

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 311

Encuesta de calidad percibida de los padres de alumnos del programa de TUTORÍAS DE TARDE, del Centro Psicopedagógico Municipal

Octubre 2018



ÍNDICE

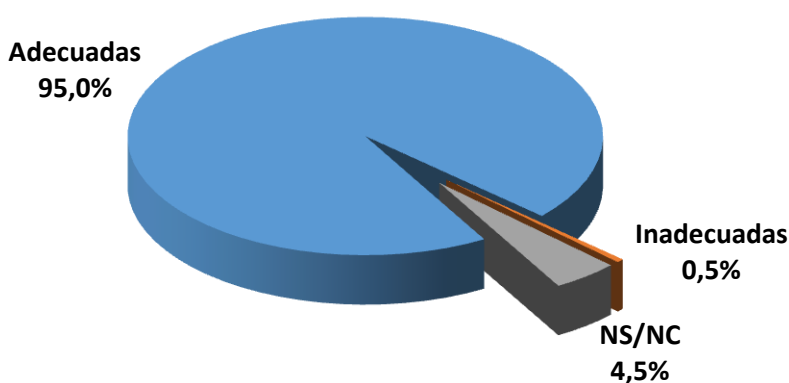
1. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO	5
3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DEL ALUMNADO	8
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	10
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	12
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	14
FICHA TÉCNICA	15

I. VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DONDE SE PRESTA EL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL DEL MISMO

I.1. Valoración de las instalaciones donde se presta el servicio

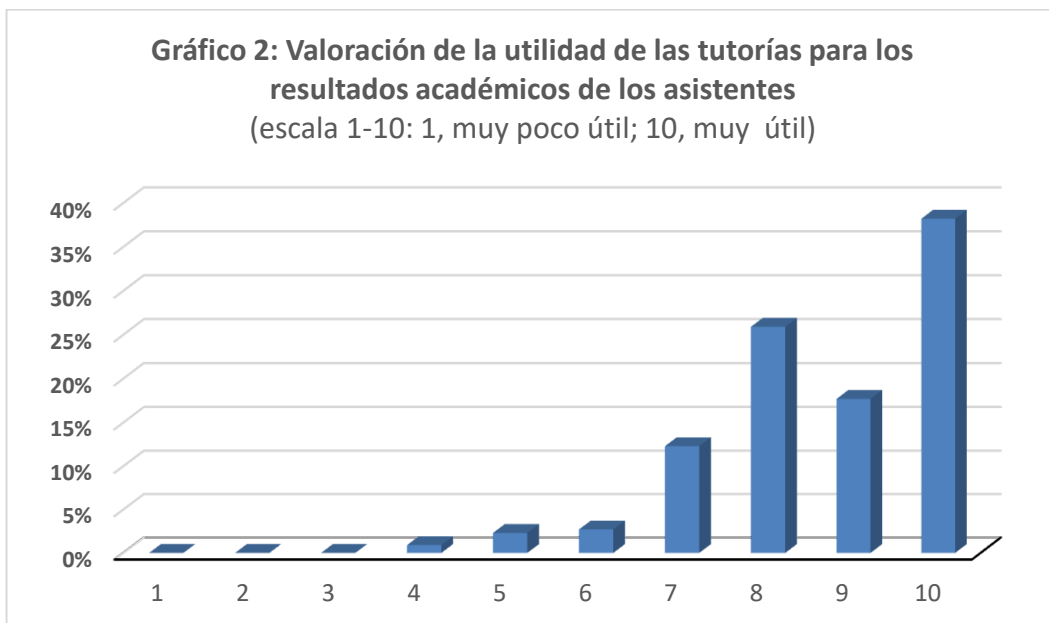
La práctica totalidad de los padres de los alumnos de 3º ESO que asisten a las tutorías de refuerzo educativo que organiza el Centro Psicopedagógico Municipal juzga que las instalaciones donde se realizan son apropiadas para esta actividad: un 95% las considera adecuadas, mientras que un solo 0,5% las considera inadecuadas y un 4,5% no contesta a esta pregunta, probablemente porque piensa que no puede juzgar esta cuestión (se les indica que, si es así, dejen la casilla de respuesta en blanco). Si descontamos a estos últimos del recuento, el porcentaje de padres de alumnos que valoran las instalaciones como adecuadas alcanza el 99,5%.

Gráfico 1: Valoración de la adecuación de las instalaciones para realizar las tutorías



1.2. Valoración de la utilidad de las tutorías y de su contribución a la mejora de los resultados académicos de los alumnos

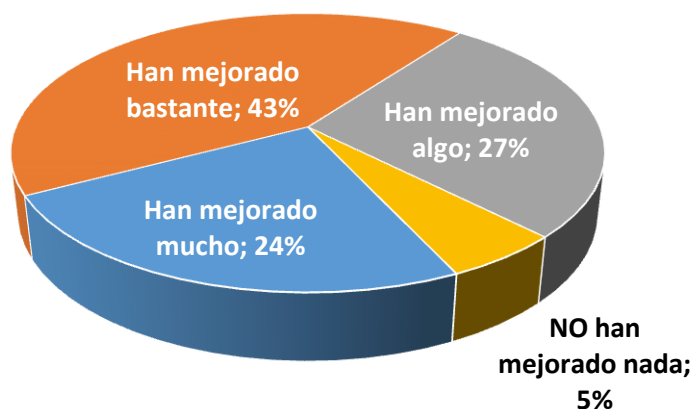
Los padres de los alumnos que asisten a las tutorías arrojan una puntuación media a la **utilidad de la tutoría de 8,66 puntos** (con moda de 10 puntos y una discreta desviación típica $S = 1,36$) en una escala 1-10, donde 1 significa *mínima utilidad* para los estudios de su hijo y 10 *máxima utilidad*. La puntuación dada a la utilidad del servicio en la encuesta de 2010 a padres de alumnos que asisten al programa de tutorías de tarde fue de 8,65 puntos.



Por otro lado, cuando preguntamos a los padres de los alumnos que asisten a las tutorías **si han observado una mejora apreciable de los resultados académicos** de su hijo/a desde que asiste a las mismas, los resultados obtenidos son los que se muestran en la tabla siguiente, donde vemos que casi un 95% percibe una mayor o menor mejora, mientras que apenas superan el 5% quienes señalan que los resultados académicos de sus hijos no han mejorado nada.

Valoración de la mejora de los resultados académicos	N	%
Han mejorado mucho	53	24,1
Han mejorado bastante	94	42,7
Han mejorado algo	60	27,3
NO han mejorado nada	12	5,5
NS/NC	1	0,5
Total	220	100,0

Gráfico 3: Valoración de la mejora producida en los rendimientos académicos del alumnado por su asistencia a las tutorías



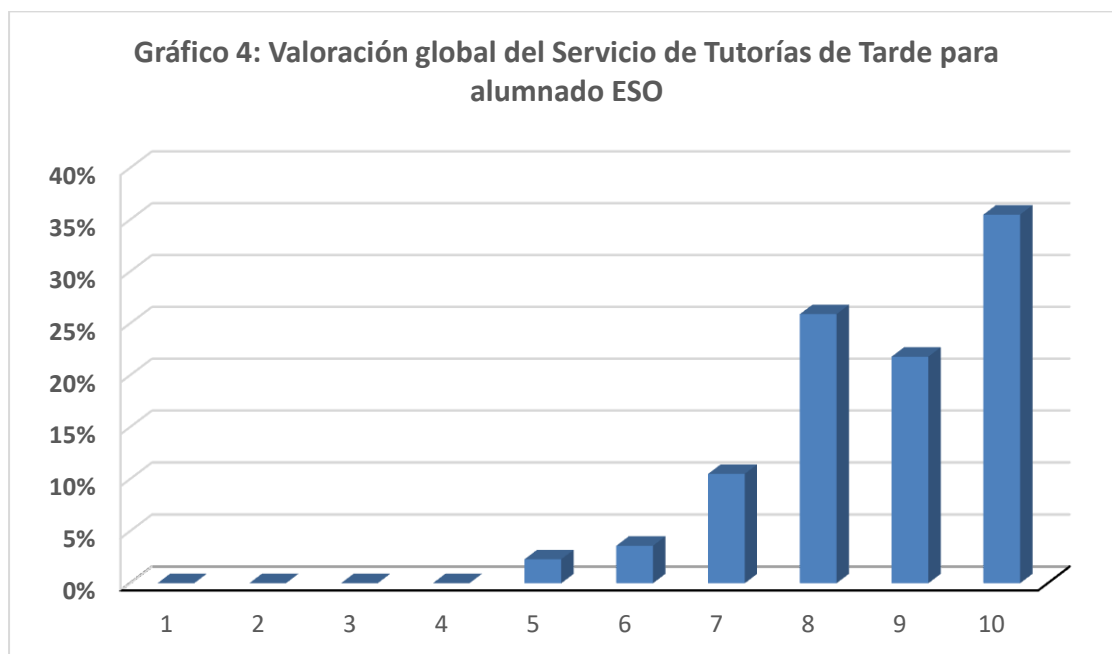
La comparación de las respuestas a esta cuestión en las encuestas de 2010 (última realizada a los padres de los alumnos que asisten al programa de tutorías de tarde) y de 2018 ofrece los siguientes resultados:

Opinión sobre la mejora de los resultados académicos	2010 (%)	2018 (%)	Diferencia 2013-2016
Han mejorado mucho	24,9	24,1	-0,8
Han mejorado bastante	43,4	42,7	-0,7
Han mejorado algo	28,5	27,3	-1,2
NO han mejorado nada	2,7	5,5	+2,8
NS/NC	0,5	0,5	0,0

Los resultados entre ambas encuestas apenas han variado sustancialmente. Aumenta en 2,8 puntos el porcentaje de quienes piensan que los resultados académicos de sus hijos no han mejorado nada como consecuencia de su asistencia a las tutorías de tarde, pero téngase en cuenta que variaciones porcentuales dentro del rango $\pm 4,38\%$ (error típico de la proporción para un nivel de confianza del 95,5%) pueden deberse simplemente al azar y no mostrar un cambio de valoración real.

1.3. Valoración Global del servicio

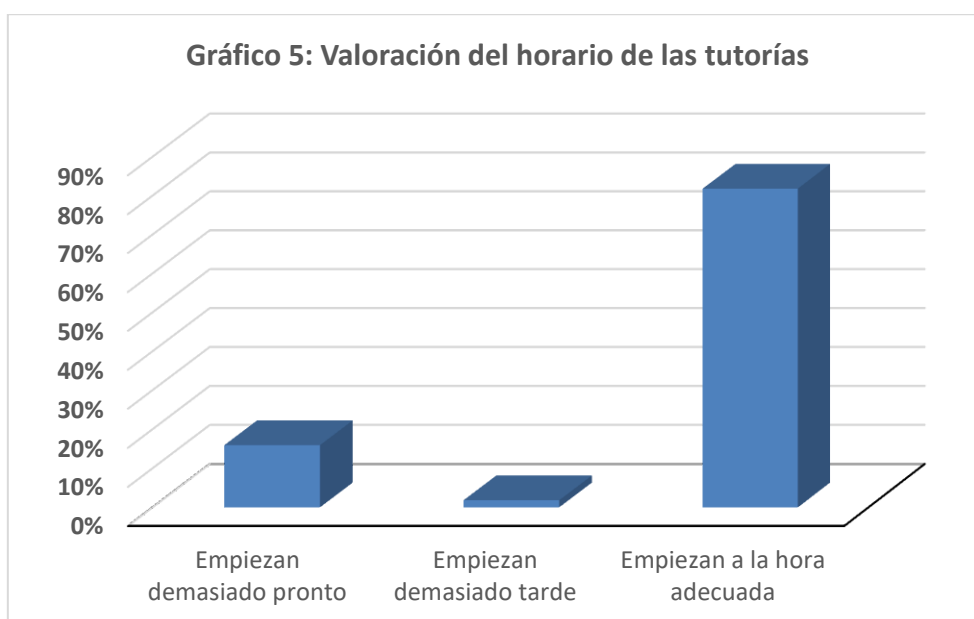
La *Valoración Global* del Servicio alcanza una **puntuación media de 8,68 puntos** en una escala convencional 1-10 puntos, con una moda de 10 puntos y una discreta desviación típica, $S = 1,28$, que nos indica una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio. La Valoración Global del Servicio en 2010 fue de 8,51 puntos.



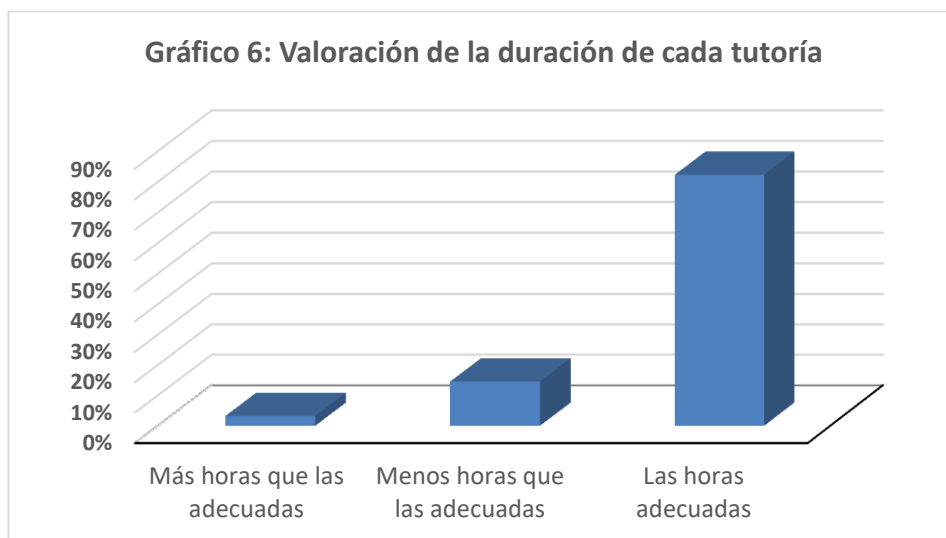
2. VALORACIÓN DE OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los padres de 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 esta dura. Los resultados de estas cuestiones son los que se reflejan en las tablas y gráficos siguientes.

Valoración del horario	N	%
Empiezan demasiado pronto	35	15,9
Empiezan demasiado tarde	4	1,8
Empiezan a la hora adecuada	180	81,8
NS/NC	1	0,5
Total	220	100,0



Valoración de la duración	N	%
Más horas que las adecuadas	7	3,2
Menos horas que las adecuadas	32	14,5
Las horas adecuadas	181	82,3
Total	220	100,0



Como vemos, para una gran mayoría de los encuestados (81,8%) el **horario** de las tutorías es el **adecuado** y también para una muy amplia mayoría (82,3%) las **horas que dura la tutoría** son las **adecuadas**. Hay, sin embargo, una apreciable minoría (14,5%) que opina que las tutorías duran menos horas de lo que sería deseable.

Y la comparación de las respuestas a esta cuestión en las encuestas de 2010 (última realizada a los padres de los alumnos que asisten al programa de tutorías de tarde) y de 2018 ofrece los siguientes resultados:

Opinión sobre el Horario de las Tutorías	2010 (%)	2018 (%)	Diferencia 2013-2016
Empiezan demasiado pronto	15,4	15,9	+0,5
Empiezan demasiado tarde	1,4	1,8	+0,4
Empiezan a la hora adecuada	82,4	81,8	-0,6

Opinión sobre la Duración de las sesiones de las Tutorías	2010 (%)	2018 (%)	Diferencia 2013-2016
Más horas de las adecuadas	2,3	3,2	+0,9
Menos horas de las adecuadas	29,4	14,5	-14,9
Las horas adecuadas	68,3	82,9	+14,6

Tal como puede observarse en las tablas precedentes, el porcentaje de usuarios que opina que las tutorías se organizan de manera adecuada en lo que se refiere a la hora de comienzo disminuye muy ligeramente (-0,6 puntos); en lo que se refiere a la duración de las tutorías, la variación es mucho más acusada, ya que el porcentaje de quienes opinan que cada sesión de la tutoría dura las horas adecuadas se eleva en casi 15 puntos porcentuales (disminuye también casi 15 puntos el porcentaje de los que opinan que duran menos horas que las adecuadas). Hay que tener en cuenta que variaciones porcentuales dentro del rango $\pm 4,38\%$ (error típico de la proporción para un nivel de confianza del 95,5%) pueden deberse simplemente al azar y no mostrar un cambio de valoración real.

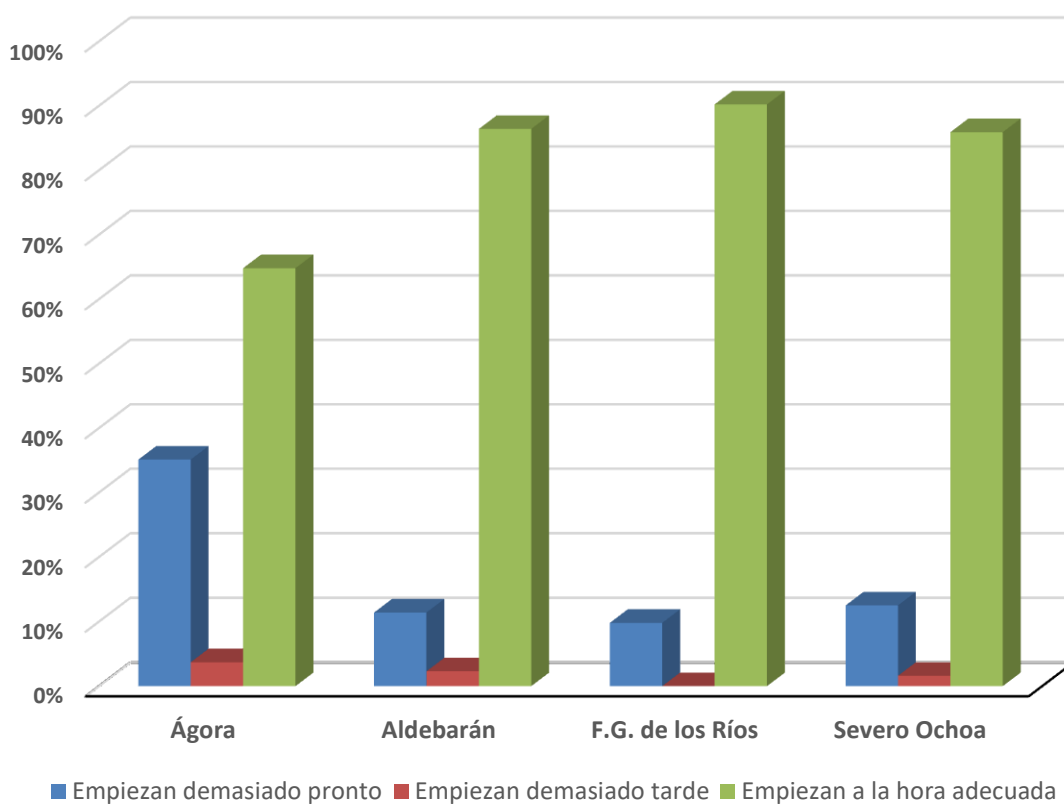
3. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN VARIABLES DE CLASIFICACIÓN DEL ALUMNO

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 el instituto del que provienen los alumnos resulta discriminante en términos de significación estadística (nivel de significación $\alpha = 0,05$) de la valoración por sus padres del horario en el que se realiza la actividad, por lo que presentamos a continuación únicamente estos resultados, obviando los restantes.

Valoración del horario de las tutorías	Instituto donde se realiza la tutoría			
	<i>IES</i>	<i>IES</i>	<i>IES</i>	<i>IES</i>
	<i>Ágora</i>	<i>Aldebarán</i>	<i>F. Giner de los Ríos</i>	<i>Severo Ochoa</i>
Empiezan demasiado pronto	31,5	11,4	9,8	12,5
Empiezan demasiado tarde	3,7	2,3	0,0	1,6
Empiezan a la hora adecuada	64,8	86,4	90,2	85,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Como vemos, los padres cuyos hijos asisten a las tutorías provenientes del IES *Francisco Giner de los Ríos* son los que en mayor medida se manifiestan satisfechos con el horario del servicio, mientras que son los padres cuyos hijos asisten a las tutorías provenientes del IES *Ágora* los que se muestran menos satisfechos (un 31,5% juzga que las tutorías comienzan demasiado pronto).

Gráfico 7: Valoración del horario de la tutoría según el IES de procedencia del alumnado



4. SUGERENCIAS DEL ENCUESTADO

En el cuestionario de la encuesta hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de **57 encuestados** (el 25,9%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de **75 sugerencias**.

Como las sugerencias presentan cierta variabilidad en virtud del instituto de donde provienen los alumnos que asisten a las tutorías, las hemos segmentado sobre ese criterio y los resultados los que se muestran seguidamente.

Sugerencias	N	%
IES Ágora		
Tutorías también en 4º	7	38,9
Más profesores	2	11,1
Acabar antes en invierno	1	5,6
Amonestar a los que molestan	1	5,6
Más ayuda en lengua y matemáticas	1	5,6
Más material didáctico	1	5,6
No coinc. 1º hora tutoría y 7ª hora	1	5,6
No deberes: trabajo de refuerzo	1	5,6
Comienzo tutorías en octubre	1	5,6
Grupos más reducidos	1	5,6
Tutoría también en 1º	1	5,6
IES Aldebarán		
Informar a padres sobre mejoras	2	18,2
Mejor distribución nivel alumnos	2	18,2
Clases más grandes	1	9,1
Más atención niños con problemas	1	9,1
Más ordenadores y puestos	1	9,1
Más profesores	1	9,1
Renovar mobiliario	1	9,1
Aire acondicionado	1	9,1
Profesorado más cualificado	1	9,1

Sugerencias	N	%
IES Francisco Giner de los Ríos		
Informar a padres de mejoras	2	14,3
Controlar la asistencia	1	7,1
Más material didáctico	1	7,1
Grupos más pequeños	1	7,1
Más trabajo en algunas asignaturas	1	7,1
Horario más extenso	1	7,1
Más ordenadores	1	7,1
Profesorado más paciente	1	7,1
Tutorías a diario	1	7,1
Reuniones con padres	1	7,1
Enseñar técnicas de estudio	1	7,1
Grupos de niños por asignaturas	1	7,1
Controlar actitudes desmotivantes	1	7,1
IES Severo Ochoa		
Más profesores	5	20,8
Tutoría también en 4º	5	20,8
Dos horas por día de tutoría	2	8,3
Apoyo especial para exámenes	1	4,2
Controlar más el ruido	1	4,2
Trabajar la inteligencia emocional	1	4,2
Atención especial a algunos niños	1	4,2
Más material didáctico	1	4,2
No coinc. 1ª hora tutoría y 7ª hora	1	4,2
Sala de lectura/estudio	1	4,2
Atención más individualizada	1	4,2
Tutorías para buenos estudiantes	1	4,2
Tutorías en un colegio	1	4,2
Fortalecer la metodología	1	4,2
Más tutorías por semana	1	4,2

*Los porcentajes lo son sobre el total de sugerencias en cada IES

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la *Encuesta de Calidad Percibida a los padres de los alumnos asistentes al programa de Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2018 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,68 puntos** de media en la escala 1-10, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (desviación típica, $S = 1,28$ puntos).
- La **utilidad** de las tutorías para los estudios de los hijos ha recibido una valoración **muy positiva**, ya que alcanza **8,66 puntos** de media, en una escala 1-10 en la que 1 significa utilidad mínima y 10 utilidad máxima ($S = 1,36$).
- Una **amplia mayoría de los padres encuestados** (67%) opina que los **resultados académicos** de sus hijos **han mejorado mucho** (24,1%) o **bastante** (42,7%) desde que estos asisten a las tutorías.
- Tanto los **horarios de las tutorías** como su **duración** resultan **valorados positivamente** por los padres de los alumnos que asisten a ellas: un 81,8% y un 82,3% juzgan ambos extremos como adecuados, respectivamente.
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los hijos** de los encuestados **con las variables valorativas del servicio**, hemos encontrado que solamente el **Instituto** del que proceden los alumnos que asisten a las tutorías discrimina la **valoración del horario de la tutoría**: quienes mejor valoran este aspecto son los padres del alumnado procedente del IES *Francisco Giner de los Ríos*, mientras que quienes peor lo valoran son los padres del alumnado procedente del IES *Ágora*.

- Un total de **57 encuestados (el 25,9%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**, anotando **un total de 75**. Las sugerencias presentan una **variabilidad considerable en función del IES de procedencia del alumnado**: la más frecuente en el IES *Ágora* es que las tutorías se realicen también para 4º ESO; las más frecuentes en el IES *Aldebarán* es que se informe mejor a los padres de la marcha de sus hijos y que se creen grupos más homogéneos por necesidades de refuerzo; la más frecuente en el IES *Francisco Giner de los Ríos* es que se informe a los padres de la marcha de sus hijos, y las más frecuentes en el IES *Severo Ochoa* son que haya más profesores en la tutoría y que la tutoría se realice también para 4º ESO.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por sexo de sus hijos

Sexo	N	%
Hombre	107	48,6
Mujer	112	50,9
NC	1	0,5
Total	220	100,0

Distribución de los encuestados por edad de sus hijos

Edad	N	%
12 años	17	7,7
13 años	43	19,5
14 años	85	38,6
15 años	46	20,9
16 años	17	7,7
17 años	4	1,7
NC	8	3,6
Total	220	100,0

Distribución de los encuestados por IES de sus hijos

Centro Educativo	N	%
IES <i>Ágora</i>	54	24,5
IES <i>Aldebarán</i>	44	20,0
IES <i>F. Giner de los Ríos</i>	51	23,2
IES <i>Severo Ochoa</i>	65	29,5
NS/NC	6	2,7
Total	220	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los padres de los alumnos de 3º de ESO que participan en el programa de *Tutorías de Tarde* del Centro Psicopedagógico Municipal se han recogido cuestionarios de un total de 220 progenitores o tutores. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 23 de abril y el 11 de mayo de 2018, mediante la entrega al alumnado de los cuestionarios en sobre cerrado, con sobre franqueado para la respuesta, para sus padres o tutores.

El 83,2% de los cuestionarios recogidos han sido devueltos en mano en las tutorías, mientras que el 16,4% restante ha sido enviado por correo al Centro Psicopedagógico Municipal, pero esta circunstancia no ha afectado al perfil de respuesta a las preguntas del cuestionario (la variable “forma de respuesta” no afecta a los resultados de la encuesta en términos de significación estadística para $\alpha = 0,05$)

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% = 2σ ; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 220 individuos sobre una población de 378 (total de familias de participantes en las tutorías) arroja un error muestral máximo de $\pm 4,38\%$ para datos globales, considerado comúnmente como aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.