

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 195**

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA A  
LOS USUARIOS DE “Consultas  
individuales” DEL CENTRO  
PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL.  
Febrero 2011**



**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 .....	3
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS .....	4
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....	5
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....	6
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....	8
FICHA TÉCNICA .....	9

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

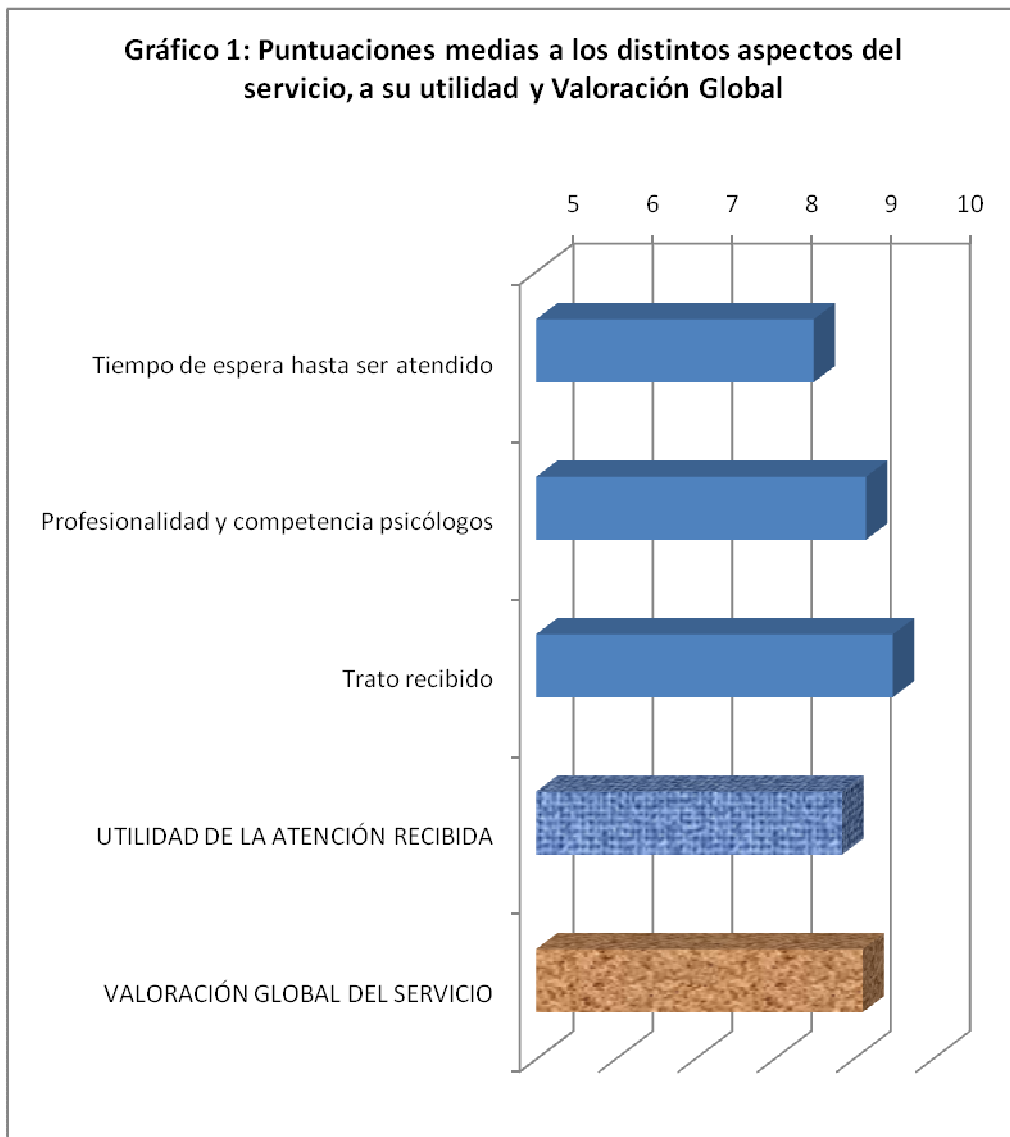
Aspectos del Servicio	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Tiempo de espera hasta ser atendido</i>	<b>8,50</b>	9	1,21
<i>Profesionalidad y competencia psicólogos</i>	<b>9,16</b>	10	0,97
<i>Trato recibido</i>	<b>9,50</b>	10	0,68
<b>Utilidad de la atención recibida</b>	<b>8,86</b>	8	0,95
<b>Valoración Global del servicio</b>	<b>9,12</b>	9	0,76

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 9,50 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica  $S = 0,68$ , que nos indica gran coincidencia en las valoraciones de los usuarios.

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado, aunque los usuarios lo puntúan también muy 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 8,50 puntos, moda de 9 puntos y  $S = 1,21$  (mayor homogeneidad valorativa, pues, que 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 una moda de 8 y una  $S = 0,95$ .

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 9,12 puntos, con una moda de 9 puntos y una muy discreta desviación típica,  $S = 0,76$ , que nos indica una acentuada coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio que se le ha dado.

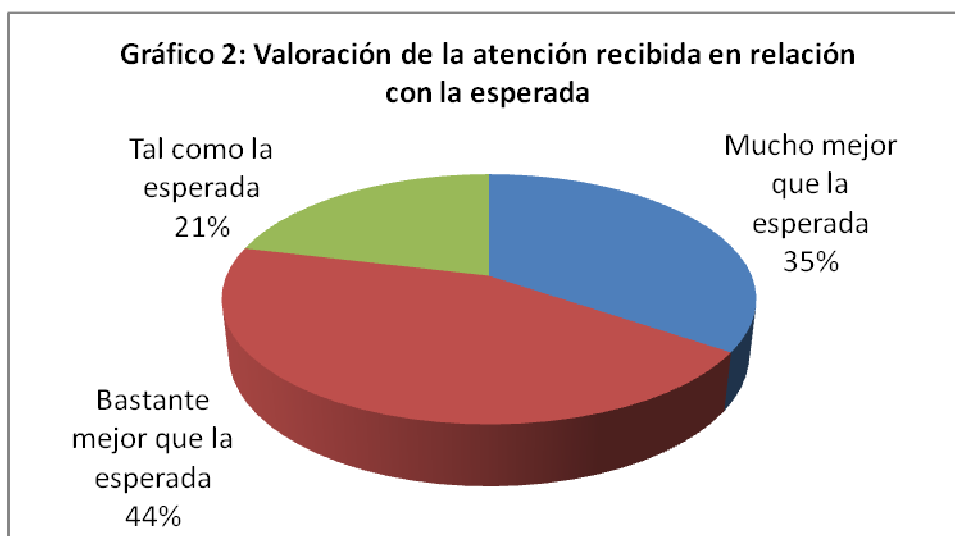


## 2. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN ESPERADA

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 respuestas a esta cuestión arroja los siguientes resultados:

Valoración de la atención recibida en relación con la esperada	N	%
Mucho mejor que la esperada	18	34,6
Bastante mejor que la esperada	23	44,2
Tal como la esperada	11	21,2
Bastante peor que la esperada	-	-
Mucho peor que la esperada	-	-
Total	52	100,0

Como vemos, una muy amplia mayoría de los usuarios (el 78,8%) afirma que la atención recibida es mejor que la esperada (en diverso grado: el 34,6% señala que ha sido “mucho mejor” y el 44,2% que ha sido “bastante mejor”). Un quinto de los encuestados, aproximadamente, ha respondido que la atención recibida es tal como la que esperaba recibir, mientras que ninguno 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**

Hemos cruzado, con intención exploratoria, 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. Un total de 11 encuestados (el 21,2%) ha hecho uso de ese espacio. En la tabla siguiente hemos reflejado todas sus anotaciones en este apartado del cuestionario:

<b>Observaciones y sugerencias</b>	<b>N</b>
<i>Contacto más continuado</i>	1
<i>Bastante bien, pero bastante corto</i>	1
<i>Entrevista más práctica y una tercera para valorar resultados</i>	1
<i>Escuela de padres: grupos más homogéneos por edades de los niños</i>	1
<i>Escuela de padres: más duración y más temas</i>	1
<i>Falla entrevista con mi hija porque tenía problemas de comportamiento</i>	1
<i>Información: sobre este centro, cómo se puede recurrir a él en los colegios</i>	1
<i>Más charlas orientadas a temas específicos: relación con amigos, nuevas tecnologías, ...</i>	1
<i>Más psicopedagogos para atención sin tanta espera</i>	1
<i>Mayor disponibilidad horaria, ampliar horarios por las tardes</i>	1
<i>Seguimiento individual del psicólogo, además de las reuniones</i>	1

## 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida los usuarios de *Consultas Individuales* de 2010 del Centro Psicopedagógico Municipal permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos seguidamente:

- La valoración general del servicio (*Valoración Global*) es muy alta, pues alcanza 9,12 puntos de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados una acentuada homogeneidad (desviación típica,  $S$ , de 0,76 puntos).
- Los aspectos *Trato recibido* y *Profesionalidad y Competencia del Personal* son los que reciben las valoraciones más altas (9,50 y 9,16 puntos de media, respectivamente), mientras que el aspecto *Tiempo de espera hasta ser atendido* es el que la recibe más baja (8,50).
- La Utilidad del servicio para resolver problemas ha recibido también una valoración notablemente alta, de 8,86 puntos de media ( $S = 0,95$ ).
- Una gran mayoría de los encuestados (el 78,8%) opina que la atención que ha recibido es mejor que la que esperaba recibir (un 34,6% afirma que es “mucho mejor que la esperada”).
- 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.

- Un total de **11 encuestados (el 21,2%)** 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 <i>FORTALEZA</i> (Puntuación media $\geq$ 9,50 puntos)	Principal <i>DEBILIDAD</i> (Puntuación media $\leq$ 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Trato recibido del Personal</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tiempo de espera hasta ser atendido</b></li></ul>

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	12	23,1
Mujer	39	75,0
NC	1	1,9
Total	52	100,0

### Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	1	1,9
De 18 a 29 años	4	7,7
De 30 a 39 años	24	46,2
De 40 a 49 años	15	28,8
50 y más años	3	5,8
NC	5	9,6
Total	52	100,0

### Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
<b>Menos que Primarios</b>	<b>1</b>	<b>1,9</b>
<b>Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB</b>	<b>10</b>	<b>19,2</b>
<b>ESO/FP 1/Hasta 1º-2º BUP/FP grado medio</b>	<b>12</b>	<b>23,1</b>
<b>3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato</b>	<b>14</b>	<b>26,9</b>
<b>Universitarios</b>	<b>14</b>	<b>26,9</b>
<i>NS/NC</i>	<b>1</b>	<b>1,9</b>
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los usuarios de *Consultas Individuales* del Centro Psicopedagógico Municipal se ha recogido un total de 52 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 2010.

En condiciones estadísticas convencionales ( $\sigma = 2$ ;  $p = q = 0,50$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 52 individuos sobre una población de 186 (total de usuarios atendidos) arroja un error muestral de  $\pm 11,77\%$ , considerado excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.