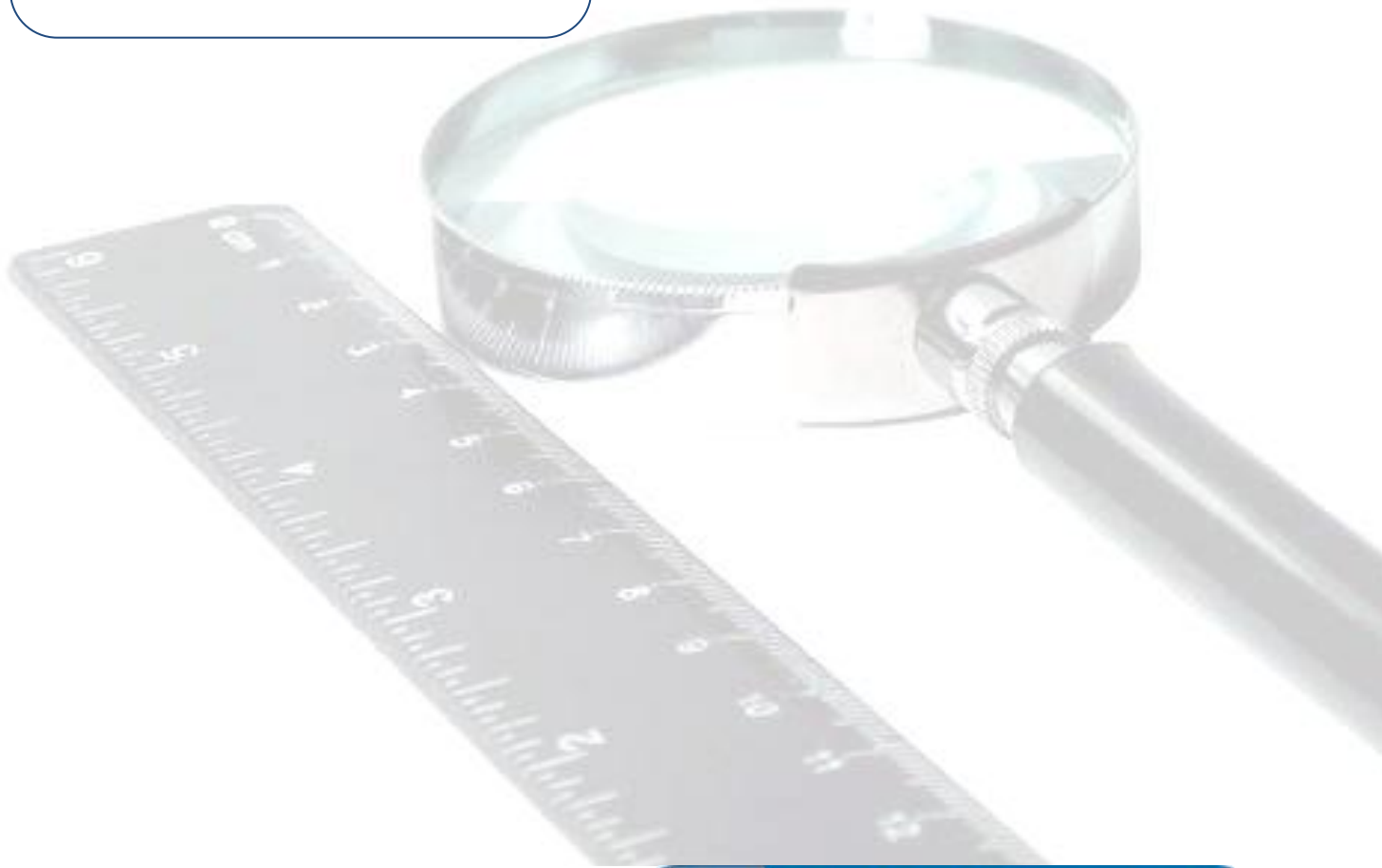


# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 179**  
**ENCUESTA DE CALIDAD**  
**PERCIBIDA DEL PROGRAMA DE**  
***TUTORÍAS DE TARDE DEL CENTRO***  
**PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL.**  
**Noviembre 2010**



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



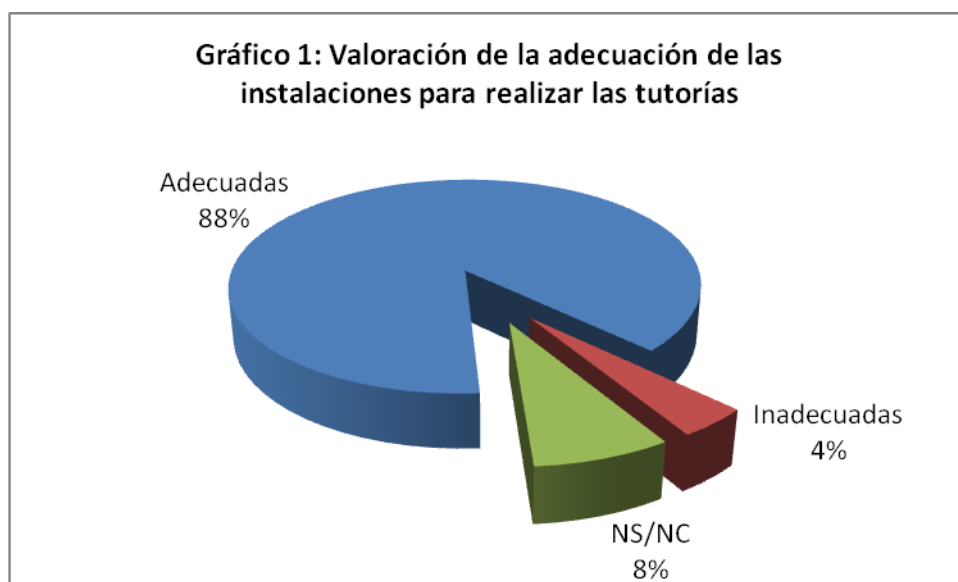
# ÍNDICE

<b>1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS HIJOS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>8</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>9</b>

## 1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL

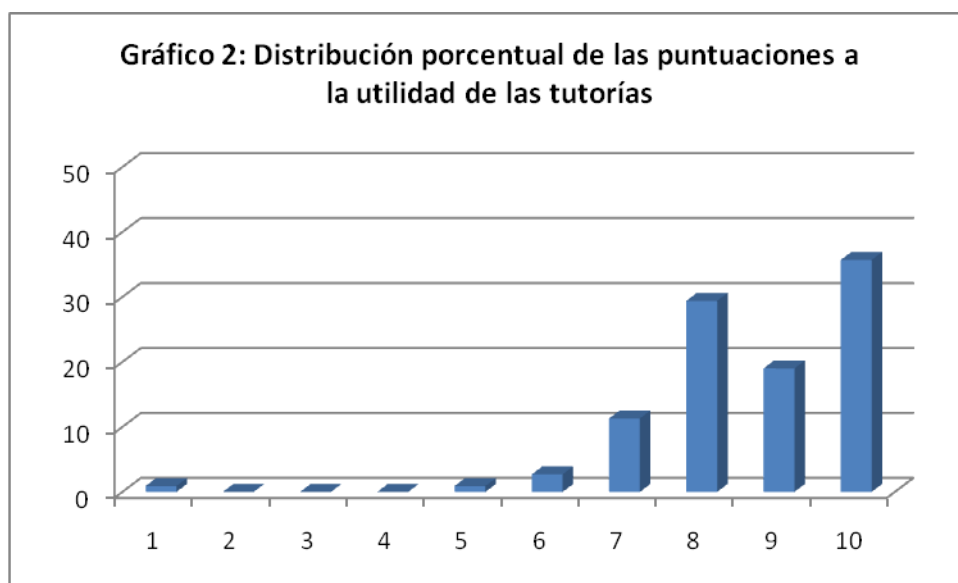
### 1.1. Valoración de las instalaciones donde se presta el servicio

La gran mayoría de los padres de los alumnos de ESO que asisten a las tutorías de refuerzo educativo que organiza el Centro Psicopedagógico Municipal juzga que las instalaciones donde se realizan son apropiadas para esta actividad: un 88,2% las considera adecuadas, mientras que un 4,1% las considera inadecuadas y un 7,7% no contesta a esta pregunta, probablemente porque piensa que no puede juzgar esta cuestión. Si descontamos a estos últimos del recuento, el porcentaje de padres de alumnos que valoran las instalaciones como adecuadas alcanza el 95,6%.



## 1.2. Valoración de la utilidad de las tutorías y de su contribución a la mejora de los resultados académicos de los alumnos

Los padres de los alumnos que asisten a las tutorías arrojan una puntuación media de 8,65 puntos (con moda de 10 puntos y una discreta desviación típica  $S = 1,40$ ) en una escala 1-10, donde 1 significa *mínima utilidad* para los estudios de su hijo y 10 *máxima utilidad*.

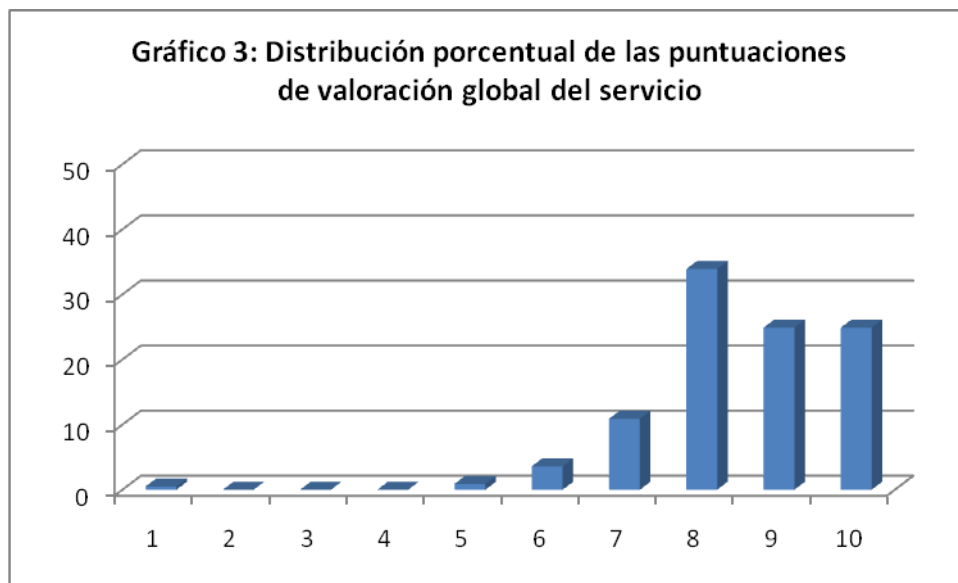


Por otro lado, cuando preguntamos a los padres de los alumnos que asisten a las tutorías si han observado una mejora apreciable de los resultados académicos de su hijo/a desde que asiste a la mismas, los resultados obtenidos son los que se muestran en la tabla siguiente, donde vemos que un 68% percibe una mayor o menor mejora, mientras que apenas llegan al 3% quienes señalan que los resultados académicos de sus hijos no han mejorado nada.

Valoración de la mejora de los resultados académicos	N	%
Han mejorado mucho	55	24,9
Han mejorado bastante	96	43,4
Han mejorados algo	63	28,5
NO han mejorado nada	6	2,7
NS/NC	1	0,5
Total	221	100,0

### 1.3. Valoración Global del servicio

La *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,51 puntos en una escala convencional 1-10 puntos, con una moda de 8 puntos y una discreta desviación típica,  $S = 1,25$ , que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



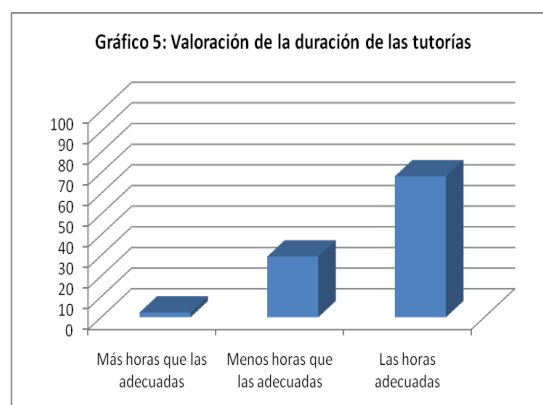
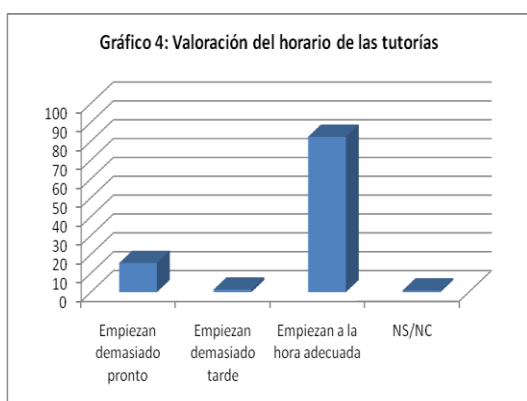
## 2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los padres de los alumnos que asisten a tutorías que valores dos aspectos de la organización de las mismas: el horario de la actividad y las horas que ésta dura. Los resultados de estas cuestiones son los que se reflejan en las tablas siguientes.

Valoración del horario	N	%
Empiezan demasiado pronto	34	15,4
Empiezan demasiado tarde	3	1,4
Empiezan a la hora adecuada	182	82,4
NS/NC	2	0,9
Total	221	100,0

Valoración de la duración	N	%
Más horas que las adecuadas	5	2,3
Menos horas que las adecuadas	65	29,4
Las horas adecuadas	151	68,3
Total	221	100,0

Como vemos, para una gran mayoría de los encuestados (82,4%) el horario de las tutorías es el adecuado y también para una amplia mayoría (68,3%) las horas que dura la tutoría son las adecuadas. Hay sin embargo una apreciable minoría (29,4%) que opina que las tutorías duran menos horas de lo que sería deseable.

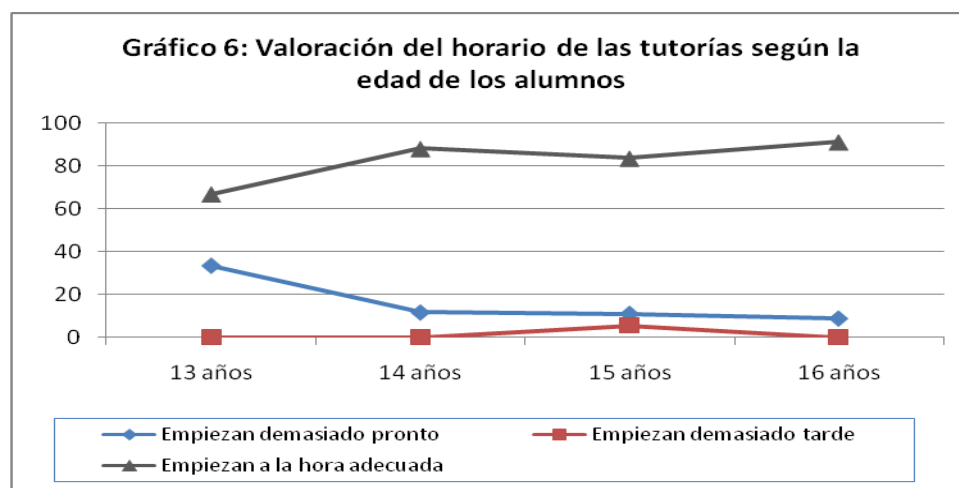


### 3. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL SEXO Y LA EDAD DE LOS ALUMNOS Y EL INSTITUTO AL QUE PERTENECEN

Hemos cruzado las variables de clasificación de los alumnos que asisten a las tutorías (sexo, edad e instituto al que pertenecen) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente la edad de los alumnos resulta discriminante en términos de significación estadística (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ) de la valoración por sus padres del horario en el que se realiza la actividad, por lo que presentamos a continuación únicamente estos resultados, obviando los restantes.

Valoración del horario de las tutorías	Edad del alumno			
	13 años	14 años	15 años	16 años
Empiezan demasiado pronto	33,3	11,5	10,9	8,7
Empiezan demasiado tarde	-	-	5,5	-
Empiezan a la hora adecuada	66,7	88,15	83,6	91,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

El patrón valorativo general que observamos es que cuanto menor es la edad del alumno, mayor es el porcentaje de padres que juzga que las tutorías comienzan demasiado pronto.



## 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 87 encuestados (el 39,4%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 131 sugerencias.

Sugerencias	N	%
Más profesores	17	13,0
Tutorías en 4º ESO	13	9,9
Más ordenadores	12	9,2
Mejorar mobiliario	11	8,4
Más días o más horas de tutorías	9	6,9
Informar/comunicar a padres	8	6,1
Tutorías en todos los niveles ESO	6	4,6
Más lugares para tutorías o más céntricos	5	3,8
Empezar más tarde la tutoría	4	3,1
Mejorar instalaciones	4	3,1
Más material escolar	3	2,3
Más atención/trabajo en asigs. con dificultad	3	2,3
Controlar más a charlatanes/alborotadores	3	2,3
Menos alumnos por clase	3	2,3
Tutorías en 1º Bachillerato	2	1,5
Más control en alrededores instituto	2	1,5
Otras	26	19,8
Total	131	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias (13,0%) se refiere a la demanda de que haya más profesores para atender la tutoría, seguida por las demandas de que las tutorías se realicen para todos los niveles de la ESO y de que haya más ordenadores en las aulas (9,9% y 9,2%, respectivamente). Las demandas de que se mejore el mobiliario, de que haya más días o más horas de tutorías y de que se informe a los padres de la marcha del alumno son las siguientes en importancia (8,4%, 6,9% y 6,1%, respectivamente). El resto de sugerencias presentan un peso menor y 26 de ellas presentan una frecuencia sólo unitaria.



### 3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida a los **padres de los alumnos** asistentes al programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2010 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,51 puntos** de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados una notoria homogeneidad (desviación típica,  $S = 1,25$  puntos).
- La **utilidad** de las tutorías para los estudios de los hijos ha recibido una valoración **muy positiva**, ya que alcanza **8,65 puntos** de media, en una escala 1-10 en la que *1* significa utilidad mínima y *10* utilidad máxima ( $S = 1,40$ ).
- Una **amplia mayoría de los padres encuestados** (68%) opina que los **resultados académicos** de sus hijos **han mejorado** mucho (24,9%) o bastante (43,4) desde que estos asisten a las tutorías.
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los hijos** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente la **edad** del alumno discrimina la valoración del **horario de la tutoría**: se observa el patrón valorativo de que a menor edad del alumno mayor porcentaje de padres que opinan que las tutorías empiezan demasiado pronto.
- Un total de **87 encuestados (el 39,4%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 131 sugerencias que han anotado, el mayor número relativo (13,0%) se refiere a la demanda de que haya un mayor número de profesores en las tutorías, seguida de que se realicen tutorías para 4º ESO (9,9%) y de que se las dote de un mayor número de ordenadores (9,2%)

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por sexo de sus hijos

Sexo	N	%
Hombre	94	42,5
Mujer	97	43,9
NC	30	13,6
Total	221	100,0

### Distribución de los encuestados por edad de sus hijos

Edad	N	%
13 años	36	16,3
14 años	78	35,3
15 años	55	24,9
16 años	24	10,9
NC	28	12,7
Total	221	100,0

### Distribución de los encuestados por IES de sus hijos

Centro Educativo	N	%
IES Ágora	81	36,7
IES Aldebarán	36	16,3
IES Giner de los Ríos	31	14,0
IES Severo Ochoa	39	17,6
IES Virgen de la Paz	28	12,7
NS/NC	6	2,7
Total	221	100,0

Los porcentajes lo son con relación a los 221 padres y madres encuestados

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los padres de los alumnos de ESO que participan en el programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal se han recogido cuestionarios de un total de 221 padres. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados durante el mes de mayo de 2010.

En condiciones estadísticas convencionales ( $\sigma = 2$ ;  $p = q = 0,50$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 221 individuos sobre una población de 425 (total de familias de participantes en las tutorías) arroja un error muestral de  $\pm 4,67\%$ , considerado comúnmente como aceptable a efectos de generalización.