

Observatorio de la ciudad

SDE N° 200

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DE LOS
ALUMNOS DEL PROGRAMA *TUTORÍAS DE
TARDE* DEL CENTRO PSICOPEDAGÓGICO
MUNICIPAL.
Julio 2013**



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



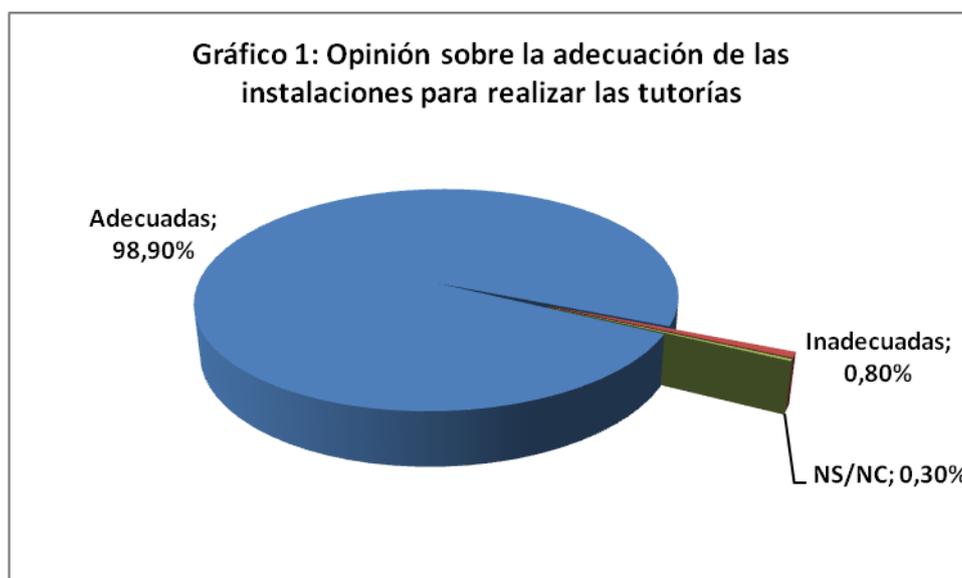
ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SUS ASPECTOS, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. OPINIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO: NÚMERO IDÓNEO DE EDUCADORES Y HORARIOS Y DURACIÓN DE CADA SESIÓN DE LAS TUTORÍAS	4
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	5
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	11
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	13
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	15
FICHA TÉCNICA	16

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SUS DISTINTOS ASPECTOS, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL DEL MISMO

1.1. Valoración de las instalaciones donde se presta el servicio

La práctica totalidad de los alumnos de ESO que asisten a las tutorías de refuerzo educativo que organiza el Centro Psicopedagógico Municipal opina que las instalaciones donde se realizan son apropiadas para esta actividad: un 98,9% las considera adecuadas, mientras que apenas un 1% las considera inadecuadas. Los alumnos que consideran que las instalaciones para realizar las tutorías son inadecuadas pertenecen todos al IES *Ágora*.



1.2. Valoración de los distintos aspectos de las tutorías, de su utilidad y Valoración Global del servicio.

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,62	10	1,71
Limpieza	8,80	10	1,54
Accesibilidad	8,64	10	1,81
Conservación	8,63	10	1,45
Seguridad	8,64	10	1,92
Confort	8,41	10	1,83
Personal	9,13	10	1,31
Simpatía, amabilidad	9,20	10	1,27
Profesionalidad, competencia	9,34	10	1,10
Motivación	8,91	10	1,49
Comunicación con el alumno	9,21	10	1,28
Dedicación al alumno	8,98	10	1,41
Utilidad	8,49	10	1,45
Valoración Global	8,82	9	0,96

El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,13 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una moderada desviación típica $S = 1,31$, que nos indica una apreciable coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad y competencia* (9,34 puntos), mientras que el valorado más bajo, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Motivación* (8,91 puntos).

Las *Instalaciones* constituyen el conjunto de aspectos peor valorado, que ofrece una puntuación media de 8,62 puntos, aunque su moda es de 10 puntos y la dispersión de las puntuaciones resulta considerablemente elevada ($S = 1,83$).

Por su parte, la *Utilidad* de las tutorías para los estudios alcanza una puntuación de 8,49 puntos en una escala 1-10 (donde 1 es la mínima utilidad y 10 la máxima), con moda de 10 puntos y una más bien discreta dispersión de las puntuaciones $S = 1,45$.

Esta puntuación de *Utilidad* es 0,08 puntos superior a la alcanzada en la encuesta de 2010 (8,41 puntos).

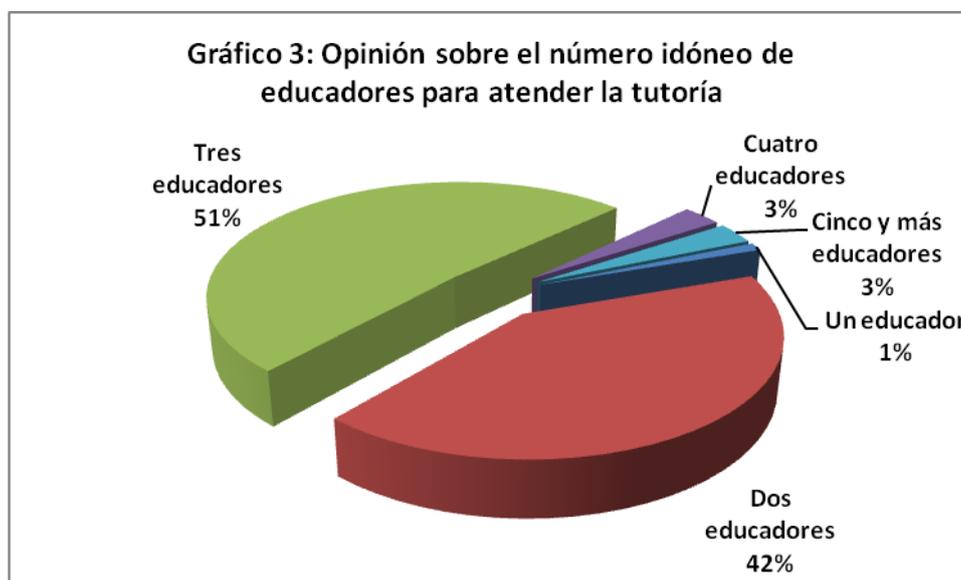
Finalmente, la *Valoración Global* del servicio alcanza una puntuación media de 8,82 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S = 0,96$, que nos indica una considerable coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente las *Tutorías de Tarde*. Esta puntuación de *Valoración Global* de las tutorías es 0,30 puntos superior a la obtenida en la encuesta de 2010 (8,52 puntos).



2. OPINIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: NÚMERO DE EDUCADORES MÁS ADECUADO Y HORARIOS Y DURACIÓN DE CADA SESIÓN DE LAS TUTORÍAS

El número de educadores que los alumnos juzgan idóneo para conducir las *Tutorías de Tarde* es mayoritariamente de *tres* educadores (51,3%), seguido de dos educadores (41,7%). Apenas un 1% de los encuestados opina que basta con un educador para atender las tutorías.

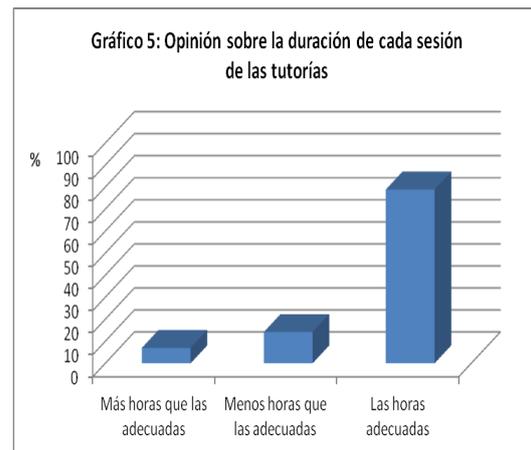
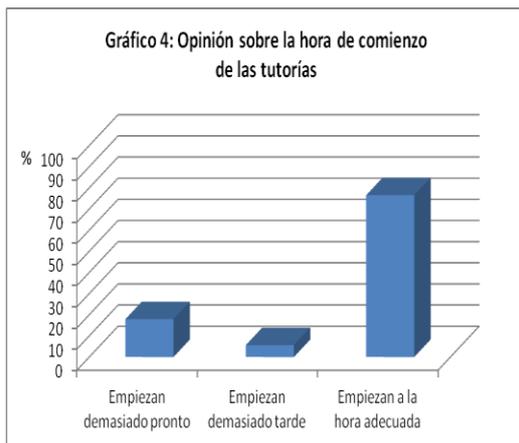
Nº adecuado de educadores	N	%
Un educador	4	1,1
Dos educadores	156	41,7
Tres educadores	192	51,3
Cuatro educadores	11	2,9
Cinco y más educadores	11	2,9
Total	374	100,0



En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los alumnos que asisten al programa de *Tutorías de Tarde* que valoren dos aspectos de su organización: el horario de comienzo de la actividad y las horas que ésta dura. Los resultados de estas cuestiones son los que se reflejan en las tablas siguientes.

Opinión sobre el horario	N	%
Empiezan demasiado pronto	67	17,9
Empiezan demasiado tarde	21	5,6
Empiezan a la hora adecuada	286	76,5
Total	374	100,0
Opinión sobre la duración	N	%
Más horas que las adecuadas	26	7,0
Menos horas que las adecuadas	53	14,2
Las horas adecuadas	295	78,9
Total	374	100,0

Como vemos, una gran mayoría de los encuestados (76,5%) opina que el horario de las tutorías es el adecuado y también constituyen una amplia mayoría (78,9%) quienes opinan que las horas que dura la tutoría son las adecuadas. Hay sin embargo una apreciables minorías que señala que las tutorías empiezan demasiado pronto (17,9%) y que duran menos horas de lo que sería deseable (14,2).



Y la comparación de las respuestas a esta cuestión en las encuestas de 2010 y 2013 ofrece los siguientes resultados:

Opinión sobre el horario de las tutorías	2010 (%)	2013 (%)	Diferencia 2010-2013
Empieza demasiado pronto	1,2	-	-1,2
Empieza demasiado tarde	8,1	5,8	-2,3
Empieza a la hora adecuada	87,2	88,4	+1,2
NS/NC	3,5	5,8	+2,3

Opinión sobre la duración de las sesiones de las tutorías	2010 (%)	2013 (%)	Diferencia 2010-2013
Más horas de las adecuadas	10,5	11,6	+1,1
Menos horas de las adecuadas	15,1	12,8	-2,3
Las horas adecuadas	73,3	72,1	-1,2
NS/NC	1,2	3,5	+2,3

Tal como puede observarse en las tablas precedentes, el porcentaje de usuarios que opina que las tutorías se organizan de manera adecuada en lo que se refiere a la hora de comienzo aumenta levemente (+1,2 puntos), mientras que disminuye, también ligeramente, el porcentaje de quienes opinan que cada sesión de la tutoría dura las horas adecuadas (-1,2 puntos).

3. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

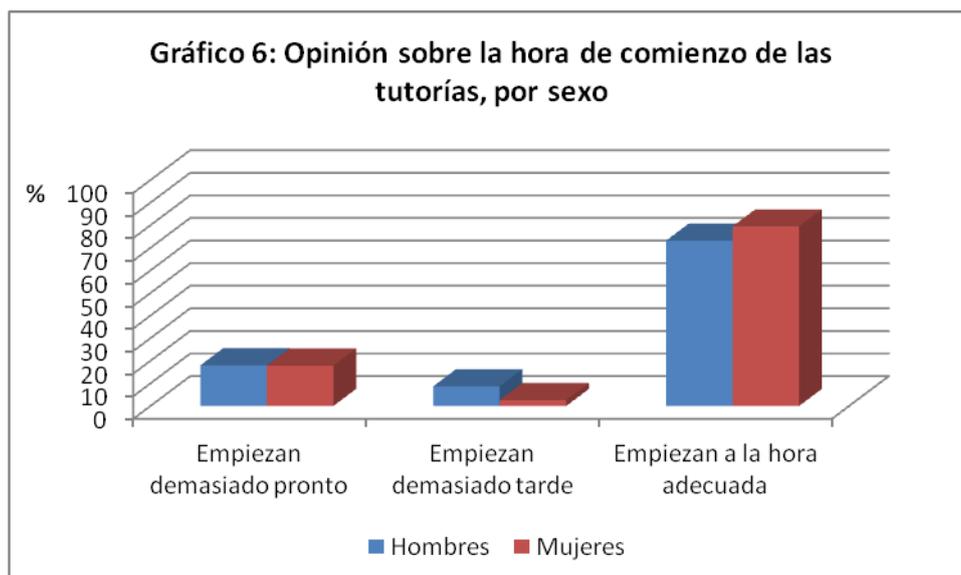
Hemos cruzado las variables de clasificación de los alumnos que asisten a las tutorías (sexo, edad, instituto al que pertenecen y lugar de residencia) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que sólo algunas relaciones entre variables resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$), por lo que presentamos a continuación únicamente estos resultados, obviando los restantes.

Relaciones estadísticamente significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo del alumno</i>	Limpieza de las instalaciones Utilidad de la tutoría Horario de la tutoría
<i>Edad del alumno</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones Conservación de las instalaciones Confort de las instalaciones Comunicación con el alumno Horario de la tutoría Duración de cada sesión
<i>IES de la Tutoría</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones Conservación de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Confort de las instalaciones Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Comunicación con alumno Dedicación al alumno Número idóneo de educadores Utilidad de la tutoría Valoración Global de la tutoría Horario de la tutoría Duración de cada sesión

- El **Sexo** de los alumnos parece influir en la valoración que dan a la *Limpieza* de las instalaciones y a la *Utilidad* de las tutorías para sus estudios, observándose que las mujeres valoran mejor que los hombres el primer aspecto, pero que conceden una menor utilidad al servicio que los hombres. Por otra parte, son las mujeres las que parecen más satisfechas con el *Horario* de las tutorías, pues casi el 80% afirma que empiezan a la hora adecuada, mientras que sólo el 73,2% de los hombres tiene esa opinión.

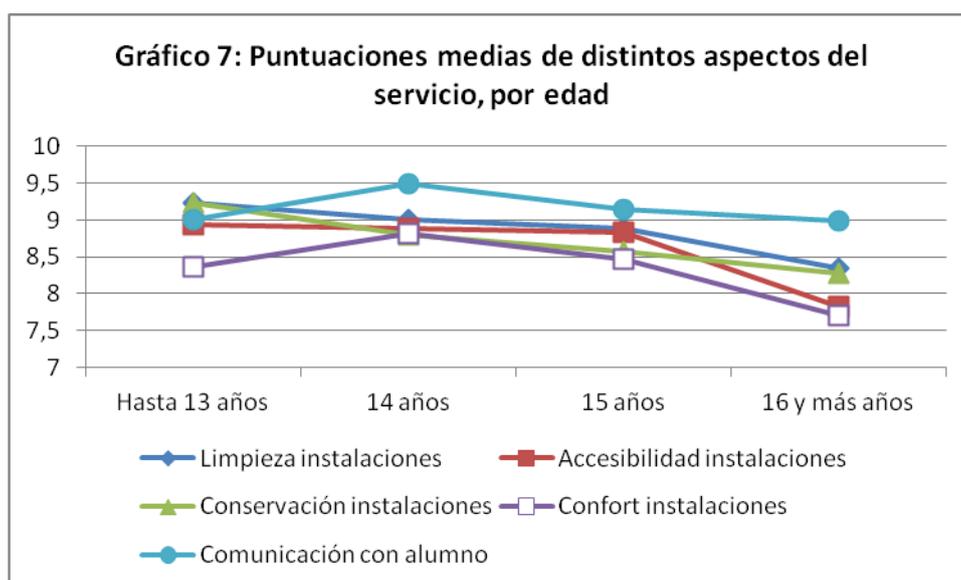
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según el sexo del alumno	
	Hombres	Mujeres
Limpieza instalaciones	8,61	8,99
Utilidad de las tutorías	8,67	8,31

Valoración del horario de las tutorías	Sexo del alumno	
	Hombres	Mujeres
Empiezan demasiado pronto	18,0	17,9
Empiezan demasiado tarde	8,7	2,6
Empiezan a la hora adecuada	73,2	79,5
Total	100,0	100,0



- La **Edad** de los alumnos encuestados también parece influir en su valoración de la mayor parte de los aspectos de las instalaciones y de la *Comunicación con el alumno* por parte de los educadores. Como vemos en la primera de las tablas siguientes, puede observarse el patrón valorativo general de que a medida que aumenta la edad de los alumnos descienden las puntuaciones de estos aspectos. Por otro lado, también podemos observar que los alumnos de menos edad manifiestan una menor conformidad con la hora de comienzo de las tutorías que el resto, llegando al 30,3% los que afirman que empiezan demasiado pronto, mientras que son los alumnos de 14 y 15 años los que menor conformidad muestran con la duración de cada sesión de las tutorías (sólo el 70,3% de los que tienen 15 años están conformes con este aspecto).

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según la edad del alumno			
	Hasta 13 años	14 años	15 años	16 y más años
Limpieza instalaciones	9,24	9,00	8,88	8,34
Accesibilidad instalaciones	8,94	8,89	8,83	7,82
Conservación instalaciones	9,24	8,79	8,57	8,27
Confort instalaciones	8,36	8,82	8,46	7,70
Comunicación con alumno	9,00	9,49	9,14	8,99



Valoración del horario de las tutorías (%)	Edad del alumno			
	13 años	14 años	15 años	16 años
Empiezan demasiado pronto	30,3	14,0	21,4	8,2
Empiezan demasiado tarde	-	7,0	6,9	-
Empiezan a la hora adecuada	69,7	78,9	71,7	91,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Valoración de la duración de cada sesión de tutorías (%)	Edad del alumno			
	13 años	14 años	15 años	16 años
Dura más de lo deseado	9,1	3,5	11,7	2,7
Dura menos de lo deseado	3,0	18,4	17,9	6,8
Dura lo deseado	87,9	78,1	70,3	90,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

- El **Instituto al que asisten los alumnos** es la variable que parece tener mayor poder de discriminación de sus valoraciones sobre muchos aspectos del servicio. Los alumnos encuestados que asisten al IES *Aldebarán* son los que arrojan las puntuaciones medias más altas para la mayor parte de los aspectos considerados (para todos salvo la *Seguridad* de las instalaciones, la *Utilidad* de las tutorías y la *Valoración Global* del servicio, para los cuales son los alumnos del IES *Ágora* los que ofrecen las más altas puntuaciones), mientras que son los alumnos que asisten al IES *Francisco Giner de los Ríos* los que presentan las puntuaciones más bajas para la mayoría de esos aspectos (de nuevo para todos salvo para la *Accesibilidad*, la *Seguridad* y el *Confort* de las instalaciones, para los cuales son los alumnos del IES *Virgen de la Paz* quienes las arrojan más bajas).

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según el IES al que se asiste				
	IES <i>Ágora</i>	IES <i>Aldebarán</i>	IES <i>Giner Ríos</i>	IES <i>S. Ochoa</i>	IES <i>Virgen Paz</i>
Limpieza	8,75	9,51	8,00	9,04	8,15
Accesibilidad	8,72	9,45	8,21	8,58	7,71
Conservación	8,59	9,46	7,85	8,57	8,33
Seguridad	9,14	8,63	8,71	8,60	7,79
Confort	9,00	9,10	8,03	8,13	7,15
Simpatía	9,26	9,96	7,67	9,47	9,17
Profesionalidad	9,56	9,89	8,39	9,35	9,17
Motivación	9,27	9,33	7,52	9,07	9,02
Comunicación alumno	9,39	9,89	7,92	9,36	9,00
Dedicación alumno	9,22	9,46	7,90	9,12	8,26
Utilidad	8,87	8,42	7,85	8,77	8,13
Valoración Global	9,21	9,06	7,93	8,91	8,61

Por otro lado, también son los alumnos encuestados del IES *Aldebarán* los que muestran mayor conformidad con la hora de comienzo de las tutorías (89,2% opina que empiezan a la hora adecuada) y con la duración de cada sesión (85,6% opina que dura lo adecuado), mientras que son los alumnos de los IES *Ágora* y *Francisco Giner de los Ríos* quienes se muestran más disconformes con la hora de comienzo y la duración de cada sesión de las tutorías (el 26,2% de los alumnos del IES *Giner de los Ríos* afirma que empiezan demasiado pronto y el 9,4% de los

alumnos del IES *Ágora* que empiezan demasiado tarde; el 19,7% de los alumnos del IES *Giner de los Ríos* opina que la sesión dura más de lo deseado y el 20% de los alumnos del IES *Ágora* opina que dura menos de lo deseado).

Valoración del horario de las tutorías (%)	Instituto al que asiste el alumno				
	<i>IES Ágora</i>	<i>IES Aldebarán</i>	<i>IES Giner Ríos</i>	<i>IES S. Ochoa</i>	<i>IES Virgen Paz</i>
Empiezan demasiado pronto	23,5	7,2	26,2	17,2	17,4
Empiezan demasiado tarde	9,4	3,6	3,3	8,1	-
Empiezan a la hora adecuada	67,1	89,2	70,5	74,7	82,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Valoración de la duración de cada sesión de tutorías (%)	Instituto al que asiste el alumno				
	<i>IES Ágora</i>	<i>IES Aldebarán</i>	<i>IES Giner Ríos</i>	<i>IES S. Ochoa</i>	<i>IES Virgen Paz</i>
Dura más de lo deseado	2,4	3,6	19,7	5,1	8,7
Dura menos de lo deseado	20,0	10,8	6,6	20,2	6,5
Dura lo deseado	77,6	85,6	73,7	74,7	84,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Finalmente, podemos ver que el número idóneo de educadores para atender la tutoría es el más elevado para los alumnos encuestados que asisten al IES *Virgen de la Paz* (2,85, en promedio) y el menos elevado para los alumnos que asisten al IES *Severo Ochoa* (2,46, en promedio).

Opinión sobre el número idóneo de educadores	Instituto al que asiste el alumno				
	<i>IES Ágora</i>	<i>IES Aldebarán</i>	<i>IES Giner Ríos</i>	<i>IES S. Ochoa</i>	<i>IES Virgen Paz</i>
Número idóneo (promedio)	2,68	2,72	2,78	2,46	2,85

4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la encuesta hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 137 encuestados (el 63,1%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 217 sugerencias.

Sugerencias	N	%
Más ordenadores	60	27,6
Una fotocopidora	22	10,1
Más profesores	21	9,7
Wifi/mejor conexión wifi	18	8,3
Mejorar mobiliario (especialmente sillas)	11	5,1
Tutorías en 4º ESO	10	4,6
Mejor actitud de los profesores	10	4,6
Más material escolar	10	4,6
Empezar más tarde la tutoría	9	4,1
Conexión a internet/mejor conexión	8	3,7
Máquina de refrescos, cafetería	7	3,2
Más dinero para tinta de impresora	5	2,3
Una impresora	5	2,3
Otras	21	9,7
Total	217	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias se refiere a la demanda de que haya más ordenadores en las aulas (27,6%), seguida por las demandas de que se disponga de una fotocopidora en las aulas (10,1%) y de que haya más profesores para atender la tutoría (9,7%). Las demandas de que haya más educadores y de que se disponga de más ordenadores ocupaban los lugares primero y tercero por orden de frecuencia en la encuesta de 2010 (con un 13% y un 9,2%, respectivamente). Las sugerencias con frecuencias inferiores a los cinco casos se han agrupado en la categoría “Otras” (que en la encuesta de 2010 alcanzaban el 19,8% del total).

Si diferenciamos las tres sugerencias más frecuentes por instituto al que asisten los encuestados, los resultados son los que se muestran seguidamente:

Sugerencias	N	%
IES Ágora		
Más profesores	11	37,9
Más ordenadores	3	10,3
Empezar más tarde la tutoría	3	10,3
IES Aldebarán		
Más ordenadores	24	33,8
Una fotocopiadora	19	26,8
Mejores sillas	8	11,3
IES Francisco Giner de los Ríos		
Mejor actitud del profesorado	8	50,0
Más ordenadores	2	12,5
Más profesores	2	12,5
IES Severo Ochoa		
Más ordenadores	16	31,4
Tutoría en 4º ESO	10	19,6
Más profesores	6	11,8
IES Virgen de la Paz		
Más ordenadores	15	30,0
Wifi	15	30,0
Empezar más tarde la tutoría	5	10,0

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida a los **alumnos asistentes** al programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2013 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,82 puntos** de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (desviación típica, $S = 0,96$ puntos).
- La **utilidad** de las tutorías para los estudios de los hijos ha recibido una valoración **muy positiva**, ya que alcanza **8,49 puntos** de media ($S = 1,45$), en una escala 1-10 en la que 1 significa “utilidad mínima” y 10 “utilidad máxima”.
- El conjunto de aspectos del servicio **mejor valorado** por los alumnos es el **Personal**, que ofrece una puntuación media de **9,13 puntos**. El aspecto mejor valorado de este conjunto es la *Profesionalidad y competencia* de los educadores, con 9,34 puntos, mientras que el que se valora peor es la *Motivación*, con 8,91 puntos. El conjunto de aspectos **peor valorado** es el relativo a las **Instalaciones**, con una puntuación media de **8,62 puntos**. El aspecto mejor valorado de este conjunto es la Limpieza, con 8,80 puntos, mientras que el peor valorado es el *Confort*, con 8,41 puntos.
- La opinión de los encuestados sobre la **hora a la que comienzan las tutorías** y sobre la **duración de cada sesión** de las mismas indica una **valoración positiva** respecto de su organización actual, pues el 76,5% y el 78,9% de los encuestados, respectivamente, afirma que son las adecuadas.

- Los alumnos encuestados opinan mayoritariamente (51,3%) que el **número idóneo de educadores** para atender la tutoría es de **tres educadores**.
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que el **IES al que se asiste es la variable que mayor poder discriminatorio tiene respecto de la valoración y la opinión de los encuestados** sobre los distintos aspectos del servicio. También el sexo y la edad de los encuestados discriminan su valoración de algunos aspectos del servicio.
- Un total de **137 encuestados (el 63,1%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 217 sugerencias que han anotado, las tres más frecuentes se refieren a las demandas de **mayor número de ordenadores (27,6%)**, disponer de **una fotocopiadora (10,1%)** y **mayor número de educadores** para atender la tutoría (9,7%). Aunque estas tres sugerencias no se dan con la misma frecuencia entre el alumnado de cada uno de los cinco institutos de Alcobendas, la relativa a un mayor número de ordenadores aparece como una de las tres más frecuentes en todos ellos.
- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y la principales **debilidades del Taller** en lo que se refiere a sus aspectos de calidad percibida son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad del Personal • Profesionalidad del Personal • Comunicación con el alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	183	48,9
Mujer	190	50,8
NC	1	0,3
Total	374	100,0

Distribución de los encuestados por edad

Edad	N	%
Hasta 13 años	33	8,8
14 años	114	30,5
15 años	145	38,8
16 y más años	73	19,5
NC	9	2,4
Total	374	100,0

Distribución de los encuestados por IES

Instituto	N	%
IES <i>Ágora</i>	85	22,7
IES <i>Aldebarán</i>	83	22,2
IES <i>Giner de los Ríos</i>	61	16,3
IES <i>Severo Ochoa</i>	99	26,5
IES <i>Virgen de la Paz</i>	46	12,3
Total	374	100,0

Distribución de los encuestados por lugar de residencia

Lugar de residencia	N	%
Alcobendas (casco urbano)	346	92,5
Alcobendas (urbanizaciones)	2	0,5
San Sebastián de los Reyes	16	4,3
Otros municipios	2	0,5
NS/NC	10	2,1
Total	374	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los alumnos de ESO que participan en el programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal en el curso 2012-2013 se ha recogido un total de 374 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 3 y el 14 de junio de 2013.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 374 individuos sobre una población de 440 (total de alumnos participantes en las tutorías) arroja un error muestral de $\pm 2,01\%$ para datos globales (porcentuales), considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.