

Observatorio de la ciudad

SDE N° 269

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
SEMINARIO DE ADOLESCENCIA DEL
**CENTRO PSICOPEDAGÓGICO
MUNICIPAL****

Mayo 2016



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**





ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	5
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	10
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	13
FICHA TÉCNICA	16

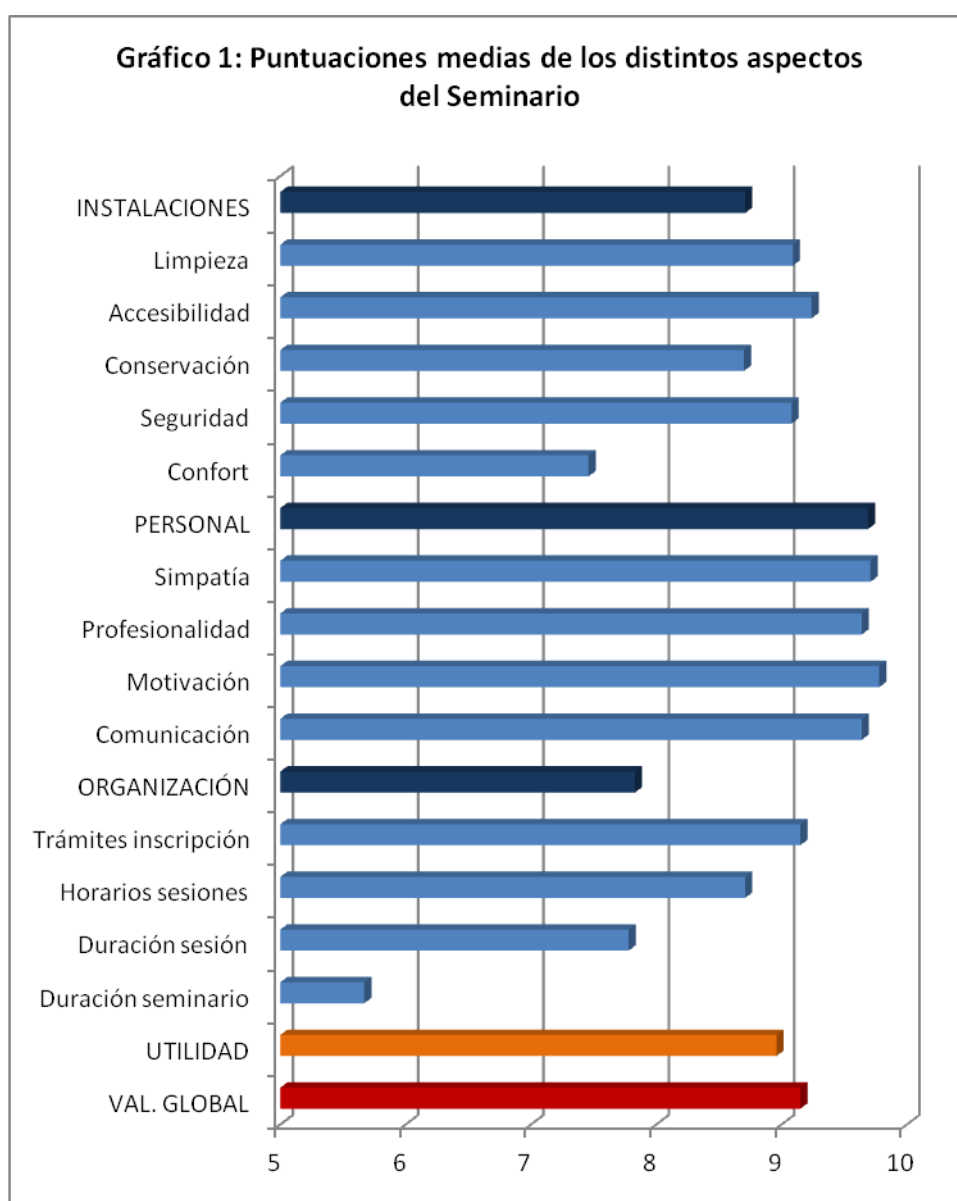


1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,71	10	1,39
Limpieza	9,09	10	1,09
Accesibilidad	9,24	10	1,01
Conservación	8,70	10	1,46
Seguridad	9,08	10	1,06
Confort	7,46	10	2,34
Personal	9,69	10	0,61
Simpatía, amabilidad	9,71	10	0,76
Profesionalidad, competencia	9,64	10	0,65
Motivación	9,78	10	0,42
Comunicación con participantes	9,64	10	0,62
Organización	7,83	10	2,04
Trámites inscripción	9,15	10	1,38
Horarios sesiones	8,71	10	1,65
Duración de la sesión	7,78	10	2,32
Duración del seminario	5,67	5	2,80
Utilidad	8,96	10	1,11
Valoración Global	9,15	10	0,82

El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,69 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica $S = 0,61$, que nos indica una acusada homogeneidad en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Motivación* (9,78 puntos), mientras que los valorados más bajo, aunque también presentan una puntuación muy alta, son los referidos a la *Profesionalidad* y a la *Comunicación con los participantes* (ambos con 9,64 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a la *Organización del Seminario*, que ofrece una puntuación media de 7,83 puntos, aunque su moda es de 10 puntos y la dispersión de las puntuaciones resulta más elevada que en los otros conjuntos de aspectos del servicio ($S = 2,04$). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el relativo a los *Trámites* para inscribirse en el seminario (9,15 puntos) mientras que el que la presenta más baja es la *Duración del seminario* (5,67 puntos), siendo la puntuación de este aspecto el que de hecho produce en mayor medida la relativamente baja puntuación media del conjunto.



Por su parte, la *Utilidad* del seminario para los padres en su relación con los hijos alcanza una puntuación de 8,96 puntos en la escala 1-10, con moda de 10 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,11$).

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio alcanza una puntuación media de 9,15 puntos, con una moda también de 10 puntos y una reducida desviación típica, $S = 0,82$, que nos indica una considerable coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio, de la *Utilidad* del seminario y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2016
CON LOS DE LA DE 2013

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2013-2016
	2013	2016	
<i>Instalaciones</i>	9,38	8,71	-0,67
Limpieza	9,44	9,09	-0,35
Accesibilidad	9,18	9,24	+0,06
Conservación	9,22	8,70	-0,52
Seguridad	9,26	9,08	-0,18
Confort	8,80	7,46	-1,34
<i>Personal</i>	9,59	9,69	+0,10
Simpatía, amabilidad	9,64	9,71	+0,07
Profesionalidad, competencia	9,65	9,64	-0,01
Motivación	9,60	9,78	+0,18
Comunicación con participantes	9,47	9,64	+0,17
<i>Organización</i>	8,17	7,83	-0,34
Trámites inscripción (*)	9,27	9,15	-0,12
Horarios sesiones	8,92	8,71	-0,21
Duración de la sesión	7,72	7,78	+0,06
Duración del seminario	6,77	5,67	-1,10
Utilidad	9,07	8,96	-0,11
Valoración Global	9,12	9,15	+0,03

La puntuación media del conjunto de aspectos *Instalaciones* ha disminuido 0,67 puntos, siendo el *Confort* de las instalaciones el aspecto que ha experimentado un mayor descenso de puntuación (-1,34 puntos), si bien hay que hacer notar que el 98,2% de los encuestados considera las *Instalaciones* adecuadas para la prestación del servicio. También ha descendido ligeramente la puntuación media del conjunto de aspectos relativos a la *Organización* del servicio (-0,34 puntos), entre los cuales el mayor descenso se observa en la *Duración del seminario* (-1,10 puntos). La puntuación media del conjunto *Personal* ha subido solo una décima. La puntuación media de la *Utilidad* del seminario ha descendido levemente (-0,11 puntos), pero su *Valoración Global* ha aumentado ligeramente (+0,03 puntos).

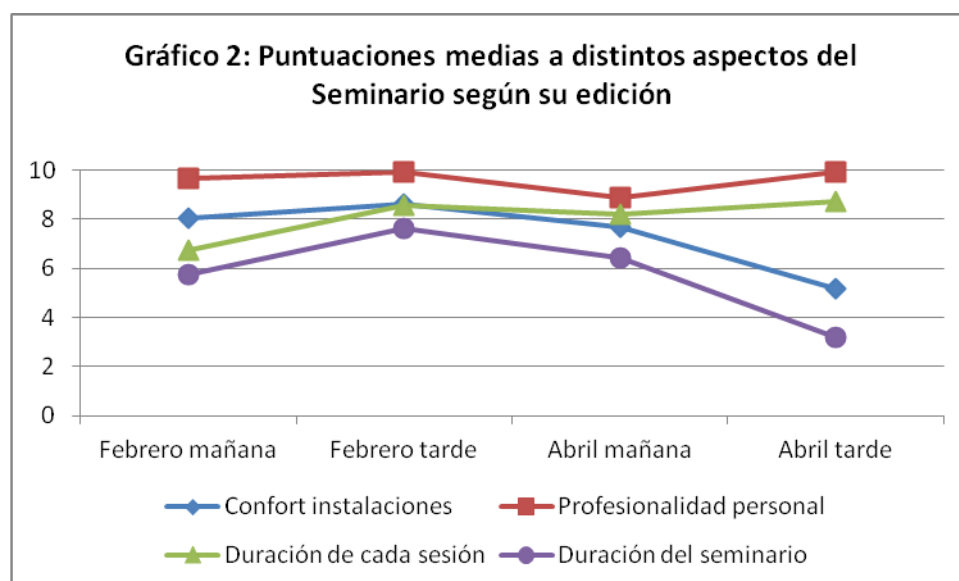
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, número de hijos y curso de los mismos, edición del seminario 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 únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan, en términos de significación estadística, la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados, de manera que sólo tenemos en cuenta 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>Edición del seminario</i>	Confort de las instalaciones Profesionalidad del personal Duración de la sesión Duración del seminario
<i>Edad</i>	Horarios del seminario Utilidad del seminario
<i>Nivel de estudios</i>	Confort de las instalaciones
<i>Nivel escolar del hijo</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones

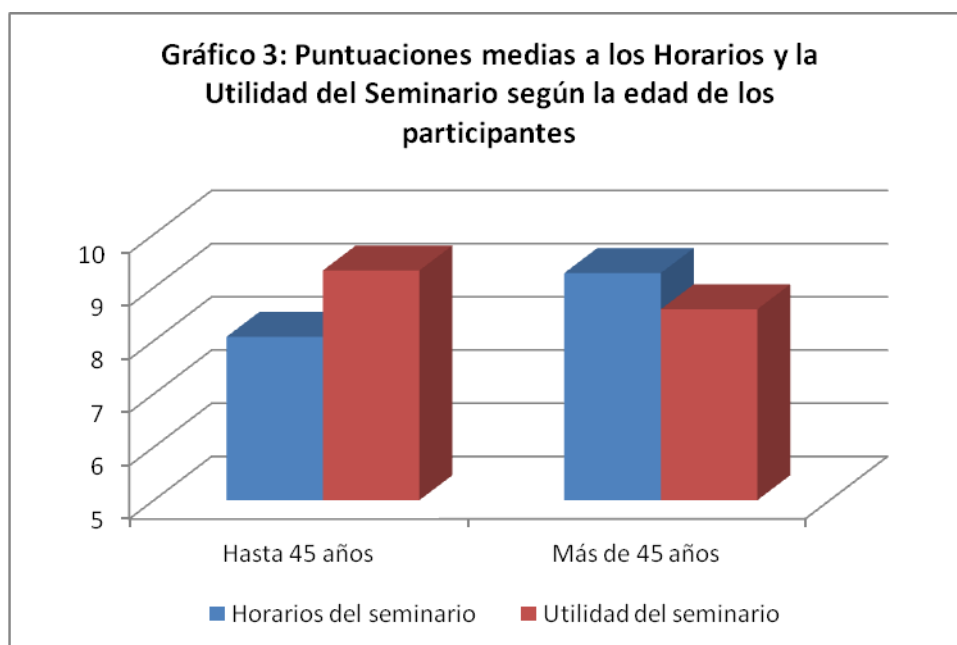
- La **edición del seminario** en el que los usuarios han participado, una primera en febrero y una segunda en abril, con turno de tarde y turno de mañana en ambos casos, resulta discriminante de su valoración del *Confort* de las instalaciones, de la *Profesionalidad* del personal, y de la *Duración de cada sesión* y de la *Duración del seminario*. Como puede observarse, los padres que participan en la edición del seminario de febrero por la tarde presentan las puntuaciones más altas para el *Confort* de las instalaciones y la *Duración del seminario*, mientras que para la *Profesionalidad* del personal y la *Duración de cada sesión* las presentan los padres de la edición de abril por la tarde .

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la edición del seminario			
	Febrero mañana	Febrero tarde	Abril mañana	Abril tarde
Confort instalaciones	8,05	8,64	7,67	5,17
Profesionalidad personal	9,65	9,91	8,89	9,92
Duración de cada sesión	6,74	8,55	8,22	8,75
Duración del seminario	5,74	7,64	6,44	3,17



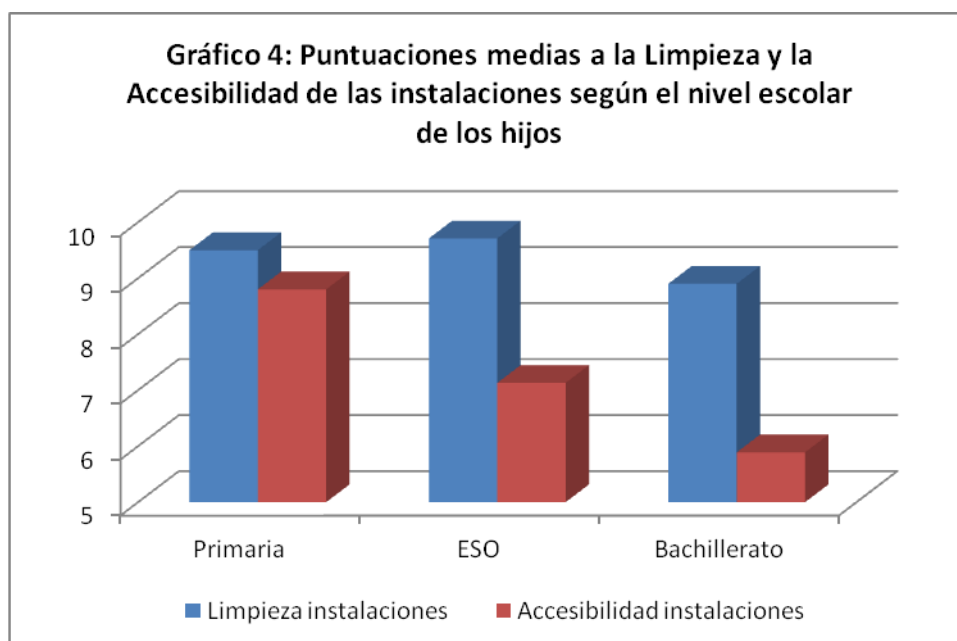
- La **edad de los padres participantes en el seminario** parece afectar a su valoración de los aspectos *Horarios* del seminario y *Utilidad* del mismo, de manera inversa: mientras los padres que tienen hasta 45 años valoran más alto la *Utilidad* del seminario, los padres que tienen más de 45 años valoran más alto los *Horarios* del seminario.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la edad de los participantes	
	Hasta 45 años	Más de 45 años
Horarios del seminario	8,07	9,27
Utilidad del seminario	9,32	8,59



- El **nivel educativo** de los participantes parece influir solamente en su valoración del aspecto *Confort* de las instalaciones: los que poseen estudios universitarios puntúan más bajo este aspecto que el resto (6,54 vs. 8,20 puntos).
- Finalmente, los padres con hijos en el **nivel escolar** de *Primaria*, puntúan más alto que el resto el aspecto *Accesibilidad* de las instalaciones; los que tienen hijos en el nivel de *ESO* puntúan más alto que el resto el aspecto *Limpieza* de las instalaciones; y quienes tienen hijos en el nivel de *Bachillerato* puntúan más bajo que el resto ambos aspectos de las instalaciones.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según el nivel escolar de los hijos		
	<i>Primaria</i>	<i>ESO</i>	<i>Bachillerato</i>
Limpieza instalaciones	9,50	9,71	8,90
Accesibilidad instalaciones	8,80	7,13	5,89



- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Organización*, más la *Utilidad* percibida), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan tres variables, *Duración del seminario*, *Motivación* del personal y *Utilidad del Seminario* (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 56% de la variabilidad de la *Valoración Global* del seminario, es decir, que son esas variables las que mejor predicen la última. La cantidad de varianza de la *Valoración Global* del servicio que puede explicar la *Utilidad* del seminario por sí sola alcanza el 45%, constituyéndose, por tanto, en su más potente predictor.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la encuesta hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones* y *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 43 encuestados (el 78,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 48 observaciones y sugerencias.

De estas 48 sugerencias, 43 de ellas (el 89,6%) trasladan la demanda de que el seminario sea más largo, de mayor duración, añadiendo en cinco casos que las sesiones del seminario también duren más. Hay otras cinco sugerencias unitarias que reclaman más seminarios o charlas sobre drogas, sexo, etc., realizar un seminario dirigido a los propios adolescentes, más teoría psicológica, realizar un curso de preadolescencia y, finalmente, mejorar la climatización.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario de Adolescencia* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2016 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **muy alta**, pues alcanza **9,15 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una acusada homogeneidad (desviación típica, $S = 0,82$ puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,69 puntos** (y una muy discreta desviación típica de $S = 0,61$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la valoración más baja** es el que denominamos *Organización*, con una puntuación media de **7,83 puntos** ($S = 2,04$).
- El aspecto *Motivación* del *Personal* es el que recibe la **puntuación más alta** (9,78 puntos de media), mientras que es el aspecto *Duración del seminario* el que la recibe **más baja** (5,67 puntos).
- La *Utilidad* del seminario para una mejor relación con los hijos ha recibido una valoración también muy alta, de **8,96 puntos** de media ($S = 1,11$). Hay que subrayar que la variable *Utilidad* del seminario es la que mayor poder explicativo tiene de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio (45% de la varianza de ésta).
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente la edición del seminario, la edad, el nivel educativo de los participantes y el nivel escolar de los hijos discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los

padres encuestados de algunos aspectos del servicio. Remitimos al lector a las tablas de este informe que detallan estos resultados.

- Un total de **43 encuestados (el 78,2%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 48 sugerencias que han anotado, el mayor número (89,6%) se refiere a la demanda de que el **seminario** tenga una **mayor duración**.

- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas y debilidades del seminario** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

Principales <i>FORTALEZAS</i> (Puntuación media \geq 9,50 puntos)	Principales <i>DEBILIDADES</i> (Puntuación media \leq 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las instalaciones • Duración de cada sesión • Duración total del seminario

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Edición del Seminario

Edición	N	%
Febrero mañanas	23	41,8
Febrero tardes	11	20,0
Abril mañanas	9	16,4
Abril tardes	12	21,8
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	4	7,3
Mujer	51	92,7
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Edad	N	%
Hasta 40 años	5	9,1
De 41 a 45 años	23	41,8
De 46 a 50 años	15	27,3
51 y más años	7	12,7
NC	5	9,1
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB	4	7,3
ESO/FP1/Hasta 1º-2º BUP/FP gr. medio	9	16,4
3ºBUP/COU/FP2 ó gr. sup./Bachillerato	17	30,9
Universitarios	25	45,5
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Residencia	N	%
Alcobendas (casco urbano)	43	78,2
Alcobendas (urbanizaciones)	2	3,6
Algete	2	3,6
El Casar de Talamanca	1	1,8
Cobeña	1	1,8
San Sebastián de los Reyes	5	9,1
NS/NC	1	1,8
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Número de hijos

Número de hijos	N	%
Un hijo	27	49,1
Dos hijos	23	41,8
Tres hijos	5	9,1
Total	55	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Escolar de sus hijos

Nivel Escolar	N	%
Sólo en Primaria	8	14,5
Sólo en ESO	25	45,5
Tanto en Primaria como en ESO	18	32,7
Sólo en Bachillerato	2	3,6
En Bachillerato y otros niveles	2	3,6
Total	55	100,0

*Los porcentajes lo son con relación a los 55 padres y madres encuestados

Distribución de los encuestados por Centro Educativo de sus hijos

Centro Educativo	N	%
IES Ágora	11	20,0
IES Aldebarán	5	9,1
IES Giner de los Ríos	15	27,3
IES Severo Ochoa	13	23,6
CP Bachiller Alonso López	4	7,3
CP Emilio Casado	5	9,1
CP Gabriel y Galán	1	1,8
CP Federico García Lorca	3	5,5
CP Miraflores	2	3,6
CP Seis de Diciembre	4	7,3
CP Valdepalitos	2	3,6
Colegio Atenea	1	1,8
Colegio Brains	1	1,8
Colegio Gonzalo Torrente Ballester	2	3,6
Colegio Greenwich	1	1,8
Colegio ICS	1	1,8
Colegio Joan Miró	2	3,6
Colegio Juan de Mairena	3	5,5
Colegio Liceo Europeo	1	1,8
Colegio Los Sauces	2	3,6
Colegio Obispo Moscoso	2	3,6
Colegio Padre Manyanet	2	3,6
Colegio Príncipe de Asturias	4	7,3
Colegio San Fernando	2	3,6
Colegio San Patricio	1	1,8
Colegio Vicente Ferrer	1	1,8

*Los porcentajes lo son con relación a los 55 padres y madres encuestados

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario de Adolescencia* para padres y madres con hijos en edades escolares, del Centro Psicopedagógico Municipal, se han recogido cuestionarios de un total de 55 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados los días 22 de febrero y 30 de abril de 2016.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 55 individuos sobre una población de 76 (total de participantes en el seminario) arroja un error muestral de $\pm 7,14\%$ para datos globales porcentuales, considerado algo elevado a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.