

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 182**  
**ENCUESTA DE CALIDAD**  
**PERCIBIDA POR LOS ALUMNOS DEL**  
**PROGRAMA DE TUTORÍAS DE**  
**TARDE DEL CENTRO**  
**PSICOPEDAGÓGICO MUNICIPAL.**  
Abril 2011



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



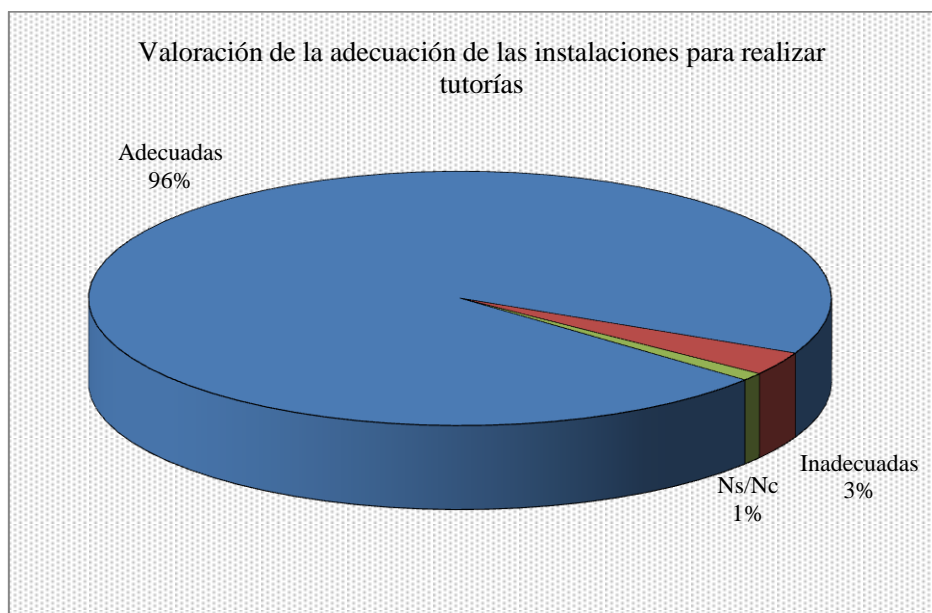
# ÍNDICE

<b>1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE LA UTILIDAD DE LAS TUTORÍAS Y VALORACIÓN GLOBAL .....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DE LOS HIJOS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>10</b>
<b>FICHA TECNICA.....</b>	<b>11</b>

# 1. VALORACION DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE LA UTILIDAD DE LAS TUTORIAS PARA SUS ESTUDIOS Y VALORACIÓN GLOBAL

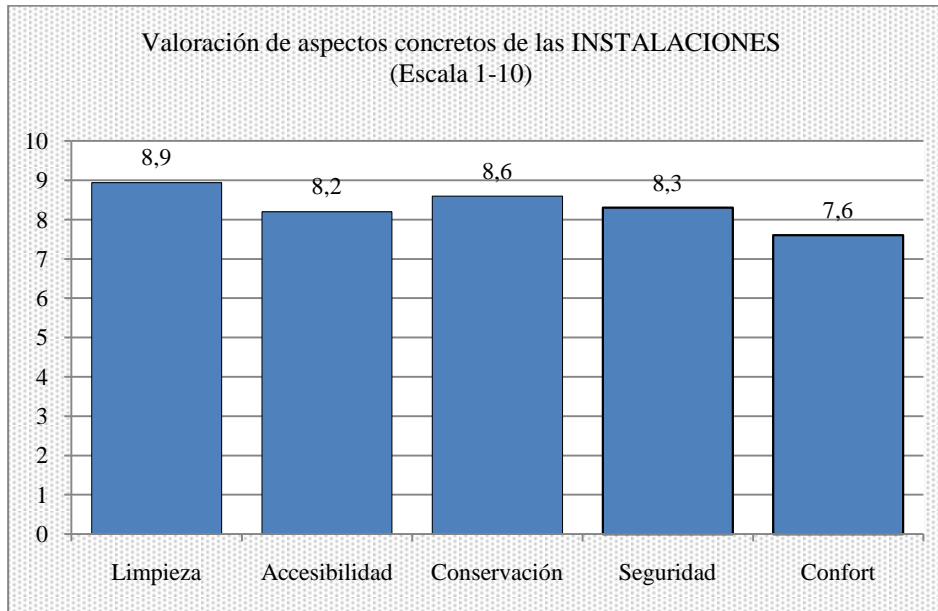
## 1.1. Valoración de las instalaciones donde se presta el servicio

La gran mayoría de los alumnos de ESO que asisten a las tutorías de refuerzo educativo que organiza el Centro Psicopedagógico Municipal juzga que las instalaciones donde se realizan son apropiadas para esta actividad: un 96% las considera adecuadas, mientras que un 3% las considera inadecuadas y un 1% no contesta a esta pregunta, probablemente porque piensa que no puede juzgar esta cuestión.



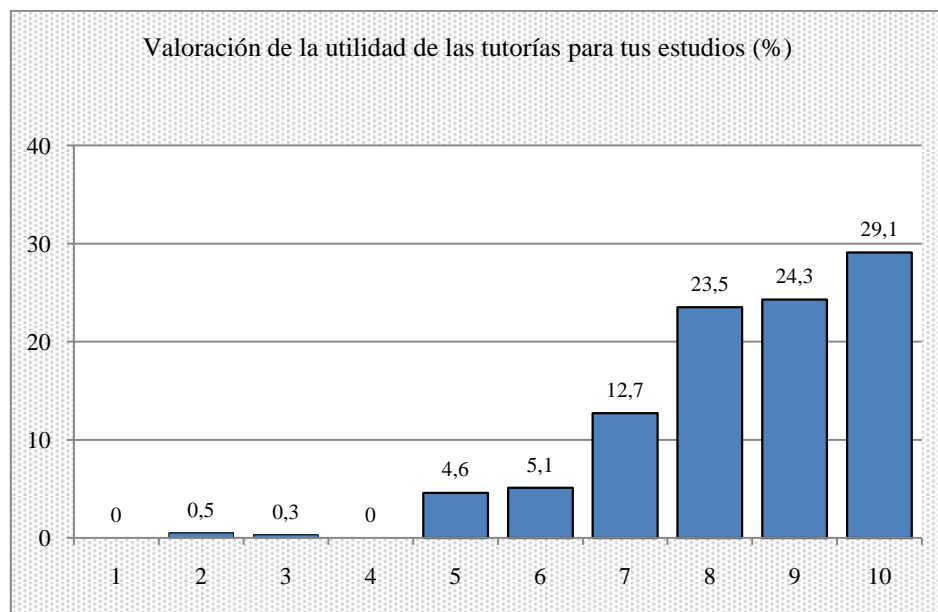
La valoración que los encuestados hacen de diferentes aspectos relacionados con las instalaciones donde se imparten las tutorías, se sitúan, en todos los casos, entre los 7 y 9 puntos de media (donde 1 sería la valoración mínima y 10 la valoración máxima). El

aspecto mejor valorado es la limpieza (8,9 puntos de media), mientras que el que obtiene la valoración menos elevada es el confort (7,6 puntos de media).



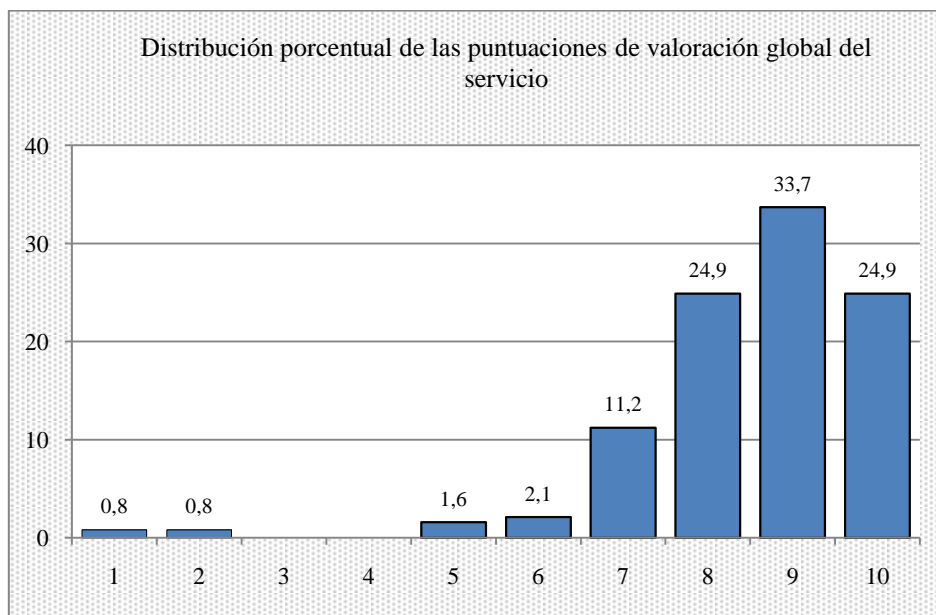
## 1.2. Valoración de la utilidad de las tutorías para sus estudios

Los alumnos que asisten a las tutorías arrojan una puntuación media de 8,41 puntos (con moda de 10 puntos y una discreta desviación típica  $S = 1,49$ ) en una escala 1-10, donde 1 significa *mínima utilidad* para sus estudios y 10 *máxima utilidad*.



### 1.3. Valoración Global del servicio

La *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,52 puntos en una escala convencional 1-10 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica,  $S = 1,44$  que nos indica bastante coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

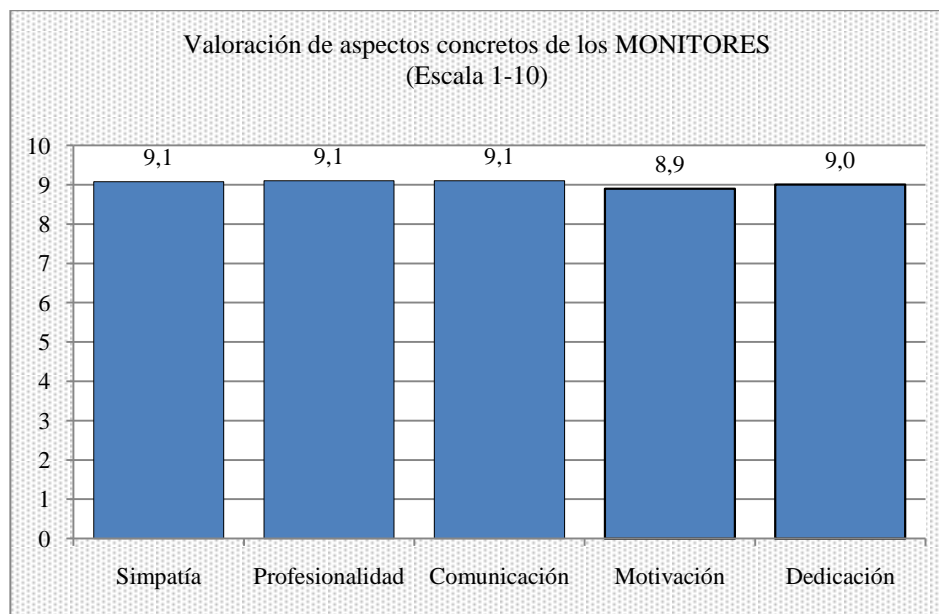


## 2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

### 2.1. Valoración de los monitores que imparten las tutorías y del número adecuado para atender a cada grupo

La valoración que los alumnos hacen de los diferentes aspectos relacionados con el trabajo de los monitores que imparten las tutorías es, en las cinco cuestiones valoradas, extremadamente positiva. La media de conjunto es de 9,04 puntos.

Por otra parte, tres es el número de monitores (2,77 de media, con una desviación típica  $S = 1,09$  y una moda de 2) que los alumnos considerarían adecuado para atender a cada grupo de tutoría.



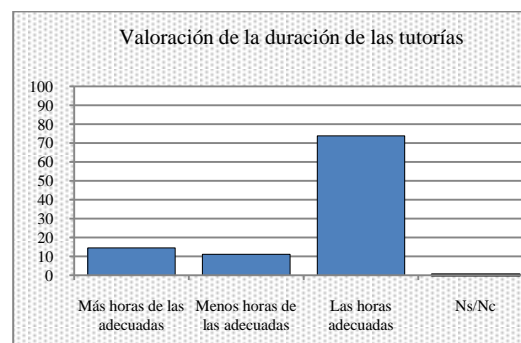
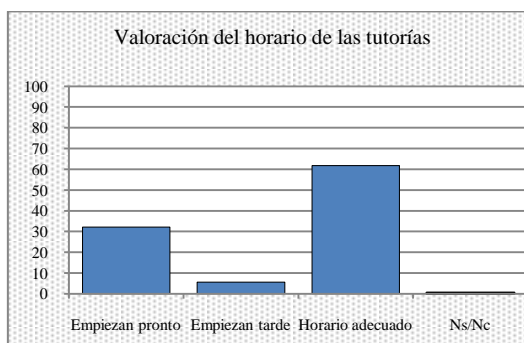
### 2.2. Valoración de los horarios de las tutorías

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

Valoración del horario	N	%
Empiezan demasiado pronto	121	32,2
Empiezan demasiado tarde	21	5,6
Empiezan a la hora adecuada	232	61,7
NS/NC	2	0,5
Total	376	100,0

Valoración de la duración	N	%
Más horas que las adecuadas	55	14,6
Menos horas que las adecuadas	42	11,2
Las horas adecuadas	277	73,7
NS/NC	2	0,5
Total	376	100,0

Como vemos, para la mayoría de los encuestados (61,7%) el horario de las tutorías es el adecuado, si bien casi una tercera parte (32,2%) cree que empiezan demasiado pronto. También para la mayoría (73,7%) las horas que dura la tutoría son las adecuadas. Una significativa parte de los alumnos (14,6%) opina que las tutorías duran más horas de lo que sería deseable.

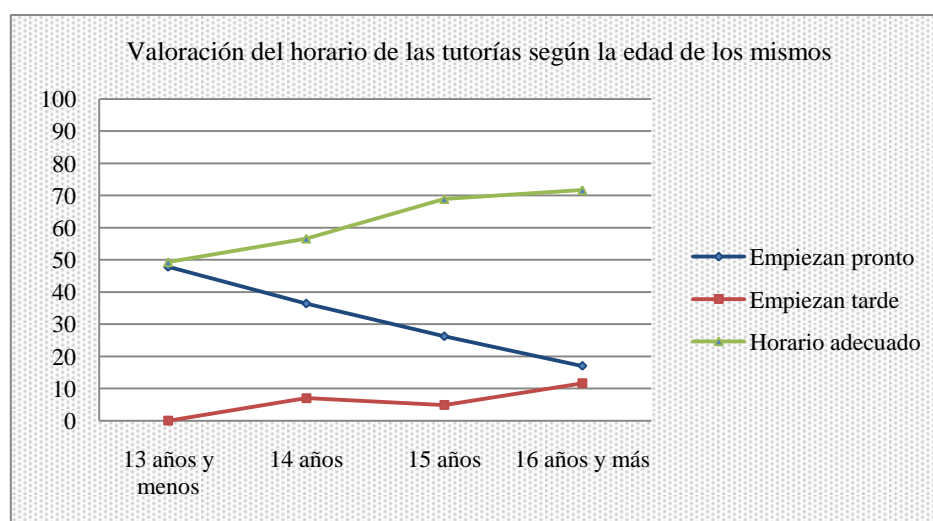


### 3. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGUN LA EDAD DE LOS ALUMNOS Y EL INSTITUTO AL QUE PERTENECEN

Hemos cruzado las variables de clasificación de los alumnos que asisten a las tutorías (sexo, edad e instituto al que pertenecen) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente la edad de los alumnos resulta discriminante, en términos de significación estadística (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ), de la valoración del horario en el que se realiza la actividad.

Valoración del horario de las tutorías	Edad del alumno			
	13 años y menos	14 años	15 años	16 años y más
Empiezan demasiado pronto	47,8	--	--	--
Empiezan demasiado tarde	--	36,4	26,2	17,0
Empiezan a la hora adecuada	49,3	7,0	4,9	11,3
Ns/Nc	2,9	56,6	68,9	71,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

El patrón valorativo general que se observa es que cuanto menor es la edad del alumno, mayor es el porcentaje que juzga que las tutorías comienzan demasiado pronto. También hay una tendencia a valorar positivamente los horarios a medida que aumenta la edad del alumno.





## 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 187 encuestados (el 49,7%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 281 sugerencias.

Sugerencias	N	%
Mejorar/ampliar material escolar	94	33,5
Monitores más pacientes	34	12,1
Mejorar mobiliario	31	11,0
Empezar más tarde la tutoría	25	8,9
Tutorías en 4º ESO	25	8,9
Climatización/aire acondicionado	19	6,8
Mala ubicación	7	2,5
Permitir beber y comer	5	1,8
Otras	41	14,6
Total	281	100,0

Como vemos, hay tres tipos de sugerencias que tienen un peso relevante en el conjunto: Mejorar y ampliar el material escolar utilizado (33,5%), la apelación a una mayor paciencia y sosiego de los monitores (12,1%) y la petición de mejorar el mobiliario utilizado, en el sentido de poder disponer de sillas y mesas más cómodas (11%). En un segundo bloque de prioridades encontramos la demanda de comenzar más tarde las tutorías (8,9%) y la ampliación de las tutorías a 4º de la ESO (8,9%).

### 3. 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 2010 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,52 puntos** de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados cierta homogeneidad (desviación típica,  $S = 1,44$  puntos).
- La **utilidad** de las tutorías para los estudios de los alumnos ha recibido una valoración **muy positiva**, ya que alcanza **8,41 puntos** de media, en una escala 1-10 en la que *1* significa utilidad mínima y *10* utilidad máxima ( $S = 1,49$ ).
- Prácticamente la totalidad de los alumnos (96%) considera que las instalaciones son adecuadas, **valorando entre 7 y 9 puntos (escala 1-10) todos los aspectos relacionados con las mismas**
- Los monitores que imparten las tutorías **obtienen elevadas calificaciones en todos los aspectos relacionados con su trabajo**, situándose siempre en torno a los 9 puntos. Asimismo, los alumnos consideran que serían necesarios 3 monitores por grupo para atender adecuadamente a los alumnos
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los alumnos** encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente la **edad** del alumno discrimina la valoración del **horario de la tutoría**: se observa el patrón valorativo de que a menor edad del alumno mayor porcentaje estos que opinan que las tutorías empiezan demasiado pronto.

- Un total de **187 encuestados (el 49,7%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. De las 281 sugerencias que han anotado, una tercera parte (33,5%) se refiere a la demanda de mejorar el material escolar utilizado. También son significativas las demandas de que los monitores sean más pacientes con los alumnos (12,1%) y de utilizar mobiliario más cómodo (11%).

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	189	50,3
Mujer	187	49,7
Total	376	100,0

### Distribución de los encuestados por edad de sus hijos

Edad	N	%
12 años	1	0,3
13 años	66	17,6
14 años	129	34,3
15 años	122	32,4
16 años	45	12,0
17 años	7	1,9
18 años	1	0,3
NC	51	1,2
Total	376	100,0

### Distribución de los encuestados por IES

Centro Educativo	N	%
IES Severo Ochoa	95	25,3
IES Agora	93	24,7
IES Aldebarán	74	19,7
IES Giner de los Ríos	68	18,1
IES Virgen de la Paz	46	12,2
Total	376	100,0

Los porcentajes lo son con relación a los 376 alumnos encuestados

## 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 se han recogido cuestionarios de un total de 376 alumnos. 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 376 individuos sobre una población de 425 (total de alumnos participantes en las tutorías) arroja un error muestral de sólo  $\pm 1,75\%$ .