

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 272

ENCUESTA “CALIDAD  
PERCIBIDA DEL TALLER DE  
APOYO DE PRIMARIA DEL  
CENTRO PSICOPEDAGÓGICO  
MUNICIPAL”.

Octubre 2016





## **INDICE**

<b>1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE ASPECTOS ORGANIZATIVOS DEL SERVICIO: HORARIOS Y DURACIÓN DEL TALLER Y NÚMERO DE PROFESORAS MÁS ADECUADO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS HIJOS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>12</b>
<b>5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>13</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>15</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>17</b>



## I. 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>9,01</b>	<b>10</b>	<b>1,32</b>
Limpieza	8,89	10	1,34
Accesibilidad	9,22	10	1,20
Conservación	8,91	10	1,30
Seguridad	9,09	10	1,41
Confort	8,92	10	1,37
<b>Personal</b>	<b>9,62</b>	<b>10</b>	<b>0,92</b>
Simpatía, amabilidad	9,74	10	0,70
Profesionalidad, competencia	9,70	10	0,79
Comunicación con el alumno	9,61	10	1,09
Motivación	9,61	10	0,84
Dedicación al alumno	9,45	10	1,18
<b>Trámites</b>	<b>8,96</b>	<b>10</b>	<b>1,65</b>
Horarios para trámites	8,78	10	1,73
Rapidez de los trámites	9,05	10	1,58
Comodidad de los trámites	9,06	10	1,63
<b>Utilidad del Taller</b>	<b>8,85</b>	<b>10</b>	<b>1,37</b>
<b>Valoración Global</b>	<b>9,19</b>	<b>10</b>	<b>1,04</b>

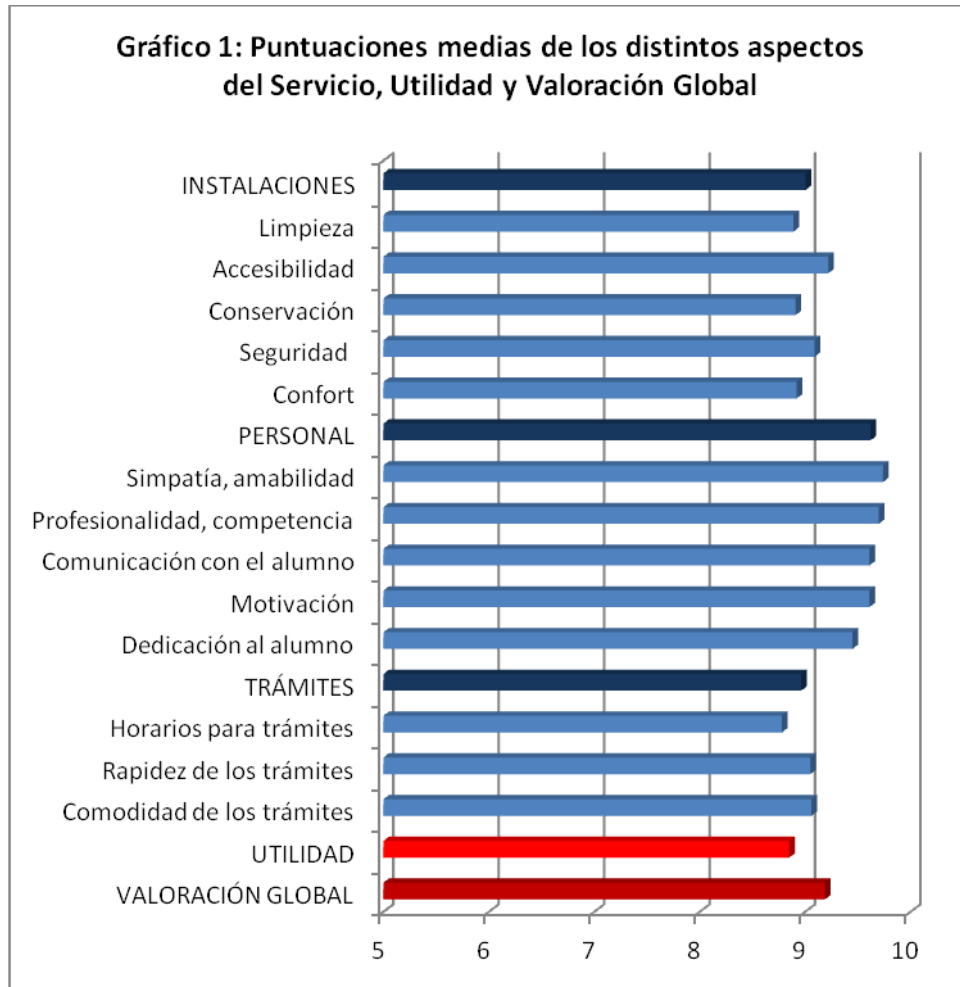
El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los padres es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,62 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una discreta desviación típica  $S = 0,92$ , que nos indica una notable 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* (9,74 puntos), mientras que el peor valorado, aunque también presenta una puntuación muy alta, es el referido a la *Dedicación al alumno* (9,45 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a los *Trámites*, que ofrece una puntuación media de 8,96 puntos, con una moda de 10 puntos y una  $S = 1,65$ , que nos indica una cierta heterogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es la *Comodidad* (9,06 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el relativo a los *Horarios* para hacer los trámites (8,78 puntos).

Por su parte, la *Utilidad* del Taller de Apoyo para los estudios de los hijos de los encuestados alcanza una puntuación de 8,85 puntos en la escala 1-10 (mínima-máxima utilidad), con moda de 10 puntos y moderada dispersión de las puntuaciones ( $S = 1,37$ ).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,19 puntos, con una moda también de 10 puntos y una discreta desviación típica,  $S = 1,04$ , que nos indica una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



Si ahora 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 2016

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2013-2016
	2013	2016	
<b>Instalaciones</b>	<b>8,80</b>	<b>9,01</b>	<b>+0,21</b>
Limpieza	8,58	8,89	+0,31
Accesibilidad	9,09	9,22	+0,13
Conservación	8,78	8,91	+0,13
Seguridad	9,07	9,09	+0,02
Confort	8,47	8,92	+0,45
<b>Personal</b>	<b>9,49</b>	<b>9,62</b>	<b>+0,13</b>
Simpatía, amabilidad	9,62	9,74	+0,12
Profesionalidad	9,51	9,70	+0,19
Motivación	9,35	9,61	+0,26
Comunicación con alumno	9,51	9,61	+0,10
Dedicación al alumno	9,44	9,45	+0,01
<b>Trámites</b>	<b>8,75</b>	<b>8,96</b>	<b>+0,21</b>
Horarios para trámites	8,47	8,78	+0,31
Rapidez de los trámites	8,87	9,05	+0,18
Comodidad de los trámites	8,91	9,06	+0,15
<b>Utilidad del Taller</b>	<b>8,98</b>	<b>8,85</b>	<b>-0,13</b>
<b>Valoración Global</b>	<b>9,12</b>	<b>9,19</b>	<b>+0,07</b>

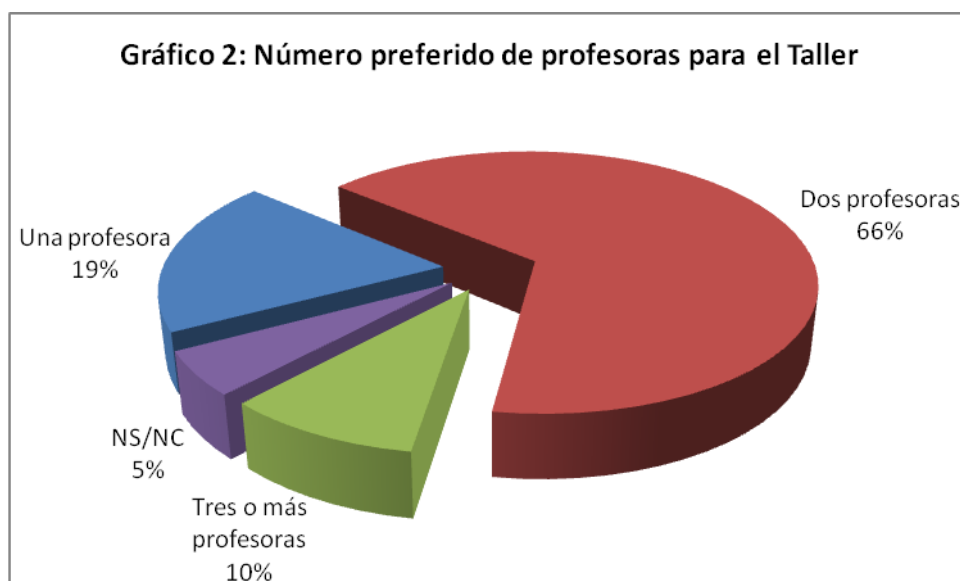
Como vemos, todos los aspectos del Servicio han experimentado incrementos en sus puntuaciones medias con respecto a la encuesta de 2013, especialmente el *Confort* y la *Limpieza* de las instalaciones (+0,45 puntos y +0,31 puntos, respectivamente) y los *Horarios para trámites* (+0,31 puntos). Solamente la *Utilidad del Taller* para los estudios del alumno muestra un leve descenso (-0,13 puntos). La *Valoración Global del Taller* apenas ha variado su puntuación (+0,07 puntos).



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

El número de profesoras para guiar el Taller de Apoyo que los padres juzgan idóneo mayoritariamente es de **dos** profesoras (66,3%), seguido de **una** profesora (18,9%) y de tres o más (9,6%). Apenas un 5% de los encuestados parece no tener una opinión formada al respecto.

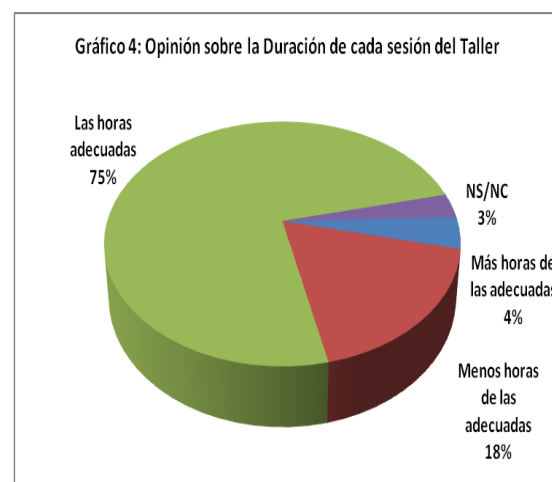
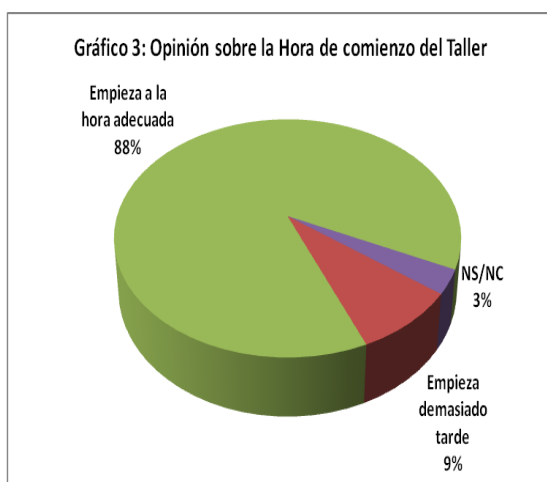
Nº adecuado de profesoras	N	%
Una profesora	18	18,9
Dos profesoras	63	66,3
Tres o más profesoras	9	9,6
NS/NC	5	5,3
Total	95	100,0



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	8	8,4
Empieza a la hora adecuada	91	87,4
NS/NC	4	3,2
Total	95	100,0

Opinión sobre la Duración del Taller	N	%
Más horas de las adecuadas	4	4,2
Menos horas de las adecuadas	17	17,9
Las horas adecuadas	71	74,7
NS/NC	3	3,2
Total	95	100,0



Como vemos, la gran mayoría de los encuestados (el 87,4%) afirma que el Taller comienza a la hora adecuada, mientras que son una minoría (8,4%) quienes juzgan que empieza demasiado tarde. En cuanto a la duración de las sesiones del Taller, también es una amplia mayoría (74,7%) la que opina que duran el tiempo adecuado, aunque quienes opinan que dura menos horas que las convenientes alcanzan un porcentaje considerable (17,9%).

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

<b>Nº adecuado de profesoras</b>	<b>2013 (%)</b>	<b>2016 (%)</b>	<b>Diferencia 2013-2016</b>
Una profesora	9,3	18,9	+9,6
Dos profesoras	79,1	66,3	-12,8
Tres o más profesoras	7,0	9,6	+2,6
NS/NC	4,7	5,3	+0,6

<b>Opinión sobre el horario del Taller</b>	<b>2013 (%)</b>	<b>2016 (%)</b>	<b>Diferencia 2013-2016</b>
Empieza demasiado pronto	-	-	-
Empieza demasiado tarde	5,8	8,4	+2,6
Empieza a la hora adecuada	88,4	87,4	-1,0
NS/NC	5,8	3,2	-2,6

Opinión sobre la duración de las sesiones del Taller	2013 (%)	2016 (%)	Diferencia 2013-2016
Más horas de las adecuadas	11,6	4,2	-7,4
Menos horas de las adecuadas	12,8	17,9	+5,1
Las horas adecuadas	72,1	74,7	+2,6
NS/NC	3,5	3,2	-0,3

Tal como puede observarse en las tablas precedentes, crece apreciablemente la proporción de usuarios que opina que el número idóneo de profesoras para conducir el Taller es de una persona (+9,6 puntos), mientras que el porcentaje de usuarios que opina que el Taller comienza a la hora adecuada apenas varía (-1,0 puntos) y aumenta, ligeramente, el de quienes opinan que cada sesión del Taller dura el tiempo conveniente (+2,6 puntos).

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

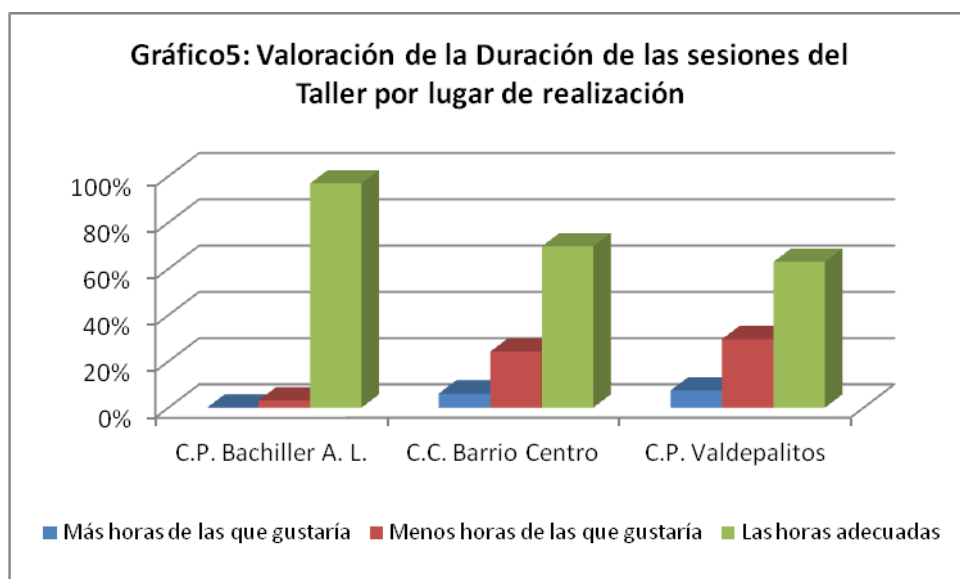
Hemos cruzado, con intención exploratoria, las variables de clasificación de los encuestados (lugar en el que se realiza el taller, sexo y edad del hijo, lugar de residencia y país de los padres) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados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

<b>Relaciones estadísticamente significativas entre las variables</b>	
<b>VARIABLES DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>VARIABLES VALORATIVAS</b>
<b><i>Lugar del Taller de Apoyo</i></b>	Horario del Taller Horas que dura cada sesión del Taller
<b><i>Edad del alumno</i></b>	Rapidez de los trámites Comodidad de los trámites Horario del Taller
<b><i>País de la madre del alumno</i></b>	Limpieza de las instalaciones Conservación de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Confort de las instalaciones Horario del Taller
<b><i>País del padre del alumno</i></b>	Limpieza de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Confort de las instalaciones Horario del Taller

- El **lugar** donde se realiza el Taller de Apoyo discrimina la valoración que hacen los encuestados del *Horario del Taller* y las *Horas que dura cada sesión* del mismo. Como puede observarse, los encuestados más conformes con ambas cuestiones son aquellos cuyos hijos realizan el Taller en el *C. P. Bachiller Alonso López*.

Valoración del Horario del Taller (%)	Lugar donde se realiza el Taller de Apoyo		
	C.P. Bachiller A. L.	C.C. Barrio Centro	C.P. Valdepalitos
Empieza demasiado pronto	-	-	-
Empieza demasiado tarde	-	9,1	19,2
Empieza a la hora adecuada	100,0	90,9	80,8
Total	100,0	100,0	100,0

Valoración de la duración de la sesión (%)	Lugar donde se realiza el Taller de Apoyo		
	C.P. Bachiller A. L.	C.C. Barrio Centro	C.P. Valdepalitos
Más horas de las que gustaría	-	6,1	7,4
Menos horas de las que gustaría	3,1	24,2	29,6
Las horas adecuadas	96,9	69,7	63,0
Total	100,0	100,0	100,0



- La **edad** de los alumnos discrimina la valoración que hacen los encuestados de la *Rapidez* y de la *Comodidad* de los trámites para inscribirse en el Taller, así como del *Horario del Taller*, siendo los que tienen hijos de menor edad los que valoran mejor estos tres aspectos del Taller.

ASPECTO	Puntuaciones medias según la edad	
	Ocho años	Nueve años
Rapidez trámites	9,51	8,52
Comodidad trámites	9,41	8,76

\*No se han tenido en cuenta los alumnos de más de 10 años porque su tamaño muestral es demasiado pequeño a efectos de generalización de los resultados

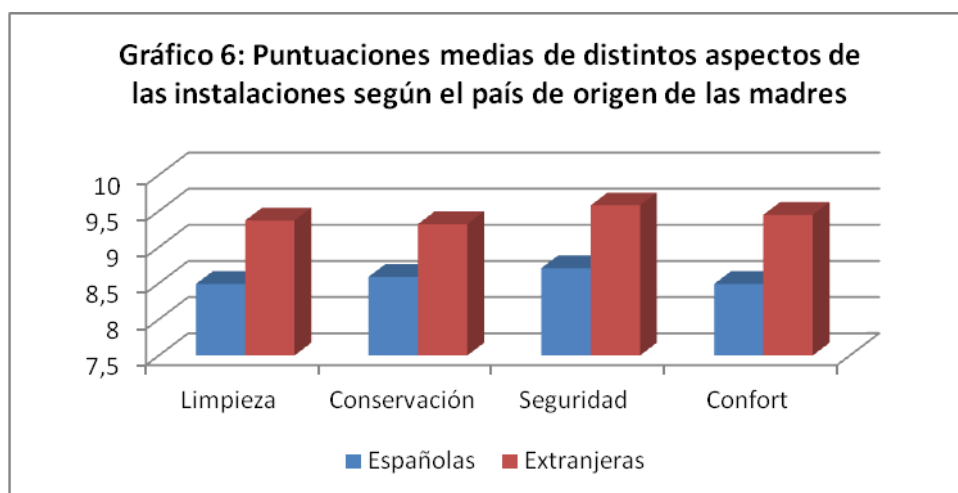
Valoración del Horario del Taller (%)	Ocho años	Nueve años
Empieza demasiado pronto	-	-
Empieza demasiado tarde	2,4	16,1
Empieza a la hora adecuada	97,6	83,9
Total	100,0	100,0

\*No se han tenido en cuenta los alumnos de más de 10 años porque su tamaño muestral es demasiado pequeño a efectos de generalización de los resultados

- El país de la madre del alumno discrimina las valoraciones de las encuestadas sobre casi todos los aspectos de las instalaciones donde se realiza el Taller, así como sobre el *Horario* del mismo. 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 extranjeras puntúan todos los aspectos señalados más alto que las madres españolas y también muestran un mayor acuerdo con el *Horario* establecido para llevar a cabo el taller.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el país de origen	
	Españolas	Extranjeras
Limpieza instalaciones	8,49	9,37
Conservación instalaciones	8,59	9,32
Seguridad instalaciones	8,71	9,58
Confort instalaciones	8,49	9,45

Valoración del Horario del Taller (%)	Españolas	Extranjeras
Empieza demasiado pronto	-	-
Empieza demasiado tarde	15,4	-
Empieza a la hora adecuada	84,6	100,0
Total	100,0	100,0

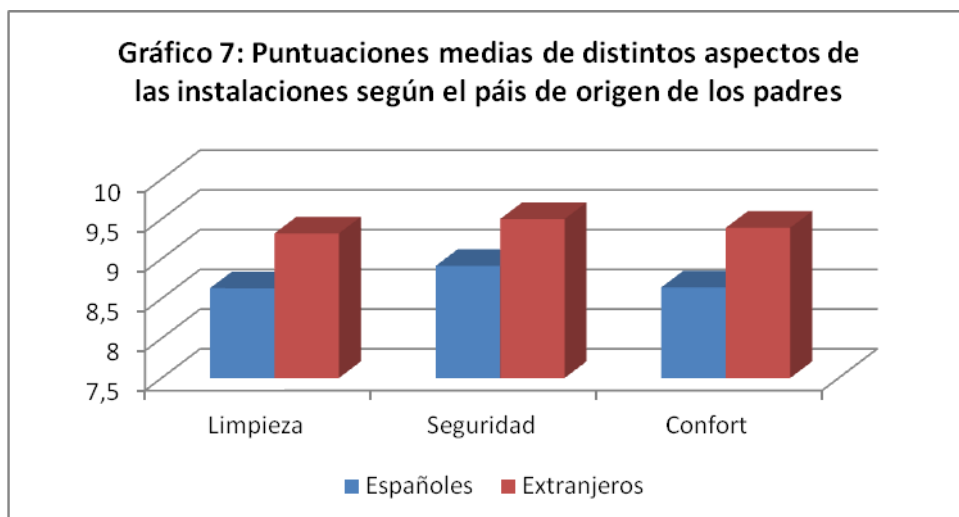




- El país del padre del alumno (agrupados los padres de la misma forma que las madres) discrimina algunos aspectos del Taller: la *Limpieza*, la *Seguridad* y el *Confort* de las instalaciones donde se realiza, así como el *Horario* del mismo. También ahora los extranjeros puntúan más alto que los españoles los tres aspectos relativos a las instalaciones y muestran un mayor acuerdo con el *Horario* del taller.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el país de origen	
	Españoles	Extranjeros
Limpieza instalaciones	8,63	9,32
Seguridad instalaciones	8,91	9,50
Confort instalaciones	8,64	9,39

Valoración del Horario del Taller (%)	Españoles	Extranjeros
Empieza demasiado pronto	-	-
Empieza demasiado tarde	15,7	-
Empieza a la hora adecuada	84,3	100,0
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 22 encuestados (el 23,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando 26 observaciones y sugerencias. Habida cuenta de su reducido número, las reflejamos todas en la tabla siguiente.

Observaciones y sugerencias	N	%
Más tiempo de taller por sesión	4	15,4
Algún profesor más	2	7,7
Hacer el taller en más cursos de Primaria	2	7,7
Dedicar más tiempo a los deberes	1	3,8
Incluir también apoyo en inglés	1	3,8
Lunes y Viernes, mejor una hora por sesión	1	3,8
Más ayuda para estudiar	1	3,8
Más profesores por grupo	1	3,8
Más tiempo de inglés	1	3,8
Más tiempo para las clases	1	3,8
Más trato individualizado al alumno	1	3,8
Mayor duración del taller	1	3,8
Media hora más para la clase de apoyo	1	3,8
Mejorar las fichas	1	3,8
Menos tiempo dedicado a lectura después clase apoyo	1	3,8
Niños con TDHA con este apoyo no solo en 3º Primaria	1	3,8
Profesorado especial para niños como el mío	1	3,8
Que el niño pudiese estudiar por medio de ordenadores	1	3,8
Ayuda personal además de académica	1	3,8
Taller más cerca del domicilio	1	3,8
Más nivel de inglés	1	3,8
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>

## 5. 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 2016 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 **9,19 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica  $S = 1,04$  puntos).
- El **conjunto de aspectos** del Servicio relativo al **Personal** es el que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de **9,62 puntos** (y una discreta dispersión de puntuaciones:  $S = 0,92$ ), 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 **8,96 puntos** ( $S = 1,65$ ).
- Los aspectos **Simpatía** y **Profesionalidad** del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,74 y 9,70 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos **Limpieza** de las *Instalaciones* y **Horarios** para hacer los *Trámites* los que las reciben **más bajas** (8,89 y 8,78 puntos de media, respectivamente).
- La **Utilidad** del Taller para mejorar el rendimiento escolar del niño también ha recibido una valoración considerablemente alta, de **8,85 puntos** de media ( $S = 1,37$ ).

- 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** (87,4% y 74,7%, respectivamente, así lo manifiestan).
- El **Número de profesoras** para conducir el Taller que los padres juzgan como **más apropiado** es de **2** (66,3% así lo señalan)
- Al cruzar las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que solamente el **lugar donde se realiza el Taller**, la **edad de los alumnos** 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 de sus *Horarios y Duración por sesión*. Remitimos al lector a las tablas correspondientes de este Informe para el detalle de estos datos.
- Un total de **22 encuestados (el 23,2%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 26 sugerencias que han anotado, las más frecuentes han sido que el Taller dure más tiempo por sesión (15,4%) y que se refuerce con más profesores y que se realice en más cursos de Primaria (ambas el 7,7%).
- 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:

<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media > 9,50 puntos)	<b>Principales DEBILIDADES</b> (Puntuación media < 9,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simpatía, amabilidad del Personal</li> <li>• Profesionalidad del Personal</li> <li>• Comunicación con el alumno</li> <li>• Motivación del Personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de las Instalaciones</li> <li>• Conservación de las Instalaciones</li> <li>• Confort de las Instalaciones</li> <li>• Horarios para hacer los Trámites</li> </ul>

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Lugar de realización del Taller

Lugar	N	%
C.P. Bachiller Alonso López	32	33,7
C.C. Barrio Centro	34	35,8
C.P. Valdepalitos	29	30,5
Total	95	100,0

Distribución de los encuestados por Sexo de sus hijos

Sexo del hijo	N	%
Hombre	41	43,2
Mujer	46	48,4
NC	8	8,4
Total	95	100,0

Distribución de los encuestados por Edad de sus hijos

Edad del niño	N	%
8 años	42	44,2
9 años	34	35,8
10 años	8	8,4
NS/NC	11	11,6
Total	95	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar	N	%
Alcobendas (casco urbano)	80	84,2
San Sebastián de los Reyes	11	11,6
El Molar	1	1,1
NS/NC	3	3,2
Total	95	100,0

Distribución de las madres encuestadas por País de Origen

País	N	%
España	54	56,8
Otros	41	43,2
Total	95	100,0

Distribución de los padres encuestados por País de Origen

País	N	%
España	53	55,8
Otros	42	35,8
NS/NC	8	8,4
Total	95	100,0

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del programa del Centro Psicopedagógico Municipal *Taller de Apoyo para 3º de Primaria* de 2016 se han recogido cuestionarios de un total de 95 padres de alumnos usuarios del servicio. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados el 17 de mayo de 2016.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de  $2\sigma = 95,5\%$ ;  $p = q = 0,50$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 95 individuos sobre una población de 109 (total de alumnos del Taller) arroja un error muestral de  $\pm 3,69\%$  para datos globales porcentuales, considerado comúnmente como aceptable.