

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 314

Encuesta de calidad percibida de los usuarios de consultas individuales del Centro Psicopedagógico Municipal

Noviembre 2018





# ÍNDICE

<b>1. VALORACIÓN DE LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y SU VALORACIÓN GLOBAL.....</b>	<b>1</b>
<b>2. VALORACIÓN DE LOS ENCUESTADOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN ESPERADA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>5. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>11</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>13</b>

## 1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, DE SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,80	10	1,22
Profesionalidad y competencia psicólogos	9,06	10	1,11
Trato recibido	9,23	10	0,96
<i>Utilidad de la atención recibida</i>	8,59	8	1,13
<i>Valoración Global del servicio</i>	8,83	10	1,00

El aspecto del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Trato recibido* por parte del personal del Centro Psicopedagógico, que alcanza una puntuación media de 9,23 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica  $S = 0,96$ , que nos indica una acusada coincidencia en las valoraciones de los usuarios.

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado, aunque los usuarios lo puntúan también bastante alto, es el relativo al *Tiempo de espera desde que se pidió cita en el Centro Psicopedagógico hasta ser atendido*, con una puntuación media de 8,80 puntos, moda de 10 puntos y  $S = 1,22$  (menor homogeneidad valorativa, por tanto, que en los otros aspectos).

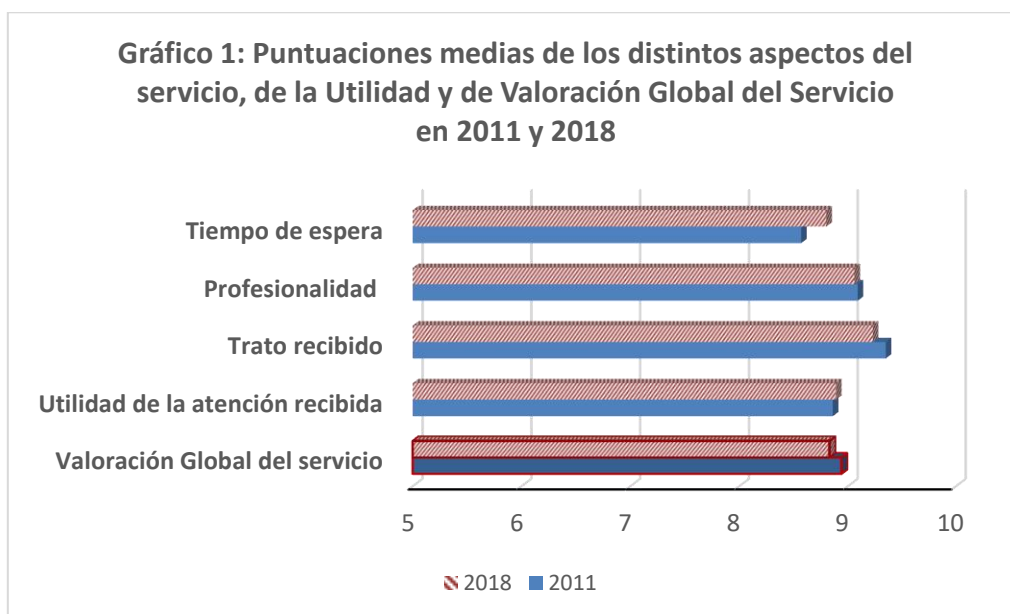
Por su parte, la *Utilidad* de la atención recibida para solucionar sus problemas ha recibido una puntuación media de los usuarios de 8,59 puntos (en la misma escala 1-10 en la que 1 es la mínima utilidad y 10 la máxima), con moda de 8 puntos y  $S = 1,13$ .

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 8,83 puntos, con una moda de 10 puntos y una discreta desviación típica,  $S = 1,00$ , que nos indica una considerable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio que se les ha dado.

Si comparamos los resultados de esta encuesta con los de la anterior (Encuesta de Calidad Percibida a *Usuarios de Consultas Individuales* de 2011), el contraste puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2011 Y EN LA DE 2018

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2011-2018	Error típico de la media de 2018 para un nivel de confianza del 95,5% ( $2\sigma$ )
	2011	2018		
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,57	8,80	+0,23	$\pm 0,35$
Profesionalidad y competencia	9,09	9,06	-0,03	$\pm 0,32$
Trato recibido	9,35	9,23	-0,12	$\pm 0,28$
Utilidad de la atención recibida	8,86	8,59	-0,27	$\pm 0,33$
Valoración Global del servicio	8,94	8,83	-0,11	$\pm 0,28$



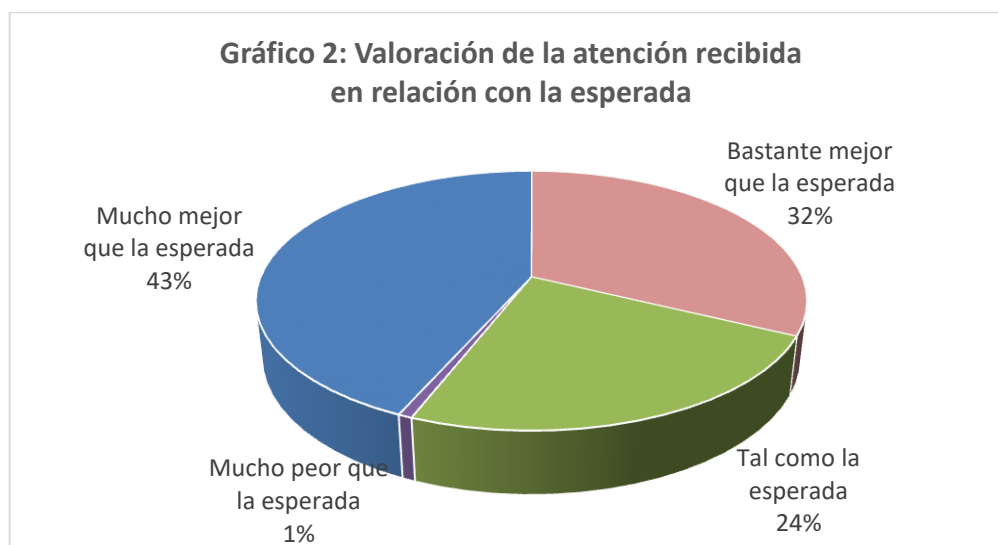
Como vemos, todos los aspectos del servicio, excepto el *Tiempo de espera hasta ser atendido* presentan leves disminuciones de las puntuaciones recibidas. La *Utilidad* de la atención recibida para solucionar sus problemas, así como la *Valoración Global* del servicio muestran también una ligera disminución de puntuación en relación con la anterior encuesta. 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 POR LOS ENCUESTADOS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN ESPERADA

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los usuarios que juzguen la atención que han recibido en el Servicio en relación con la que esperaban. La respuesta a esta cuestión arroja los siguientes resultados:

Valoración de la atención recibida en relación con la esperada	N	%	% ajustado
Mucho mejor que la esperada	17	32,7	33,3
Bastante mejor que la esperada	20	38,5	39,2
Tal como la esperada	14	26,9	27,5
Bastante peor que la esperada	-	1,9	-
Mucho peor que la esperada	-	-	-
NS/NC	1	-	-
Total	52	100,0	100,0

Como vemos, una muy amplia mayoría de los usuarios (el 72,5%) afirma que la atención recibida es mejor que la esperada (en diverso grado: el 33,3% señala que ha sido “mucho mejor” y el 39,2% que ha sido “bastante mejor”) y algo más que una cuarta de los encuestados ha respondido que la atención recibida es tal como la que esperaba recibir.



La comparación de las respuestas a esta cuestión en las encuestas de 2011 (última realizada a este tipo de usuarios) y de 2018 ofrece los siguientes resultados:

Valoración de la atención recibida en relación con la esperada	2011 (%)	2018 (%)	Diferencia 2011-2018
Mucho mejor que la esperada	43,4	33,3	-10,1
Bastante mejor que la esperada	32,2	39,2	+7,0
Tal como la esperada	23,8	27,5	+3,7
Bastante peor que la esperada	-	-	0,0
Mucho peor que la esperada	0,7	-	-0,7

Como vemos, en la encuesta de 2018 ha disminuido apreciablemente el porcentaje de usuarios encuestados que juzga que la atención recibida ha sido mucho mejor que la esperada (-10,1 puntos) y, paralelamente, ha aumentado el porcentaje de quienes opinan que la atención ha sido bastante mejor que la esperada y de los que opinan que ha sido tal como la esperada.



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

Se han cruzado las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad y nivel educativo) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que solamente el **sexo** discrimina, en términos de significación estadística (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ), la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados y su utilidad para resolver los problemas que les afectan.

En lo que se refiere a la valoración de la atención recibida en el Servicio en relación con la esperada, solamente el **sexo** y la **edad** son las únicas variables de clasificación de los encuestados que resultan discriminantes en términos de significación estadística.

Aspectos del Servicio	<i>Puntuaciones medias</i>	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Tiempo de espera atención	<b>7,91</b>	9,05
Profesionalidad y competencia	<b>8,36</b>	9,28
Trato recibido	<b>8,45</b>	9,47
Utilidad de la atención	<b>8,00</b>	8,77

Sexo	Grado en que la atención ha resultado útil (%)		
	<i>Mucho mejor que lo esperado</i>	<i>Más que lo esperado</i>	<i>Tanto como lo esperado</i>
Hombres	9,1	27,3	63,6
Mujeres	40,0	42,5	17,5

Edad	Grado en que la atención ha resultado útil (%)		
	<i>Mucho mejor que lo esperado</i>	<i>Bastante mejor que lo esperado</i>	<i>Tanto como lo esperado</i>
Menos de 18 años	42,9	-	57,1
De 18 a 35 años	71,4	-	28,6
De 36 a 44 años	25,0	56,2	18,8
45 y más años	28,6	42,9	28,6

## 4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida a los usuarios de *Consultas Individuales* del Centro Psicopedagógico Municipal hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Solamente nueve encuestados (el 17,3%) ha hecho uso de ese espacio. En la tabla siguiente hemos reflejado todas sus anotaciones en este apartado del cuestionario:

<i>Observaciones y sugerencias</i>	<b>N</b>
Más días de atención	3
Más psicólogos para atender	1
Algún psicólogo más para atender más detenidamente	1
Ampliar los horarios de atención	1
Atención a alumnos después del curso	1
Menor plazo de espera para ser atendido	1
Charlas y cursos para adolescentes	1

## 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida los *Usuarios de Consultas Individuales* de 2018 del Centro Psicopedagógico Municipal permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta**, pues alcanza **8,83 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una apreciable homogeneidad (muy discreta desviación típica  $S = 1,00$  puntos).
- Los aspectos ***Trato recibido*** y ***Profesionalidad y Competencia*** del *Personal* son los que reciben las valoraciones **más altas** (9,23 y 9,06 puntos de media, respectivamente), mientras que el aspecto ***Tiempo de espera hasta ser atendido*** es el que la recibe **más baja** (8,80 puntos).
- La **Utilidad** del servicio para resolver problemas ha recibido también una valoración notablemente alta, de **8,59 puntos** de media (0,27 puntos menos que en la encuesta anterior).
- Una **gran mayoría de los encuestados** (el 72,5%) opina que la **atención** que ha recibido es **mejor que la que esperaba recibir** (un 33,3% afirma que es “mucho mejor que la esperada”, valoración que en la anterior encuesta la sostenía un 43,4% de los usuarios).
- Al cruzar las **variables clasificatorias** de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que solamente el sexo discrimina, en

términos de significación estadística ( $\alpha = 0,05$ ), la valoración de distintos aspectos del servicio, así como su utilidad. El sexo, y asimismo la edad, resultan discriminantes de la valoración de la atención recibida en relación con la esperada.

- Sólo **nueve encuestados (un escaso 17%)** ha efectuado **sugerencias para la mejora del servicio**, la gran mayoría de ellas relacionadas con las posibilidades de ser atendido en el Servicio.
- Se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y la principal **debilidad del Servicio** son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media > 9,00 puntos)	<b>Principal DEBILIDAD</b> (Puntuación media < 9,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesionalidad y competencia</li><li>• Trato recibido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tiempo de espera hasta ser atendido</li></ul>

\*\*\*\*\*

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	11	21,2
Mujer	41	78,8
Total	52	100,0

## Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	7	13,5
De 18 a 35 años	7	13,5
De 36 a 44 años	17	32,6
45 y más años	14	26,9
NC	7	13,5
Total	52	100,0

## Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	2	3,8
Primarios/ Primaria/ Hasta 8ºEGB	6	11,5
ESO/FP 1/Hasta 1º-2º BUP/FP grado medio	14	26,9
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato	12	23,1
Universitarios	14	26,9
NS/NC	4	7,7
Total	52	100,0

## FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los *Usuarios de Consultas Individuales* del Centro Psicopedagógico Municipal de 2018 se ha recogido un total de 52 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados en el Servicio, entre el 3 de mayo y el 30 de junio y entre el 15 y el 30 de septiembre de 2018.

En condiciones estadísticas convencionales ( $\sigma = 2$ ;  $p = q = 0,50$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 52 individuos sobre una población de 85 (total de usuarios atendidos a los que se ha entregado cuestionario) arroja un error muestral de  $\pm 8,7\%$  para datos globales, considerado más bien excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.