

Observatorio de la ciudad

SDE N° 263
ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA DE LA ESCUELA DE
PADRES DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL

Marzo 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	4
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	13
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	14
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	16
FICHA TÉCNICA	19



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	9,21	10	1,12
Limpieza	9,43	10	0,75
Accesibilidad	9,31	10	1,16
Conservación	9,26	10	1,07
Seguridad	9,38	10	0,83
Confort	8,69	10	1,80
Personal	9,73	10	0,73
Simpatía, amabilidad	9,71	10	0,77
Profesionalidad, competencia	9,83	10	0,53
Motivación	9,76	10	0,78
Comunicación con participantes	9,62	10	0,83
Organización	8,85	10	1,43
Trámites inscripción	9,47	10	1,05
Horarios sesiones	9,07	10	1,38
Duración de la sesión	8,98	10	1,36
Duración del seminario	7,86	10	1,94
Utilidad	9,36	10	0,93
Valoración Global	9,31	10	0,88

El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,73 puntos en la escala 0-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una reducida desviación

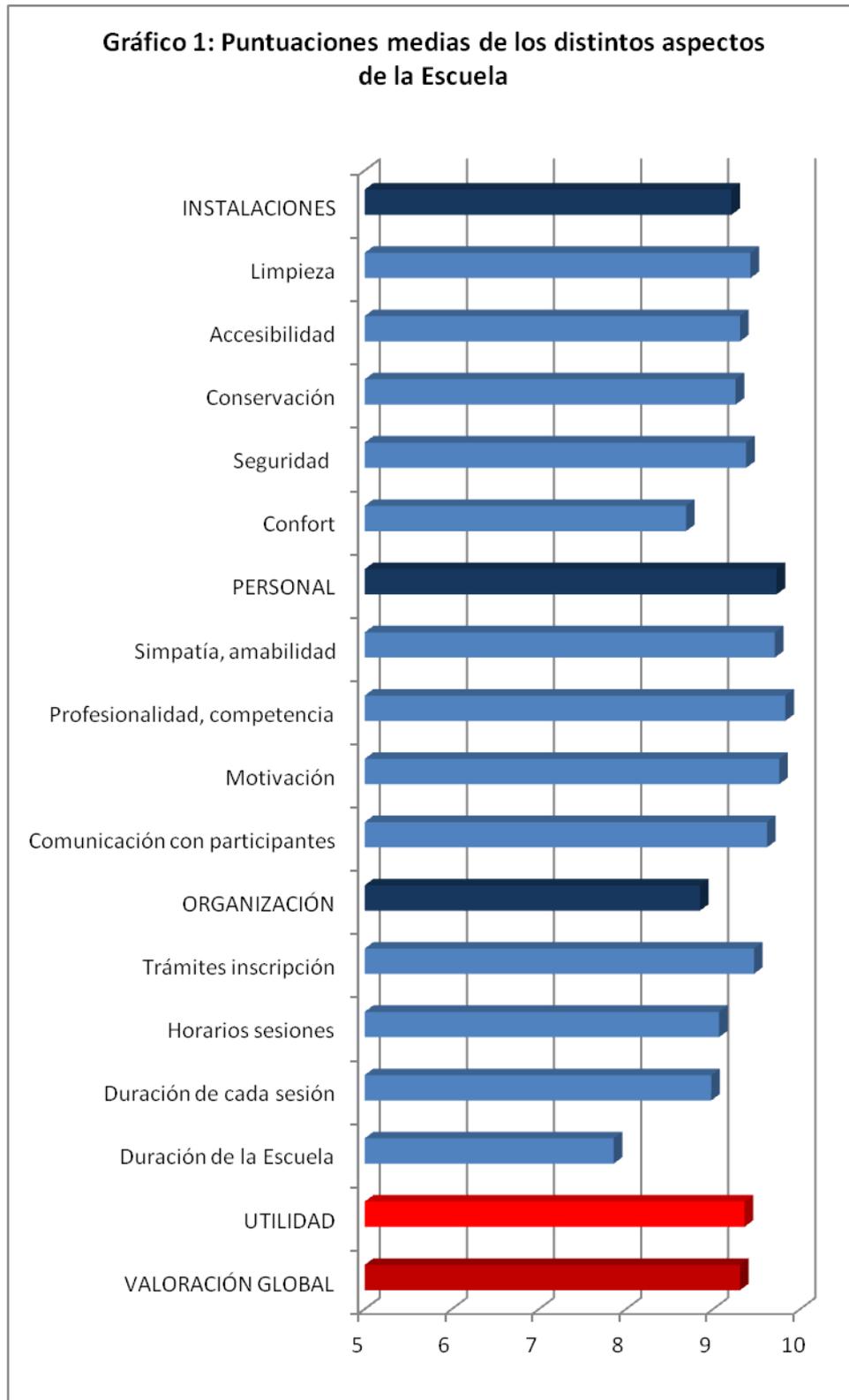
típica $S = 0,73$, que nos indica una notable coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad y competencia* (9,83 puntos), mientras que el valorado más bajo, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Comunicación con los participantes* (9,62 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a la *Organización* de la Escuela, que ofrece una puntuación media de 8,85 puntos, aunque su moda también es de 10 puntos, y una dispersión de las puntuaciones que resulta más elevada que en los otros conjuntos de aspectos del servicio ($S = 1,43$). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el relativo a los *Trámites* para inscribirse en la Escuela (9,47 puntos) mientras que el que la presenta más baja es la *Duración de la Escuela* (7,86 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del seminario para los padres en su relación con los hijos alcanza una puntuación de 9,36 puntos en la escala 0-10, con moda de 10 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones $S = 0,93$.

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio alcanza una puntuación media de 9,31 puntos, con una moda también de 10 puntos y una también discreta desviación típica, $S = 0,88$, que nos indica una considerable coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio.

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos de la Escuela



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

- En lo que se refiere a la valoración de la **adecuación de las Instalaciones** para desarrollar las actividades de la Escuela de Padres, los participantes las juzgan positivamente en su gran mayoría (el 98,2% opina que son adecuadas). Cuando cruzamos su valoración con las distintas variables de clasificación de los encuestados el resultado es el que se muestra a continuación.

Variables de clasificación	Participantes que juzgan las Instalaciones adecuadas (%)
<i>Edición de la Escuela</i>	
Octubre (mañanas)	100,0
Octubre (tardes)	94,4
Noviembre (tardes)	100,0
<i>Sexo</i>	
Hombres	100,0
Mujeres	97,7
<i>Grupo de edad</i>	
Hasta 35 años	100,0
De 35 a 40 años	100,0
41y más años	100,0
<i>Nivel de estudios</i>	
Primarios/EGB	100,0
ESO/FP1 etc.	100,0
Bachillerato/FP2 etc.	100,0
Universitarios	96,2
<i>Lugar de residencia</i>	
Alcobendas	98,1
San Sebastián de los Reyes	100,0
<i>Nº hijos en Infantil y Primaria</i>	
Uno	97,7
Dos	100,0
<i>Nivel educativo de los hijos</i>	
Algún hijo en Infantil	98,8
Algún hijo en Primaria	100,0

*No se tienen en cuenta los participantes que no contestan a la pregunta

- La **Escuela de Padres** ha contado en 2015 con **tres ediciones**, dos de ellas en octubre, en turnos de mañana y de tarde, y otra en noviembre, en turno de mañana. Genéricamente, denominaremos a las tres ediciones A, B y C, respectivamente. Como puede observarse, los padres que participan en la edición A presentan puntuaciones más altas para el conjunto de aspectos *Organización* y para la *Utilidad* de la Escuela, mientras que son los padres que participan en la edición C los que ofrecen las puntuaciones más altas para los conjuntos *Instalaciones* y *Personal* y también para la *Valoración Global* de la Escuela.

Aspectos	Puntuaciones medias según la edición de la Escuela		
	A (Oct. Mañana)	B (Oct. Tarde)	C (Nov. Tarde)
<i>Instalaciones</i>	9,34	8,70	9,58
Limpieza	9,45	9,00	9,83
Accesibilidad	9,73	8,83	9,28
Conservación	9,23	8,67	9,89
Seguridad	9,36	8,89	9,89
Confort	8,91	8,11	9,00
<i>Personal</i>	9,90	9,33	9,92
Simpatía, amabilidad	9,95	9,22	9,89
Profesionalidad, competencia	9,95	9,61	9,89
Motivación	9,95	9,28	10,00
Comunicación con participantes	9,73	9,22	9,89
<i>Organización</i>	9,06	8,60	8,84
Trámites inscripción	9,68	9,11	9,56
Horarios sesiones	9,55	8,56	9,00
Duración de la sesión	8,95	8,83	9,17
Duración de la Escuela	8,05	7,88	7,61
Utilidad	9,50	9,17	9,39
Valoración Global	9,36	9,17	9,39

- El **sexo** de los participantes en la Escuela de Padres discrimina ligeramente la puntuación dada a los diversos conjuntos de aspectos considerados. Como puede verse en la tabla siguiente, los hombres valoran mejor que las mujeres tanto las *Instalaciones* como el *Personal*, y ofrecen también puntuaciones medias más altas para la *Utilidad* de la Escuela y para la *Valoración Global* de la misma. Las mujeres valoran mejor que los hombres la *Organización* de la Escuela.

Aspectos	Puntuaciones medias según sexo de participantes	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Instalaciones</i>	9,30	9,19
Limpieza	9,38	9,45
Accesibilidad	9,46	9,27
Conservación	9,38	9,23
Seguridad	9,38	9,39
Confort	8,92	8,61
<i>Personal</i>	9,81	9,70
Simpatía, amabilidad	9,85	9,66
Profesionalidad, competencia	9,92	9,80
Motivación	9,77	9,75
Comunicación con participantes	9,69	9,59
<i>Organización</i>	8,63	8,86
Trámites inscripción	9,46	9,45
Horarios sesiones	8,38	9,25
Duración de la sesión	9,08	8,93
Duración de la Escuela	7,58	7,82
Utilidad	9,38	9,34
Valoración Global	9,46	9,25

- La **edad** de los padres participantes en la Escuela afecta a su valoración de los distintos conjuntos de aspectos considerados, de tal manera que se observa que los padres más jóvenes los valoran mejor que el resto y que los de edades intermedias (de 36 a 40 años) son los que peor los valoran. Y lo mismo sucede respecto de la valoración de la *Utilidad* y la *Valoración Global* de la Escuela.

Aspectos	Puntuaciones medias según la edad de los participantes		
	<i>Hasta 35 años</i>	<i>De 36 a 40 años</i>	<i>Más de 40 años)</i>
<i>Instalaciones</i>	9,60	9,14	9,20
Limpieza	9,62	9,41	9,50
Accesibilidad	9,62	9,37	9,17
Conservación	9,62	9,19	9,08
Seguridad	9,62	9,30	9,42
Confort	9,54	8,41	8,83
<i>Personal</i>	9,85	9,81	9,73
Simpatía, amabilidad	9,77	9,81	9,75
Profesionalidad, competencia	10,00	9,81	9,92
Motivación	9,85	9,89	9,75
Comunicación con participantes	9,77	9,74	9,50
<i>Organización</i>	9,32	8,83	8,73
Trámites inscripción	9,54	9,63	9,50
Horarios sesiones	9,54	9,22	8,67
Duración de la sesión	9,46	8,89	8,92
Duración de la Escuela	8,75	7,56	7,83
Utilidad	9,54	9,30	9,50
Valoración Global	9,54	9,22	9,42

- El **nivel educativo** de los participantes influye en su valoración de los distintos conjuntos de aspectos de la Escuela. Con la excepción del repunte de puntuaciones que presenta el grupo de nivel de estudios ESO/FP de grado medio y similares, podemos observar el patrón general de que a mayor nivel educativo, peor valoración.

Aspectos	Puntuaciones medias según el nivel educativo de los participantes			
	<i>Primarios/ EGB</i>	<i>ESO/FP gr. medio</i>	<i>Bachillerato/ FP gr. Sup.</i>	<i>Universitarios</i>
<i>Instalaciones</i>	9,27	9,44	9,25	9,09
Limpieza	9,67	9,40	9,58	9,31
Accesibilidad	10,00	9,50	9,37	9,12
Conservación	9,00	9,40	9,11	9,35
Seguridad	9,00	9,40	9,37	9,42
Confort	8,67	9,50	8,84	8,27
<i>Personal</i>	9,75	9,95	9,83	9,57
Simpatía, amabilidad	10,00	10,00	9,74	9,54
Profesionalidad, competencia	9,67	10,00	9,95	9,69
Motivación	9,67	10,00	9,84	9,62
Comunicación participantes	9,67	9,80	9,79	9,42
<i>Organización</i>	9,33	9,33	8,95	8,54
Trámites inscripción	10,00	9,60	9,47	9,35
Horarios sesiones	10,00	9,30	9,26	8,73
Duración de la sesión	10,00	9,40	9,11	8,62
Duración de la Escuela	7,33	9,00	7,95	7,44
Utilidad	9,67	9,50	9,42	9,23
Valoración Global	9,33	9,70	9,21	9,23

- El **lugar de residencia** de los participantes en la Escuela discrimina su valoración de los conjuntos de aspectos de la misma. Los participantes que residen en Alcobendas valoran mejor que los residentes en San Sebastián de los Reyes las *Instalaciones* y la *Organización* de la Escuela, así como su *Utilidad*, y arrojan una mayor *Valoración Global* de la misma, pero valoran algo peor el *Personal*.

Aspectos	Puntuaciones medias según lugar de residencia	
	Alcobendas	S. S. Reyes
<i>Instalaciones</i>	9,23	9,03
Limpieza	9,46	9,17
Accesibilidad	9,31	9,33
Conservación	9,31	8,83
Seguridad	9,40	9,17
Confort	8,69	8,67
<i>Personal</i>	9,71	9,92
Simpatía, amabilidad	9,67	10,00
Profesionalidad, competencia	9,81	10,00
Motivación	9,73	10,00
Comunicación con participantes	9,62	9,67
<i>Organización</i>	8,90	8,60
Trámites inscripción	9,48	9,33
Horarios sesiones	9,12	8,67
Duración de la sesión	9,02	8,67
Duración de la Escuela	7,86	7,83
Utilidad	9,44	8,67
Valoración Global	9,37	8,83

- El **nivel educativo en el que están los hijos** de los participantes en la Escuela discrimina su valoración de los aspectos de la misma. Los participantes con algún hijo en Educación Primaria valoran mejor que los participantes con algún hijo en Educación Infantil todos los aspectos de la Escuela, pero valoran ligeramente peor su *Utilidad* y presentan una puntuación media prácticamente igual para la *Valoración Global* de la misma. Cuando tienen *ambos hijos en el mismo nivel educativo*, sea éste Infantil o Primaria, los participantes valoran ligeramente peor la *Utilidad* de la Escuela y le dan una *Valoración Global* también ligeramente inferior (8,90 puntos y 9,00 puntos frente a 9,46 puntos y 9,37 puntos, respectivamente).

Aspectos	Puntuaciones medias según nivel de los hijos	
	<i>Infantil</i>	<i>Primaria</i>
<i>Instalaciones</i>	9,11	9,38
Limpieza	9,33	9,63
Accesibilidad	9,22	9,58
Conservación	9,18	9,16
Seguridad	9,31	9,47
Confort	8,53	9,05
<i>Personal</i>	9,68	9,88
Simpatía, amabilidad	9,65	9,89
Profesionalidad, competencia	9,80	9,95
Motivación	9,71	9,89
Comunicación con participantes	9,55	9,79
<i>Organización</i>	8,74	9,13
Trámites inscripción	9,43	9,53
Horarios sesiones	8,98	9,37
Duración de la sesión	8,84	9,42
Duración de la Escuela	7,70	8,21
Utilidad	9,31	9,26
Valoración Global	9,27	9,26

- El **número de hijos**¹ de los participantes en la Escuela discrimina su valoración de casi todos los conjuntos de aspectos de ésta. Para el conjunto de aspectos *Personal*, ambos grupos de participantes ofrecen la misma puntuación media, pero los que tienen un solo hijo presentan una puntuación media más alta para el conjunto *Instalaciones* que los que tienen dos hijos y estos más alta que los primeros para el conjunto de aspectos de *Organización*. En lo que se refiere a la *Utilidad* de la Escuela y a la *Valoración Global* de la misma, los participantes que tienen un solo hijo arrojan puntuaciones más altas que quienes tienen dos.

Aspectos	Puntuaciones medias según el n° de hijos	
	<i>UN hijo</i>	<i>DOS hijos</i>
<i>Instalaciones</i>	9,23	9,16
Limpieza	9,40	9,53
Accesibilidad	9,35	9,20
Conservación	9,28	9,20
Seguridad	9,33	9,53
Confort	8,81	8,33
<i>Personal</i>	9,73	9,73
Simpatía, amabilidad	9,70	9,73
Profesionalidad, competencia	9,86	9,73
Motivación	9,74	9,80
Comunicación con participantes	9,60	9,67
<i>Organización</i>	8,84	8,87
Trámites inscripción	9,42	9,60
Horarios sesiones	8,95	9,40
Duración de la sesión	8,86	9,33
Duración de la Escuela	8,12	7,13
Utilidad	9,44	9,13
Valoración Global	9,40	9,07

¹ Sólo se consideran los hijos cursando estudios de Infantil y Primaria.

- 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*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan cuatro variables, *Profesionalidad* del personal, *Accesibilidad* a las Instalaciones, *Duración de cada sesión* de la Escuela y *Trámites* para usar el servicio, (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 60% de la variabilidad de la *Valoración Global* de la Escuela, es decir, que son esas variables las que mejor predicen la última. Pero si incluimos en el análisis la variable *Utilidad* de la Escuela, entonces seis variables, *Utilidad, Motivación* del personal, *Horarios* de las sesiones, *Duración de cada sesión, Duración de la Escuela* y *Limpieza* de las Instalaciones (por este orden de importancia en la correlación parcial), logran explicar el 84% de la variabilidad de la *Valoración Global* del servicio. La cantidad de varianza de la *Valoración Global* del servicio que explica la *Utilidad* de la Escuela por sí sola alcanza el 71%, 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 17 encuestados (el 29,3%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 18 observaciones y sugerencias. Segmentando éstas por edición de la Escuela, los resultados son los que siguen:

SUGERENCIAS	N
<i>Edición de Octubre (mañanas)</i>	
Más duración	5
Más sesiones de esta escuela	2
Algo más de documentación	1
Más frecuencia de esta Escuela	1
<i>Edición de Octubre (tardes)</i>	
Más sesiones de Escuela	2
Continuidad de la Escuela	1
Indicar dónde dirigirse para consulta particular	1
Más constancia	1
Más duración de la Escuela	1
Más duración y más sesiones de Escuela	1
<i>Edición de Noviembre (tardes)</i>	
Más frecuencia de la Escuela	1
Horarios más tarde	1
TOTAL	17

Como vemos, la sugerencia más frecuente, en general, es que la Escuela tenga una mayor duración o albergue más sesiones (especialmente entre los participantes en la Escuela de la edición de Octubre de mañanas).

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la *Escuela para Padres* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2015 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **muy alta**, pues alcanza **9,31 puntos de media en la escala 0-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una acusada coincidencia (desviación típica, $S = 0,88$ puntos).
- El **conjunto de aspectos** del servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,73 puntos** (y una muy discreta desviación típica $S = 0,73$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Organización*, con una puntuación media de **8,85 puntos** ($S = 1,43$).
- Los aspectos *Profesionalidad* y *Motivación* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,83 y 9,76 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Confort* de las Instalaciones y *Duración de la Escuela* los que las reciben **más bajas** (8,69 puntos y 7,86 puntos, respectivamente).
- La *Utilidad* de la Escuela para una mejor relación con los hijos ha recibido una valoración también muy alta, de **9,36 puntos** de media ($S = 0,93$). Hay que subrayar que la variable *Utilidad* de la Escuela es la que mayor poder explicativo tiene de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio (71% de la variabilidad de ésta).
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que las primeras discriminan la

valoración por parte de los padres de casi todos los aspectos del servicio en alguna medida. Remitimos al lector a las tablas de este informe que detallan este extremo.

- Un total de **17 encuestados (el 29,3%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 18 sugerencias que han anotado, el mayor número (11 de ellas) se refiere a la demanda de que la **Escuela** tenga una **mayor duración y/o más sesiones**.
- Se puede **concluir** que la principales **fortalezas y debilidades de la Escuela** en lo que se refiere a sus aspectos 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 del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración total del seminario

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Edición de la Escuela

Sexo	N	%
Edición Octubre mañanas	22	38,0
Edición Octubre tardes	18	31,0
Edición Noviembre tardes	18	31,0
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	13	22,4
Mujer	44	75,9
NC	1	1,7
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Edad	N	%
Hasta 35 años	13	22,4
De 36 a 40 años	27	46,6
41 y más años	12	20,7
NS/NC	6	10,3
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB	3	5,2
ESO/FP1/Hasta 1º-2º BUP/FP gr. medio	10	17,2
3ºBUP/COU/FP2 ó gr. sup./Bachillerato	19	32,8
Universitarios	26	44,8
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Turno de la Escuela

Turno	N	%
Mañana	22	37,9
Tarde	36	62,1
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Residencia	N	%
Alcobendas (casco urbano)	51	87,9
Alcobendas (urbanizaciones)	1	1,7
San Sebastián de los Reyes	6	10,4
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Número de hijos

Número de hijos	N	%
Un hijo	43	74,1
Dos hijos	15	25,9
Total	58	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo de sus hijos

Curso	N	%
1° Infantil	15	25,9
2° Infantil	16	27,6
3° Infantil	4	6,9
Infantil sin determinar	18	31,0
1° Primaria	6	10,3
2° Primaria	5	8,6
3° Primaria	2	3,4
4° Primaria	2	3,4
5° Primaria	5	8,6
6° Primaria	1	1,7
Primaria sin determinar	1	1,7

*Los % lo son sobre los 58 encuestados

Distribución de los encuestados por Centro Educativo de sus hijos

Centro Educativo	N	%
E. I. <i>Valdelaparra</i>	2	3,4
E. I. <i>Fuentelucha</i>	2	3,4
E. I. <i>Tito Gusanito</i>	1	1,7
<i>Colegio Brains</i>	1	1,7
<i>Colegio Padre Manyanet</i>	1	1,7
<i>Greenwich School</i>	7	12,0
<i>Colegio Los Sauces</i>	2	3,4
<i>Colegio Príncipe Felipe</i>	2	3,4
C. P. <i>Antonio Machado</i>	5	8,6
C. P. <i>Castilla</i>	2	3,4
C. P. <i>Daoíz y Velarde</i>	5	8,6
C. P. <i>Emilio Casado</i>	4	6,9
C. P. <i>Federico García Lorca</i>	10	17,2
C. P. <i>Gabriel y Galán</i>	1	1,7
C. P. <i>Luis Buñuel</i>	2	3,4
C. P. <i>Miraflores</i>	3	5,2
C. P. <i>Profesor Tierno Galván</i>	3	5,2
C. P. <i>Valdepalitos</i>	3	5,2
NS/NC	2	3,4
TOTAL	58	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la *Escuela de Padres* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2015 se han recogido cuestionarios de un total de 58 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 06.10.15 y el 27.10.15 (dos primeras sesiones) y entre el 10.11.15 y el 01.12.15 (última sesión).

Toda vez que la encuesta tiene carácter prácticamente censitario, porque han sido encuestados todos los participantes en la Escuela, salvo dos pertenecientes a la sesión de tarde de octubre, puede considerarse sin error muestral. Los resultados de la encuesta pueden generalizarse al total de los participantes en esta Escuela de Padres.