

Serie Documentos Especiales

Nº 153

**Encuesta de Calidad Percibida del
Centro de Formación e Inserción Laboral**

Julio de 2008

ÍNDICE

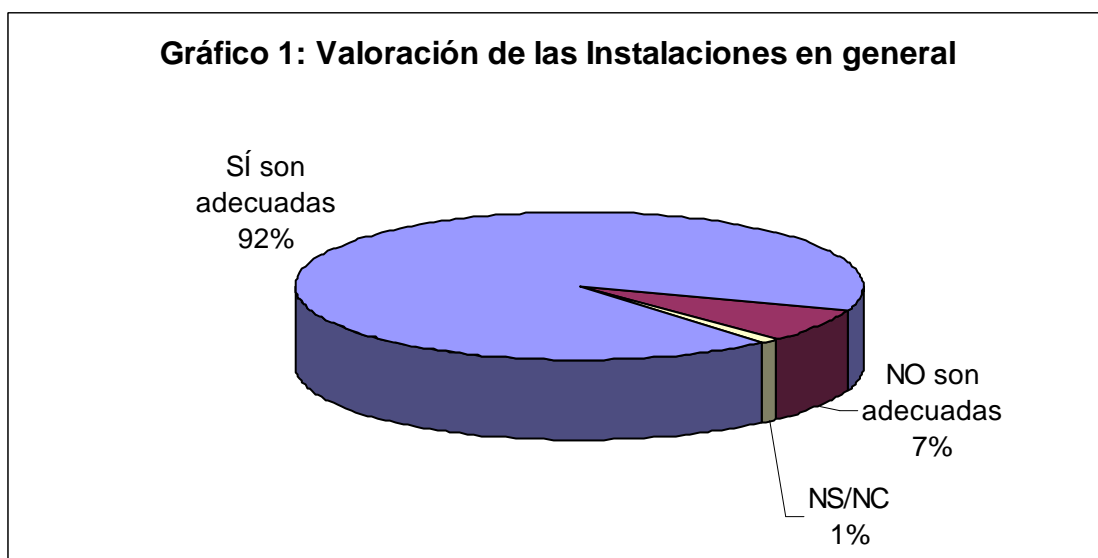
1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones en general	1
1.2.-Puntuaciones medias a los distintos aspectos del Servicio, de la Valoración global del Servicio y de la Utilidad de la Formación	2
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	10
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	13
FICHA TÉCNICA	15

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

1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Opinan que las Instalaciones son adecuadas	N	%
SI	86	91,5
NO	7	7,4
NS/NC	1	1,1
Total	94	100

Una gran mayoría de los encuestados (92%) opina que las instalaciones del Centro de Formación e Inserción Laboral son adecuadas para desarrollar las actividades propias del Servicio, mientras que son sólo unos pocos (7%) los que dicen lo contrario. Con respecto a los resultados de la encuesta de calidad percibida de 2004, se advierte una ligera disminución (dos puntos porcentuales) de los encuestados que juzgan que las instalaciones son adecuadas.



1.2.- PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO Y DE LA UTILIDAD LABORAL DE LA FORMACIÓN

Aspectos del Servicio	Media	Moda	σ
<i>Instalaciones</i>	7,82	8	1,79
Limpieza	7,40	8	2,21
Accesibilidad	8,38	10	1,63
Conservación	7,81	8	1,50
Seguridad	8,24	10	1,65
Confort	7,29	8	1,95
<i>Personal</i>	8,89	10	1,49
Simpatía	8,90	10	1,51
Profesionalidad	8,97	10	1,42
Motivación	8,98	10	1,35
Comunicación	8,69	10	1,66
Valoración Global	8,44	8	1,21
Utilidad Laboral	8,28	10	1,52

Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 8,89 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica, σ , que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor más bien discreto ($\sigma = 1,49$), indicativo de una notoria 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* (8,98 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación menos alta es la *Comunicación* (8,69 puntos).

El conjunto de aspectos relativo a las *Instalaciones* presenta una puntuación media de 7,82 puntos (la desviación típica $\sigma = 1,79$ indica una mayor dispersión de las puntuaciones que en el conjunto de aspectos *Personal*) y una moda de 8 puntos. El aspecto

del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Accesibilidad*, con 8,38 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 7,29 puntos.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,44 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ($\sigma = 1,21$), indicativa de una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.

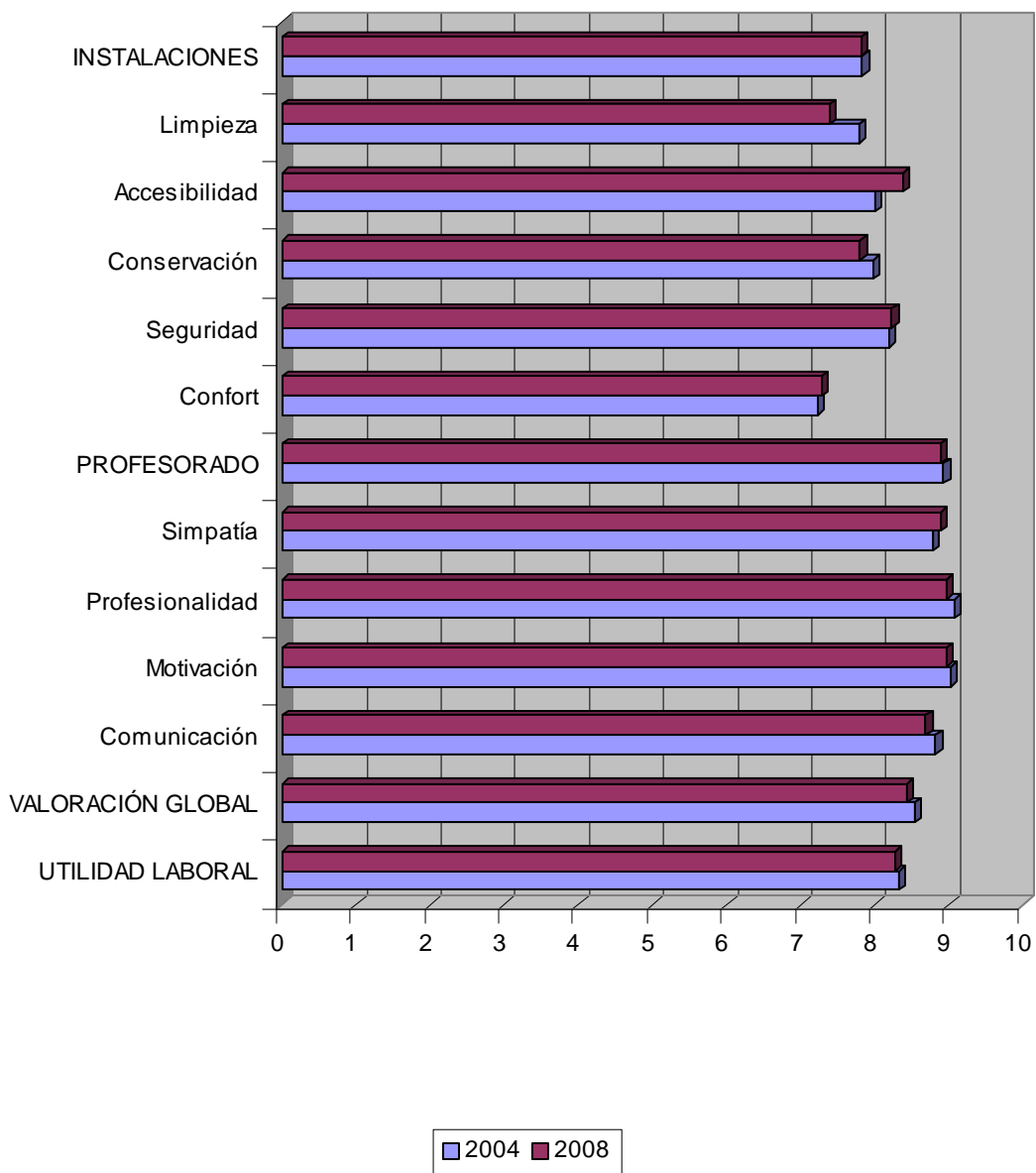
Además, la *Utilidad de la Formación para encontrar empleo* alcanza una puntuación media en la escala 1-10 de 8,28 puntos y ofrece también una más bien discreta desviación típica ($\sigma = 1,52$).

Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2008 con las de la encuesta de 2004, podemos apreciar que se ha producido un descenso de puntuación (aunque casi siempre ligero) en buena parte de los aspectos considerados y en la *Valoración Global* del Servicio, así como en la valoración de la *Utilidad* de la formación recibida, tal como se muestra 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 2004-2008
	2004	2008	
<i>Instalaciones</i>	7,84	7,82	-0,02
Limpieza	7,79	7,40	-0,39
Accesibilidad	8,01	8,38	+0,37
Conservación	7,98	7,81	-0,17
Seguridad	8,20	8,24	+0,04
Confort	7,23	7,29	+0,06
<i>Personal</i>	8,93	8,89	-0,04
Simpatía	8,78	8,90	+0,12
Profesionalidad	9,08	8,97	-0,11
Motivación	9,02	8,98	-0,04
Comunicación	8,83	8,69	-0,14
Valoración Global	8,55	8,44	-0,11
Utilidad Laboral	8,34	8,28	-0,06

Gráfico 2: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio, de la Valoración Global y de la Utilidad de la formación en 2008 y comparación con las de 2004



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 estándares y singulares 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.

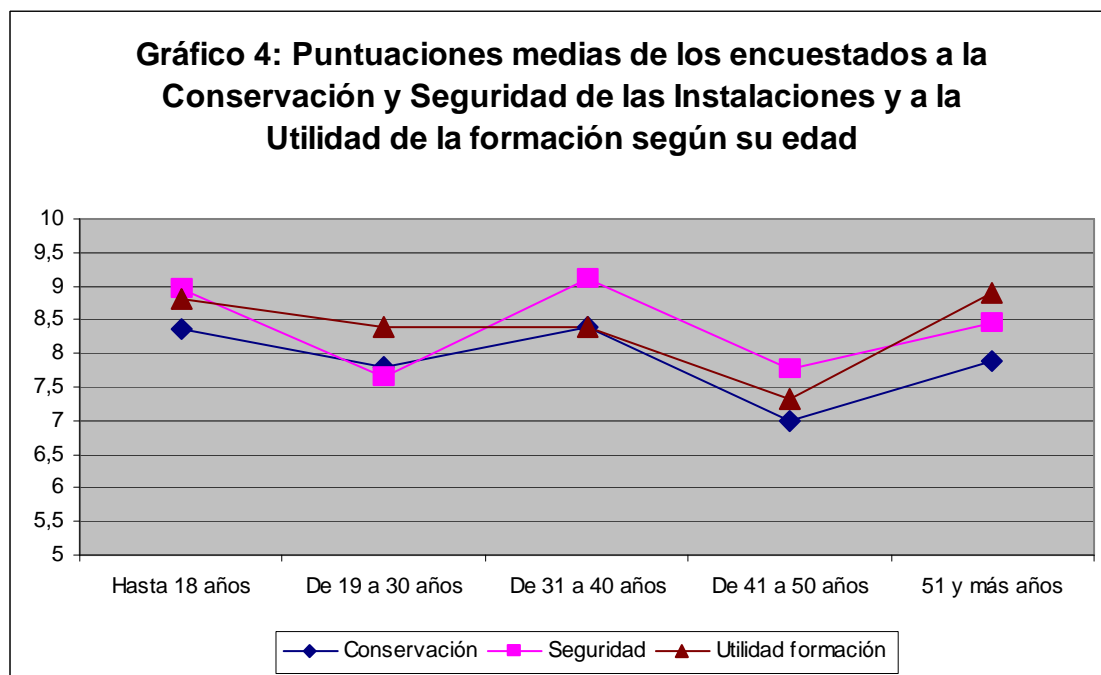
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo</i>	Utilidad laboral de la formación
<i>Edad</i>	Conservación de instalaciones Seguridad de instalaciones Utilidad laboral de la formación
<i>Nivel Educativo</i>	Seguridad de instalaciones
<i>Horario de Asistencia</i>	Limpieza de instalaciones Profesionalidad del profesorado Motivación del profesorado Comunicación del profesorado
<i>Tipo de Curso</i>	Limpieza de instalaciones

- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de la utilidad laboral de la formación recibida: los hombres califican esta cuestión con un punto más que las mujeres.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias	
	Hombres	Mujeres
Utilidad laboral	8,87	7,85

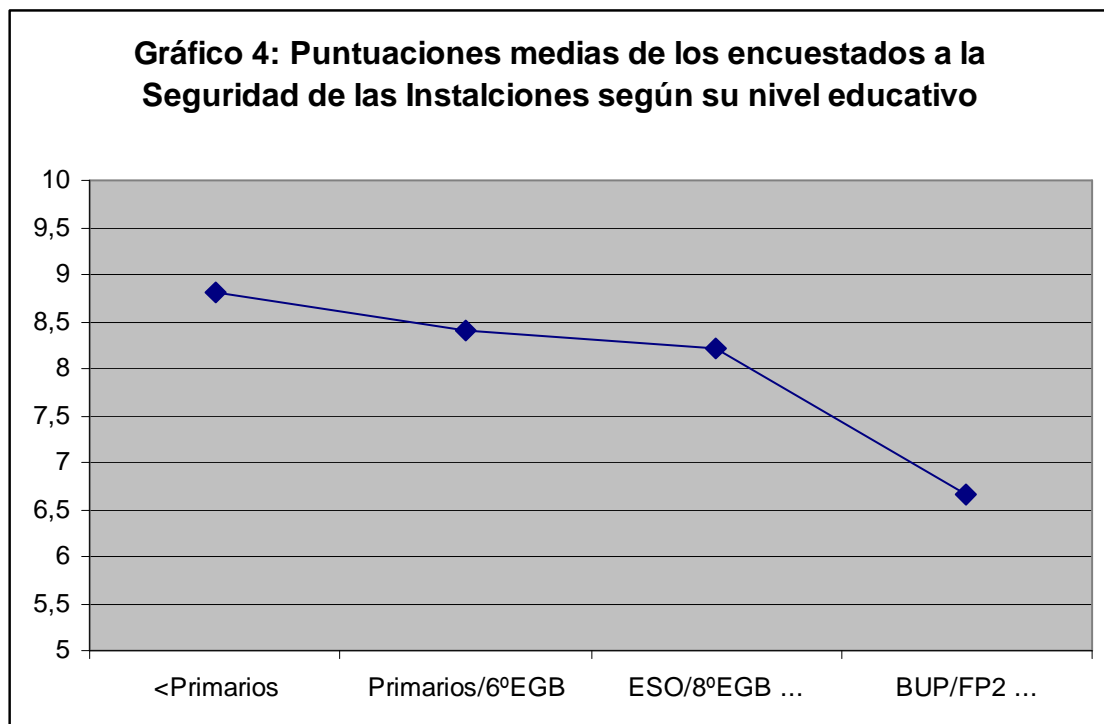
- La **edad** de los encuestados se relaciona con su valoración de los aspectos *Conservación y Seguridad* de las Instalaciones y con la *Utilidad de la formación* para encontrar empleo. No existe un patrón evaluativo definido de estos aspectos en virtud de la edad del alumnado, pero observamos la tendencia de que son puntuados mejor o peor por los mismos grupos de edad

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según grupo de edad				
	Hasta 18 años	De 19 a 30 años	De 31 a 40 años	De 41 a 50 años	51 y más años
Conservación	8,35	7,81	8,40	7,00	7,90
Seguridad	8,95	7,64	9,10	7,76	8,45
Utilidad formación	8,80	8,40	8,40	7,33	8,91



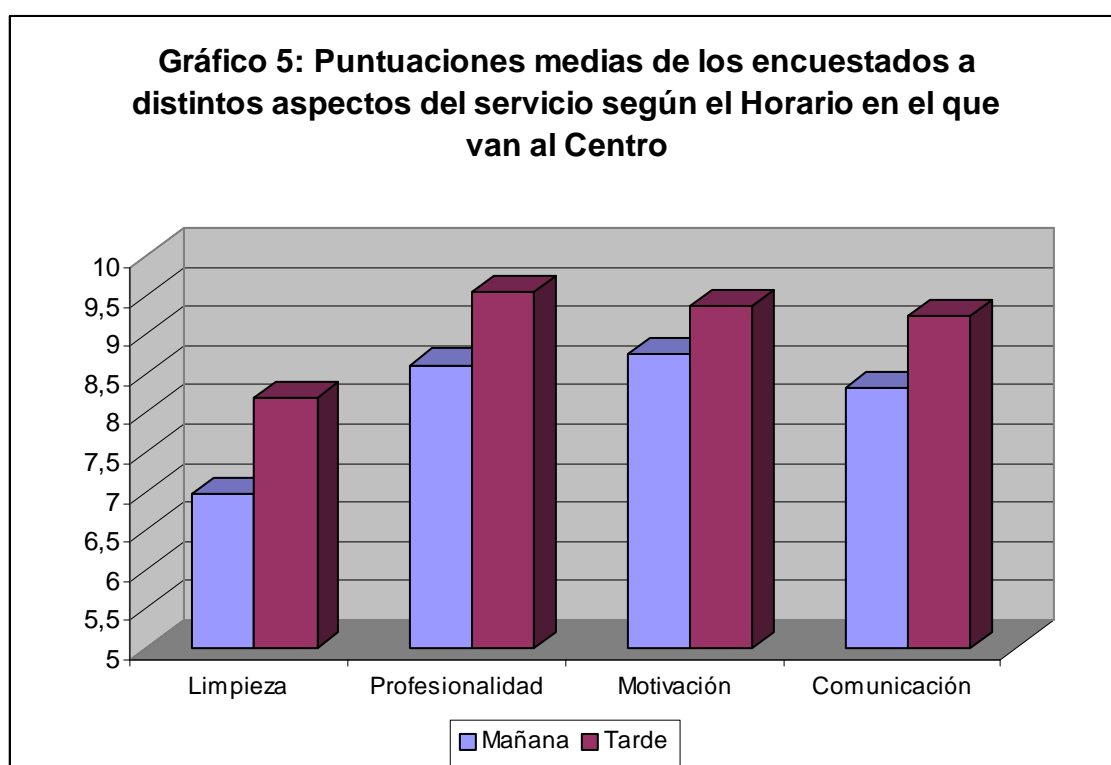
- El **nivel educativo** de los encuestados parece afectar a su valoración de la *Seguridad* de las instalaciones: observamos el patrón valorativo de que cuanto mayor es el nivel educativo de los encuestados peor es su valoración de este aspecto de las instalaciones (el nivel correspondiente a los universitarios no se ha tenido en cuenta por comprender sólo dos personas).

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según nivel educativo			
	<i>Menos que Primarios</i>	<i>Primarios/ 6ºEGB</i>	<i>ESO/EGB/ FP1/1º- 2ºBUP/ etc.</i>	<i>3ºBUP/FP 2/Bach./ etc.</i>
Seguridad	8,80	8,41	8,21	6,67



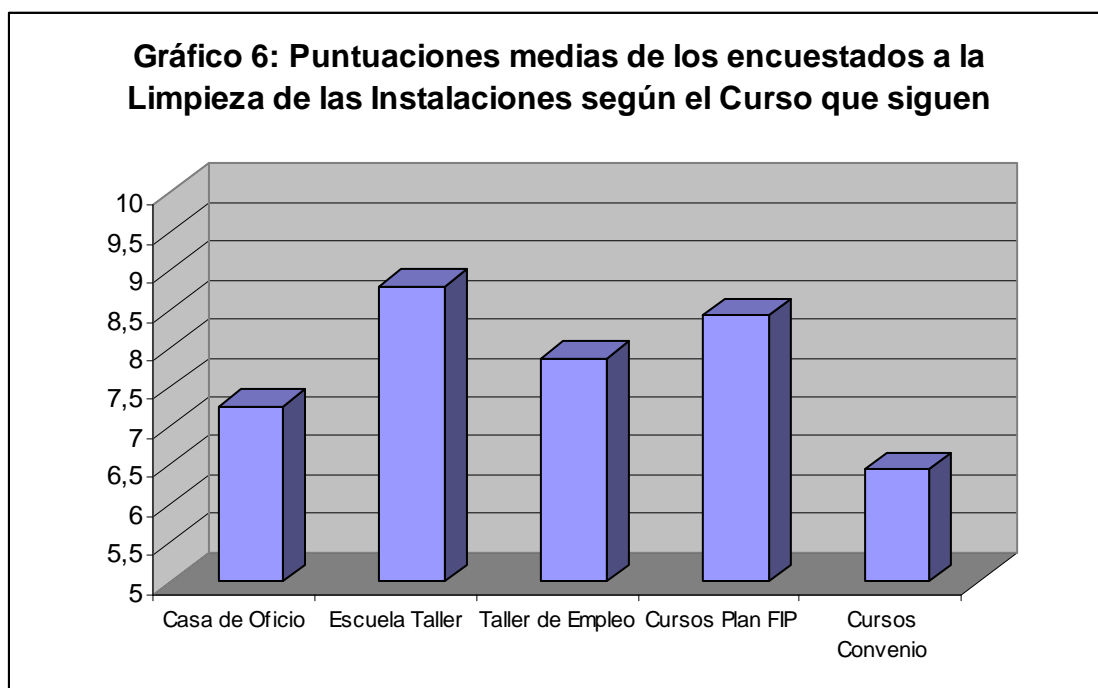
- El **horario** en el que el usuario acude al Centro discrimina su valoración de la *Limpieza* de las Instalaciones, la *Profesionalidad*, *Motivación* y *Comunicación con el alumno* del Profesorado: los alumnos que acuden al Centro en el turno de mañana califican peor todos estos aspectos del servicio que los que acuden en el turno de tarde.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según horario	
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>
Limpieza	6,96	8,18
Profesionalidad	8,61	9,54
Motivación	8,74	9,37
Comunicación	8,32	9,23



- Finalmente, el **tipo de curso** al que asiste el usuario parece afectar a su valoración de la *Limpieza* de las Instalaciones. Los alumnos que mejor valoran este aspecto son los que siguen los Cursos del Plan FIP y los que se forman en la Escuela Taller; los que peor lo valoran los que siguen los Cursos Convenio.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según tipo de curso				
	<i>Casa de Oficio</i>	<i>Escuela Taller</i>	<i>Taller de Empleo</i>	<i>Cursos Plan FIP</i>	<i>Cursos Convenio</i>
Limpieza	7,26	8,80	7,87	8,43	6,44



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 33 encuestados (el 35%) ha hecho uso de ese espacio, generando 45 observaciones y sugerencias. Si las agrupamos por similitud temática, el resultado es el que se muestra en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Mejorar la climatización	12	26,7
Mejorar las instalaciones en general	12	26,7
Sueldo/Más dinero por curso	7	15,6
Máquina de bebidas, café , comida	3	6,7
Más cursos	3	6,7
Más prácticas	3	6,7
Otras	5	11,1
Total	45	100

Como podemos observar, la mayor parte de las observaciones y sugerencias tiene que ver con la mejora de la climatización del Centro y con la mejora de las instalaciones en general (27% en ambos casos), y con la demanda de recibir un sueldo o de que el recibido sea mayor (16%). El resto de observaciones y sugerencias arrojan una frecuencia notablemente inferior.

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 2008 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del servicio** (*Valoración Global*) es **notablemente alta**, pues alcanza **8,44 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica, $\sigma = 1,21$). Con relación a la encuesta de 2004, la Valoración Global del Servicio ha experimentado un leve descenso de 0,11 puntos.
- El **conjunto de aspectos estándares** del servicio relativo al **Personal** es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 8,89 puntos (y una desviación típica $\sigma = 1,49$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos **Instalaciones**, con una puntuación media de 7,82 puntos ($\sigma = 1,79$).
- Los aspectos **Profesionalidad** y **Motivación** del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (8,97 y 8,98 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos **Limpieza** y **Confort** de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (7,40 puntos y 7,29 puntos de media, respectivamente). Estos dos últimos aspectos también fueron los peor valorados 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 8,28 puntos (con un muy leve descenso de 0,06 puntos con relación a

la obtenida en la anterior encuesta de calidad percibida), con una apreciable homogeneidad de las puntuaciones ($\sigma = 1,52$).

- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que casi todas las clasificatorias (Sexo, Edad, Nivel de Estudios, Horario y Curso o enseñanza recibida) discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los usuarios de varios aspectos del Servicio y en alguna ocasión la *Utilidad* de la formación recibida para encontrar empleo. Los **patrones valorativos** más claros que hemos hallado son que: los hombres valoran mejor que las mujeres la utilidad de la formación; cuanto mayor es el nivel educativo de los encuestados peor es su valoración de la seguridad de las instalaciones; el alumnado que acude al Centro en horario de tarde valora mejor que el que acude en horario de mañana la limpieza de las instalaciones y la profesionalidad, motivación y comunicación con el alumno del profesorado.

- Un total de 33 encuestados (el 35%) ha efectuado **sugerencias para la mejora del servicio**. De las 45 sugerencias que han anotado, la mayoría se refieren a la **mejora de la climatización** del Centro y a la **mejora de las instalaciones** en general (27% en ambos casos), y con la demanda de recibir un sueldo o de que el recibido sea mayor (16%).

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 > 8,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 7,50 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"> • Limpieza de Instalaciones • Confort de Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados según su Sexo

Sexo	N	%
Hombre	39	41,5
Mujer	54	57,4
NC	1	1,1
Total	94	100

Distribución de los encuestados según su Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 18 años	20	21,3
De 19 a 30 años	26	27,7
De 31 a 40 años	10	10,6
De 41 a 50 años	25	26,6
51 y más años	11	11,7
NC	2	2,1
Total	94	100

Distribución de los encuestados según su Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	5	5,3
Primarios/Hasta 6 EGB	38	40,4
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	38	40,4
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	9	9,6
Universitarios	2	2,1

Total	94	100
-------	----	-----

Distribución de los encuestados por Horario en que acuden al Centro

Horario	N	%
De mañana	57	60,6
De tarde	35	37,2
NS/NC	2	2,1
Total	94	100

Distribución de los encuestados según el Tipo de Curso al que asisten

Tipo de curso	N	%
Casa de Oficio	19	20,2
Escuela Taller	10	10,6
Taller de Empleo	15	16,0
Cursos Plan FIP	15	16,0
Cursos Convenio	35	37,2
Total	100	100

FICHA TÉCNICA

La encuesta de calidad del Servicio del Centro de Formación e Inserción Laboral de Alcobendas se ha llevado a cabo sobre los 94 alumnos que en el momento de realizarse la misma estaban recibiendo formación en el Centro.

El trabajo de campo ha sido realizado entre el 07.04.08 y el 16.04.08 mediante cuestionarios autoadministrados en el propio Centro de Formación e Inserción Laboral.