

Observatorio de la ciudad

SDE N° 214

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
TALLER DE APOYO DE PRIMARIA DEL
CENTRO PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL
Julio 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	1
2. VALORACIÓN DE ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: HORARIOS Y DURACIÓN DEL TALLER Y NÚMERO DE MONITORES MÁS ADECUADO	4
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	7
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	11
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	12
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	14
FICHA TÉCNICA	16

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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,80	10	1,50
Limpieza	8,58	10	1,65
Accesibilidad	9,09	10	1,37
Conservación	8,78	10	1,41
Seguridad	9,07	10	1,46
Confort	8,47	10	1,59
Personal	9,49	10	0,99
Simpatía, amabilidad	9,62	10	0,80
Profesionalidad, competencia	9,51	10	0,94
Comunicación con el alumno	9,51	10	0,87
Motivación	9,35	10	1,23
Dedicación al alumno	9,44	10	0,98
Trámites	8,75	10	1,57
Horarios para trámites	8,47	10	1,84
Rapidez de los trámites	8,87	10	1,45
Comodidad de los trámites	8,91	10	1,43
Utilidad del Taller	8,98	10	1,59
Valoración Global	9,12	10	1,08

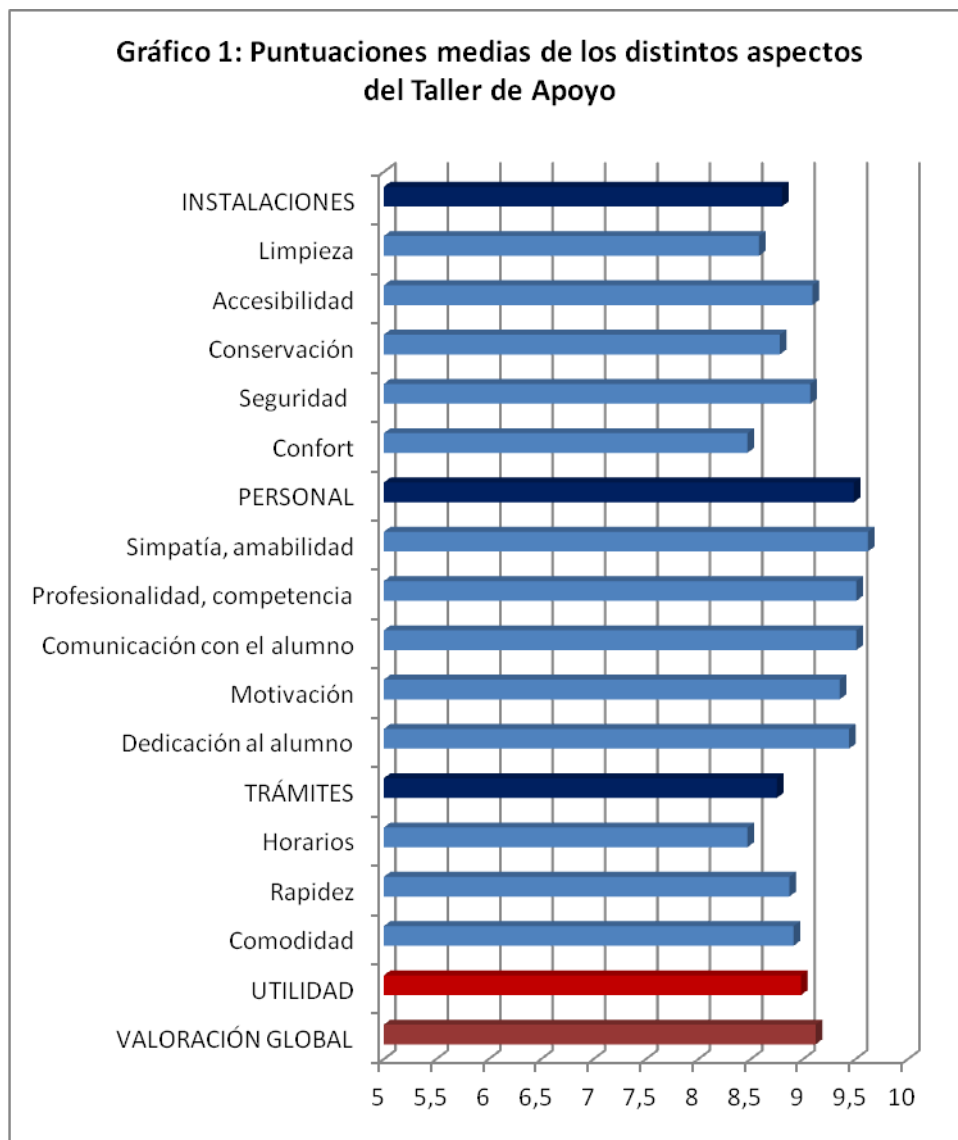
El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,49 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una discreta desviación típica $S = 0,99$, que nos indica una notable coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Simpatía, amabilidad* (9,62 puntos), mientras que el peor valorado, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Motivación* (9,35 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a los *Trámites*, que ofrece una puntuación media de 8,75 puntos, con una moda de 10

puntos y una $S = 1,57$, que nos indica una cierta heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Comodidad* (8,91 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el relativo a los *Horarios* para hacer los trámites (8,47 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del Taller de Apoyo para los estudios de los hijos de los encuestados alcanza una puntuación de 8,98 puntos en la escala 1-10 (mínima-máxima utilidad), con moda de 10 puntos y cierta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,59$).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,12 puntos, con una moda también de 10 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,08$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del Taller de Apoyo con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio, de la utilidad del taller y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS
DE LA ENCUESTA DE 2013 Y DE 2010

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2013
	2010	2013	
<i>Instalaciones</i>	8,75	8,80	+0,05
Limpieza	8,75	8,58	-0,17
Accesibilidad	9,04	9,09	+0,05
Conservación	8,75	8,78	+0,03
Seguridad	8,84	9,07	+0,23
Confort	8,38	8,47	+0,09
<i>Personal</i>	9,44	9,49	+0,05
Simpatía, amabilidad	9,63	9,62	-0,01
Profesionalidad	9,45	9,51	+0,06
Motivación	9,32	9,35	+0,03
Comunicación con alumno	9,42	9,51	+0,09
Dedicación al alumno	9,38	9,44	+0,06
<i>Trámites*</i>	-	8,75	-
Horarios para trámites*	-	8,47	-
Rapidez de los trámites*	-	8,87	-
Comodidad de los trámites*	-	8,91	-
Utilidad del Taller	8,81	8,98	+0,17
Valoración Global	8,89	9,12	+0,23

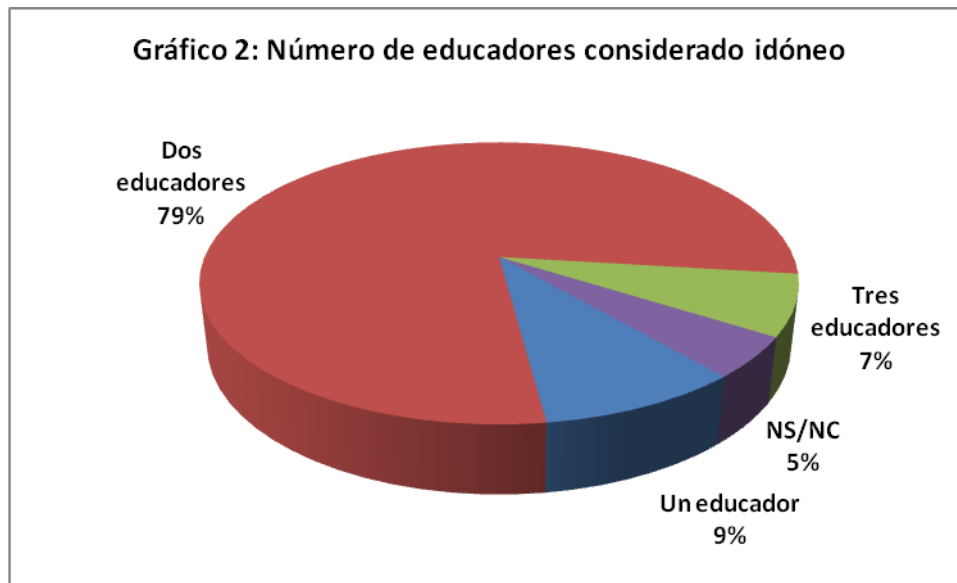
*En la encuesta de 2010 no se preguntó por estos aspectos del servicio

Como vemos, casi todos los aspectos del Servicio han experimentado incrementos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2010, salvo la *Limpieza* de las instalaciones y la *Simpatía* del personal, que han sufrido muy leves retrocesos (-0,17 y -0,01 puntos, respectivamente). Los ascensos de puntuación más destacados se dan en el aspecto *Seguridad* de las instalaciones (+0,23 puntos) y en la *Utilidad* del Taller para los estudios del alumno (+0,17 puntos), así como en la *Valoración Global del Taller* (+0,23 puntos).

2. OPINIÓN SOBRE OTROS ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: NÚMERO DE EDUCADORES MÁS ADECUADO Y HORARIOS Y DURACIÓN DEL TALLER

El número de educadores para guiar el Taller de Apoyo que los padres juzgan idóneo mayoritariamente es de *dos* educadores (79,1%), seguido de un educador (9,3%) y de tres educadores (7%). Apenas un 5% de los encuestados parece no tener una opinión formada al respecto.

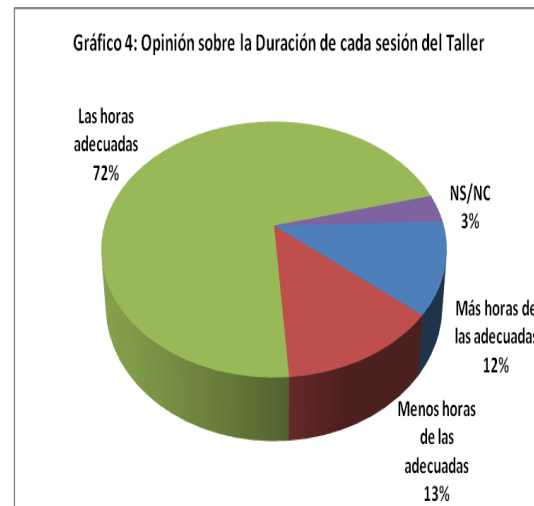
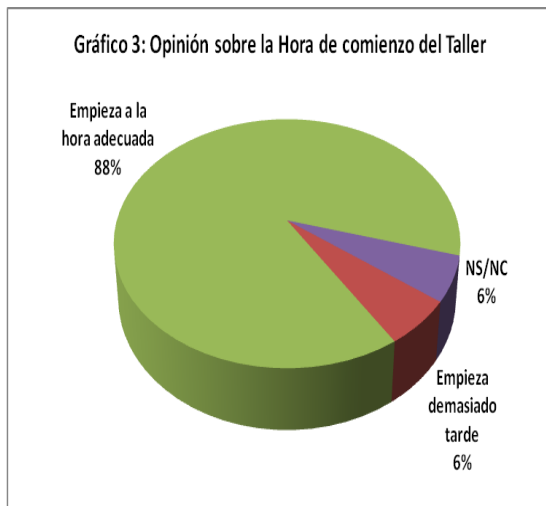
Nº adecuado de educadores	N	%
Un educador	8	9,3
Dos educadores	68	79,1
Tres educadores	6	7,0
NS/NC	4	4,7
Total	86	100,0



En el cuestionario de la encuesta también se ha preguntado a los padres de los alumnos que asisten al Taller de Apoyo por su opinión sobre los *Horarios* en los que se realiza la actividad y sobre las *Horas que dura* la misma. Las respuestas a estas cuestiones arrojan los siguientes resultados:

Opinión sobre el Horario del Taller	N	%
Empieza demasiado pronto	-	-
Empieza demasiado tarde	5	5,8
Empieza a la hora adecuada	76	88,4
NS/NC	5	5,8
Total	86	100

Opinión sobre la Duración del Taller	N	%
Más horas de las adecuadas	10	11,6
Menos horas de las adecuadas	11	12,8
Las horas adecuadas	62	72,1
NS/NC	3	3,5
Total	86	100



Como vemos, la gran mayoría de los encuestados (el 88,4%) manifiesta que el Taller comienza a la hora adecuada, mientras que son una exigua minoría (5,8%) quienes juzgan que empieza demasiado tarde. En cuanto a la duración de las sesiones del Taller, también es una amplia mayoría (72,1%) la que opina que duran el tiempo adecuado, aunque quienes opinan que dura más horas o menos horas que las adecuadas alcanzan porcentajes considerables (11,6% y 12,8%, respectivamente).

Y la comparación de las respuestas a esta pregunta en las encuestas de 2010 y 2013 ofrece los siguientes resultados:

Nº adecuado de educadores	2010 (%)	2013 (%)	Diferencia 2010-2013
Un educador	14,0	9,3	-4,7
Dos educadores	60,5	79,1	+18,6
Tres educadores	16,3	7,0	-9,3
NS/NC	9,3	4,7	-4,6

Opinión sobre el horario del Taller	2010 (%)	2013 (%)	Diferencia 2010-2013
Empieza demasiado pronto	1,2	-	-1,2
Empieza demasiado tarde	8,1	5,8	-2,3
Empieza a la hora adecuada	87,2	88,4	+1,2
NS/NC	3,5	5,8	+2,3

Opinión sobre la duración de las sesiones del Taller	2010 (%)	2013 (%)	Diferencia 2010-2013
Más horas de las adecuadas	10,5	11,6	+1,1
Menos horas de las adecuadas	15,1	12,8	-2,3
Las horas adecuadas	73,3	72,1	-1,2
NS/NC	1,2	3,5	+2,3

Tal como puede observarse en las tablas precedentes, crece apreciablemente la proporción de usuarios que opinan que el número idóneo de educadores para conducir el Taller es de dos (+18,6 puntos). Por su parte, el porcentaje de usuarios que opina que el Taller se organiza de manera adecuada en lo que se refiere a hora de comienzo aumenta levemente (+1,2 puntos), mientras que disminuye, también ligeramente, el de quienes opinan que cada sesión del Taller dura las horas adecuadas (-1,2 puntos).

3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

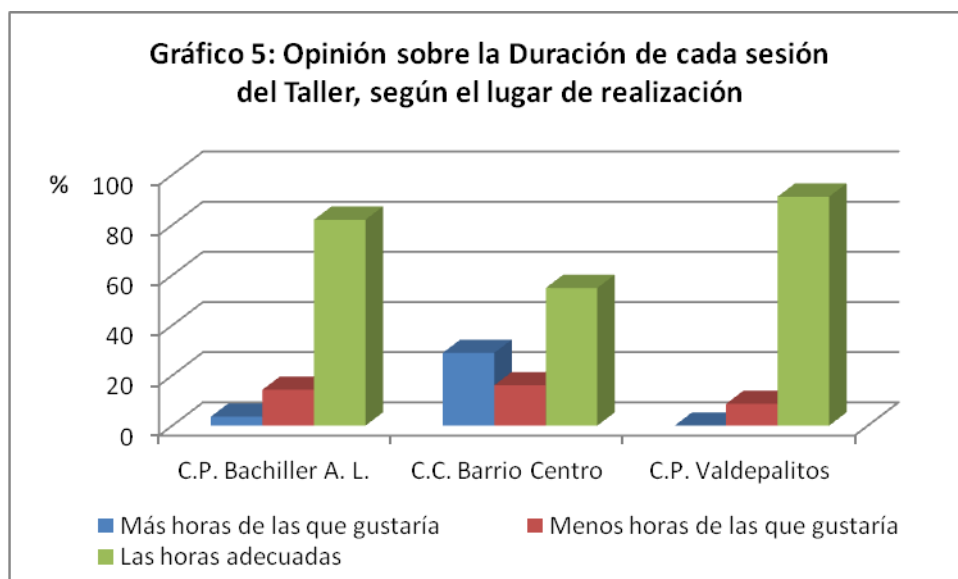
Hemos cruzado, con intención exploratoria, las variables de clasificación de los encuestados (sexo y edad del hijo, centro en el que se realiza el taller, lugar de residencia y país de los padres) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que solamente el país de los padres de los alumnos y el centro donde se realiza el Taller de Apoyo discriminan, en términos de significación estadística, la valoración de los encuestados sobre algunos de los aspectos del servicio considerados y, eventualmente, 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.

Relaciones estadísticamente significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Lugar del Taller de Apoyo</i>	Profesionalidad del personal Horas que dura cada sesión del Taller
<i>País de la madre del alumno</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Comunicación con alumno Dedicación al alumno Rapidez de los trámites Horas que dura cada sesión del Taller Valoración Global del servicio
<i>País del padre del alumno</i>	Profesionalidad del personal Comunicación con alumno Horas que dura cada sesión del Taller

- El **centro o lugar donde se realiza** el Taller de Apoyo discrimina la valoración que hacen los encuestados de la *Profesionalidad* del personal y las *Horas que dura cada sesión* del taller. Como puede observarse, los padres que mejor valoran la *Profesionalidad* son aquellos cuyos hijos asisten al taller que se realiza en el C.P. *Valdepalitos* (9,87 puntos). Y también son esos encuestados quienes en mayor porcentaje opinan que las sesiones del taller duran las horas adecuadas (91,3%)

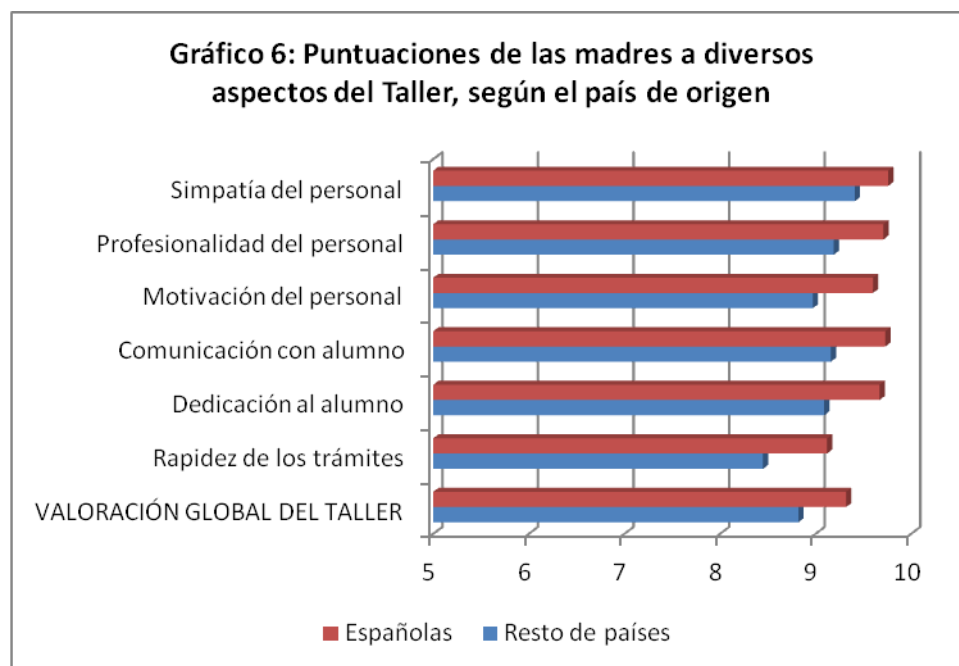
ASPECTO	Puntuaciones medias al aspecto, según el centro		
	C.P. <i>Bachiller A. L.</i>	C.C. <i>Barrio Centro</i>	C.P. <i>Valdepalitos</i>
Profesionalidad	9,65	9,39	9,87

Valoración de la duración de la sesión (%)	Centro o Lugar donde se realiza el Taller de Apoyo		
	C.P. <i>Bachiller A. L.</i>	C.C. <i>Barrio Centro</i>	C.P. <i>Valdepalitos</i>
Más horas de las que gustaría	3,6	29,0	-
Menos horas de las que gustaría	14,3	16,1	8,7
Las horas adecuadas	82,1	54,9	91,3
Total	100,0	100,0	100,0



- El **país de la madre** del alumno es la variable que tiene un mayor poder discriminatorio de las valoraciones y opiniones de los encuestados. Segmentando en dos grupos los países de origen, España por un lado y el resto por otro, las relaciones estadísticamente significativas entre variables muestran un claro patrón valorativo: las españolas puntúan todos los aspectos señalados más alto que las madres de otros países.

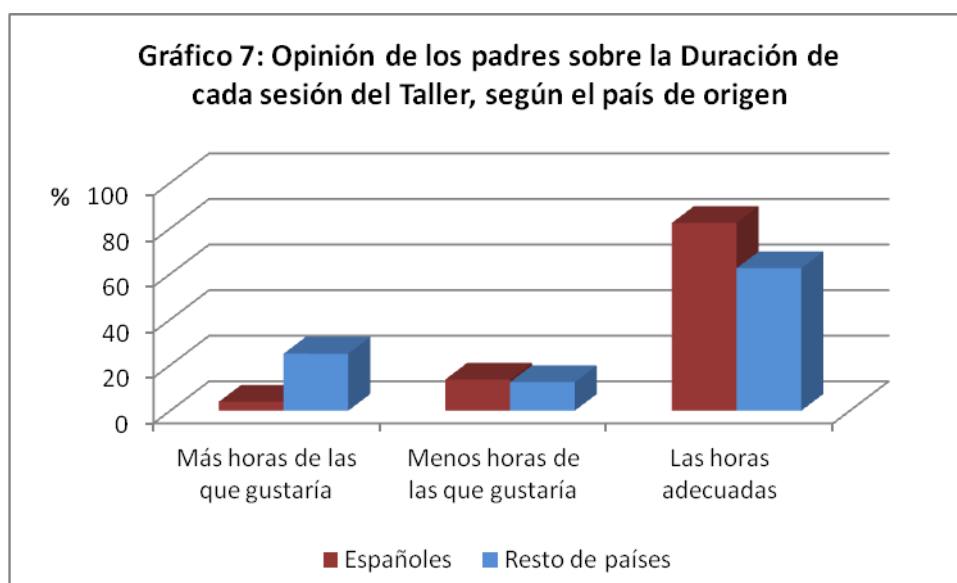
ASPECTOS	Puntuaciones medias según el país de origen	
	<i>Españolas</i>	<i>Resto de países</i>
Simpatía del personal	9,76	9,41
Profesionalidad del personal	9,71	9,19
Motivación del personal	9,60	8,97
Comunicación con alumno	9,73	9,16
Dedicación al alumno	9,67	9,09
Rapidez de los trámites	9,12	8,45
Valoración Global del servicio	9,32	8,82



- El **país del padre** del alumno (agrupados los padres de la misma forma que las madres) discrimina solamente unos pocos aspectos del servicio: la *Profesionalidad* del personal y la *Comunicación con el alumno* y las *Horas que dura cada sesión* del taller. También ahora los españoles puntúan más alto que los originarios de otros países los dos aspectos relativos al personal y muestran un mayor acuerdo con las horas que dura cada sesión del taller (82,4% vs. 62,5%).

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el país de origen	
	<i>Espanoles</i>	<i>Resto de países</i>
Profesionalidad del personal	9,67	9,25
Comunicación con el alumno	9,69	9,23

Valoración de la duración de la sesión (%)	País de origen de los padres	
	<i>Espanoles</i>	<i>Resto de países</i>
<i>Más horas</i> de las que gustaría	3,9	25,0
<i>Menos horas</i> de las que gustaría	13,7	12,5
Las horas <i>adecuadas</i>	82,4	62,5
Total	100,0	100,0



4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Taller de Apoyo* del Centro Psicopedagógico Municipal hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 23 encuestados (el 26,7%) ha hecho uso de ese espacio, anotando 24 observaciones y sugerencias.

Observaciones y sugerencias	N	%
Relativas a los contenidos	8	33,3
• Refuerzo en inglés y matemáticas	(3)	(37,5)
• Apoyar en las materias del cole/deberes	(4)	(50,0)
Relativas a la organización	7	29,2
• Extensión del Taller a otros cursos	(5)	(71,4)
Relativas al horario (ampliación horario)	2	8,3
Relativas al personal	5	20,8
• Seguir con el mismo educador en prox. curso	3	(60,0)
• Más educadores de apoyo	2	(40,0)
Otras	2	8,3
Total	24	100,0

Como vemos, el mayor porcentaje de sugerencias (33,3%) se refiere a los contenidos del Taller, es decir, a qué es lo que debe hacerse durante el mismo. Entre estas sugerencias, un 50% son relativas a la demanda de que en el Taller se traten las materias del colegio y/o que se les ayude a hacer los deberes a los alumnos. El segundo grupo de sugerencias más frecuente tiene que ver con la organización del Taller (29,2%), y en él destaca la demanda de que el taller prosiga para otros cursos. El tercer grupo de sugerencias más frecuentes se refiere al personal (20,8%), donde se destaca la demanda de que sea el mismo profesor o educador el que se ocupe del Taller en un siguiente curso (60,0%). Las otras sugerencias son notablemente menos frecuentes.

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Taller de Apoyo para 3º de Primaria* de 2013 del Centro Psicopedagógico Municipal 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 homogeneidad (desviación típica $S = 1,08$ puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al **Personal** es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,49 puntos** (y una discreta dispersión de puntuaciones: $S = 0,99$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a los **Trámites** para solicitar el servicio, con una puntuación media de 8,75 puntos ($S = 1,57$).
- Los aspectos **Simpatía, Profesionalidad y Comunicación** del **Personal** son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,62 puntos de media el primero y 9,51 los últimos), mientras que son los aspectos **Confort** de las **Instalaciones y Horarios** para hacer los **Trámites** los que las reciben **más bajas** (8,47 puntos de media ambos).
- La **Utilidad** del Taller para mejorar el rendimiento escolar del niño ha recibido una valoración también muy alta, de **8,98 puntos** de media ($S = 1,59$).
- La mayoría de los padres encuestados opinan que tanto el **Horario** en el que se realiza el Taller como su **Duración** por sesión son los **adecuados** (88,4% y 72,1%, respectivamente, así lo manifiestan).

- El **Número de educadores** para conducir el Taller que los padres juzgan como **más apropiado** es de **2** (79,1% así lo señalan)

- Al cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que solamente el **centro o lugar donde se realiza el Taller** y el **país de origen de los padres** discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los padres encuestados de la algunos de los aspectos del Taller y, eventualmente, su Valoración Global del servicio). Remitimos al lector a las tablas correspondientes de este Informe para el detalle de estos datos.

- Un total de **23 encuestados (el 26,7%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 24 sugerencias que han anotado, el 33,3% se refiere a los contenidos del Taller, es decir, a qué es lo que debe hacerse durante el mismo, mientras que el 29,2% de sugerencias tiene que ver con la organización del Taller.

- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y la principales **debilidades del Taller** en lo que se refiere a sus aspectos de calidad percibida son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 9,50 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía, amabilidad del Personal • Profesionalidad del Personal • Comunicación con el alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las Instalaciones • Horarios para hacer los Trámites

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo de sus hijos

Sexo del niño	N	%
Hombre	53	61,6
Mujer	28	32,6
NC	5	5,8
Total	86	100

Distribución de los encuestados por Edad de sus hijos

Edad del niño	N	%
7 años	1	1,2
8 años	38	44,2
9 años	27	31,4
10 años	8	9,3
NS/NC	12	14,0
Total	86	100

Distribución de los encuestados por Colegio de sus hijos

Colegio	N	%
C.P. Antonio Machado	4	4,7
C.P. Bachiller Alonso López	15	17,4
C.P. Castilla	2	2,3
C.P. Daoíz y Velarde	9	10,5
C.P. Emilio Casado	2	2,3
C.P. Federico García Lorca	6	7,0
C.P. Gabriel y Galán	4	4,7
CP. Luis Buñuel	1	1,2
C.P. Miguel Hernández	7	8,1
C.P. Miraflores	3	3,5
CC. Padre Manyanet	1	1,2
C.P. Parque de Cataluña	7	8,1
C.P. Profesor Tierno Galván	8	9,3

C.P. Seis de Diciembre	3	3,5
C.P. Valdepalitos	9	10,5
NS/NC	5	5,8
Total	86	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de realización del Taller

Lugar	N	%
C.P. Bachiller Alonso López	29	33,7
C.C. Barrio Centro	31	36,0
C.P. Valdepalitos	23	26,7
NS/NC	3	3,8
Total	86	100

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar	N	%
Alcobendas (casco urbano)	75	87,2
Alcobendas (urbanizaciones)	3	3,5
San Sebastián de los Reyes	3	3,5
NS/NC	5	5,8
Total	86	100

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del programa del Centro Psicopedagógico Municipal *Taller de Apoyo para 3º de Primaria* se han recogido cuestionarios de un total de 86 padres de alumnos usuarios del servicio. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 3 y el 14 de junio de 2013.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 86 individuos sobre una población de 100 (total de alumnos del Taller) arroja un error muestral de $\pm 4,06\%$ para datos globales (porcentuales), considerado comúnmente como aceptable.