

# Satisfacción de participantes en el Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA)

## Informe de resultados 2020

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia

Subdirección General de Familias e Infancia

Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

# Índice de contenidos.



- **Ficha técnica**
- **Satisfacción general con el servicio recibido.**
  - Datos anuales.
  - Evolución.
  - Satisfacción general según perfil y centro ASPA.
- **Organización y prestación del servicio.**
  - Información facilitada, actuaciones, recursos y trato profesional.
  - Información facilitada, actuaciones, recursos y trato profesional según centro ASPA.
- **Cumplimiento de expectativas.**
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del programa.
  - Percepción subjetiva de la rentabilidad del programa según perfil y centro ASPA.
- **Datos globales.**
  - Datos globales según centro ASPA.
- **Evolución 2016-2020.**
- **Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.**
- **Datos de clasificación.**

# Ficha técnica.

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

Estudio de satisfacción de participantes en el Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA). 2020.

**ÓRGANO PROMOTOR:**

Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia. Subdirección General de Familias e Infancia. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Conocer el grado de satisfacción de los y las adolescentes que acuden a los centros ASPA de la ciudad de Madrid.

**UNIVERSO:**

2.630 adolescentes participantes en el programa a lo largo del año 2020 con un tiempo de estancia igual o superior a 6 meses.

**TAMAÑO MUESTRAL:**

250 cuestionarios válidos.

**PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:**

La selección de informantes es censal, se facilita a la totalidad de adolescentes cuando cumplen 6 meses de su incorporación al programa ASPA.

**ERROR DE MUESTREO:**

Para un nivel de confianza del 95,5% y en el supuesto  $p=q=0,5$ , el error muestral es del  $\pm 6,02\%$ .

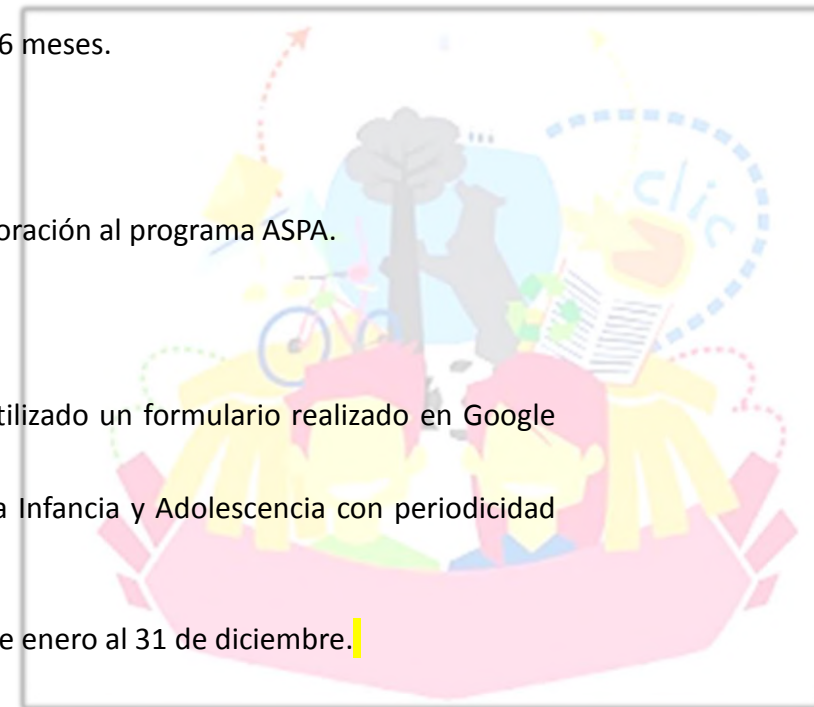
**METODO DE RECOGIDA:**

Los cuestionarios han sido autocumplimentados en papel hasta el mes de agosto; a partir de septiembre, se ha utilizado un formulario realizado en Google Forms, cuyo link ha sido remitido por correo electrónico desde los centros ASPA.

La información es recabada por los centros ASPA y remitida al Departamento de Prevención del Riesgo Social en la Infancia y Adolescencia con periodicidad anual. |

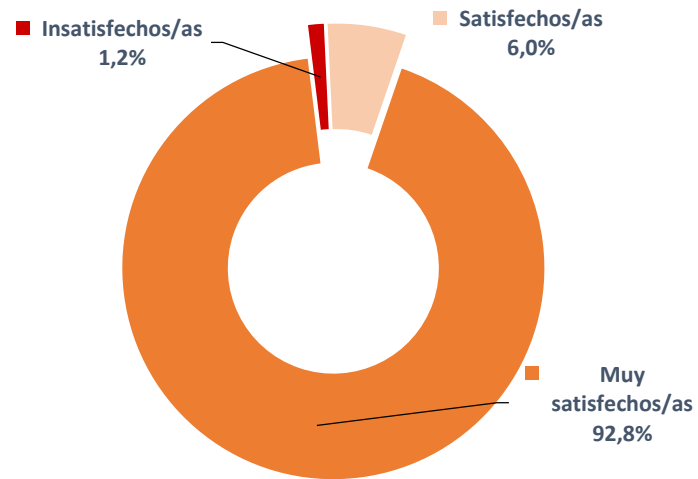
**PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:**

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2020 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre. |

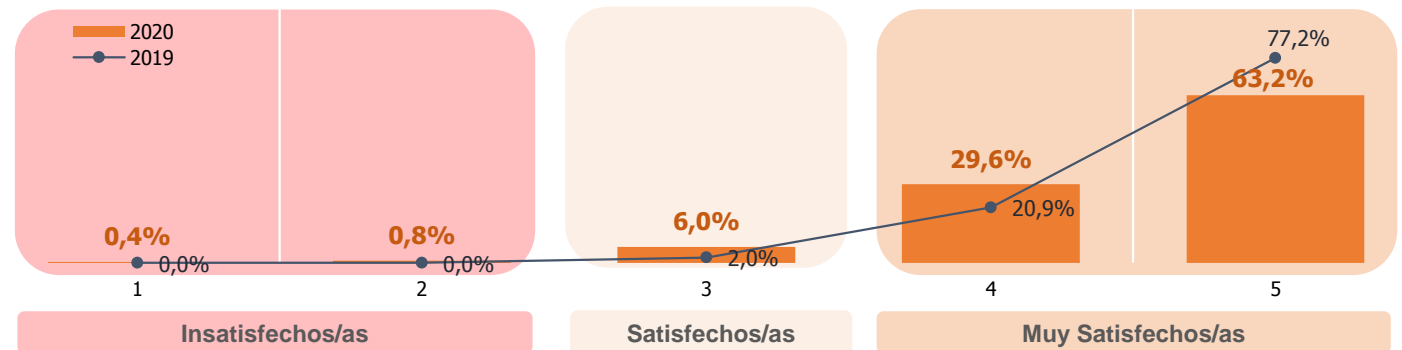


# Satisfacción general con el servicio recibido.

Datos anuales.



- El 92,8% de las personas entrevistadas han manifestado sentirse “muy satisfechas” con el servicio recibido, valorando con puntuaciones que oscilan entre el 4 y el 5 dentro de una escala de valores 1-5.
- Este porcentaje, aunque elevado, supone un descenso respecto al 98% de personas que en 2019 manifestaron alta satisfacción global.
- El 63,2% ha otorgado la máxima puntuación (5) al servicio recibido. En 2019 este porcentaje fue 14 puntos superior (77,2%).
- El 1,2% se siente insatisfecho/a con el programa, dato que contrasta con el pasado año, cuando no se registraron valoraciones 1 o 2.



Base 2020: 250  
Base 2019: 254

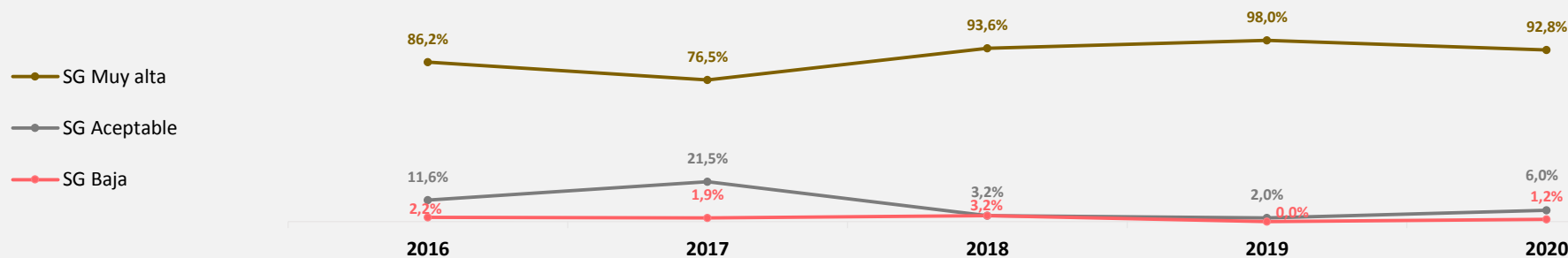
CUE de satisfacción ASPA. Base 2020: 250; Base 2019: 256.  
P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala 1 a 5.

# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Evolución.



- La trazabilidad de los datos se limita por el uso, desde 2016, de diferentes escalas de evaluación (de 1 a 4 en 2016 y 2017, de 0 a 5 en 2018 y de 1 a 5 a partir de 2019). Esto implica una diferente asignación de pesos y, por ello, que los valores medios de satisfacción general con el programa hayan de ser analizados independientemente y en el contexto de su propia encuesta.
- A pesar de las limitaciones, se aprecia una tendencia al alza del grupo de personas “muy satisfechas” (valor 4 en las evaluaciones 2016 y 2017; valores 4 y 5 en 2018 - 2020) desde 2017, aunque el 2020 ha sido de moderado descenso con respecto a los años anteriores. El grupo de personas “insatisfechas” (valores 1 y 2 en 2016 - 2017 y 2019 - 2020; valores 0, 1 y 2 en 2018), también ha mantenido una tendencia, en este caso a la baja, interrumpida con el 3,2% de personas que en 2018 manifestaron su baja satisfacción con el programa.



Base 2020: 250  
 Base 2019: 254  
 Base 2018: 94  
 Base 2017: 311  
 Base 2016: 276

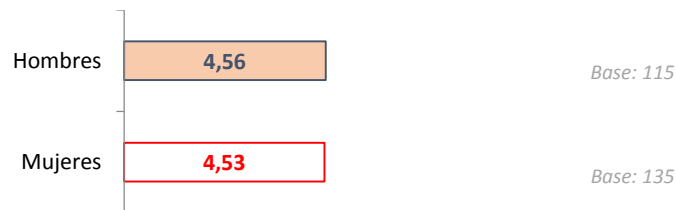
CUE de satisfacción ASPA. CUE de satisfacción ASPA. Base 2020: 250; Base 2019: 256; Base 2018: 94; Base 2017: 314; Base 2016: 276.

P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala 2020 y 2019: 1 a 5; Escala 2018: 0 a 5; Escalas 2017 y 2016: 1 a 4.

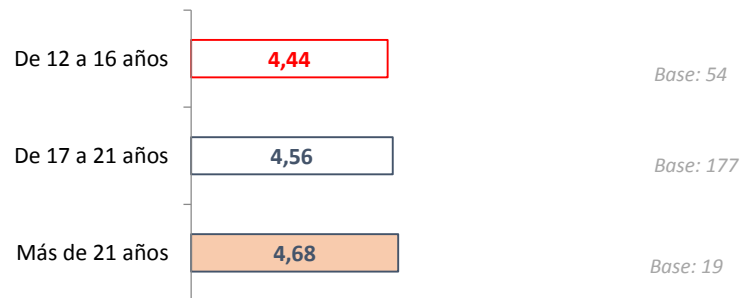
# Satisfacción general con el servicio recibido.

## Satisfacción general según perfil y centro ASPA.

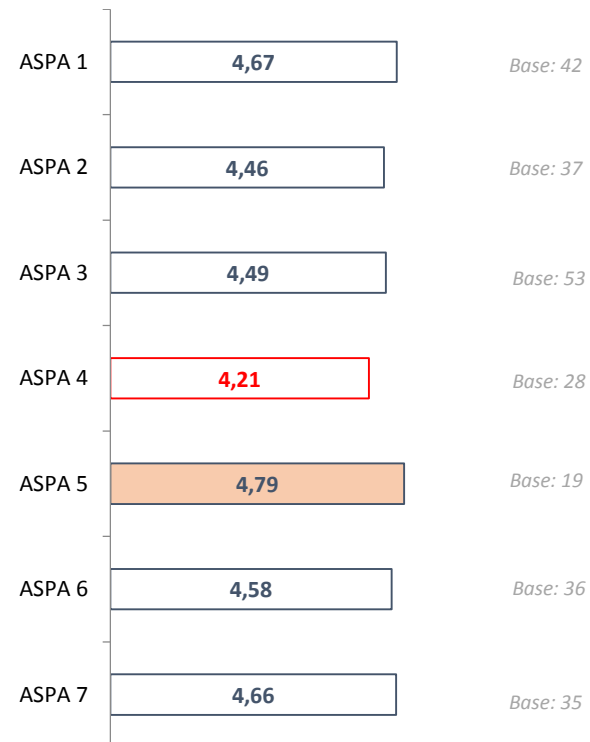
Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media según centro ASPA



**Valoración media**  
**4,54**

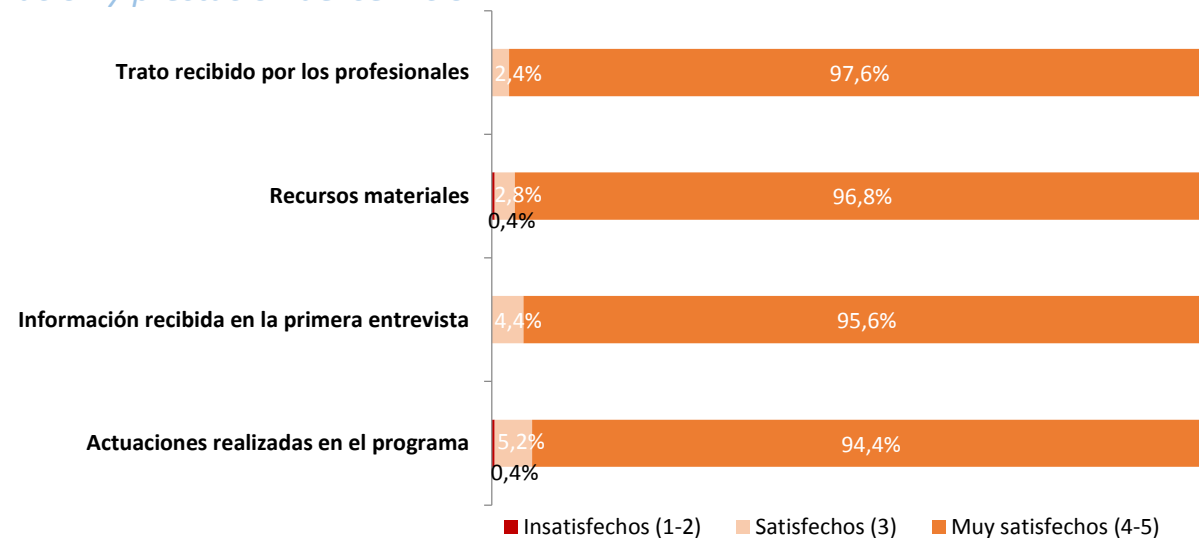
- Los hombres y el grupo de mayores de 21 años valoran el servicio con puntuaciones más elevadas que las mujeres o el grupo de adolescentes más jóvenes. No obstante, las diferencias entre ambas variables no son estadísticamente significativas.
- Entre los centros ASPA destaca positivamente el número 5 (4,79) y, en el extremo contrario, el centro 4 (4,21). Subyace en el análisis de estas conclusiones la baja representatividad de cada centro ASPA.

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2020: 250. P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala: 1 a 5.

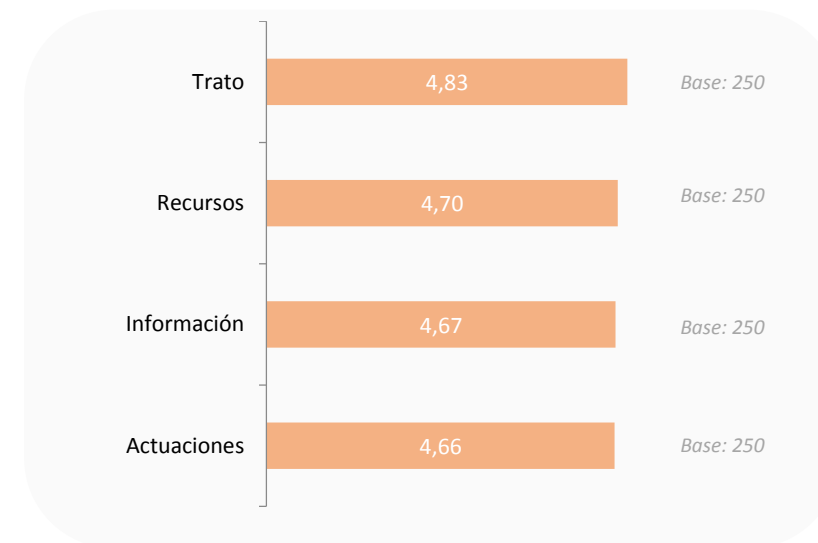
# Organización y prestación del servicio.

## Información facilitada, actuaciones, recursos y trato profesional.

### Organización y prestación del servicio



### Ranking de atributos



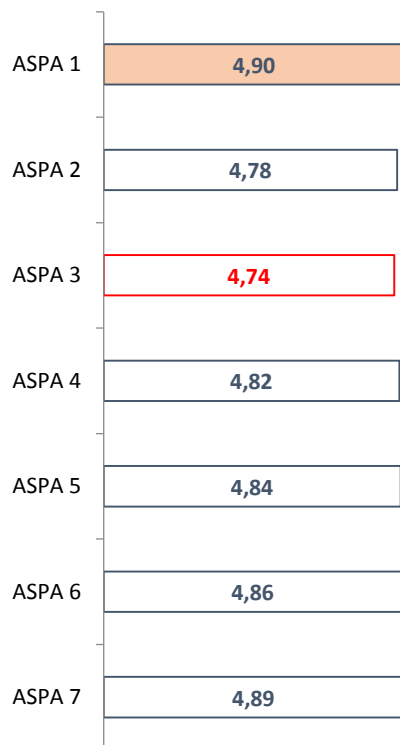
- Todos los atributos relacionados con los aspectos organizativos del servicio han sido valorados con puntuaciones superiores o cercanos al 4,7.
- El trato recibido por los profesionales es, como ya lo fue en 2019, el atributo mejor valorado (4,83 en 2020, 4,84 en 2019). Las actuaciones programadas en los centros es, de los cuatro medidos, el aspecto que recibe peor valoración (4,66), aunque sigue siendo alta y muy similar a la obtenida en 2019 (4,64). En los puestos intermedios se sitúan los recursos materiales, que crecen ligeramente respecto a 2019 (4,70 en 2020, 4,53 en 2019) y la información facilitada en el momento de incorporación al programa (4,67 en 2020, 4,57 en 2019).
- El porcentaje de personas encuestadas que han manifestado sentirse muy satisfechas es cercano al 100% en todos los aspectos medidos (oscila entre el 94,4% de las actuaciones y el 97,6% del trato). Se ha registrado insatisfacción (0,4%) en relación a los recursos materiales y a las actuaciones.

CUE de satisfacción ASPA. Base 2020: 250. P1. ¿Cómo valoras la información recibida en la primera entrevista?; P2. ¿Cómo valoras las actuaciones que se desarrollan en el programa?; P3. ¿Cuál es tu opinión del trato recibido por los profesionales que trabajan en ASPA?; P4. ¿Cuál es tu valoración general sobre los recursos materiales de ASPA (locales, espacios, ordenadores, materiales, ocio...)? Escala 1 a 5.

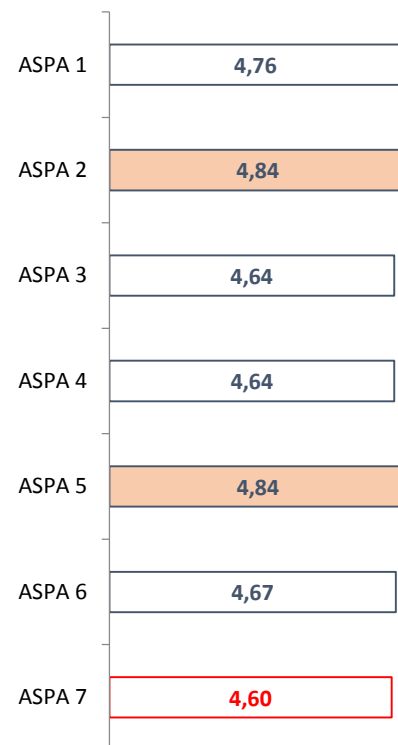
# Organización y prestación del servicio.

## Información facilitada, actuaciones, recursos y trato profesional según centro ASPA.

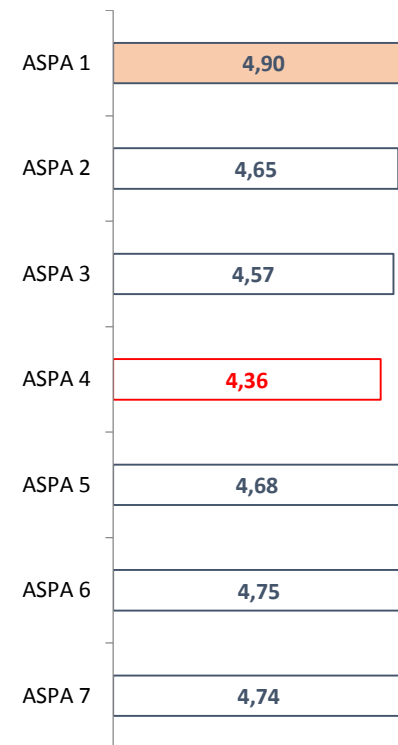
Trato recibido



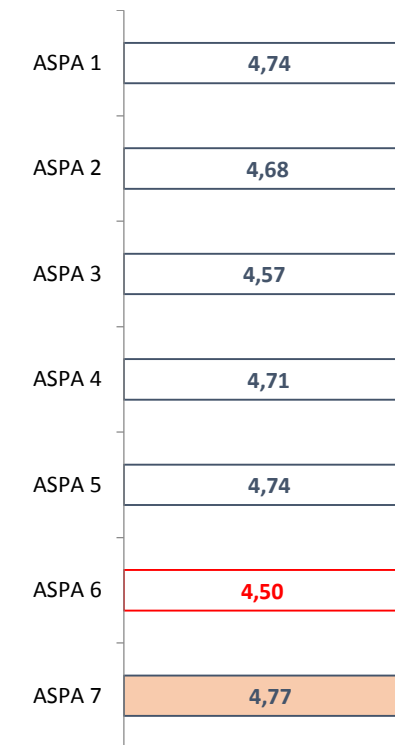
Recursos materiales



Información recibida al inicio



Actuaciones realizadas



Base: 42

Base: 37

Base: 53

Base: 28

Base: 19

Base: 36

Base: 35

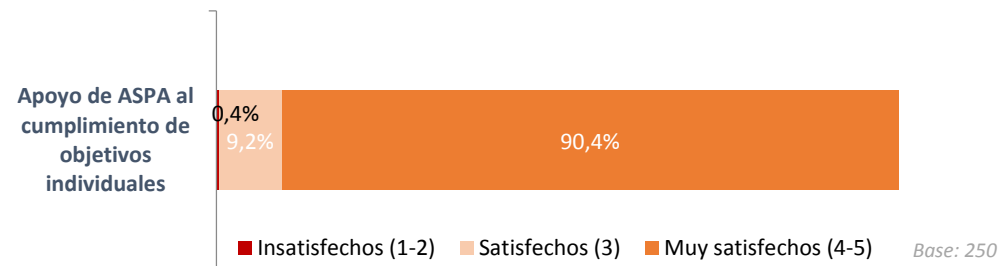
CUE de satisfacción ASPA. Base 2020: 250. P1. ¿Cómo valoras la información recibida en la primera entrevista?; P2. ¿Cómo valoras las actuaciones que se desarrollan en el programa?; P3. ¿Cuál es tu opinión del trato recibido por los profesionales que trabajan en ASPA?; P4. ¿Cuál es tu valoración general sobre los recursos materiales de ASPA (locales, espacios, ordenadores, materiales, ocio...)? Escala 1 a 5.



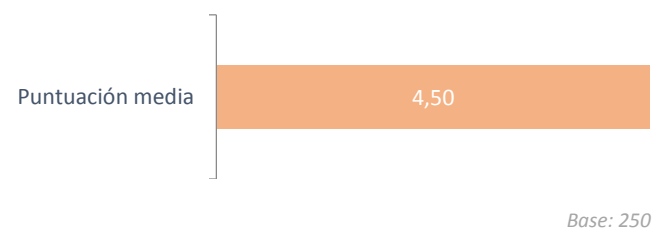
# Cumplimiento de expectativas.

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del programa.

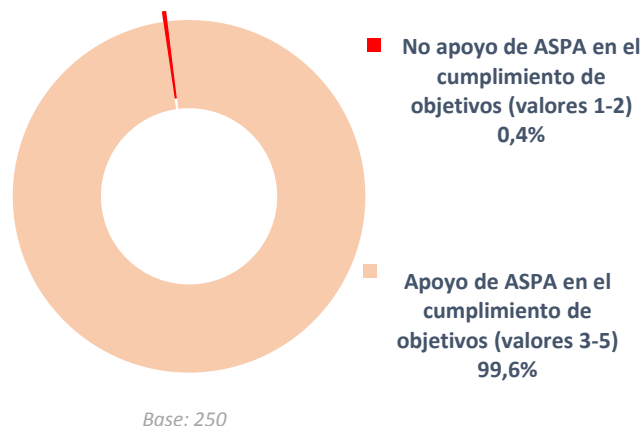
### Valoración porcentual



### Valoración media



### Categorización de resultados



### Logros alcanzados a partir del apoyo de ASPA

<b>Apoyo emocional y desarrollo personal</b> (superarse como persona, autoconocimiento, aprender a escuchar, seguridad, confianza, autoestima, motivación, tener una vida propia, estabilidad emocional, estabilidad y orden, ...)	42,0%
<b>Mejora de la empleabilidad</b> (búsqueda y logro de empleo, curriculum, capacitación para realizar entrevistas, orientación laboral ...)	34,1%
<b>Apoyo y ayuda</b> (en general, en el futuro, a ahorrar...)	20,5%
<b>Mejora de la formación</b> (cursos)	9,1%
<b>Mejora en los estudios</b> (ayuda, orientación, constancia...)	9,1%
<b>Relaciones sociales y familiares</b> (mejora la relación con padres y madres, mejora de las relaciones sociales y de la comunicación con los demás, conocer a gente nueva, diversión...)	8,5%
<b>Documentación y gestiones</b>	1,7%

Base: 176

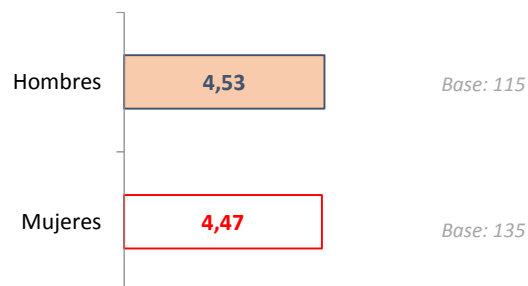
- En general, las personas entrevistadas consideran que el apoyo de ASPA ha contribuido al cumplimiento de sus propios objetivos (99,6%). El grupo de adolescentes especialmente conformes con el logro de sus objetivos suponen el 90,4%, porcentaje algo más reducido que el de 2019 (94,1%).
- El 0,4% no ha percibido que el apoyo de ASPA haya servido para cumplir lo que esperaban.
- Las personas entrevistadas perciben que ASPA es un apoyo en su desarrollo personal y emocional, en su empleabilidad y en su futuro, entre otros aspectos.

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2020: 250. P5: ¿Crees que desde ASPA se te ayudó a cumplir lo que esperabas? Escala 1-5; P5.1. En caso afirmativo, ¿qué crees que conseguiste con el apoyo de ASPA? (Análisis de respuesta múltiple).

# Cumplimiento de expectativas.

## Percepción subjetiva de la rentabilidad del programa según perfil y centro ASPA.

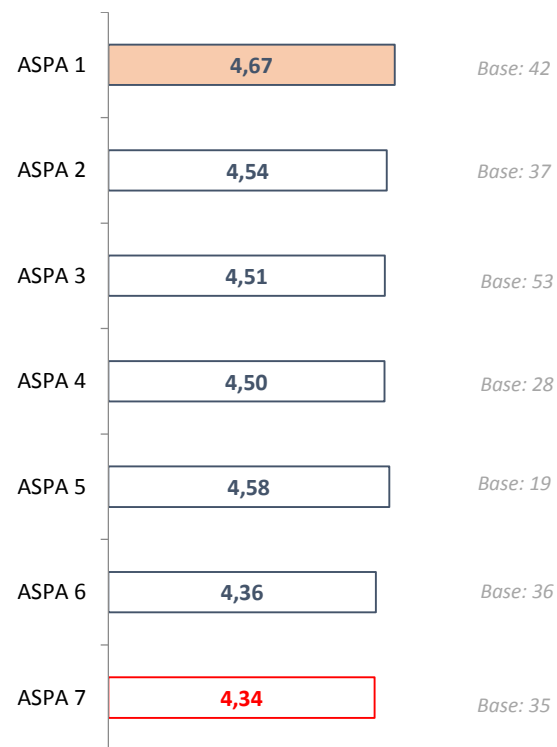
Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media según centro ASPA



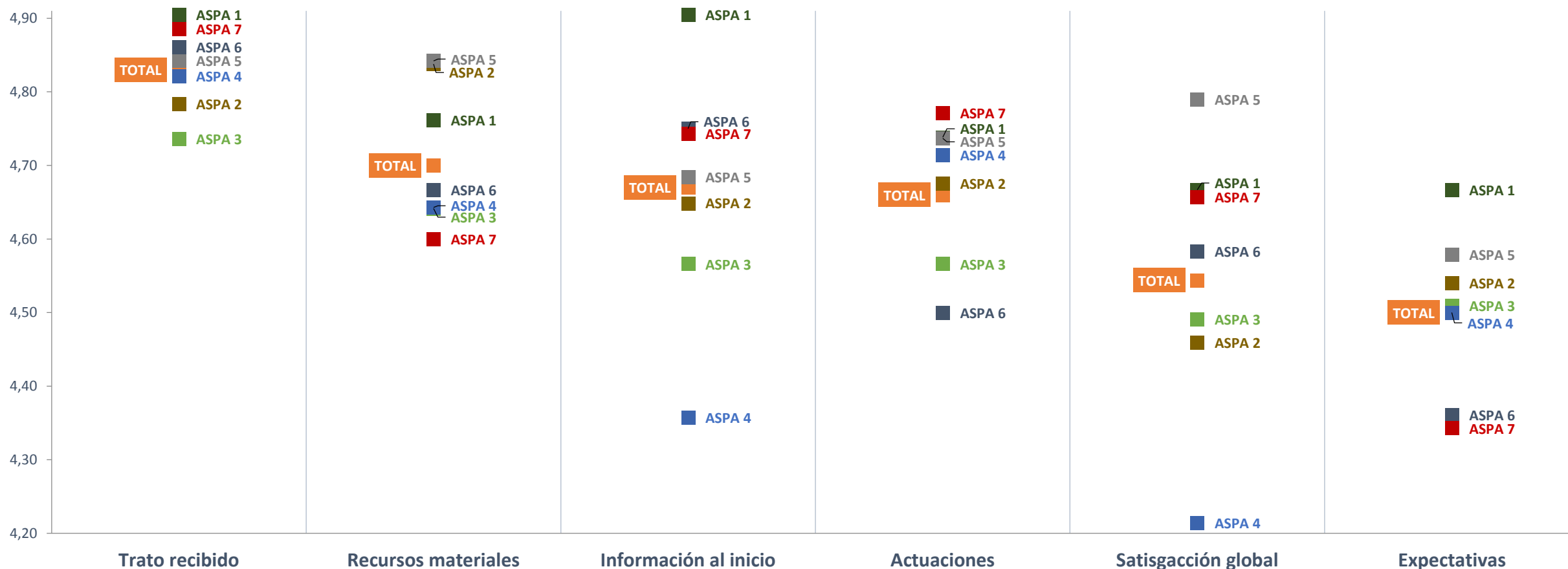
**Valoración media**  
**4,50**

- La valoración que las personas entrevistadas hacen del apoyo de ASPA en el cumplimiento de objetivos individuales, no presenta diferencias estadísticamente significativas en relación a su sexo o edad. No obstante, son los hombres y el grupo de adolescentes de 17 a 21 años, quienes atribuyen mayor puntuación a este aspecto.
- El centro ASPA 1 es el que recibe las puntuaciones más elevadas, mientras que el centro 7, presenta la más baja (0,33 puntos inferior a la del centro número 1).

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2020: 250. P5: ¿Crees que desde ASPA se te ayudó a cumplir lo que esperabas? Escala 1-5 // C1: Sexo // C2: Edad // C3: Centro ASPA.

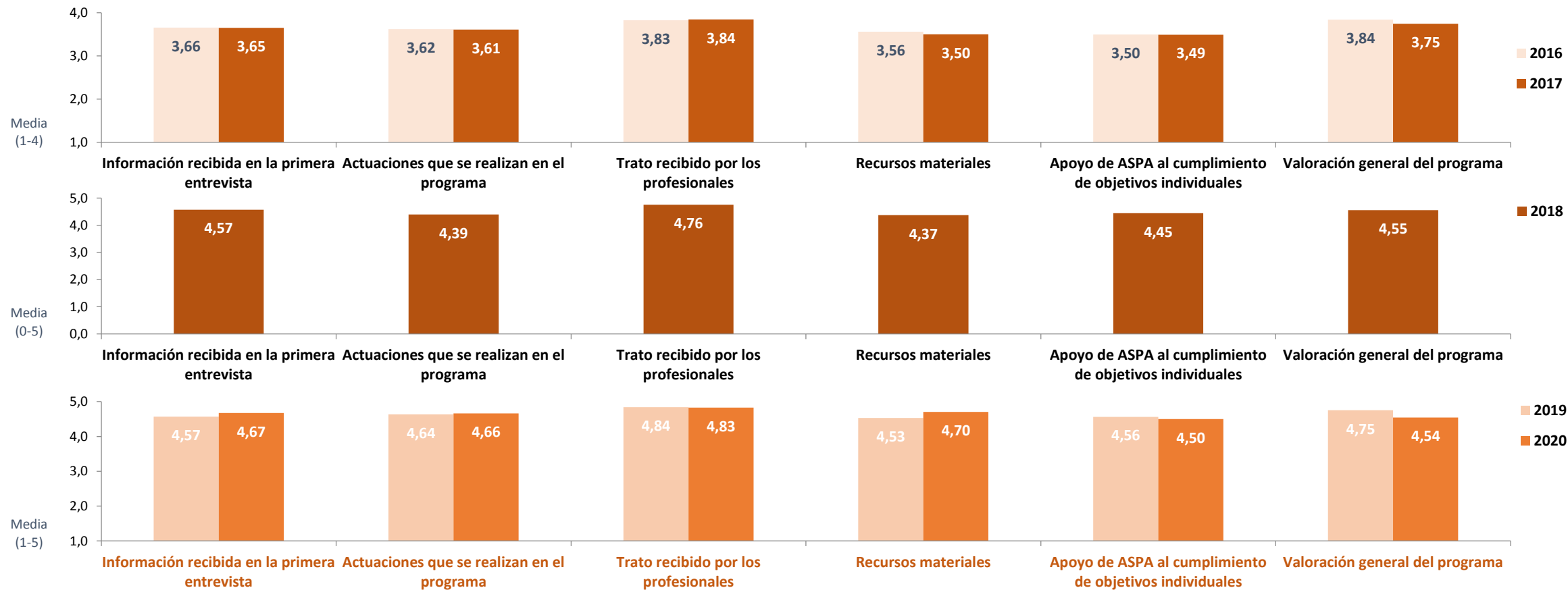
# Datos globales.

## Datos globales según centro ASPA.



CUE de satisfacción ASPA. Base 2020: 250. P1. ¿Cómo valoras la información recibida en la primera entrevista?; P2: ¿Cómo valoras las actuaciones que se desarrollan en el programa?; P3. ¿Cuál es tu opinión del trato recibido por los profesionales que trabajan en ASPA?; P4. ¿Cuál es tu valoración general sobre los recursos materiales de ASPA (locales, espacios, ordenadores, materiales, ocio...)? Escala 1 a 5.

# Evolución 2016 – 2020.



2016	B: 276	B: 276	B: 276	B: 276	B: 276	B: 276
2017	B: 314	B: 314	B: 314	B: 310	B: 310	B: 311
2018	B: 94	B: 94	B: 94	B: 94	B: 92	B: 94
2019	B: 256	B: 254	B: 253	B: 253	B: 255	B: 254
2020	B: 250	B: 250	B: 250	B: 250	B: 250	B: 250

# Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

No aportan sugerencias  
68,8%

Aportan sugerencias de mejora  
36,4%

- Reiteración expresa de la satisfacción con el programa en general 50,0%
- Ordenadores (más cantidad, más nuevos) 7,8%
- Actividades (más programación, actividades que llamen la atención, baile moderno, dibujo, juegos, deporte...) 7,8%

Entre  
6% y 4%

- Instalaciones (acondicionar mejor los centros, locales más amplios...)
- Empleo (más ofertas, más intermediación con empresas, más apoyo...)
- Formación (más talleres y cursos)
- Apoyo profesional (más atención, comunicación, más tiempo con los monitores...)
- Centros ASPA (más centros, cercanía al domicilio...)

Menos  
del 4%

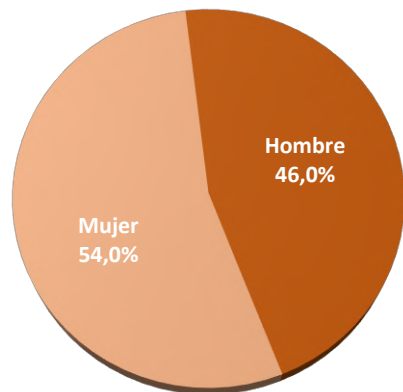
- Gestión del tiempo
- Estudio (tiempo de estudio, más dinámico)
- Dar merienda
- Estancia en ASPA (estar más tiempo, que también puedan estar mayores de edad)
- Facilitar la entrada a polideportivos gratis
- Promoción del servicio (darlo a conocer)

Base: 90

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2020: 250. P7: ¿Qué propondrías para mejorar? (Análisis de respuesta múltiple)

# Datos de clasificación.

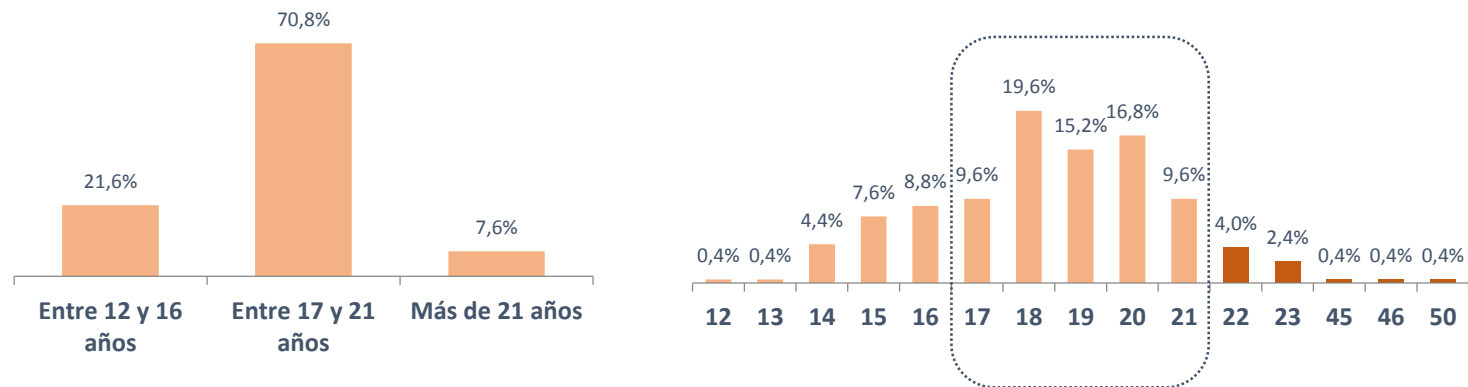
Sexo de la persona entrevistada



Base 250

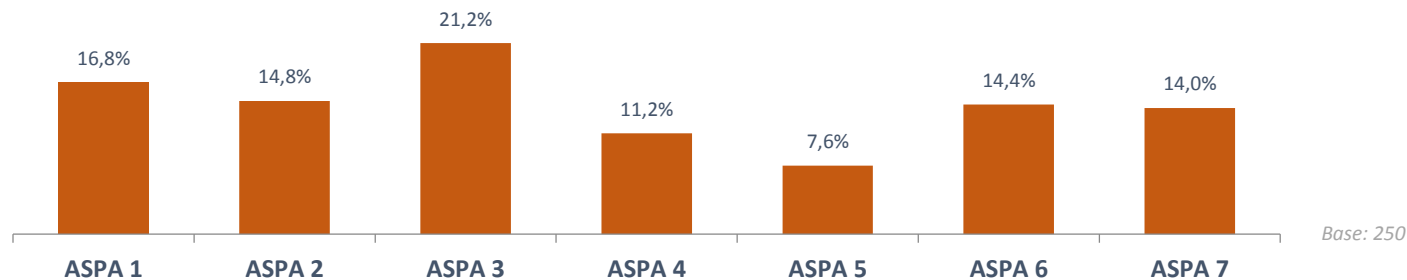


Edad de la persona entrevistada



Base: 250

Centro ASPA



Base: 250

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2020: 250. C1: Sexo // C2: Edad // C3: Centro ASPA.

