

Observatorio de la ciudad

SDE N° 199

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA A
LOS USUARIOS DE “Consultas
Individuales” DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL en
2011. Enero 2012**



**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, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN CON LA ESPERADA	4
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	6
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	7
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	9
FICHA TÉCNICA	10

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL

Aspectos del Servicio	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	8,57	10	1,49
<i>Profesionalidad y competencia psicólogos</i>	9,09	10	1,15
<i>Trato recibido</i>	9,35	10	1,06
Utilidad de la atención recibida	8,86	10	1,18
Valoración Global del servicio	8,94	9	1,11

El aspecto del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Trato recibido* por parte del personal del Centro Psicopedagógico, que alcanza una puntuación media de 9,35 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una discreta desviación típica $S = 1,06$, que nos indica notable coincidencia en las valoraciones de los usuarios.

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado, aunque los usuarios lo puntúan también bastante alto, es el relativo al *Tiempo de espera desde que se pidió cita en el Centro Psicopedagógico hasta ser atendido*, con una puntuación media de 8,57 puntos, moda de 10 puntos y $S = 1,49$ (menor homogeneidad valorativa, por tanto, que en los otros aspectos).

Por su parte, la *Utilidad* de la atención recibida para solucionar sus problemas ha recibido una puntuación media de los usuarios de 8,86 puntos (en la misma escala 1-10 en la que 1 es la mínima utilidad y 10 la máxima), con moda de 10 puntos y $S = 1,18$.

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 8,94 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S =$

1,11, que nos indica una considerable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio que se les ha dado.

Si comparamos los resultados de esta encuesta con los de la anterior (Encuesta de Calidad Percibida a *Usuarios de Consultas Individuales* de 2010), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2010 Y EN LA DE 2011

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2011
	2010	2011	
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	8,50	8,57	+0,07
<i>Profesionalidad y competencia psicólogos</i>	9,16	9,09	-0,07
<i>Trato recibido</i>	9,50	9,35	-0,15
<i>Utilidad de la atención recibida</i>	8,86	8,86	0
Valoración Global del servicio	9,12	8,94	-0,18



Como vemos, los aspectos *Profesionalidad y competencia* y *Trato recibido* presentan ligeras disminuciones de la puntuación dada por los usuarios (-0,07 puntos y -0,15 puntos, **respectivamente**), **mientras que el aspecto *Tiempo de espera hasta ser atendido* aumenta levemente su puntuación (+0,07 puntos)**. La *Utilidad* de la atención recibida para solucionar sus problemas es valorada por los usuarios exactamente con la

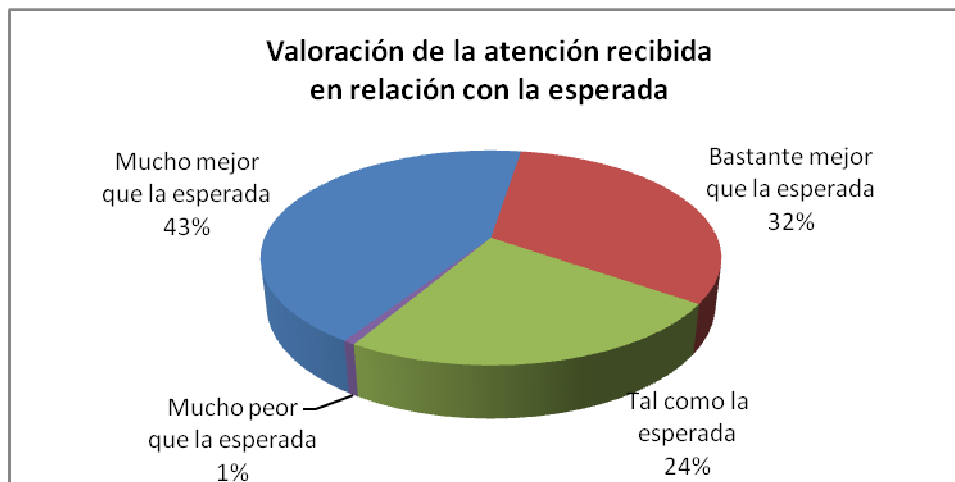
misma puntuación que en la anterior encuesta. Por su lado, la *Valoración Global* del servicio muestra también una ligera disminución de puntuación en relación con la anterior encuesta (-0,18 puntos).

2. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN ESPERADA

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los usuarios que juzguen la atención que han recibido en el Servicio en relación con la que esperaban. La respuesta a esta cuestión arroja los siguientes resultados:

Valoración de la atención recibida en relación con la esperada	N	%
Mucho mejor que la esperada	62	43,4
Bastante mejor que la esperada	46	32,2
Tal como la esperada	34	23,8
Bastante peor que la esperada	-	-
Mucho peor que la esperada	1	0,7
Total	143	100,0

Como vemos, una muy amplia mayoría de los usuarios (el 75,6%) afirma que la atención recibida es mejor que la esperada (en diverso grado: el 43,4% señala que ha sido “mucho mejor” y el 32,2% que ha sido “bastante mejor”). Una cuarta de los encuestados, aproximadamente, ha respondido que la atención recibida es tal como la que esperaba recibir, mientras que solamente un usuario ha manifestado que la atención recibida ha sido peor que la esperada.



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

Se han cruzado las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad y nivel educativo) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que ninguna de las variables de clasificación discrimina, en términos de significación estadística (nivel de significación $\alpha = 0,05$), la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados, ni su utilidad y su valoración global del mismo. Tampoco resultan discriminantes de la valoración de la atención recibida en relación con la esperada. Por consiguiente, obviamos considerar esos cruces de variables en este Informe.

4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida a los usuarios de *Consultas Individuales* del Centro Psicopedagógico Municipal hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Solamente 7 encuestados (el 4,86%) ha hecho uso de ese espacio. En la tabla siguiente hemos reflejado todas sus anotaciones en este apartado del cuestionario:

Observaciones y sugerencias	N
<i>Más psicólogos para atender</i>	2
<i>Horario de atención más amplio</i>	1
<i>Más centros de atención psicopedagógica</i>	1
<i>Más profesionales o más atenciones</i>	1
<i>Más tiempo de atención en los colegios</i>	1
<i>Reducir el tiempo de espera en el seguimiento</i>	1

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida los *Usuarios de Consultas Individuales* de 2011 del Centro Psicopedagógico Municipal permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta, pues alcanza 8,94 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (discreta desviación típica: 1,11 puntos).
- Los aspectos *Trato recibido* y *Profesionalidad y Competencia* del *Personal* son los que reciben las valoraciones **más altas** (9,35 y 9,09 puntos de media, respectivamente), mientras que el aspecto *Tiempo de espera hasta ser atendido* es el que la recibe **más baja** (8,57 puntos).
- La **Utilidad** del servicio para resolver problemas ha recibido también una valoración notablemente alta, de **8,86 puntos** de media (igual puntuación que en la encuesta anterior).
- Una **gran mayoría de los encuestados** (el 75,6%) opina que la **atención** que ha recibido es **mejor que la que esperaba recibir** (un 43,4% afirma que es “mucho mejor que la esperada”, valoración que en la anterior encuesta la sostenía un 34,6% de los usuarios).
- Al cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que ninguna de ellas discrimina, en términos de significación estadística ($\alpha = 0,05$), la valoración de los distintos

aspectos del servicio, ni de su utilidad ni la valoración general del mismo, y tampoco la valoración del servicio en relación con la esperada.

- Sólo **7 encuestados (un escaso 5%)** ha efectuado sugerencias para la mejora del **servicio**. En el apartado correspondiente se han reflejado todas ellas.

- Se puede **concluir** que la principal **fortaleza** y la principal **debilidad del Servicio** son las siguientes:

Principal FORTALEZA (Puntuación media $\geq 9,25$ puntos)	Principal DEBILIDAD (Puntuación media $\leq 8,75$ puntos)
<ul style="list-style-type: none">• Trato recibido del Personal	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de espera hasta ser atendido

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	29	20,1
Mujer	101	70,1
NC	14	9,8
Total	144	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 30 años	12	8,3
De 30 a 39 años	46	31,9
De 40 a 49 años	47	32,6
50 y más años	15	10,4
NC	24	16,8
Total	144	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	2	1,4
Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB	25	17,4
ESO/FP 1/Hasta 1º-2º BUP/FP grado medio	39	27,1
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato	34	23,6
Universitarios	27	18,8
<i>NS/NC</i>	17	11,8
Total	144	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los *Usuarios de Consultas Individuales* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2011 se ha recogido un total de 144 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados en el Servicio y devueltos por correo, entre abril y noviembre de 2011.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 144 individuos sobre una población de 509 (total de usuarios atendidos) arroja un error muestral de $\pm 7,06\%$, considerado algo excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.