



**HARBOR**  
REGIONAL CENTER

NOV/2024



*Encuesta sobre la  
experiencia y la  
satisfacción de las  
personas y las  
familias durante  
el ejercicio fiscal  
(FY) 2023/2024*

**INFORME DE RESULTADOS**



---

## **Encuesta sobre la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias durante el ejercicio fiscal (FY) 2023/2024 Informe de resultados: NOV/2024**

### Antecedentes

El trabajo en el *Harbor Regional Center (Harbor)* se guía por nuestras declaraciones de visión, misión y valores. Además, nos guiamos por el plan estratégico 2023-2026 que adoptó la junta directiva del *Harbor* en MAR/2022. El plan se centra en varias áreas importantes: aumentar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias, mejorar la coordinación de servicios, incrementar el desarrollo de recursos y reforzar la participación de la comunidad. Lo animamos a que lea estas declaraciones orientativas, así como el plan estratégico, en la sección "Quiénes somos" del [sitio web](#) del *Harbor*.

Nos dedicamos a escuchar y recibir las opiniones de las personas y familias a las que servimos. Una de las formas de hacerlo es a través de encuestas, que es la medida principal que usamos para ver si nuestro trabajo en el plan estratégico tiene un impacto positivo en las personas y familias a las que servimos.

En MAY/2024 y JUN/2024, el *Harbor* distribuyó la "Encuesta de satisfacción y experiencia de las personas y las familias" (*Individual and Family Experience and Satisfaction Survey*) a todas las personas y familias a las que servimos. La encuesta se centró en cuatro áreas:

Comunicación y entrega de información: en esta sección de la encuesta se pedían opiniones sobre el contenido de la información que proporcionamos, si es de fácil acceso y comprensión y si ayudaba a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.

Servicio de atención al cliente: en esta sección se pedían opiniones sobre la calidad del servicio de atención al cliente recibido del personal del *Harbor* en los últimos seis meses, especialmente en las áreas de profesionalidad, actitud positiva, respeto y comunicación.

Planeación de servicios centrados en la persona: esta sección se centró en las experiencias con el proceso de planeación de servicios centrados en la persona durante las reuniones del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) o del Plan de Programa Individualizado (*IPP*). El proceso de planeación de servicios centrado en la persona tiene como objetivo ayudar a las personas, las familias y los círculos de apoyo, incluidos los coordinadores de servicios, a trabajar juntos para desarrollar un *IFSP* o *IPP* que esté dirigido por la persona e incluya las cosas que son importantes para ella.

Diversidad de la comunidad de proveedores del *Harbor*: para aquellos que reciben servicios financiados por el *Harbor* además de la administración de casos, esta sección de la encuesta pedía opiniones sobre la diversidad de los proveedores de servicios del *Harbor*, especialmente aquellos que apoyan a las personas que reciben servicios del *Harbor*.

Tras desarrollar la encuesta, implementamos un proceso para garantizar que todas las personas a las que prestamos servicio tuvieran acceso a la encuesta y se les animara a contestarla.

Antes de distribuir la encuesta, creamos un mensaje de video personalizado y una comunicación por correo electrónico del *Harbor* que se compartió con todas las personas y familias a las que prestamos servicios. Nuestro boletín informativo *Harbor Happenings* de primavera de 2024 también compartió información sobre la encuesta y animó a la gente a darnos su opinión respondiendo a la encuesta.

A mediados de mayo, la encuesta se distribuyó por correo electrónico o por correo postal en varios idiomas a todas las personas y familias a las que prestamos servicios. La encuesta estuvo disponible en línea hasta mediados de junio y esperamos hasta finales de junio a que llegaran las encuestas enviadas por correo antes de empezar a resumir los resultados.

### Resultados destacados

Este resumen va acompañado de una presentación detallada de los resultados. Le presentamos algunos puntos destacados de esa presentación.

**Respuestas:** recibimos 721 encuestas. Las encuestas eran anónimas, pero, al final de la encuesta, la gente podía solicitar que les llamáramos e incluir su información de contacto. De las 721 encuestas recibidas, 122 personas solicitaron y recibieron una llamada de uno de nuestros administradores de casos.

**Datos demográficos:** la mayoría (66%) de los encuestados eran familiares y el 30% eran personas que recibían directamente los servicios del *Harbor*. Casi la mitad de ellos dijeron que habían recibido servicios del *Harbor* durante 10 o más años. El sesenta por ciento (60%) representaba a personas de 22 años o más. El origen étnico y la lengua materna de los encuestados coincidían en general con el origen étnico y la lengua materna de todas las personas atendidas por el *Harbor*, con algunas excepciones. Mientras que el 38% de los encuestados se identificaron como hispanos, el 45% del total de personas que reciben servicios del *Harbor* se consideran hispanas. Mientras que el 20% de los encuestados se identificaron como asiáticos, el 14% del total de personas que reciben los servicios del *Harbor* se consideran asiáticas. Las dos lenguas maternas de las personas que reciben los servicios del *Harbor* son el inglés, con un 81%, y el español, con un 17%. De los que realizaron la encuesta, el 78% informó que el inglés era su lengua materna y el 14% informó que era el español.

### Resultados clave:

***General:*** cuando se les pidió que calificaran su experiencia y su satisfacción en general con el *Harbor*, un total combinado del 88% la calificó de buena, excelente o sobresaliente.

*Comunicación y entrega de información:* un total combinado de 81% respondió que estaban satisfechos o muy satisfechos con la información y los materiales proporcionados por el *Harbor*.

*Servicio de atención al cliente:* cuando se les pidió que calificaran sus experiencias con el servicio de atención al cliente en los últimos seis meses, un total combinado del 88% lo calificó de bueno, excelente o sobresaliente.

Planeación de servicios centrados en la persona: cuando se les preguntó si su coordinador de servicios estaba capacitado para desarrollar su Plan de Servicios Individualizado para la Familia (*IFSP*) o su Plan de Programa Individualizado (*IPP*) y si su *IFSP/IPP* estaba centrado en la persona, un total combinado del 87% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo.

Diversidad de la comunidad de proveedores del *Harbor*: cuando se les preguntó si tenían varios proveedores entre los que elegir antes de decidir quién podía satisfacer mejor sus necesidades y preferencias, el 64% se mostró de acuerdo o muy de acuerdo. Un total combinado del 85% se mostró de acuerdo o muy de acuerdo con la creencia de que el *Harbor* cuenta con proveedores de servicios que pueden satisfacer las diferentes necesidades culturales y lingüísticas de nuestra comunidad.

## Resumen

Agradecemos a todas las personas, familias y miembros de los círculos de apoyo que compartieron con nosotros estos valiosos comentarios. Le rogamos que siga compartiendo sus opiniones a través de las encuestas, las sesiones de interlocución y los grupos de discusión que celebramos a lo largo del año.

Mientras trabajamos para implementar el plan estratégico del *Harbor*, mantenemos nuestro compromiso de mejorar en todos los ámbitos. Las actualizaciones sobre nuestro progreso hacia las metas y objetivos estratégicos se comparten trimestralmente en las reuniones de la junta directiva.

En nombre de la Junta del *Harbor*, de nuestro personal y en el mío propio, les agradecemos su colaboración mientras trabajamos juntos para dar forma al futuro del *Harbor Regional Center*.



Patrick Ruppe  
Centro Regional Harbor  
Director ejecutivo  
Patrick.Ruppe@harborrc.org



# *Antecedentes*

## **PLAN ESTRATÉGICO DEL HARBOR PARA 2023-2026**

- Adoptado por la junta directiva en MAR/2022  
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>


- Áreas de interés, metas y objetivos:
  - Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias\*.
  - Mejorar la coordinación de servicios\*.
  - Aumentar el desarrollo de recursos\*.
  - Reforzar el compromiso con la comunidad.

\*Áreas de interés que se abordaron en la encuesta actual





# Antecedentes

NOV/2024 

## PROCESO DE LA ENCUESTA

- El director ejecutivo dio un mensaje en video a todas las personas y familias que reciben los servicios del Harbor en MAY/2024.
- Se publicó un artículo en el boletín “Harbor Happenings” a principios de MAY/2024.
- Se enviaron encuestas por correo electrónico o por correo postal en varios idiomas a las personas y las familias a mediados de MAY/2024.
- La encuesta estuvo disponible hasta mediados de JUN/2024.
- Se habló con 122 encuestados que solicitaron que se les devolviera la llamada al final de la encuesta.







NOV/2024

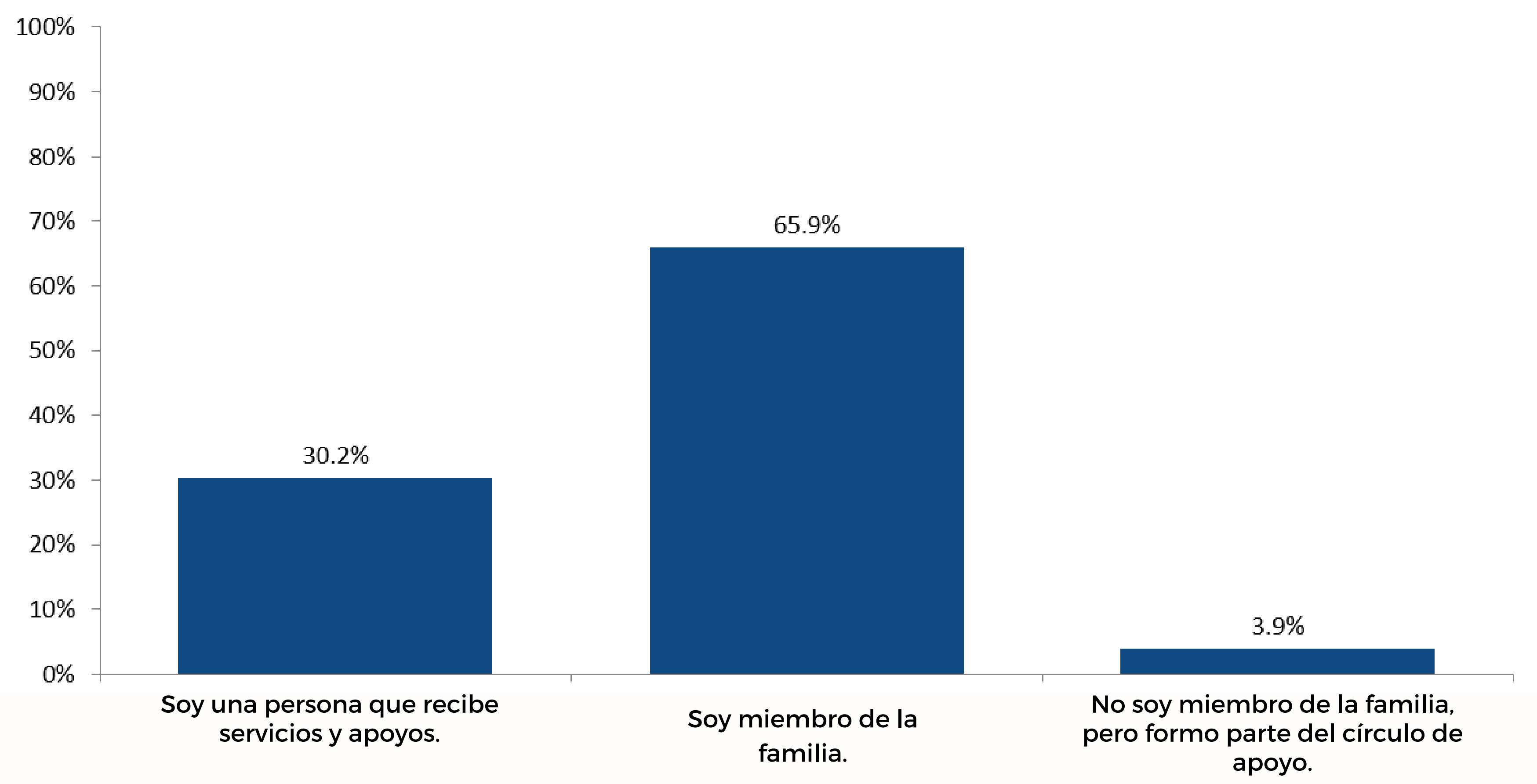
# *Datos demográficos de los encuestados*

Se recibieron 721 respuestas a la encuesta.





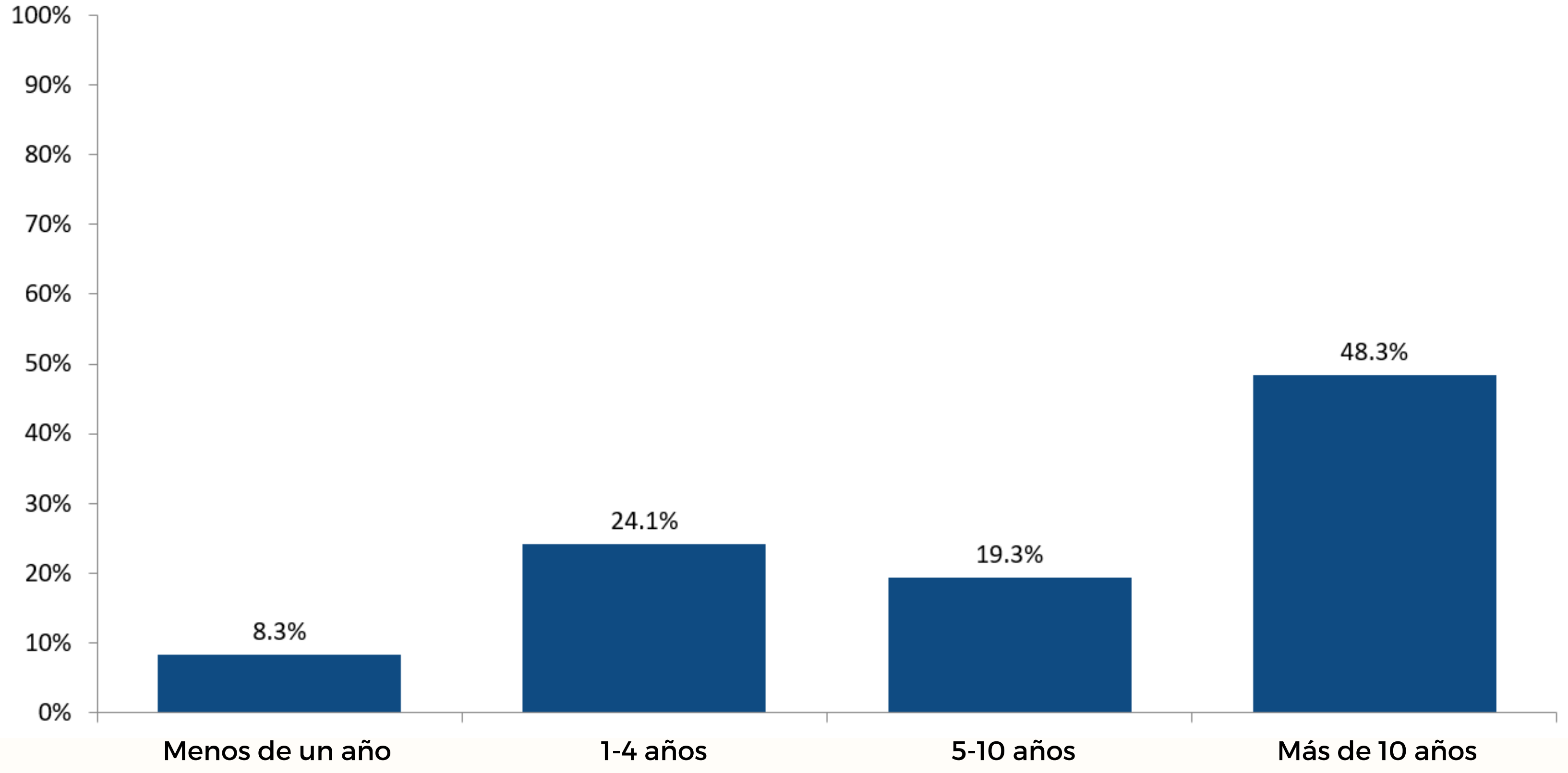
# ¿Qué declaración se aplica mejor a usted?





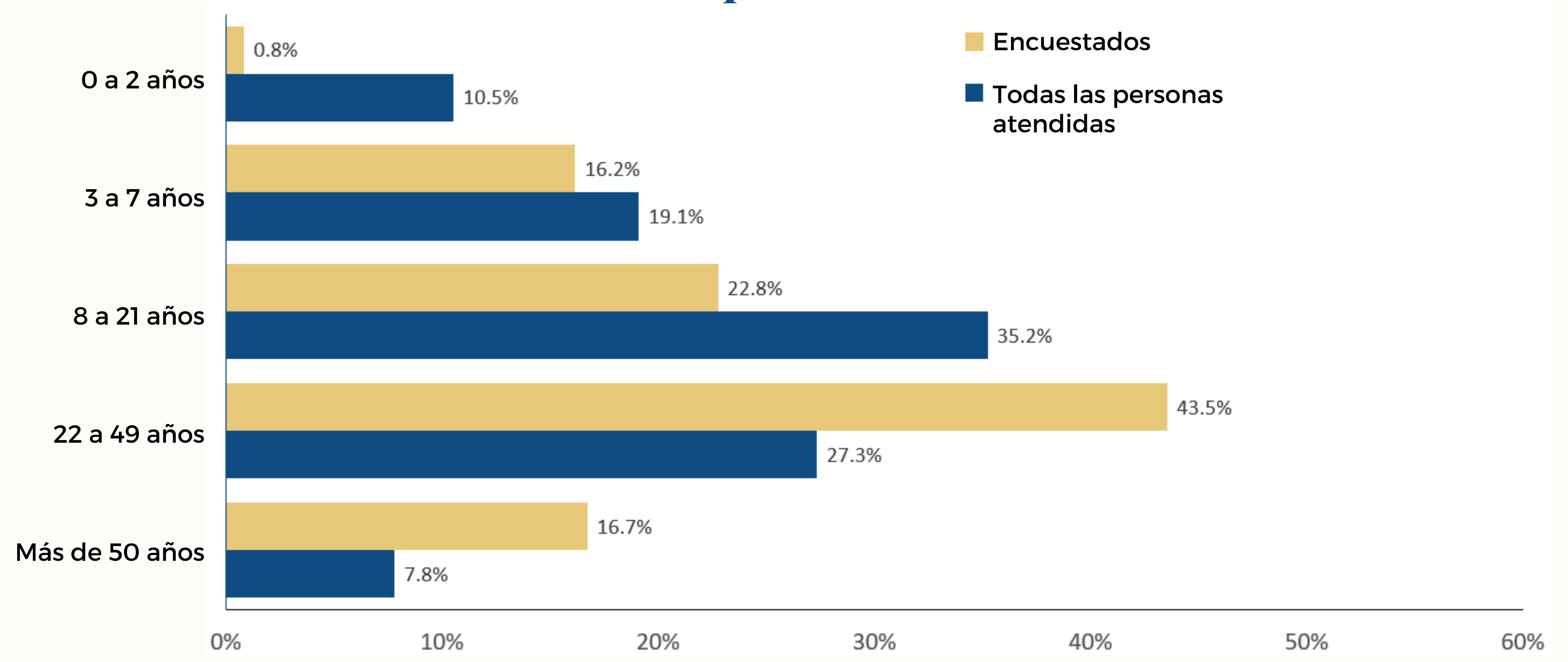


# ¿Cuánto tiempo lleva recibiendo servicios del Harbor Regional Center?





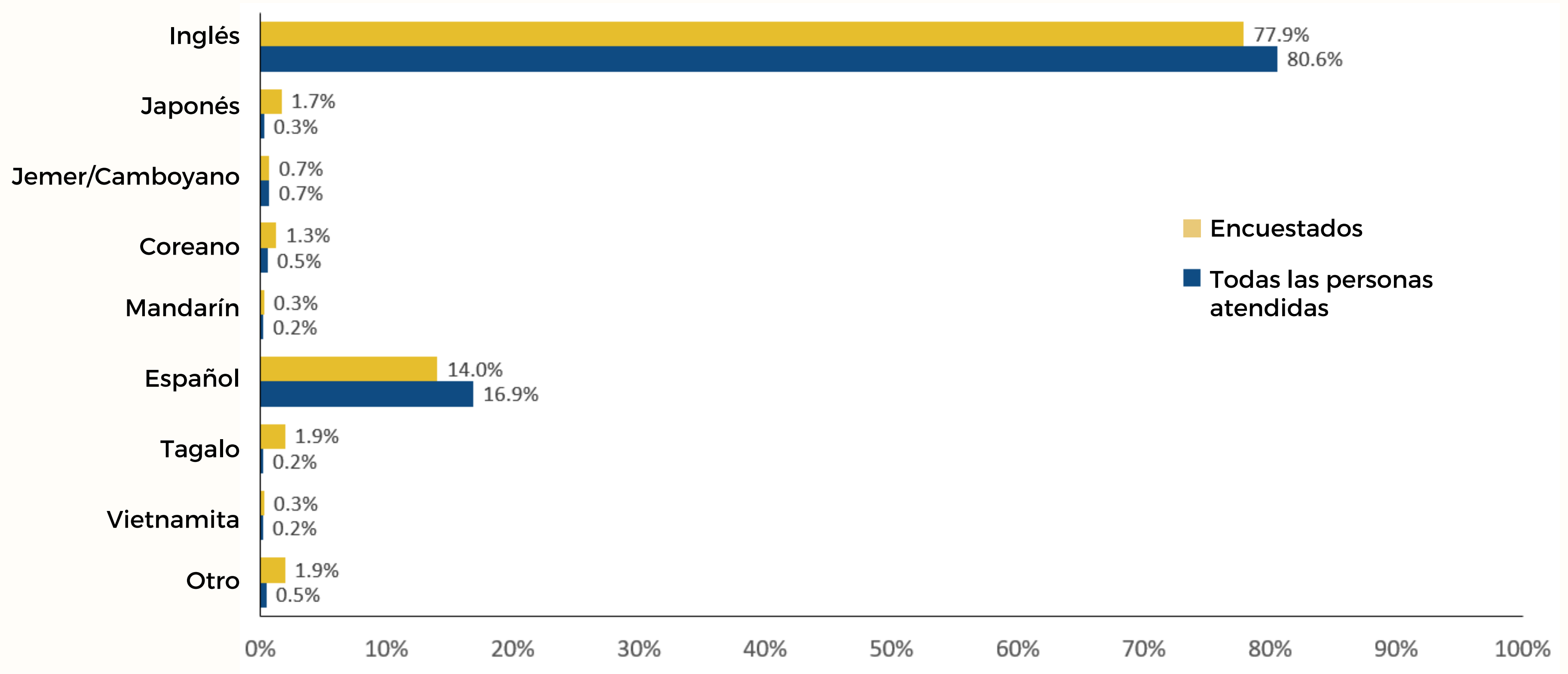
# *Edad de las personas atendidas para los encuestados en comparación con la edad de todas las personas atendidas por el Harbor*







# *Idioma preferido de los encuestados comparado con el idioma preferido de todas las personas atendidas por el Harbor*



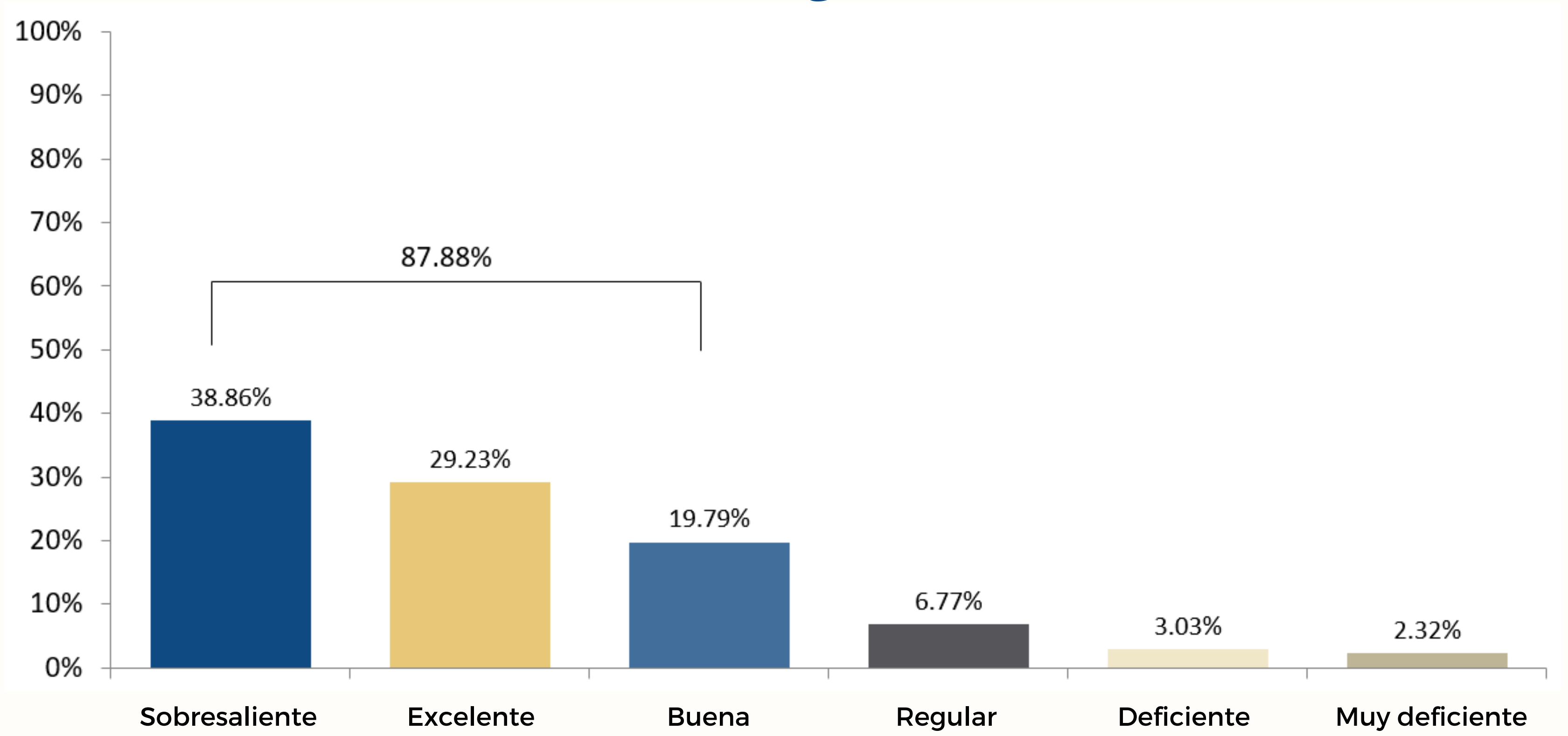
*Experiencia  
y satisfacción  
en general*







# *Califique su experiencia y satisfacción en general con el Harbor Regional Center*



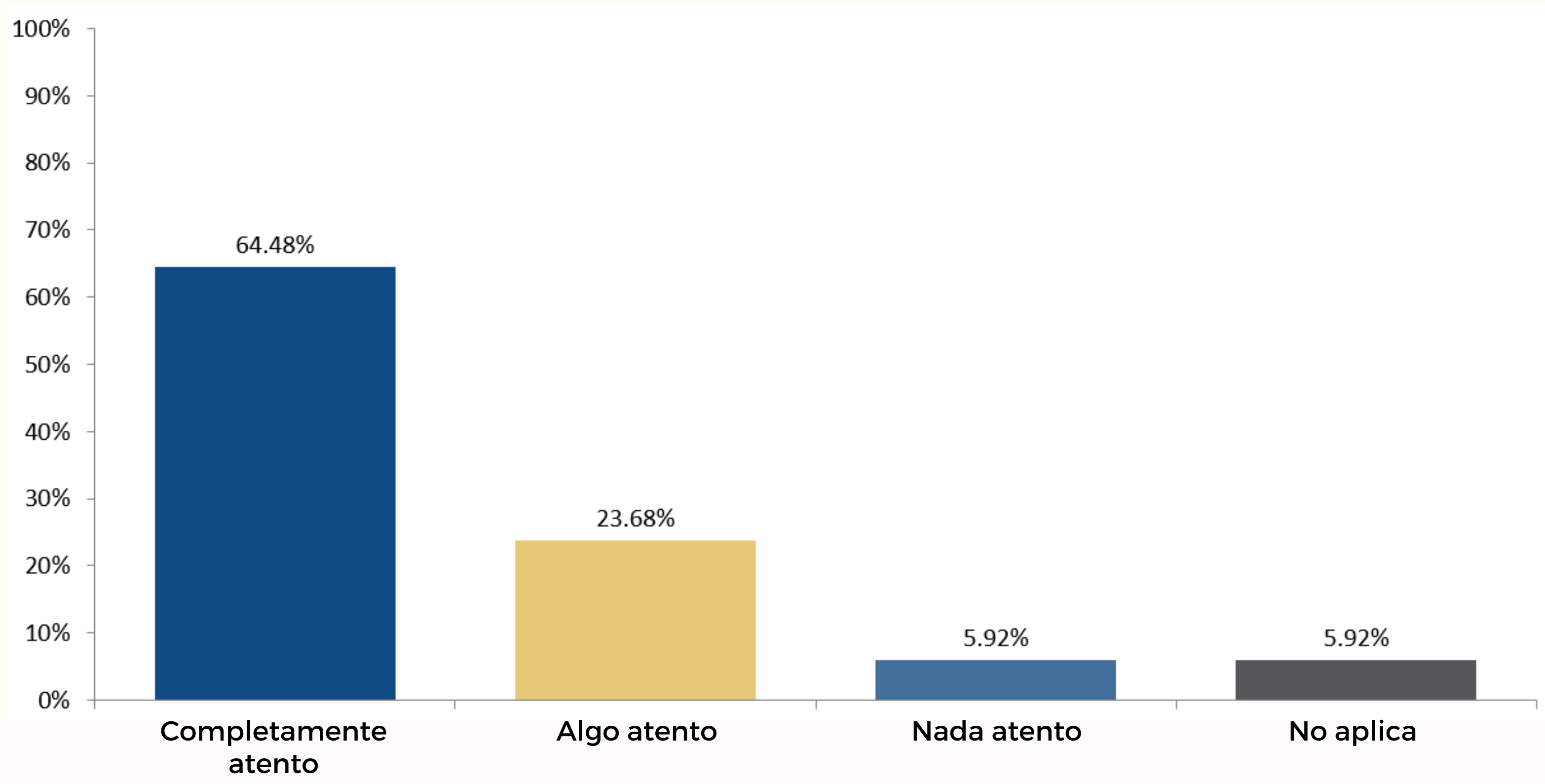


# *Información y comunicación*

En esta sección de la encuesta se pedían opiniones sobre el contenido de la información que el Harbor proporciona, si es de fácil acceso y comprensión y si ayudaba a las personas y a las familias a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.



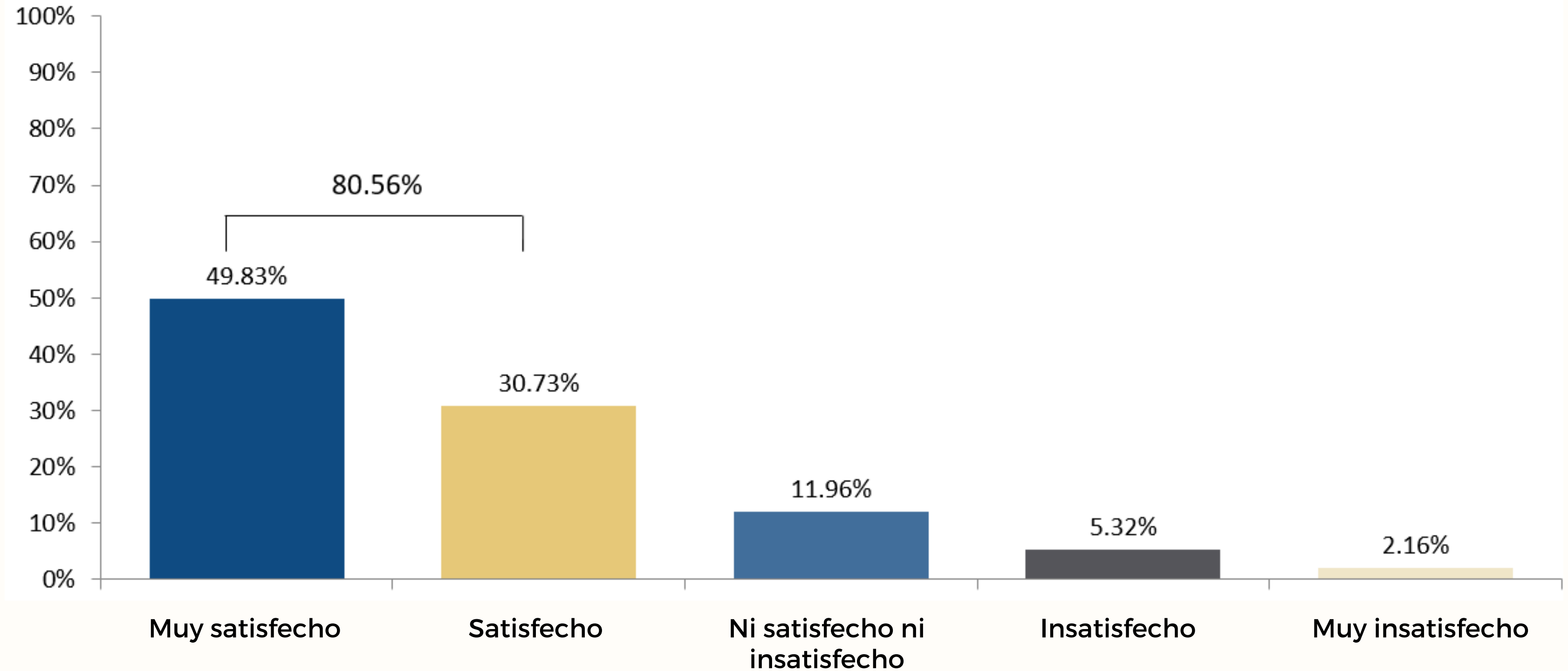
# *¿Qué tan atento (p. ej., qué tan rápido y positivo) ha sido el Harbor cuando usted ha solicitado información o materiales?*







## *En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la información y los materiales que proporciona el Harbor?*





<b>La información que proporciona el <i>Harbor</i>...</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>Me ayuda a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.</b>	<b>34%</b>	<b>49%</b>
<b>Es respetuosa con mi cultura.</b>	<b>34%</b>	<b>52%</b>
<b>Está centrada en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).</b>	<b>33%</b>	<b>49%</b>
<b>Es fácil de entender.</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>
<b>Es relevante para mí.</b>	<b>37%</b>	<b>45%</b>
<b>Es sensible a la diversidad cultural de la comunidad del <i>Harbor</i>.</b>	<b>32%</b>	<b>47%</b>



# *Cómo o dónde recibe actualmente la información con respecto a la forma en que prefiere recibir información del Harbor*

<b>Cómo recibe la información</b>	<b>Ahora</b>	<b>Preferido</b>
Correo electrónico	57%	62%
Coordinador de servicios del <i>Harbor</i>	54%	48%
Boletín del <i>Harbor</i>	29%	28%
Volantes y folletos del <i>Harbor</i>	28%	27%
Hojas informativas del <i>Harbor</i>	15%	16%
Sitio web del <i>Harbor</i>	13%	12%
Otro personal del <i>Harbor</i>	9%	8%
Mensaje de texto	8%	21%
<i>Facebook</i>	4%	4%
<i>Blog</i>	3%	2%
<i>Instagram</i>	2%	4%



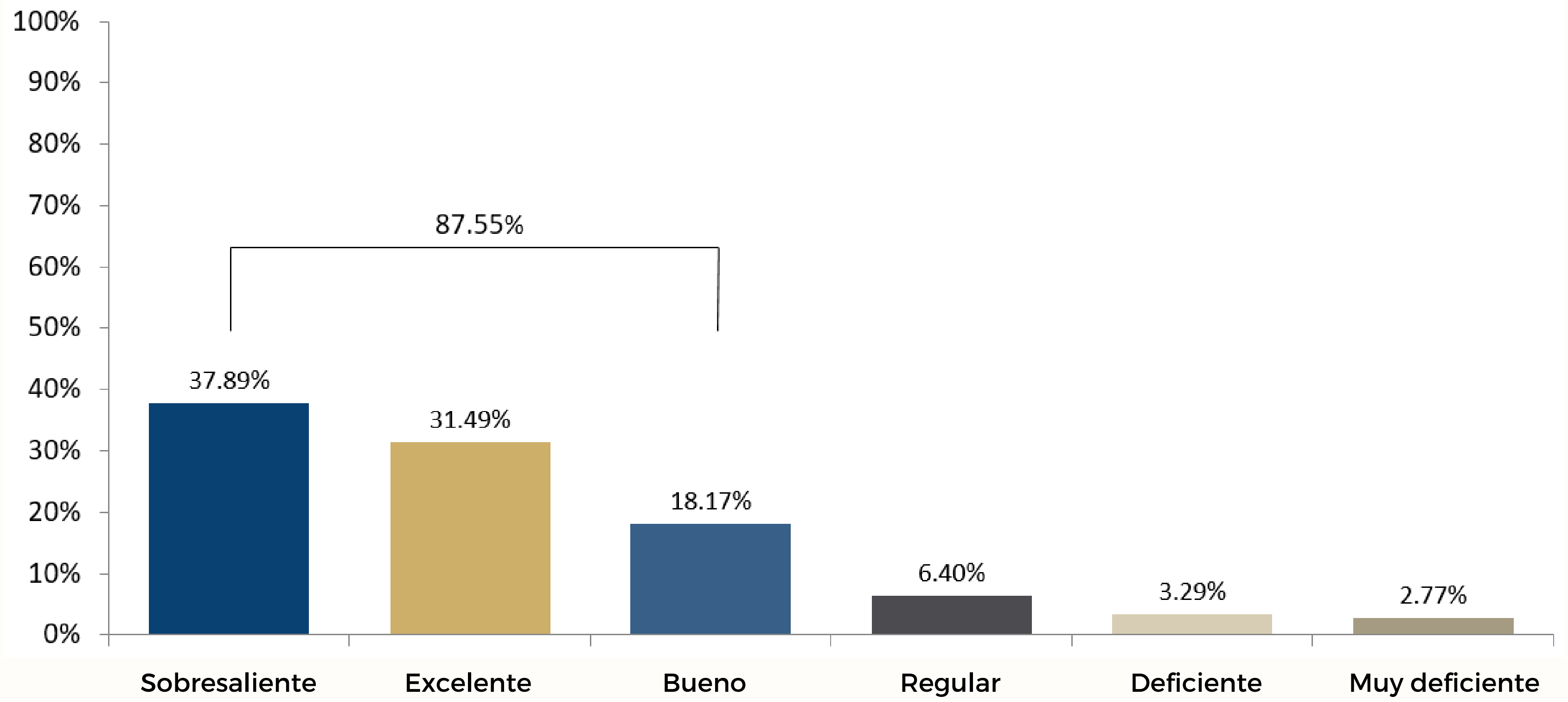
# *Servicio de atención al cliente*

La sección de servicio de atención al cliente pedía opiniones sobre la calidad del servicio de atención al cliente que proporcionó el personal del Harbor en los últimos seis meses, especialmente en las áreas de profesionalidad, actitud positiva, respeto y comunicación.





# *Califique el servicio de atención al cliente del Harbor en función de sus experiencias en los últimos seis meses*





<b>Servicio de atención al cliente del <i>Harbor</i> en función de las experiencias en los últimos seis meses...</b>	<b>Normalmente</b>	<b>Siempre</b>
El personal responde puntualmente a los correos electrónicos, llamadas o cartas.	23%	57%
El personal es cortés durante las interacciones.	16%	75%
Es fácil contactar con el personal cuando quiero hablar con alguien.	21%	57%
El personal me proporciona información precisa y fácil de entender.	20%	64%
El personal ofrece soluciones o alternativas para abordar mis problemas/preocupaciones.	17%	61%
El personal es sensible a mi cultura y mis preferencias.	17%	65%
El personal se comunica conmigo en mi idioma preferido.	8%	84%
El personal escucha mis preocupaciones.	14%	73%





# *Planeación de servicios centrados en la persona*

La tercera sección de la encuesta se centraba en las experiencias de las personas y las familias con el proceso de planeación de los servicios centrados en la persona durante las reuniones del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (IFSP) o del Plan de Programa Individualizado (IPP) de ellas mismas o de sus seres queridos.



<b>Planeación de servicios centrados en la persona</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>Mi reunión del <i>IFSP/IPP</i> se celebró a una hora y en un lugar convenientes para mí.</b>	<b>25%</b>	<b>67%</b>
<b>Mi coordinador de servicios me escuchó.</b>	<b>23%</b>	<b>70%</b>
<b>Mi coordinador de servicios me ayudó a hablar de las cosas que son importantes para mí.</b>	<b>22%</b>	<b>69%</b>
<b>Mi coordinador de servicios respetó mis decisiones y opiniones.</b>	<b>23%</b>	<b>69%</b>
<b>Mi coordinador de servicios estaba capacitado para elaborar el <i>IFSP/IPP</i> de mi familiar o mío.</b>	<b>23%</b>	<b>64%</b>
<b>Mi <i>IFSP/IPP</i> o el de mi familiar está centrado en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).</b>	<b>25%</b>	<b>62%</b>
<b>Mi plan <i>IFSP/IPP</i> o el de mi familiar satisfacen mis necesidades o las de mi familiar.</b>	<b>25%</b>	<b>61%</b>





# *Diversidad de los proveedores de servicios*

La última sección de la encuesta trataba sobre la diversidad de la comunidad de proveedores del Harbor. Esta sección era específica para quienes reciben servicios financiados por el Harbor además de la administración de casos. Se les pidió su opinión sobre la diversidad de los proveedores de servicios del Harbor, especialmente quienes los apoyan.



<b>Diversidad de la comunidad de proveedores del <i>Harbor</i></b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>Tuve varios proveedores entre los que elegir antes de decidir quién podía satisfacer mejor mis necesidades y preferencias.</b>	<b>27%</b>	<b>37%</b>
<b>Mis proveedores de servicios me apoyan de una forma que respeta mi cultura.</b>	<b>31%</b>	<b>59%</b>
<b>Mis proveedores de servicios se comunican conmigo en mi idioma preferido.</b>	<b>25%</b>	<b>70%</b>
<b>Mis proveedores de servicios me dan información y materiales fáciles de entender.</b>	<b>26%</b>	<b>64%</b>
<b>Mis proveedores de servicios tienen personal de diferentes culturas que hablan diferentes idiomas.</b>	<b>27%</b>	<b>50%</b>
<b>Creo que el <i>Harbor</i> cuenta con proveedores de servicios que pueden satisfacer las diferentes necesidades culturales y lingüísticas de nuestra comunidad.</b>	<b>30%</b>	<b>55%</b>



# Últimas palabras

01

¡Agradecemos a todas las personas, familias y miembros de los círculos de apoyo que compartieron con nosotros estos valiosos comentarios!

02

El *Harbor* dedica sus esfuerzos a escuchar y recibir los comentarios de nuestra comunidad.

Le rogamos que siga compartiendo su opinión a través de las encuestas y los grupos de discusión/interlocución que celebramos a lo largo del año.

03

Nos esforzamos por mejorar en todos los ámbitos a medida que seguimos implementando el plan estratégico del *Harbor*.



**Visite regularmente el sitio web del *Harbor* para conocer las futuras actualizaciones de la encuesta.**