y gestiones burocráticas, lo que alivia una carga importante para las familias. Asimismo, desde el plan de atención familiar se desarrollan programas de **acompañamiento socioemocional y mediación familiar**, generando espacios de escucha, contención y orientación. El equipo subraya que estas instancias son especialmente valiosas, considerando la sobrecarga emocional y las tensiones internas que muchas familias experimentan al convivir con situaciones de diversidad funcional.

En conjunto, consideran que este acompañamiento integral impacta positivamente en el **bienestar emocional y social de las familias**, favoreciendo estados de mayor calma, aceptación y comprensión de las necesidades de sus hijos e hijas.

b.3) Actividades extraescolares

El equipo que implementa coincide en señalar que las actividades extraescolares generan un **impacto especialmente significativo a nivel emocional y social** en las personas usuarias. Destacan el valor de la socialización con pares con diversidad funcional y/o intelectual, así como con personas adultas, en un entorno

seguro y de contención. Este espacio favorece el desarrollo de habilidades sociales, la construcción de vínculos y el fortalecimiento de la autoestima.

En este marco, subrayan que las actividades ofrecidas son de **alta calidad**, lo que atribuyen a los múltiples factores identificados como facilitadoras y motivadores de su propio desempeño: la vocación del equipo, la cohesión grupal, la organización del trabajo, los espacios sistemáticos de reflexión conjunta y el feedback permanente. Todo ello permite diseñar y ejecutar actividades **bien adaptadas a las condiciones y necesidades** de los niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, destacan la importancia del **clima grupal** que se genera en las actividades. La confianza, la cohesión y la actitud positiva del equipo se transmiten al grupo de participantes, influyendo directamente en la dinámica relacional y en la disposición emocional con que viven las actividades.

Respecto al impacto físico, señalan que este es un aspecto **menos desarrollado**. En el caso del fútbol, por ejemplo, el foco está más en el desarrollo socioemocional que en la exigencia corporal, lo que se explica también por la diversidad de condiciones físicas de los participantes. En contraste, destacan muy positivamente el **circo**, que cuenta con profesionales especializados y una adaptación flexible a distintas necesidades, así como el **esplai**, valorado por su capacidad de adecuarse a perfiles diversos.

En relación con las familias, el equipo enfatiza que las actividades les brindan **tranquilidad y confianza**, al saber que sus hijos e hijas están al cuidado de un equipo comprometido. El feedback permanente refuerza esta confianza y favorece una relación cercana. Además, destacan que estas actividades permiten a madres, padres y cuidadores **disponer de tiempo propio**, lo que constituye un espacio de respiro y autocuidado valorado para su bienestar.

b.4) Coordinación con servicios externos

En cuanto a la coordinación con servicios externos, el equipo destaca su **impacto preventivo y protector**, especialmente en situaciones de riesgo. Señalan que esta articulación permite intervenir oportunamente en casos complejos, fortaleciendo el cuidado de niños y niñas.

Con los centros educativos, la fundación actúa como **mediadora**, aliviando la carga que supone para las familias la interlocución con la escuela. Además, se comparten materiales y estrategias desarrolladas en las sesiones terapéuticas, que pueden ser extrapoladas al contexto escolar, favoreciendo adaptaciones más pertinentes por parte de los centros educativos. Esto impacta tanto en la calidad de vida de las familias —al no tener que enfrentar solas estas gestiones— como en el bienestar de los niños y niñas, al mejorar su experiencia educativa.

b.5) Actividades comunitarias y plan comunitario

Respecto al plan comunitario, actualmente vinculado al proyecto **Comunalitat La Frontissa**, el equipo valora positivamente las distintas iniciativas implementadas. Entre ellas destacan:

- **mediación** familiar y comunitaria,
- **grupos de castellano** para familias migrantes, concebidos no solo como espacios formativos sino también de vinculación social,
- acompañamiento en **trámites** documentarios y **regularización migratoria**,
- **apoyo a la inserción laboral**, orientado a fortalecer la empleabilidad y la autonomía económica de las personas participantes,
- **derivaciones a servicios sociales u otras instituciones** cuando se requiere,
- actividades de **bienestar emocional, como arteterapia y cafés relacionales**,

- **sensibilización/formación** sobre trastorno del espectro autista dirigidas a monitores/as de comedor y tiempo libre.

Señalan como factor facilitador clave la **traducción de materiales de convocatoria a otros idiomas**, especialmente árabe, lo que ha favorecido la participación de familias migrantes. Destacan que muchas de las personas que participan en estas actividades **no son usuarias formales de la fundación**, sino miembros de la comunidad de Montcada, lo que consideran un aspecto positivo en términos de inserción comunitaria. Sin embargo, consideran que sería positivo **incrementar la participación de familias usuarias de Admir**, pues si bien valoran el carácter abierto a la comunidad, consideran que las familias atendidas formalmente por la fundación podrían beneficiarse más de estas iniciativas. También sugieren evaluar la posibilidad de **replicar algunas actividades en la sede de Ripollet**, dado que el desarrollo exclusivo en Montcada podría limitar la participación de familias de otros territorios.

c) Necesidades no cubiertas y propuestas de mejora

El equipo reflexionó sobre las brechas existentes y exploró propuestas para fortalecer los servicios actuales de Admir o incorporar nuevos dispositivos, enfoques o articulaciones.

Equipo ampliado

Se identificaron tres líneas de mejora orientadas a fortalecer la atención y acompañamiento a las personas usuarias y a sus familias. Además, el equipo propuso una acción asociada a las condiciones laborales del propio equipo profesional.

1. Implementar formación continua para las familias

La primera propuesta se orienta a la creación de un **programa de formación continua para familias**, impartido por personas expertas en distintas temáticas de interés. Entre los temas priorizados se mencionan:

- educación sexual en personas con diversidad funcional,
- uso responsable de pantallas,
- orientación para la realización de trámites y acceso a ayudas (becas MEC, MSC, ayudas por discapacidad y dependencia),
- proyecciones educativas y laborales para niños, niñas, adolescentes y jóvenes,
- planificación a largo plazo sobre el cuidado de los hijos e hijas cuando los padres o madres falten (patrimonio, tutela, redes de apoyo).

Se plantea que estas formaciones podrían realizarse con una **frecuencia quincenal o mensual**, combinando modalidad presencial con **transmisión por streaming** para facilitar el acceso. Asimismo, se propone que queden **grabadas y disponibles en la web de Admir**, ampliando así su alcance.

El grupo considera relevante que estas instancias se ofrezcan en formato de **talleres independientes**, sin exigir un recorrido formativo completo, entendiendo que las familias tienen distintos intereses y limitaciones de tiempo, lo que dificulta compromisos de larga duración.

2. Potenciar las terapias a domicilio

Como segunda propuesta, el grupo plantea la necesidad de **potenciar las terapias a domicilio**, valorando especialmente su impacto positivo al desarrollarse en el contexto natural del niño o niña. Destacan que este formato permite a las familias **aprender en la práctica cómo acompañar a sus hijos/as, fortaleciendo sus competencias y autonomía**. Reconocen que, aunque este servicio tiene un costo adicional, su potencial impacto justifica explorar estrategias para ampliarlo o facilitar su acceso.

3. Generar acompañamiento en todo el proceso evolutivo e inserción laboral

Una tercera línea de mejora se orienta al **acompañamiento integral en el proceso evolutivo** de las personas usuarias, especialmente en la **transición hacia la adultez**. En este marco, proponen la creación de un **plan específico de inserción laboral** dentro de Adimir, dirigido tanto a personas usuarias como a sus familias.

Este plan tendría carácter permanente y contemplaría:

- trabajo grupal con personas usuarias, familias y equipos de Adimir (terapéutico, atención familiar y administrativo),
- orientación vocacional y laboral,
- revisión de ofertas de empleo,
- apoyo en la elaboración de currículums y postulación a trabajos,
- acompañamiento presencial en procesos de inserción,
- seguimiento posterior,
- fortalecimiento de redes de apoyo entre familias con hijos e hijas mayores.

Asimismo, se plantea la necesidad de establecer **vínculos con empresas y otras fundaciones**, generando espacios de prácticas y talleres que puedan derivar en oportunidades laborales reales.

4. Considerar pagas extraordinarias para el equipo profesional

Como cuarta propuesta, el grupo plantea la incorporación de **dos pagas extraordinarias anuales** (navidad y verano) para el equipo profesional, como una medida de reconocimiento al esfuerzo y compromiso del personal.

Percepción sobre temas señalados por las familias en la encuesta

Adicionalmente, al cierre del grupo focal del equipo ampliado se consultaron algunos aspectos sobre los que las familias habían señalado posibilidades de mejora en la pregunta abierta de la encuesta y/o en el grupo focal.

Respecto a la **rotación del equipo profesional**, el grupo considera que esta situación ha mejorado significativamente en el último tiempo. Señalan que actualmente existe mayor estabilidad y que los cambios de profesionales, cuando ocurren, responden a criterios justificados vinculados a las necesidades de las personas usuarias o a solicitudes de las propias familias. Desde su perspectiva, estos ajustes buscan siempre **mejorar la calidad del servicio**, por lo que no se perciben como arbitrarios.

En relación con los **horarios de atención de los servicios terapéuticos**, el equipo explica que estos se asignan siguiendo criterios técnicos y de viabilidad organizativa. Reconocen que existe una alta demanda en el tramo horario posterior a la salida de la escuela/instituto, pero señalan que concentrar todas las atenciones en ese periodo sería inviable. Además, destacan que:

- las niñas y niños más pequeños/as suelen beneficiarse más de sesiones matutinas,
- se evita retirar a adolescentes y niños/as mayores del horario escolar, priorizando la atención en la tarde,
- se consideran las actividades extraescolares relevantes que realizan los/as usuarios/as para no interferir en aquellas que resultan beneficiosas para cada niño, niña o adolescente.

Por estos motivos, no consideran necesario realizar ajustes estructurales en los horarios actuales.

Finalmente, respecto a la **sede de Ripollet**, reconocen que su localización presenta dificultades de acceso por transporte público, pero señalan que esto responde a condiciones del territorio más que a factores que puedan cambiarse desde la institución. No obstante, destacan que se han implementado **mejoras progresivas en la infraestructura**, como el traslado de actividades al segundo piso, más luminoso y confortable, y subrayan que existe un proceso permanente de mejora en esta sede.

Equipo extraescolares

El equipo identifica diversas oportunidades de mejora orientadas a fortalecer las actividades extraescolares y potenciar su impacto positivo.

En primer lugar, señalan la necesidad de **fortalecer la coordinación con el equipo de servicios terapéuticos**. Consideran que su capacidad de observación cotidiana genera información valiosa que podría sistematizarse como feedback hacia el equipo terapéutico, favoreciendo una mayor coherencia entre objetivos terapéuticos y estrategias implementadas en el espacio extracurricular.

Otro ámbito de mejora se relaciona con la **adaptación de las actividades según capacidades físicas**, especialmente en el fútbol. Proponen, cuando sea posible, generar subgrupos o circuitos diferenciados según nivel de exigencia, reconociendo las limitaciones prácticas para sostener esta modalidad de forma permanente. Asimismo, sugieren **aprovechar los días de menor asistencia** para desarrollar actividades específicas para grupos pequeños, que permitan un trabajo más personalizado y profundo.

En relación con la **difusión de la oferta**, consideran que, aunque existe buena información al interior de las familias de Adimir, podría fortalecerse la comunicación hacia la comunidad en general, dado que las actividades están abiertas a niños, niñas y adolescentes con diversidad funcional del territorio. No identifican barreras económicas, pero sí posibles dificultades asociadas a **horarios y disponibilidad de tiempo** de las familias, por lo que sugieren revisar estos aspectos.

Desde una mirada propositiva, destacan la necesidad de explorar **estrategias para aumentar la demanda**, considerando el impacto positivo observado.

Además, proponen organizar ocasionalmente **espacios de encuentro para familias** (cafés, instancias de intercambio) aprovechando los tiempos de espera durante las actividades, con fines de bienestar y cohesión comunitaria.

Finalmente, respecto a la **oferta para jóvenes**, reconocen que existen actividades bien valoradas en el esplai y plantean **evaluar la demanda antes de ampliar nuevas propuestas** para este grupo etario.

4.5. Conclusiones evaluación equipo

En conjunto, los resultados cuantitativos y cualitativos evidencian una autoevaluación institucional altamente favorable por parte del equipo, coherente con la valoración expresada por las familias. La encuesta muestra promedios consistentemente altos en todas las dimensiones analizadas, mientras que los grupos focales permiten comprender los mecanismos que sostienen dichos resultados y precisar los ámbitos donde se concentran las principales tensiones operativas. En términos generales, el equipo identifica como fortalezas centrales la calidad relacional del servicio, la solidez del modelo integral y personalizado y un clima interno de colaboración que facilita la intervención cotidiana. A su vez, los desafíos señalados se vinculan principalmente con condiciones habilitantes —tiempo, recursos, organización, ampliación de la oferta— más que con debilidades estructurales del modelo de intervención. En este sentido, las oportunidades de mejora se orientan al fortalecimiento, diversificación y proyección del proyecto institucional.

1) Fortalezas del servicio: predominio de la calidad relacional y coherencia entre desempeño técnico y vínculo

La encuesta sitúa los promedios más altos en las subdimensiones de calidad relacional: autenticidad en el trato (4,89) y empatía y respeto (4,86), confirmando que el componente vincular, al igual que en el caso de las familias y personas usuarias, es percibido por el propio equipo como un sello distintivo del servicio. Esta fortaleza se reafirma en los relatos cualitativos, donde emergen con fuerza la calidez, el respeto, la sensibilidad y el trato cercano, junto con un compromiso explícito con el bienestar de las personas usuarias y sus familias.

De manera complementaria, los resultados evidencian una percepción de alto desempeño funcional, destacando la garantía de transparencia y confidencialidad (4,78). Asimismo, en la dimensión de dificultades laborales, las menores problemáticas percibidas por el equipo se relacionan precisamente con la responsabilidad, la formación y las competencias profesionales del equipo, lo que refuerza la idea de una base técnica sólida. En conjunto, se configura así una noción integral de calidad que articula solidez técnica, responsabilidad profesional y una ética relacional consistente.

2) Impacto percibido: contribución positiva y énfasis en derechos, conciencia social e inclusión

El equipo percibe un impacto general muy elevado en la calidad de vida de las personas usuarias (4,86), con especial valoración de la defensa de derechos (4,79) y las labores de conciencia social (4,75) y un menor impacto relativo -al igual que la percepción de familias- en autonomía e inclusión en la escuela y vida comunitaria.

En los grupos focales la percepción de impacto se traduce en ejemplos concretos: avances progresivos en regulación emocional, conducta, lenguaje y habilidades relacionales; efectos protectores en situaciones de riesgo mediante la coordinación externa; y un rol de mediación con escuelas que reduce carga en las familias y procura mejorar adaptaciones. Las actividades extraescolares destacan por su impacto socioemocional y de socialización en un entorno seguro, además de funcionar como “respiro” para las familias. En contraste, tanto en encuesta como en discusión cualitativa aparecen como desafíos relativos —no como déficits— la integración social plena y el desarrollo de autonomía, especialmente en transiciones hacia la adultez.

Con el propósito de fortalecer y ampliar este impacto, las propuestas surgidas en la encuesta y en los grupos focales apuntan principalmente al fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios —incluyendo la ampliación de logopedia, la incorporación de terapia ocupacional y la potenciación de las terapias a domicilio por su valor pedagógico en contextos naturales—. Asimismo, se plantea profundizar la formación, el acompañamiento y la retroalimentación sistemática con las familias, de modo de fortalecer sus herramientas para la gestión autónoma de sus hijos/as y su bienestar familiar. De manera complementaria, se propone avanzar hacia un dispositivo más estructurado de transición a la adultez e inserción laboral, que permita acompañar de forma continua el proceso evolutivo de las personas usuarias. Estas líneas de mejora se vinculan también con la necesidad de fortalecer infraestructura y dotación profesional, a fin de sostener la capacidad de respuesta, la calidad y el crecimiento del proyecto institucional.

3) Condiciones laborales y sostenibilidad del equipo: alta motivación con señales de sobrecarga

El bienestar laboral aparece sólido: el trabajo se asocia a significado y propósito (4,79) y a niveles altos de eficacia percibida (4,61). No obstante, la encuesta identifica dificultades moderadas pero persistentes vinculadas a la carga de tareas y al tiempo disponible (por ejemplo, atender múltiples detalles simultáneamente y disponer de poco tiempo), aspecto que los grupos focales profundizan al señalar la presión por informes urgentes, la carga emocional asociada a contextos familiares complejos y la insuficiencia de horas no asistenciales para planificación, coordinación y registro. En este escenario se observa una diferencia

interna: mientras el equipo de extraescolares no identifica obstáculos significativos para su bienestar, el equipo ampliado enfatiza la necesidad de recalibrar tiempos, fortalecer la articulación interna y avanzar en mecanismos de reconocimiento económico, como la incorporación de pagas extraordinarias.

Al mismo tiempo, estos factores de tensión conviven con elementos facilitadores relevantes. El equipo destaca el buen ambiente laboral, la calificación profesional y el apoyo institucional para analizar y enfrentar casos complejos como pilares que sostienen su motivación y desempeño. La existencia de espacios colaborativos para la discusión de casos y la percepción de respaldo por parte de la dirección y de los/as compañeros/as operan como amortiguadores frente a la sobrecarga, contribuyendo a la estabilidad y calidad del servicio ofrecido.

4) Funcionamiento organizacional: buen clima con oportunidades de fortalecer comunicación y retroalimentación sistemática.

Los resultados cuantitativos muestran un clima general del servicio positivo (4,44) y una subdimensión de retroalimentación también bien evaluada (4,39), destacando especialmente el uso del feedback para la mejora de procesos. No obstante, el menor puntaje relativo se vincula al conocimiento sistemático de opiniones de personas usuarias y familias (4,04), lo que refuerza el valor estratégico de esta evaluación 2025 como insumo para retroalimentar prácticas internas.

En paralelo, los hallazgos cualitativos identifican oportunidades de mejora en los flujos de información y coordinación entre áreas -particularmente entre terapias y administración, y entre terapias y actividades de ocio-. Desde el equipo de extraescolares se plantea explícitamente la oportunidad de sistematizar la observación de los/as niños/as en las actividades como fuente de feedback hacia el equipo terapéutico, con el objetivo de reforzar la coherencia de estrategias y prácticas entre los distintos espacios de intervención con cada usuario/a.

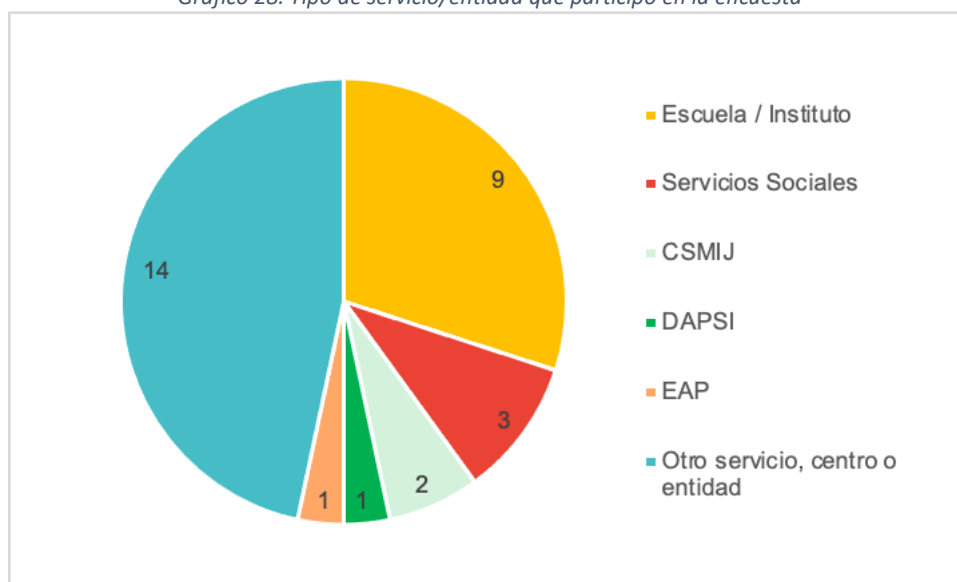
5. Resultados evaluación entidades colaboradoras

Este apartado presenta los resultados de la encuesta a entidades colaboradoras de Adimir, orientada a recoger su percepción respecto de la calidad e impacto del servicio ofrecido, así como de la coordinación interinstitucional establecida. El instrumento se aplicó de manera online entre noviembre y diciembre de 2025 y fue distribuido por el equipo de la fundación a distintos servicios y dispositivos del territorio con quienes mantienen vínculos de colaboración.

5.1. Identificación de las entidades y caracterización de la colaboración con Adimir

La encuesta fue respondida por **30 personas, representantes de servicios externos** (gráfico 28) que mantienen una relación de coordinación y colaboración con Adimir, tales como **centros educativos, servicios sociales, CSMIJ, DAPSI, EAP y otros** dispositivos del territorio.

Gráfico 28. Tipo de servicio/entidad que participó en la encuesta



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

a) Vínculo con Adimir: antigüedad y frecuencia de coordinación

El perfil de las entidades encuestadas combina relaciones de coordinación **consolidadas y de mediana duración** con un segmento menor de vínculos recientes: un **60 %** coordina con Adimir hace más de **3 años**, un **30 %** entre **1 y 3 años**, y un **10 %** desde hace menos de **1 año** (gráfico 29).

En muchos casos, la frecuencia de relación con Adimir (gráfico 30) se caracteriza por **intercambios regulares**, lo que permite a estos actores contar con una visión informada sobre la forma de trabajo de la fundación y su rol dentro de la red local de apoyo. La coordinación es indicada principalmente como **ocasional (36,7 %)** o **frecuente y estructurada (30 %)**, mientras que un **26,7 %** la define como **puntual**. Un **6,7 %** señala la opción “no aplicable”, lo que podría asociarse a roles con contacto indirecto o esporádico.

Este grupo aporta una mirada externa pero cercana, especialmente relevante para comprender cómo Adimir es percibida en términos de articulación interinstitucional, complementariedad de servicios y contribución al bienestar de las personas usuarias desde una lógica de trabajo en red.

Gráfico 29. Antigüedad de coordinación con Adimir

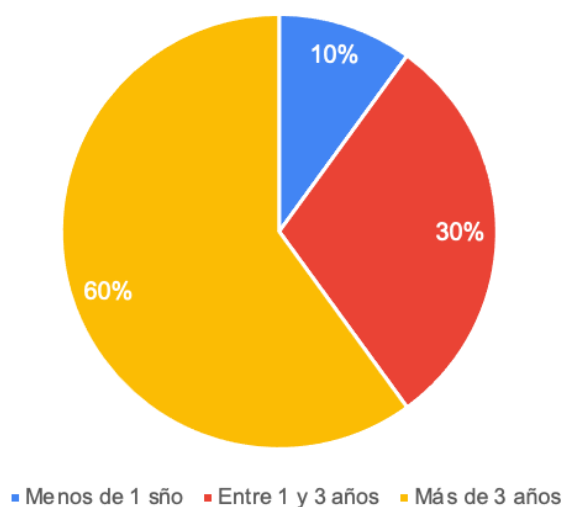
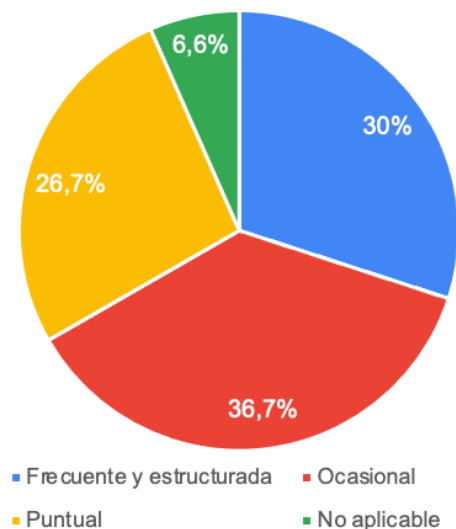


Gráfico 30. Frecuencia de coordinación con Adimir



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

5.2. Resultados cuantitativos encuesta entidades colaboradoras

A continuación se presentan los resultados de la evaluación cuantitativa realizada a entidades y servicios externos. La encuesta recogió la percepción de los/as encuestados/as en las siguientes dimensiones:

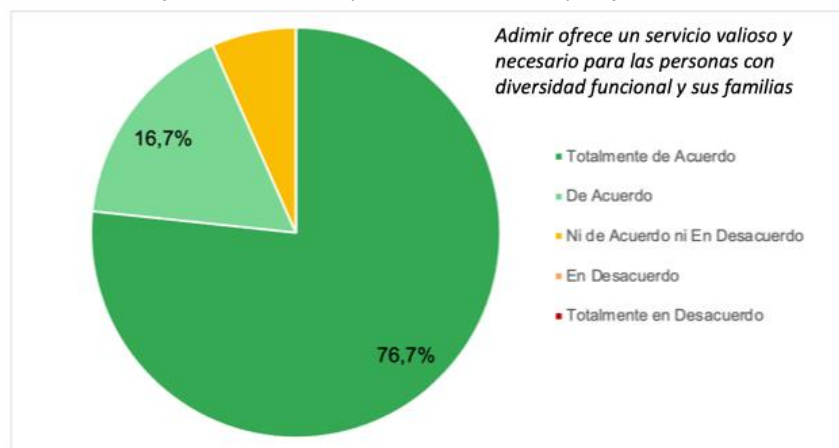
- **Relevancia del servicio** ofrecido por Adimir, en términos de su valor para las personas con diversidad funcional y sus familias.
- **Calidad funcional** del servicio, enfocada en la fiabilidad, garantía de calidad y capacidad de adaptación a las persona usuarias.
- **Valoración global de la colaboración** entre Adimir y la entidad correspondiente.
- **Contribución de la coordinación interinstitucional** a la atención de personas con diversidad funcional y/o sus familias.
- **Impacto del trabajo de Adimir en la calidad de vida** de personas usuarias y familias

La medición contempló una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a “Totalmente en desacuerdo” y 5 a “Totalmente de acuerdo”. En consecuencia, promedios más altos reflejan evaluaciones más positivas.

a) Percepción de la relevancia y calidad del servicio que ofrece Adimir

Con un promedio de **4,83** (sobre un máximo de 5), las entidades colaboradoras manifiestan un **nivel muy alto de acuerdo respecto del valor y la necesidad del servicio** que ofrece Adimir para las personas con diversidad funcional y su familias. Según muestra el gráfico 31, un **94,2 %** se declara **“totalmente de acuerdo”** o **“de acuerdo”** con la afirmación relativa a la relevancia del servicio.

Gráfico 31. Relevancia percibida del servicio que ofrece Adimir



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

En cuanto a la **calidad funcional** del servicio ofrecido por Adimir (tabla 13), la **evaluación es igualmente elevada**. Todos los indicadores se sitúan **entre 4,77 y 4,83**, lo que evidencia una percepción altamente positiva de la **organización** del trabajo, la **profesionalidad** del equipo, la **confianza institucional** y la capacidad de **comprender las necesidades** de las personas con diversidad funcional.

Tabla 13. Calidad funcional percibida por las entidades colaboradoras de los servicios que ofrece Adimir

Indicador	Promedio
El trabajo de Adimir está bien organizado y se realiza con profesionalidad	4,77
Confío en la calidad profesional del equipo de Adimir	4,77
Adimir inspira confianza como institución especializada en diversidad funcional	4,83
Adimir comprende bien las necesidades de las personas con diversidad funcional	4,83

Fuente: elaboración propia en base a entidades colaboradoras

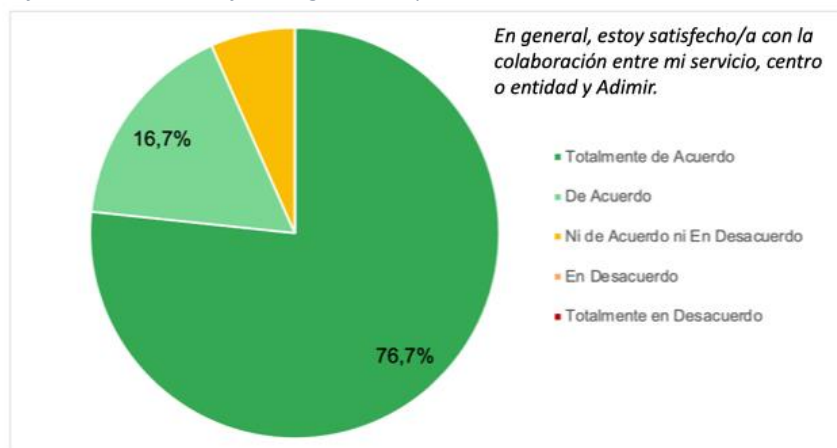
Nota: los indicadores se presentan ordenados de menor a mayor, reflejando los promedios más bajos los ámbitos de mayor desafío.

b) Valoración global de la colaboración interinstitucional

La **colaboración** establecida entre Adimir y las entidades externas también recibe una **evaluación muy positiva**. El **nivel de satisfacción** general alcanza un promedio de **4,70**, con **93,4 %** con altos grados de satisfacción (gráfico 32). Por su parte, la **disposición a recomendar la colaboración** a otros profesionales se sitúa en una puntuación media de **4,80**, con **96,6%** “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con que la recomendaría a otros profesionales o entidades (gráfico 33).

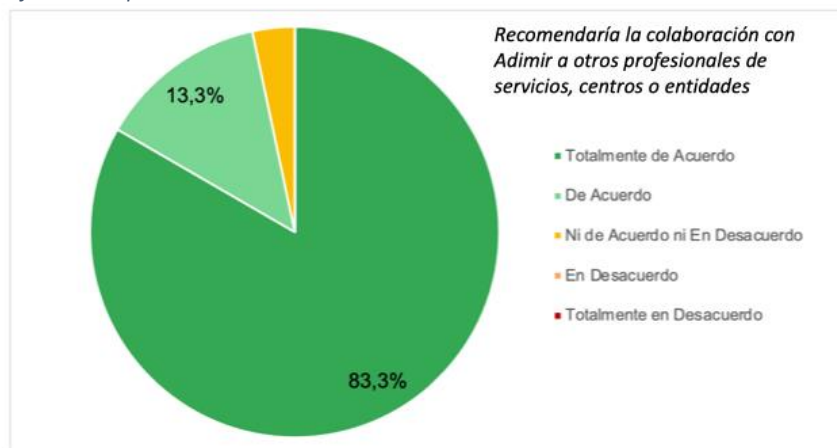
Solo dos personas encuestadas se posicionan en una categoría neutral respecto de su nivel de satisfacción, y una en relación con la recomendación de la colaboración, lo que confirma la solidez de la valoración global.

Gráfico 32. Nivel de satisfacción general respecto a la colaboración establecida con Adimir



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

Gráfico 33. Disposición a recomendar la colaboración con Adimir a otras entidades externas



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

c) Contribución percibida de la coordinación interinstitucional

Las entidades encuestadas **valoran de manera muy positiva la contribución de la coordinación** con Adimir tanto al **funcionamiento de sus propios servicios** como a la **calidad de la atención prestada a las personas con diversidad funcional y/o sus familias**. Los promedios alcanzan **4,70** en ambos aspectos (tabla 14).

Asimismo, la afirmación relativa a la **promoción de derechos y sensibilización institucional** obtiene la puntuación más alta del bloque (**4,87**), lo que posiciona a Adimir no solo como un actor técnico, sino también como un referente en la defensa y promoción de los derechos de las personas con diversidad funcional.

Tabla 14. Percepción de las contribución de la coordinación interinstitucional

Indicador	Promedio
La intervención de Adimir facilita el trabajo de mi servicio, centro o entidad, con las personas con diversidad funcional y/o sus familias.	4,70
La colaboración con Adimir contribuye a que las personas con diversidad funcional y/o sus familias reciban una atención más adecuada en mi servicio, centro o entidad.	4,70
Considero que Adimir promueve los derechos de las personas con diversidad funcional y sensibiliza a otros servicios, centros o entidades sobre su importancia.	4,87

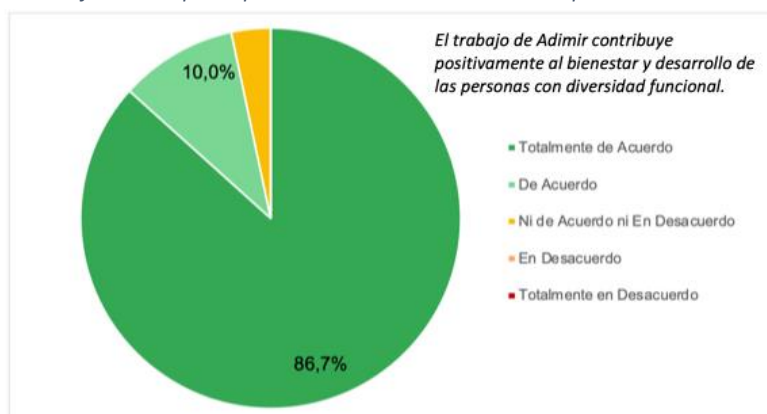
Fuente: elaboración propia en base a entidades colaboradoras

Nota: los indicadores se presentan ordenados de menor a mayor, reflejando los promedios más bajos los ámbitos de mayor desafío

d) Impacto percibido del trabajo de Adimir en la calidad de vida de las personas usuarias y familias

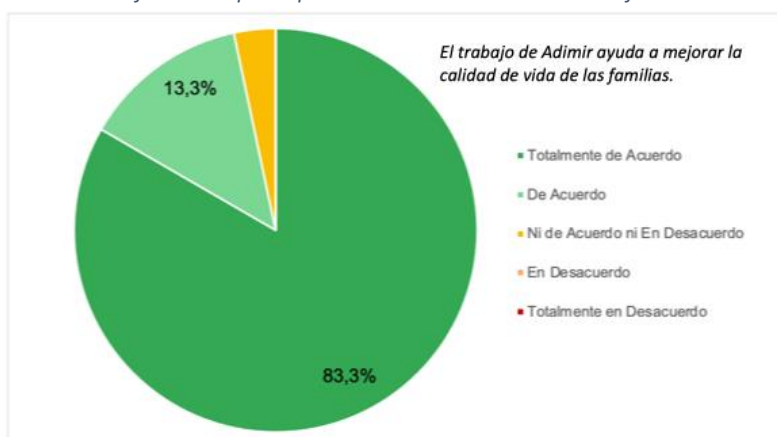
Las entidades externas perciben un **impacto claramente positivo del trabajo de Adimir tanto en la calidad de vida de personas usuarias (4,83) como en la de sus familias (4,80)**. Como muestran los gráficos 34 y 35, un **96,7%** se declara **“totalmente de acuerdo” o “de acuerdo”** con que el trabajo de Adimir contribuye positivamente al bienestar y desarrollo de las personas con diversidad funcional, así como a mejorar la calidad de vida de sus familias.

Gráfico 34. Impacto percibido en la calidad de vida de personas usuarias



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

Gráfico 35. Impacto percibido en la calidad de vida de familias



Fuente: elaboración propia en base a encuesta entidades colaboradoras

5.3. Resultados cualitativos encuesta: aspectos valorados y oportunidades de mejora

En este apartado se presentan los resultados correspondientes a las dos preguntas abiertas incluidas en la encuesta dirigida a entidades colaboradoras, orientadas a recoger su valoración cualitativa sobre el trabajo desarrollado por Adimir, la colaboración interinstitucional y las oportunidades de fortalecimiento identificadas desde su experiencia profesional.

El análisis de contenido se realizó a partir de una codificación que organizó las respuestas en categorías analíticas emergentes, las que permiten sistematizar los aportes y reconocer las principales tendencias y recurrencias temáticas.

A continuación, se presentan los resultados estructurados según dichas categorías, señalando la frecuencia de menciones. Por su parte, en el Anexo 3 se presentan las frases textuales expresadas por las entidades colaboradoras.

a) Aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir valoras más positivamente desde tu experiencia profesional?

La pregunta fue **respondida por 29 de las 30 personas participantes**, lo que da cuenta de un alto nivel de implicación con el proceso evaluativo y permite identificar con claridad las fortalezas percibidas desde una mirada externa pero cercana al trabajo de la fundación.

En conjunto, las respuestas evidencian una valoración ampliamente favorable y consistente del proyecto institucional, que posiciona a Adimir como una **institución técnicamente sólida, éticamente comprometida y altamente confiable dentro de la red territorial**. Las entidades colaboradoras destacan especialmente la competencia técnica del equipo, la calidad humana en el trato, la disposición a la colaboración y coordinación, el compromiso ético con la inclusión y el modelo de atención integral y personalizado. Se trata, en términos generales, de atributos estructurales del modelo de intervención —y no de aspectos puntuales o circunstanciales— que configuran una imagen institucional consolidada y legitimada desde la experiencia interinstitucional.

La categoría con mayor número de menciones corresponde a la **competencia técnica y profesionalidad (15 menciones)**. Las respuestas subrayan reiteradamente la formación, experiencia, capacidad resolutoria y organización del trabajo. Se mencionan expresiones como “servicio estructurado y profesional”, “conocimiento profundo sobre los casos”, “excelencia en todos sus servicios” o “capacidad de resolución ante problemas del día a día”. Esta categoría muestra que la percepción externa se fundamenta en una confianza sólida en la calidad técnica y en el rigor institucional de Adimir.

En segundo lugar, se sitúa la **calidad humana y trato relacional (11 menciones)**. Las entidades destacan la “humanidad”, la “calidad humana”, la “cercanía”, el “respeto” y el “trato adecuado” tanto hacia las personas usuarias como hacia sus familias. Este reconocimiento complementa la valoración técnica, mostrando que la legitimidad institucional de Adimir no se sustenta únicamente en la competencia profesional, sino también en la dimensión ética y relacional de la intervención, aspecto altamente valorado también por las familias y el propio equipo de la fundación.

La tercera categoría corresponde a la **colaboración interinstitucional y coordinación efectiva (9 menciones)**. Se valora especialmente la predisposición a coordinar, la disponibilidad, la facilidad de articulación con CSMIJ, escuelas u otros dispositivos, así como la capacidad de promover intervenciones coherentes entre distintos actores. Esta dimensión es particularmente relevante, dado que proviene de actores que experimentan directamente la articulación interinstitucional.

Con menor frecuencia, pero igualmente significativa, aparece la categoría **compromiso ético y vocación institucional (5 menciones)**. Aquí se destacan la defensa de derechos, el compromiso con la inclusión, la atención a familias con menos recursos y la vocación de formar parte activa de la red asistencial. Estas menciones muestran que las entidades no sólo reconocen un buen desempeño técnico, sino también una orientación ética clara y coherente con los principios de equidad e inclusión.

Finalmente, la categoría **modelo de atención integral y personalizado (4 menciones)** pone en valor la capacidad de ofrecer un servicio integral, multidisciplinar y flexible, adaptado a las particularidades de cada persona y su entorno, lo que refuerza la coherencia con la valoración obtenida en la dimensión cuantitativa de calidad y relevancia del servicio.

b) Aspectos a mejorar

¿Qué aspectos consideras que Adimir podría mejorar para fortalecer la coordinación o la atención a las personas con diversidad funcional?

La pregunta fue respondida por 26 personas, de las cuales **17 formulan sugerencias** concretas, mientras que 9 señalan explícitamente que no identifican aspectos relevantes a mejorar. Este dato es significativo, ya que indica que una proporción importante de las entidades no percibe debilidades sustantivas en el funcionamiento institucional.

En términos generales, las propuestas de mejora no formulan cuestionamientos sustantivos al modelo de intervención ni a la calidad técnica o relacional del servicio, sino que se **concentran en ámbitos vinculados al crecimiento, la estructuración y la proyección institucional**. Las entidades colaboradoras sitúan las oportunidades de fortalecimiento principalmente en la ampliación de capacidad, la diversificación y difusión de la oferta, y la mejora de ciertos mecanismos de coordinación. En conjunto, las respuestas evidencian más bien expectativas de expansión, mayor sistematización y consolidación organizativa que críticas de fondo al funcionamiento de la fundación.

La categoría con mayor número de menciones corresponde al **crecimiento institucional y ampliación de capacidad (7 menciones)**. Las entidades sugieren aumentar el número de profesionales, ampliar instalaciones o disponer de otras sedes territoriales para mejorar la accesibilidad. También se plantea la posibilidad de fortalecer las condiciones laborales para favorecer la estabilidad del equipo. Estas respuestas evidencian una percepción de demanda creciente y una valoración implícita del servicio, acompañada de la expectativa de que pueda ampliar su alcance y cobertura.

En segundo lugar, aparece la categoría **fortalecimiento, diversificación y difusión de la oferta de servicios (7 menciones)**. En la subdimensión de **diversificación** (4 menciones) se sugiere ampliar actividades lúdicas, desarrollar más proyectos para personas adultas y potenciar la vida adulta independiente e inclusiva. Asimismo, se plantea la necesidad de clarificar mejor los perfiles atendidos bajo el concepto de diversidad funcional. En la subdimensión de **difusión y comunicación** (3 menciones) se señala la conveniencia de reforzar la visibilidad de actividades y servicios, facilitar el acceso a memorias o auditorías en la web y promover mayor formación dirigida a equipos externos. Estas sugerencias apuntan a consolidar la proyección institucional y la claridad comunicacional.

Finalmente, la categoría **mejora y estructuración de la coordinación interinstitucional (5 menciones)** recoge propuestas orientadas a sistematizar y optimizar la colaboración. Se sugiere estructurar coordinaciones periódicas, ampliar franjas horarias, agilizar canales de comunicación y garantizar mayor coherencia en la intervención entre distintos entornos. Estas observaciones no cuestionan la calidad de la coordinación existente —que fue altamente valorada—, sino que buscan profundizarla y hacerla más eficiente.

5.4. Conclusiones evaluación entidades colaboradoras

La evaluación de las entidades colaboradoras muestra una **valoración global muy positiva del trabajo de Adimir**, tanto en los resultados cuantitativos como en las respuestas cualitativas. Las altas puntuaciones obtenidas en relevancia del servicio, calidad funcional, satisfacción con la colaboración, contribución de la coordinación e impacto en la calidad de vida (todas en rangos superiores a 4,70 sobre 5) evidencian un elevado nivel de confianza institucional y reconocimiento técnico.

El análisis cualitativo confirma estos resultados: las principales fortalezas identificadas corresponden a la **competencia profesional del equipo**, la **calidad humana en el trato**, la **disposición a la coordinación interinstitucional** y el **compromiso con la inclusión y la defensa de derechos**.

Las **sugerencias de mejora** no cuestionan el modelo ni la calidad del servicio, sino que se orientan a **ámbitos de crecimiento, ampliación de capacidad, diversificación de servicios y mayor sistematización de la coordinación**. En conjunto, las entidades posicionan a Adimir como un actor sólido y relevante en la red territorial, con un modelo valorado y expectativas de consolidación y expansión.

Anexo 1. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta familias

Este anexo presenta las frases textuales señaladas por las familias en las dos preguntas abiertas de la encuesta, referidas a los aspectos positivos y espacios de mejora.

Las frases se organizan según las categorías definidas en el análisis, señalando entre paréntesis el número de menciones y dispuestas en orden de mayor a menor frecuencia.

1. Frases aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir considera más positivos? ¿Cuáles diría que son los puntos fuertes de la Fundación?

a) Trato cercano y calidad relacional en la atención (38)

a.1) Atención cercana y humana (27)

- *El trato a los niños; así vienen contentos y a la vez aprenden*
- *Calidad humana*
- *Trato cercano.*
- *El trato cercano*
- *El trato a las familias.*
- *El trato humano a las personas discapacitadas.*
- *La cercanía que tienen los profesionales con las familias.*
- *Personal humano.*
- *El trato*
- *El trato de cariño hacia los niños y familia es increíble.*
- *El trato hacia los niños.*
- *El trato a los niños es maravilloso.*
- *Estamos muy contentos y agradecidos por el trato del terapeuta*
- *El trato*
- *Personal atento*
- *Atención cercana y humana*
- *El trato con los peques.*
- *Amabilidad*
- *El cuidado y la atención que tienen con los niños y familias.*
- *El trato a mi hija y a nosotros.*
- *Cercanía y preocupación.*
- *La calidad humana de todo el equipo profesional.*
- *Trato excelente de los profesionales.*
- *El trato de los profesionales es muy empático y bueno.*
- *Buen trato de los profesionales*
- *Trato recibido.*
- *Los psicólogos que forman Adimir y su forma de tratar a nuestros hijos.*
-

a.2) Empatía y respeto (11)

- *Empatía con mi hijo y nosotros.*
- *Respeto*
- *La empatía con el terapeuta. Mi hijo se ha encontrado muy bien con su terapeuta.*
- *La escucha que tienen hacia las familias y los niños.*
- *El respeto*
- *Empatía*

- Empatía.
- La empatía hacia las familias.
- La inclusión del niño y el respeto hacia ellos
- Empatía
- Los profesionales son muy empáticos, amables y respetuosos con los niños.

b) Oferta de servicios y dispositivos específicos (32)

b.1) Modelo de atención integral (6)

- *Es mucho más que una terapia: ayuda, compromiso y apoyo en cualquier situación y contexto.*
- *Que hay mucho en el centro para las familias e informan a las familias de casi todo.*
- *Admirar abarca todos los ámbitos del niño (familiar, escolar y extraescolar).*
- *Ofrece atención integral. Atiende a toda la familia y en los entornos naturales.*
- *Los diferentes servicios que ofrecen.*
- *Apoyo integral a las familias, no solo a nivel terapia, si no a nivel emocional, trámites, escucha a las familias, buscan sus necesidades y miran de solucionarlas.*

b.2) Calidad global de la atención (6)

- Buena atención
- La atención que recibe tanto mi hijo como yo.
- Atención positiva.
- Muy buena atención.
- La atención
- La atención a las familias y usuarios.

b.3) Apoyo en trámites (6)

- *Me he sentido apoyada en trámites profesionales.*
- *Apoyo para los trámites.*
- *El asesoramiento para ayudas y trámites necesarios con los departamentos que dan las ayudas y valoran a los niños. Información.*
- *Los trámites*
- *Ayuda en trámites*
- *Ayudan mucho en la gestión burocrática.*

b.4) Coordinación con escuela (6)

- *Acompañamiento con el colegio*
- *El acompañamiento al colegio*
- *El trabajo en equipo con la familia y el centro educativo donde asisten nuestros niños.*
- *Están muy coordinados con el colegio.*
- *Coordinación escolar*
- *Se comunican y están en contacto con el instituto de mi hijo, me da tranquilidad.*

b.5) Servicios terapéuticos (3)

- *Estamos muy contentos con las terapias.*
- *El acompañamiento semanal*
- *El tratamiento (terapia)*

b.6) Atención/mediación familiar (2)

- *La mediación familiar*
- *Atención a las familias*

b.7) Talleres/charlas (2)

- *Talleres, charlas, cafés incluidos en el precio.*
- *Las charlas*

b.8) Actividades extraescolares (1)

- *Actividades extraescolares*

c) Acompañamiento y soporte familiar (27)

c.1) Apoyo emocional y respaldo (19)

- *El asesoramiento y acompañamiento a las familias.*
- *Nos sentimos muy bien acompañados.*
- *Apoyo emocional por parte de Adimir y la terapeuta de mi hijo*
- *Apoyo a las familias.*
- *El apoyo que nos dan.*
- *El apoyo*
- *La confianza que me dan*
- *Apoyo*
- *Atención y comprensión con la familia.*
- *La ayuda de los profesionales.*
- *Apoyo y confianza*
- *Nos sentimos muy apoyados y escuchados.*
- *Apoyo de los terapeutas*
- *Apoyo y soporte*
- *Sentirse respaldado y cuidado.*
- *La ayuda ofrecida.*
- *Nos acompañan y dan confianza*
- *La disponibilidad*
- *El apoyo, ayuda y entrega de los profesionales.*

c.2) Comunicación y transparencia (8)

- *Muy buena comunicación con la familia.*
- *Buena comunicación*
- *Por el canal de WhatsApp se proporciona mucha información.*
- *Buena comunicación*
- *La comunicación con los familiares.*
- *La comunicación.*
- *La transparencia*
- *Transparencia*

d) Impacto en personas usuarias y familias (22)

d.1) Aprendizaje y adaptación familiar (13)

- *Profesionales dan respuesta a todas tus preguntas e inquietudes.*
- *Poder conocer más a nuestros hijos para poder hacer su vida más cómoda.*
- *Poder respetarlo en su día a día.*
- *Aprendemos cada día.*
- *El acompañamiento a la familia y al colegio para mejorar y saber llevar cada situación para el apoyo a mi hija.*
- *La confianza que nos dan, que nos ayuda a gestionar cada decisión y guiarnos con nuestros hijos.*
- *Los consejos que nos da el terapeuta*
- *Están muy coordinados con las cosas que tenemos que hacer en casa.*
- *Buenos consejos*
- *Todo el trabajo y esfuerzo en mejorar la rutina del día a día por el bien de los niños y las familias.*
- *La resolución de problemas tanto sobre el menor como de la familia.*
- *La profesional que atiende a mi hijo nos ha ayudado muchísimo con todas las necesidades que él tiene, las ha trabajado muy bien.*
- *La información que obtengo a cualquier duda, la orientación que me dan siempre.*

d.2) Progreso y bienestar del niño/a (9)

- *Los niños aprenden a valerse mejor en su día a día*
- *Ayudan mucho a mi hijo con las terapias.*
- *Poderle ayudar a su éxito escolar.*
- *Motivación a nuestros hijos.*
- *Saber que ellos (niños/as) están aprendiendo y gestionando sus emociones, miedos, etc.*
- *Aporte de soluciones y herramientas para mi hijo*
- *Nuestro hijo viene feliz a hacer su terapia.*
- *Lo contento que va mi hijo al centro.*
- *Hemos encontrado un lugar donde el niño quiere ir semanalmente y sin quejas ni nada a cambio.*

e) Competencia técnica y profesionalidad del equipo (19)

- *Que hay buenos profesionales*
- *Conocimiento*
- *Grandes profesionales que realizan un buen trabajo*
- *Ha tenido buenos profesionales a pesar de que suele haber mucha rotación de ellos*
- *Todo el personal que forma Adimir.*
- *Profesionales*
- *Dirección*
- *Manejo de la diversidad funcional*
- *El trato profesional y proximidad ante los problemas que genera en la familia las limitaciones de un menor con diagnóstico*
- *Es una fundación muy completa, saben lo hacen, se nota un trabajo diario.*
- *Personal profesional.*
- *Muy buenos profesionales.*
- *La formación que presenta el profesional que atiende a mi hijo es excelente.*
- *Trabajadores del centro.*
- *La profesionalidad de los terapeutas.*
- *Buenos profesionales.*
- *Los terapeutas*
- *La comunicación entre los profesionales.*
- *Está muy bien coordinado todo el trabajo que realizan los terapeutas, todo bien complementado y organizado. Un gran trabajo detrás de cada terapeuta.*

f) Atención personalizada y adaptada a las necesidades (17)

- *Dedicación por parte de los profesionales del centro y de los voluntarios.*
- *Compromiso*
- *Atención tan personalizada e individual.*
- *Los profesionales están muy pendientes de los niños y las familias.*
- *Preocupación por el usuario.*
- *Los profesionales demuestran un interés real por los niños.*
- *Es un equipo de profesionales que se adapta a las necesidades de cada usuario.*
- *La implicación con el niño y la familia.*
- *El profesional que atiende a mi hijo está plenamente sintonizado con los intereses del niño.*
- *La comprensión de las necesidades de los niños.*
- *Atención personalizada.*
- *Compresión*
- *La dedicación y amor hacia los niños*
- *Siempre están pendientes de las necesidades familiares.*
- *Envían información de utilidad según las necesidades familiares.*
- *Tratan de entender y escuchar a mi hijo muy bien.*
- *La implicación.*

g) Asequibilidad (2)

- *Precio asequible a muchas familias.*
- *Precios*

2. Frases aspectos a mejorar

¿Qué aspectos considera que Adimir podría mejorar? ¿Qué sugerencias le gustaría aportar?

a) Mejora de instalaciones y recursos materiales (18)

a.1) Instalaciones (8)

- *Mejora en las instalaciones (más grandes).*
- *Las instalaciones*
- *Mejorar y actualizar las instalaciones*
- *Ampliar el centro y ofrecer espacios nuevos y diferentes, todo en las mismas instalaciones*
- *Mejores instalaciones*
- *Renovar las instalaciones*
- *Modernizar instalaciones*
- *Instalaciones: poca iluminación en casa natura, y falta aire acondicionado en verano, que es un horno, y mejor tratamiento de la jardinería*

a.2) Acceso, entorno edificio y zona de espera (7)

- *La zona de espera es fría en invierno por la tarde*
- *Si sería posible hacer el hall de entrada más cómodo para las familias, poner una mesa por ejemplo*
- *El acceso a la fundación*
- *La subida al centro cuando llueve, el auto patina un poco*
- *Cuando esperamos la entrada, algunos coches dejan el motor encendido y respiramos humo*
- *El parking está lleno de coches a última hora (7 de la tarde), ya que acaban las sesiones anteriores y se quedan padres hablando y niños jugando; y muchas veces tenemos que esperar más tarde de nuestra hora, hasta que se van y dejan sitio*
- *En Montcada, el jardín y la zona de aparcamiento*

a.3) Materiales (3)

- *Materiales*
- *Mayor material*
- *Más material nuevo y actual para las terapias*

b) Fortalecimiento y ampliación de la oferta de servicios (12)

b.1) Ampliación de atención a personas usuarias (5)

- *Más actividades para niños con movilidad reducida y con discapacidad intelectual grave (ej.: equinoterapia, extraescolares adaptadas, esplai de verano). Siempre están enfocados a niños con movilidad, no son 100% inclusivos.*
- *Falta terapeuta ocupacional*
- *Intentar encontrar más profesionales de logopedia.*
- *Más trabajo de la comunicación y el habla, con más actividades de memoria*
- *Que se incorporen más servicios para adultos.*

b.2) Fortalecimiento del trabajo con familias (7)

- *Que agregaran más actividades para nosotros.*
- *Charlas independientes más seguidas.*
- *Dar charlas reuniendo a familias por similitud de perfiles a tratar, dando herramientas a las familias de cómo tratar las conductas. A veces cuando se habla en charlas así de un niño, resuelve dudas a otras familias que están pasando por lo mismo.*
- *Más información acerca del progreso de nuestros hijos acerca de su síndrome en la evaluación final.*
- *Más reuniones en familia con los padres de los niños para poder llevarlos mejor.*
- *La comunicación por WhatsApp es deficiente, va dirigida a todos por igual y no distingue a grupos de personas a quien está indicada la actividad.*

- *Que se empatices más con la familia y no solo con el hijo y tenga en cuenta cuando proponga actividades familiares que todo sea más global, que los padres no sintamos comprendidos y se den soluciones que tengan en cuenta a los padres y a los hijos.*

c) Horarios de las actividades (9)

- *Más horarios en Ripollet*
- *Jueves y viernes no hay extraescolares.*
- *Ampliar horarios de terapia de en la piscina.*
- *Horarios.*
- *Que haya horarios de terapias fuera del horario escolar.*
- *Ajustar mejor los horarios (problemas de agenda)*
- *Horarios. En mi caso el horario de mis hijos me va mal y no tienen hueco para el horario que a mí me va bien.*
- *Poder traer a mis 2 hijos el mismo día, ya que es difícil gestionar el tiempo para traerlos en 2 días diferentes.*
- *Más profesionales para tener más horarios.*

d) Crecimiento institucional y ampliación de capacidad (8)

- *Expandir el método a otros centros y localidades*
- *Más profesionales para atender las necesidades de los niños.*
- *Conseguir más espacio para atender a los necesitados.*
- *Más personal, pues a más profesionales más opciones de ayudar a las familias.*
- *Más profesionales.*
- *Más profesionales para atender más usuarios*
- *Poder lograr que Admir crezca con más profesionales como los que ya hay y poder ayudar a más familias.*
- *Ampliar las instalaciones para atender a mayor capacidad de personas.*

e) Estabilidad del equipo profesional (4)

- *Ampliar la cuadrilla de profesionales y consolidarlos. Vemos mucha rotación.*
- *Últimamente hay mucho cambio de personal y esto afecta a la compenetración del niño.*
- *Incentivar a los trabajadores para que no haya tantos cambios. Estabilidad en la plantilla, aunque confío siempre en los nuevos profesionales que escogen.*
- *Rotación de profesionales, podrían tener un equipo más estable en el tiempo.*

f) Mayor articulación territorial y difusión institucional (4)

- *Que la fundación se junte más con las entidades del pueblo, sobre todo las que tratan la discapacidad.*
- *Que reivindiquen más los derechos vulnerados.*
- *Difusión: Charlas en los colegios para que los profesionales conozcan el servicio y puedan transmitirlo a otras familias que no encuentran el lugar correcto de terapia.*
- *Comunicar a los servicios sociales las necesidades de los niños y familias. Coordinación: falta poner un centro de seguimiento de niños con necesidades que comunique a todos los centros: Admir, escuelas, servicios sociales y médicos.*

g) Recuperación de sesiones terapéuticas (2)

- *Cuando las terapias son interrumpidas por alguna razón, luego no las recuperan*
- *Cuando algún profesional, sea por el motivo que sea, no puede asistir a la sesión, no hay sustitutos disponibles y se pierden sesiones.*

Anexo 2. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta equipo

Este anexo compila las respuestas textuales entregadas por el equipo en las dos preguntas abiertas de la encuesta, referidas a los principales puntos fuertes de la fundación y a los ámbitos susceptibles de mejora.

Las frases se presentan agrupadas según las categorías analíticas definidas en el proceso de análisis, indicando entre paréntesis el número de menciones y ordenadas en función de su frecuencia, de mayor a menor.

1. Frases aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir consideras más positivos? ¿Cuáles dirías que son los principales puntos fuertes de la Fundación?

a) Oferta de servicios ofrecidos (17)

a.1) Valoración global de la calidad del servicio (5)

- *En la manera que se hacen los servicios, me parecen muy buenos para las personas usuarias en todos los aspectos.*
- *Servicios*
- *Calidad*
- *Se atiende muy bien a todas las personas.*
- *Los servicios que se ofrecen*

a.2) Apoyo y coordinación con las familias (5)

- *La coordinación con las familias hace que los avances sean visibles y significativos.*
- *Considero muy positivo el apoyo a las familias*
- *El apoyo a las familias*
- *Asesoramiento*
- *Atención a las familias.*

a.3) Servicios terapéuticos (3)²

a.4) Actividades extraescolares (2)

- *Extraescolares y esplai.*
- *El esplai y las salidas*

a.5) Cafés relaciones (1)

a.6) Coordinación con servicios externos (1)

b) Trato cercano y calidad relacional en la atención (12)

b.1) Competencias relacionales del equipo profesional (9)

- *El equipo siempre trabaja con respeto y paciencia.*
- *Empatía.*
- *Empatía*
- *La empatía*
- *Equipo respetuoso y empático.*
- *La sensibilidad con la que se acompaña a cada niño.*

² Cuando no se detallan las respuestas se debe a que no aportan información adicional al nombre de la categoría; por ejemplo, en este caso, solo se menciona “terapias” o “servicios terapéuticos”.

- *La actitud y calidez del equipo.*
- *El trato que se ofrece a los usuarios es excelente.*
- *Trato*

b.2) Vínculo y cercanía en la relación profesional (3)

- *Considero muy positivo el trato cercano.*
- *Cercanía.*
- *El vínculo que se crea entre los monitores y usuarios.*

c) Compromiso y vocación profesional del equipo (11)

c.1) Compromiso con el bienestar de usuarios/as y sus familias (6)

- *Compromiso.*
- *Hay un interés real por los usuarios y darles una buena atención, que les ayude a mejorar.*
- *El empeño que pone el equipo terapéutico en sus casos.*
- *La dedicación con la que se acompaña a cada niño.*
- *La preocupación por mejorar la calidad de vida de las personas usuarias y sus respectivas familias.*
- *Equipo implicado.*

c.2) Motivación y vocación profesional (5)

- *La motivación y entrega.*
- *Las ganas de avanzar y mejorar del equipo, superarse.*
- *La pasión por lo que hacen.*
- *Equipo profesional es muy vocacional.*
- *La predisposición de los trabajadores.*

d) Comunicación y coordinación interna del equipo (10)

- *El trabajo en equipo hace que los avances sean visibles y significativos.*
- *Comunicación.*
- *Comunicación trabajador-familia*
- *Comunicación trabajador-jefe*
- *Información*
- *La comunicación que se crea entre trabajadores.*
- *Cuando hay problemas se puede hablar.*
- *Buena comunicación del equipo de profesionales que hace más ameno venir cada día.*
- *La coordinación del equipo.*
- *Coordinación continua entre profesionales.*

e) Contribución social e impacto en personas usuarias (9)

- *El equipo aporta positivamente un gran cambio en las personas usuarias.*
- *El hecho que trabajen objetivos reales que mejoren su día a día.*
- *Me alegra ver el crecimiento de Adimir, ya que el trabajo que realiza contribuye mucho a la comunidad.*
- *Coherencia y contribución a la sociedad.*
- *Reconocimiento en Montcada.*
- *Inclusión.*
- *Inclusión*
- *Me gusta que la fundación sea un espacio donde los niños se sienten comprendidos, apoyados y motivados.*
- *Promoción de los derechos de las personas con diversidad funcional.*

f) Atención personalizada y centrada en la persona usuaria y su familia (7)

- *La atención al usuario y la implicación en cada caso.*
- *Atención especializada e individual para el usuario y familia tanto a nivel terapéutico como para realizar trámites.*
- *El equipo se adapta a las necesidades de cada usuario.*
- *Adaptabilidad.*
- *La implicación con los usuarios y familias.*

- Frecuencia de atención terapéutica a los usuarios, ya que es algo que no ve en otros servicios.
- El trato personalizado para cada usuario.

g) Modelo de atención integral y multidisciplinar (6)

- La gran variedad de servicios que ofrecen.
- La diversidad en la atención profesional: logopedia, fisioterapia, psicología, etc.
- Atiende múltiples necesidades.
- La atención que se ofrece a las familias en todos los ámbitos de ellos y del menor.
- Diversidad de servicios que ofrece Adimir, los que se adaptan a muchas situaciones.
- Equipo multidisciplinar.

h) Apoyo y clima de confianza al interior del equipo (6)

- Los jefes, coordinadores me dan mucha confianza, lo cual me hace sentir cómoda y libre para desenvolverme tanto con los usuarios como con las familias y en las reuniones.
- La confianza depositada en mí por todos los miembros de Adimir.
- Valoro el apoyo que da el equipo cuando expones dudas sobre algún caso.
- Apoyo para aprender y resolver dudas sobre casos.
- Apoyo por parte de dirección y gerencia ante cuestiones personales.
- Me siento cuidada en Adimir.

i) Ambiente laboral y compañerismo (6)

- El ambiente laboral es excelente.
- Buen compañerismo, se puede hablar las cosas entre todos sin ningún problema.
- En general hay buen ambiente con todos los compañeros.
- Tratarlos como una familia con las cosas buenas y malas.
- Compañerismo
- El buen ambiente laboral.

j) Propósito, valores y sentido del trabajo de la fundación (4)

- El propósito de lo que hacen.
- La tarea que se hace en Adimir me encanta.
- Mi trabajo tiene mucho sentido.
- Me gustan los valores de Adimir.

k) Formación continua del equipo (4)

- Contiene formaciones archivadas para acceder y continuar mejorando como profesional.
- Toda la formación interna que se ofrece las profesionales.
- Apoyo a nivel dirección para dar y financiar cursos formativos.
- La formación interna

l) Desarrollo de aprendizajes en el puesto de trabajo (3)

- He aprendido muchísimo, tanto con el equipo como con los usuarios.
- Aprendizaje en todo momento.
- Como estudiante de prácticas me han enseñado varios aspectos como test, que no se enseñan en la carrera a profundidad.

m) Condiciones laborales y conciliación (3)

- Flexibilidad para los trabajadores a la hora de soporte familiar y personal.
- Flexibilidad a la hora de soporte familiar y personal.
- Vacaciones largas.

n) Instalaciones y materiales (2)

- Adimir tiene instalaciones y materiales pertinentes para realizar intervenciones
- Los materiales

2. Frases aspectos a mejorar

¿Qué aspectos consideras que Adimir podría mejorar? ¿Qué sugerencias te gustaría aportar?

a) Mejora de instalaciones y recursos materiales (8)

- *Ojalá podamos tener un centro más grande con más espacio.*
- *Más espacio para más usuarios.*
- *En un futuro sería bueno tener un centro más amplio con más aulas.*
- *Poner calefactor en los baños.*
- *Mejorar las condiciones de Ripollet (luz, temperatura, exterior).*
- *Tener más variedad de juguetes en Ripollet.*
- *Ampliar la cantidad y variedad de juegos y materiales para terapia.*
- *Mejores equipo informáticos.*

b) Fortalecimiento y ampliación de la oferta de servicios (6)

- *Creo que es necesario más soporte en las aulas para el alumnado con necesidades espaciales (aunque no es responsabilidad de Adimir).*
- *Trabajar proyectos para personas adultas.*
- *Valorar más las sesiones grupales.*
- *Ampliar servicio de logopedia.*
- *Tener una sesión trimestral con los padres para informar de manera más amplia sobre la situación de los hijos.*
- *Agregar terapia ocupacional.*

c) Condiciones salariales y estabilidad contractual (6)

- *Considerando el estrés, la carga emocional y que a veces se tiene que hacer trabajo fuera del horario laboral, se podría valorar un leve incremento de sueldo o bonificación.*
- *Revisar las pagas prorrateadas para tener pagas dobles en navidad y verano.*
- *Valorar las pagas prorrateadas para poder tener pagas extras en navidad y verano.*
- *Valorar pagas dobles.*
- *Aumento salarial*
- *Mantener al personal estable para que cada vez hagan mejor su trabajo y tengan más experiencia*

d) Comunicación y coordinación interna (6)

- *Duplicamos muchas veces información: se replican muchas veces lo mismo en diferentes aspectos o programas.*
- *La información llega tarde a veces y contradictoria.*
- *A veces la información nos llega tarde.*
- *Más integración y espacios o momentos para compartir con el equipo.*
- *Mayor sinergia entre profesionales.*
- *Más relación entre las terapias y el ocio (feedback).*

e) Carga de trabajo y bienestar laboral (4)

- *Sensación de que no llegamos a todo.*
- *Muchas veces no hay tiempo para atender todo y hace que los profesionales no puedan cubrir todas las áreas y necesidades de los usuarios.*
- *Tener en cuenta el nivel de cansancio físico y psicológico que implica tener tantas horas seguidas de servicio.*
- *Más soporte a nivel laboral.*

f) Oportunidades de formación profesional (4)

- *Más cursos de formación para mejorar la profesionalidad.*
- *Más formación por parte de los profesionales.*
- *Más capacitaciones al personal.*
- *Formaciones pagadas.*

g) Organización del trabajo (4)

- *Configurar mejor las tareas de cada uno por punto.*

- *Se puede organizar mejor algunas gestiones.*
- *Poder organizar algunas cuestiones mejor.*
- *Configurar bien los roles u oficio de cada uno para así poder ser más efectivos en cada campo laboral.*

Anexo 3. Frases textuales respuestas preguntas abiertas encuesta entidades colaboradoras

Este anexo reúne las respuestas textuales aportadas por las entidades colaboradoras en las dos preguntas abiertas de la encuesta, relativas tanto a los principales aspectos valorados como a las oportunidades de mejora identificadas.

Las citas se presentan organizadas conforme a las categorías analíticas construidas en el proceso de codificación, indicando entre paréntesis el número de menciones y ordenadas de acuerdo con su frecuencia relativa, de mayor a menor.

1. Frases aspectos de mayor valoración

¿Qué aspectos de Adimir valoras más positivamente desde tu experiencia profesional?

a) Competencia técnica y profesionalidad (15)

- *La Profesionalidad y formación de sus profesionales*
- *Su experiencia formativa y de intervención*
- *Son resolutivos, profesionales y saben lo que hacen. Están muy alineados con la perfección*
- *Servicio estructurado y profesional*
- *Su mirada y profesionalidad*
- *Su profesionalidad*
- *La profesionalidad*
- *Profesionalidad*
- *Professionalitat i coneixement*
- *La profesionalidad*
- *Son profesionales muy implicados, se nota que tienen un conocimiento profundo sobre los casos que llevan y tienen mucho bagaje.*
- *La capacidad de resolución ante problemas del día a día en nuestro servicio. Profesionalidad*
- *Excelencia en todos sus servicios*
- *La innovación*
- *El trabajo de los profesionales y del equipo directivo y la transparencia de la gestión.*

b) Calidad humana y trato relacional (11)

- *La humanidad*
- *La humanidad de sus profesionales*
- *Su calidad humana*
- *Son amables*
- *Yo sólo conozco a su equipo directivo pero destacaría la humanidad y el buen trato*
- *La calidad humana*
- *Confianza y respeto*
- *El trato personal*
- *La presidenta*
- *Tracte adequat amb alumnes TEA de la nostra escola i la seva família.*
- *La cercanía con el paciente*

c) Colaboración interinstitucional y coordinación efectiva (9)

- *Destacaría la buena predisposición para colaborar*
- *Disponibilitat per fer coordinacions. Sempre ha sigut molt bona la coordinació.*
- *La facilidad de coordinación que tienen (con CSMIJ, escuela..)*
- *Siempre están dispuestos a colaborar con el centro*

- *Promueve la intervención coordinada desde el colegio y Adimir, da mucha importancia a ir todos a la una. La familia está muy cómoda y es ésta misma la que me incita a coordinarme con Adimir cada vez que la situación lo requiere. Siempre tienen un hueco para hacer una coordinación exprés si así lo necesito*
- *La buena coordinación que hemos tenido con las profesionales de la entidad*
- *Nuestra colaboración es muy satisfactoria*
- *Valoramos positivamente los casos y coordinaciones en que hemos podido colaborar conjuntamente*
- *Pensamos que trabajar en red y conjuntamente es muy valioso.*

d) Compromiso ético y vocación institucional (5)

- *El esfuerzo y pasión que ponen por ayudar, va más allá que solamente un trabajo*
- *Su atención a familias con pocos recursos económicos*
- *Destacaría su fuerte compromiso con la inclusión y sus valores éticos*
- *La defensa de los derechos*
- *Su vocación y ambición en generar ayudas, dar soporte y formar parte de la red asistencial*

e) Modelo de atención integral y personalizado (4)

- *El deseo de ofrecer un servicio integral*
- *Valoro positivamente la capacidad de trabajar con el usuario de manera personalizada, la flexibilidad en la actuación en función las particularidades de la persona y el deseo de ofrecer un servicio integral.*
- *El trabajo multidisciplinar con las familia*
- *Siempre se adaptan a las necesidades*

2. Frases aspectos a mejorar

¿Qué aspectos consideras que Adimir podría mejorar para fortalecer la coordinación o la atención a las personas con diversidad funcional?

a) Crecimiento institucional y ampliación de capacidad (7)

- *Más personal*
- *Entiendo que cualquier mejora va vinculada a los recursos económicos. Sería fantástico que pudiera disponer de un equipamiento más grande o de otras sedes repartidas por el territorio para ser más accesible a los usuarios*
- *Si pasa a pertenecer a Salud, seguro que su convenio mejorará las condiciones laborales y ello dará más estabilidad a la platilla que repercutirá directamente en la atención a los usuarios*
- *Crecer más*
- *Aprofito per suggerir que Adimir es pugui plantejar tenir seu a Badalona. Hi ha molta població amb trets o diagnòstic TEA i pocs recursos públics. El CSMIJ no pot atendre tanta demanda. Hi ha molt poca oferta de servei com el vostre. En el cas de centres privats, moltes famílies no poden accedir a tractaments individuals pels preus i pocs d'ells tenen o poden oferir grups d'habilitats socials. Moltes gràcies per la vostra tasca.*
- *Más instalaciones*
- *Más profesionales, poder ampliar la oferta a más pacientes*

b) Fortalecimiento, diversificación y difusión de la oferta de servicios (7)

b.1) Diversificación y ampliación de servicios (4)

- *Quizás más actividades lúdicas con los usuarios que supongan un respiro a las familias*
- *Trabajar más proyectos para adultos*
- *Maximizar las oportunidades de vida adulta independiente e inclusiva*
- *Habláis de diversidad funcional pero no atiende a todos los tipos de discapacidad, se tendría que especificar más claramente los perfiles que atendéis*

b.2) Difusión y comunicación (3)

- *Creo que falta difusión de sus actividades y servicios*
- *En la web no se pueden consultar las memorias ni auditorias*
- *Promover más formación para los equipos de trabajo*

c) Mejora y estructuración de la coordinación interinstitucional (5)

- *Pienso que evolucionan muy favorablemente y nuestra colaboración es muy satisfactoria, podríamos centrar más focos de trabajo compartido y como nos complementamos*
- *Desde DAPSI y después de la última coordinación en verano nos gustaría retomar las coordinaciones siempre que compartamos casos conjuntos y poder estructurarlo de la manera que nos vaya bien a todas. Sería interesante poder hacer una coordinación trimestral*
- *Más franjas horarias para la coordinación, a veces las horas propuestas resultan muy difíciles de encajar con el trabajo del centro*
- *La mejora se centra en hacer más fluidos y eficaces los procesos de comunicación, garantizar la coherencia de la intervención en todos los entornos de la persona*
- *Hay un email genérico, esto entorpece o ralentiza la coordinación rápida y eficaz algunas veces*