

Observatorio de la ciudad

SDE N° 177
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA *TALLER DE APOYO PARA 3º*
DE PRIMARIA DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL
Junio 2010



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 ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: HORARIOS Y DURACIÓN DEL TALLER Y NÚMERO DE MONITORES MÁS ADECUADO	3
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	5
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	7
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	8
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	10
FICHA TÉCNICA	11

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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,75	10	1,41
Limpieza	8,75	10	1,56
Accesibilidad	9,04	10	1,45
Conservación	8,75	10	1,40
Seguridad	8,84	10	1,27
Confort	8,38	10	1,38
Personal	9,44	10	0,92
Simpatía, amabilidad	9,63	10	0,69
Profesionalidad, competencia	9,45	10	0,84
Motivación	9,32	10	1,09
Comunicación con el alumno	9,42	10	1,08
Dedicación al alumno	9,38	10	0,91
Utilidad	8,81	10	1,47
Valoración Global	8,89	10	1,27

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,44 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica $S = 0,92$, que nos indica una acusada coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Simpatía, amabilidad* (9,63 puntos), mientras que el peor valorado, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Motivación* (9,32 puntos).

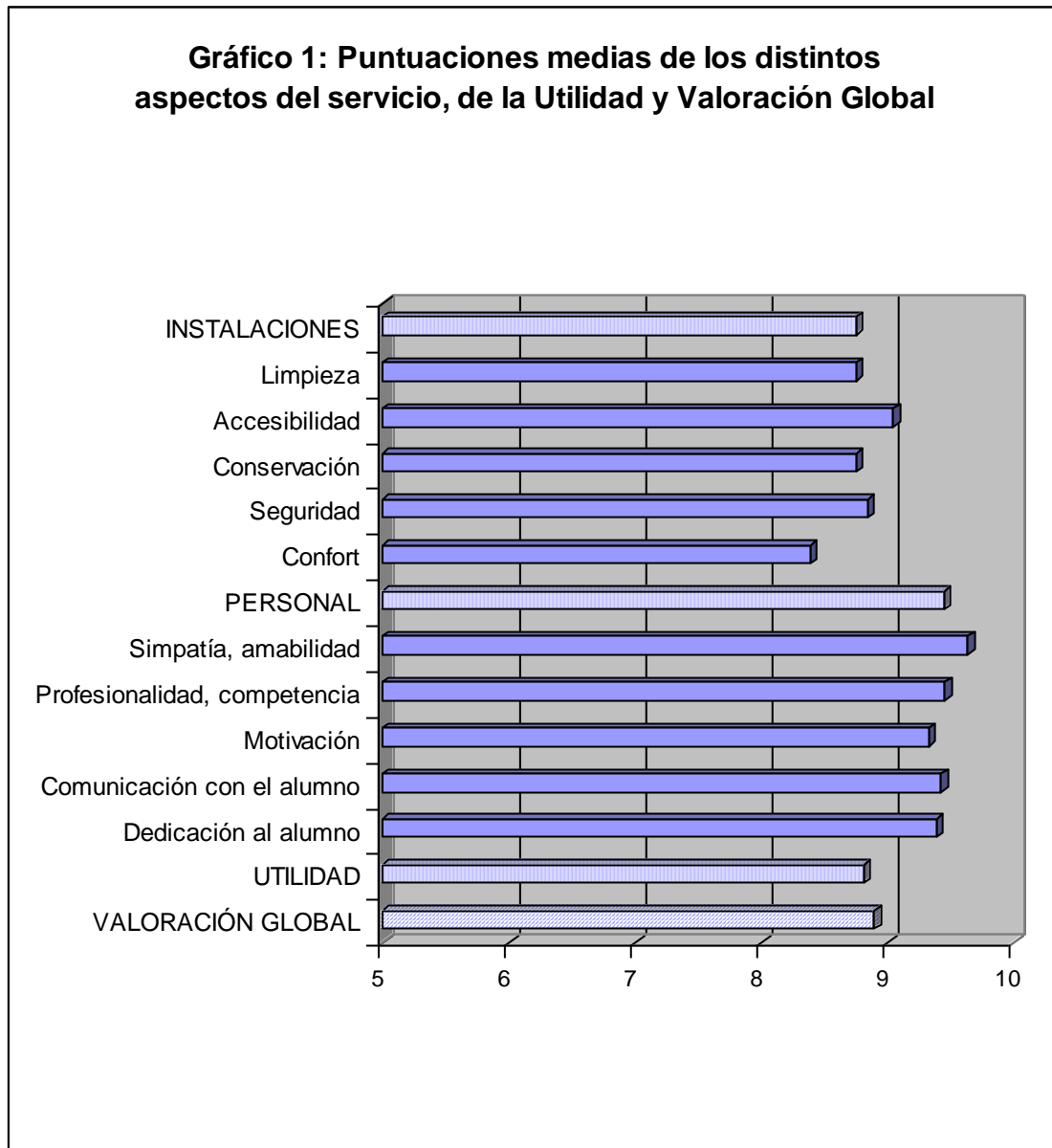
Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones* (si bien el 97% de los encuestados afirma que son adecuadas para dar el servicio), que ofrece una puntuación media de 8,75 puntos, con una moda de 10 puntos y una $S = 1,41$, que también nos indica una considerable homogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la

Accesibilidad (9,04 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (8,38 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del Taller de Apoyo para los estudios de los hijos de los encuestados alcanza una puntuación de 8,81 puntos en la escala 1-10, con moda de 10 puntos y una dispersión de las puntuaciones, $S = 1,47$, más bien discreta.

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,89 puntos, con una moda también de 8 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,27$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio, de la Utilidad y Valoración Global



2. VALORACIÓN DE ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: HORARIOS Y DURACIÓN DEL TALLER Y NÚMERO DE MONITORES MÁS ADECUADO

En el cuestionario de la encuesta se ha preguntado a los padres de los niños y niñas que asisten al Taller de Apoyo por su opinión sobre los *Horarios* en los que se realiza la actividad y sobre las *Horas que dura* la misma. Así mismo se les ha preguntado por el *Número de monitores* que creen más adecuado para conducir el Taller. Las respuestas a estas cuestiones arrojan los siguientes resultados:

Valoración del Horario del Taller	N	%
Empieza demasiado pronto	1	1,2
Empieza demasiado tarde	7	8,1
Empieza a la hora adecuada	75	87,2
NS/NC	3	3,5
Total	86	100

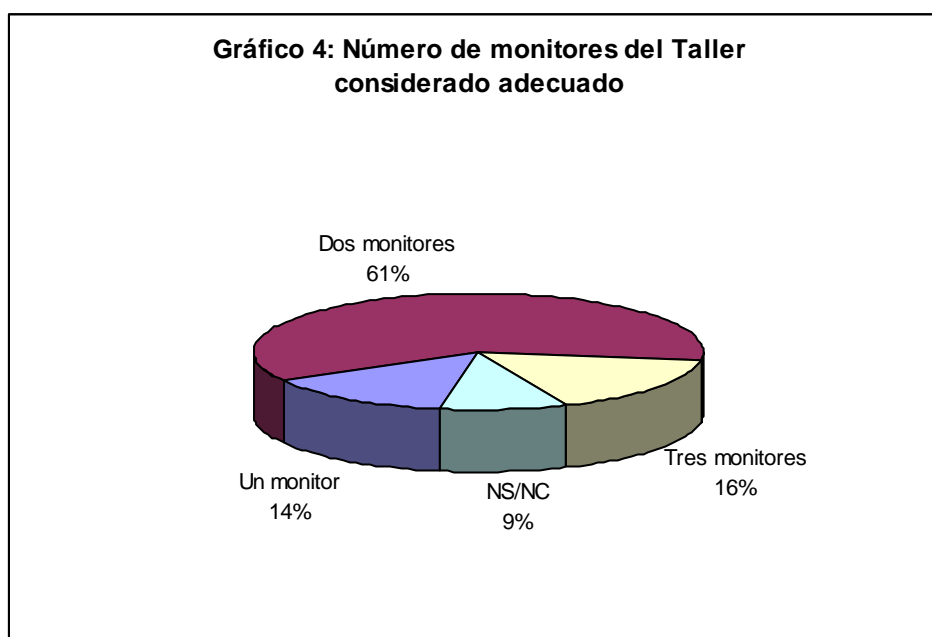
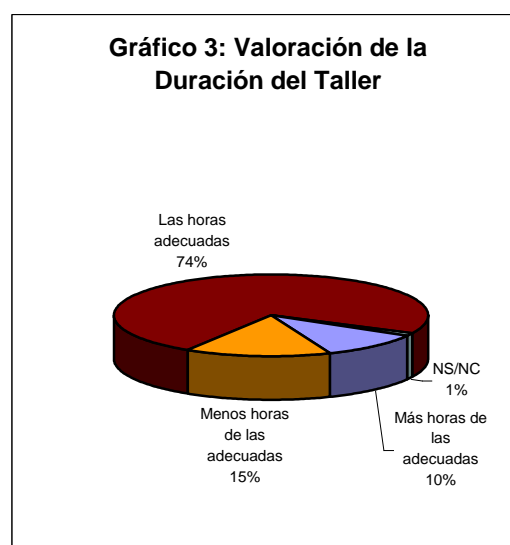
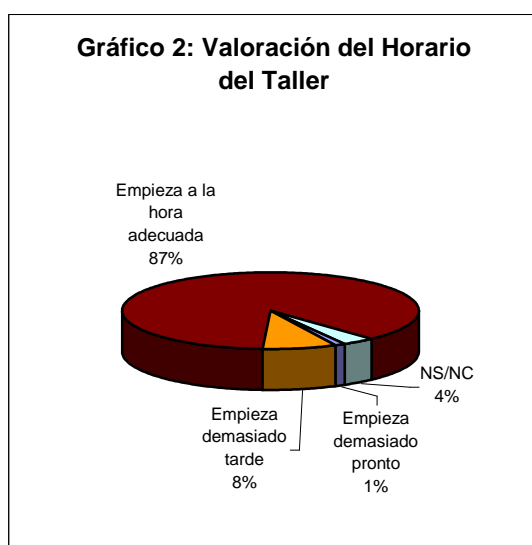
Valoración de la Duración del Taller	N	%
Más horas de las adecuadas	9	10,5
Menos horas de las adecuadas	13	15,1
Las horas adecuadas	63	73,3
NS/NC	1	1,2
Total	86	100

Nº adecuado de monitores	N	%
Un monitor	12	14,0
Dos monitores	52	60,5
Tres monitores	14	16,3
NS/NC	8	9,3
Total	86	100

Como vemos, la gran mayoría de los encuestados (el 87%) manifiesta que el Taller comienza a la hora adecuada, mientras que son una reducida minoría (8%) quienes juzgan que empieza demasiado tarde y una más exigua aún (1%) los que opinan

que empieza demasiado pronto. En cuanto a la duración de las sesiones del Taller, también es una amplia mayoría (73%) la que opina que duran el tiempo adecuado, aunque quienes manifiestan que dura menos horas o más horas que las adecuadas alcanzan unas proporciones considerables (15% y 10,5%, respectivamente).

Por otro lado, el número de monitores para guiar el Taller de Apoyo que los padres juzgan mayoritariamente idóneo es de dos monitores (60,5%), seguido de tres monitores (16%) y de un monitor (14%). Algo más del 9% de los encuestados no parecen tener una opinión formada al respecto.



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 hijos de los encuestados (sexo, edad y colegio al que asiste el niño) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente alguna de las variables de clasificación discriminan, en términos de significación estadística, la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados y su valoración global del mismo, de manera que sólo tenemos en cuenta los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Así, el análisis estadístico practicado pone de manifiesto que ni el sexo ni la edad de los niños que asisten al Taller de Apoyo resultan discriminantes de la valoración de sus padres sobre los distintos aspectos del servicio. Solamente el colegio de pertenencia resulta discriminante y únicamente del aspecto que hemos caracterizado como *Utilidad* del Taller para mejorar el rendimiento escolar del niño.

Puntuación medida de la Utilidad del Taller de Apoyo			
<i>Colegio</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>S</i>
C.P. Antonio Machado	6	9,17	1,33
C.P. Bachiller Alonso López	17	8,59	1,46
C.P. Castilla	2	9,50	0,71
C.P. Daoíz y Velarde	3	9,33	1,15
C.P. Emilio Casado	2	10,0	0,00
C.P. Federico García Lorca	5	6,40	1,82
C.P. Gabriel y Galán	6	8,17	1,83
CP. Luis Buñuel	2	10,0	0,00
C.P. Miguel Hernández	5	7,60	1,95
C.P. Miraflores	7	9,00	1,15
C.P. Parque de Cataluña	8	9,63	0,74
C.P. Seis de Diciembre	5	9,60	0,89
C.P. Valdepalitos	14	9,14	1,03
<i>Conjunto de Colegios</i>	82	8,82	1,48

Tal como puede observarse en la tabla, los padres encuestados que conceden una mayor utilidad al Taller de Apoyo son aquellos cuyos hijos asisten a los colegios públicos *Emilio Casado* y *Luis Buñuel* (calificación de 10 en ambos casos), aunque también aquellos cuyos hijos asisten a los colegios públicos *Parque de Cataluña* y *Seis de Diciembre* arrojan puntuaciones medias muy altas (9,63 y 9,60, respectivamente). Inversamente, los padres encuestados que presentan las calificaciones más bajas son aquellos cuyos hijos asisten al colegio *Federico García Lorca* (6,40 puntos) y, en menor medida, al colegio *Miguel Hernández* (7,60 puntos).

4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Taller de Apoyo* del Centro Psicopedagógico Municipal hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 38 encuestados (el 44,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 41 observaciones y sugerencias.

Observaciones y sugerencias	N	%
Relativas a los contenidos	14	34,1
• Refuerzo de alguna materia	(6)	(42,9)
Relativas a la organización	13	31,7
• Varios niveles	(4)	(30,8)
• Extensión del Taller a otros cursos	(9)	(69,2)
Relativas al horario (ampliación horario)	4	9,8
Relativas al personal (más monitores)	4	9,8
Otras	6	12,2
Total	41	100

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias (34,1%) se refiere a los contenidos del Taller, es decir, a qué es lo que debe hacerse durante el mismo. Entre estas sugerencias, un 42,9% son relativas a la demanda de que refuerce alguna materia concreta (inglés, matemáticas, etc.). El segundo grupo de sugerencias más frecuente tiene que ver con la organización del Taller (31,7%), y comprende dos tipos: que haya varios niveles (según el nivel del niño) y que el Taller se realice no sólo para 3º de Primaria. Las otras sugerencias son notablemente menos frecuentes.

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Taller de Apoyo para 3º de Primaria* de 2010 del Centro Psicopedagógico Municipal permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **notablemente alta**, pues alcanza **8,89 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica, S, de 1,27 puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 9,44 puntos (y una desviación típica de sólo S = 0,92), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,75 puntos (S = 1,41).
- Los aspectos *Simpatía* y *Profesionalidad* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,63 y 9,45 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Limpieza* y *Conservación* y *Confort* de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,75 puntos los dos primeros y 8,38 puntos el último).
- La **Utilidad** del Taller para mejorar el rendimiento escolar del niño ha recibido una valoración también notablemente alta, de **8,81 puntos** de media (S = 1,47).
- La mayoría de los padres encuestados opinan que tanto el **Horario** en el que se realiza el Taller como su **Duración** por sesión son los **adecuados** (87,2% y 73,3%, respectivamente, así lo afirman).

- El **Número de monitores** para conducir el Taller que los padres juzgan como **más apropiado** es de **2 monitores** (60,5% así lo manifiestan)

- Al cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que solamente el colegio al que pertenece el niño discrimina de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los padres encuestados de la **Utilidad** del Taller de Apoyo para mejorar el rendimiento escolar. Quienes conceden una mayor utilidad al Taller de Apoyo son aquellos cuyos hijos asisten a los colegios públicos *Emilio Casado* y *Luis Buñuel* (calificación de 10 en ambos casos). Inversamente, los padres encuestados que presentan las calificaciones más bajas son aquellos cuyos hijos asisten al colegio *Federico García Lorca* (6,40 puntos).

- Un total de **38 encuestados (el 44,2%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 41 sugerencias que han anotado, el 34,1% se refiere a los contenidos del Taller, es decir, a qué es lo que debe hacerse durante el mismo, mientras que el 31,7% de sugerencias tiene que ver con la organización del Taller.

- Se puede **concluir** que la principal **fortaleza** y la principal **debilidad del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

Principal FORTALEZA (Puntuación media > 9,50 puntos)	Principal DEBILIDAD (Puntuación media < 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad del Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo de sus hijos

Sexo del niño	N	%
Hombre	30	34,9
Mujer	56	65,1
Total	86	100

Distribución de los encuestados por Edad de sus hijos

Edad del niño	N	%
8 años	42	48,8
9 años	39	45,3
10 años	4	4,7
NC	1	1,2
Total	86	100

Distribución de los encuestados por Colegio de sus hijos

<i>Colegio</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
C.P. Antonio Machado	6	7,0
C.P. Bachiller Alonso López	17	19,8
C.P. Castilla	2	2,3
C.P. Daoíz y Velarde	3	3,5
C.P. Emilio Casado	2	2,3
C.P. Federico García Lorca	5	5,8
C.P. Gabriel y Galán	6	7,0
CP. Luis Buñuel	2	2,3
C.P. Miguel Hernández	5	5,8
C.P. Miraflores	8	9,3
C.P. Parque de Cataluña	8	9,3
C.P. Profesor Tierno Galván	1	1,2
C.P. Seis de Diciembre	5	5,8
C.P. Valdepalitos	14	16,3
NS/NC	2	2,3
Total	86	100

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del programa del Centro Psicopedagógico Municipal *Taller de Apoyo para 3º de Primaria* se han recogido cuestionarios de un total de 86 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 3 y el 14 de mayo de 2010.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 86 individuos sobre una población de 102 (total de alumnos del Taller) arroja un error muestral de $\pm 4,29\%$, considerado comúnmente como aceptable.