

Observatorio de la ciudad

SDE N° 215

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
CENTRO DE FORMACIÓN E INSERCIÓN
LABORAL**
Septiembre 2013



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARÁCTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	4
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	7
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	8
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	10
FICHA TÉCNICA	11

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE FORMACIÓN E INSERCIÓN LABORAL

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,89	10	1,17
Limpieza	9,18	10	1,00
Accesibilidad	9,14	10	1,27
Conservación	8,64	9	1,18
Seguridad	8,93	10	1,16
Confort	8,58	10	1,26
Profesorado	9,59	10	0,73
Simpatía	9,60	10	0,65
Profesionalidad	9,56	10	0,84
Motivación	9,61	10	0,69
Comunicación	9,58	10	0,73
Valoración Global	8,95	9	0,88
Utilidad Laboral	8,53	8	1,26

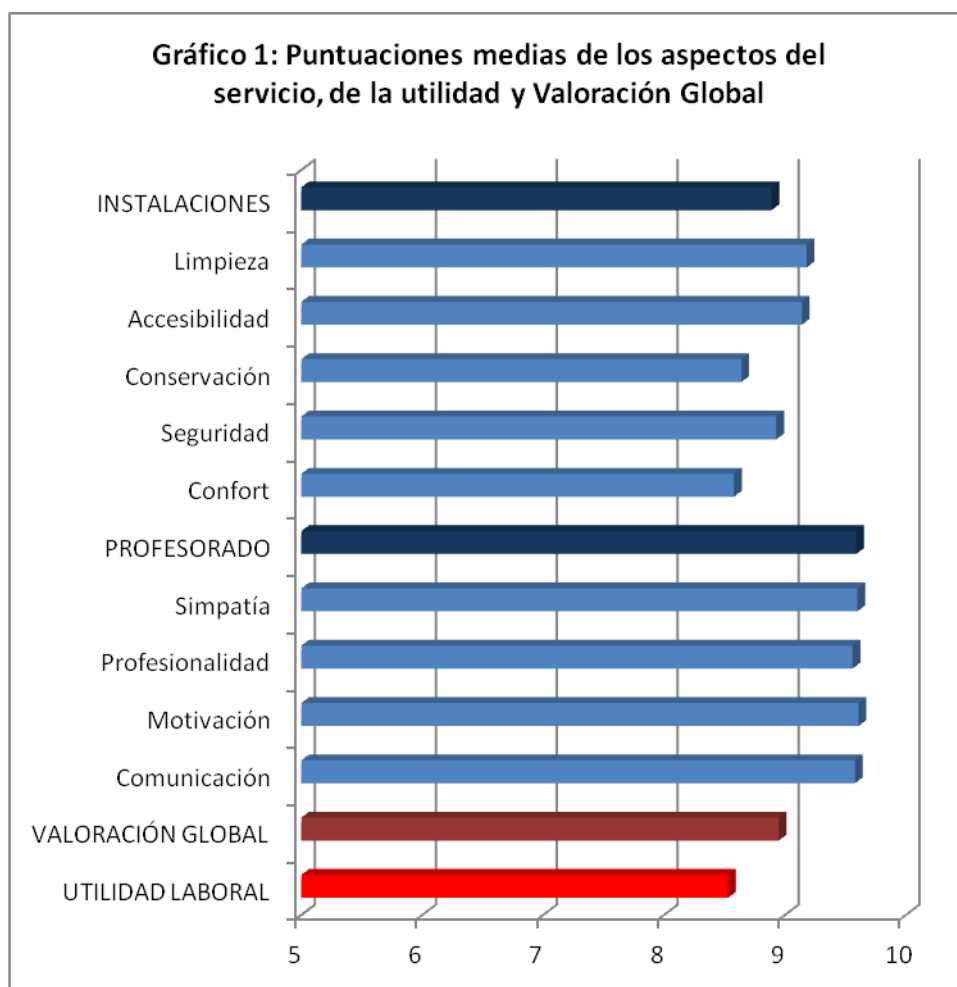
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Profesorado*, que alcanza una puntuación media de 9,59 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica, S, arroja un valor muy discreto ($S = 0,73$), indicativo de una acusada coincidencia en la calificación de este conjunto de aspectos por parte de los usuarios. El aspecto concreto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Motivación* (9,61 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación menos alta es la *Profesionalidad* (9,56 puntos).

El conjunto de aspectos relativo a las *Instalaciones* presenta una puntuación media de 8,89 puntos (la desviación típica $S = 1,17$ indica una mayor dispersión de las puntuaciones que en el conjunto de aspectos *Profesorado*) y una moda de 10 puntos. El

aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza*, con 9,18 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 8,58 puntos.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,95 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ($S = 0,88$), indicativa de una notoria coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.

Por otro lado, la *Utilidad* de la formación recibida para encontrar empleo alcanza una puntuación media, en una escala 1-10 de mínima/máxima utilidad, de 8,53 puntos y ofrece una más bien moderada desviación típica ($S = 1,26$).



Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2013 con las de la encuesta de 2008, los resultados son los que se muestran en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2004 Y EN LA DE 2008

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2008-2013
	2008	2013	
<i>Instalaciones</i>	7,82	8,89	+1,07
Limpieza	7,40	9,18	+1,78
Accesibilidad	8,38	9,14	+0,76
Conservación	7,81	8,64	+0,83
Seguridad	8,24	8,93	+0,69
Confort	7,29	8,58	+1,29
<i>Profesorado</i>	8,89	9,59	+0,70
Simpatía, amabilidad	8,90	9,60	+0,70
Profesionalidad, competencia	8,97	9,56	+0,59
Motivación	8,98	9,61	+0,63
Comunicación con alumno	8,69	9,58	+0,89
Valoración Global	8,44	8,95	+0,51
Utilidad Laboral	8,28	8,53	+0,25

Tal como puede verse, las puntuaciones medias de los dos conjuntos de aspectos, *Instalaciones* y *Profesorado*, así como las de la *Valoración Global* del Servicio y de la *Utilidad* de la formación para encontrar empleo, han experimentado incrementos apreciables con respecto a la encuesta de 2008. El aspecto de las *Instalaciones* que arroja un mayor aumento de puntuación es el relativo al *Confort* (+1,29 puntos) y el aspecto del *Profesorado* que ofrece un mayor aumento de puntuación es el referido a la *Comunicación* con el alumno (+0,89 puntos). Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio aumenta 0,51 puntos y la *Utilidad* 0,25 puntos.

2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con ánimo exploratorio, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

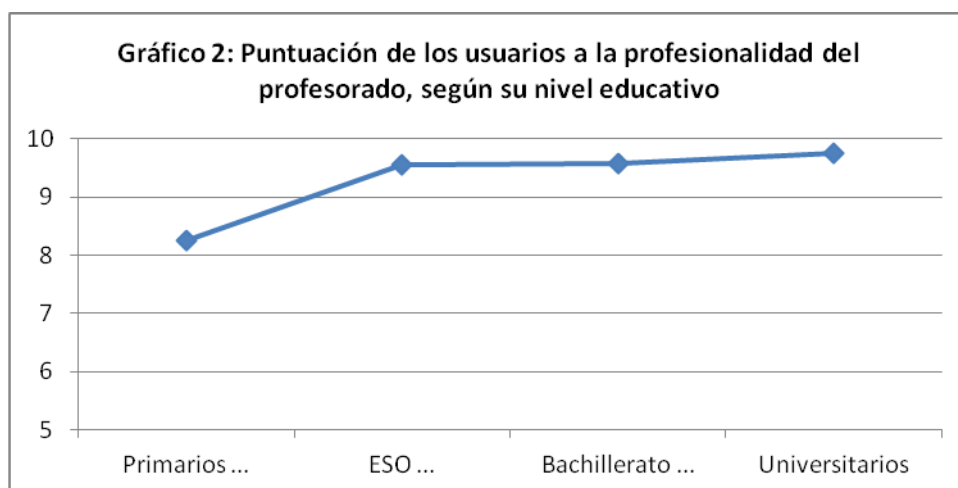
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo</i>	Simpatía del profesorado Profesionalidad del profesorado
<i>Nivel Educativo</i>	Profesionalidad del profesorado
<i>Horario de Asistencia</i>	Seguridad de instalaciones

- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de la *Simpatía* y la *Profesionalidad* del profesorado: las mujeres puntúan estos dos aspectos más alto que los hombres.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Simpatía profesorado	9,49	9,77
Profesionalidad profesorado	9,41	9,79

- El **nivel educativo** de los encuestados parece afectar a su valoración de la *Profesionalidad* del profesorado: observamos el patrón valorativo de que cuanto mayor es el nivel educativo de los encuestados mejor es su valoración de este aspecto del profesorado.

Aspecto del Servicio	Puntuaciones medias según nivel educativo			
	<i>Primarios/ 6ºEGB</i>	<i>EGB/ESO /FP1/1º- 2ºBUP/etc.</i>	<i>3ºBUP/FP 2/Bach./etc.</i>	<i>Universita- rios</i>
Profesionalidad	8,25	9,55	9,58	9,76



- El **horario** en el que el usuario acude al Centro discrimina su valoración de la *Seguridad* de las instalaciones: los alumnos que acuden al Centro en el horario de mañana califican mejor este aspecto del servicio que los que acuden en el horario de tarde.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según horario	
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>
Seguridad instalaciones	9,27	8,75

- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global** del Servicio **en función de las variables valorativas** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones* y *Profesorado*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan las cuatro variables siguientes: *Profesionalidad* del profesorado y *Confort*, *Accesibilidad* y *Limpieza* de las instalaciones (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 58% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen. Y si tenemos en cuenta la relación existente entre la *Valoración Global* del Servicio y la *Utilidad* de la formación para encontrar trabajo, el coeficiente de correlación de Pearson alcanza un valor de 0,525, considerado medio (varía entre 0 y ± 1) e indicativo de la moderada repercusión de la primera variable sobre la segunda.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de calidad percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 15 encuestados (el 13,4%) ha hecho uso de ese espacio, generando 19 observaciones y sugerencias. El resultado es el que se muestra en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Curso más largo	3	15,8
Más cursos	3	15,8
Prácticas en empresas	2	10,5
Reponer refrescos máquina	2	10,5
Entregar antes el material del curso	1	5,3
Más cursos de idiomas	1	5,3
Más WC's	1	5,3
Un segundo nivel del curso	1	5,3
Una hora más de práctica	1	5,3
Bolsa de trabajo	1	5,3
Mejorar climatización del aula	1	5,3
Mejorar el mobiliario	1	5,3
Centro de mayor tamaño	1	5,3
Total	19	100

Como podemos observar, la mayor parte de las observaciones y sugerencias se refieren a la demanda de que el curso sea más largo y de que se oferten más cursos, y también de que se organicen prácticas en empresas. El resto de observaciones y sugerencias presentan una frecuencia unitaria.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral de Alcobendas de 2013 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** (*Valoración Global*) es elevada, pues alcanza **8,95 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica $S = 0,88$). Con relación a la encuesta de calidad percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral de 2008, la *Valoración Global* del Servicio ha experimentado un ascenso de 0,51 puntos.
- El **conjunto de aspectos** del servicio relativo al *Profesorado* es el que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de **9,59 puntos** (y una desviación típica $S = 0,73$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la **más baja** es el que denominamos *Instalaciones*, con una puntuación media de **8,89 puntos** ($S = 1,17$).
- Los aspectos *Simpatía* y *Motivación* del *Profesorado* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,60 y 9,61 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Conservación* y *Confort* de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,64 puntos y 8,58 puntos de media, respectivamente). Este último aspecto también fue el peor valorado en la última encuesta de calidad percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral.
- La **Utilidad de la formación recibida** en el Centro para encontrar un empleo resulta calificada con **8,53 puntos**, con una cierta homogeneidad de las puntuaciones ($S = 1,26$). Este aspecto ha experimentado un ascenso de 0,25 puntos con relación a la puntuación obtenida en la anterior encuesta de calidad percibida.

- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que sólo tres de las clasificatorias (Sexo, Nivel de Estudios y Horario) discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los usuarios de algunos aspectos del servicio. Los **patrones valorativos** más claros que hemos hallado son que: las mujeres valoran mejor que los hombres la *Simpatía* y la *Profesionalidad* de profesorado; cuanto mayor es el nivel educativo de los encuestados mejor es su valoración de la *Profesionalidad* del profesorado; el alumnado que acude al Centro en horario de mañana valora mejor que el que acude en horario de tarde la *Seguridad* de las instalaciones.

- Un total de 15 encuestados (el 13%) ha efectuado **sugerencias para la mejora del servicio**. De las 19 sugerencias que han anotado, la mayoría se refieren a la **demanda de más cursos, más largos y con prácticas en empresas** (suman entre las tres el 42% del total).

Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 9,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del profesorado • Profesionalidad del profesorado • Motivación del profesorado • Comunicación con el alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de instalaciones • Seguridad de instalaciones • Confort de instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados según su Sexo

Sexo	N	%
Hombre	68	60,7
Mujer	43	38,4
NC	1	0,9
Total	112	100

Distribución de los encuestados según su Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 25 años	20	17,9
De 26 a 30 años	13	11,6
De 31 a 35 años	15	13,4
De 36 a 40 años	20	17,9
De 41 a 45 años	14	12,5
De 46 a 50 años	17	15,2
51 y más años	11	9,8
NS/NC	2	1,8
Total	112	100

Distribución de los encuestados según su Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	-	-
Primarios/Hasta 6 EGB	4	3,6
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	33	29,5
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	50	44,6
Universitarios	25	22,3
Total	112	100

Distribución de los encuestados por Horario en que acuden al Centro

Horario	N	%
De mañana	37	33,0
De tarde	75	67,0
Total	112	100

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los alumnos del *Centro de Formación e Inserción Laboral* de Alcobendas del curso 2012-2013 se ha recogido un total de 112 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 27 y el 31 de mayo de 2013.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 112 individuos sobre una población de 135 (total de alumnos participantes en los cursos de “Formación para el Empleo” en el momento de la encuesta) arroja un error muestral de $\pm 3,92\%$ para datos globales (porcentuales), considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.