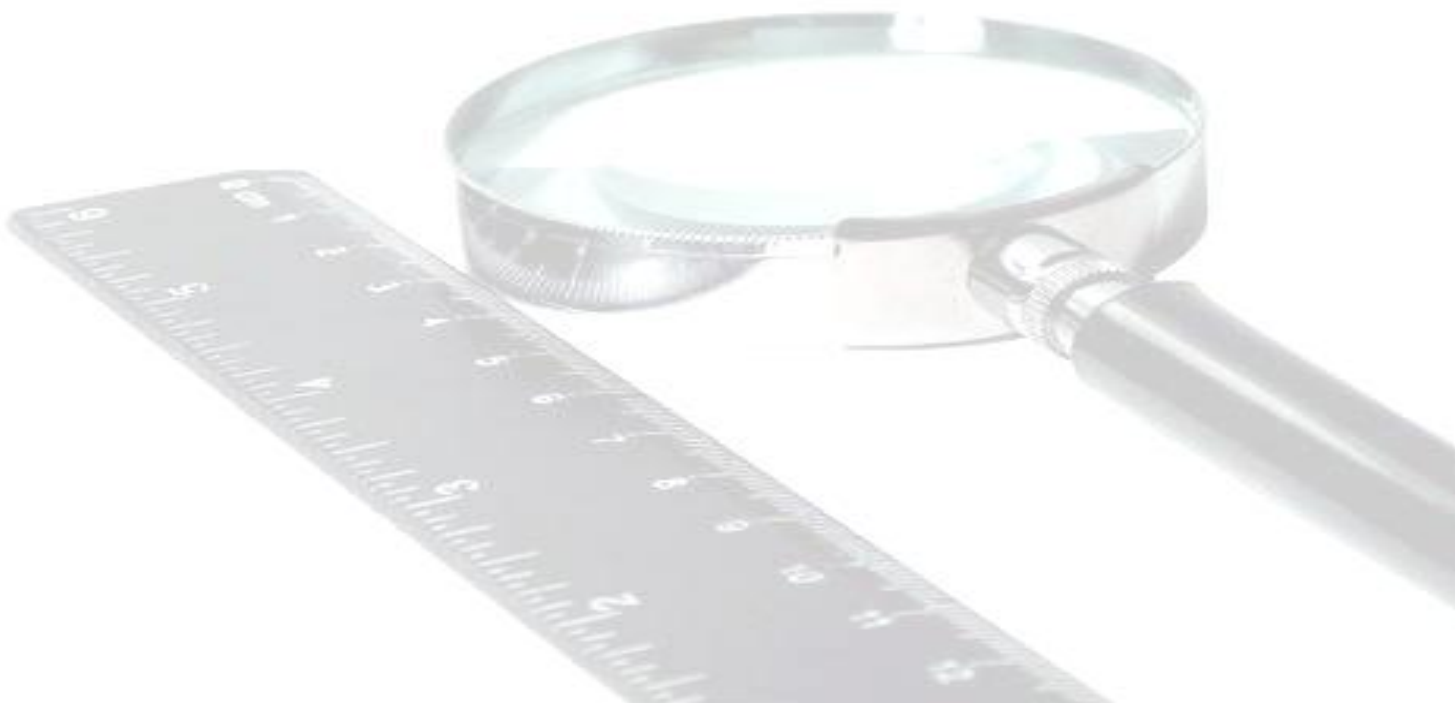


# Observatorio de la ciudad

SDE N° 224

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA POR  
LAS ASOCIACIONES DE ALCOBENDAS DEL  
SERVICIO DE APOYO SOCIOCULTURAL Y  
DEL SERVICIO DE APOYO TÉCNICO  
CULTURAL.  
Julio 2014**



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



# ÍNDICE

<b>1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS QUE RECIBEN LAS ASOCIACIONES .....</b>	<b>1</b>
1.1.- Valoración de los <i>servicios generales</i> .....	1
1.2.- Valoración de los despachos/locales .....	3
1.3.- Valoración de las salas .....	4
1.4.- Valoración del apoyo técnico .....	5
1.5.- Valoración de las subvenciones para festejos .....	7
1.6.- Valoración del Personal que les atiende .....	8
1.7.- Resumen estadístico de las puntuaciones a los servicios y comparación con las puntuaciones de la anterior encuesta .....	9
<b>2. LO QUE <i>MENOS</i> SATISFACE A LAS ASOCIACIONES DEL SERVICIO RECIBIDO .....</b>	<b>11</b>
<b>3. LO QUE <i>MÁS</i> SATISFACE A LAS ASOCIACIONES DEL SERVICIO RECIBIDO .....</b>	<b>13</b>
<b>4. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LAS ASOCIACIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE SE LES PRESTA .....</b>	<b>14</b>
<b>5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>19</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>20</b>

# 1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS SERVICIOS QUE RECIBEN LAS ASOCIACIONES DEL SERVICIO DE APOYO SOCIOCULTURAL Y DEL SATC

## 1.1.- Valoración por las asociaciones de los servicios *generales* que se les prestan

SERVICIOS GENERALES VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<b>Cursos de formación</b>	7,45	7	1,93	40
<b>Asesoría jurídica/fiscal</b>	7,76	8	1,88	34
<b>Asesoría para la gestión</b>	8,34	8	1,27	44
<b>Apoyo para tramitación docs.</b>	8,43	9	1,34	46
<b>Apoyo para organiz. actividades</b>	8,02	10	1,84	47
<b>Información mpal. para asocs.</b>	8,10	8	1,52	49

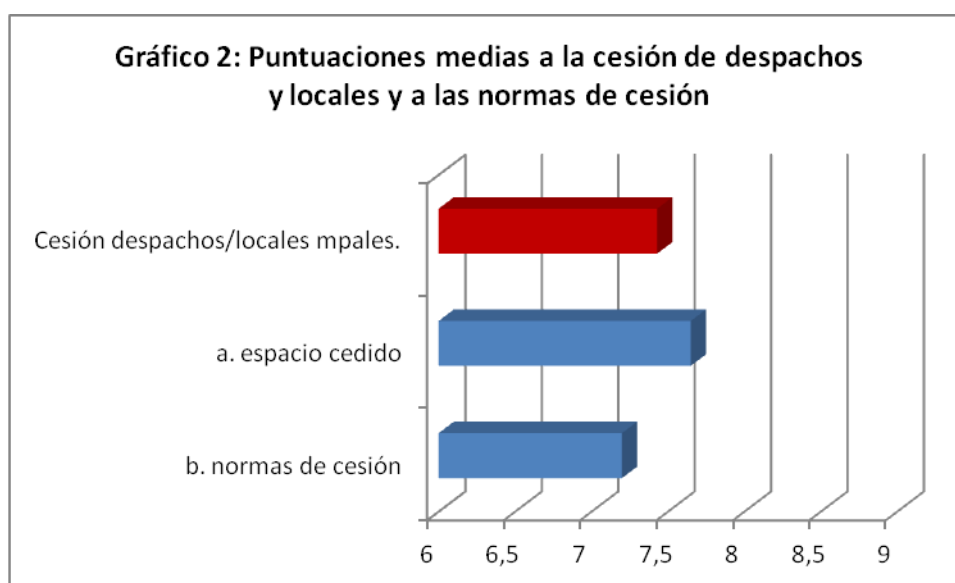


Como puede observarse, las asociaciones encuestadas dan puntuaciones medias casi siempre superiores al 7,50, en una escala 0-10, a todos los servicios considerados como *generales*. La puntuación más elevada (8,43) la obtiene la *Apoyo para la*

*tramitación de documentos para la gestión de la asociación*, que 46 asociaciones (75% del total) dicen haber recibido en algún momento; además, la puntuación que las asociaciones dan con mayor frecuencia a este servicio (puntuación modal) alcanza los 9 puntos y la desviación típica ( $S$ ) arroja un discreto valor de 1,34, indicativo de una considerable coincidencia en la valoración dada a este servicio. La puntuación media más baja la ofrece el servicio de *Cursos de formación*, que es solo de 7,45 puntos, con una moda de 7 puntos, aunque el valor de la desviación típica llega a 1,93, lo cual indica la menor coincidencia de valoración de todos los servicios generales considerados.

## 1.2.- Valoración por las asociaciones de los despachos/locales que se les ceden

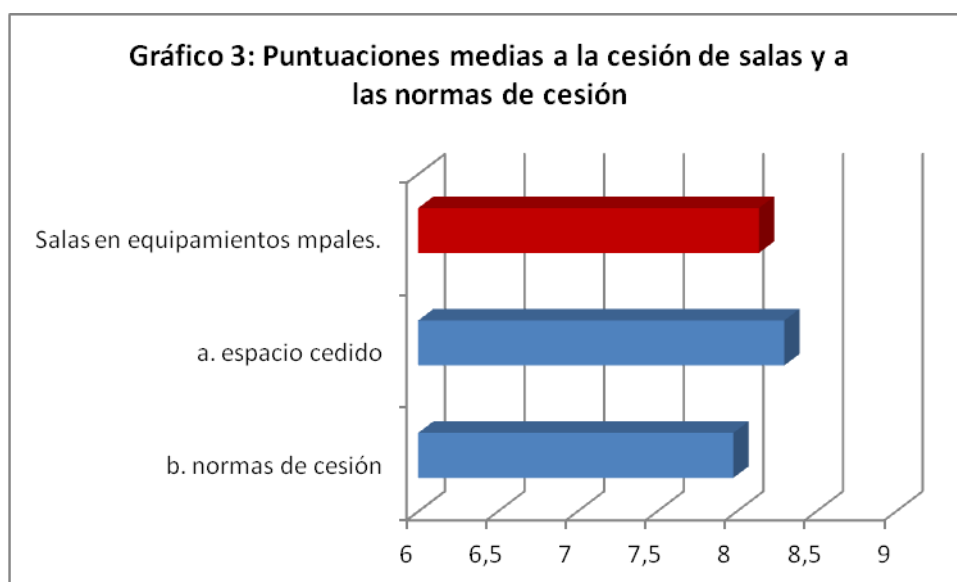
SERVICIO Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<b>Cesión despachos/locales mpales.</b>	<b>7,43</b>	<b>10</b>	<b>2,46</b>	<b>46</b>
a. espacio cedido	7,65	10,00	2,55	46
b. normas de cesión	7,20	8,00	2,36	44



Cuando las asociaciones encuestadas que tienen cedido el uso temporal de algún *Despacho y/o Local* en las instalaciones municipales (46 en total, que representan el 75%) valoran el *Espacio* cedido propiamente dicho, arrojan una puntuación media de 7,65 puntos, aunque la puntuación modal alcanza los 10 puntos (la desviación típica es de 2,23, indicativa de una fuerte dispersión de puntuaciones). Las *Normas* que regulan la cesión de estos espacios son calificadas con 7,20 puntos de media, con una puntuación modal de 8 puntos y una inferior dispersión de las puntuaciones que en el caso de la valoración de los “espacios” (S = 2,36). Si promediamos las puntuaciones medias de los dos aspectos considerados, la puntuación media resultante es de 7,43 puntos, que es la valoración del conjunto del servicio por las asociaciones.

### 1.3.- Valoración por las asociaciones de las salas que se les ceden en los equipamientos municipales

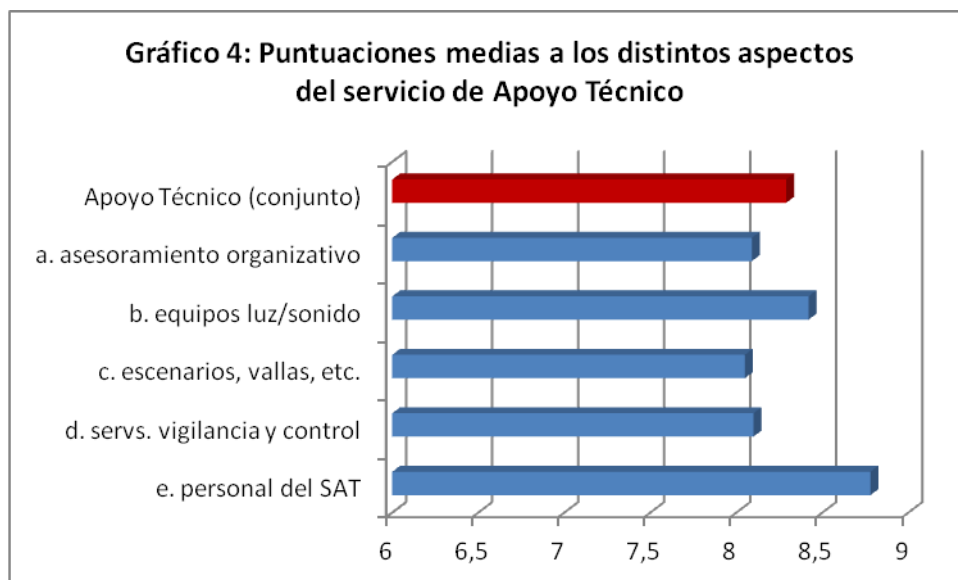
SERVICIO Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<b>Salas en equipamientos mpales.</b>	<b>8,14</b>	<b>8</b>	<b>1,90</b>	<b>56</b>
a. espacio cedido	8,30	10	1,67	56
b. normas de cesión	7,98	8	2,12	54



Al calificar las *Salas* en equipamientos municipales que eventualmente se ceden a las asociaciones para algunas de sus actividades (el 92% en la muestra), éstas otorgan al *Espacio* una puntuación media de 8,30 puntos, con moda de 10 puntos, y dan a las *Normas* que regulan la concesión de las salas una puntuación media, ligeramente más baja, de 7,98 puntos. El promedio que expresaría la calificación del conjunto del servicio llega, como vemos, a los 8,14 puntos (con una dispersión de puntuaciones más bien elevada).

**1.4.- Valoración por las asociaciones del apoyo técnico que se les da para la organización y montaje de sus actividades**

SERVICIO Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<i>Apoyo Técnico</i>	<b>8,29</b>	<b>10</b>	<b>1,88</b>	<b>48</b>
a. asesoramiento organizativo	8,09	10	1,96	44
b. equipos luz/sonido	8,42	9	1,74	48
c. escenarios, vallas, etc.	8,05	10	2,18	39
d. servs. vigilancia y control	8,10	10	2,25	39
e. personal del SAT	8,78	10	1,28	45
<b>Valoración global del apoyo técnico</b>	<b>8,28</b>	<b>10</b>	<b>1,76</b>	<b>50</b>

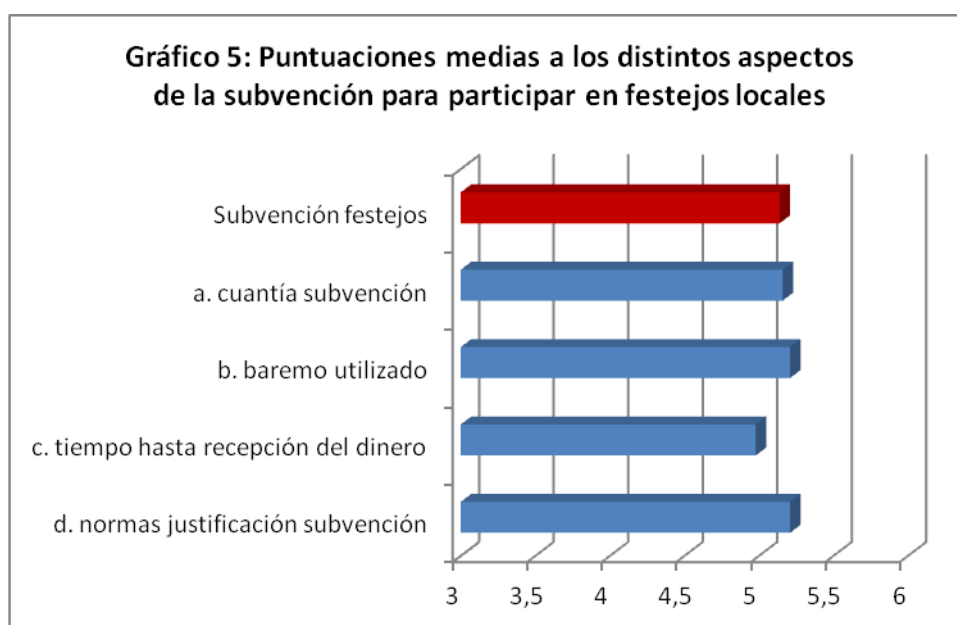


Una gran parte de las asociaciones encuestadas (en torno al 80%) ha recibido el apoyo técnico de los servicios municipales en distintos aspectos para la realización de sus actividades públicas y la calificación que le dan alcanza un promedio de 8,29 puntos. El *Personal de Apoyo Técnico* obtiene la mayor puntuación media del conjunto (8,78 puntos), seguido en valoración por los *Equipos de luz y sonido* (8,42 puntos); inversamente, los *servicios de escenarios, vallas, cubiertas, etc.* para los actos o espectáculos que organizar las asociaciones arrojan la puntuación media más baja (8,05 puntos). La puntuación modal de todos los aspectos considerados es casi siempre de 10 puntos y las desviaciones típicas son considerablemente altas. Por su parte, la valoración global del apoyo técnico en su conjunto alcanza los 8,28 puntos, con moda de 10 puntos y una dispersión de puntuaciones notable.



**1.5.- Valoración de las asociaciones de las subvenciones que reciben del Ayuntamiento para su participación en los festejos de Alcobendas.**

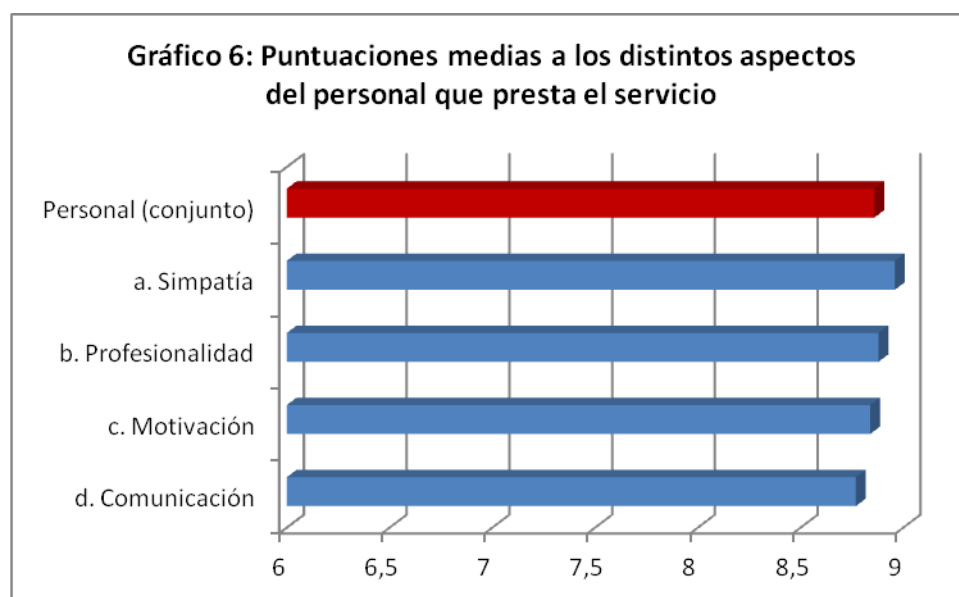
SERVICIO Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<b>Subvención para festejos</b>	<b>5,14</b>	<b>4</b>	<b>2,74</b>	<b>44</b>
a. cuantía subvención	5,16	4	2,70	44
b. baremo utilizado	5,21	6	2,77	42
c. tiempo hasta recepción del dinero	4,98	4	2,83	43
d. normas justificación subvención	5,21	4	2,65	43



Un total de 44 asociaciones (un 72% de la muestra) ha recibido *Subvención* por parte del Ayuntamiento para su participación en los festejos de Alcobendas (*Cabalgata* y *San Isidro*, principalmente). La valoración promediada de esta subvención en su conjunto alcanza los 5,14 puntos de media, siendo los aspectos de la misma mejor valorados los relativos al *Baremo usado para la concesión de la subvención* y las *Normas para justificar la subvención* (ambos con 5,21 puntos) y el aspecto peor valorado el *Tiempo transcurrido hasta que las asociaciones perciben el dinero* de la subvención (4,98 puntos). Sin embargo, las desviaciones típicas alcanzan valores muy altos, indicando heterogeneidad valorativa por parte de las asociaciones cuando juzgan las subvenciones anuales que perciben.

### 1.6.- Valoración por las asociaciones de los distintos aspectos del Personal municipal que las atiende

ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<i>Personal (conjunto)</i>	<i>8,86</i>	<i>10</i>	<i>1,17</i>	<i>57</i>
a. Simpatía	8,96	10	1,03	56
b. Profesionalidad	8,88	9	0,99	56
c. Motivación	8,84	10	1,09	57
d. Comunicación	8,77	10	1,58	57



La *Simpatía* del Personal que atiende a las asociaciones es el aspecto mejor valorado del conjunto, con 8,96 puntos de media, una puntuación modal de 10 puntos y una desviación típica discreta ( $S = 1,03$  puntos). Por el contrario, el aspecto del Personal peor valorado es la *Comunicación con el usuario*, aunque presenta también una alta puntuación, de 8,77 puntos, con una puntuación modal de 10 puntos.

### 1.7.- Resumen estadístico de las puntuaciones de las asociaciones a los distintos servicios y aspectos valorados en esta encuesta y comparación de puntuaciones con las de la anterior encuesta

En la siguiente tabla se muestra un resumen comparativo de todos los estadísticos relativos a la valoración por parte de las asociaciones de todos los servicios, y de sus diferentes aspectos, que éstas reciben del Servicio de Apoyo Sociocultural.

SERVICIOS Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media	Puntuación Modal	S	N
<b>Cursos de formación</b>	<b>7,45</b>	<b>7</b>	<b>1,93</b>	<b>40</b>
<b>Asesoría jurídica/fiscal</b>	<b>7,76</b>	<b>8</b>	<b>1,88</b>	<b>34</b>
<b>Asesoría para la gestión</b>	<b>8,34</b>	<b>8</b>	<b>1,27</b>	<b>44</b>
<b>Apoyo para tramitación docs.</b>	<b>8,43</b>	<b>9</b>	<b>1,34</b>	<b>46</b>
<b>Apoyo para organiz. actividades</b>	<b>8,02</b>	<b>10</b>	<b>1,84</b>	<b>47</b>
<b>Información mpal. para asocs.</b>	<b>8,10</b>	<b>8</b>	<b>1,52</b>	<b>49</b>
<b>Despachos/Locales mpales.</b>	<b>7,43</b>	<b>8</b>	<b>2,43</b>	<b>46</b>
a. Espacio cedido	7,65	10	2,55	46
b. Normas de cesión	7,20	8	2,36	44
<b>Salas en equipamientos mpales.</b>	<b>8,14</b>	<b>8</b>	<b>1,90</b>	<b>56</b>
a. Espacio cedido	8,30	10	1,67	56
b. Normas de cesión	7,98	8	2,12	54
<b>Apoyo Técnico</b>	<b>8,29</b>	<b>10</b>	<b>1,88</b>	<b>50</b>
a. Asesoramiento organizativo	8,09	10	1,96	44
b. Equipos luz/sonido	8,42	9	1,74	48
c. Escenarios, vallas, etc.	8,05	10	2,18	39
d. Servicios vigilancia y control	8,10	10	2,25	39
e. Personal del SAT	8,78	10	1,28	45
<b>Valoración global Apoyo Técnico</b>	<b>8,28</b>	<b>10</b>	<b>1,76</b>	<b>50</b>
<b>Subvención festejos</b>	<b>5,14</b>	<b>4</b>	<b>2,74</b>	<b>44</b>
a. Cuantía subvención	5,16	4	2,70	44
b. Baremo utilizado	5,21	6	2,77	42
c. Tiempo hasta recepción dinero	4,98	4	2,83	43
d. Normas justificación subvención	5,21	4	2,65	43
<b>Personal</b>	<b>8,86</b>	<b>10</b>	<b>1,17</b>	<b>57</b>
a. Simpatía	8,96	10	1,03	56
b. Profesionalidad	8,88	9	0,99	56
c. Motivación	8,84	10	1,09	57
d. Comunicación	8,77	10	1,58	57

Y si comparamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio prestado a las asociaciones considerados en esta encuesta con las de la anterior encuesta, los resultados son los que se muestran en la tabla siguiente:

SERVICIOS Y ASPECTOS VALORADOS	Puntuación Media en 2004	Puntuación Media en 2014	Diferencia 2004-2014
<b>Cursos de formación</b>	<b>7,98</b>	<b>7,45</b>	<b>-0,53</b>
<b>Asesoría jurídica/fiscal</b>	<b>7,62</b>	<b>7,76</b>	<b>+0,14</b>
<b>Asesoría para la gestión</b>	<b>8,32</b>	<b>8,34</b>	<b>+0,02</b>
<b>Apoyo para tramitación docs.</b>	<b>8,01</b>	<b>8,43</b>	<b>+0,42</b>
<b>Apoyo para organiz. actividades</b>	<b>7,67</b>	<b>8,02</b>	<b>+0,35</b>
<b>Información mpal. para asociaciones</b>	<b>7,64</b>	<b>8,10</b>	<b>+0,46</b>
<b>Despachos/Locales mpales.</b>	<b>7,66</b>	<b>7,43</b>	<b>-0,23</b>
a. Espacio cedido	7,66	7,65	-0,01
b. Normas de cesión	7,66	7,20	-0,46
<b>Salas en equipamientos mpales.</b>	<b>8,00</b>	<b>8,14</b>	<b>+0,14</b>
a. Espacio cedido	8,11	8,30	+0,19
b. Normas de cesión	7,89	7,98	+0,09
<b>Apoyo Técnico</b>	<b>7,54</b>	<b>8,29</b>	<b>+0,75</b>
a. Asesoramiento organizativo	7,73	8,09	+0,36
b. Equipos luz/sonido	7,47	8,42	+0,95
c. Escenarios, vallas, etc.	7,56	8,05	+0,49
d. Servicios vigilancia y control	7,40	8,10	+0,70
e. Personal del SAT	-*	8,78	-
<b>Valoración global del apoyo técnico</b>	<b>-*</b>	<b>8,28</b>	<b>-</b>
<b>Subvención festejos</b>	<b>6,83</b>	<b>5,14</b>	<b>-1,69</b>
a. Cuantía subvención	6,71	5,16	-1,55
b. Baremo utilizado	6,73	5,21	-1,52
c. Tiempo hasta recepción dinero	6,79	4,98	-1,81
d. Normas justificación subvención	7,10	5,21	-1,89
<b>Personal</b>	<b>7,87</b>	<b>8,86</b>	<b>+0,99</b>
a. Simpatía	7,98	8,96	+0,98
b. Profesionalidad	7,80	8,88	+1,08
c. Motivación	7,81	8,84	+1,03
d. Comunicación	7,88	8,77	+0,89

\*No se preguntó por estos aspectos en la encuesta de 2004

## 2. LO QUE *MENOS* SATISFACE A LAS ASOCIACIONES DEL SERVICIO RECIBIDO

Elementos de insatisfacción	N	%
Pocos espacios (salas, jaulas) o pequeños	10	25,6
Casa Asociaciones cerrada domingos tarde	3	7,7
Pagar la luz	3	7,7
Importe de la subvención	2	5,1
Instalaciones obsoletas	2	5,1
Escenario del C.C. P. Iglesias muy sucio	1	2,6
Exceso de papeleo	1	2,6
Falta claridad/confianza en algún tema	1	2,6
Tardanza en dar subvención	1	2,6
Falta accesibilidad para discapacitados	1	2,6
Instalaciones WC	1	2,6
Mala ubicación Casa Asociaciones	1	2,6
No se reponen botellas de agua	1	2,6
Mal olor despachos y jaulas	1	2,6
Plazos muy cortos para memoria	1	2,6
Modificación concesión salas	1	2,6
Despachos sin wifi	1	2,6
No poder cambiar fechas eventos	1	2,6
No pedir proyecto y facturas	1	2,6
Normas de concesión despachos y jaulas	1	2,6
Tardanza en conceder espacios	1	2,6
Otros	3	7,7
Total	39	100,0

Un 43% de las asociaciones encuestadas han respondido a esta pregunta del cuestionario, generando 39 anotaciones de insatisfacción. Como puede verse en la tabla, la mayor parte de esas anotaciones (un 26%) se relaciona con la *cantidad y dimensiones de los espacios* que se les ceden. También presentan porcentajes de mención destacables las relativas a que se cierre la Casa de las Asociaciones los domingos por la tarde y a que se les cobre la electricidad (ambas con un 7,7%).

### 3. LO QUE MÁS SATISFACE A LAS ASOCIACIONES DEL SERVICIO RECIBIDO

Elementos de satisfacción	N	%
Amabilidad, trato y atención del Personal	36	47,4
Profesionalidad del Personal	7	9,2
Apoyo dado a la asociación	5	6,6
Facilidades para conseguir espacio y apoyo	5	6,6
El servicio prestado	4	5,3
Salas polivalentes	3	3,9
Asesoría para la asociación	2	2,6
Rapidez en responder solicitudes	2	2,6
Comunicación con el usuario	2	2,6
Otros	11	14,5
Total	76	100,0

Un 46% de las asociaciones encuestadas ha contestado a esta pregunta del cuestionario, generando un total de 76 observaciones de satisfacción. Como vemos, un 47% de las observaciones tiene que ver con *la amabilidad, el trato y la atención del personal* municipal que les atiende. A mayor distancia, se encuentra la *Profesionalidad de ese personal* (9%) y el *apoyo* en general a la gestión de la asociación y las *facilidades para conseguir espacios y apoyos* (ambas 6,6%).

## 4. OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE LAS ASOCIACIONES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE SE LES PRESTA

Observaciones, sugerencias	N	%
Wifi en toda la Casa de las Asociaciones	2	5,9
Abrir la Casa Asociaciones las tardes de los domingos	2	5,9
Mayores subvenciones asociaciones pequeñas	2	5,9
Adelantar convocatoria subvenciones a ppio. año	1	2,9
Aumentar horario viernes y sábados	1	2,9
Base de datos con documentación asociaciones	1	2,9
Cambio criterios y tiempos ayudas	1	2,9
Cartel para anunciar sede reuniones de la asociación	1	2,9
Clarificar qué entra en subvención de Muestra Teatro	1	2,9
Conceder despacho y jaula según el uso pedido	1	2,9
Ensayos generales previos a la representación	1	2,9
Intérprete de lengua de signos más de dos horas	1	2,9
Mantener revisados los equipos proyección	1	2,9
Más espacios en otro sitio	1	2,9
Más información de ayudas económicas	1	2,9
Más participación de las asociaciones	1	2,9
Más personal técnico	1	2,9
Más posibilidades demos danza	1	2,9
Más rapidez en responder a consultas jurídicas	1	2,9
Más salas de exposiciones	1	2,9
Más sencillo conseguir espacios exposiciones	1	2,9
Mejorar el trato que nos da algún técnico	1	2,9
Mejorar vigilancia en el C.C. <i>Pablo Iglesias</i>	1	2,9
Menor tardanza subvenciones	1	2,9
Menos normas para justificar subvenciones	1	2,9
No al monopolio de FAEA	1	2,9
No pagar gastos zonas comunes	1	2,9
Poder ensayar algunos actos	1	2,9
Salas de baile con espejo y piano	1	2,9
Un poco más de implicación SAT C.C. <i>Pablo Iglesias</i>	1	2,9
Vigilancia y seguridad en todos los actos	1	2,9
Total	34	100,0



A las asociaciones encuestadas también se les ha pedido que expresen sus *observaciones y sugerencias* con objeto de mejorar el servicio que se les da. Un total de 28 asociaciones (el 46%) han cumplimentado este apartado del cuestionario, generando 34 observaciones o sugerencias. Salvo las relativas a que haya *wifi* en toda la Casa de las Asociaciones, a que se abra la Casa los domingos por la tarde y que las subvenciones sean mayores para las asociaciones más pequeñas, las tres con frecuencia de dos casos, todas las demás son muy variopintas y presentan frecuencia unitaria, por lo que las hemos recogido así en la tabla.

## 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

De las 121 asociaciones (culturales, juveniles, de educación, integración social, bienestar social, inmigrantes, de mujeres, cooperación, ambientales y de participación) que constituían el marco muestral de esta encuesta (a las que se les ha enviado el cuestionario), han respondido a la misma un total de 61 asociaciones (el 50,4%). Del análisis estadístico de la información que contiene la encuesta pueden extraerse, a modo de resumen, las siguientes conclusiones:

- ❑ Los *Cursos de Formación* que se organizan para las asociaciones en materias como gestión, organización, etc., obtienen una **puntuación media de 7,45 puntos** en una escala de 0-10 puntos, siendo el 7 la puntuación que más frecuentemente dan las asociaciones a este servicio.
- ❑ El servicio de *Asesoría Jurídica/Fiscal* que se presta a las asociaciones alcanza una **puntuación media de 7,76 puntos** en la misma escala, siendo el 8 la puntuación que más frecuentemente dan las asociaciones a este servicio.
- ❑ El servicio de *Asesoría para la Gestión* de la asociación arroja una **puntuación media de 8,34 puntos**, siendo el 8 la puntuación que más frecuentemente dan las asociaciones a este servicio
- ❑ El servicio de *Apoyo para la Tramitación de Documentos* alcanza una **puntuación media de 8,43 puntos** con una puntuación modal de 9 puntos, constituyendo así **el servicio mejor valorado por las asociaciones de todos los que se han sometido a su valoración en esta encuesta.**
- ❑ El servicio de *Apoyo para la Organización de Actividades* alcanza una **puntuación media de 8,02 puntos**, con una puntuación modal de 10 puntos.

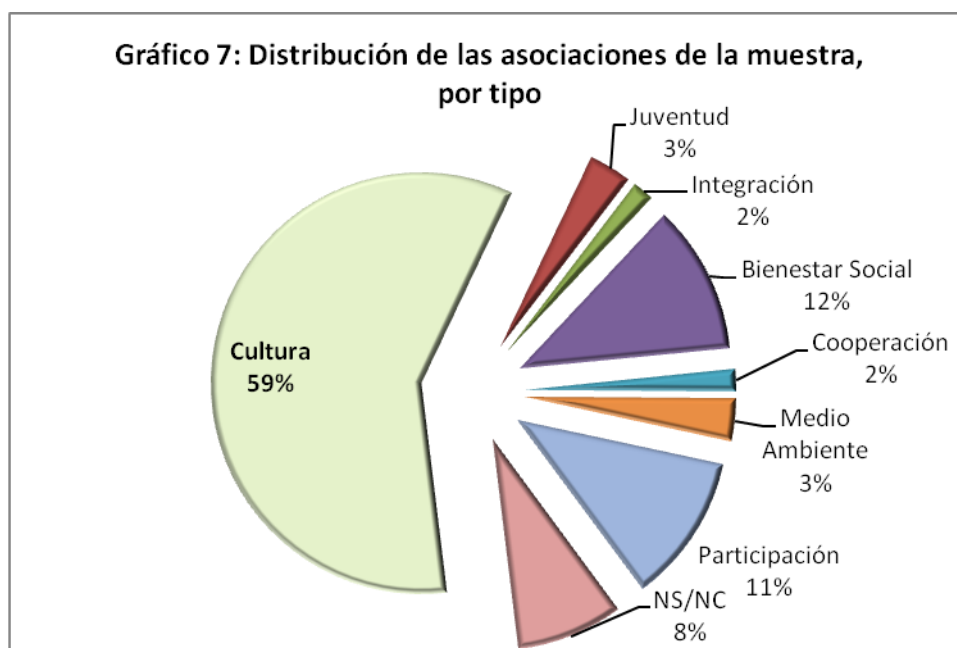
- La **Información** para las asociaciones obtiene una **puntuación media de 8,10 puntos**, siendo el 8 la puntuación que más frecuentemente dan las asociaciones a este servicio.
  
- Los **Despachos y/o Locales** que se ceden temporalmente a las asociaciones logran una **puntuación media para el aspecto Espacio de 7,65 puntos**, siendo la puntuación modal 10 puntos, y **para el aspecto Normas que regulan la cesión una puntuación media de 7,20 puntos**, siendo la puntuación modal de 8 puntos. El promedio calculado para el servicio en su conjunto es de 7,43 puntos.
  
- Las **Salas** en equipamientos municipales que se ceden a las asociaciones para reuniones y actividades alcanzan una **puntuación media para el aspecto Espacio de 8,30 puntos**, siendo la puntuación modal de 10 puntos, y **para el aspecto Normas que regulan la cesión una puntuación media de 7,98 puntos**, siendo la puntuación modal de 8 puntos. El promedio calculado para el servicio en su conjunto es de 8,14 puntos.
  
- El **Apoyo Técnico** que se presta a las asociaciones para la realización de sus distintas actividades recibe una **puntuación media de 8,09 puntos para el aspecto Asesoramiento Organizativo**, de **8,42 puntos para el aspecto Equipos de Luces y Sonido**, de **8,05 para el aspecto Escenarios, vallas, etc.**, de **8,10 puntos para el aspecto de Servicio de Vigilancia y Control de Actos**, y de 8,78 para el **Personal del Servicio de Apoyo Técnico**. El promedio calculado para el conjunto del servicio es de 8,29 puntos. La **valoración global del apoyo técnico recibido** alcanza los **8,28 puntos** de media, con moda de 10 puntos.
  
- La **Subvención** que se concede a las asociaciones para participar en **festejos locales** alcanza una **puntuación media de 5,16 puntos para el aspecto Cuantía** de la subvención, de **5,21 puntos para el aspecto Baremo** utilizado, de **4,98 para el aspecto Tiempo transcurrido hasta la recepción del dinero** y de **5,21 para el aspecto Normas para la justificación de la subvención**. La puntuación modal para todos los aspectos es de 4 puntos salvo para el aspecto **Baremo**, que es de 6 puntos. El promedio calculado para el conjunto del servicio es de 5,14 puntos.

- La *Simpatía* del **Personal** recibe una **puntuación media de 8,96 puntos**; la *Profesionalidad*, de **8,88 puntos**; la *Motivación*, de **8,84 puntos**; y la *Comunicación*, de **8,77 puntos**. La puntuación modal para casi todos los aspectos es de 10 puntos. El promedio de puntuación calculado para el Personal es de 8,86 puntos.
  
- **No existen diferencias de puntuación a los distintos aspectos del servicio estadísticamente significativas en función del tipo de asociación considerada.**
  
- **Lo que más satisface** a las asociaciones en su relación con el Servicio es el *Trato* que se les dispensa (47%), la *Profesionalidad del personal* (9%) y el *Apoyo a la gestión* y las *Facilidades para conseguir espacio y apoyo* (ambos 7%).
  
- **Lo que menos satisface** a las asociaciones en su relación con el Servicio son la *Escasez y/o el tamaño de los espacios* que se les ceden (26% de las respuestas), el que la *Casa de las Asociaciones cierre los domingos por la tarde* y que *tengan que pagar la electricidad* (ambos 8%).
  
- Las tres **sugerencias** más frecuentes por parte de las asociaciones encuestadas son que haya *wifi* en toda la Casa de las Asociaciones, que se abra la Casa de las Asociaciones los domingos por la tarde y que las subvenciones para las asociaciones pequeñas sean mayores (todas con un 6%).

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de las asociaciones encuestadas por tipo

Tipo de asociación	N	%
Cultura	36	59,0
Juventud	2	3,3
Educación	0	-
Integración	1	1,6
Mujer	0	-
Inmigrantes	0	-
Bienestar Social	7	11,5
Cooperación	1	1,6
Medio Ambiente	2	3,3
Participación	7	11,5
NS/NC	5	8,2
Total	61	100



## FICHA TÉCNICA

En la *Encuesta de Calidad Percibida a las Asociaciones de Alcobendas* del servicio que reciben del Servicio de Apoyo Sociocultural (Casa de las Asociaciones) y del Servicio de Apoyo Técnico Cultural, dirigida solamente a asociaciones culturales, de mujeres, juveniles, de educación, integración social, bienestar social, inmigrantes, cooperación, ambientales y de participación, se ha recogido un total de 61 cuestionarios sobre 121 (asociaciones a las que se presta algún servicio y se ha enviado el cuestionario). Las tasas de cobertura muestral en cada tipo de asociación encuestada son las que se detallan en la tabla siguiente (la tasa de cobertura total es del 50,4%). El trabajo de campo, en la modalidad de encuesta por correo, ha sido realizado entre el 07.04.14 y el 26.05.14.

Asociación	Nº asociaciones	Nº encuestadas	% cobertura
Cultura	80	36	45,0
Juventud	6	2	33,3
Educación	6	0	0,0
Integración	5	1	20,0
Mujer	3	0	0,0
Inmigrantes	3	0	0,0
Bienestar Social	7	7	100,0
Cooperación	1	1	100,0
Medio Ambiente	3	2	66,7
Participación	8	7	87,5

En el supuesto de aleatoriedad de la muestra de asociaciones respondientes a la encuesta y en condiciones estadísticas convencionales ( $p = q = 0,50$ ;  $\sigma = 2$ ), el margen de error para datos globales porcentuales es de  $\pm 9,05\%$ , considerado excesivo a los efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.