

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 339

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS
CONSULTAS INDIVIDUALES DEL
GABINETE PSICOPEDAGÓGICO

Junio 2024



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL POR PARTE DE LOS ENCUESTADOS.....	3
3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES DE LOS ENCUESTADOS.....	6
4. PROPUESTAS DE CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS¡Error! Marcador no definido.	
5. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	7
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	8
6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA.....	9
7. FICHA TÉCNICA.....	12
ANEXOS	13

I. INTRODUCCIÓN

El Centro Psicopedagógico Municipal es un servicio del Ayuntamiento de Alcobendas cuya misión es contribuir a promover el bienestar emocional de la población infantil y juvenil del municipio y sus familias, a través de programas preventivos y de ayuda ante las dificultades escolares, emocionales, de relación y familiares en momentos críticos del desarrollo, así como contribuir a prevenir el fracaso escolar y el absentismo. A través de la Unidad de Atención Psicológica y Pedagógica se realiza consultas individuales, en coordinación con los centros educativos de educación infantil, primaria y secundaria. Con el fin de conocer el grado de satisfacción de dicho programa, se realiza periódicamente una encuesta entre los usuarios/as (tanto estudiantes como sus familias). El método utilizado para medir dicha percepción ha sido facilitar a las personas que utilizan el servicio un cuestionario, realizado con la herramienta web [Encuesta Fácil](#), con 7 preguntas. Se han mantenido gran parte de las preguntas de la encuesta anterior (de 2017), actualizando y añadiendo alguna para tener más parámetros sobre las personas usuarias. De este modo, podemos tener una trayectoria histórica de satisfacción del servicio.

Esta encuesta en formato online ha sido contestada por un total de 137 personas (un 40% del total de usuarios) sin la asistencia de intermediarios o encuestadores profesionales. Al final de este informe puede consultarse la ficha técnica de la encuesta.

2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO, SU UTILIDAD Y VALORACIÓN GLOBAL

La valoración de los aspectos del servicio estaba recogida en la pregunta número 5 de la encuesta; una pregunta múltiple en la que pedía calificar tres cuestiones diferentes: **tiempo de espera, profesionalidad de la atención y utilidad de la misma**. También se pedía una **calificación global** del servicio (pregunta número 6), en una escala de 1 a 10. En general, cabe destacar que todos los aspectos por los que se ha

preguntado en la encuesta han sido valorados muy positivamente en las respuestas. A continuación se detallan las valoraciones de cada apartado:

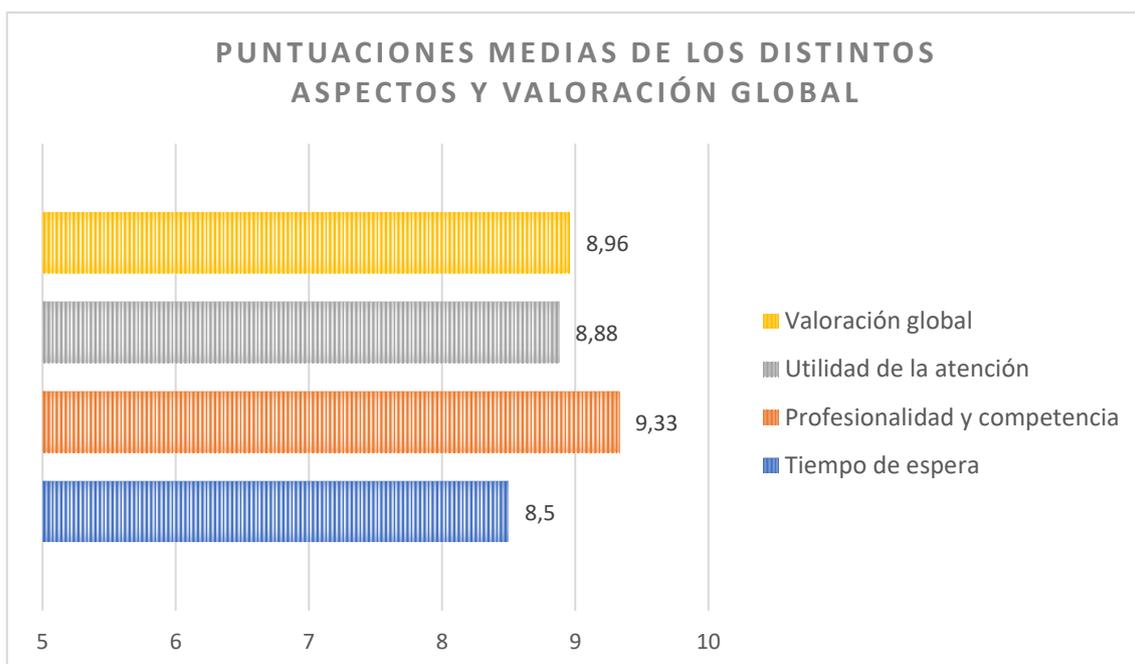
Aspecto del servicio	Media	Moda¹
Tiempo de espera hasta ser atendido	8,59	10
Profesionalidad y competencia	9,33	10
Utilidad de la atención recibida	8,88	10
Valoración global	8,96	10

El aspecto del servicio que resulta mejor valorado es la **profesionalidad y competencia** de las profesionales que atienden las consultas, con una puntuación media de **9,42** en la escala de 1 a 10, y con una moda (puntuación más frecuente) de 10. Por el contrario, el aspecto del servicio que obtiene una valoración más baja (aunque es en cualquier caso alta) es el **tiempo de espera** desde que se pidió cita en el Centro Psicopedagógico hasta ser atendido, con una puntuación media de 8,46 y moda de 10 puntos. Por su parte, la **utilidad de la atención recibida** obtiene también una nota muy alta, puesto que se valora con una media de 8,92 y moda también de 10.

Finalmente, la **valoración global** del servicio alcanza una puntuación media de 8,96 puntos, con una moda de 10

Fig.1 Gráfico con las puntuaciones medias de los diferentes aspectos, medios didácticos y valoración global

¹ La moda en términos estadísticos es el valor más repetido entre las respuestas.



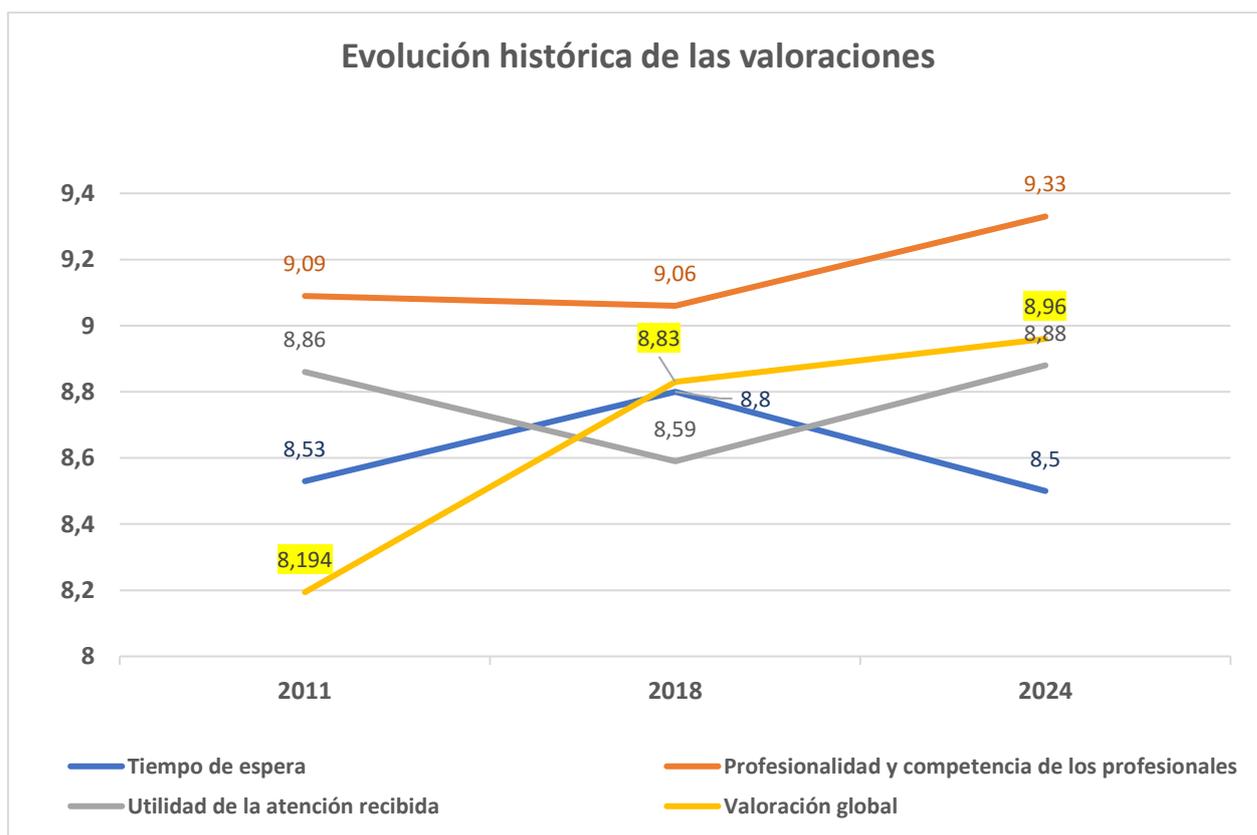
Comparativa con encuestas anteriores (2018 y 2011)

Si comparamos los resultados con encuestas anteriores, se aprecia que las valoraciones son similares, con ligeras variaciones (décimas de punto) que bien podrían deberse al azar, teniendo en cuenta el margen de error y nivel de confianza de la encuesta, en términos estadísticos. A continuación se muestran las puntuaciones históricas.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias			Diferencia 2018-2024
	2011	2018	2024	
Tiempo de espera desde que se pide la cita hasta ser atendido	8,53	8,80	8,50	-0,30
Profesionalidad y competencia de los profesionales	9,09	9,06	9,33	+0,27
Utilidad de la atención recibida	8,86	8,59	8,88	+0,29
Valoración global	8,194	8,83	8,96	+0,13

Como puede observarse en la tabla, las valoraciones son similares y la profesionalidad y competencia de los profesionales del servicio es el aspecto mejor valorado a lo largo de la serie histórica.

En el siguiente gráfico puede apreciarse la evolución de las valoraciones de los distintos aspectos en el periodo 2015-2023.



3. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS VARIABLES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

Con intención de obtener una evaluación más exhaustiva del servicio, hemos cruzado las variables de clasificación de las personas que responden a la encuesta (género, edad, nivel educativo y distrito de residencia) con las valoraciones incluidas en el cuestionario de la encuesta. En primer lugar, hay que hacer notar que las muestras segmentadas no alcanzan una masa crítica suficiente como para ser representativas en términos estadísticos, por lo que los resultados sobre datos segmentados deben verse con todas las reservas. En cualquier caso, observando los resultados de estos cruces, no se aprecian

variaciones estadísticamente significativas, presentando la mayoría de las valoraciones de los distintos aspectos del servicio una gran homogeneidad. Las diferencias mayores de valoración son de unas pocas décimas, e incluso en algunos items, centésimas. Por ello, y en aras de una mayor economía de lectura y agilidad de este informe, se ha desestimado la mención detallada y específica de dichas variaciones. No obstante, a continuación se recoge un resumen esquemático de los cruces de variables de clasificación y valorativas.

Relaciones entre las variables de clasificación y variables valorativas						
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	% del total	Tiempo Espera	Profesionalidad	Utilidad	Calificación global	
Media general		8,50	9,33	8,88	8,96	
MUJERES	71%	8,48	9,35	8,76	9,08	
HOMBRES	28%	8,78	9,40	9,01	9,00	
Edad de 11 a 15	21%	7,85	8,78	8,04	8,19	
Edad 16-17	13%	8	9,22	9,11	8,72	
Edad de 18 a 24	7%	8,80	9,50	9,30	9,50	
Edad de 25-35	7%	9,33	9,44	9,00	9,33	
Mayores de 36	53%	8,73	9,53	9,07	9,19	
Estudios primarios	2%	9,67	9,33	8,33	9,33	
Secundaria Obligatoria	37%	8,31	9,26	8,86	8,72	
Bachillerato/FP	27%	8,56	9,39	8,94	9,08	
Universitarios	34%	8,60	9,35	8,89	9,09	
Residencia: Centro	34%	8,73	9,47	9,05	9,18	
Norte	45%	8,76	9,23	8,84	8,84	
Urbanizaciones	10%	8,08	9,08	8,23	8,77	
Otro municipio	11%	7,92	9,71	9,43	9,14	

4. SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

El cuestionario incluía como pregunta abierta la posibilidad de escribir sugerencias. Se han recogido un total de 43 respuestas en este apartado (un 31 % de las personas que respondieron al cuestionario). Los temas más recurrentes son las felicitaciones y agradecimiento por el servicio recibido y la reclamación de aumentar el número de profesionales y las sesiones de atención a estudiantes y familias. En la siguiente tabla se reflejan las respuestas recogidas.

Sugerencias y observaciones	N
Felicitaciones y agradecimiento por la atención recibida	15
Mayor frecuencia de sesiones	4
Ampliación de horario y a otros centros escolares	4
Más profesionales	10
Más atención a los problemas con Matemáticas	2

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística y análisis de los datos de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as de las Consultas Individuales del Gabinete Psicopedagógico municipal permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos a continuación:

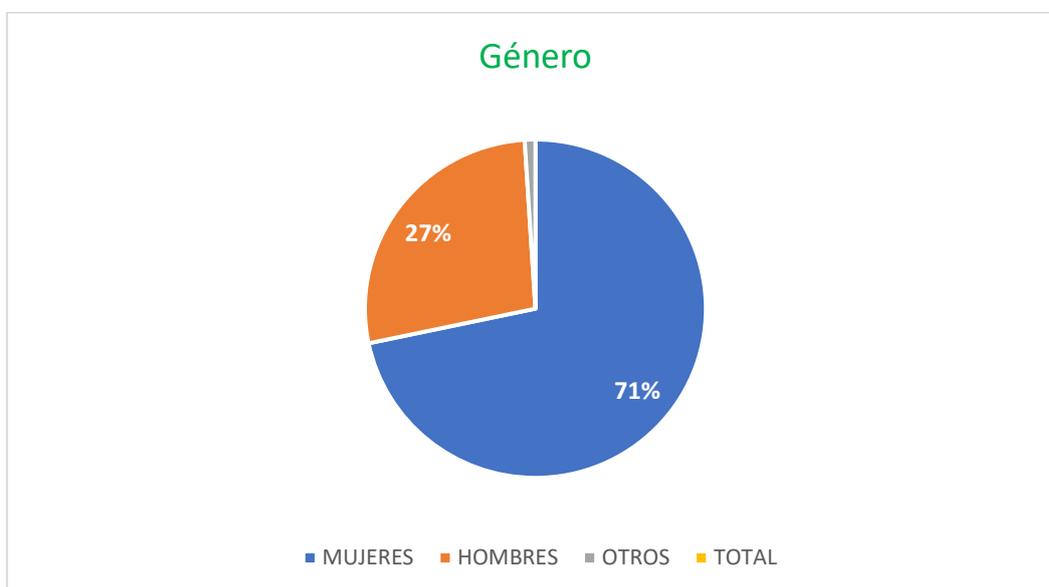
- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta, pues alcanza un 8,96 de media en la escala de 1 a 10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una alta homogeneidad (un 73 por ciento de las valoraciones son 9 o 10). La valoración global del servicio supone una ligera mejora con respecto a la anterior encuesta.
- La profesionalidad y competencia de las profesionales del servicio es el aspecto que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de 9,33. Todos los aspectos valorados alcanzan el sobresaliente, en línea con la alta valoración histórica del servicio.
- La mayoría de las sugerencias y observaciones recibidas son para agradecer el servicio, felicitar a los profesionales y solicitar la ampliación de las consultas y del personal que atiende las mismas.
- Las valoraciones de los usuarios presentan una alta homogeneidad en todos aspectos por los que se ha preguntado, independientemente de la tipología o circunstancias de las personas que responden.

6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de las personas encuestadas en función de las variables:

GÉNERO

Las mujeres son una mayoría clara dentro de las personas que responden a la encuesta, ya que representan un 71% del total.

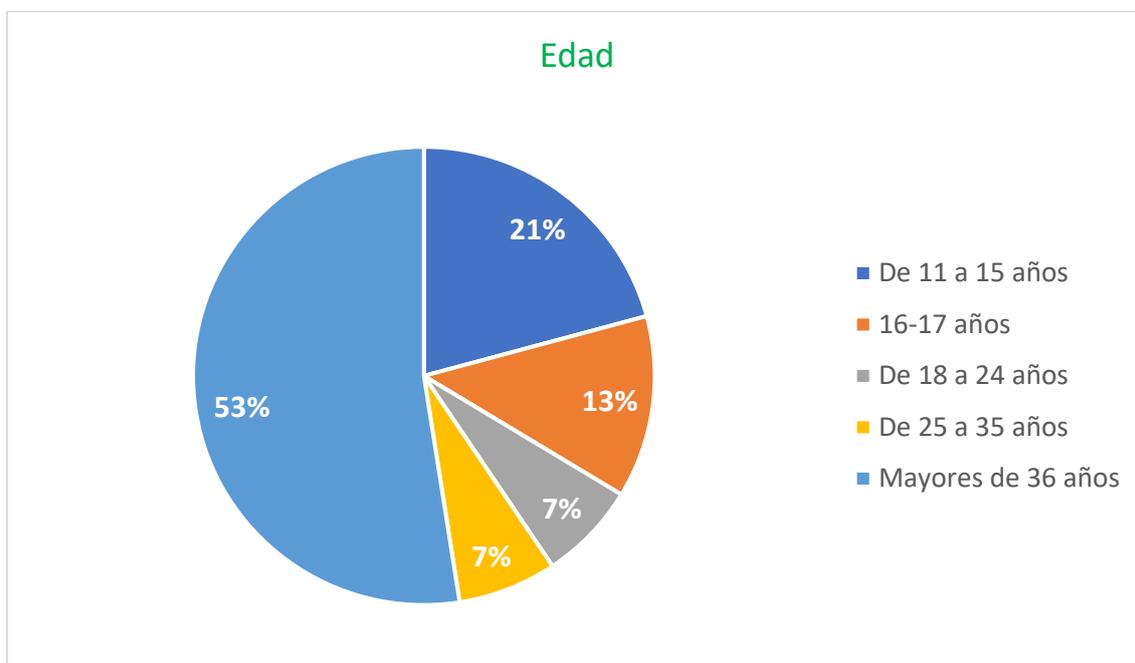


EDAD

La distribución por edades de las personas que responden a la encuesta es la siguiente:

Edad	N	%
De 11 a 15 años	29	21%
16-17 años	18	13%
De 18 a 24 años	10	7%
De 25 a 35 años	9	7%
Mayores de 36 años	72	53%

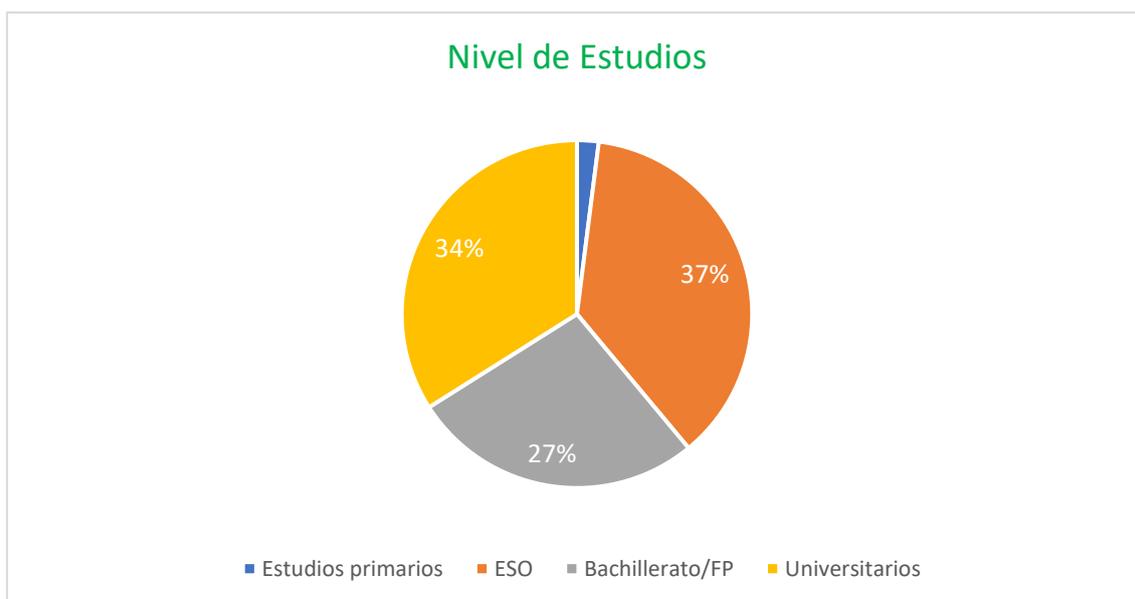
Como puede observarse, el grueso de las respuestas proviene de las personas que tienen más de 36 años (un 53%). Las respuestas correspondientes a las edades comprendidas entre los 11 y los 24 años suponen un 41% del total.



NIVEL DE ESTUDIOS

Nivel de Estudios	N	%
Estudios primarios	3	2%
ESO	51	37%
Bachillerato/FP	37	27%
Universitarios	46	34%

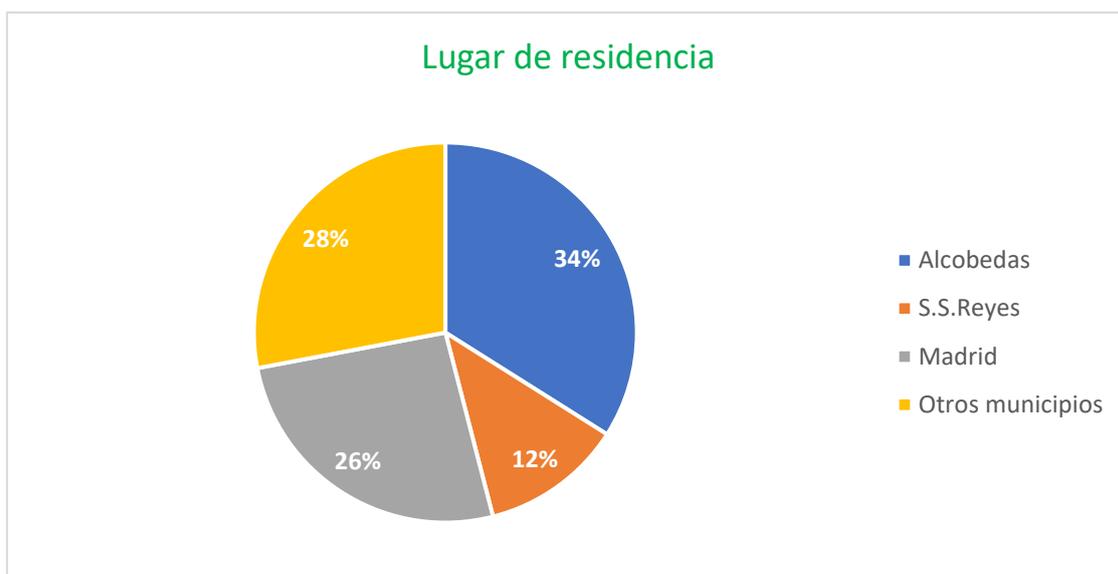
En cuanto al nivel de estudios, las respuestas están uniformemente repartidas entre las personas con ESO (37%), formación universitaria (34%) y Bachillerato/FP (27%). Tan sólo un 2% de las respuestas corresponden a personas con estudios primarios.



LUGAR DE RESIDENCIA

Un 44% de las personas que responden viven en el distrito Norte, un 36% en el distrito Centro y un 10% en Urbanizaciones. Un 11% viven en otro municipio.

Distrito de residencia	N	%
Centro	34	41
Norte	45	53
Urbanizaciones	11	13
Otro municipio	10	12



7. FICHA TÉCNICA

La presente Encuesta de Satisfacción, incluyendo este informe, ha sido realizado por los técnicos del departamento de Planificación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas. Se han recogido un total de 137 respuestas entre los días 25 de abril de 2023 y el 22 de mayo de 2024. Esta muestra es, en términos estadísticos, una cifra suficiente para que los resultados de la encuesta sean representativos del universo al que remiten (las 350 personas atendidas por el Gabinete Psicopedagógico en consultas individuales durante ese periodo). Para la recogida de cuestionarios se ha enviado el link a la encuesta por wasap y también se ha colocado un cartel con el código QR. Los profesionales del Psicopedagógico han sido fundamentales en la tarea de pedir a los usuarios que completasen la encuesta.

Cabe destacar que las puntuaciones recogidas en esta encuesta se aproximan mucho a los resultados obtenidos en la encuesta anterior, de 2017, en la que se utilizó un método cuestionarios en papel autoadministrados. Habida cuenta de que en términos generales los formularios respondidos en dispositivos electrónicos individuales suelen ponderar a la baja con respecto a aquellos en los que interviene una persona para facilitar dicho cuestionario físicamente, podemos afirmar que las tendencias recogidas en esta encuesta mejoran, en líneas generales, la tendencia histórica de satisfacción de usuario.

ANEXOS

Incluimos aquí el formulario utilizado para la encuesta.

Encuesta: ESU Cuestionario para usuarias/os de las consultas individuales del Psicopedagógico 2023

Con el fin de mejorar el servicio ofrecido desde el Centro Psicopedagógico del Ayuntamiento de Alcobendas, te rogamos que rellenes este cuestionario.

Preg.1.- Género

- HOMBRE
- MUJER
- OTRAS OPCIONES

Preg.2.- Edad

- De 11 a 15
- 16-17
- De 18 a 24
- De 25-35
- Mayores de 36

Preg.3.- Nivel de estudios

- Estudios primarios
- Secundaria Obligatoria
- Bachillerato/FP
- Universitarios

Preg.4.- Distrito de residencia

- CENTRO
- NORTE
- URBANIZACIONES
- OTRO MUNICIPIO

Preg.5.- Califica, por favor, de 1 a 10 los siguientes aspectos de la atención recibida (1 sería la valoración más baja y 10 la más alta)

(* Marque una sola opción por fila)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiempo de espera desde que pediste cita en el Centro hasta que fuiste atendido	<input type="checkbox"/>									
Profesionalidad y competencia de los	<input type="checkbox"/>									

profesionales
que te han
atendido

Utilidad de la atención recibida para solucionar tus problemas

Preg.6.- Ahora, por favor, da una CALIFICACIÓN GLOBAL al servicio recibido en su conjunto (1 sería la valoración más baja y 10 la más alta)

(* Marque una sola opción por fila)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Preg.7.- Por favor, si deseas hacer alguna SUGERENCIA U OBSERVACIÓN que debamos tener en cuenta para mejorar, te rogamos que nos la indiques:

Muchas gracias por su colaboración.