



# ***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA DE PSICOMOTRICIDAD***



**ÁREA DELEGADA DE DEPORTES  
DIRECCION GENERAL DE DEPORTES  
Subdirección General de Apoyo y Coordinación  
*Atención al Ciudadano y Calidad***



Febrero 2015

Dirección General de Deportes



# Índice

---

## 0. Objetivos

### 1. Ficha Técnica y Caracterización de la población encuestada

#### 1.1 Ficha Técnica

#### 1.2 Caracterización de la Población Encuestada

### 2. Participación por Centros Deportivos

### 3. Resultados Totales

#### 3.1 Conocimiento y Motivos para la inscripción en el Programa

#### 3.2 Satisfacción de los usuarios – calificación de los diferentes componentes de la prestación del servicio: Centro Deportivo, Sala de Psicomotricidad y Técnico/a de Psicomotricidad (escala de 0 – 10)

#### 3.3 Satisfacción de los usuarios – grado de acuerdo con los elementos estructurales del Programa de Psicomotricidad: Sesiones, Tutorías y Programa General (SI-NO, porcentaje)

#### 3.4 Satisfacción de los usuarios – valoración global del Servicio de Psicomotricidad (escala de 0 – 10) y Cumplimiento de expectativas previas.

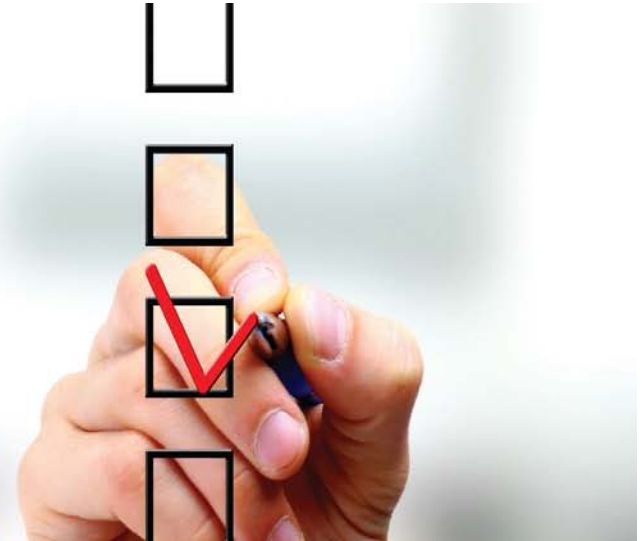
#### 3.5 Sugerencias, Observaciones o Comentarios (Categorizaciones)

### 4. Conclusiones.

---

# 0.

## Objetivos



## 0. Objetivos

---

- ❑ Como objetivo fundamental del estudio se plantea conocer el grado de *satisfacción* con los servicios utilizados por los usuarios del Programa General de Psicomotricidad Infantil (PGSI) en el curso 2014/2015.
- ❑ De manera mas detallada, los objetivos generales que desarrollan el citado objetivo general fueron los siguientes:
  - ✓ *Conocimiento y motivos para la inscripción en el Programa.*
  - ✓ *Valoración de los diferentes componentes de la prestación del servicio (CDM, Sala, Técnico).*
  - ✓ *Grado de acuerdo con los elementos estructurales: de las Sesiones, de las Tutorías, del Programa.*
  - ✓ *Valoración Global del Servicio.*
  - ✓ *Otros temas.*

# 1.

## Ficha Técnica y Caracterización de la población encuestada



# 1. 1 Ficha Técnica



# 1.1. Ficha Técnica

## Universo

Padres/madres de los alumnos inscritos en las fechas en las que se realiza el estudio

## Universo y tamaño de la muestra

Universo: 610 familias de usuarios del Programa de Psicomotricidad Infantil de los nueve CDM donde se imparte.

Registros válidos: **338** (55% del total)

## Técnica de recogida de la información

Se entrega un único formulario por familia a los padres/madres de los alumnos inscritos en las fechas en las que se realiza el estudio, que una vez cumplimentado se entrega en las oficinas del CDM.

## Fechas de entrega y recogida de los cuestionarios

Desde el días 16 y hasta 26 de febrero de 2015

## Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes)

## 1.2. Caracterización de la Población Encuestada

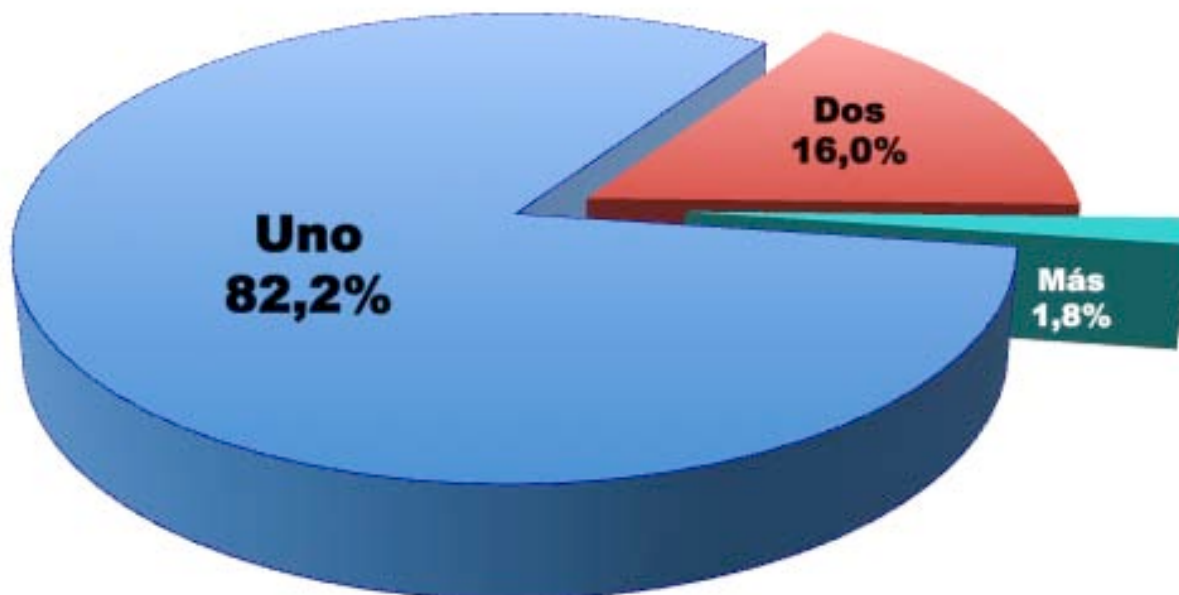




## Actualmente tienen inscritos:

- Un alumno/a
- Dos hermanos/as
- Más de dos hermanos/as

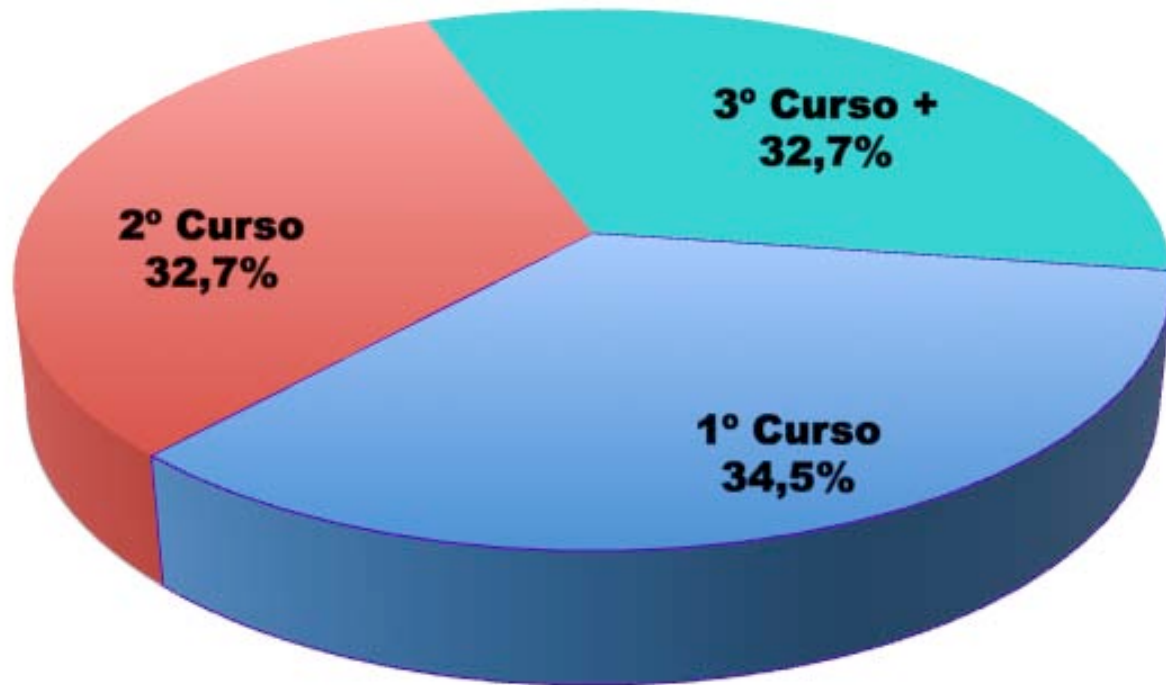
Cuestiones Respondidas	331
No sabe/No contesta	7
Porcentaje Respuestas	97,9%



## ¿De los alumnos/as inscritos, para el de mayor antigüedad, este curso sería?

- Su primer curso
- Su segundo Curso
- Tercer curso o más

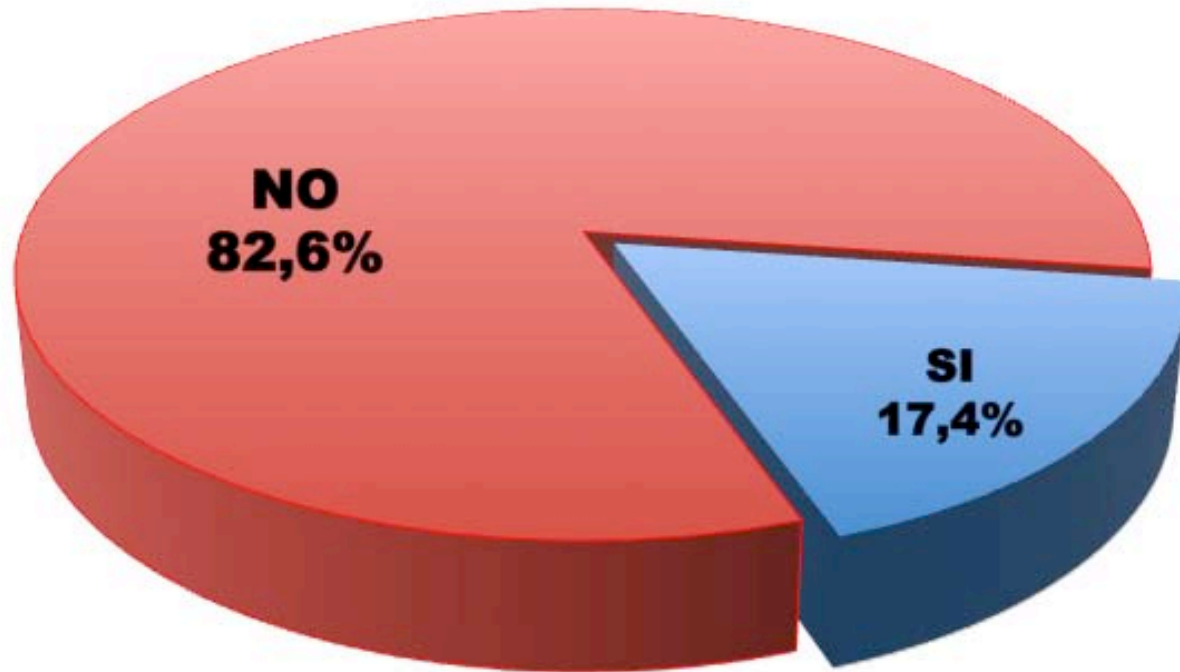
Cuestiones Respondidas	330
No sabe/No contesta	8
Porcentaje Respuestas	97,6%



## ¿Anteriormente ha estado inscrito algún otro hermano/a?

- Si
- No
- No Sabe

Cuestiones Respondidas	327
No sabe/No contesta	11
Porcentaje Respuestas	96,7%



## La encuesta ha sido cumplimentada por:

- La madre del alumno
- El padre del alumno
- Ambos conjuntamente
- Otra persona responsable del alumno/a (familiares o cuidadores)

Cuestiones Respondidas	334
No sabe/No contesta	4
Porcentaje Respuestas	98,8%



# 2.

## Participación de los Centros Deportivos



# Participación por Centros Deportivos Municipales

## Número de Encuestas





Dirección General de Deportes  
Subdirección General de Apoyo y Coordinación, Atención al Ciudadano y Calidad

# Participación por Centros Deportivos Municipales

## Porcentaje según inscritos



# 3.

## Resultados Totales





## 3.1 Conocimiento y motivos para la inscripción en el Programa.

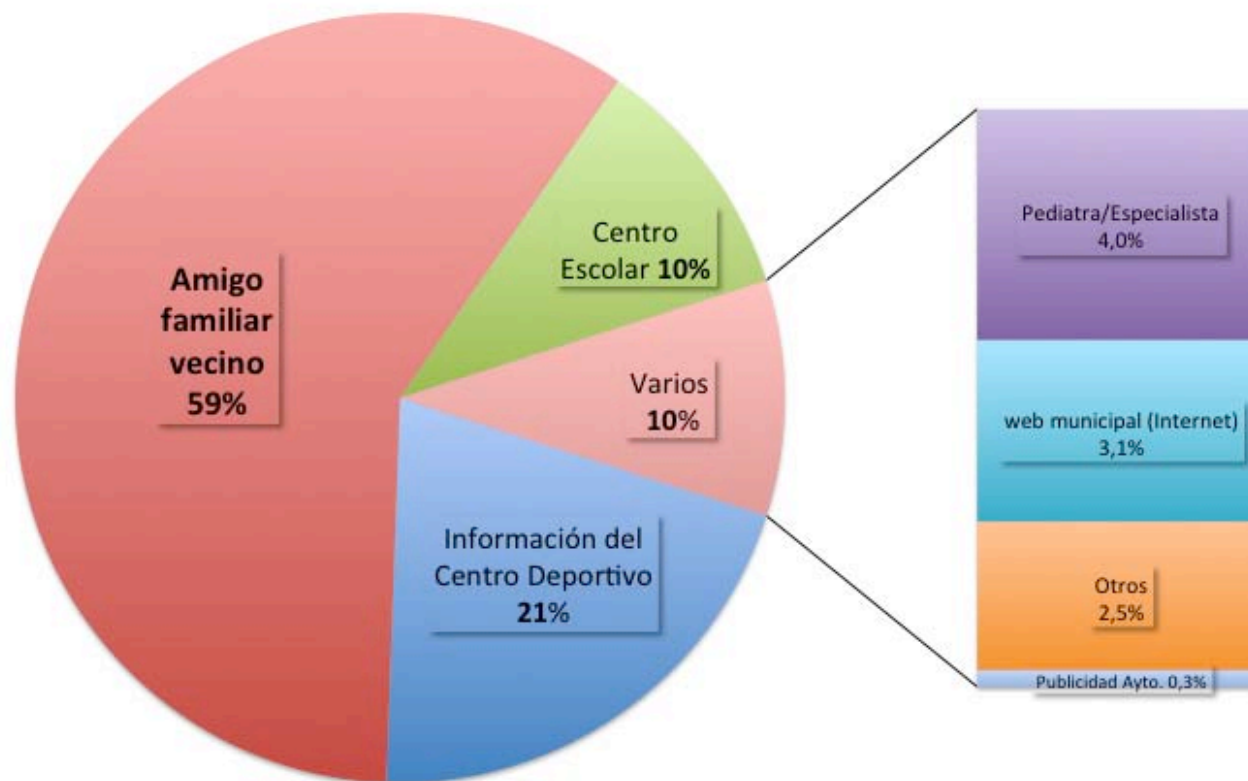


## ¿Cómo conoció usted el Programa de Psicomotricidad Infantil?

- Por información del Centro Deportivo
- Por un amigo/familiar/vecino
- Por el Centro Escolar
- Por la web municipal (Internet)
- Por folletos y publicidad del Ayuntamiento
- Por el pediatra u otro especialista
- No sabe/No Contesta
- Otros: \_\_\_\_\_

Opciones de respuestas					
	1	2	3	4	Total
Nº	313	17	1	1	332
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>354</b>

Cuestiones Respondidas	332
No sabe/No contesta	6
Porcentaje Respuestas	98,2%

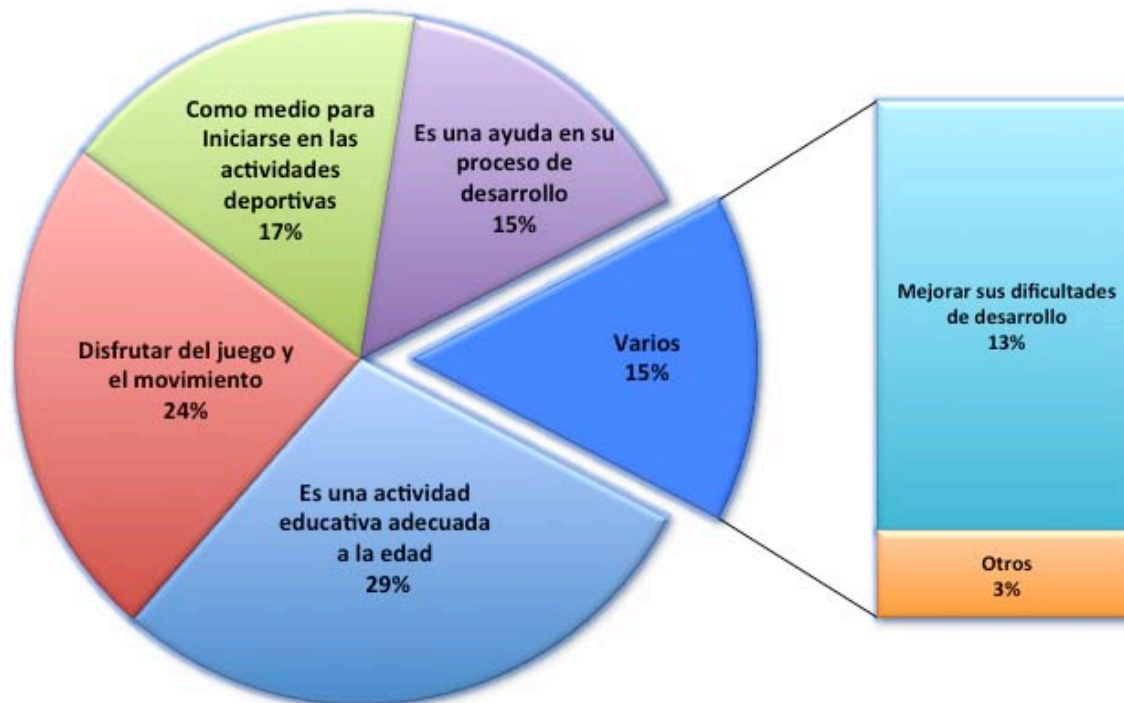


## ¿Qué motivos u objetivos le motivaron para inscribir al alumno/s?

- Es una actividad educativa adecuada a la edad
- Es una ayuda en su proceso de desarrollo.
- Como medio para iniciarse en las actividades deportivas
- Disfrutar del juego y el movimiento
- Mejorar sus dificultades de desarrollo
- Otros: \_\_\_\_\_

Opciones de respuestas							
	1	2	3	4	5	6	Total
Nº	126	78	57	42	21	8	332
Total	126	156	171	168	105	48	774

Cuestiones Respondidas	332
No sabe/No contesta	6
Porcentaje Respuestas	98,2%



## 3.2 Satisfacción de los usuarios: de los **diferentes componentes** de la prestación del servicio

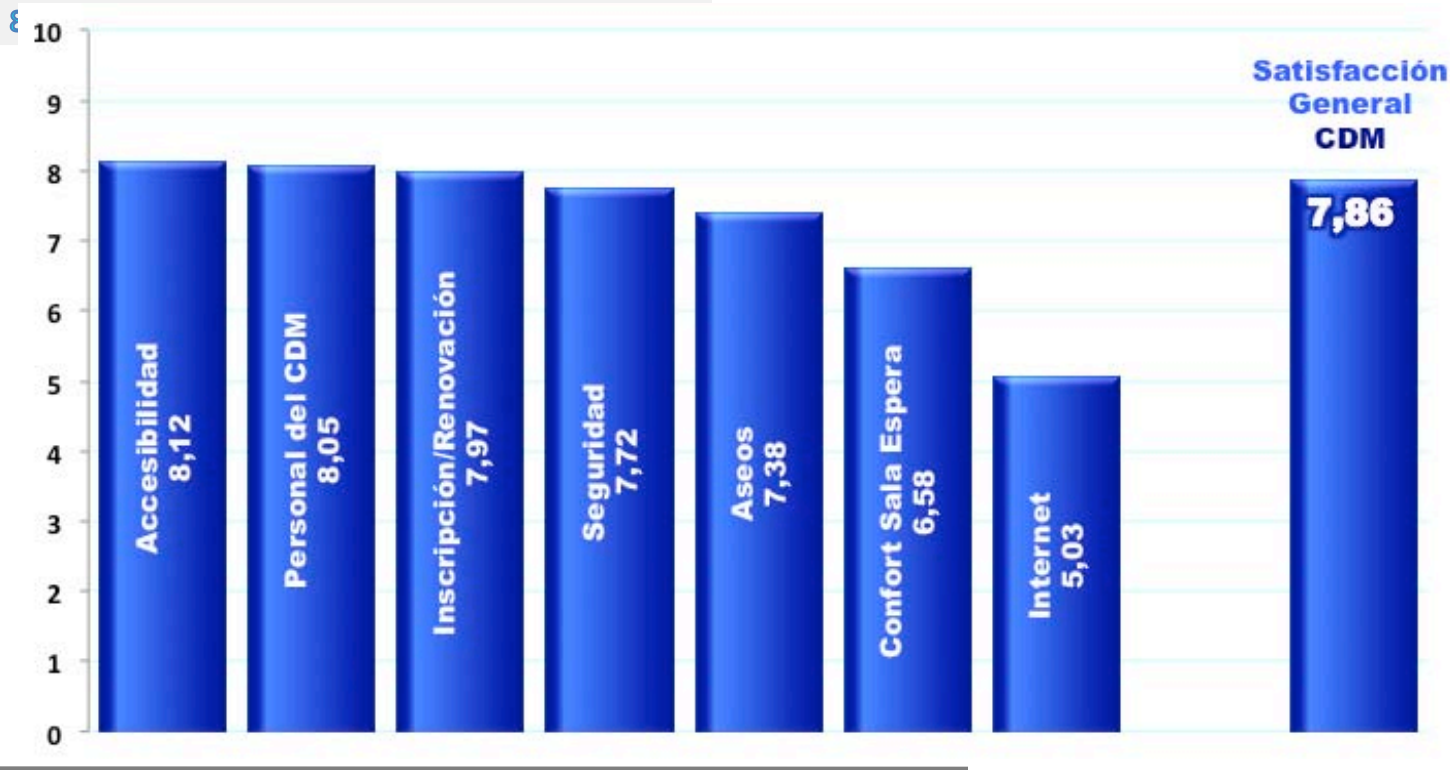


**Escala de 0 – 10**

## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con el Centro Deportivo.

1. Accesibilidad a las Instalaciones del Centro Deportivo
2. Seguridad de las Instalaciones del Centro Deportivo
3. Confort de la Sala de Espera (si se dispone)
4. Limpieza y conservación de los aseos
5. Procedimiento de inscripción o renovación
6. Posibilidad de realizar gestiones por Internet
7. Atención y disposición del personal del Centro Deportivo

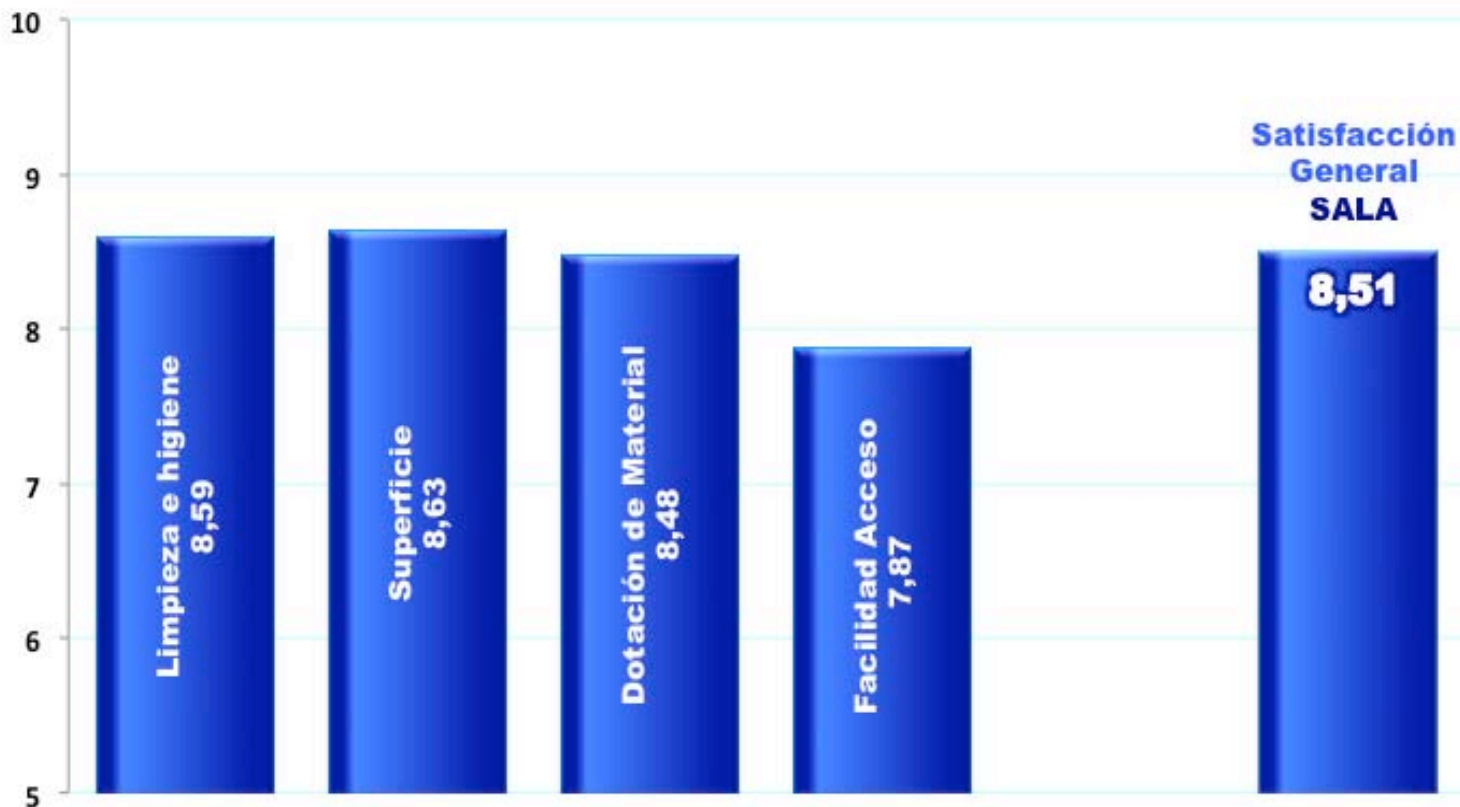
Respuesta Nº	1	2	3	4	5	6	7	8
Cuestiones Respondidas	337	337	316	336	331	237	334	276
No sabe/No contesta	1	1	22	2	7	101	3	62
Porcentaje Respuestas	99,7%	99,7%	93,5%	99,4%	97,9%	70,1%	98,8%	81,7%



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Sala de Psicomotricidad.

1. **Facilidad de acceso**
2. **Superficie disponible**
3. **Limpeza e higiene**
4. **Dotación de material**
5. **Grado de satisfacción general con la Sala de Psicomotricidad**

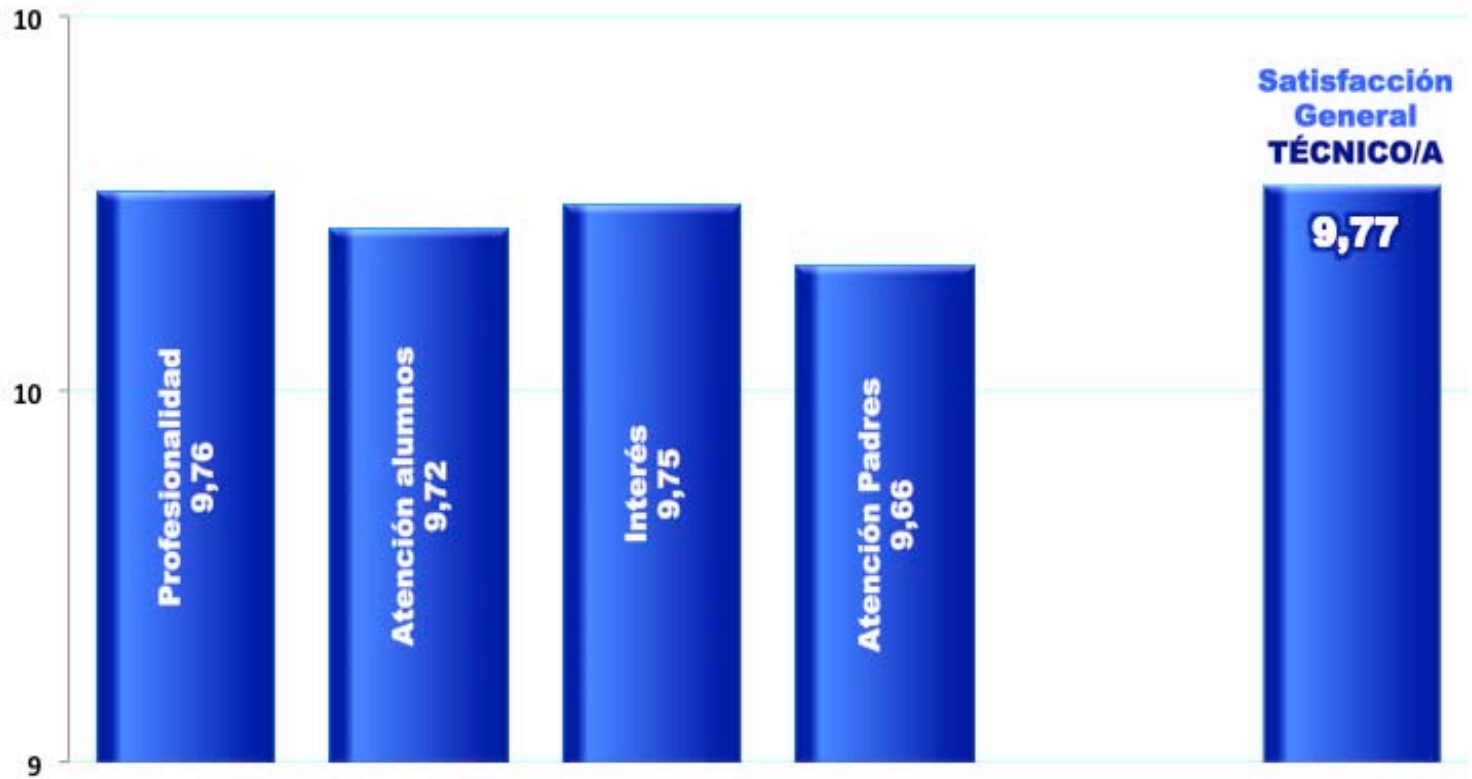
Respuesta Nº	1	2	3	4	5
Cuestiones Respondidas	336	334	328	321	69
No sabe/No contesta	2	1	1	1	269
Porcentaje Respuestas	99,4%	98,8%	97,0%	95,0%	79,6%



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con El Técnico/a de Psicomotricidad.

1. La atención y disponibilidad en el trato con los alumnos/as
2. La atención y disponibilidad en el trato con los padres/madres/tutores
3. El interés y dedicación mostrados en el desempeño de su labor
4. La profesionalidad mostrada en el desempeño de su labor
5. **Grado de satisfacción general con el Técnico de Psicomotricidad**

Respuesta Nº	1	2	3	4	5
Cuestiones Respondidas	1	1	2	3	18
No sabe/No contesta	337	337	336	335	320
Porcentaje Respuestas	99,7%	99,7%	99,4%	99,1%	94,7%



## 3.3 Satisfacción de los usuarios: Grado de acuerdo con los elementos estructurales del Programa de Psicomotricidad



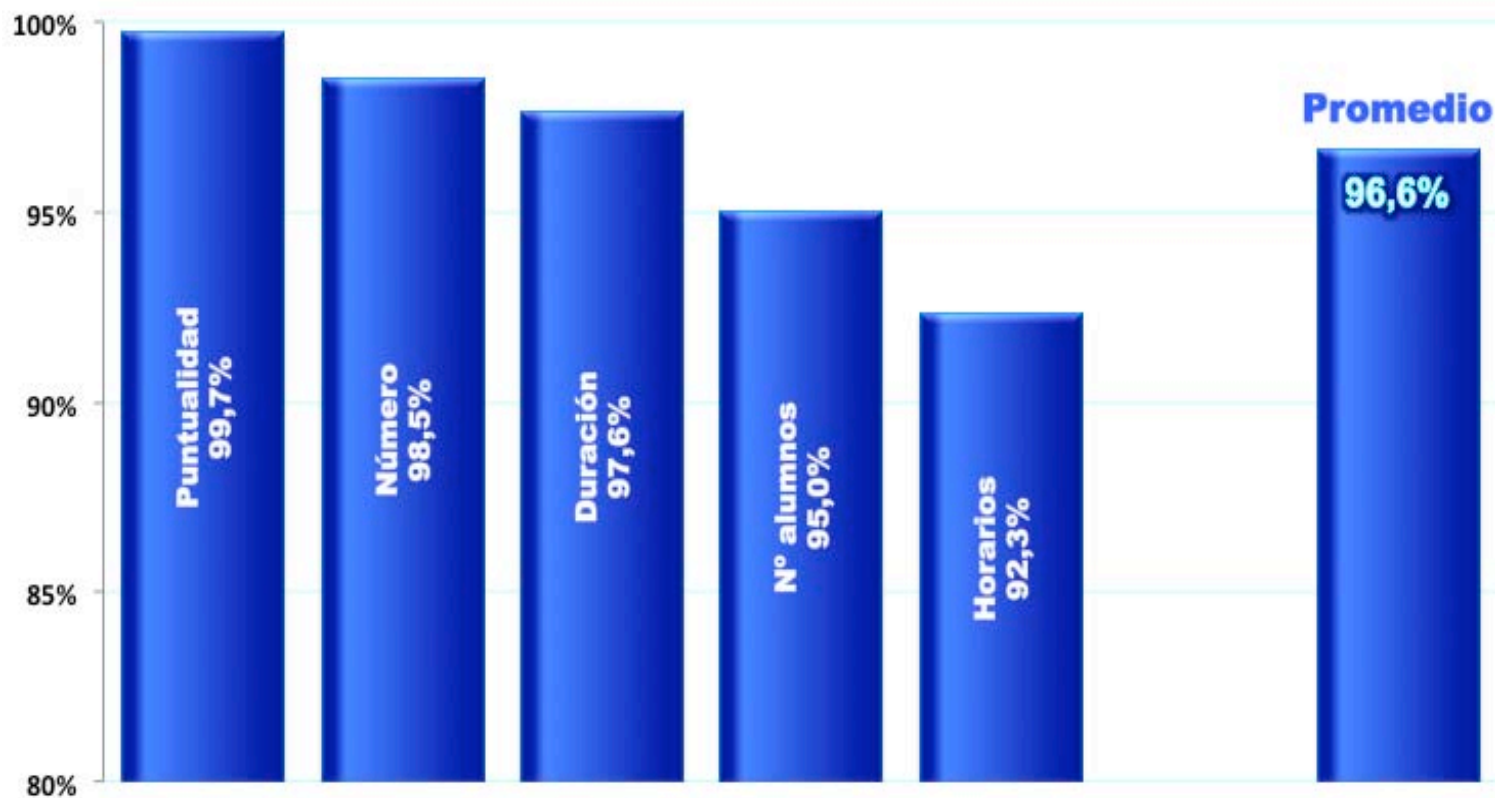
(SI-NO, porcentaje acuerdo)



## En relación a la Programación de las Sesiones, le parece adecuado:

1. ¿El número de sesiones semanales?
2. ¿La duración de las sesiones?
3. ¿Los horarios?
4. ¿El número de alumnos?
5. ¿La puntualidad en el comienzo y final de las sesiones?

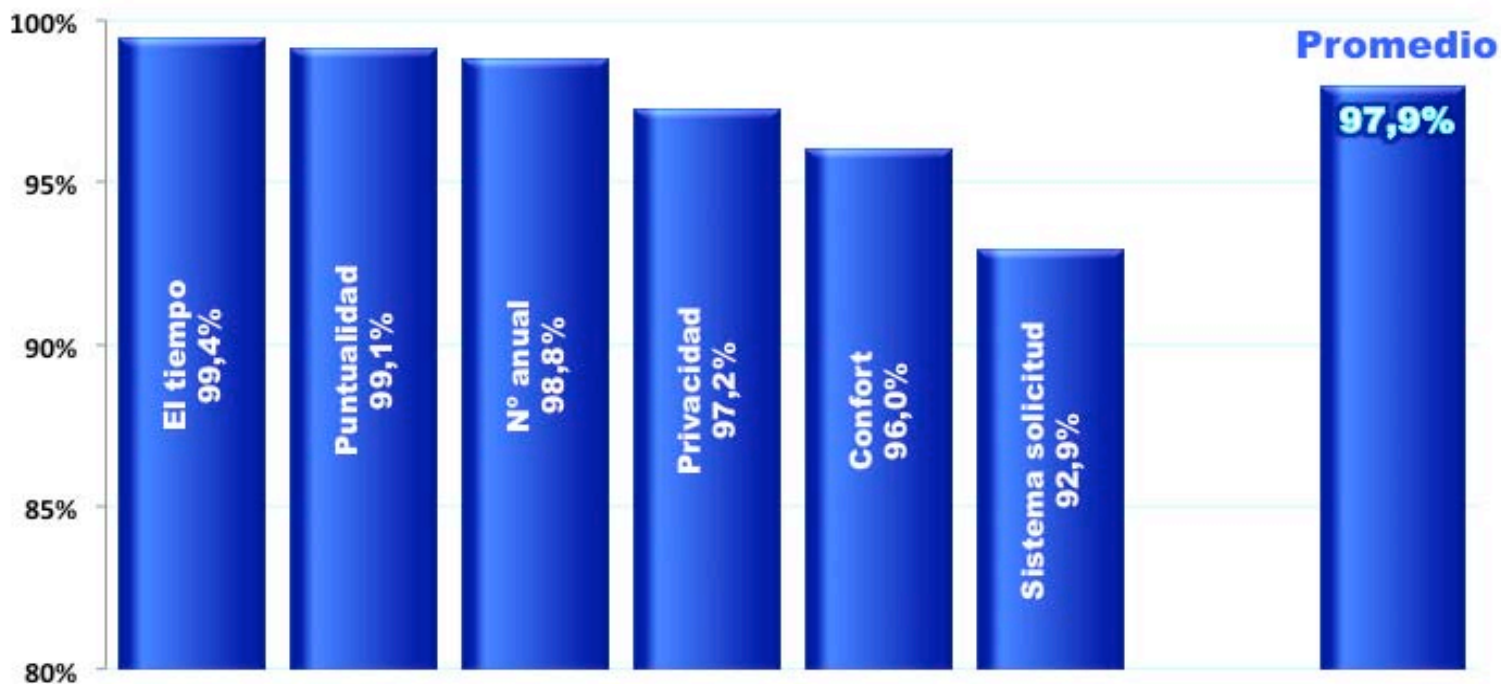
Respuesta Nº	1	2	3	4	5	Media
Cuestiones con Respuesta	338	338	338	338	338	338
No sabe/No contesta	0	0	0	0	0	0
Porcentaje Respuestas	100%	100%	100%	100%	100%	100%



## En relación a las Tutorías, le parece adecuado:

1. ¿El número de Tutorías anuales?
2. ¿El tiempo destinado en cada una?
3. ¿El sistema para solicitarlas?
4. ¿La puntualidad en el comienzo y final de la tutoría?
5. ¿La claridad de la información transmitida?
6. ¿El contenido de la información recibida?
7. ¿El Confort del espacio destinado a las tutorías?
8. ¿La Privacidad del espacio destinado a las tutorías?

Respuesta Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	Media
Cuestiones Respondidas	325	326	325	326	326	325	324	325	<b>325,3</b>
No sabe/No contesta	13	12	13	12	12	13	14	13	<b>12,8</b>
Porcentaje Respuestas	96,2%	96,4%	96,2%	96,4%	96,4%	96,2%	95,9%	96,2%	<b>96,2%</b>



## En relación al Programa de Psicomotricidad en general, considera que:

1. ¿El/la alumno/a acude contento/a?
2. ¿El/la alumno/a sale satisfecho de las sesiones?
3. ¿El precio en relación al servicio ofrecido es adecuado?
4. ¿Se cumplen suficientemente los objetivos del Programa?
5. ¿Recomendaría esta actividad a familiares o amigos?

Respuesta Nº	1	2	3	4	5	Media
Cuestiones Respondidas	338	338	337	337	338	337,6
No sabe/No contesta	0	0	1	1	0	0,4
Porcentaje Respuestas	100%	100%	99,7%	99,7%	100%	99,9%



## 3.4 Valoración global del grado de satisfacción con el Servicio de Psicomotricidad.

### Comparativa Satisfacción



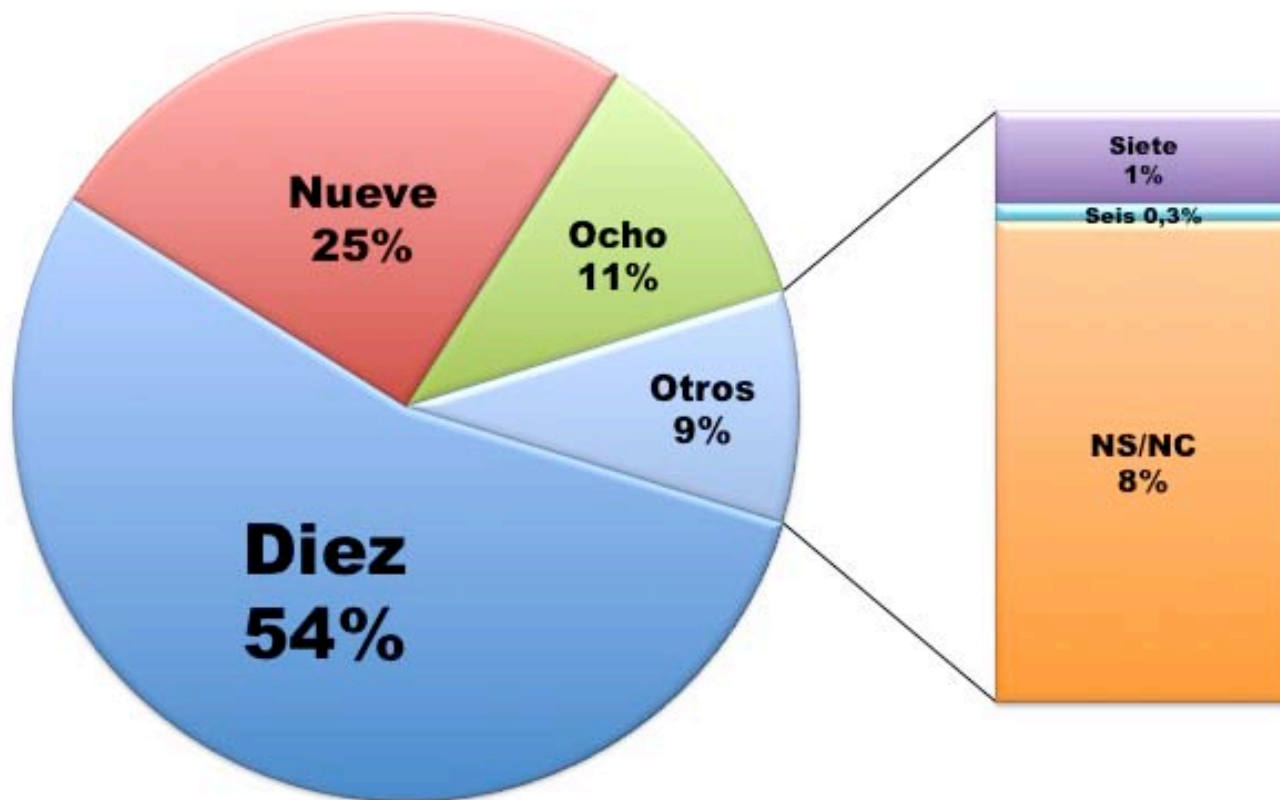
Escala de 0 – 10

## Valoración global (escala 0-10) del grado de satisfacción con el Servicio de Psicomotricidad.

Valores	Diez	Nueve	Ocho	Siete	Seis	NS/Nc
Nº	183	85	38	5	1	26
%	54%	25%	11%	1%	0,3%	8%

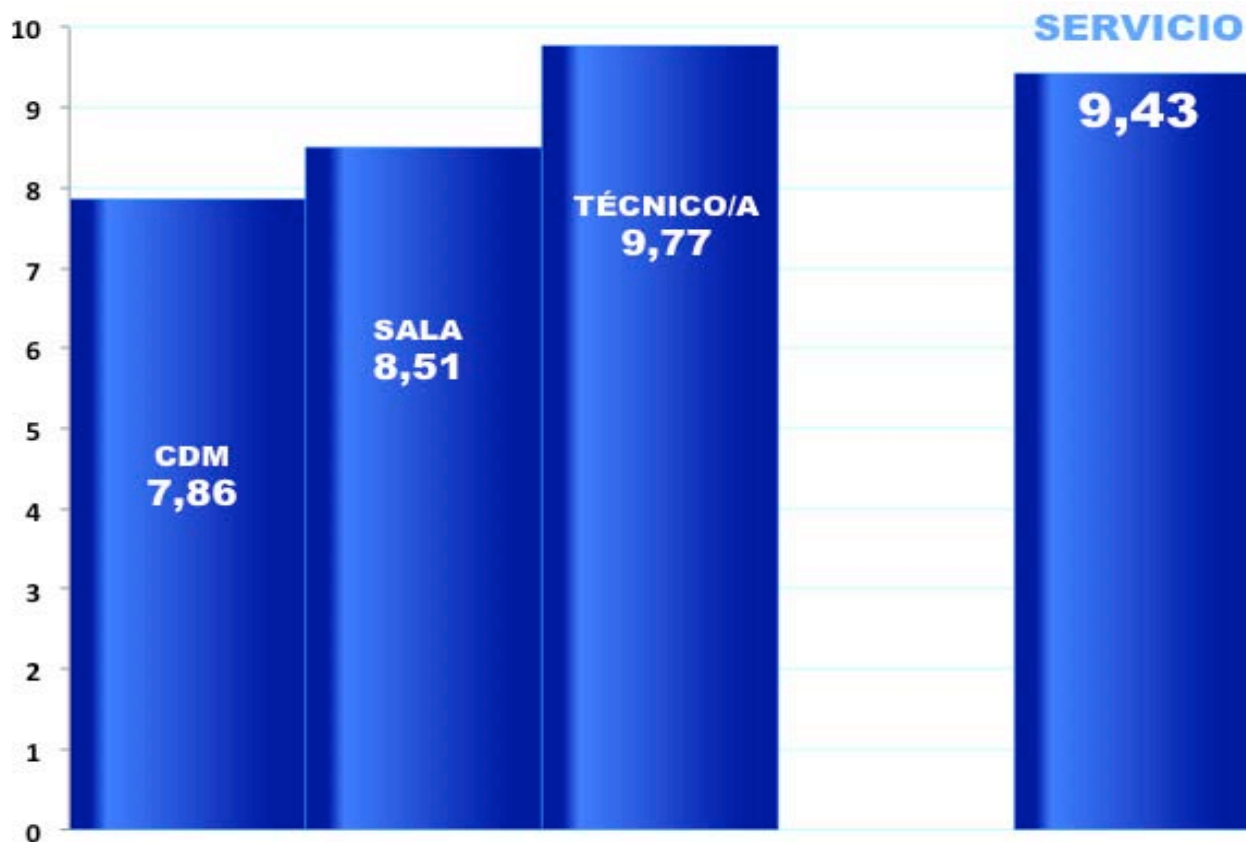
Promedio  
**9,43**

Cuestiones Respondidas	312
No sabe/No contesta	26
Porcentaje Respuestas	92,3%



## Comparativa de Valoraciones (escala 0-10) del grado de Satisfacción General de los Usuarios de PGSI

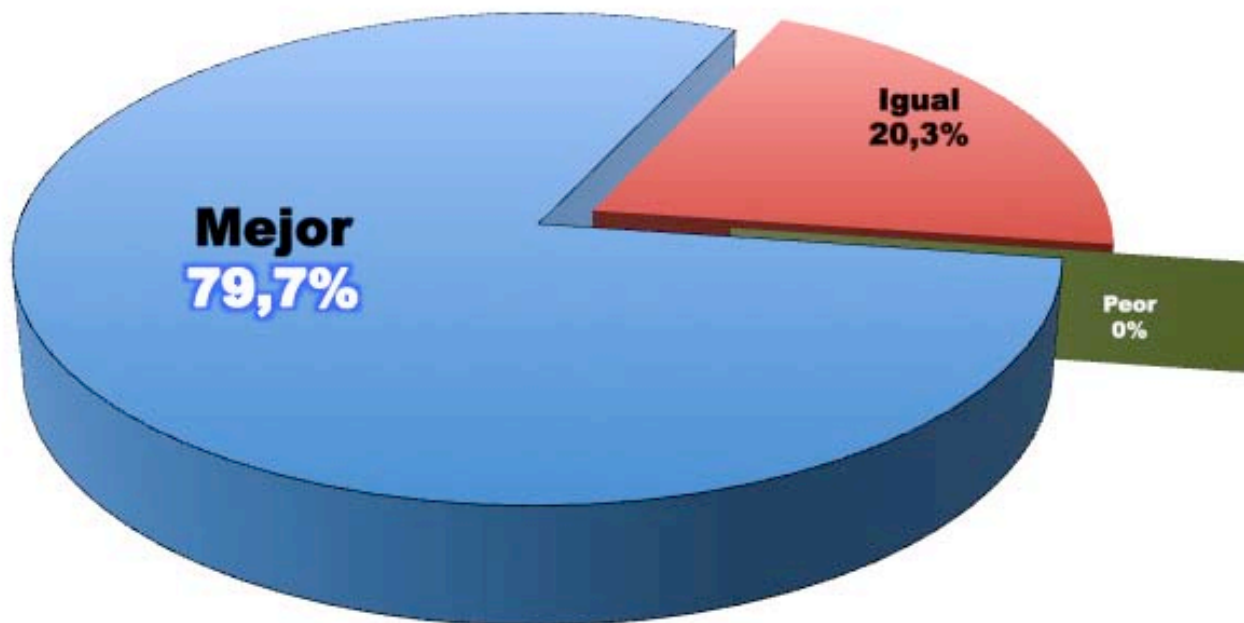
- Grado de satisfacción general en el Centro Deportivo
- Grado de satisfacción general con la Sala de Psicomotricidad
- Grado de satisfacción general con el Técnico de Psicomotricidad
- Grado de satisfacción Global con el Servicio de Psicomotricidad



## En cuanto a las expectativas que usted tenía al comienzo, diría que el servicio ha sido:

1. Mejor de lo que esperaba
2. Igual a lo esperado
3. Peor de lo que esperaba

Respuesta Nº	1
Cuestiones Respondidas	330
No sabe/No contesta	8
Porcentaje Respuestas	97,6%



## 3.4 Sugerencias, Observaciones Comentarios.





## ¿Hay alguna otra sugerencia, observación o comentario que le gustaría aportar sobre el Programa de Psicomotricidad Infantil?

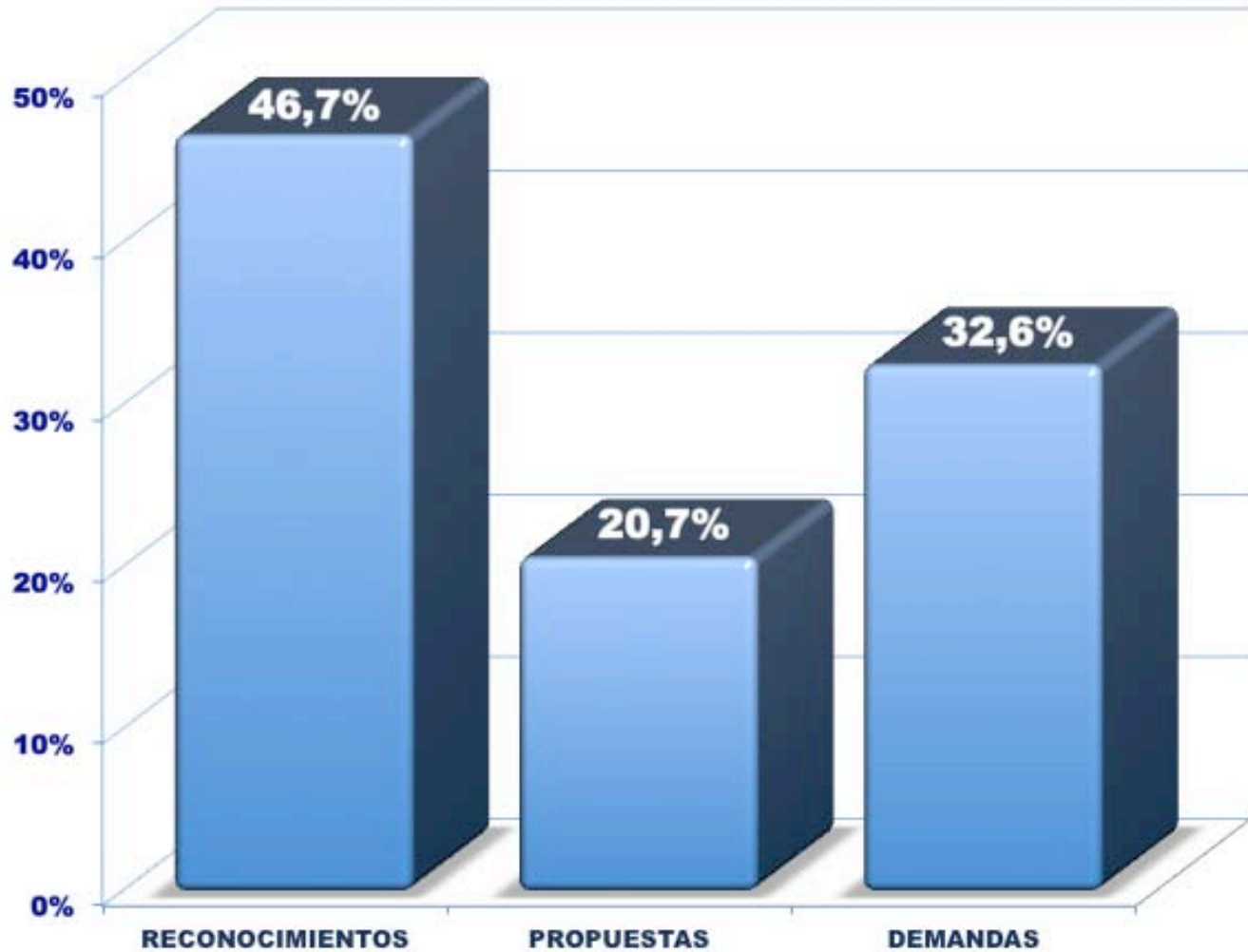
Número de Encuestas con Sugerencias,  
Observaciones y Comentarios

**159** (47% del total de encuestas)

Número de total de Sugerencias,  
Observaciones y Comentarios por Encuesta

1 Comentario: 91	91
2 Comentarios: 46	92
3 Comentarios: 14	42
4 Comentarios: 4	16
5 Comentarios: 4	20
<b>Total</b>	<b>261</b>

## Categorización de Sugerencias, Observaciones y Comentarios



## RECONOCIMIENTOS

*Aquellas Sugerencias, Observaciones y Comentarios que ponen de manifiesto el reconocimiento, el apoyo, e incluso el agradecimiento y las felicitaciones en relación a distintos agentes implicados en la prestación del Servicio.*

		%	Nº	%
<b>RECONOCIMIENTOS</b>	TÉCNICO DE PSICOMOTRICIDAD	57%	12	47
	PROGRAMA DE PSICOMOTRICIDAD	42%		2
	CENTRO DEPORTIVO	1,6%		



## OTRAS PROPUESTAS RESPECTO A LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL PROGRAMA

*Aquellas Sugerencias, Observaciones y Comentarios relativos a los elementos estructurales del Programa, en aras a una mejor adecuación de estos a determinadas necesidades de algunos usuarios.*

		Nº	%	Nº	%
PROPUESTAS RESPECTO A LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL PROGRAMA	Ayuda al Técnico	1	2%	54	21%
	Información Escrita	2	4%		
	Aumento Grupos/Plazas	9	17%		
	Mayor tiempo de estancia	5	9%		
	Aumento tramos de Edad	3	6%		
	Nuevos Contenidos	2	4%		
	Más Horarios u Otros Horarios	9	17%		
	Listas de Espera	1	2%		
	Sesiones en el exterior	1	2%		
	Tutorías	2	4%		
	Mayor Duración de las Sesiones	4	7%		
	Participación de Padres/Madres	2	4%		
	Ratio Alumnos/Grupo	2	4%		
	Ver/Entrar padres en la sesión	6	11%		
Otros Programas Psicomotricidad	5	9%			



## DEMANDAS DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

*Aquellas Sugerencias, Observaciones y Comentarios que expresan las necesidades o demandas que en opinión de los usuarios se deberían tener en cuenta en aras a la mejor prestación del Servicio, distribuidos según los agentes implicados.*

			Nº	%	Nº	%	
<b>DEMANDAS DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	POLÍTICA DEPORTIVA	Nuevas Actividades de Continuidad	2	6	7%	8	33%
		Precio	2				
		Trámites	1				
		Uso Otros Espacios	1				
	CENTRO DEPORTIVO	Accesibilidad	5	27	32%		
		Mantenimiento General - Limpieza	9				
		Acondicionamientos Específicos (Aseos/Vestuarios/Climatización)	8				
		Seguridad	4				
		Personal del Centro	1				
	SALA DE ESPERA	Insuficiencia	3	14	16%		
		Acondicionamiento	11				
	SALA DE PSICOMOTRICIDAD	Accesibilidad	12	38	45%		
		Acondicionamiento	13				
Dotación de Material		13					

---

# 4.

## Conclusiones



## Algunas Conclusiones

- 1. Los datos obtenidos en esta nueva oleada correspondiente al año 2015, confirman los excelentes resultados obtenidos en la anterior oleada, respecto de los niveles de satisfacción de los usuarios del Programa de Psicomotricidad Infantil.*
- 2. Con un universo de población similar, la participación en la encuesta desciende un 12% respecto a la anterior (probablemente por la cercanía entre ambas y que la población se renueva únicamente en torno al 30%-35%). No obstante, la participación fue del 55%, que le confiere un valor de representatividad muy estimable.*
- 3. Igualmente, no se aprecian diferencias significativas en cuanto a las características de la población encuestada (hermanos inscritos actuales y anteriores, antigüedad) y siendo cumplimentada esencialmente por las madres (más del 60%), luego ambos (decrece un 6%) y finalmente padres, que aumentan un ligero 4%*
- 4. Respecto al medio por el cual conocieron la existencia del Programa, sigue siendo el “boca-oreja” la mayor fuente (próximo al 60%), la información propiciada por el Centro Deportivo y el Centro Escolar le siguen, pero lejos, con un 20% y 10 % respectivamente.*
- 5. Donde se aprecia un cambio significativo, es en los motivos u objetivos para la inscripción, donde “es una actividad educativa adecuada a la edad” ocupa el primer lugar (29%), frente al tercero en el año anterior y “es una ayuda en su proceso de desarrollo” pasa en cambio al tercer lugar (15%), cuando ocupó el primer lugar con un 28%. El resto de motivos mantienen las posiciones y valores.*

## Algunas Conclusiones

6. En cuanto a la calificación de la satisfacción general con los diferentes componentes de la prestación del servicio, también los valores encontrados son similares, pasando en el caso del Centro Deportivo de 8,06 a 7,86, en la Sala de Psicomotricidad de 8,22 a 8,51 y finalmente en cuanto Técnico/a de Psicomotricidad de 9,72 a **9,77**. Destaca de modo significativo la calificación obtenida en este último caso, que pone de manifiesto la excelente consideración que obtiene la labor desarrollada por estos profesionales.

7. La satisfacción de los usuarios medida por el grado de acuerdo con los elementos estructurales del Programa de Psicomotricidad, también obtiene valoraciones parecidas en cuanto a la planificación de las Sesiones (del 97,1% al 96,6%), las Tutorías 97,7 al 98,4% y con el Programa General, que no varía, manteniéndose en un más que estimable **99,6%**.

8. Todos estas valoraciones anteriores se resumen en la calificación final de la satisfacción general con el Programa, que en la oleada anterior fue de por 9,37 y de **9,43** en la actual.