

Estudio de Satisfacción de las Personas Usuarías del Servicio de Cursos de Capacitación Curricular. Informe de Resultados 2022

Fecha: 10 de enero de 2023

Introducción

Los Cursos de Capacitación Curricular tienen por finalidad aumentar la formación y competencias de los jóvenes en diversas materias de sus intereses, manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de Juventud.

Los compromisos de calidad, son el elemento clave de las Cartas de Servicios. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben.

Por Acuerdo de 22 de abril de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la Carta de Servicios de Juventud, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

El Departamento de Juventud realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2015

Órgano promotor: Departamento de Juventud

Objetivo: El objetivo del presente estudio, es conocer la satisfacción de las personas usuarias de los cursos de capacitación curricular con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias, que son los siguientes:

Compromiso valoración de la formación recibida en los cursos.

Metodología:

1. UNIVERSO: Los alumnos que participan en los cursos de capacitación curricular, en 2022; 2014 nº personas que recibieron formación.
2. TAMAÑO MUESTRAL: 1965 personas han rellenado los cuestionarios de satisfacción
3. ERROR DE MUESTREO: Margen de error para $pq = 0,50$: 0,3%.
4. PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO:

Contestaciones de las personas que acuden a los cursos los docentes, indican de la necesidad casi obligatoria de realizar la encuesta on line

5. MÉTODO DE RECOGIDA: cuestionario estructurado y codificado, de 9 preguntas, 3 de ellas abiertas. Los bloques de preguntas son:

- Bloque 1. Preguntas de carácter personal.
- Bloque 2. Otros aspectos.
- Bloque 3. Valoración de Cursos y propuesta de mejora.

Los cuestionarios estan en la pagina web www.madrid.es/juventud los alumnos una vez finalizados los cursos tienen que rellenarlos.

6. PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: Durante la realización de los Cursos en las campañas de primavera, verano y otoño.
7. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: los datos de los cuestionario válidos cumplimentados (2014 de cuestionarios) se incorporan por personal del Departamento Juventud a una hoja excel // base de datos // SPSS para su análisis y obtención de los resultados.

Resultados

Cuestionarios recogidos: nº 2014

Cuestionarios válidos: nº 2014

Durante el año 2021, hubo 1.970 cuestionarios recogidos, todos ellos validos.

Conclusiones finales

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

Ofrecemos una programación variada en las campañas de primavera, verano y otoño con un mínimo de 45 cursos diferentes, ofertando al menos 2.400 plazas. El objetivo es que la valoración de los cursos de estas campañas sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.3. Valoración de los cursos.

En el caso del compromiso 8.3, el estándar asociado es igual o superior a 8, y el resultado obtenido 8,95.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde programa cursos de capacitación curricular se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía.