



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



**DIRECCION GENERAL DE DEPORTES**  
**Subdirección General de Apoyo y Coordinación**  
**Subdirección General de Programas**



# Índice

## 1. Datos Previos

### 1.1 Ficha Técnica

### 1.2 Caracterización de la Población Encuestada

## 2. Participación por Centros Deportivos

Participación en Número de Encuestas Cumplimentadas

Participación en Porcentaje sobre Universo

## 3. Resultados Totales

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

### 3.2 Valoración de los usuarios (escala de 0 a 10) de los diferentes componentes estructurales de la prestación del servicio:

- Centro Deportivo,
- Sala de Psicomotricidad,
- Programación de las Sesiones,
- Programación e las Tutorías,
- Programa de Psicomotricidad,
- y Técnico/a de Psicomotricidad.

### 3.3 Grado de Satisfacción General de los Componentes Estructurales

### 3.4 Grado de Satisfacción General de los Componentes Estructurales por Centro Deportivo

### 3.5 Expectativas Previas y Recomendación

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

## 4. Conclusiones.

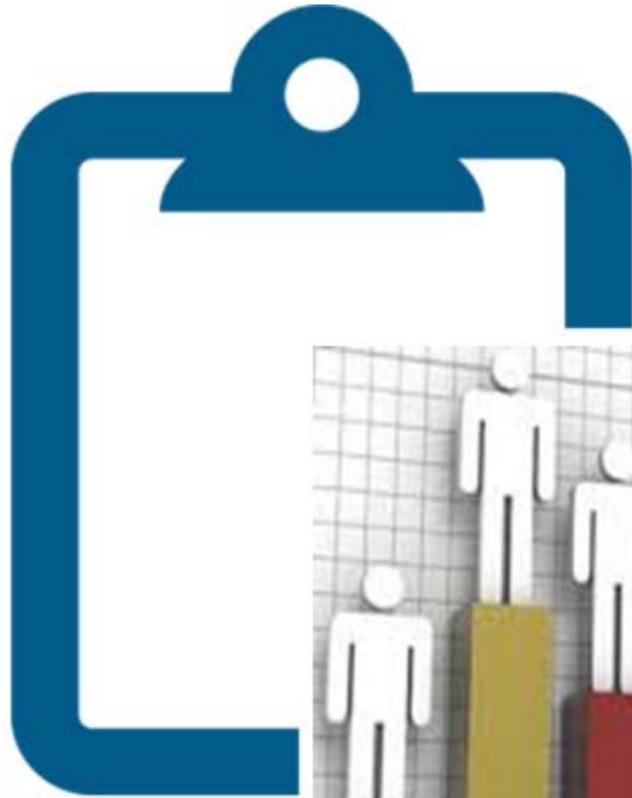




# Datos Previos

1.

## 1.1 Ficha Técnica



# 1.1. Ficha Técnica

## Objetivo

Como Objetivo fundamental del Estudio, se plantea el conocer el grado de satisfacción con los servicios utilizados por los usuarios del Programa General de Psicomotricidad Infantil en el Curso 2015/16.

## Universo

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

## Universo y tamaño de la muestra

Universo: 572 familias de usuarios del Programa de Psicomotricidad Infantil de 8 CDM de los 9 donde se imparte. Registros válidos: 298 (52% del total), con un nivel de confianza del 95% y en el supuesto de máxima indeterminación ( $p=q=0,5$ ), supone la obtención de un error muestral del 3,9%.

## 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 sobre cerrado en las oficinas del CDM, para su posterior remisión a la DGD.

## Fechas de entrega y recogida de los cuestionarios

Desde el día 1 hasta el 15 de febrero de 2016

## Trabajo realizado por:

Ayuntamiento de Madrid recursos propios (Dirección General de Deportes)



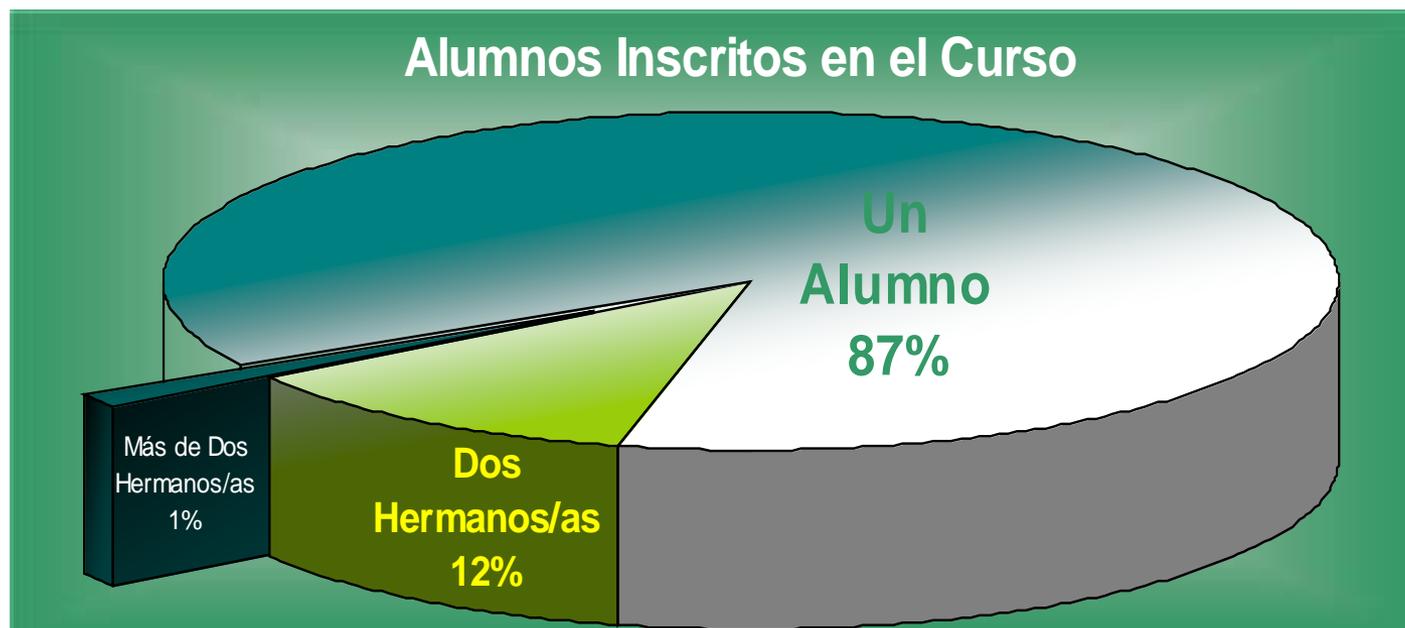
## 1.2. Caracterización de la Población Encuestada



## Actualmente tienen inscritos:

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

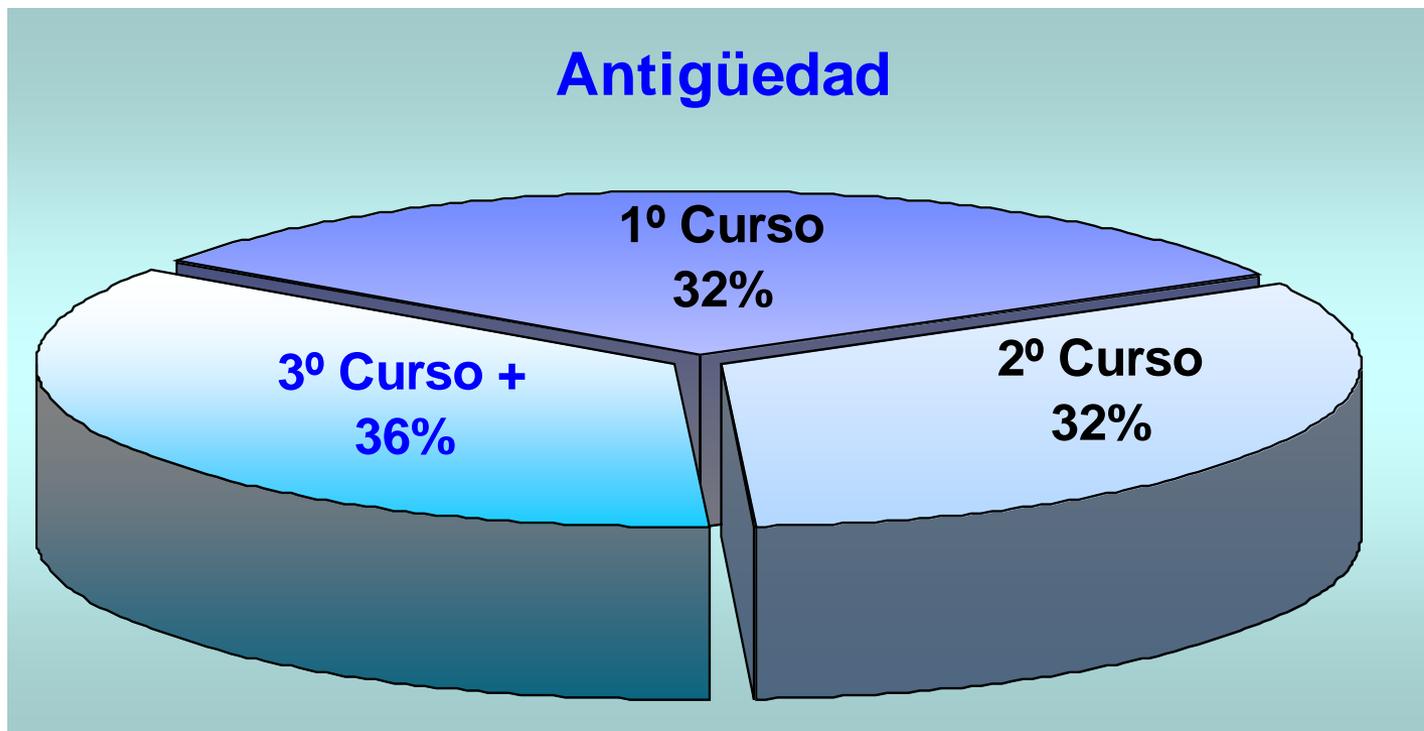
Respuestas Válidas	297
No Sabe/No Contesta	1
% Respuestas Válidas	99,7%



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

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

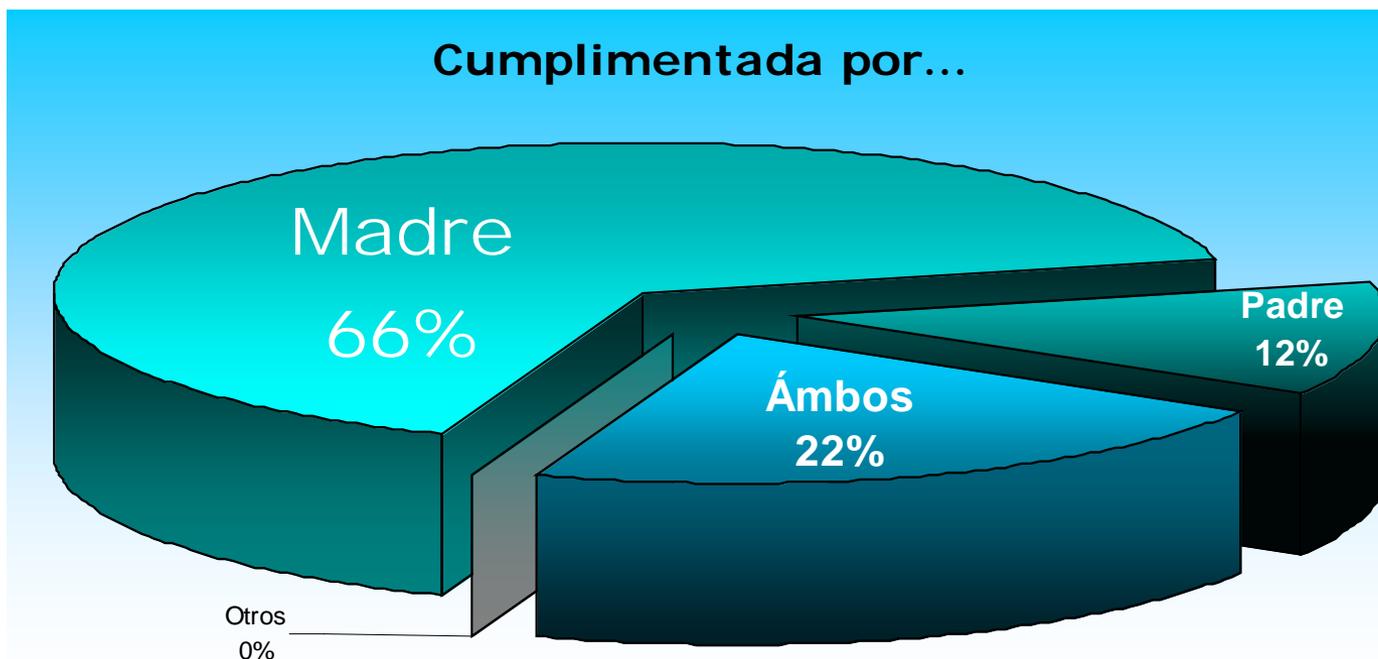
Respuestas Válidas	288
No Sabe/No Contesta	10
% Respuestas Válidas	96,6%



## 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)

Respuestas Válidas	286
No Sabe/No Contesta	12
% Respuestas Válidas	96,0%

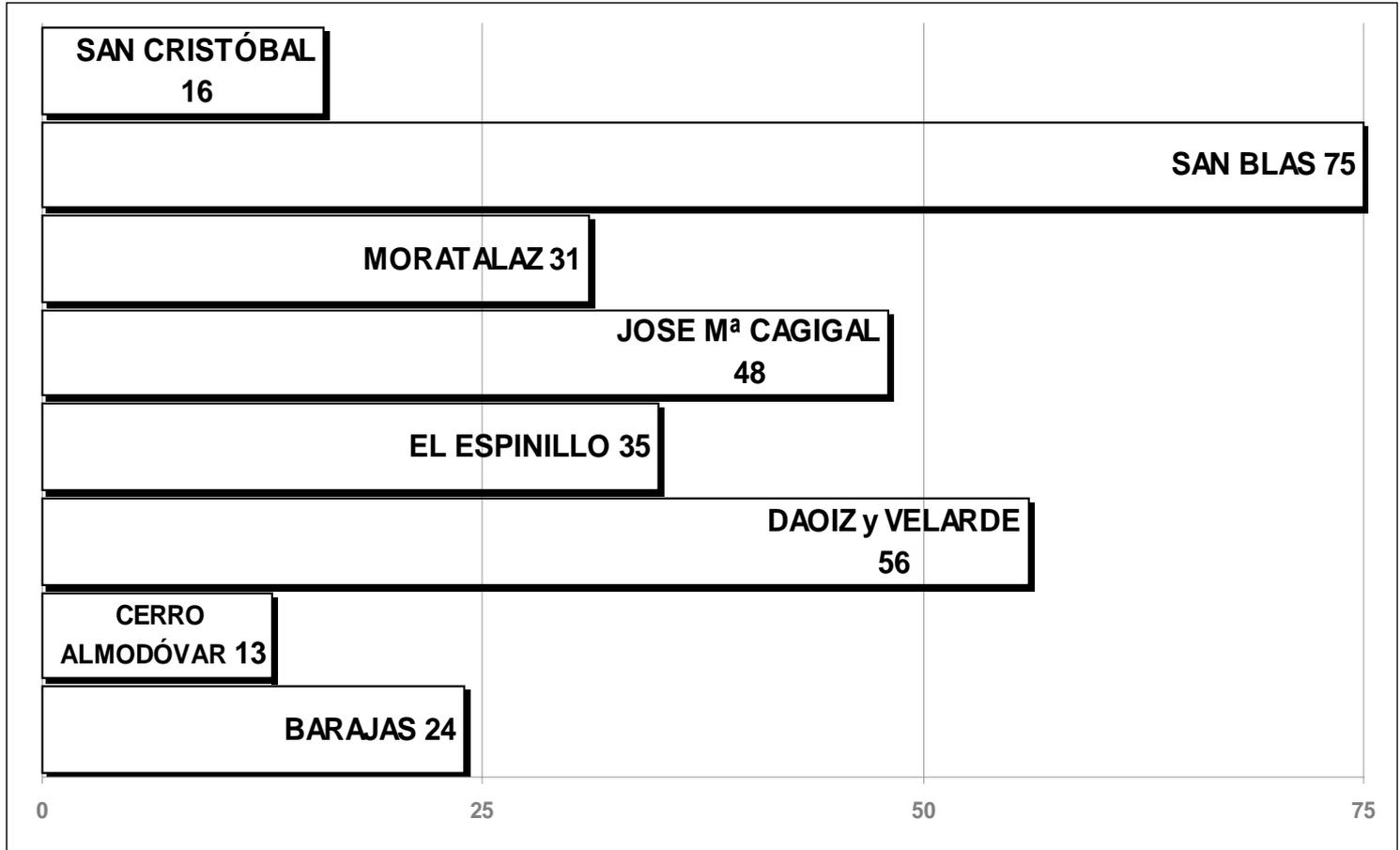


# Participación de los Centros Deportivos

2.

# Participación por Centros Deportivos Municipales

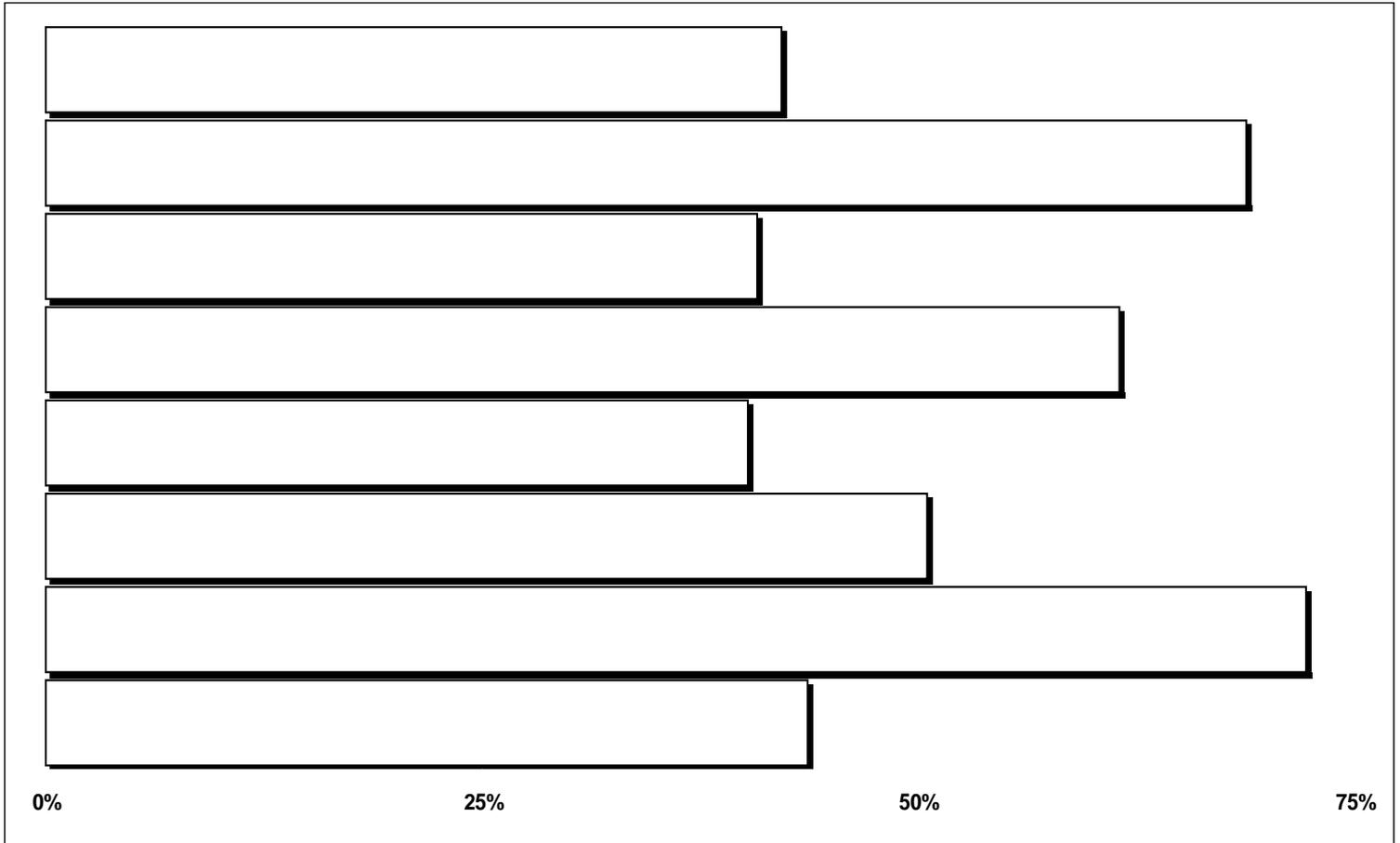
## Número de Encuestas





# Participación por Centros Deportivos Municipales

## Porcentaje según inscritos



# Resultados Totales

3.

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

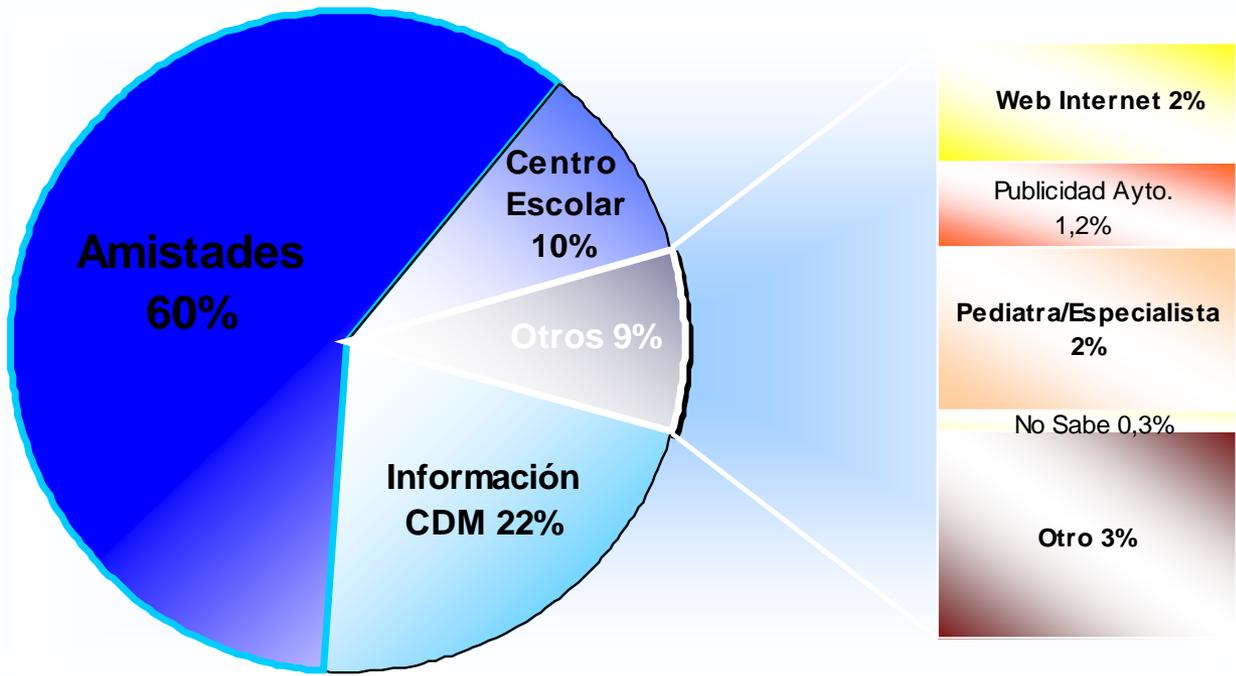


# ¿Cómo conoció usted el Programa de Psicomotricidad Infantil?

- 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: \_\_\_\_\_

	Modos Marcados					Total
	1	2	3	4	5	
Nº	270	26	0	0	0	296
Total	271	52	0	0	0	322

Respuestas Válidas	292
No Sabe/No Contesta	2
% Respuestas Válidas	99,3%

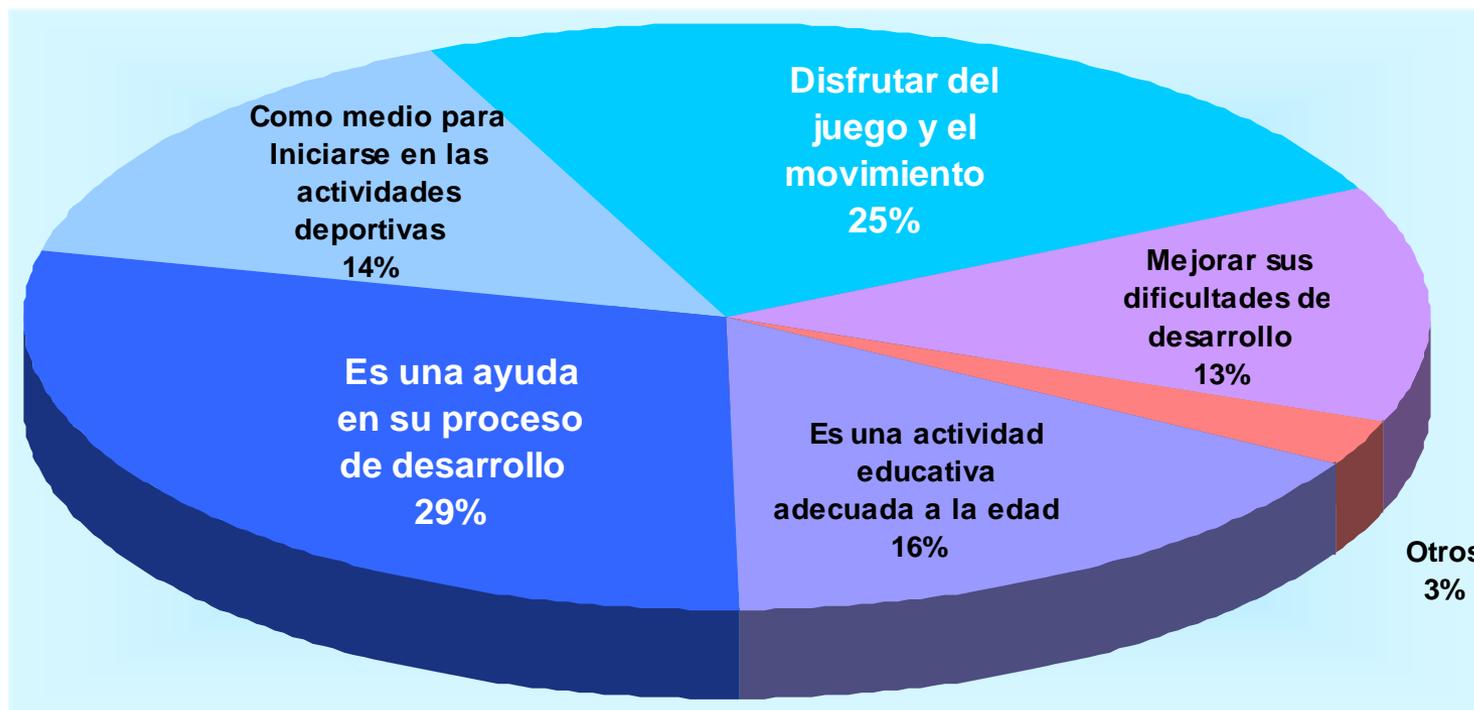


## ¿Qué motivos u objetivos le motivaron para inscribir al alumno/s?

- 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: \_\_\_\_\_

	Motivos Marcados						Total
	1	2	3	4	5	6	
Nº	103	76	56	36	17	8	288
Total	103	152	168	144	85	48	652

Respuestas Válidas	296
No Sabe/No Contesta	2
% Respuestas Válidas	99,3%

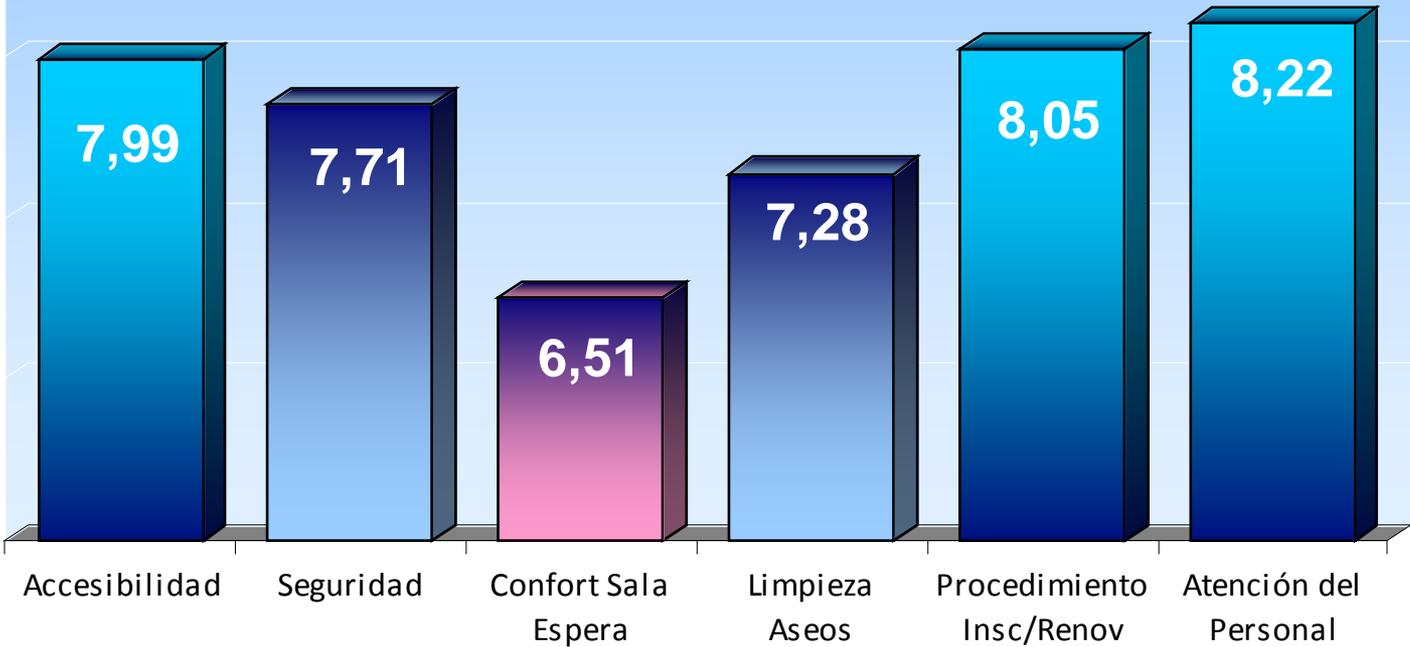


## 3.2 Satisfacción de los usuarios con los diferentes componentes estructurales de la prestación del servicio



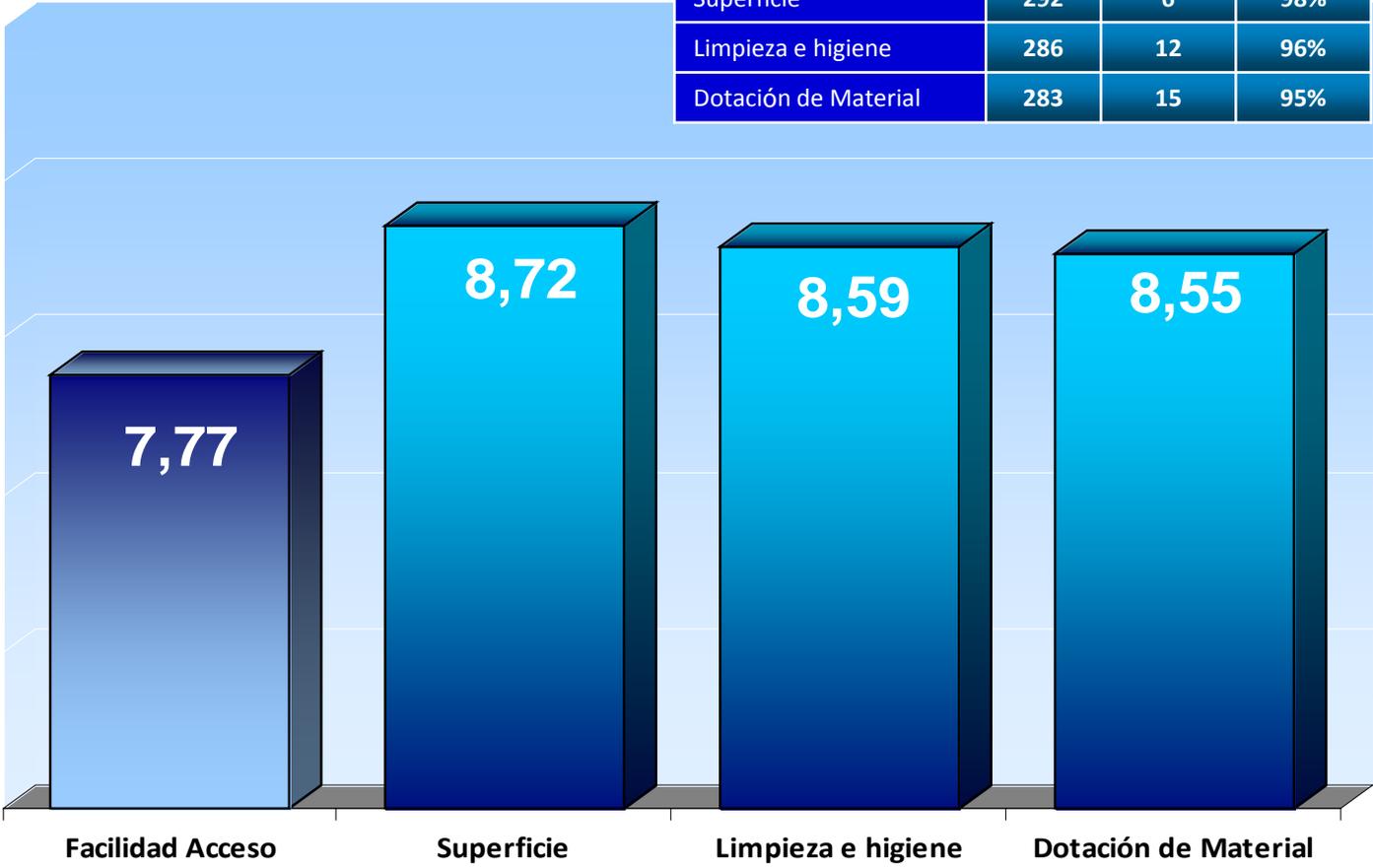
## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con el Centro Deportivo.

Centro Deportivo	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Accesibilidad	294	4	99%
Seguridad	295	3	99%
Confort Sala Espera	297	1	100%
Limpieza Aseos	294	4	99%
Procedimiento Insc/Renov	296	2	99%
Atención del Personal	295	3	99%



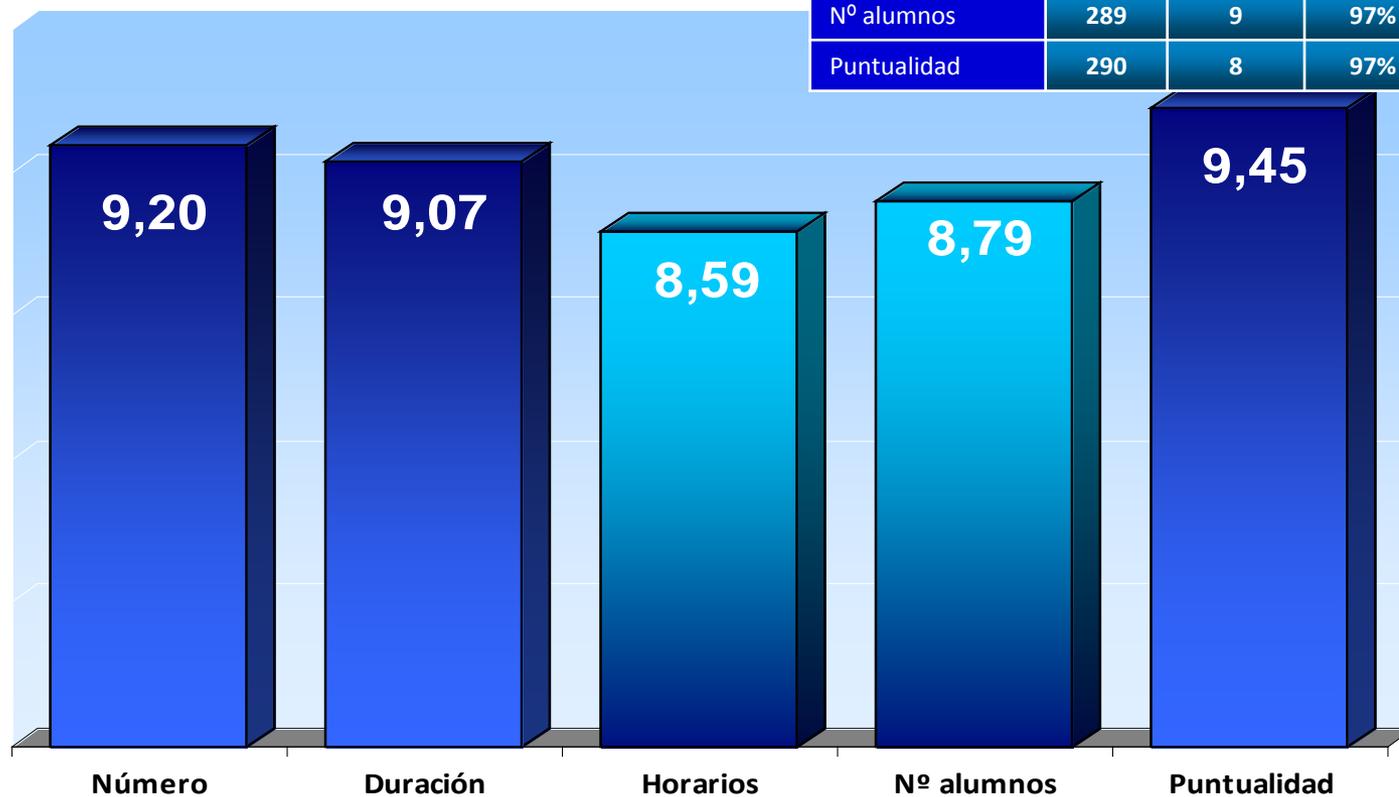
## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Sala de Psicomotricidad.

Sala Psicomotricidad	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Facilidad Acceso	295	3	99%
Superficie	292	6	98%
Limpieza e higiene	286	12	96%
Dotación de Material	283	15	95%



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Programación de las Sesiones

Programación Sesiones	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Número	290	8	97%
Duración	291	7	98%
Horarios	289	9	97%
Nº alumnos	289	9	97%
Puntualidad	290	8	97%

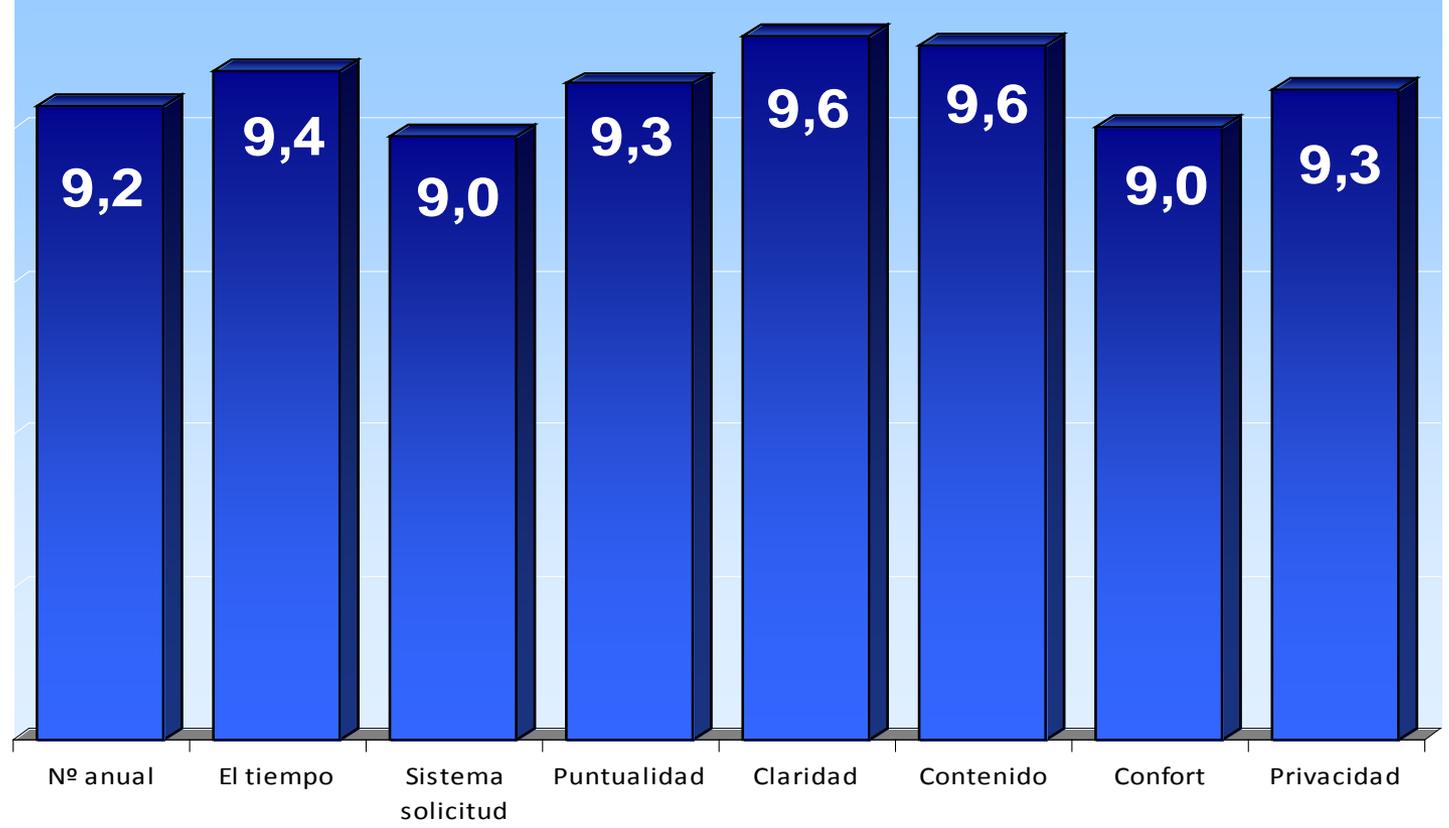




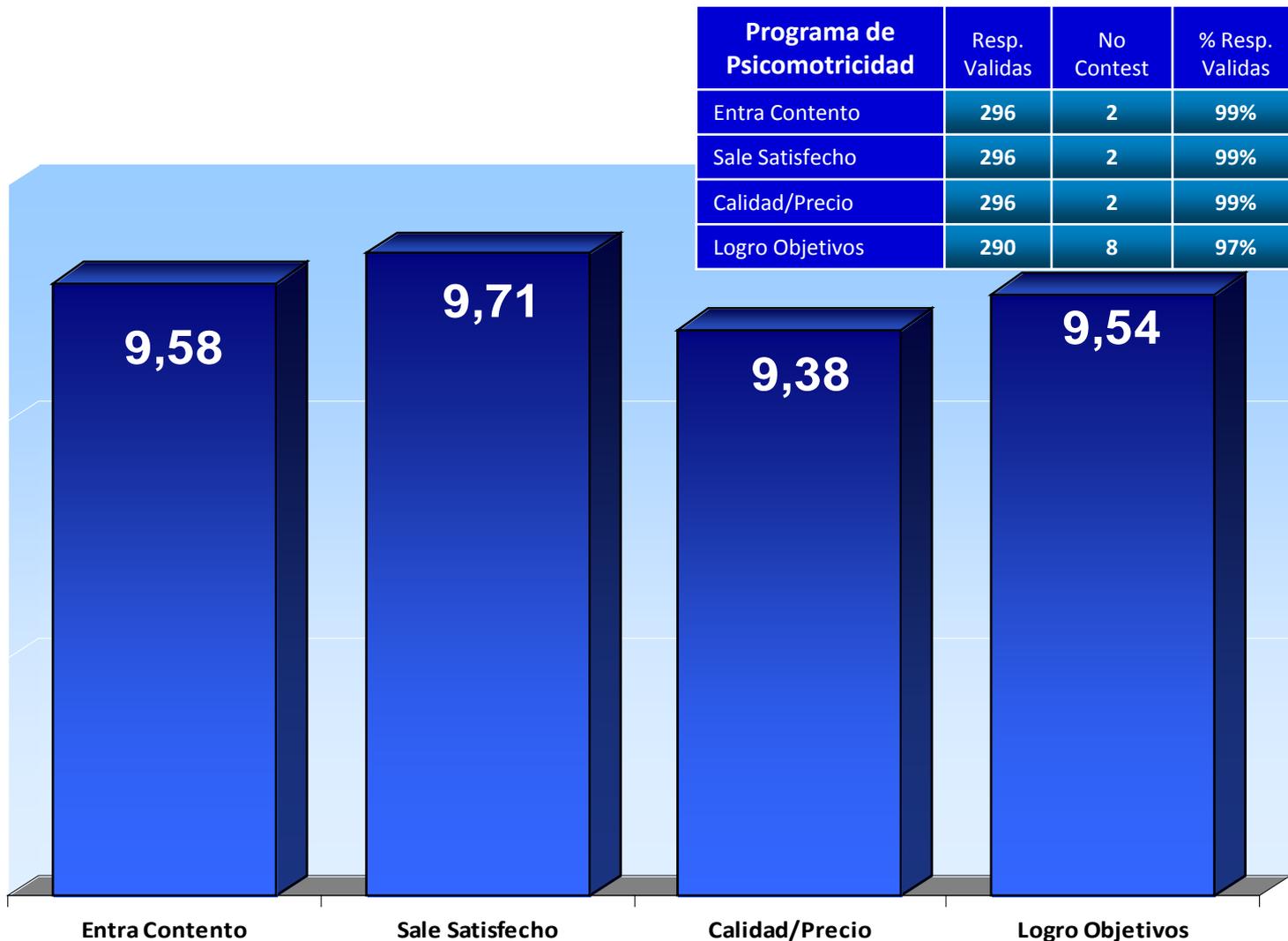
## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Programación de las Tutorías

Programación Tutorías	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Nº anual	266	32	89%
El tiempo	263	35	88%
Sistema solicitud	265	33	89%
Puntualidad	260	38	87%

Programación Tutorías	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Claridad	260	38	87%
Contenido	260	38	87%
Confort	260	38	87%
Privacidad	260	38	87%



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con el Programa de Psicomotricidad en general



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

Técnico/a Psicomotricidad	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
Atención alumnos	290	8	97%
Atención Padres	289	9	97%
Interés	287	11	96%
Profesionalidad	287	11	96%

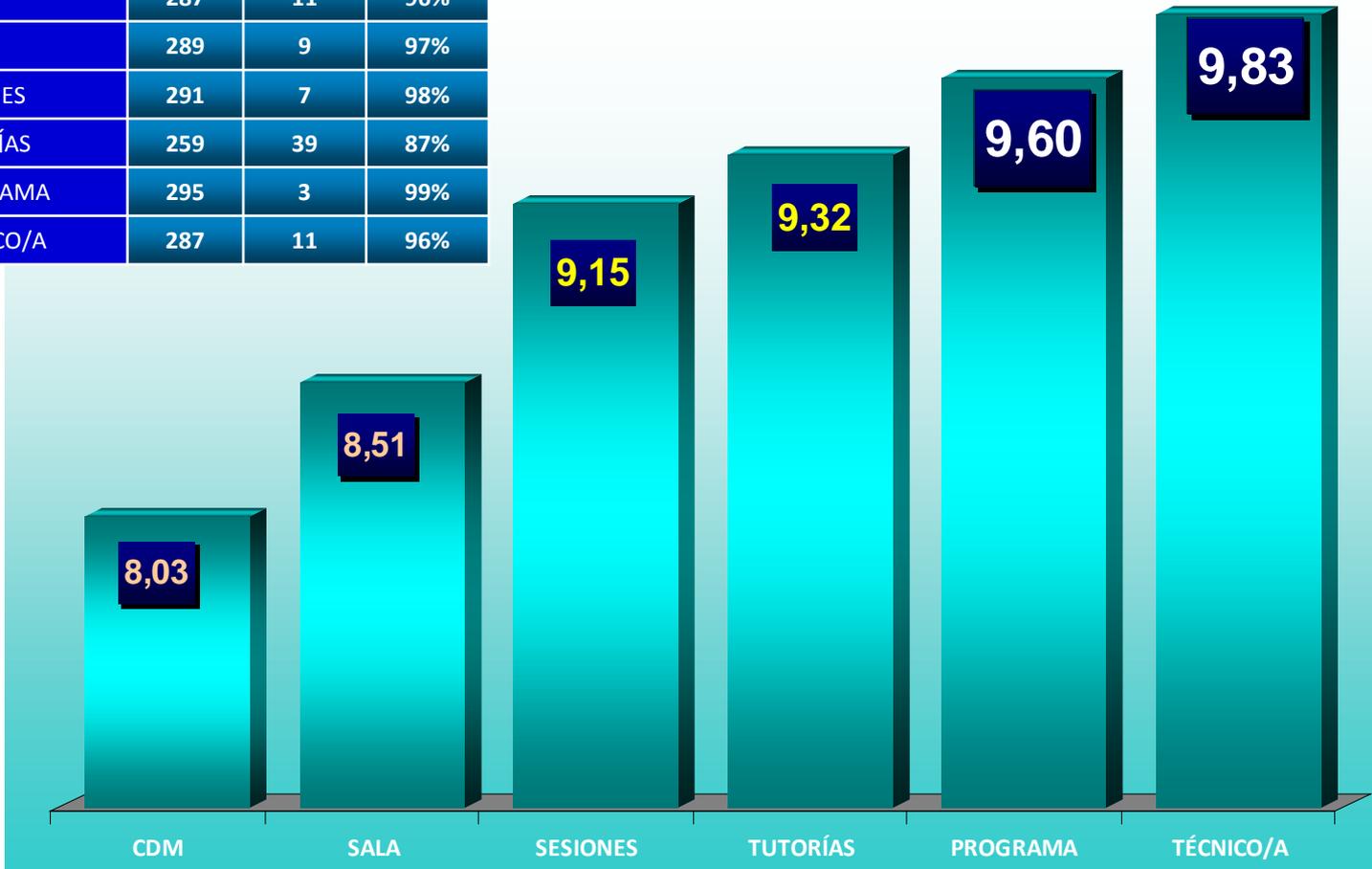


## 3.3 Grado de Satisfacción General con los diferentes componentes estructurales en la prestación del Servicio



# Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con los distintos Componentes estructurales del Programa General de Psicomotricidad Infantil

Componentes Estructurales	Resp. Validas	No Contest	% Resp. Validas
CDM	287	11	96%
SALA	289	9	97%
SESIONES	291	7	98%
TUTORÍAS	259	39	87%
PROGRAMA	295	3	99%
TÉCNICO/A	287	11	96%



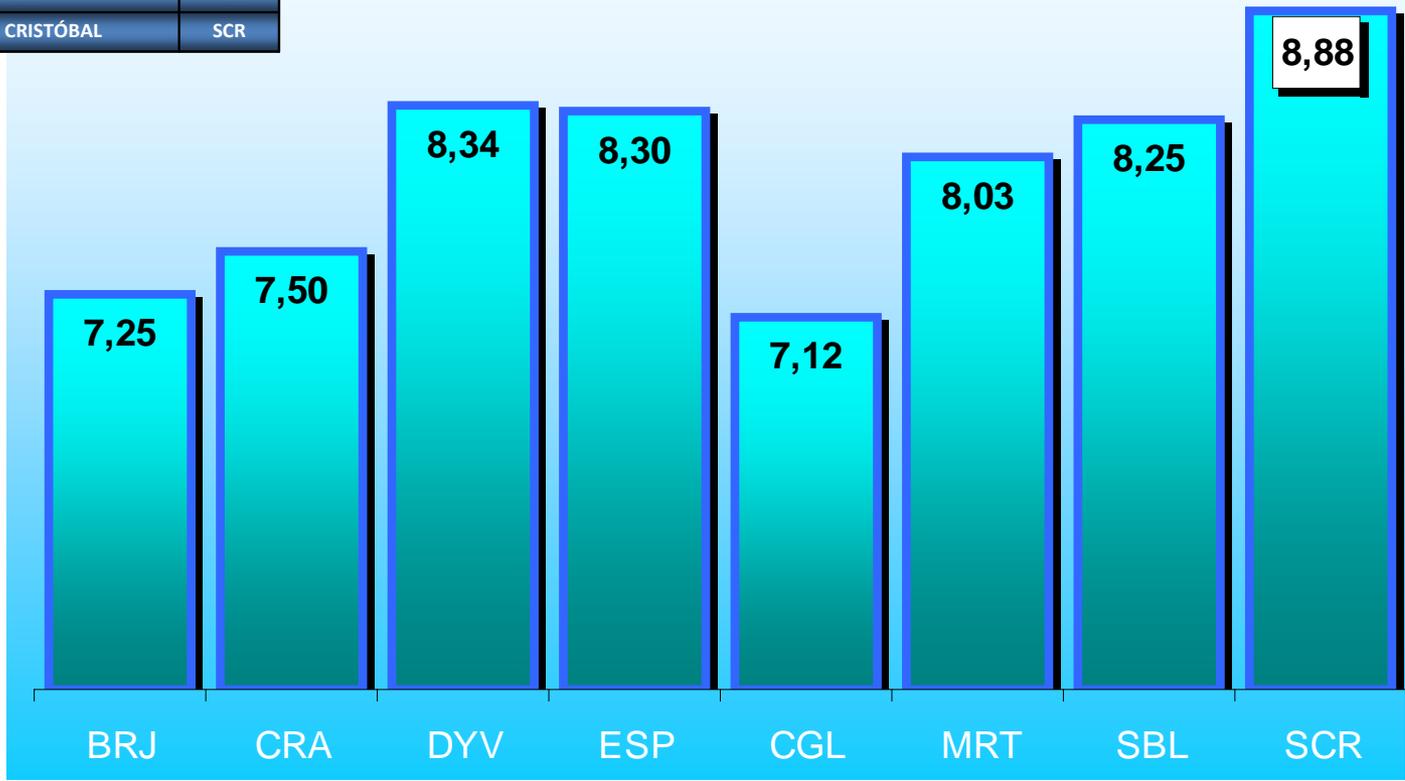
## 3.4 Grado de Satisfacción General de los Componentes Estructurales por Centro Deportivo



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

CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>a</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR

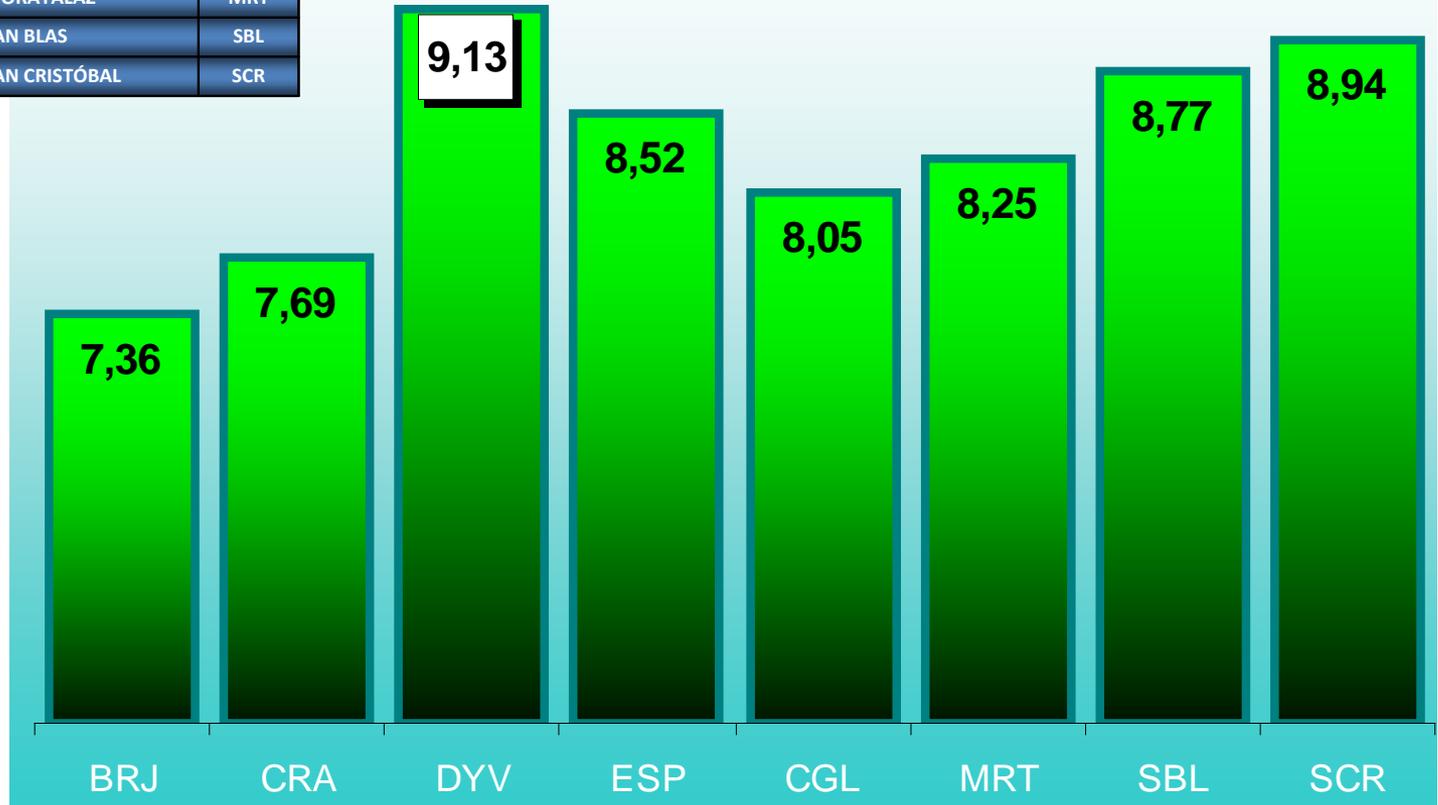
■ Valoración CDM



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

CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>º</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR

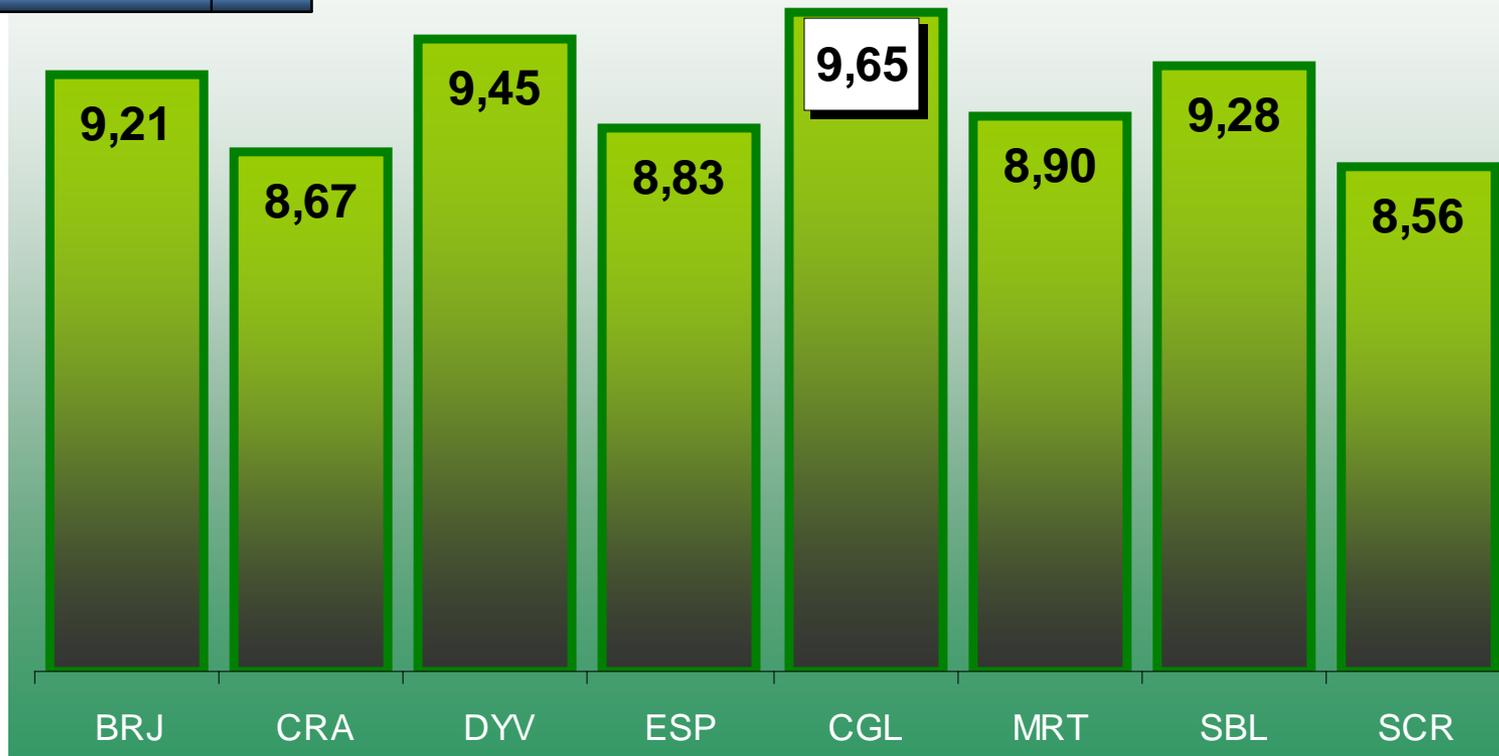
■ SALA Psicomotricidad



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Programación de las Sesiones

CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>º</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR

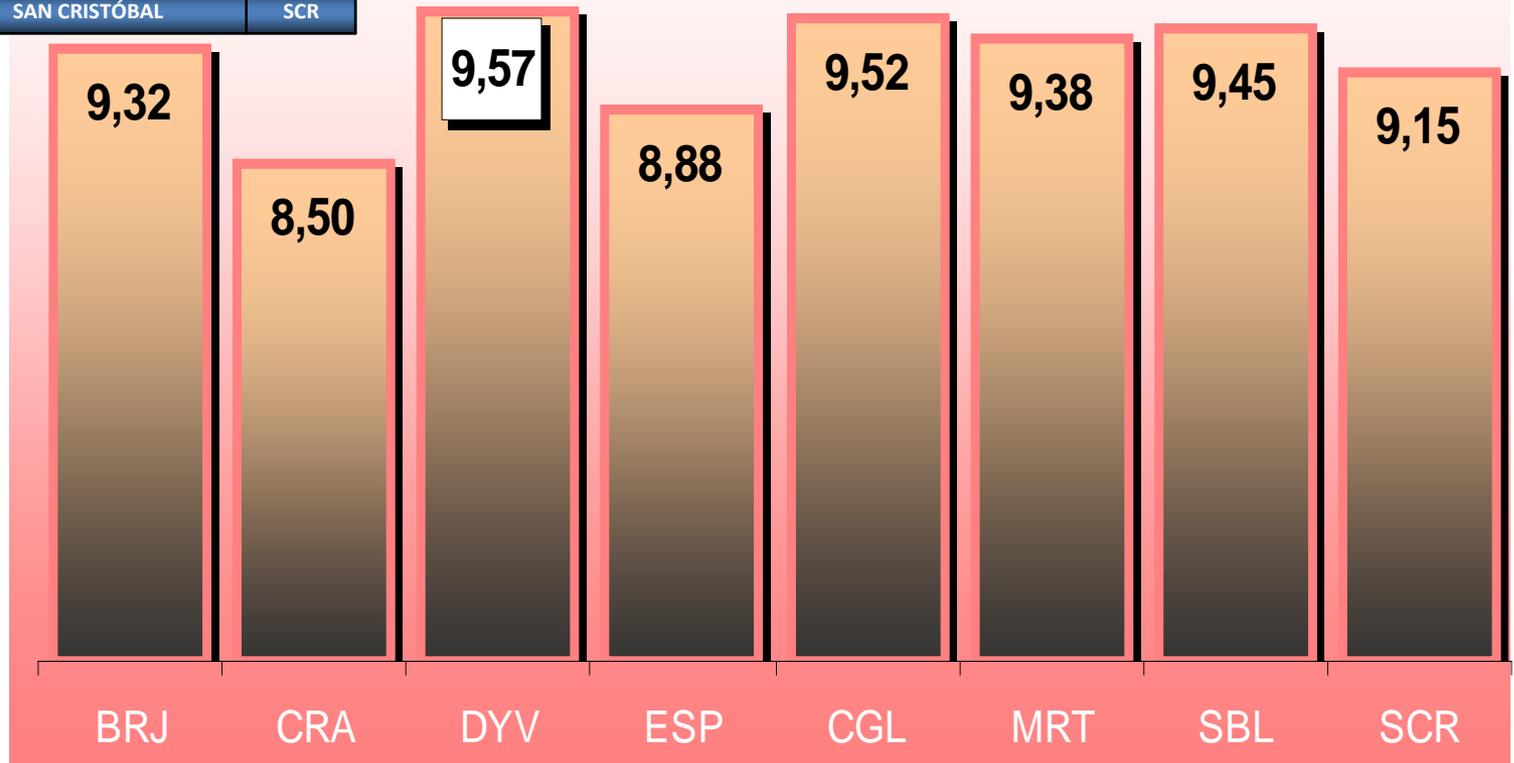
■ Programación SESIONES



# Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con la Programación de las Tutorías

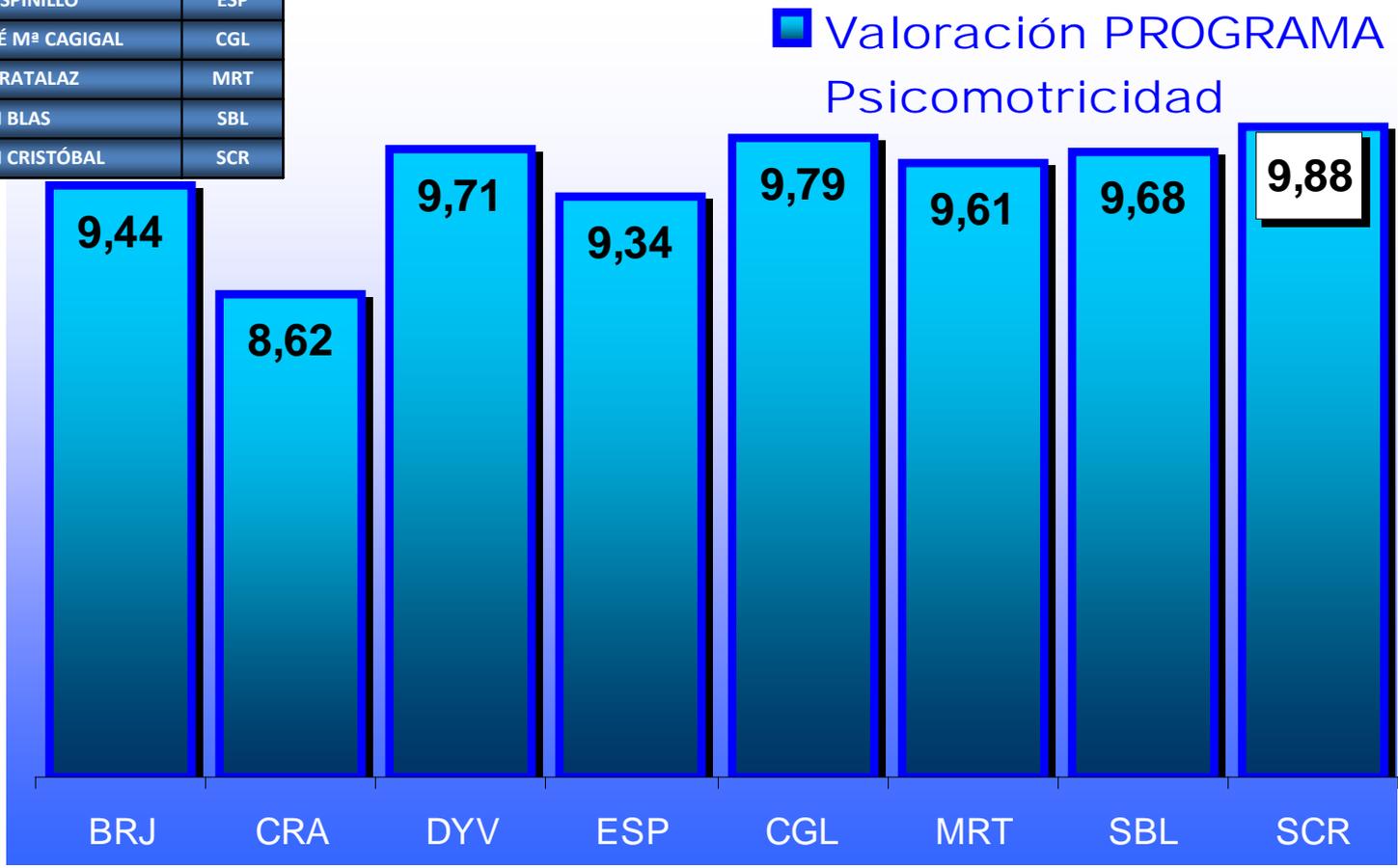
CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>a</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR

■ Valoración TUTORÍAS



## Calificación (escala 0-10) de la Satisfacción con el Programa de Psicomotricidad en general

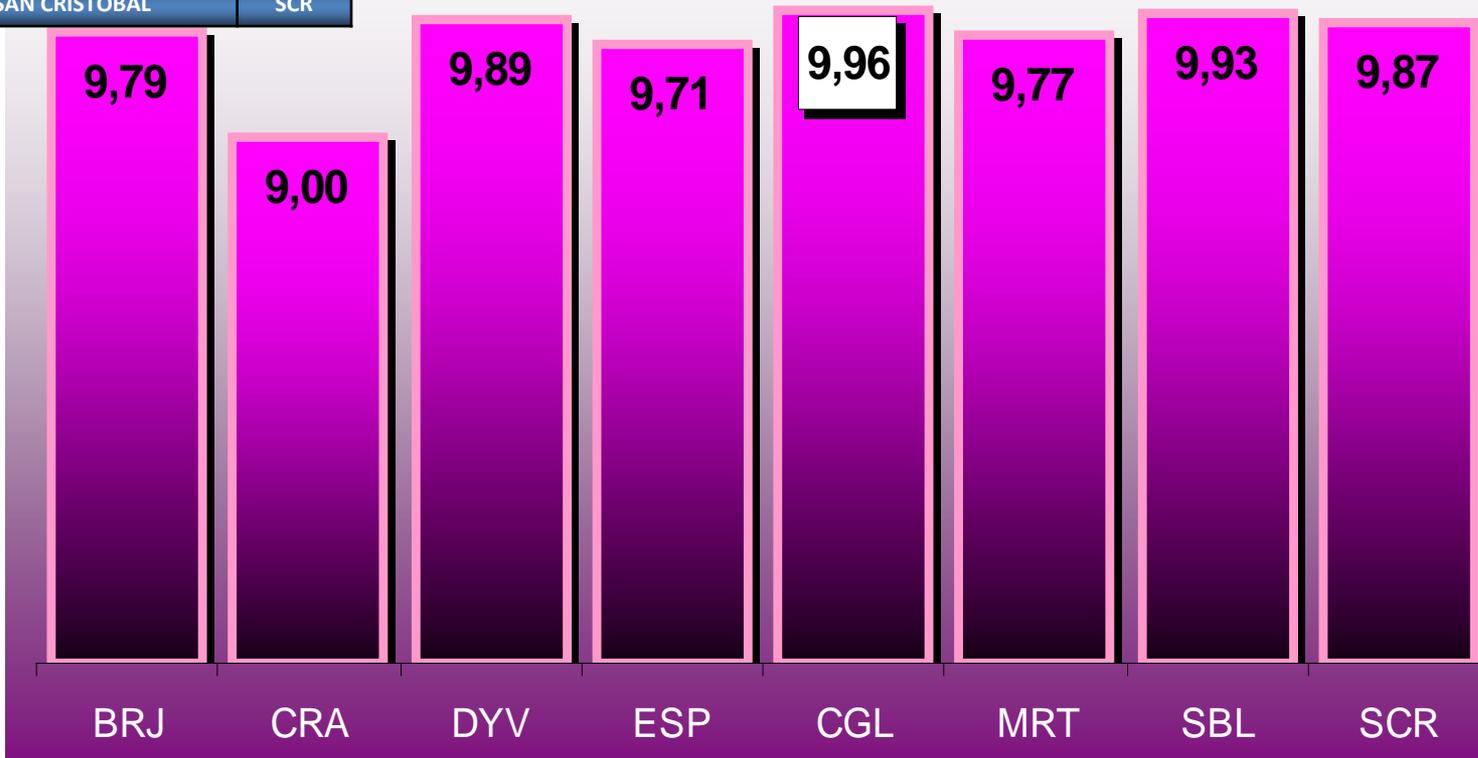
CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>a</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR



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

CENTRO DEPORTIVO	SIGLAS
BARAJAS	BRJ
CERRO ALMODÓVAR	CRA
DAOIZ y VELARDE	DYV
EL ESPINILLO	ESP
JOSÉ M <sup>a</sup> CAGIGAL	CGL
MORATALAZ	MRT
SAN BLAS	SBL
SAN CRISTÓBAL	SCR

■ TÉCNICO/A Psicomotricidad



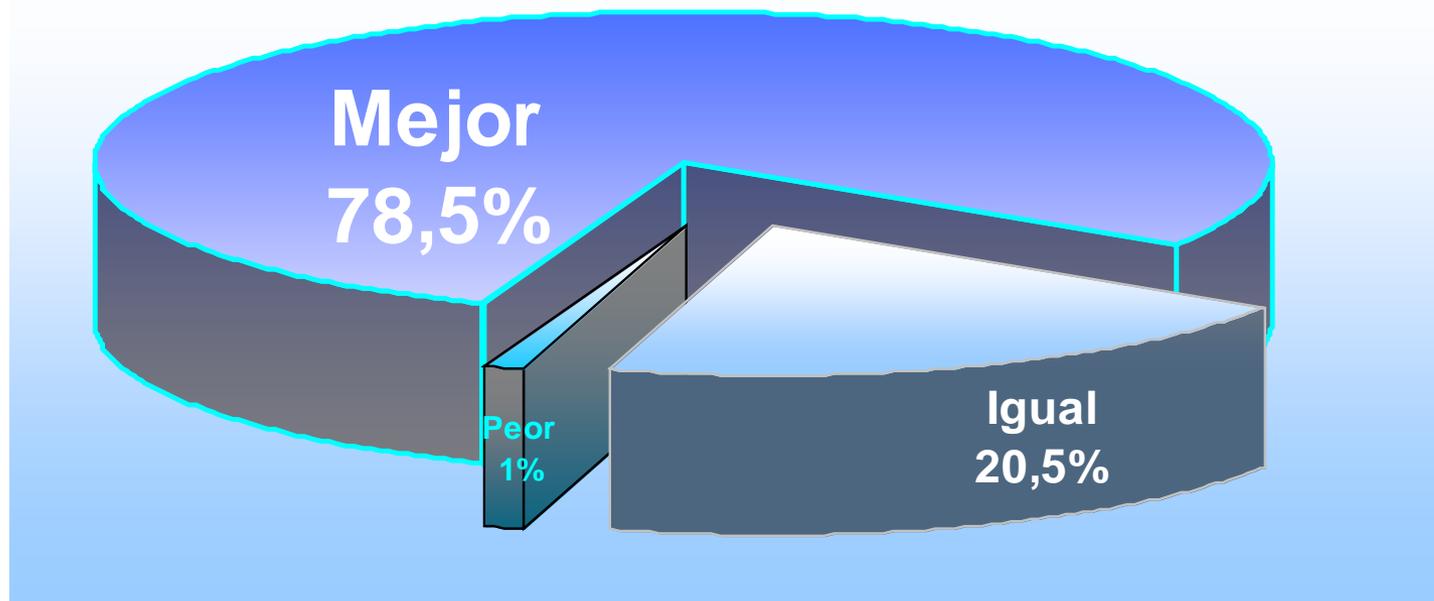
## 3.5 Expectativas Previas y Recomendación



## 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

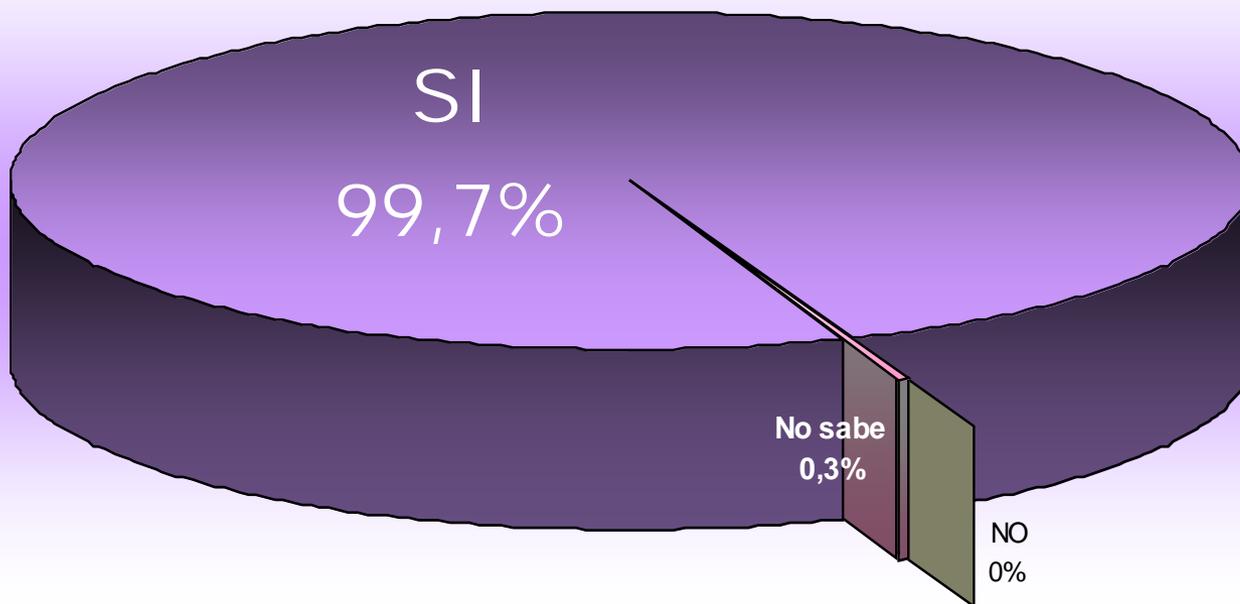
Respuestas Válidas	298
No Contesta	10
% Respuestas Válidas	97%



## Recomendaría esta actividad a familiares o amigos:

1. SI
2. NO
3. No Sabe

Respuestas Válidas	298
No Contesta	7
% Respuestas Válidas	98%



## 3.6 Sugerencias, Observaciones Y 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

134 (45% del total de encuestas)

Número de total de Sugerencias, Observaciones  
y Comentarios por Encuesta

		Comentarios
Encuestas con 1 Comentario	71	71
Encuestas con 2 Comentarios	39	78
Encuestas con 3 Comentarios	15	45
Encuestas con 4 Comentarios	8	36
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>230</b>

## Categorización de Sugerencias, Observaciones y Comentarios

### SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

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.

<b>SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS</b>	<b>TÉCNICO DE PSICOMOTRICIDAD</b>	53	52%
	<b>PROGRAMA DE PSICOMOTRICIDAD</b>	47	46%
	<b>Precios</b>	1	1%
	<b>Sala y Material Psicomotricidad de</b>	1	1%
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>44%</b>

## Categorización de Sugerencias, Observaciones y Comentarios

### SUGERENCIAS 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.

<b>RESPECTO A LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES DEL PROGRAMA</b>	Ampliar el tiempo de estancia y rangos de edad	16	26%
	Más u Otros Horarios	11	18%
	Tutorías	7	11%
	Ampliación Oferta a otros CDM	5	8%
	Mayor Duración de las Sesiones	4	7%
	Ver/Entrar en la sesión	4	7%
	Listas de Espera	3	5%
	Aumento Grupos/Plazas	2	3%
	Ratio Alumnos/Grupo	2	3%
	Otros. Particularidades	7	11%
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>27%</b>

## Categorización de Sugerencias, Observaciones y Comentarios

### SUGERENCIAS 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.

<b>RESPECTO AL CENTRO DEPORTIVO</b>	Estado General	14	29%
	SALA DE ESPERA	12	24%
	Sala de Psicomotricidad (Accesibilidad y/o Acondicionamiento)	11	22%
	Mejoras Aseos para Psicomotricidad	4	8%
	Reposición de Material para Psicomotricidad	4	8%
	Seguridad	3	6%
	Accesos para Bicicletas	1	2%
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>21%</b>

## Categorización de Sugerencias, Observaciones y Comentarios

### SUGERENCIAS 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.

<b>RESPECTO A LA POLÍTICA DEPORTIVA</b>	Nuevas Actividades de Continuidad	8	44%
	Sustitución del Técnico	6	33%
	Trámites	3	17%
	Mejoras Sanitarias	1	6%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>8%</b>

# Conclusiones

# 4.

## Algunas Conclusiones

- 1. Los datos obtenidos en esta nueva oleada correspondiente al año 2016, confirman los excelentes resultados obtenidos en las anteriores oleadas, respecto de los niveles de satisfacción de los usuarios del Programa de Psicomotricidad Infantil.*
- 2. Con un universo de población similar a la anterior, con algunas diferencias entre los distintos CDM. La participación en la encuesta desciende un **3%** respecto a la anterior. No obstante, la participación fue del **52%**.*
- 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 **65%**).*
- 4. Respecto al medio por el cual conocieron la existencia del programa, sigue siendo el “boca-oreja” la mayor fuente (el **60%**), la información propiciada por el centro deportivo y el centro escolar le siguen, pero lejos, con un **22%** y **10 %** respectivamente.*
- 5. Donde nuevamente se aprecia un cambio significativo, es en los motivos u objetivos para la inscripción, volviéndose a las posiciones de la oleada de 2015, donde “es una ayuda en su proceso de desarrollo” vuelve al primer lugar con el **29%** “es una actividad educativa adecuada a la edad” vuelve al tercer lugar ( **16%**).*

## 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 incluso mejores a la oleada de 2015, pasando en el caso del Centro Deportivo de 7,86 a **8,03**, en la Sala de Psicomotricidad se mantiene con **8,51** y finalmente en cuanto Técnico/a de **9,77** a **9,83**.

7. Por primera vez se valoran la programación de las sesiones y de las tutorías con una escala de 0 a 10, frente al grado de acuerdo de las anteriores oleadas. Los resultados también confirman la excelente satisfacción con estos aspectos estructurales del Servicio: Programación de las Sesiones **9,15** y Programación de las Tutorías **9,32**.

8. Todos estas valoraciones se resumen en la calificación final de la satisfacción general con el programa, que en la oleada anterior fue de 9,43 y en la actual de **9,60**. El **78,5** % opina que el programa supera las expectativas que tenía y el **20,5**% que las iguala.

9. Finalmente en cuanto a las sugerencias, observaciones y comentarios, de modo similar los referidos a la satisfacción con el servicio, se concentran en el reconocimiento al programa y la figura del Técnico/a, con un **44%** del total, frente al 47% de la anterior oleada. En cuanto aquellos que expresan sugerencias de mejoras, destacan los referidos, precisamente a los elementos estructurales del programa, representando el **27%**, seguidos de los relativos al propio CDM **21%**.