

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 275

Encuesta de calidad percibida de los alumnos del programa de TUTORÍAS DE TARDE, del Centro Psicopedagógico Municipal

Octubre 2016



INDICE

1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SUS ASPECTOS, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. OPINIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO: NÚMERO IDÓNEO DE PROFESORES Y HORARIOS Y DURACIÓN DE CADA SESIÓN DE LAS TUTORÍAS.....	5
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	8
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	15
5. RESUMEN Y CONCLUSIÓN.....	17
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	19
FICHA TÉCNICA	21

I. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SUS DISTINTOS ASPECTOS, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL DEL MISMO

I.1. Valoración de las instalaciones donde se presta el servicio

Casi la totalidad de los alumnos de la ESO que asisten a las tutorías de refuerzo educativo que organiza el Centro Psicopedagógico Municipal opina que las instalaciones donde se realizan son apropiadas para esta actividad: un 99,6% las considera adecuadas.

I.2. Valoración de los distintos aspectos de las tutorías, de su utilidad y Valoración Global del servicio.

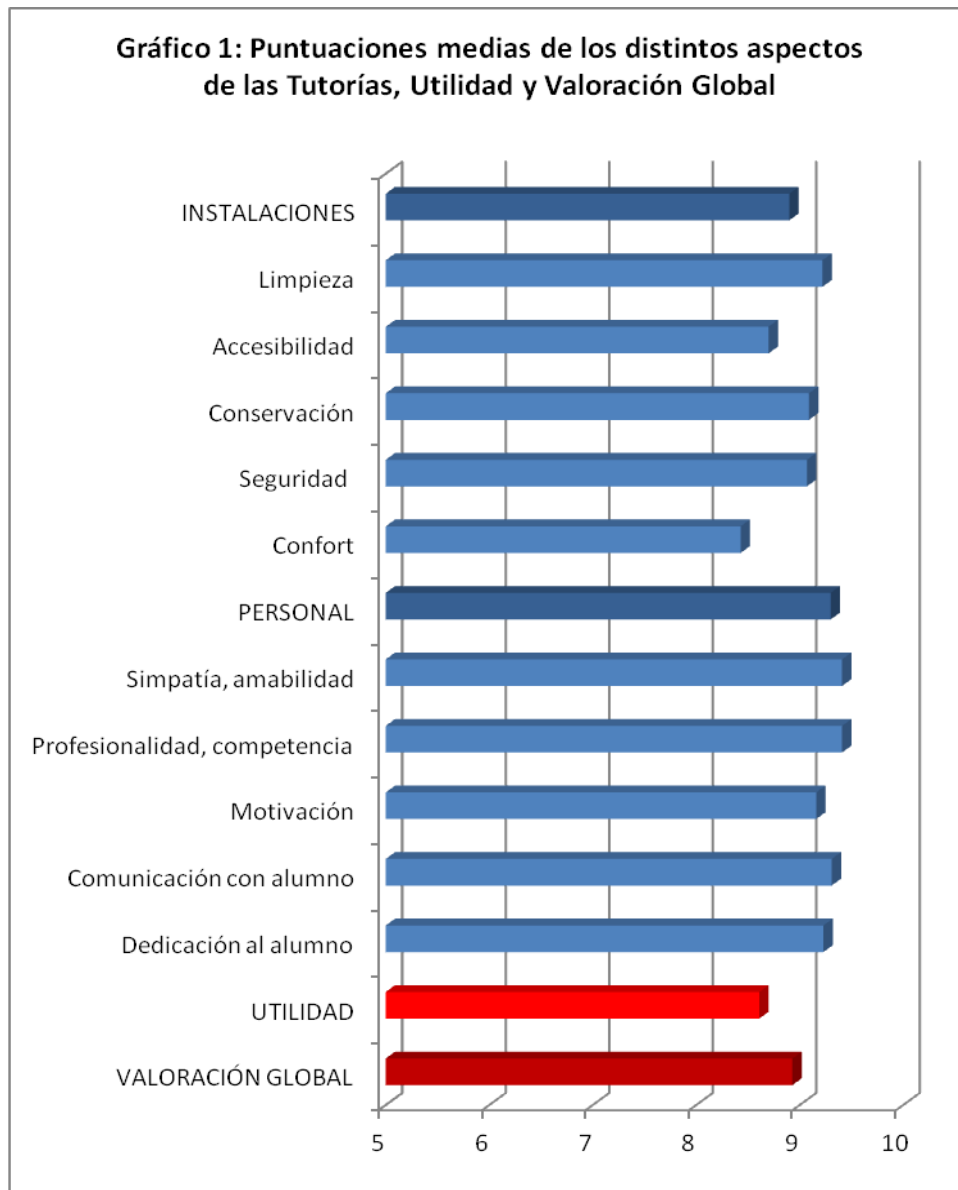
Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,90	10	1,44
Limpieza	9,22	10	1,13
Accesibilidad	8,70	10	1,83
Conservación	9,09	10	1,14
Seguridad	9,07	10	1,42
Confort	8,43	10	1,70
Personal	9,30	10	1,22
Simpatía, amabilidad	9,41	10	1,00
Profesionalidad, competencia	9,41	10	0,95
Motivación	9,16	10	1,32
Comunicación con el alumno	9,31	10	1,62
Dedicación al alumno	9,23	10	1,22
Utilidad	8,61	10	1,36
Valoración Global	8,93	10	1,04

El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,30 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una moderada desviación típica $S = 1,22$, que nos indica una notoria 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 y la Profesionalidad y competencia* (ambos con 9,41 puntos), mientras que el valorado más bajo, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Motivación* (9,16 puntos).

Las *Instalaciones*, por su parte, ofrecen una puntuación media de 8,90 puntos, aunque su moda es de 10 puntos y la dispersión de las puntuaciones resulta indica cierta heterogeneidad valorativa ($S = 1,44$). El aspecto mejor valorado de las *Instalaciones* es la *Limpieza* (9,22 puntos), mientras que el peor valorado es el *Confort* (8,43 puntos)

Por su parte, la *Utilidad* de las tutorías para los estudios alcanza una puntuación de 8,61 puntos en una escala 1-10 (donde 1 es la mínima utilidad y 10 la máxima), con moda de 10 puntos y una más bien discreta dispersión de las puntuaciones $S = 1,45$. Esta puntuación de *Utilidad* es 0,12 puntos superior a la de la encuesta de 2013 (8,49 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* de la tutoría alcanza una puntuación media de 8,93 puntos, con una moda de 10 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,04$, que nos indica una apreciable coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente las *Tutorías de Tarde*. Esta puntuación de *Valoración Global* de las tutorías es 0,11 puntos superior a la obtenida en la encuesta de 2013 (8,82 puntos).



Si ahora comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida de las Tutorías de Tarde con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio, de la utilidad de la Tutoría y de la *Valoración Global* de la misma puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2013 Y DE 2016

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2013-2016	Error típico de la media de 2016 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2013	2016		
Instalaciones	8,62	8,90	+0,28	±0,18
Limpieza	8,80	9,22	+0,42	±0,14
Accesibilidad	8,64	8,70	+0,06	±0,22
Conservación	8,63	9,09	+0,46	±0,14
Seguridad	8,64	9,07	+0,43	±0,18
Confort	8,41	8,43	+0,02	±0,20
Personal	9,13	9,30	+0,17	±0,14
Simpatía, amabilidad	9,20	9,41	+0,21	±0,12
Profesionalidad	9,34	9,41	+0,07	±0,12
Motivación	8,91	9,16	+0,25	±0,14
Comunicación con alumno	9,21	9,31	+0,10	±0,16
Dedicación al alumno	8,98	9,23	+0,25	±0,14
Utilidad de la Tutoría	8,49	8,61	+0,12	±0,16
Valoración Global	8,82	8,93	+0,11	±0,12

Como vemos, todos los aspectos del servicio han experimentado aumentos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2013, especialmente la *Limpieza*, la *Conservación* y la *Seguridad* de las instalaciones (+0,42 puntos, +0,46 puntos y +0,43 puntos, respectivamente). La *Utilidad* de la Tutoría para los estudios del alumno muestra un leve ascenso (+0,12 puntos). La *Valoración Global de la Tutoría* también ofrece un leve aumento de puntuación (+0,11 puntos). Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación media dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) pueden deberse simplemente al azar y no mostrar un cambio de valoración real.

2. OPINIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: NÚMERO DE PROFESORES MÁS ADECUADO Y HORARIOS Y DURACIÓN DE CADA SESIÓN DE LAS TUTORÍAS

El número de profesores que los alumnos juzgan idóneo para conducir las *Tutorías de Tarde* es mayoritariamente de **tres** profesores (55,8%), seguido de dos profesores (22,5%) y de cuatro o más profesores (17,9%).

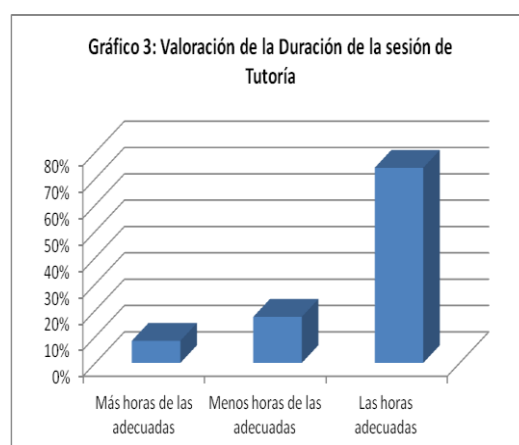
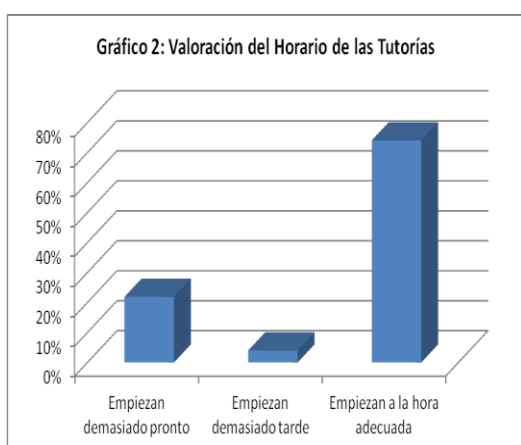
Nº adecuado de profesores	N	%
Un profesor	1	0,4
Dos profesores	70	22,5
Tres profesores	153	55,8
Cuatro o más profesores	49	17,9
NS/NC	1	0,4
Total	274	100,0

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los alumnos que asisten al programa de *Tutorías de Tarde* que valoren dos aspectos de su organización: el **horario de comienzo de la actividad** y las **horas que ésta dura**. Los resultados de estas cuestiones son los que se reflejan en las tablas siguientes.

Opinión sobre el Horario de la Tutoría	N	%
Empieza demasiado pronto	60	21,9
Empieza demasiado tarde	11	4,0
Empieza a la hora adecuada	203	74,1
Total	274	100,0

Opinión sobre la Duración de la Tutoría	N	%
Más horas de las adecuadas	23	8,4
Menos horas de las adecuadas	48	17,5
Las horas adecuadas	203	74,1
Total	274	100,0

Como vemos, una gran mayoría de los encuestados (74,1%) opina que el horario de las tutorías es el adecuado y asimismo constituyen una amplia mayoría (también 74,1%) quienes opinan que la duración de cada sesión de la tutoría es la adecuada. Hay, sin embargo, unas considerables minorías que opinan que las tutorías empiezan demasiado pronto (21,9%) y que duran menos horas de lo que sería deseable (17,2%).



Y la comparación de las respuestas a esta cuestión en las encuestas de 2013 y 2016 ofrece los siguientes resultados:

Opinión sobre el Horario de las Tutorías	2013 (%)	2016 (%)	Diferencia a 2013-2016
Empiezan demasiado pronto	17,9	21,9	+4,0
Empiezan demasiado tarde	5,6	4,0	-1,6
Empiezan a la hora adecuada	76,5	74,1	-2,4

Opinión sobre la Duración de las sesiones de las Tutorías	2013 (%)	2016 (%)	Diferencia a 2013-2016
Más horas de las adecuadas	7,0	8,4	+1,4
Menos horas de las adecuadas	14,2	17,5	+3,3
Las horas adecuadas	78,9	74,1	-4,8

Tal como puede observarse en las tablas precedentes, el porcentaje de usuarios que opina que las tutorías se organizan de manera adecuada en lo que se refiere a la hora de comienzo disminuye ligeramente (-2,4 puntos), algo que también sucede, algo más acusadamente, con el porcentaje de quienes opinan que cada sesión de la tutoría dura las horas adecuadas (-4,8 puntos). Hay que tener en cuenta que variaciones porcentuales dentro del rango $\pm 1,96\%$ (error típico de la proporción para un nivel de confianza del 95,5%) pueden deberse simplemente al azar y no mostrar un cambio de valoración real.

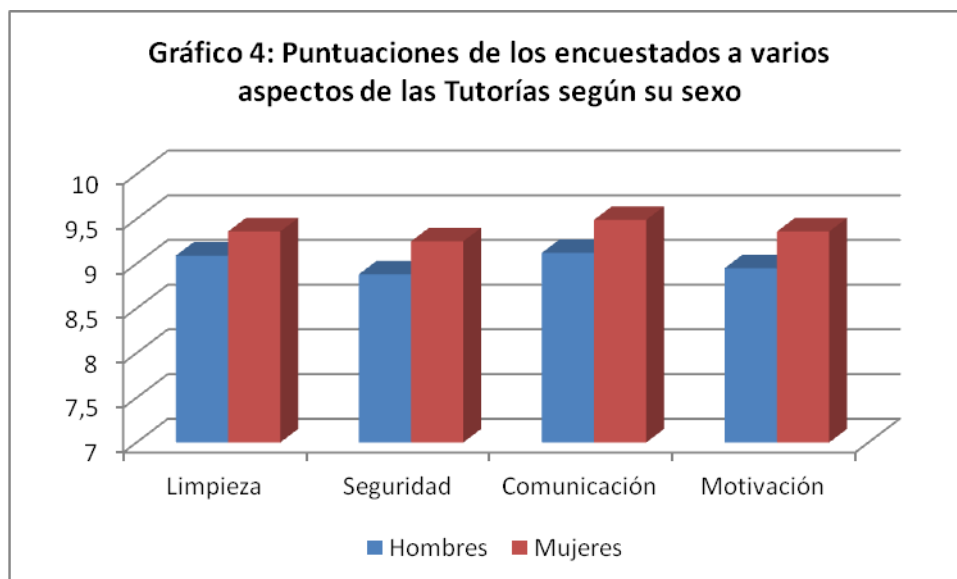
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado las variables de clasificación de los alumnos que asisten a las tutorías (sexo, edad, instituto al que pertenecen 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 sólo algunas relaciones entre variables resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$), por lo que presentamos a continuación únicamente estos resultados, obviando los restantes.

Relaciones estadísticamente significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo del alumno</i>	Limpieza de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Comunicación con alumno Motivación del profesorado
<i>Edad del alumno</i>	Simpatía del profesorado Motivación del profesorado Valoración Global de la tutoría Horario de la tutoría
<i>IES de la Tutoría</i>	Limpieza de las instalaciones Conservación de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Confort de las instalaciones Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Comunicación con alumno Dedicación al alumno Número adecuado de profesores Utilidad de la tutoría Valoración Global de la tutoría Horario de la tutoría Duración de cada sesión

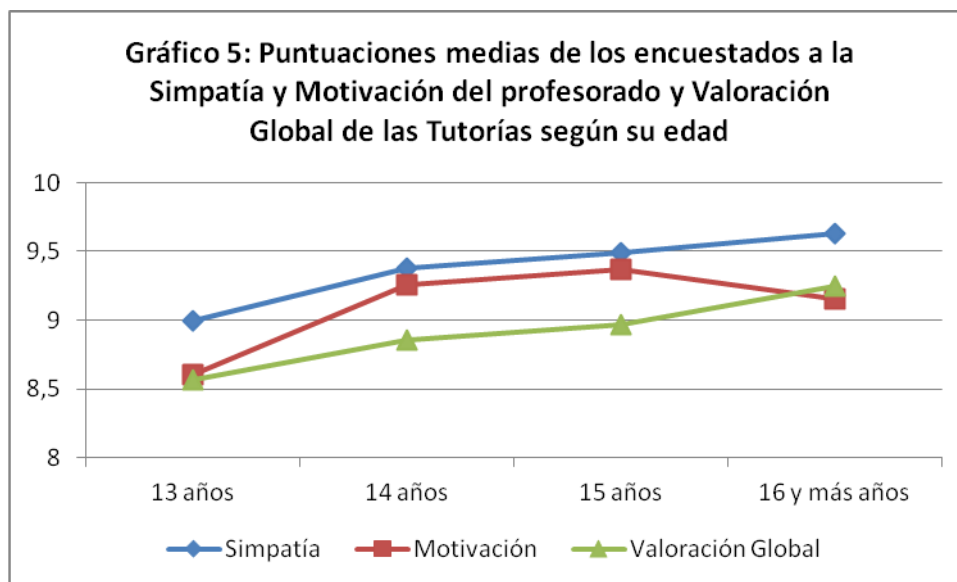
- El **Sexo** de los alumnos parece influir en la valoración que dan a la *Limpieza* y la *Seguridad* de las instalaciones y a la *Comunicación con el alumno* y la *Motivación* de los profesores, observándose que las mujeres valoran mejor que los hombres todos estos aspectos.

Aspectos de la Tutoría	Puntuaciones medias según el sexo del alumno	
	Hombres	Mujeres
Limpieza de instalaciones	9,09	9,36
Seguridad de instalaciones	8,88	9,25
Comunicación con el alumno	9,12	9,49
Motivación del profesorado	8,95	9,36

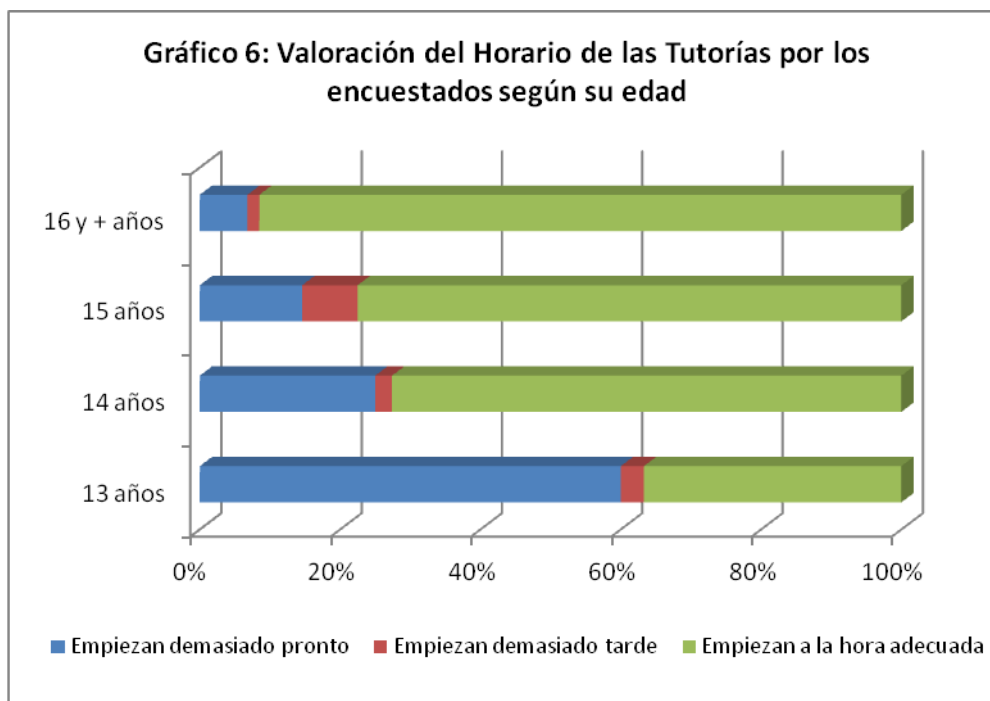


- La **Edad** de los alumnos encuestados también parece influir en su valoración de la *Simpatía* y la *Motivación* del profesorado y en su *Valoración Global* de las tutorías. Como vemos en la primera de las tablas siguientes, puede observarse el patrón valorativo general de que a medida que aumenta la edad de los alumnos aumentan las puntuaciones de estos aspectos (con una ligera inflexión a la baja en el caso de los alumnos de 16 y más años para el aspecto *Motivación*). Por otro lado, también podemos observar que a mayor edad del alumnado, mejor valoración de los horarios de las tutorías (con la edad aumenta el porcentaje de quienes dicen que el horario es el adecuado).

Aspectos de la Tutoría	Puntuaciones medias según la edad del alumno			
	13 años	14 años	15 años	16 y más años
Simpatía del profesorado	9,00	9,38	9,49	9,63
Motivación del profesorado	8,60	9,26	9,37	9,15
Valoración Global	8,57	8,86	8,97	9,25



Valoración del Horario de las Tutorías (%)	Edad del alumno			
	13 años	14 años	15 años	16 y más años
Empiezan demasiado pronto	60,0	25,0	14,6	6,8
Empiezan demasiado tarde	3,3	2,4	7,9	1,7
Empiezan a la hora adecuada	36,7	72,6	77,5	91,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

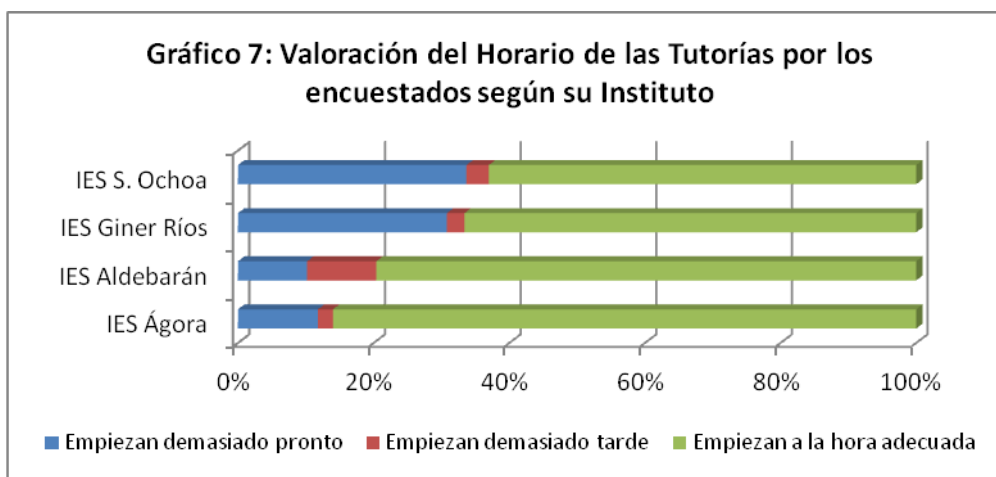


- El Instituto al que asisten los alumnos es la variable que parece tener mayor poder de discriminación sobre sus valoraciones de muchos aspectos del servicio. Los alumnos encuestados que asisten al IES Aldebarán son los que arrojan las puntuaciones medias más altas para casi todos los aspectos considerados (de hecho, para todos salvo la *Utilidad* de las tutorías, para la cual ofrecen la segunda puntuación media más elevada) y para la *Valoración Global* del servicio. Inversamente, los alumnos que asisten al IES Francisco Giner de los Ríos son los que presentan las puntuaciones más bajas para la todos esos aspectos. En la encuesta de 2013, también podíamos observar una pauta valorativa similar entre los alumnos de estos mismos institutos.

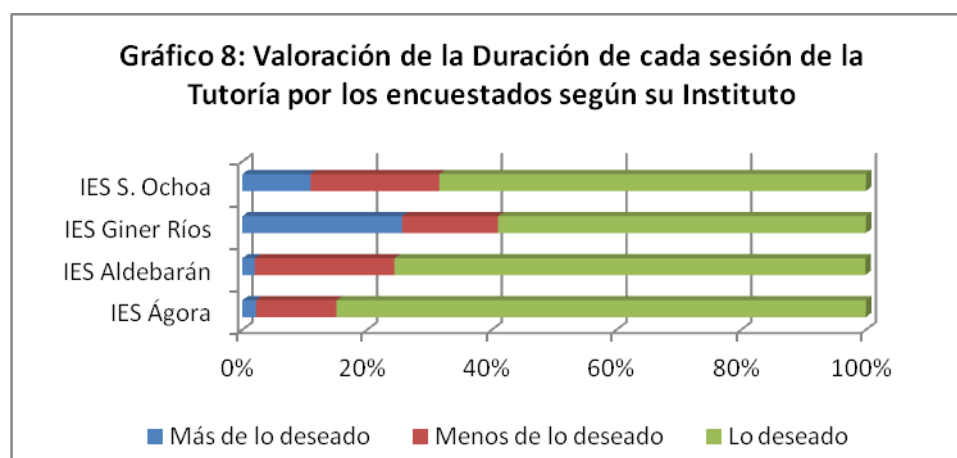
Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según el IES del alumno			
	IES Ágora	IES Aldebarán	IES Giner Ríos	IES S. Ochoa
Limpieza instalaciones	9,29	9,67	8,72	9,14
Conservación instalaciones	9,22	9,53	8,72	9,03
Seguridad instalaciones	9,33	9,57	8,36	8,86
Confort instalaciones	8,87	9,20	6,82	8,23
Simpatía profesorado	9,52	9,84	8,62	9,41
Profesionalidad profesorado	9,58	9,84	8,79	9,30
Motivación profesorado	9,29	9,73	8,31	9,30
Comunicación alumno	9,48	9,88	8,38	9,09
Dedicación alumno	9,52	9,71	8,63	8,96
Utilidad de la tutoría	9,06	8,63	8,18	8,34
Valoración Global	9,25	9,29	8,29	8,71

Por otro lado, son los alumnos encuestados del IES Ágora los que muestran mayor conformidad con la hora de comienzo de las tutorías (86,0% opina que empiezan a la hora adecuada) y con la duración de cada sesión (84,9% opina que dura lo adecuado).

Valoración del Horario de las Tutorías (%)	Instituto al que asiste el alumno			
	IES Ágora	IES Aldebarán	IES Giner Ríos	IES S. Ochoa
Empiezan demasiado pronto	11,8	10,2	30,8	33,7
Empiezan demasiado tarde	2,2	10,2	2,6	3,3
Empiezan a la hora adecuada	86,0	79,6	66,7	63,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

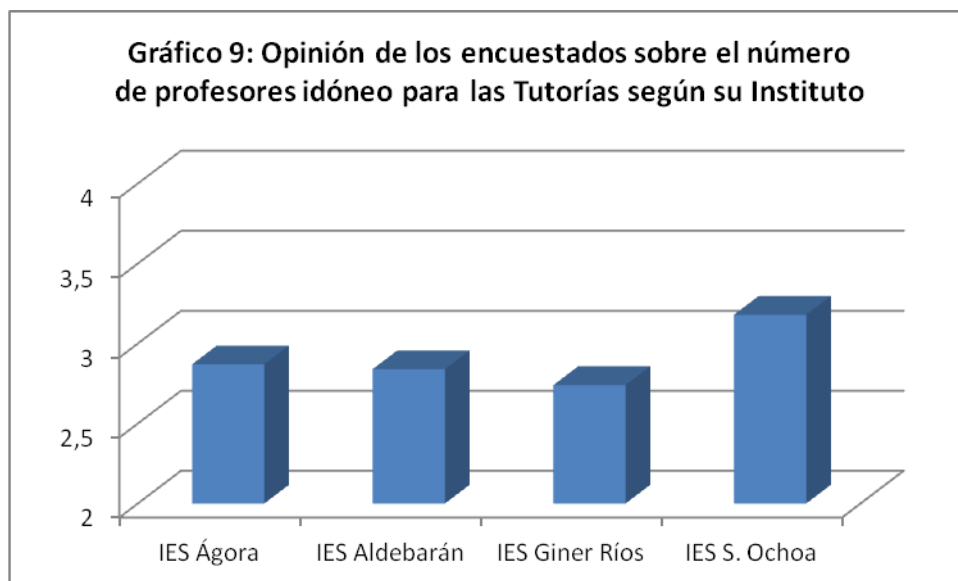


Valoración de la Duración de cada sesión de Tutoría (%)	Instituto al que asiste el alumno			
	IES Ágora	IES Aldebarán	IES Giner Ríos	IES S. Ochoa
Dura más de lo deseado	2,2	2,0	25,6	10,9
Dura menos de lo deseado	12,9	22,4	15,4	20,7
Dura lo deseado	84,9	75,5	59,0	68,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0



Finalmente, podemos ver que el **número idóneo de profesores** para atender la tutoría es el más elevado para los alumnos encuestados que asisten al IES Severo Ochoa (2,46, en promedio) y el menos elevado para los alumnos que asisten al IES Giner de los Ríos (2,74 en promedio). Estos promedios de número preferido de profesores pueden matizarse con el porcentaje de alumnos que prefieren un número de tres profesores para conducir la tutoría.

Opinión sobre el número idóneo de profesores	Instituto al que asiste el alumno			
	IES Ágora	IES Aldebarán	IES Giner Ríos	IES S. Ochoa
Número idóneo (promedio)	2,87	2,84	2,74	3,18
% que desea 3 profesores	62,4	49,0	62,2	52,2



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 166 encuestados (el 60,6%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 266 sugerencias.

Sugerencias	N	%
Más ordenadores	71	26,7
Tutorías en 4º ESO/en otros cursos	49	18,4
Más profesores	25	9,4
Una fotocopidora	19	7,1
Wifi/ conexión libre wifi	14	5,3
Mejorar mobiliario (especialmente sillas)	11	4,1
Una impresora	11	4,1
Más libros/material escolar	10	3,8
Hacer excursiones	8	3,0
Aula más amplia	4	1,5
Controlar el ruido en el aula	4	1,5
Mejorar la climatización	4	1,5
Conexión a internet/mejor conexión	3	1,1
Pizarra digital	3	1,1
Otras (n ≤ 2)	30	11,3
Total	266	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias se refiere a la demanda de que haya más ordenadores en las aulas (26,7%), seguida por la de que se extienda la Tutoría a otros cursos (18,4%) y de que haya más profesores para atenderlas (9,4%). La demanda de que se disponga de una fotocopidora y de que se pueda acceder a internet por *wifi* también presentan un peso apreciable (7,1% y 5,3%, respectivamente). Las demandas de que haya más profesores y de que se disponga de más ordenadores también aparecían entre las tres primeras en las encuestas de 2010 y 2013.

Si diferenciamos las tres sugerencias más frecuentes por instituto al que asisten los encuestados, los resultados son los que se muestran seguidamente:

Sugerencias	N	%
IES Ágora		
Más ordenadores	65	48,9
Tutorías en 4ºESO/Otros cursos	18	13,5
Más profesores	9	6,8
IES Aldebarán		
Una fotocopiadora	18	34,0
Wifi/ conexión libre wifi	12	22,6
Una impresora	7	13,2
IES Francisco Giner de los Ríos		
Tutorías en 4ºESO/Otros cursos	31	46,3
Más profesores	9	13,4
Más ordenadores	7	10,4
IES Severo Ochoa		
Hacer excursiones	7	30,4
Más/mejores materiales	2	8,7
Altavoces en el aula	2	8,7

*Los porcentajes lo son sobre el total de sugerencias en cada IES

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida a los **alumnos asistentes** al programa de **Tutorías de Tarde** del Centro Psicopedagógico Municipal de 2016 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,93 puntos** de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (desviación típica, $S = 1,04$ puntos).
- La **Utilidad** de las tutorías para los estudios de los alumnos ha recibido una valoración **muy positiva**, ya que alcanza **8,61 puntos** de media ($S = 1,36$), en una escala 1-10 en la que 1 significa “utilidad mínima” y 10 “utilidad máxima”.
- El conjunto de aspectos del servicio **mejor valorado** por los alumnos es el **Personal**, que ofrece una puntuación media de **9,30 puntos**. Los dos aspectos mejor valorados de este conjunto son la *Simpatía y amabilidad* y la *Profesionalidad y competencia* de los profesores, ambas con 9,41 puntos, mientras que el que se valora más bajo es la *Motivación*, con 9,16 puntos. El conjunto de aspectos **peor valorado** es el relativo a las **Instalaciones**, con una puntuación media de **8,90 puntos**. El aspecto mejor valorado de este conjunto es la *Limpieza*, con 9,22 puntos, mientras que el peor valorado es el *Confort*, con 8,43 puntos.
- La opinión de los encuestados sobre la **hora a la que comienzan las tutorías** y sobre la **duración de cada sesión** de las mismas indica una **valoración positiva** respecto de su organización actual, pues el 74,1% de los encuestados, en ambas cuestiones, afirma que son las adecuadas.
- Los alumnos encuestados opinan mayoritariamente (55,8%) que el **número idóneo de profesores** para atender la tutoría es de **tres profesores**.

- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que el **IES al que se asiste es la variable que mayor poder discriminatorio tiene respecto de la valoración y la opinión de los encuestados** sobre los distintos aspectos del servicio. También el sexo y la edad de los encuestados discriminan su valoración de algunos aspectos del servicio.
- Un total de **166 encuestados (el 60,6%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 266 sugerencias que han anotado, las tres más frecuentes se refieren a las demandas de **mayor número de ordenadores (26,7%)**, que haya **Tutoría para 4º de la ESO y otros cursos (18,4%)** y un **mayor número de profesores** para atender las tutorías (9,4%), si bien estas tres sugerencias no se dan con la misma frecuencia entre los encuestados de cada uno de los institutos de Alcobendas.
- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y la principales **debilidades de la Tutoría** en lo que se refiere a sus aspectos de calidad percibida son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 9,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad del Personal • Profesionalidad del Personal • Comunicación con el alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad de las Instalaciones • Confort de las Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	132	48,2
Mujer	142	51,8
Total	274	100,0

Distribución de los encuestados por edad

Edad	N	%
13 años	30	10,9
14 años	84	30,7
15 años	89	32,5
16 y más años	59	21,5
NC	12	4,4
Total	274	100,0

Distribución de los encuestados por IES

Instituto	N	%
IES <i>Ágora</i>	93	33,9
IES <i>Aldebarán</i>	49	17,9
IES <i>Giner de los Ríos</i>	39	14,2
IES <i>Severo Ochoa</i>	92	33,6
NS/NC	1	0,4
Total	274	100,0

Distribución de los encuestados por lugar de residencia

Lugar de residencia	N	%
Alcobendas	248	90,5
Otros municipios	17	6,2
NS/NC	9	3,3
Total	274	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los alumnos de ESO que participan en el programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal en el curso 2015-2016 se ha recogido un total de 274 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 1 y el 10 de junio de 2016.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% = 2σ ; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 274 individuos sobre una población de 306 (total de alumnos participantes en las tutorías) arroja un error muestral de $\pm 1,96\%$ para datos globales porcentuales, considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.