

Serie Documentos Especiales

Nº 163

Encuesta de Calidad Percibida del Programa
Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos
del Departamento de Educación del Ayto. de Alcobendas

Mayo de 2009

ÍNDICE

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	1
2. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL MEDIO POR EL QUE LOS USUARIOS SE HAN INFORMADO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
3. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	6
4. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	7
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	8
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	10
FICHA TÉCNICA	11

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1.- Valoración de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	7,11	10	3,34
Revista <i>Siete DíaS</i>	39	8,64	10	2,31
Página Web del Ayuntamiento	23	7,78	10	2,98
Servicio de Atención Ciudadana	24	7,79	10	3,01
Departamento de Educación	12	4,25	0	3,82
En el Colegio	20	7,10	10	4,56
Dispositivo de Inscripción	58	8,45	10	1,54
Sistema de Inscripción	58	9,00	10	1,24
Plazos para hacer la inscripción	54	7,89	10	1,83
Aspectos del servicio	59	8,19	8	1,42
Horario	59	9,31	10	0,97
Actividades	59	8,12	8	1,44
Comida	57	7,63	8	1,54
Instalaciones	56	7,73	8	1,43
Ubicación del centro escolar	59	8,10	10	1,73
Personal (monitores)	58	8,14	10	1,62
Simpatía	58	8,74	10	1,21
Profesionalidad	55	8,47	10	1,39
Identificación	57	7,50	8	1,98
Comunicación con los padres	58	7,78	10	1,89
Seguridad	59	8,12	8	1,45
Valoración Global del Servicio	59	8,36	8	1,13

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la Revista *Siete Días*, que han usado 39 de las personas de la muestra y que alcanza 8,64 puntos de media en una escala con recorrido 0-10, en la que 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El lugar que los encuestados juzgan menos apropiado para informar de este servicio es el Departamento de Educación, que resulta valorado con sólo 4,25 puntos en esa escala de adecuación. En conjunto, los

medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio presentan una puntuación media de 7,11 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es muy alta ($S = 3,34$).

Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,45 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 9,00 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 7,89 puntos de media.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,14 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 8,74 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 7,50 puntos de media.

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el horario del servicio, que ofrece 9,31 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es la comida que se da a los niños, con 7,63 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,19 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando dejan o recogen a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 8,12 puntos, con una notable coincidencia de valoraciones ($S = 1,45$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,36 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,13$).

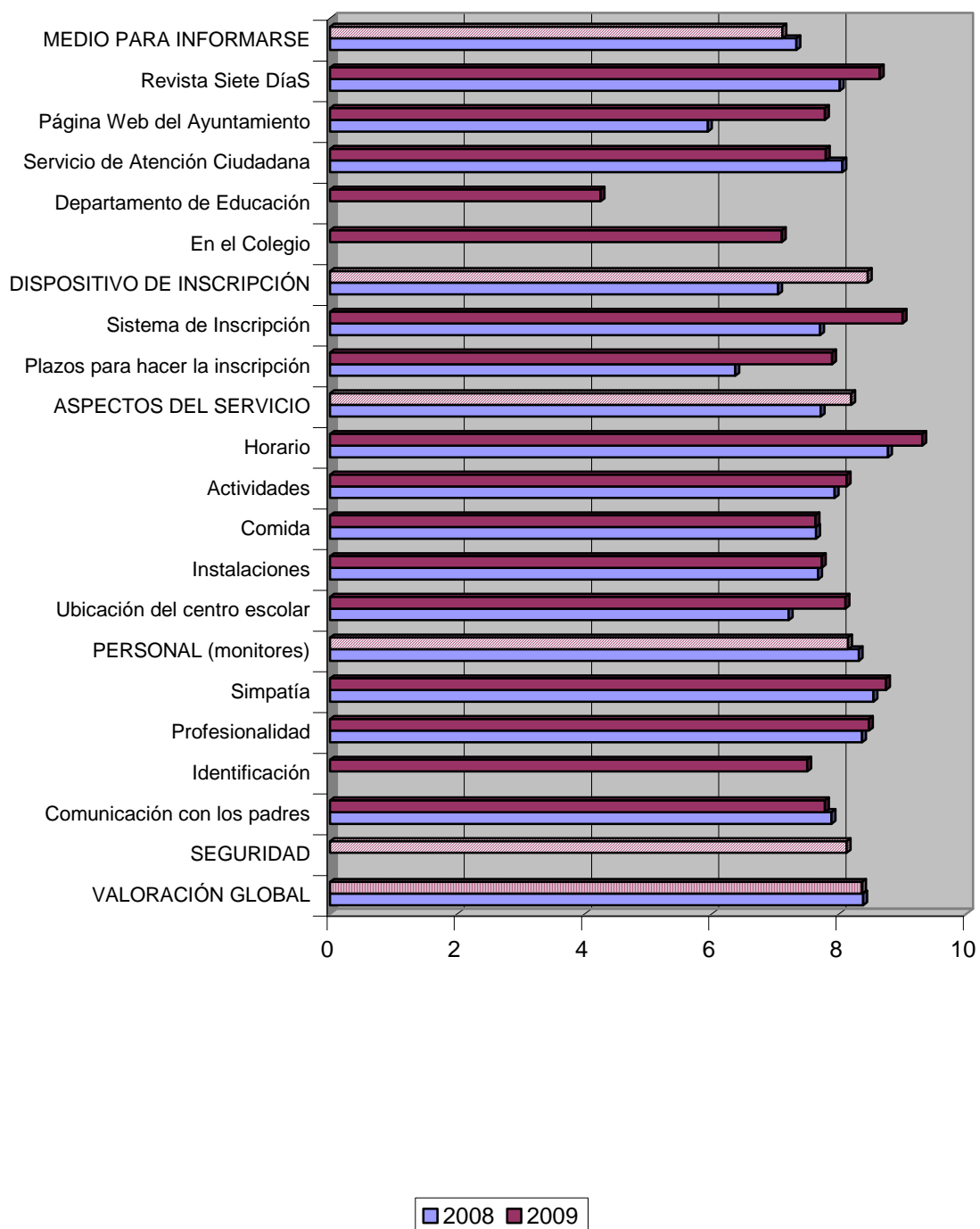
1.2.- Comparación de los resultados de esta encuesta con los de la anterior

Si comparamos las puntuaciones medias de los aspectos del servicio de la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2008, una vez homogeneizadas las escalas empleadas en ambas con recorrido 0-10, el contraste de puntuaciones es el que ofrece la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Media 2008	Media 2009	Diferencia 2008-2009
<i>Medio para informarse</i>	7,33	7,11	-0,22
Revista Siete DíaS	8,01	8,64	+0,63
Página Web del Ayuntamiento	5,94	7,78	+1,84
Servicio de Atención Ciudadana	8,05	7,79	-0,26
Departamento de Educación	-	4,25	-
En el Colegio	-	7,10	-
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	7,04	8,45	+1,41
Sistema de Inscripción	7,70	9,00	+1,30
Plazos para hacer la inscripción	6,37	7,89	+1,52
<i>Aspectos del servicio</i>	7,71	8,19	+0,48
Horario	8,77	9,31	+0,54
Actividades	7,93	8,12	+0,19
Comida	7,64	7,63	-0,01
Instalaciones	7,67	7,73	+0,06
Ubicación del centro escolar	7,21	8,10	+0,89
<i>Personal (monitores)</i>	8,31	8,14	-0,17
Simpatía	8,54	8,74	+0,20
Profesionalidad	8,36	8,47	+0,11
Identificación	-	7,50	-
Comunicación con los padres	7,88	7,78	-0,1
Seguridad	-	8,12	-
Valoración Global del Servicio	8,38	8,36	-0,02

Como vemos, la mayoría de los aspectos considerados incrementan su puntuación con relación a la encuesta de 2008 (especialmente el conjunto de aspectos relativo al dispositivo de inscripción: +1,41 puntos), aunque la *Valoración Global* del servicio desciende dos centésimas.

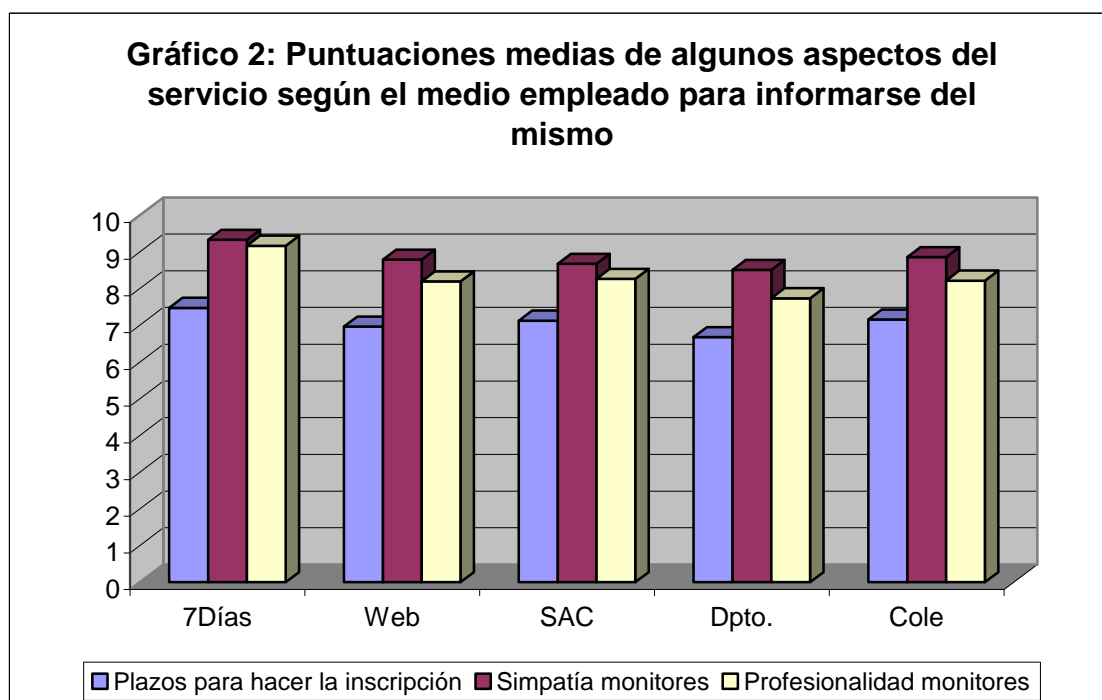
Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio en 2009 y comparación con las de 2008



2. VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL MEDIO POR EL QUE LOS USUARIOS SE HAN INFORMADO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Al cruzar las puntuaciones dadas a los distintos aspectos del servicio con la variable relativa al medio por el que el usuario se ha informado de la prestación del servicio, observamos que no existen diferencias valorativas (estadísticamente significativas) en virtud de ese criterio salvo para los aspectos *Plazos para hacer la inscripción* y *Simpatía y Profesionalidad* de los monitores, que se muestran en la tabla siguiente. Tampoco las hay para la percepción de *Seguridad* ni para la *Valoración Global* del Servicio.

Aspectos del Servicio	Medio por el que el usuario se ha informado del servicio				
	7Días	Web	SAC	Dpto.	Cole
Plazos para hacer la inscripción	7,47	6,96	7,12	6,67	7,15
Simpatía monitores	9,32	8,78	8,67	8,50	8,85
Profesionalidad monitores	9,16	8,19	8,26	7,73	8,21



3. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VARIABLES VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

El **número de hijos usuarios del servicio** solamente **discrimina** la valoración de los *plazos para hacer la inscripción*: los encuestados que tienen dos hijos usuarios del servicio valoran peor este aspecto que los que tienen solamente uno (7,22 puntos frente a 8,39 puntos).

La **edad de los niños** que usan el servicio **no discrimina** la valoración que los padres hacen de los aspectos del servicio ni su *Valoración Global* del mismo. Y **tampoco discrimina su valoración de la Seguridad percibida** al dejar o recoger a sus hijos.

Si consideramos la **relación entre las variables valorativas del servicio** (excluyendo las relativas al medio por el que el usuario se ha informado de la prestación del servicio) y la **Valoración Global del Servicio**, el análisis estadístico pone de manifiesto que el conjunto de las primeras explica el 78% de la variabilidad de la última. Un análisis más profundo muestra que bastan solamente dos variables de todas las consideradas (*Instalaciones* donde se presta el servicio y *Seguridad* percibida en entrega y recogida del niño, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 71% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas dos variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

4. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 59 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 15 (el 25,4%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 24 observaciones o sugerencias. La tabla siguiente recoge el contenido de esas sugerencias:

Tipo de sugerencia	N
Mejorar cantidad y calidad de la comida	5
Más colegios para prestar el servicio	4
Ampliar plazo/horario de inscripciones	4
Mejorar planificación de actividades	2
Ampliar horario para dejar a los niños	2
Mejorar identificación de padres y monitores	2
Otras	5
Total	24

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del servicio *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación, prestado entre el 3 y el 13 de abril de 2009, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,36 puntos** en una escala 0-10. El **Dispositivo de Inscripción** es el que presenta una **valoración más elevada**, con una media de **8,45 puntos** en la misma escala. El conjunto de aspectos relativo a los **Medios para informarse** de la prestación del servicio es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,11 puntos** en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, **Aspectos del servicio**, alcanza una puntuación media de **8,19 puntos**. El conjunto de aspectos que denominamos **Personal (monitores)** alcanza una puntuación media de **7,83 puntos**.
- El aspecto del servicio que presenta **la calificación más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo al **Horario del servicio**, que alcanza una **puntuación media de 9,31 puntos**, con moda de 10 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo al **Departamento de Educación como medio de informarse de la prestación del servicio**, que sólo alcanza una **puntuación media de 4,25 puntos**.
- La percepción de la **Seguridad** en la situación de entrega y recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una puntuación media de **8,12 puntos**, con moda 8, en la escala 0-10.

- El análisis de la valoración de los distintos aspectos del servicio según el medio que los usuarios usan para informarse de la prestación del servicio permite concluir que sólo la variable *Plazos para hacer la inscripción* presenta diferencias de puntuación estadísticamente significativas en función de aquél. El número de hijos usuarios del servicio solamente discrimina la valoración que hacen sus padres de los *Plazos para hacer la inscripción*: valoran mejor este aspecto los que tienen un hijo usuario del servicio que los que tienen dos. Las dos variables que mejor predicen la Valoración Global del servicio son las *Instalaciones* y la *Seguridad percibida* en entrega y recogida de escolares.

- La mayoría de las sugerencias para un mejor servicio hechas por los encuestados se refieren a la demanda de que se mejore la calidad y/o la cantidad de la comida, a que se dispongan más colegios para prestar el servicio y a que se amplíe el plazo o el horario para las inscripciones.

- Finalmente, se puede concluir que las principales fortalezas y debilidades del servicio del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media \geq 9 puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media \leq 7,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Horario del servicio • Sistema de inscripción 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del Dpto. de Educación para informarse • Adecuación del Colegio para informarse • Identificación de los monitores

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Grupo de Edad	N	%
Un hijo	36	61,0
Dos hijos	23	39,0
Total	59	100,0

Distribución de los encuestados por edad del primer hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	20	33,9
De 6 a 7 años	24	40,7
De 8 a 9 años	9	15,3
10 y más años	4	6,8
NC	2	3,4
Total	59	100

Distribución de los encuestados por edad del segundo hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	13	56,5
De 6 a 7 años	3	13,0
De 8 a 9 años	3	13,0
10 y más años	4	17,4
Total	23	100

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del servicio de *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 03.04.09 y el 13.04.09, en las instalaciones del Colegio Público *Seis de Diciembre* donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales ($p = q; \sigma = 2$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 59 individuos sobre una población de 166 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 10,48\%$, considerado excesivo a efectos de generalización.