

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 178**  
**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL**  
**“SEMINARIO PARA PADRES DE**  
**ADOLESCENTES” DEL CENTRO**  
**PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL.**  
**Septiembre 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 LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>11</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>14</b>

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

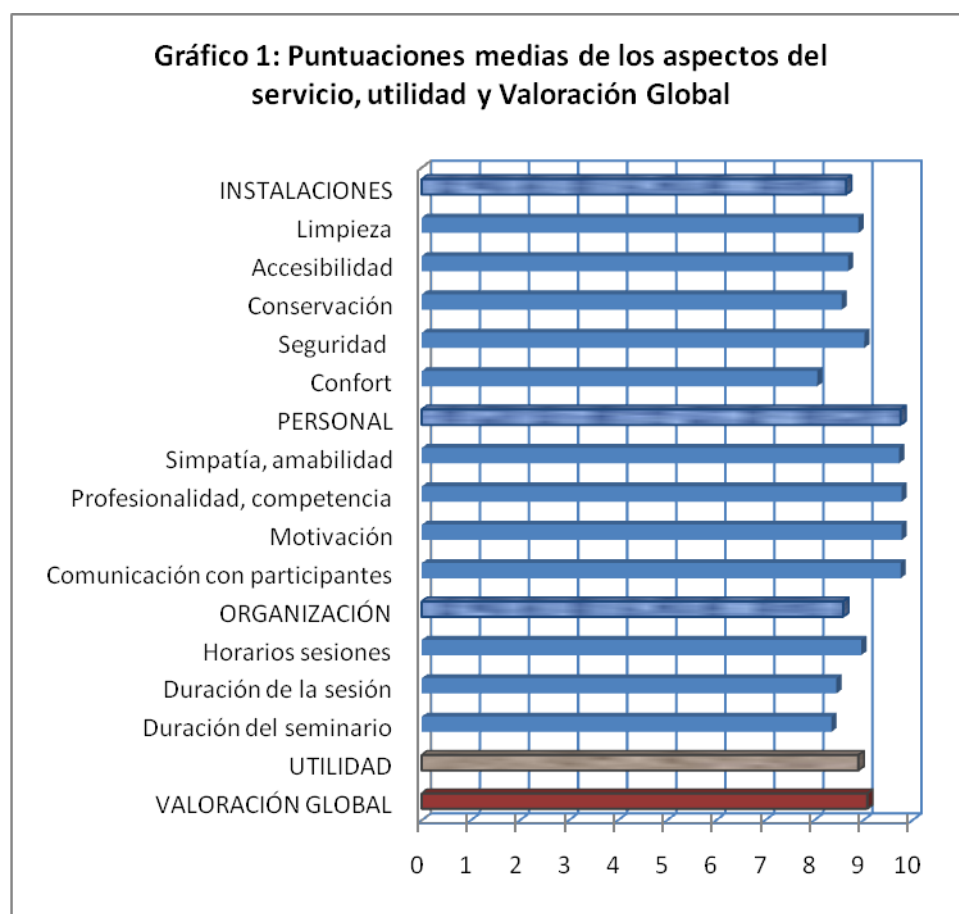
Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
<b>Instalaciones</b>	<b>8,65</b>	<b>9</b>	<b>1,35</b>
Limpieza	8,90	9	1,21
Accesibilidad	8,69	10	1,49
Conservación	8,56	9	1,38
Seguridad	9,02	10	1,16
Confort	8,06	9	1,51
<b>Personal</b>	<b>9,76</b>	<b>10</b>	<b>0,54</b>
Simpatía, amabilidad	9,73	10	0,53
Profesionalidad, competencia	9,78	10	0,47
Motivación	9,78	10	0,55
Comunicación con participantes	9,76	10	0,60
<b>Organización</b>	<b>8,59</b>	<b>10</b>	<b>1,37</b>
Horarios sesiones	8,96	10	1,29
Duración de la sesión	8,45	10	1,42
Duración del seminario	8,35	8	1,41
<b>Utilidad</b>	<b>8,90</b>	<b>10</b>	<b>1,21</b>
<b>Valoración Global</b>	<b>9,08</b>	<b>10</b>	<b>0,95</b>

El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,76 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica  $S = 0,54$ , 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 *Profesionalidad y competencia* (9,78 puntos), junto con la *Motivación* (misma puntuación media), mientras que el valorado más bajo, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Simpatía y amabilidad* (9,73 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 8,59 puntos, aunque su moda es de 10 puntos y la heterogeneidad de las puntuaciones resulta más elevada que en el resto de conjuntos de aspectos del servicio ( $S = 1,37$ ). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el *Horario de las sesiones* (8,96 puntos) mientras que el que la presenta más baja es la *Duración del Seminario* (8,35 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del Seminario para los padres en su relación con los hijos alcanza una puntuación de 8,90 puntos en la escala 1-10, con moda de 10 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones,  $S = 1,21$ .

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,08 puntos, con una moda también de 10 puntos y una muy discreta desviación típica,  $S = 0,95$ , que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



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

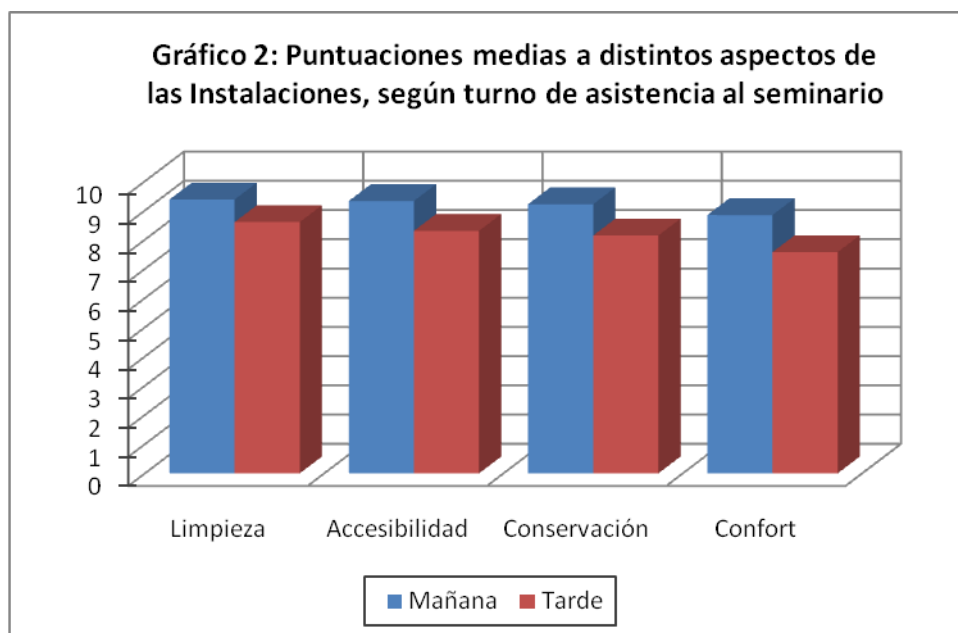
Hemos cruzado, con intención exploratoria, las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, número de hijos y curso de los mismos y lugar y turno del seminario) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados 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, ni el nivel de estudios de los participantes en el seminario resultan discriminantes de su valoración sobre los distintos aspectos del servicio (el sexo de los participantes no se ha tenido en consideración, ya que solamente cuatro de ellos son varones). Tampoco el curso o el centro educativo de sus hijos afectan a la valoración que hacen los participantes de los distintos aspectos del seminario.

Los efectos discriminantes de las variables turno en el que se asiste al seminario, lugar de celebración de éste y número de hijos de los participantes se muestran en las páginas siguientes.

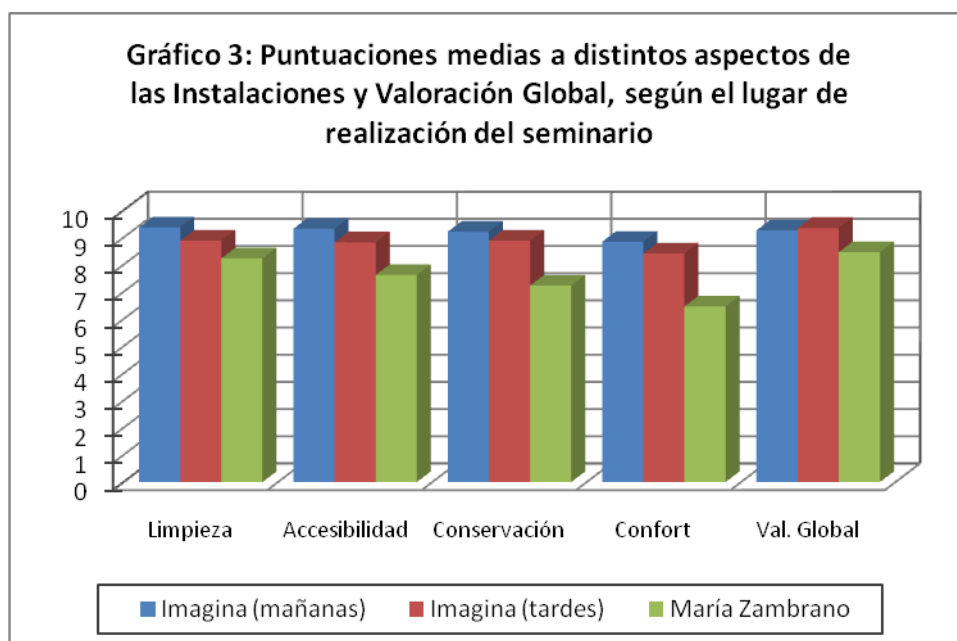
- El **turno**, de mañana o tarde, en el que los usuarios participan en el seminario resulta discriminante de su valoración de la mayor parte de los aspectos de las instalaciones. Como puede observarse, los padres que participan en el seminario en el turno de mañana presentan puntuaciones más altas para todos los aspectos de las instalaciones señalados.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según el turno del seminario	
	<i>Mañana</i>	<i>Tarde</i>
Limpieza	9,37	8,60
Accesibilidad	9,32	8,30
Conservación	9,21	8,14
Confort	8,84	7,57



- El **lugar** donde se realiza el seminario discrimina no solamente la mayor parte de los aspectos de las instalaciones sino también la Valoración Global del mismo. Como puede verse, los usuarios que participan en el seminario en el centro *Imagina* presentan puntuaciones medias más altas para todos los aspectos señalados y para la Valoración Global que los usuarios que lo hacen en el centro de mayores *María Zambrano*. Sin embargo, son apreciables ciertas diferencias de puntuación entre quienes participan en el seminario en el centro *Imagina* por la mañana y por la tarde, pues estos últimos arrojan puntuaciones medias más bajas que los primeros en todos los aspectos, aunque no en la Valoración Global (probablemente es el efecto depresor del turno de tarde en las puntuaciones lo que explica la diferencia de valoración entre los que realizan el seminario en las instalaciones de *Imagina*).

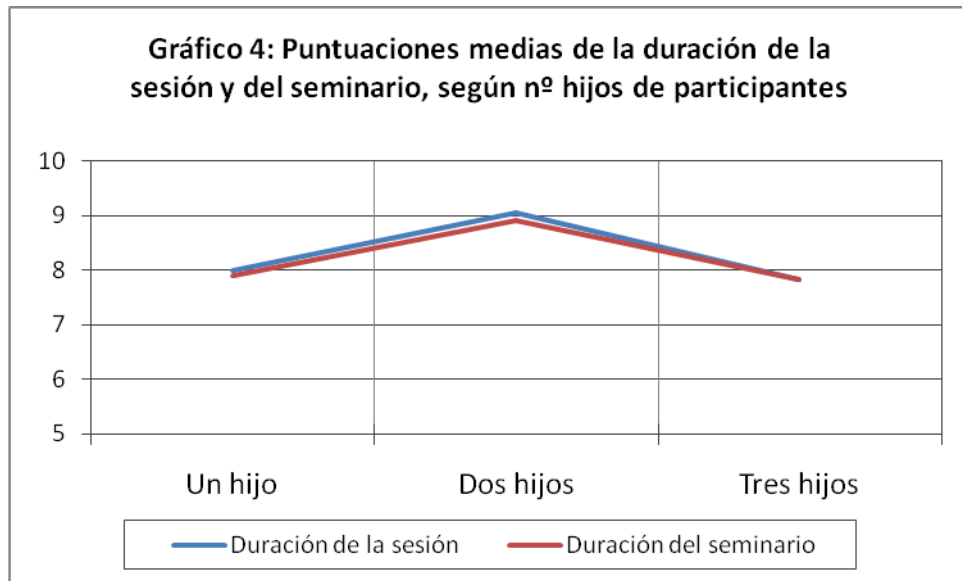
Aspecto valorado	Puntuaciones medias según el lugar del seminario		
	<i>Imagina (mañanas)</i>	<i>Imagina (tardes)</i>	<i>María Zambrano</i>
Limpieza	9,37	8,88	8,23
Accesibilidad	9,32	8,82	7,62
Conservación	9,21	8,88	7,23
Confort	8,84	8,41	6,46
Valoración Global	9,26	9,35	8,46



- El **número de hijos** de los usuarios encuestados discrimina solamente la valoración de la duración de cada sesión y de la duración total del seminario. Sin embargo, no observamos un patrón definido que relacione sistemáticamente número de hijos y valoración de estos aspectos, más allá de que quienes tienen dos hijos los puntúan más alto que quienes tienen uno o tres hijos.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según nº de hijos		
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos hijos</i>	<i>Tres hijos</i>
Duración de la sesión	8,00	9,05	7,83
Duración del seminario	7,90	8,90	7,83





### 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 14 encuestados (el 28,6%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 21 observaciones y sugerencias.

<b>Observaciones y sugerencias</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Duración mayor del Seminario	7	33,3
Homogeneizar grupo por edad de hijos	2	9,5
Grupo más reducido	2	9,5
Duración mayor de la sesión	2	9,5
Mayor profundidad para algunos temas	2	9,5
Otras	6	28,6
Total	21	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias (33,3%) se refiere a la duración del seminario, que se desea mayor. Con una frecuencia menor recogemos las sugerencias señaladas en la tabla y con frecuencia unitaria el resto.

### 3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario para Padres de Adolescentes* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2010 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **muy alta**, pues alcanza **9,08 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica,  $S = 0,95$  puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,76 puntos** (y una desviación típica de sólo  $S = 0,54$ ), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Organización*, con una puntuación media de **8,59 puntos** ( $S = 1,37$ ).
- Los aspectos *Profesionalidad* y *Motivación* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,78 puntos de media, en ambos casos), mientras que son los aspectos *Confort* de las Instalaciones y *Duración del seminario* los que las reciben **más bajas** (8,06 puntos y 8,35 puntos, respectivamente).
- La **Utilidad** del seminario para una mejor relación con los hijos ha recibido una valoración también notablemente alta, de **8,90 puntos** de media ( $S = 1,21$ ).
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente el turno (mañana o

tarde) en el que se asiste al seminario y el lugar donde se realiza éste, así como el número de hijos, discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los padres encuestados de algunos aspectos del servicio. Así, los **participantes en el turno de mañana valoran mejor** que los otros la mayoría de aspectos de las instalaciones y lo mismo sucede en relación con el lugar donde se celebra el seminario, pues **quienes lo realizan en las instalaciones de *Imagina las* valoran mejor** que quienes lo realizan en las del centro *María Zambrano*. El número de hijos afecta a la valoración de la duración del seminario y de cada sesión, pero de un modo poco concluyente.

- Un total de **14 encuestados (el 28,6%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 21 sugerencias que han anotado, el mayor número relativo (33,3%) se refiere a la demanda de que el seminario tenga una mayor duración.
  
- Se puede **concluir** que la principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

<b>Principal FORTALEZA</b> (Puntuación media > 9,50 puntos)	<b>Principal DEBILIDAD</b> (Puntuación media < 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Simpatía, amabilidad del Personal</li> <li>● Profesionalidad, competencia</li> <li>● Motivación del Personal</li> <li>● Comunicación con los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confort de las Instalaciones</li> <li>● Duración de cada sesión</li> <li>● Duración del seminario</li> </ul>

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	4	8,2
Mujer	45	91,8
Total	49	100,0

### Distribución de los encuestados por Edad

Edad	N	%
Menos de 40 años	7	14,3
De 40 a 49 años	36	73,5
50 y más años	5	10,2
NC	1	2,0
Total	49	100,0

### Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/ Primaria/ Hasta 6ºEGB	6	12,2
EGB/ESO/FP1/Hasta 1º-2º BUP/FP gr. medio	10	20,4
3ºBUP/COU/FP2 ó gr. sup./Bachillerato	13	26,5
Universitarios	20	40,8
Total	49	100,0

### Distribución de los encuestados por Turno del seminario

Turno	N	%
Mañana	19	38,8
Tarde	30	61,2
Total	49	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de realización del seminario

Lugar del seminario	N	%
Centro <i>Imagina</i>	36	73,5
Centro <i>M<sup>a</sup> Zambrano</i>	13	26,5
Total	49	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos

Número de hijos	N	%
Un hijo	21	42,9
Dos hijos	20	40,8
Tres hijos	6	12,2
NC	2	4,1
Total	49	100,0

Distribución de los encuestados por Curso de sus hijos

Curso	N	%
1º Primaria	5	10,2
2º Primaria	2	4,1
3º Primaria	1	2,0
4º Primaria	2	4,1
5º Primaria	10	20,4
6º Primaria	5	10,2
1º ESO	18	36,7
2º ESO	10	20,4
3º ESO	6	12,2
4º ESO	6	12,2
1º Bachillerato	3	6,1
2º Bachillerato	3	6,1

Los porcentajes lo son con relación a los 49 padres y madres encuestados

Distribución de los encuestados por Centro Educativo de sus hijos

<b>Centro Educativo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
IES Ágora	10	20,4
IES Aldebarán	8	16,3
IES Giner de los Ríos	5	10,2
IES Severo Ochoa	13	26,5
IES Virgen de la Paz	5	10,2
CP Castilla	1	2,0
CP Daoíz y Velarde	2	4,1
CP Gabriel y Galán	3	6,1
CP García Lorca	8	16,3
CP Luis Buñuel	1	2,0
CP Seis de Diciembre	4	8,2
CP Valdepalitos	2	4,1
Colegio Cuesta Blanca	1	2,0
Colegio El Valle	3	6,1
Colegio Los Sauces	4	8,2
Colegio Santa Helena	1	2,0
Colegio V. Zanetti	1	2,0

Los porcentajes lo son con relación a los 49 padres y madres encuestados

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario para padres de adolescentes* del Centro Psicopedagógico Municipal se han recogido cuestionarios de un total de 49 usuarios. 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 49 individuos sobre una población de 71 (total de participantes en el seminario) arroja un error muestral de  $\pm 8,01\%$ , considerado comúnmente como demasiado alto a efectos de generalización.