

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 285

Encuesta de Calidad Percibida del
CENTRO DE FORMACIÓN E
INSERCIÓN LABORAL

Febrero 2017



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO..... 1

**2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO
SEGÚN CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS5**

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS 11

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES 12

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA 14

FICHA TÉCNICA 16

I. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE FORMACIÓN E INSERCIÓN LABORAL

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	9,10	10	1,14
Limpieza	9,33	10	0,86
Accesibilidad	9,16	10	1,07
Conservación	8,77	10	1,36
Seguridad	9,17	10	1,19
<i>Confort</i>	9,08	10	1,23
Profesorado	9,35	10	1,38
Simpatía	9,41	10	1,18
Profesionalidad	9,44	10	1,24
Motivación	9,36	10	1,47
Comunicación	9,20	10	1,63
Valoración Global	9,19	10	1,02
Utilidad Laboral	8,32	10	2,08

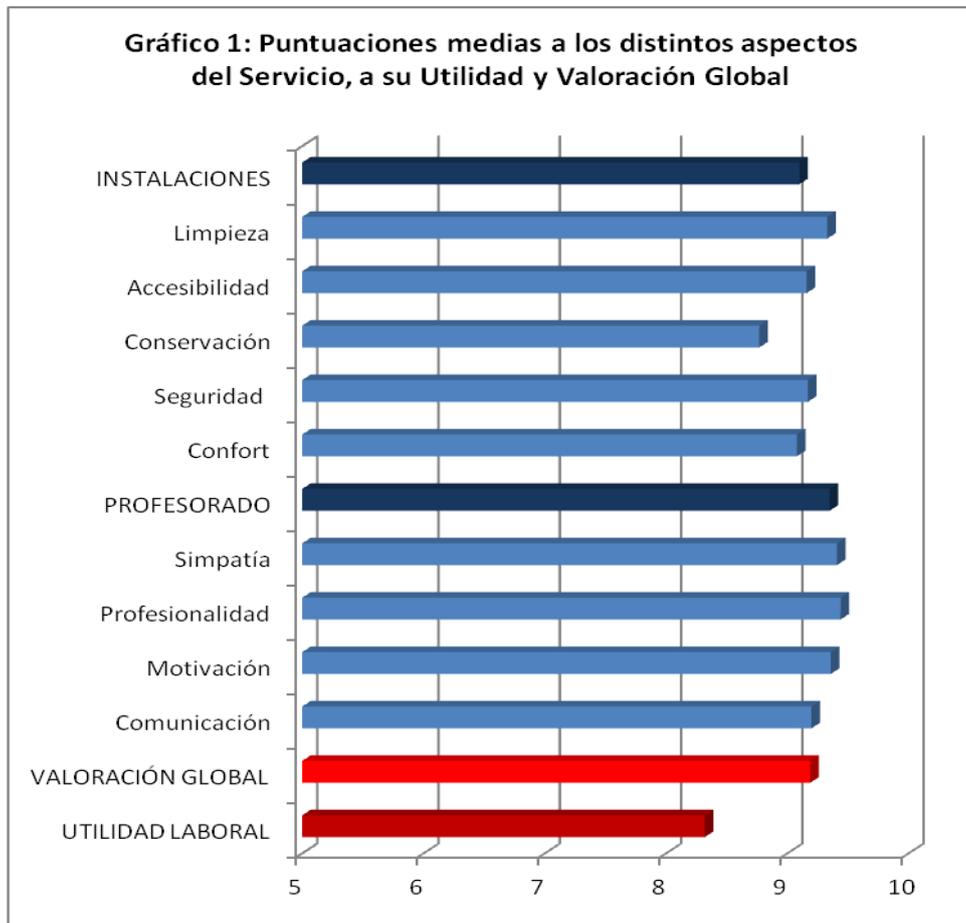
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Profesorado*, que alcanza una puntuación media de 9,35 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica, S, arroja un valor moderado ($S = 1,38$), indicativo de una apreciable coincidencia en la calificación de este conjunto de aspectos por parte de los usuarios. El aspecto concreto de

este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad* (9,44 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación menos alta es la *Comunicación con el alumno* (9,20 puntos).

El conjunto de aspectos relativo a las *Instalaciones* presenta una puntuación media de 9,10 puntos, con desviación típica $S = 1,14$ y una moda de 10 puntos. El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza*, con 9,33 puntos, mientras que el que la presenta más baja es la *Conservación*, con 8,77 puntos.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,19 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ($S = 1,02$), indicativa de una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.

Por otro lado, la *Utilidad* de la formación recibida para encontrar empleo alcanza una puntuación media, en una escala 1-10 de mínima/máxima utilidad, de 8,32 puntos, pero ofrece una considerable desviación típica ($S = 2,08$), que nos indica una cierta heterogeneidad valorativa de la utilidad de la formación recibida.



Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2016 con las de la encuesta de 2013, los resultados son los que se muestran en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y DE SU UTILIDAD EN LA ENCUESTA DE 2016 Y EN LA DE 2013

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2013-2016	Error típico de la media de 2016 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2013	2016		
Instalaciones	8,89	9,10	+0,21	±0,20
Limpieza	9,18	9,33	+0,15	±0,25
Accesibilidad	9,14	9,16	+0,02	±0,31
Conservación	8,64	8,77	+0,13	±0,27
Seguridad	8,93	9,17	+0,24	±0,28
<i>Confort</i>	8,58	9,08	+0,50	±0,26
Profesorado	9,59	9,35	-0,24	±0,27
Simpatía, amabilidad	9,60	9,41	-0,19	±0,29
Profesionalidad, competencia	9,56	9,44	-0,12	±0,34
Motivación	9,61	9,36	-0,25	±0,38
Comunicación con alumno	9,58	9,20	-0,38	±0,32
Valoración Global	8,95	9,19	+0,24	±0,20
Utilidad Laboral	8,53	8,32	-0,21	±0,25

Tal como puede verse, la puntuación media del conjunto *Instalaciones*, así como las de todos los aspectos que lo componen, han aumentado ligeramente con respecto a la encuesta de 2013 (+0,21 puntos), pero sucede lo contrario con el conjunto *Profesorado* y sus correspondientes aspectos constitutivos (-0,24 puntos). Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio y la *Utilidad* de la formación para encontrar empleo han experimentado variaciones de la misma entidad con respecto a la encuesta de 2013, aumentando la primera y disminuyendo la segunda en poco más de dos décimas (+0,24 y -0,21, respectivamente). Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación media dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) pueden obedecer simplemente al azar y no significar un cambio de valoración real.

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

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre sólo algunos de los aspectos del servicio considerados, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

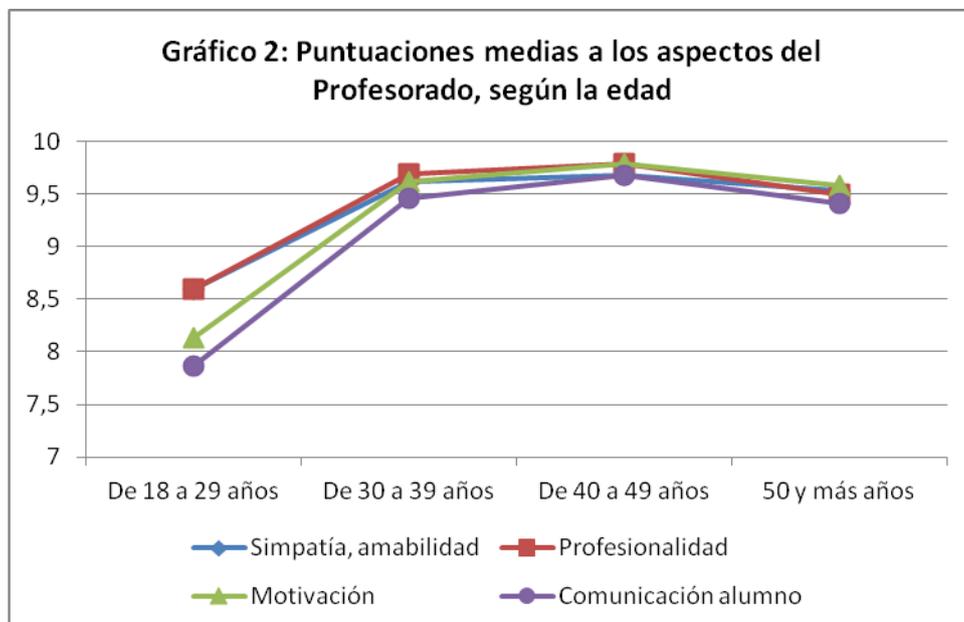
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
Sexo	Accesibilidad de las instalaciones Confort de las instalaciones Simpatía del profesorado Profesionalidad del profesorado Motivación del profesorado Comunicación con el alumno Valoración Global Utilidad de la formación
Edad	Simpatía del profesorado Profesionalidad del profesorado Motivación del profesorado Comunicación con el alumno
Nivel Educativo	Simpatía del profesorado Motivación del profesorado
Horario de asistencia	Limpieza de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Simpatía del profesorado Motivación del profesorado Comunicación con el alumno Valoración Global
Curso realizado	Simpatía del profesorado Profesionalidad del profesorado Motivación del profesorado Comunicación con el alumno

- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de algunos aspectos de las instalaciones y de todos los aspectos del profesorado, así como en la *Valoración Global* del Servicio y la *Utilidad* de formación recibida para encontrar un empleo: las mujeres puntúan más alto que los hombres todos ellos.

Aspectos del Servicio	<i>Puntuaciones medias</i>	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Accesibilidad instalaciones	8,83	9,54
Confort instalaciones	8,77	9,44
Simpatía profesorado	8,93	9,97
Profesionalidad profesorado	9,03	9,91
Motivación profesorado	8,85	9,94
Comunicación con el alumno	8,55	9,94
Valoración Global	8,87	9,54
Utilidad de la formación	7,80	8,94

- La **edad** de los encuestados resulta discriminante de su valoración de todos los aspectos del profesorado. Se aprecia que el grupo de edad que mejor valora todos estos aspectos es el de 40 a 49 años, mientras que el que peor los valora es el de 18 a 29 años.

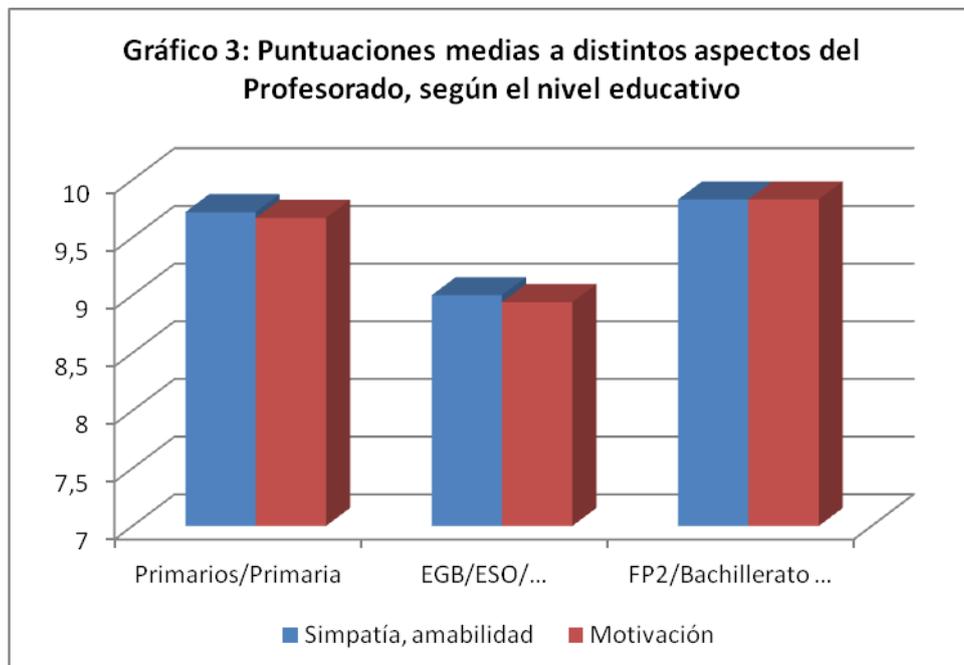
Aspecto del Servicio	<i>Puntuaciones medias según la edad</i>			
	<i>De 18 a 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>50 y más años</i>
Simpatía, amabilidad	8,60	9,62	9,68	9,54
Profesionalidad	8,60	9,69	9,79	9,50
Motivación	8,13	9,62	9,79	9,58
Comunicación alumno	7,87	9,46	9,68	9,42



- El **nivel educativo** de los encuestados parece afectar a su valoración de la *Profesionalidad* del profesorado: el patrón valorativo más claro es que el grupo que peor valora los dos aspectos es el correspondiente al nivel de estudios de EGB/ESO/FP1 etc.

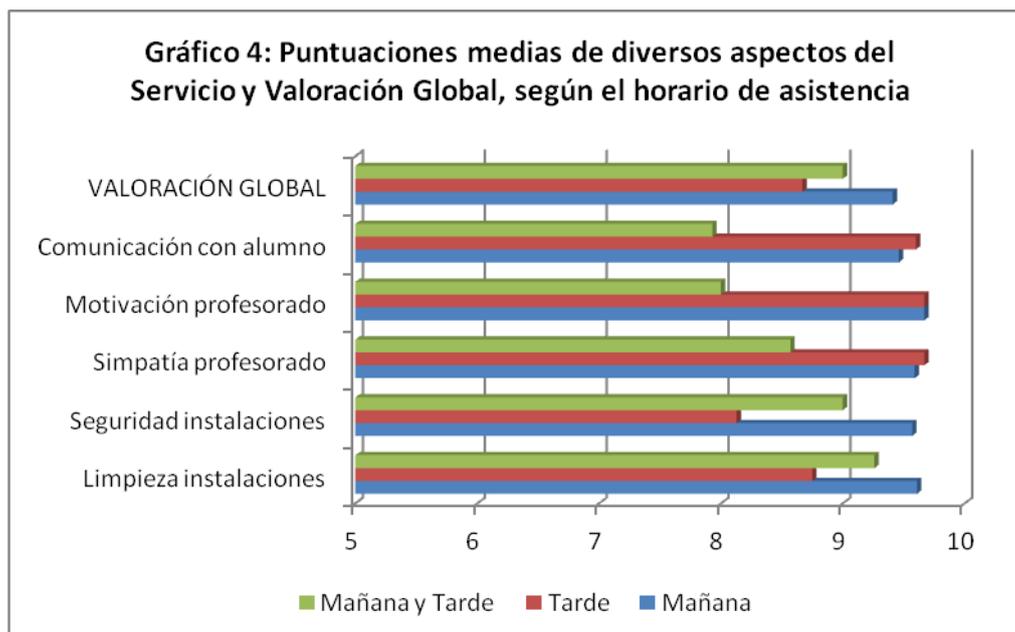
Aspecto del Servicio	Puntuaciones medias según nivel educativo		
	Primarios/ 6ºEGB	EGB/ESO /FP1/1º- 2ºBUP/etc.	3ºBUP/FP2/Bac h./etc.
Simpatía, amabilidad	9,72	9,00	9,83
Motivación	9,67	8,94	9,83

*Los encuestados con estudios universitarios y con certificado de profesionalidad se han descartado por su exiguo tamaño muestral (n = 2 en ambos casos). Los encuestados con nivel de estudios inferior a Primarios (n = 2) se han agrupado con los que tienen nivel de Primarios y similar.



- El **horario** en el que el usuario acude al Centro discrimina su valoración de la *Limpieza* y la *Seguridad* de las instalaciones y de la *Simpatía*, *Motivación* y *Comunicación con el alumno* del profesorado, así como de su *Valoración Global* del Servicio, pero no se observa un patrón valorativo muy definido en función de esta variable.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según horario		
	Mañana	Tarde	Mañana y Tarde
Limpieza instalaciones	9,61	8,75	9,26
Seguridad instalaciones	9,57	8,13	9,00
Simpatía profesorado	9,59	9,67	8,57
Motivación profesorado	9,67	9,67	8,00
Comunicación con alumno	9,46	9,60	7,93
Valoración Global	9,41	8,67	9,00



- El **curso** al que el usuario asiste discrimina su valoración de todos los aspectos relativos al profesorado, siendo observable que los alumnos del programa de *Cualificación de Empleados de Larga Duración* (Inserción Laboral y Certificado de Profesionalidad) presentan puntuaciones más altas para todos estos aspectos que los alumnos del programa de *Garantía Juvenil*.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias según curso	
	<i>Garantía Juvenil</i>	<i>CDLD</i>
Simpatía profesorado	8,60	9,62
Profesionalidad profesorado	8,60	9,65
Motivación profesorado	8,13	9,67
Comunicación con el alumno	7,87	9,53

- Por otro lado, si ahora consideramos la **Valoración Global** del Servicio **en función de las variables valorativas**, el análisis estadístico pone de manifiesto que el conjunto de variables relativas a las instalaciones y el profesorado alcanzan a explicar poco más de un 33% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, pero que logran explicar hasta un 72,5% de la misma si le añadimos la variable *Utilidad* de la formación recibida para encontrar un empleo. Si tenemos en cuenta la relación existente entre la *Valoración Global* del Servicio y la *Utilidad* de la formación para encontrar trabajo, el coeficiente de asociación *rho* de Spearman alcanza un valor de 0,563 (varía entre 0 y ± 1), indicativo una consistente relación entre ambas variables.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones* y *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 15 encuestados (el 20%) ha hecho uso de ese espacio, generando 22 observaciones y sugerencias. Habida cuenta de su discreto número, las reproducimos todas en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Bolsa de trabajo y/o contrato al terminar	5	22,7
Más cursos similares a este	4	18,2
Más tiempo de mecánica y menos de otras tareas	2	9,1
Frigorífico y microondas	1	4,5
Más escobas y de mejor calidad	1	4,5
Mejorar el mobiliario	1	4,5
Mejores herramientas de trabajo	1	4,5
Curso sin clases por la tarde	1	4,5
Seguir con curso de Profesionalidad 2 y 3	1	4,5
Zona de descanso	1	4,5
Mejorar teclado ordenador	1	4,5
Menos favoritismo del profesorado	1	4,5
Oferta de cursos de más nivel	1	4,5
Uniformes de trabajo	1	4,5
Total	22	100,0

Como podemos observar, la mayor parte de las sugerencias se refieren a la demanda de que se facilite un empleo al término del curso sea más largo y de que se oferten más cursos similares. Casi todas las otras sugerencias presentan una frecuencia solamente unitaria.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral de Alcobendas de 2016 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 $S = 1,02$). Con relación a la encuesta de calidad percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral de 2013, la *Valoración Global* del Servicio ha experimentado un ascenso de 0,24 puntos.
- El **conjunto de aspectos** del servicio relativo al **Profesorado** es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,35 puntos**, mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos **Instalaciones**, con una puntuación media de **9,10 puntos**.
- Los aspectos **Simpatía** y **Profesionalidad** del *Profesorado* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,41 y 9,44 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos **Conservación** y **Confort** de las *Instalaciones* los que las reciben **más bajas** (8,77 puntos y 9,08 puntos de media, respectivamente). Estos dos últimos aspectos también fueron los peor valorados en la última encuesta de calidad percibida del Centro de Formación e Inserción Laboral.
- La **Utilidad de la formación recibida** en el Centro para encontrar un empleo resulta calificada con **8,32 puntos** (en una escala 1-10 de mínima-máxima utilidad), con una cierta heterogeneidad de las puntuaciones ($S = 2,08$). Este aspecto ha experimentado un descenso de 0,21 puntos con relación a la puntuación obtenida en la anterior encuesta de calidad percibida.

- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que en conjunto logran explicar hasta un 72,5% de la misma si les añadimos la variable *Utilidad* de la formación recibida para encontrar un empleo. Si tenemos en cuenta la relación existente entre la *Valoración Global* del Servicio y la *Utilidad* de la formación para encontrar trabajo, el coeficiente de asociación *rho* de Spearman alcanza un apreciable valor de 0,563 (en el rango 0 ± 1).
- Un total de 15 encuestados (el 20%) ha efectuado **sugerencias para la mejora del servicio**. De las 22 sugerencias que han anotado, la mayoría se refieren a la **demanda de un empleo al terminar el curso y a la repetición de cursos similares al realizado**.

Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media $\geq 9,25$ puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media $\leq 9,00$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones • Simpatía del profesorado • Profesionalidad del profesorado • Motivación del profesorado 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de las instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados según su Sexo

Sexo	N	%
Hombre	40	53,3
Mujer	35	46,7
Total	75	100,0

Distribución de los encuestados según su Edad

Grupo de Edad	N	%
De 18 a 29 años	15	20,0
De 30 a 39 años	13	17,3
De 40 a 49 años	19	25,3
50 y más años	26	34,7
NS/NC	2	2,7
Total	75	100,0

Distribución de los encuestados según su Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
<i>Menos que Primarios</i>	2	2,7
<i>Primarios/Hasta 6 EGB</i>	16	21,3
ESO/FPI ó 2/BUP/FP grado medio	35	46,7
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	18	24,0
Universitarios	2	2,7
Certificado de Profesionalidad	2	2,7
Total	75	100,0

Distribución de los encuestados por Horario en que acuden al Centro

Horario	N	%
De mañana	46	61,3
De tarde	15	20,0
De mañana y tarde	14	18,7
Total	75	100

Distribución de los encuestados por Programa realizado

Programa	N	%
Garantía Juvenil	15	20,0
Cualificación Empleados L.D.	60	80,0
Total	75	100

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los alumnos del *Centro de Formación e Inserción Laboral* de Alcobendas de 2016 se ha recogido un total de 75 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 1 y el 15 de junio de 2016 y el 30 de enero de 2017.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de $95,5\% = 2\sigma$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 75 individuos sobre una población de 84 (total de alumnos participantes en los programas formativos en los momentos de la encuesta) arroja un error muestral de $\pm 3,80\%$ para datos globales porcentuales, considerado comúnmente aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta. Sin embargo, si tenemos en cuenta las dos submuestras de la encuesta (alumnos de Garantía Juvenil y alumnos de CDLD), los errores muestrales varían muy notablemente: $\pm 16,2\%$ en el primer caso y error nulo en el segundo (pues la encuesta en CDLD es censitaria).