

Observatorio de la ciudad

SDE N° 213

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
SEMINARIO DE ADOLESCENCIA DEL CENTRO
PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL
Mayo 2013**



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



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	12
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	13
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	15
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	9,18	10	1,20
Limpieza	9,44	10	0,94
Accesibilidad	9,18	10	1,15
Conservación	9,22	10	1,27
Seguridad	9,26	10	1,01
Confort	8,80	10	1,61
Personal	9,59	10	0,80
Simpatía, amabilidad	9,64	10	0,77
Profesionalidad, competencia	9,65	10	0,69
Motivación	9,60	10	0,82
Comunicación con participantes	9,47	10	0,90
Organización	8,17	10	1,83
Trámites inscripción	9,27	10	1,21
Horarios sesiones	8,92	10	1,28
Duración de la sesión	7,72	10	2,16
Duración del seminario	6,77	10	2,68
Utilidad	9,07	10	1,36
Valoración Global	9,12	10	1,12

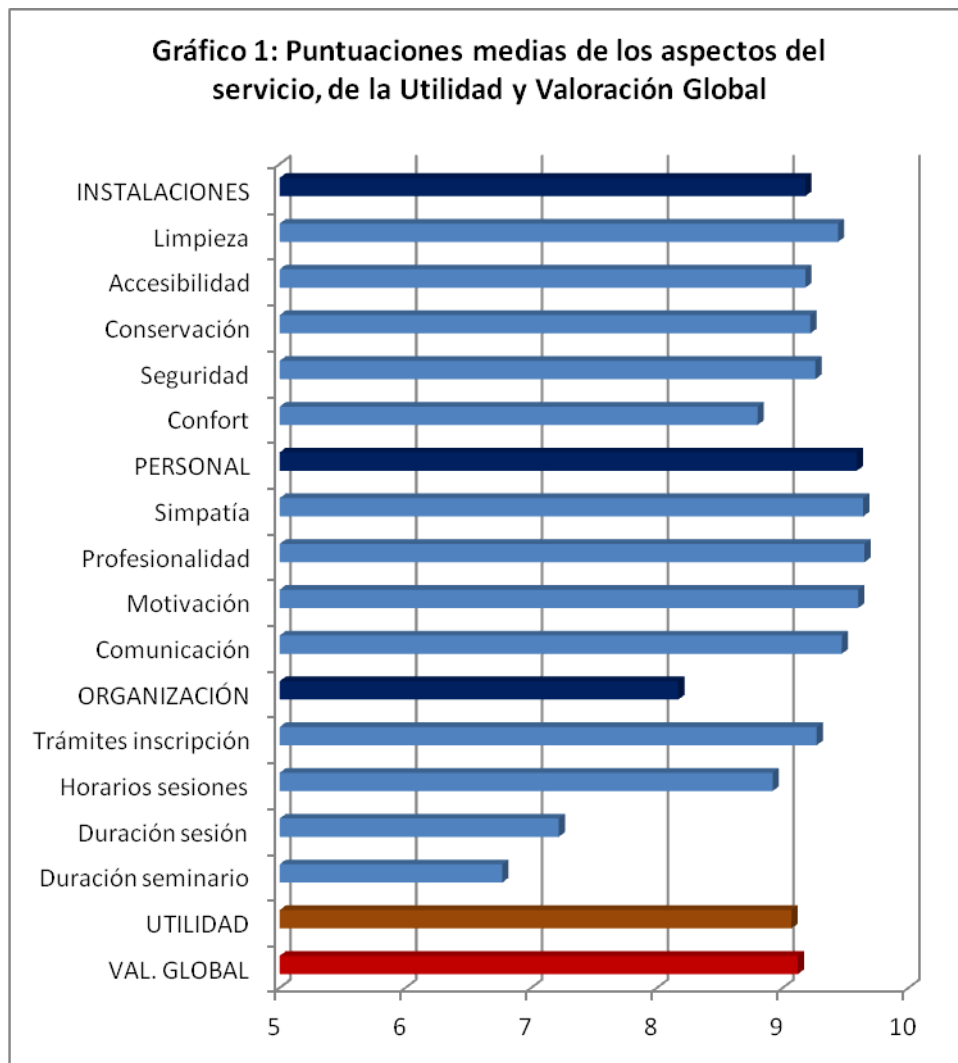
El conjunto de aspectos del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,59 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una reducida desviación típica $S = 0,80$, que nos indica una notable 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* (9,65 puntos), mientras que el valorado más bajo, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Comunicación con los participantes* (9,47 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 8,17 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 ($S = 1,83$). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el relativo a los *Trámites* para inscribirse en el seminario (9,27 puntos) mientras que el que la presenta más baja es la *Duración del seminario* (6,77 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del seminario para los padres en su relación con los hijos alcanza una puntuación de 9,07 puntos en la escala 1-10, con moda de 10 puntos y una más bien discreta dispersión de las puntuaciones $S = 1,36$.

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio alcanza una puntuación media de 9,12 puntos, con una moda también de 10 puntos y una también discreta desviación típica, $S = 1,12$, 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 2013
CON LOS DE LA DE 2010

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2013
	2010	2013	
<i>Instalaciones</i>	8,65	9,38	+0,53
Limpieza	8,90	9,44	+0,54
Accesibilidad	8,69	9,18	+0,49
Conservación	8,56	9,22	+0,66
Seguridad	9,02	9,26	+0,24
Confort	8,06	8,80	+0,74
<i>Personal</i>	9,76	9,59	-0,17
Simpatía, amabilidad	9,73	9,64	-0,09
Profesionalidad, competencia	9,78	9,65	-0,13
Motivación	9,78	9,60	-0,18
Comunicación con participantes	9,76	9,47	-0,29
<i>Organización</i>	8,59	8,17	-0,42*
Trámites inscripción (*)	-	9,27	-
Horarios sesiones	8,96	8,92	-0,04
Duración de la sesión	8,45	7,72	-0,73
Duración del seminario	8,35	6,77	-1,58
Utilidad	8,90	9,07	+0,17
Valoración Global	9,08	9,12	+0,04

(*)En la encuesta de 2010 no se preguntó por este aspecto de la Organización. Si no se tiene en cuenta este aspecto en el cálculo del promedio de puntuación de Organización, la diferencia entre 2010 y 2013 es de -0,78 puntos.

La puntuación media del conjunto de aspectos *Instalaciones* ha aumentado 0,53 puntos, siendo el *Confort* de las instalaciones el aspecto que ha experimentado un mayor incremento de puntuación (hay que señalar que el 95% de los encuestados considera las Instalaciones adecuadas para la prestación del servicio; el 5% restante no contesta a esa pregunta). También han subido ligeramente las puntuaciones medias de la *Utilidad* del seminario y su *Valoración Global* (0,17 y 0,04 puntos, respectivamente), pero los conjuntos de aspectos *Personal* y *Organización* presentan una bajada de las

puntuaciones medias de cierta entidad, especialmente este último conjunto de aspectos, cuyo descenso alcanzaría casi 0,80 puntos si no se tiene en cuenta en 2013 la puntuación de 9,27 puntos que alcanzan los *Trámites* de inscripción en el seminario. Efectivamente, las bajadas de puntuación media en los aspectos *Duración de la sesión* y, sobre todo, *Duración del seminario* (-1,58 puntos) son las mayores de todas las que pueden observarse en la tabla comparativa.

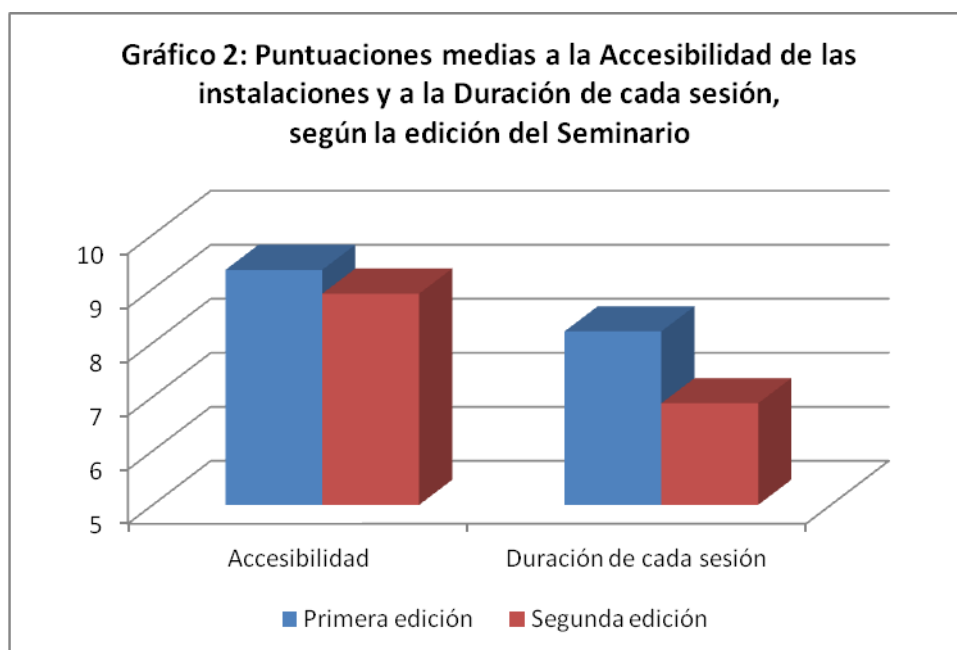
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

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 y turno 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>	Accesibilidad de las instalaciones Duración de la sesión
<i>Edad</i>	Horarios del seminario
<i>Nivel de estudios</i>	Accesibilidad instalaciones Duración del seminario
<i>Curso del hijo</i>	Horarios del seminario Duración del seminario
<i>Número de hijos</i>	Duración del seminario

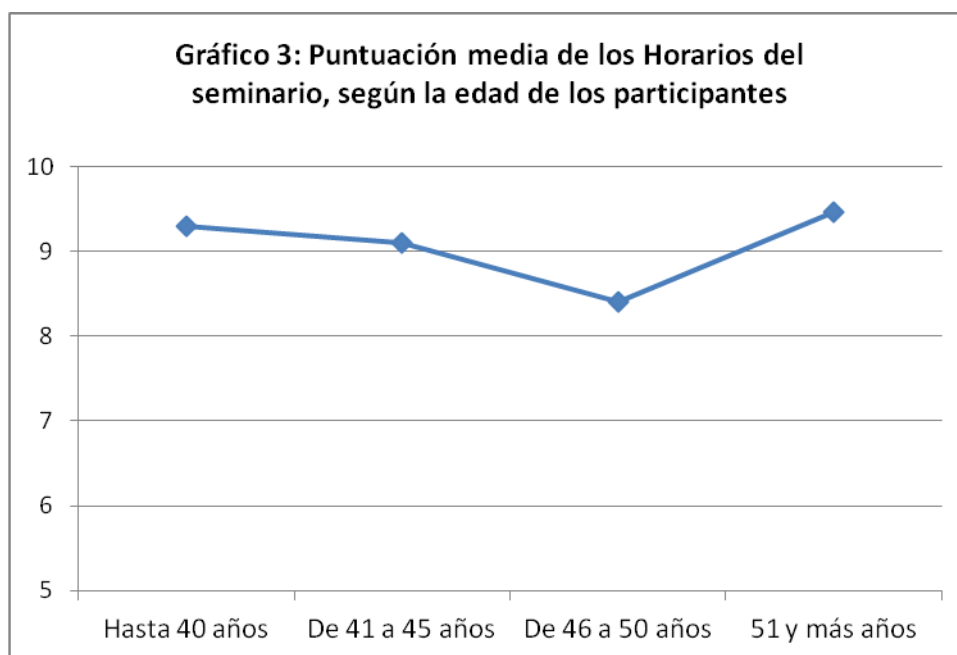
- La **edición del seminario**, una primera en febrero y una segunda en abril, en el que los usuarios han participado resulta discriminante de su valoración de la *Accesibilidad* de las instalaciones y de la *Duración de cada sesión* del seminario. Como puede observarse, los padres que participan en la primera edición del seminario presentan puntuaciones más altas para los dos aspectos señalados.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la edición del seminario	
	<i>Primera</i>	<i>Segunda</i>
Accesibilidad	9,35	8,91
Duración de cada sesión	8,21	6,88



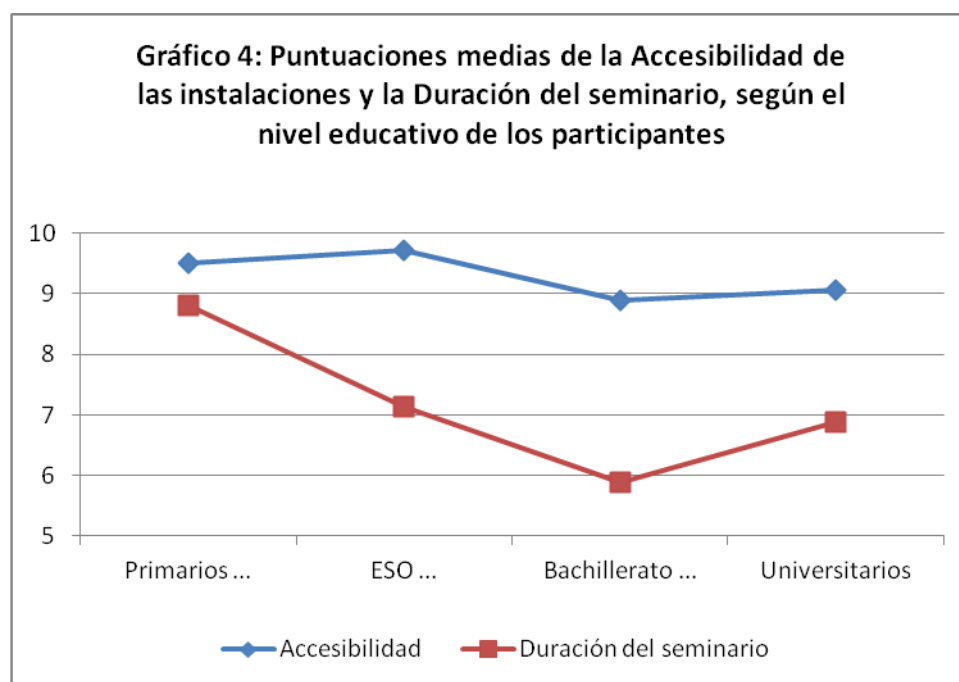
- La **edad de los padres participantes en el seminario** afecta a su valoración del aspecto *Horarios* del seminario, de tal manera que a medida que aumenta la edad descende la puntuación de ese aspecto, con la salvedad del repunte de puntuación correspondiente al grupo de edad de 51 y más años.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la edad de los padres			
	<i>Hasta 40 años</i>	<i>De 41 a 45 años</i>	<i>De 46 a 50 años</i>	<i>51 y más años</i>
Horarios del seminario	9,30	9,10	8,40	9,46



- El **nivel educativo** de los participantes parece influir en su valoración de los aspectos *Accesibilidad* de las instalaciones y *Duración total* del seminario. En relación con la *Accesibilidad*, el nivel educativo de los participantes no muestra un patrón valorativo claro, más allá de que los que tienen nivel de Bachillerato, FP de grado superior y similar son los que peor valoran este aspecto. En relación con la *Duración* del seminario, se observa una peor valoración a medida que aumenta el nivel educativo, si bien repunta algo en el grupo de los participantes con estudios universitarios.

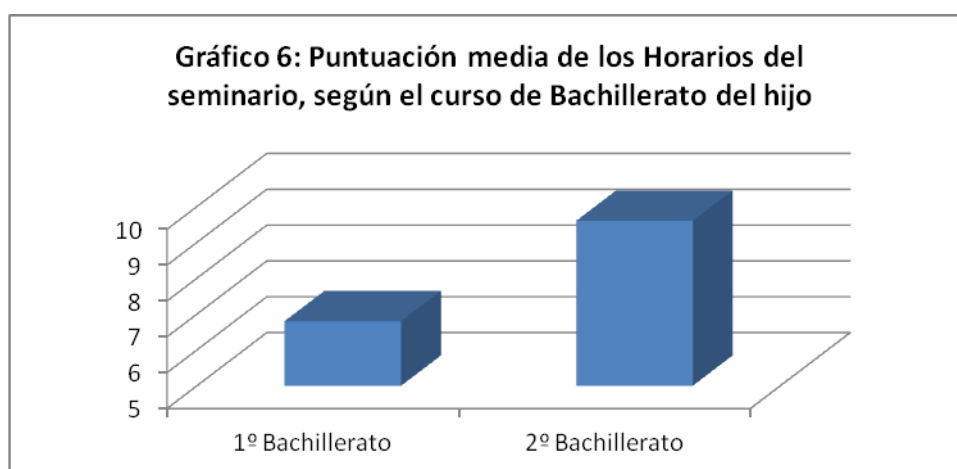
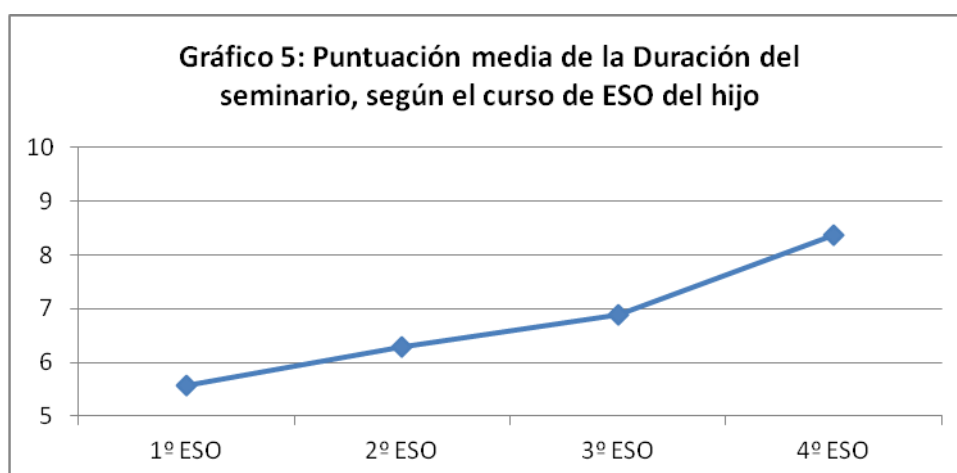
Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la edad de los padres			
	<i>Primarios/ Hasta 8º EGB</i>	<i>ESO/FP gr. medio</i>	<i>Bachillerato/ FP gr. superior</i>	<i>Universitarios</i>
Accesibilidad	9,50	9,71	8,90	9,07
Duración del seminario	8,80	7,13	5,89	6,88



- El **curso en el que están los hijos** de los participantes en el seminario parece afectar a su valoración de algunos aspectos del mismo. Los participantes con algún hijo en ESO aumentan su puntuación de la *Duración total* del seminario a medida que aumenta el nivel del curso. Los participantes con algún hijo en Bachillerato puntúan más alto el aspecto *Horarios* del seminario si el curso es 2º que si es 1º.

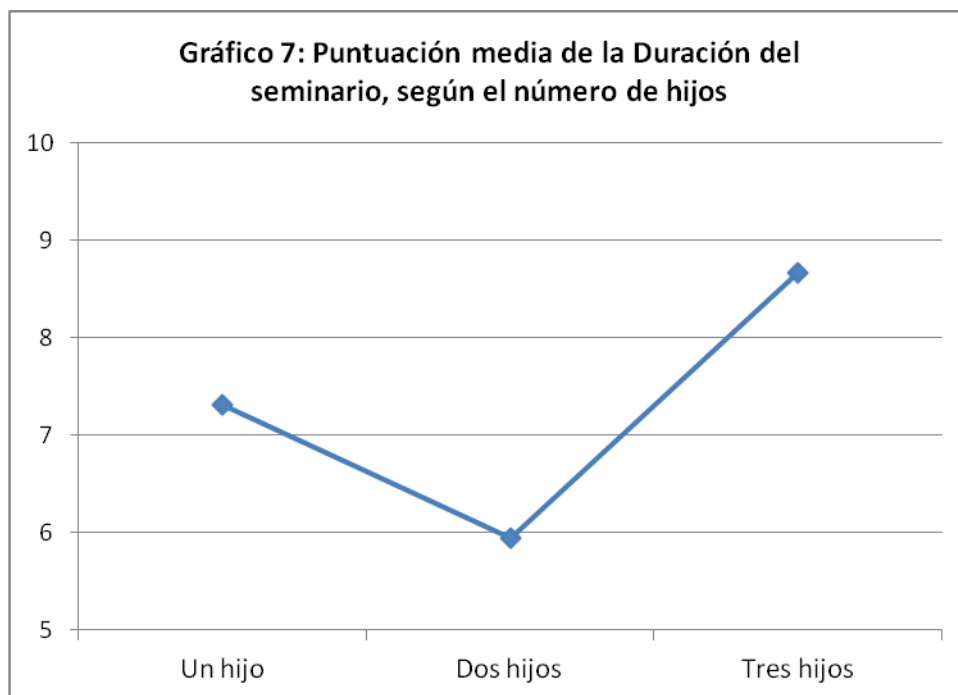
Aspecto valorado	<i>Puntuación media con algún hijo cursando ESO</i>			
	<i>1º ESO</i>	<i>2º ESO</i>	<i>3º ESO</i>	<i>4º ESO</i>
Duración del seminario	5,58	6,30	6,89	8,36

Aspecto valorado	<i>Puntuación media con algún hijo cursando Bachillerato</i>	
	<i>1º Bachillerato</i>	<i>2º Bachillerato</i>
Horarios del seminario	6,80	9,60



- El **número de hijos**¹ de los usuarios encuestados sólo discrimina la valoración de la *Duración total* del seminario. Sin embargo, no observamos un patrón definido que relacione sistemáticamente número de hijos y valoración de este aspecto, más allá de que quienes tienen dos hijos lo puntúan más bajo que quienes tienen uno o tres hijos.

Aspecto valorado	<i>Puntuación media según el número de hijos</i>		
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos hijos</i>	<i>Tres hijos</i>
Duración del seminario	7,31	5,95	8,67



¹ Sólo se consideran los hijos cursando estudios de Primaria, ESO y Bachillerato.

- 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 las tres variables siguientes: *Horarios* del seminario, *Comunicación* con los participantes y *Simpatía* del personal (por este orden de importancia en la correlación parcial), para explicar por sí solas el 48% de la variabilidad de la *Valoración Global* del seminario, es decir, que son esas variables las que mejor predicen la última. Pero si incluimos en el análisis la variable *Utilidad* del seminario, entonces tres variables, *Utilidad*, *Profesionalidad* del personal y *Horarios* del seminario (por este orden de importancia en la correlación parcial), logran explicar el 70% de la variabilidad de la *Valoración Global* del servicio. La cantidad de varianza de la *Valoración Global* del servicio que explica la *Utilidad* del seminario por sí sola alcanza el 65%, 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 62 encuestados (el 52,5%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 72 observaciones y sugerencias. Segmentando éstas por edición del seminario, los resultados son los que siguen:

Observaciones y sugerencias	1ª edición		2ª edición		Total	
	N	%	N	%	N	%
Duración mayor del Seminario	28	73,7	25	73,5	53	73,6
Mayor profundidad en algún tema	1	2,6	2	5,9	3	4,2
Más contenidos	1	2,6	1	2,9	2	2,8
Otras (unitarias)	8	21,0	6	17,6	14	19,4
Total	38	100,0	34	100,0	72	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias (73,6%) se refiere a la duración del seminario, que se pide que sea mayor. Con una frecuencia mucho menor recogemos las demandas de una mayor profundidad de tratamiento y ampliación del tratamiento de algunos temas. El resto de sugerencias tienen frecuencia unitaria y se agrupan como “otras”.

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario de Adolescencia* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2013 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es muy alta, pues alcanza **9,12 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable coincidencia (desviación típica, $S = 1,12$ puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,59 puntos** (y una desviación típica de sólo $S = 0,79$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Organización*, con una puntuación media de **8,17 puntos** ($S = 1,83$).
- Los aspectos *Profesionalidad* y *Simpatía* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,65 y 9,64 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Duración del seminario* y *Duración de cada sesión* los que las reciben **más bajas** (6,77 puntos y 7,72 puntos, respectivamente).
- La *Utilidad* del seminario para una mejor relación con los hijos ha recibido una valoración también muy alta, de **9,07 puntos** de media ($S = 1,36$). 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 (65% de la variabilidad de ésta).
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente la edición del seminario (primera o segunda), la edad y el nivel educativo de los participantes, el curso de algunos de los hijos y el número de estos discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los padres encuestados de algunos aspectos

del servicio. Así, los participantes en la primera edición valoran mejor que los otros la accesibilidad de las instalaciones y la duración de cada sesión, y los participantes con hijos en curso más altos, tanto de ESO como de Bachillerato, valoran mejor la duración del seminario o sus horarios. Las otras variables no muestran patrones discriminantes tan claros y remitimos al lector a las tablas de este informe que los detallan

- Un total de **62 encuestados (el 52,5%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 72 sugerencias que han anotado, el mayor número (73,6%) se refiere a la demanda de que el **seminario** tenga una **mayor duración**.

- Se puede **concluir** que la principales **fortalezas y debilidades del seminario** en lo que se refiere a sus aspectos estándares 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de cada sesión • Duración total del seminario

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Edición del Seminario

Sexo	N	%
Primera edición	74	62,7
Segunda edición	44	37,3
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	17	14,4
Mujer	99	83,9
NC	2	1,7
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Edad	N	%
Hasta 40 años	12	10,2
De 41 a 45 años	42	35,6
De 46 a 50 años	36	30,5
51 y más años	13	11,0
NC	15	12,7
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB	11	9,3
ESO/FP1/Hasta 1º-2º BUP/FP gr. medio	26	22,0
3ºBUP/COU/FP2 ó gr. sup./Bachillerato	40	33,9
Universitarios	41	34,7
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Turno del seminario

Turno	N	%
Mañana	50	42,4
Tarde	61	51,7
NC	7	5,9
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Residencia	N	%
Alcobendas (casco urbano)	84	71,2
Alcobendas (urbanizaciones)	2	1,7
Algete	1	0,8
El Casar de Talamanca	1	0,8
Madrid	3	2,5
Pozuelo de Alarcón	1	0,8
San Agustín de Guadalix	1	0,8
San Sebastián de los Reyes	6	5,1
Soto del Real	1	0,8
NS/NC	18	15,3
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Número de hijos

Número de hijos	N	%
Un hijo	52	44,1
Dos hijos	56	47,5
Tres hijos	6	5,1
NC	4	3,4
Total	118	100,0

Distribución de los encuestados por Curso de sus hijos

Curso	N	%
1º Primaria	4	3,4
2º Primaria	5	4,2
3º Primaria	7	5,9
4º Primaria	4	3,4
5º Primaria	18	15,3
6º Primaria	12	10,2
1º ESO	37	31,4
2º ESO	26	22,0
3º ESO	20	16,9
4º ESO	14	11,9
1º Bachillerato	7	5,9
2º Bachillerato	5	4,2

*Los porcentajes lo son con relación a los 118 padres y madres encuestados

Distribución de los encuestados por Centro Educativo de sus hijos

Centro Educativo	N	%
IES Ágora	10	8,5
IES Aldebarán	27	22,9
IES Giner de los Ríos	18	15,3
IES Severo Ochoa	23	19,5
IES Virgen de la Paz	4	3,4
IES Beatriz Galindo	1	0,8
CP Antonio Machado	4	3,4
CP Bachiller Alonso López	5	4,2
CP Daoíz y Velarde	2	1,7
CP Emilio Casado	1	0,8
CP Gabriel y Galán	1	0,8
CP García Lorca	13	11,0
CP Miguel Delibes	1	0,8
CP Miguel Hernández	1	0,8
CP Seis de Diciembre	10	8,5
CP Valdepalitos	2	1,7
Colegio Acacias	1	0,8
Colegio Brains	1	0,8
Colegio Campiña Alta	1	0,8
Colegio Cuesta Blanca	2	1,7
Colegio El Pilar	1	0,8
Colegio El Valle	1	0,8
Colegio El Valle	1	0,8
Colegio Gerardo Diego	1	0,8
Colegio Greenwich	2	1,7
Colegio ICS	7	5,9
Colegio Jesuitas	2	1,7
Colegio Juan de Mairena	2	1,7
Colegio Juan XXIII	2	1,7
Colegio Las Irlandesas	1	0,8
Colegio Los Sauces	1	0,8
Colegio Ortega y Gasset	1	0,8
Colegio Padre Manyanet	8	6,8
Colegio Príncipe de Asturias	3	2,5
Colegio Rosalía de Castro	1	0,8
Colegio San Agustín de Guadalix	1	0,8
Colegio Santa Francisca	1	0,8

*Los porcentajes lo son con relación a los 118 padres y madres encuestados

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del *Seminario de Adolescencia* para padres de alumnos, del Centro Psicopedagógico Municipal, se han recogido cuestionarios de un total de 118 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados los días 25 de febrero y 30 de abril de 2013.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 118 individuos sobre una población de 147 (total de participantes en el seminario) arroja un error muestral de $\pm 4,10\%$, considerado aceptable a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.