

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

Informe de resultados
2021

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). 2021.

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:

3.178 adolescentes participantes en el programa a lo largo del año 2021 con un tiempo de estancia igual o superior a 6 meses.

TAMAÑO MUESTRAL:

274 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 $\pm 5,78\%$.

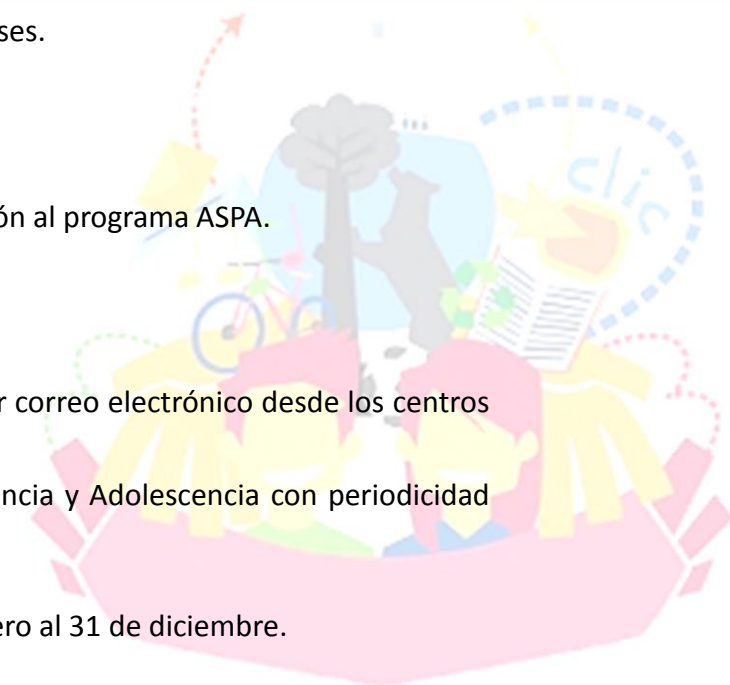
METODO DE RECOGIDA:

Los cuestionarios son autocumplimentados a través de un formulario realizado en Google Forms, cuyo link es 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.

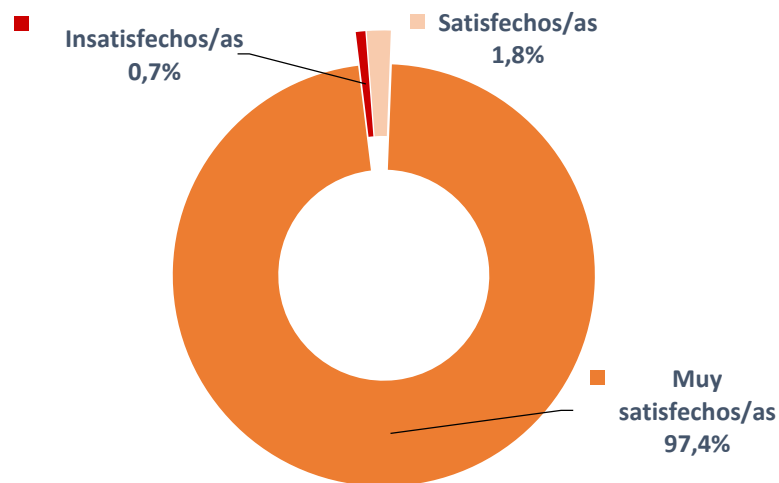
PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

La recogida de la información se extiende a lo largo del año. El periodo de la evaluación 2021 comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre.

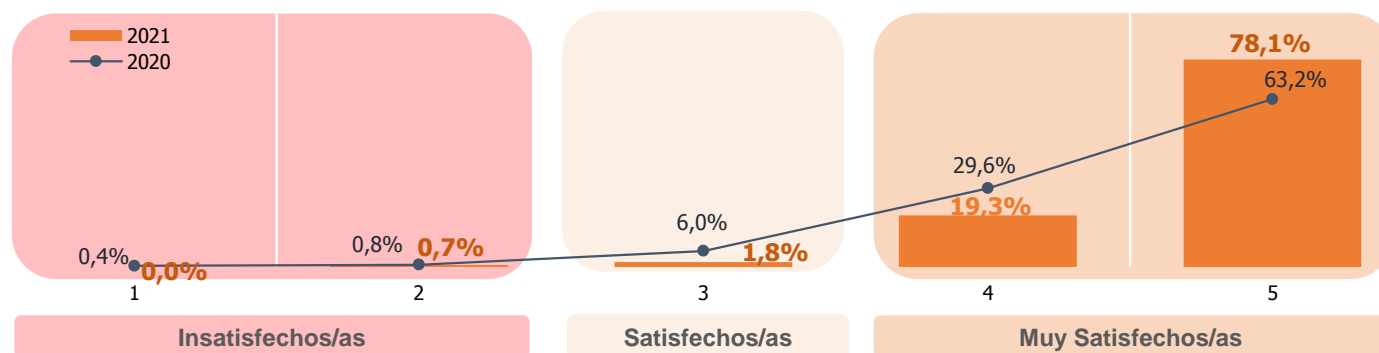


Satisfacción general con el servicio recibido.

Datos anuales.



- El 97,4% de las personas entrevistadas han manifestado sentirse “muy satisfechas” con el servicio recibido, valorándolo con puntuaciones que oscilan entre el 4 y el 5 dentro de una escala de valores 1-5.
- Es un porcentaje muy elevado que incrementa las valoraciones obtenidas en los últimos años, especialmente la de 2020, cuando la actividad de los ASPA varió para adaptarse a las circunstancias de la pandemia COVID-19 y el grado de satisfacción general pudo verse afectado (el porcentaje en 2020 ascendió a 92,8% en 2020 y a 98% en 2019).
- El 78,1% ha otorgado la máxima puntuación (5) al servicio recibido, recuperando de este modo más de los 14 puntos que descendieron el pasado año (en 2020 este porcentaje fue de 63,2% y en 2019, de 77,2%).
- El 0,7% se siente insatisfecho/a con el programa, dato algo inferior al obtenido en 2020 (1,2%).



Base 2021: 274
Base 2020: 250

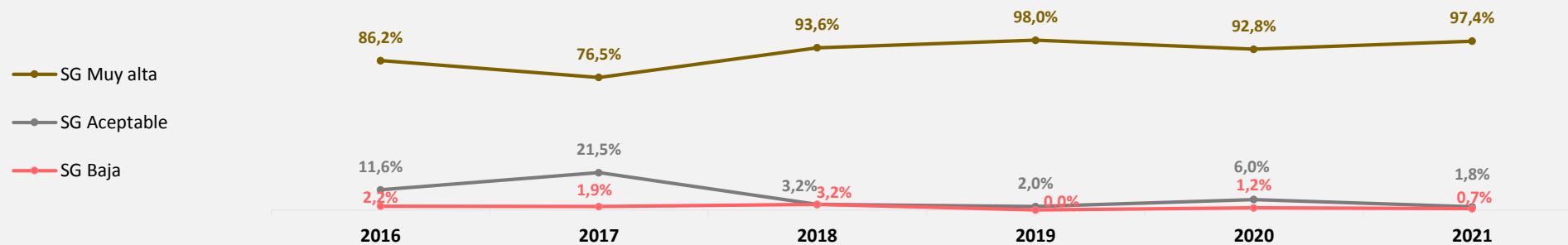
CUE de satisfacción ASPA. Base 2021: 274; Base 2020: 250.
P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala 1 a 5.

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” desde 2017 (valor 4 en las evaluaciones 2016 y 2017; valores 4 y 5 en 2018 - 2021), con la única excepción de 2020, que fue de moderado descenso. 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 2021: 274
 Base 2020: 250
 Base 2019: 254
 Base 2018: 94
 Base 2017: 311
 Base 2016: 276

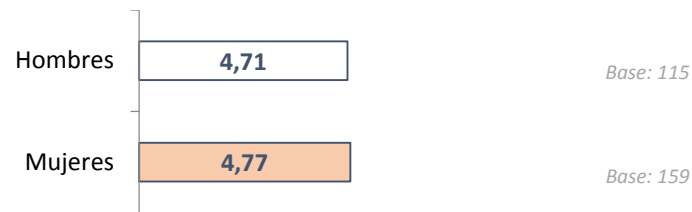
CUE de satisfacción ASPA. CUE de satisfacción ASPA. Base 2021: 274; Base 2020: 250; Base 2019: 256; Base 2018: 94; Base 2017: 314; Base 2016: 276.

P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala 2019 a 2021: 1 a 5; Escala 2018: 0 a 5; Escalas 2017 y 2016: 1 a 4.

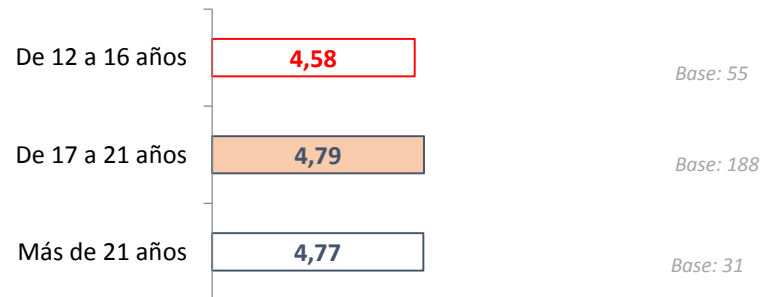
Satisfacción general con el servicio recibido.

Satisfacción general según perfil y centro ASPA.

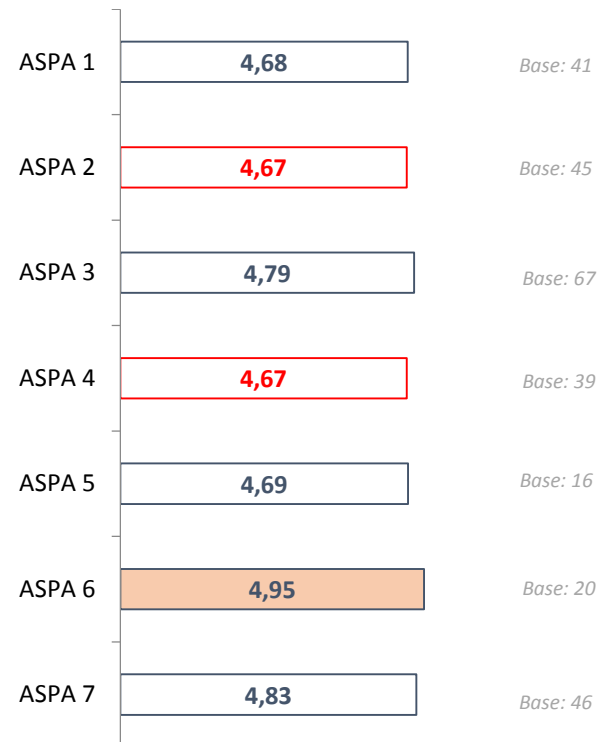
Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media según centro ASPA



Valoración media
4,75

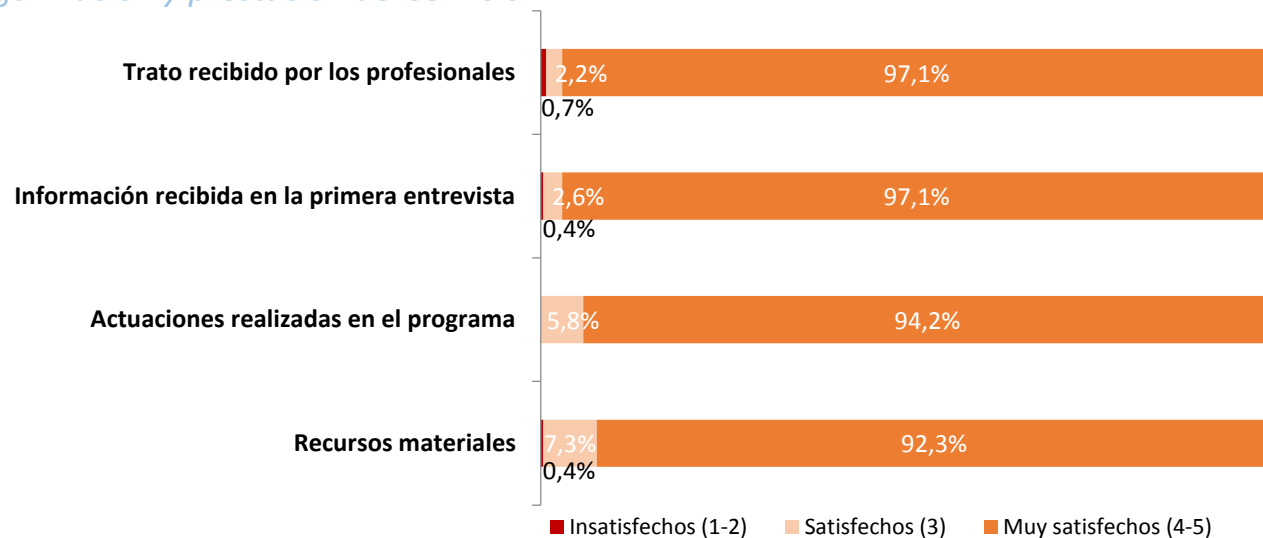
- Las mujeres y el grupo de 17 a 21 años valoran el servicio con puntuaciones más elevadas que los hombres u otros grupos de edad. No obstante, las diferencias entre ambas variables no son estadísticamente significativas.
- Entre los centros ASPA destaca positivamente el número 6 (4,95) y, en el extremo contrario, los centros 2 y 4 (4,67). Subyace en el análisis de estas conclusiones la baja representatividad de cada centro ASPA.

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2021: 274. P6: ¿Cuál es tu valoración general del programa ASPA? Escala: 1 a 5.

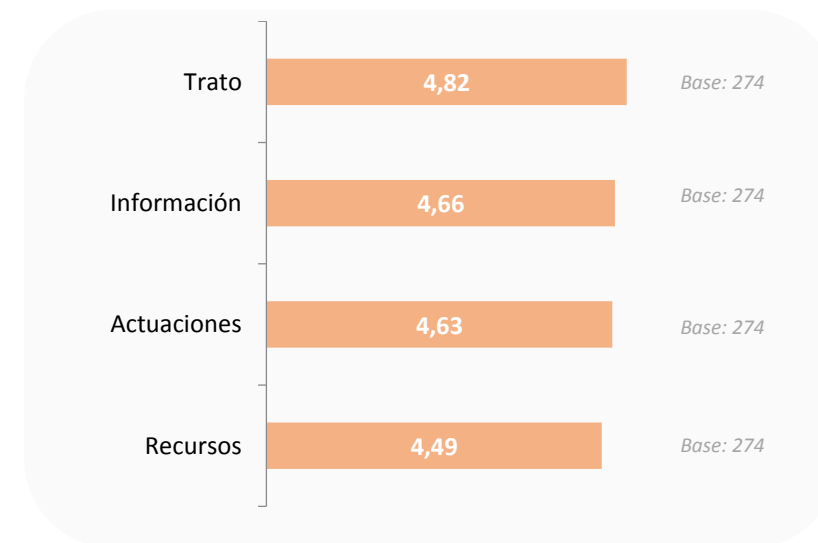
Organización y prestación del servicio.

Información facilitada, actuaciones, recursos y trato profesional.

Organización y prestación del servicio



Ranking de atributos



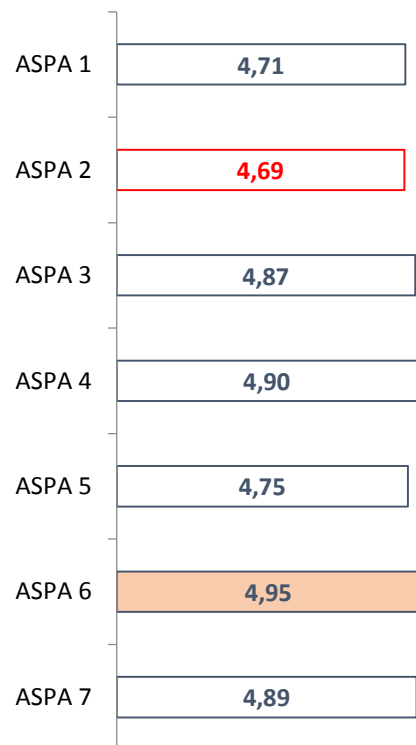
- Todos los atributos relacionados con los aspectos organizativos del servicio han sido valorados con puntuaciones superiores o cercanas al 4,5.
- El trato recibido por los profesionales es, como viene siendo en los últimos años, el atributo mejor valorado (apenas ha variado en sus puntuaciones medias: 4,82 - 4,83 y 4,84 en 2021, 2020 y 2019, respectivamente).
- Los recursos materiales reciben la peor valoración (4,49) y pierden el incremento que obtuvieron en la evaluación anterior (4,70 en 2020 y 4,53 en 2019).
- El porcentaje de personas encuestadas que han manifestado sentirse muy satisfechas es cercano al 100% tanto en el trato como en la información recibida. Los recursos materiales alcanzan el 92,3% de personas con alta satisfacción.

CUE de satisfacción ASPA. Base 2021: 274. 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.

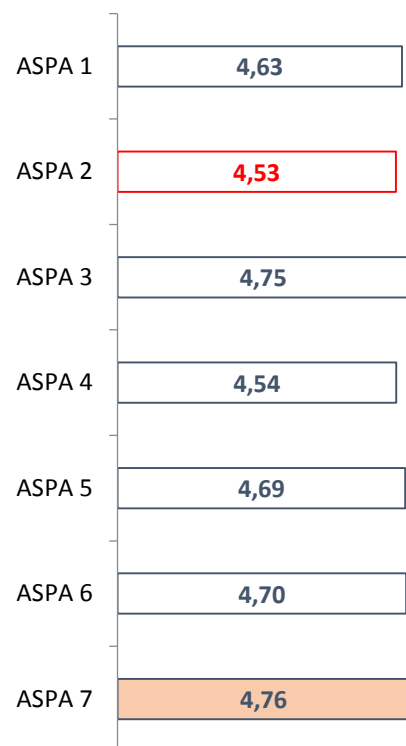
Organización y prestación del servicio.

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

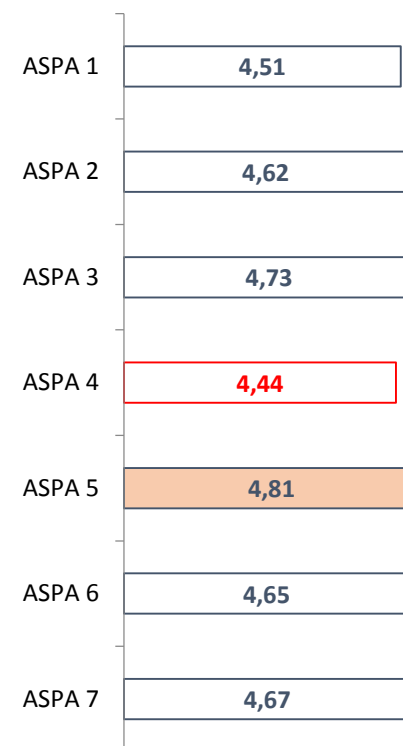
Trato recibido



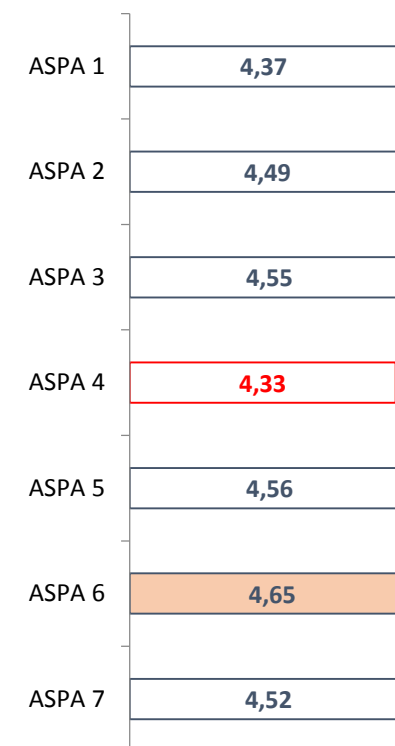
Información recibida al inicio



Actuaciones realizadas



Recursos materiales



Base: 41

Base: 45

Base: 67

Base: 39

Base: 16

Base: 20

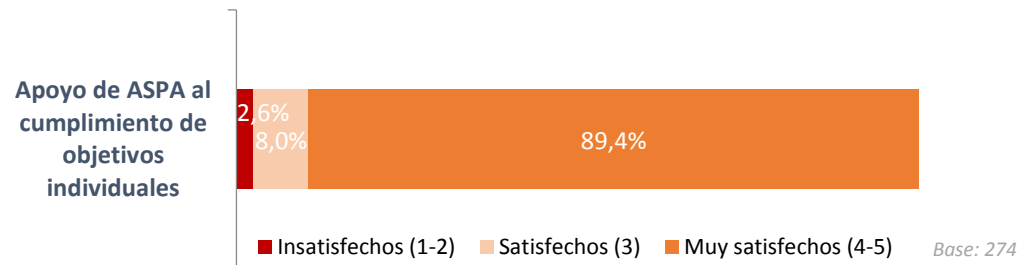
Base: 46

CUE de satisfacción ASPA. Base 2021: 274. 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.

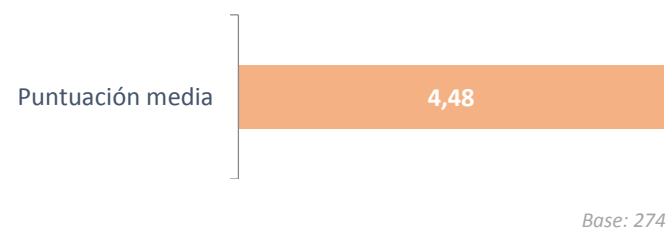
Cumplimiento de expectativas.

Percepción subjetiva de la rentabilidad del programa.

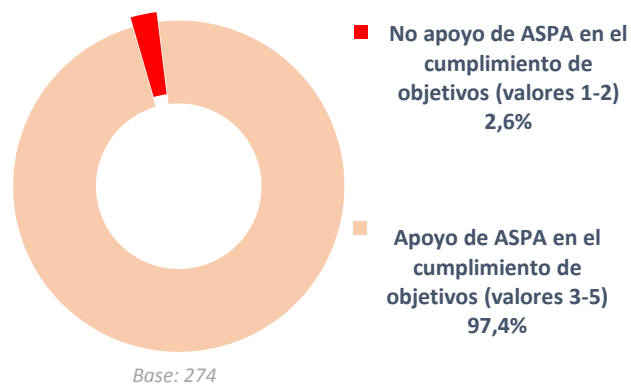
Valoración porcentual



Valoración media



Categorización de resultados



Logros alcanzados a partir del apoyo de ASPA

Mejora de la empleabilidad (búsqueda y logro de empleo, curriculum, capacitación para realizar entrevistas, orientación laboral ...)	31,0%
Apoyo emocional y desarrollo personal (superación, autoconocimiento, aprender a escuchar, seguridad, confianza, autoestima, motivación, estabilidad emocional, estabilidad y orden, ...)	22,3%
Apoyo y ayuda (en general, en el futuro, para lograr los objetivos, consejos...)	12,4%
Socialización (salir de casa, hablar con otras personas, hacer amigos...)	6,2%
Mejora de la formación (cursos)	5,8%
Mejora en los estudios (ayuda, orientación, constancia...)	5,5%
Documentación y gestiones	1,8%
Oportunidades y experiencias	1,1%

Base: 275

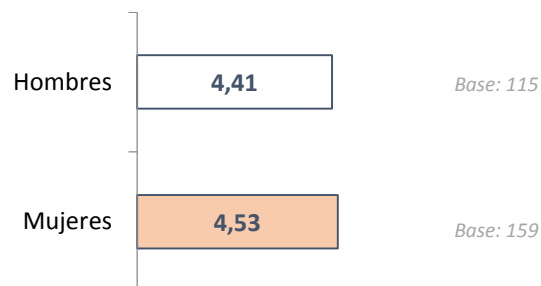
- En general, las personas entrevistadas consideran que ASPA ha contribuido al cumplimiento de sus objetivos individuales (97,4%).
- El grupo de adolescentes especialmente conformes con el logro de sus objetivos suponen el 89,4%, porcentaje algo más reducido que los de años anteriores (90,4% y 94,1%, 2020 y 2019, respectivamente).
- Entre otros aspectos, los y las adolescentes consideran que ASPA les ayuda en empleabilidad y contribuye a su desarrollo personal y emocional.
- El 2,6% no ha percibido a ASPA como un apoyo para el cumplimiento de sus fines.

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2021: 274. P5: ¿Crees que desde ASPA se te ayudó a cumplir lo que esperabas? Escala 1-5; P5.1. ¿Qué crees que conseguiste con el apoyo de ASPA? (Análisis de respuesta múltiple).

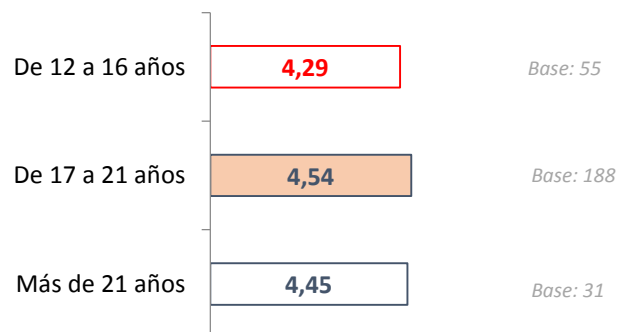
Cumplimiento de expectativas.

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

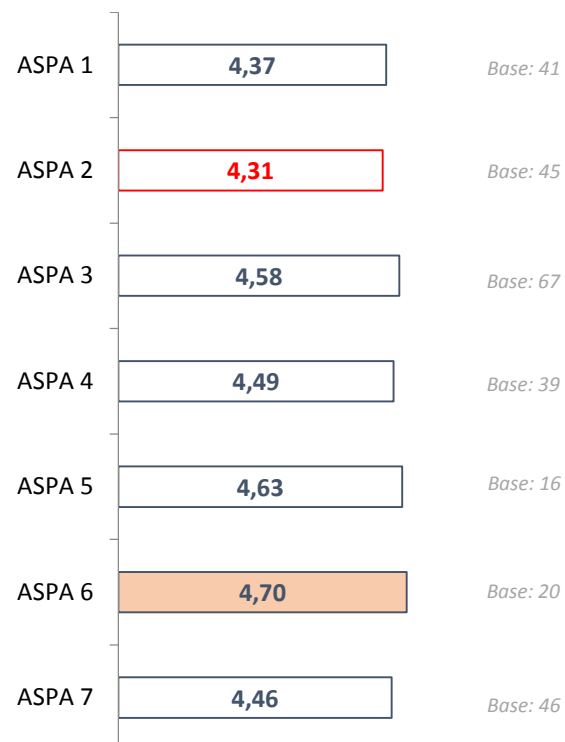
Valoración media según sexo de la persona entrevistada



Valoración media según edad de la persona entrevistada



Valoración media según centro ASPA



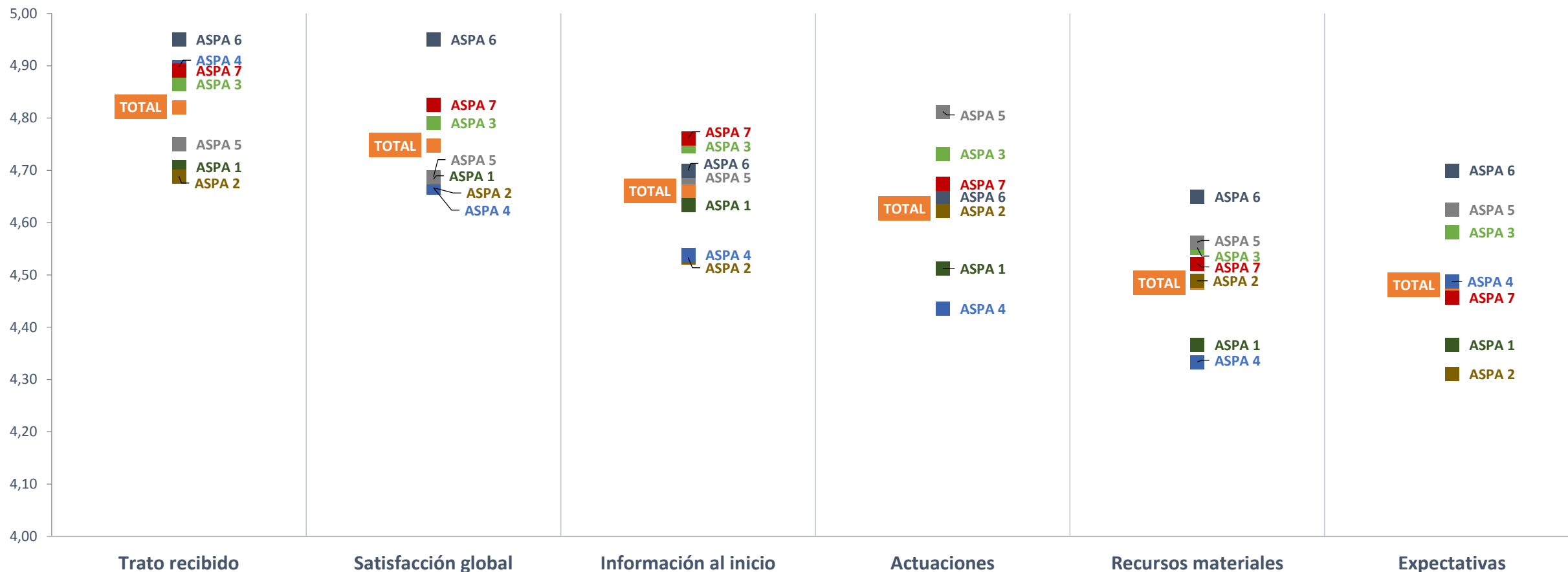
Valoración media
4,48

- 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 las mujeres y el grupo de adolescentes de 17 a 21 años, quienes atribuyen mayor puntuación a este aspecto.
- El centro ASPA 6 es el que recibe las puntuaciones más elevadas, mientras que el centro 2, presenta la más baja (0,39 puntos inferior a la del centro número 6).

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2021: 274. P5: ¿Crees que desde ASPA se te ayudó a cumplir lo que esperabas? Escala 1-5 // C1: Sexo // C2: Edad // C3: Centro ASPA.

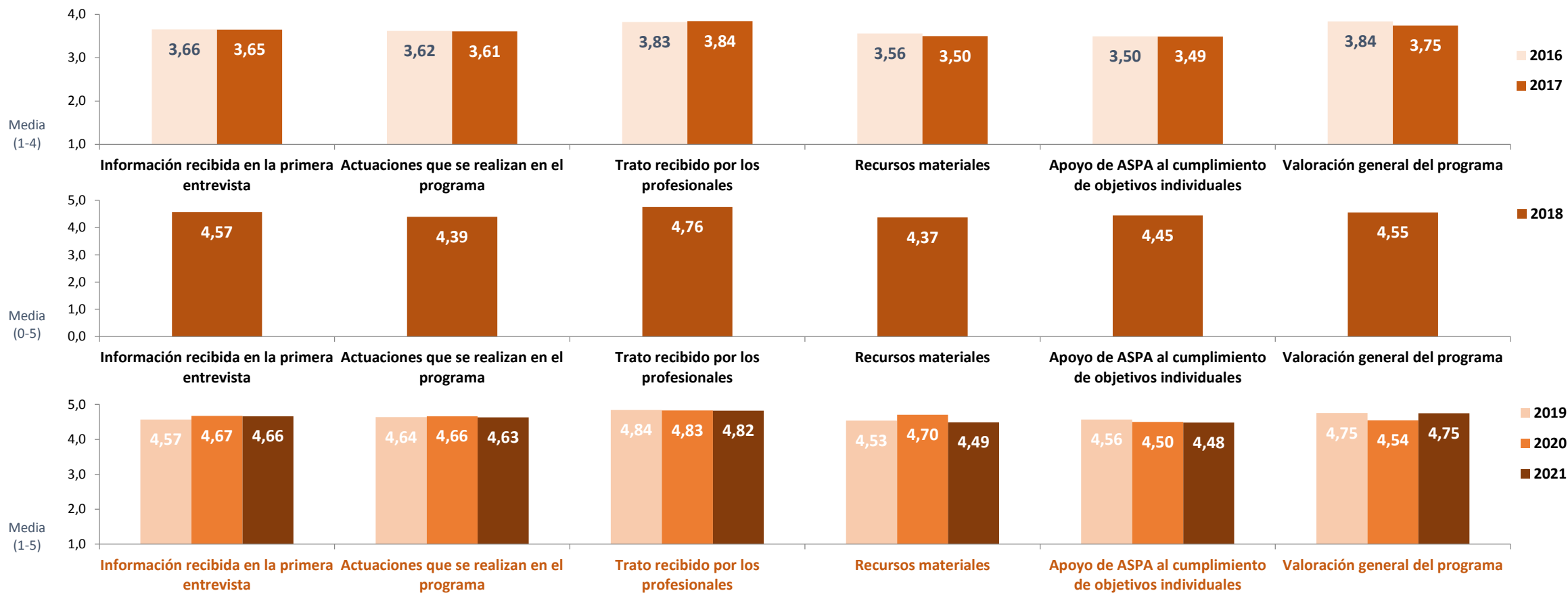
Datos globales.

Datos globales según centro ASPA.



CUE de satisfacción ASPA. Base 2021: 274. 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
2021	B: 274	B: 274	B: 274	B: 274	B: 274	B: 274

Observaciones y sugerencias de las personas entrevistadas.

No aportan
sugerencias
80,3%

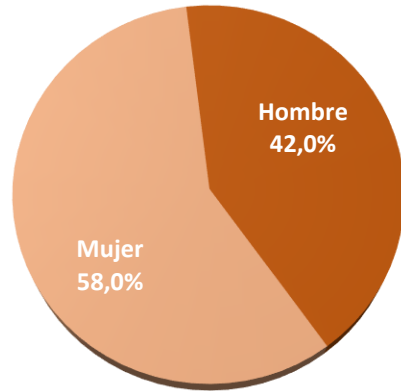
Aportan sugerencias
de mejora
19,7%

▪ Actividades (más actividades, más salidas culturales y de ocio, más actividades para los más mayores, de deporte, al aire libre, más variadas, charlas de temas de interés, mejorar la calidad de las actividades grupales...)	6,2%
▪ Reiteración expresa de la satisfacción con el programa en general	3,6%
▪ Ordenadores y recursos materiales (más cantidad, más nuevos)	2,6%
▪ Empleo (más ofertas, más intermediación con empresas, simulaciones de entrevistas, adaptar la búsqueda de trabajo a los intereses individuales...)	1,5%
▪ Actitud profesional (escuchar más, que no sean entrometidos, mejorar su trato, atender el comportamiento de los compañeros)	1,1%
▪ Apoyo profesional (apoyo individual, más asesoramiento, ...)	1,1%
▪ Poder reunirnos más veces a la semana / hacer el grupo más veces	1,1%
▪ Instalaciones (cocina para poder comer allí, locales más amplios...)	0,7%
▪ Formación (más talleres y cursos)	0,7%
▪ Más educadores/as, más apoyo a profesionales	0,7%
▪ Centros ASPA (más centros)	0,1%
▪ Estancia en ASPA (estar más tiempo)	0,1%

Base: 274

Datos de clasificación.

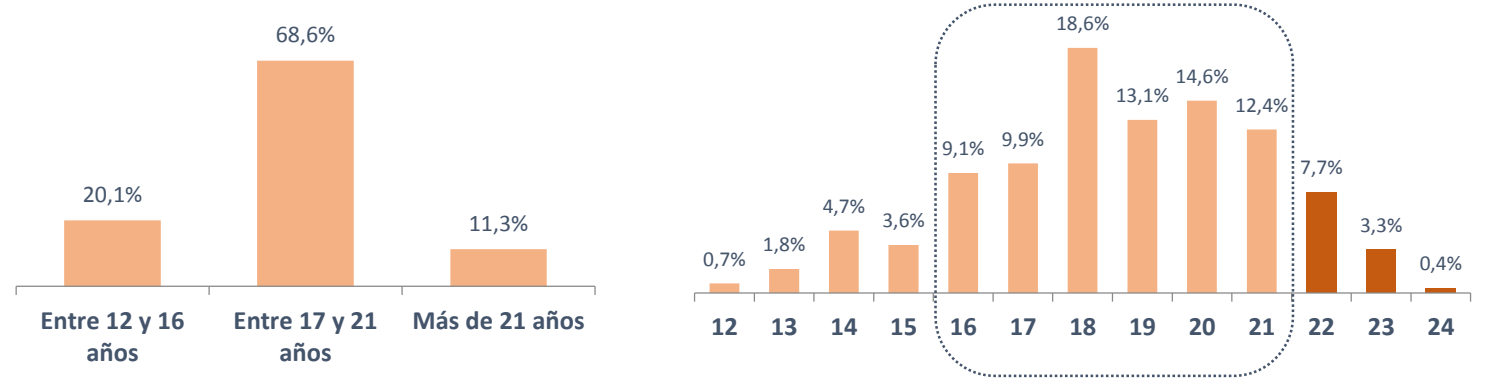
Sexo de la persona entrevistada



Base 274

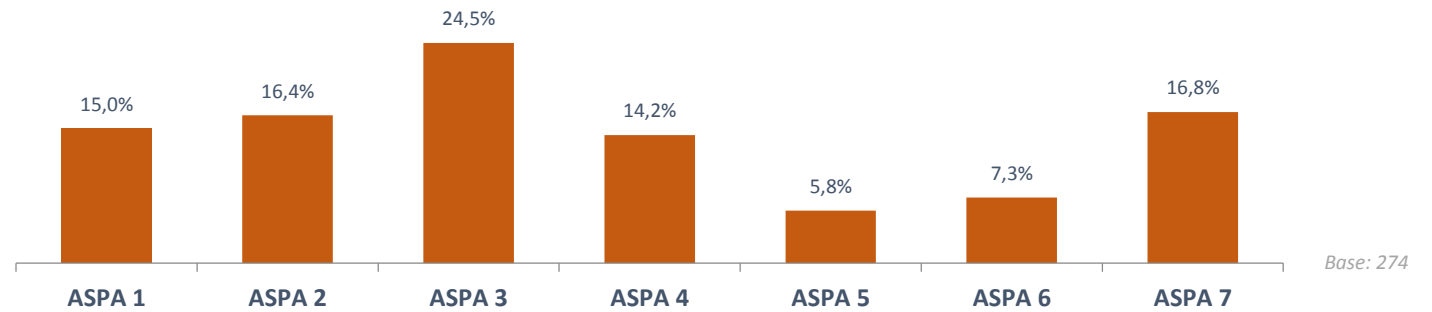


Edad de la persona entrevistada



Centro ASPA

Base: 274



Base: 274

CUE de satisfacción de ASPA. Base 2021: 274. C1: Sexo // C2: Edad // C3: Centro ASPA.

