

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 188**  
**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA**  
**DEL PROGRAMA DEL DPTO. DE**  
**EDUCACIÓN “Apertura de centros en**  
**días laborables no lectivos” en Junio**  
**2011.**  
**JUNIO 2011**



**Concejalía de Planificación y Calidad,**  
**Organización, Estudios y Evaluación,**  
**Secretaría General, Asesoría Jurídica,**  
**Contratación y Patrimonio**  
**y Servicios Generales**



## ÍNDICE

<b>1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>8</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>10</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>11</b>

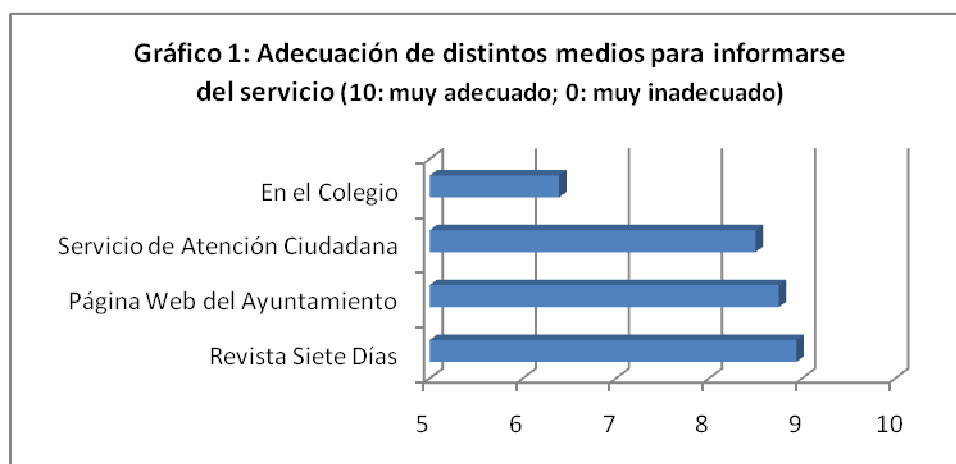
## 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
<b>Medio para informarse</b>	variable	<b>8,15</b>	<b>10</b>	<b>2,16</b>
Revista <i>Siete Días</i>	35	8,94	10	1,55
Página Web del Ayuntamiento	24	8,75	10	1,87
Servicio de Atención Ciudadana	26	8,50	10	2,18
En el Colegio	18	6,39	8	3,03
<b>Dispositivo de Inscripción</b>	<b>59</b>	<b>8,95</b>	<b>10</b>	<b>1,29</b>
Sistema de Inscripción	59	9,14	10	1,11
Plazos para hacer la inscripción	55	8,75	10	1,46
<b>Aspectos del servicio</b>	<b>61</b>	<b>8,68</b>	<b>10</b>	<b>1,40</b>
Horarios	61	9,66	10	0,66
Actividades	60	8,48	10	1,44
Comida	59	8,32	8	1,70
Instalaciones	58	8,43	10	1,52
Ubicación del servicio	60	8,53	10	1,67
<b>Personal (monitores)</b>	<b>61</b>	<b>8,54</b>	<b>10</b>	<b>1,46</b>
Simpatía	61	9,08	10	1,24
Profesionalidad	59	8,95	10	1,02
Identificación	60	7,93	10	1,94
Comunicación con los padres	61	8,20	10	1,63
<b>Seguridad</b>	<b>63</b>	<b>8,37</b>	<b>10</b>	<b>1,47</b>
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>63</b>	<b>8,94</b>	<b>9</b>	<b>0,99</b>

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la Revista *Siete Días*, que han usado 35 de las personas de la muestra y que alcanza 8,94 puntos de media en una escala con recorrido 0-10, en la que 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado” (otros 12 padres lo señalan como medio por el que se han informado del servicio, pero no lo valoran). El lugar que los encuestados juzgan menos apropiado para informar de este servicio es Colegio al que asiste el niño, que resulta valorado con sólo 6,39 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 8,15 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es considerablemente grande ( $S = 3,34$ ).



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,95 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 9,14 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece un promedio de 8,75 puntos.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,54 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 9,08 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 7,93 puntos de media.

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el horario del servicio, que ofrece 9,66 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es la comida que se da a los niños, con 8,32 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,68 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 8,37 puntos, con una apreciable coincidencia en las valoraciones ( $S = 1,47$ ).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,94 puntos, con una alta coincidencia en las valoraciones ( $S = 0,99$ ).

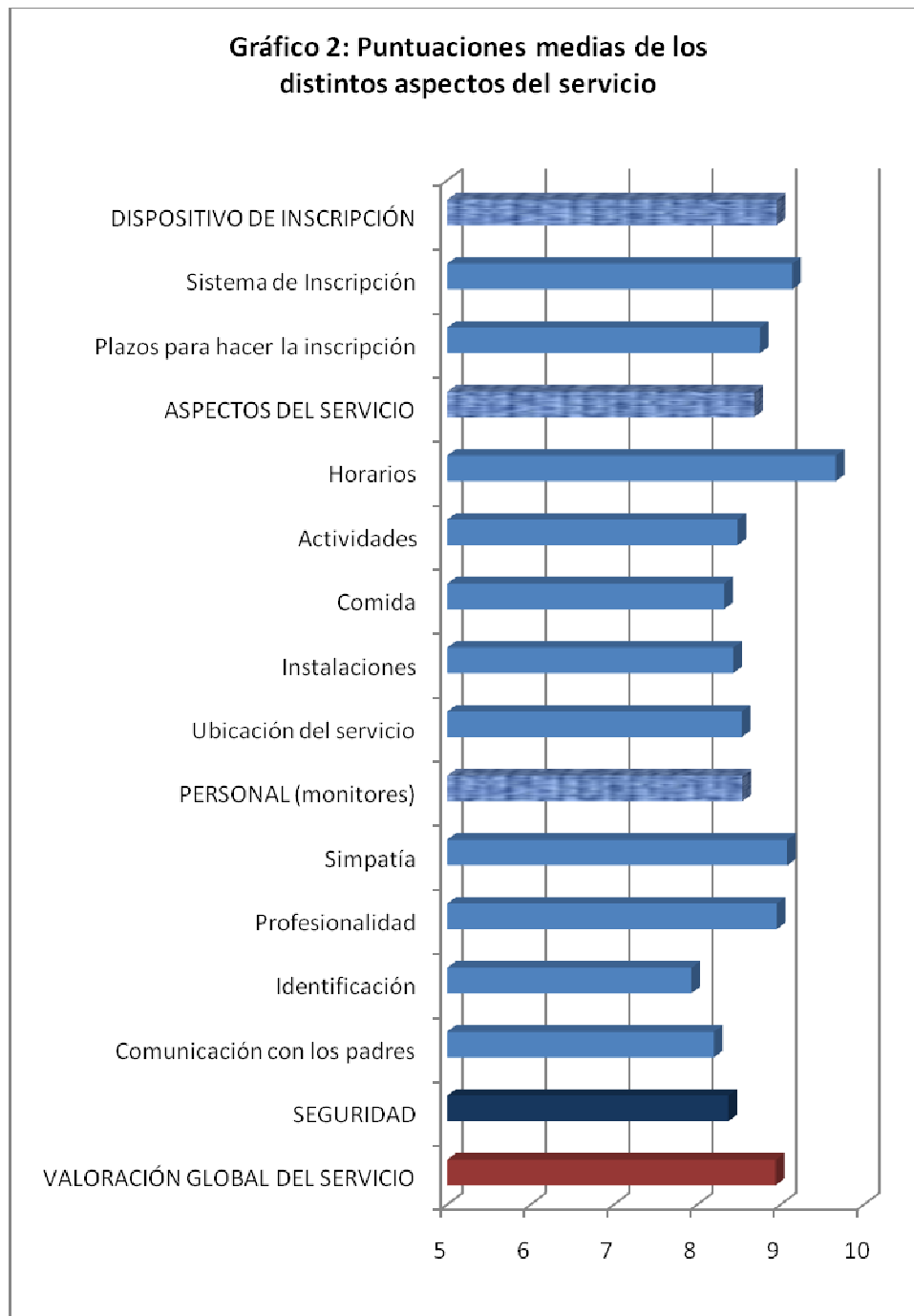
## 1.2.- Comparación de los resultados de esta encuesta con los de la anterior

Si comparamos las puntuaciones medias de los aspectos del servicio de la encuesta de 2011 con las de la encuesta de 2010, el contraste de puntuaciones es el que ofrece la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2011
	2010	2011	
<b><i>Medio para informarse</i></b>	<b>7,80</b>	<b>8,15</b>	+0,35
Revista <i>Siete Días</i>	8,22	8,94	+0,72
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	7,62	8,75	+1,13
Servicio de Atención Ciudadana	8,11	8,50	+0,39
En el Colegio	7,72	6,39	-1,33
<b><i>Dispositivo de Inscripción</i></b>	<b>8,74</b>	<b>8,95</b>	+0,21
Sistema de Inscripción	8,91	9,14	+0,23
Plazos para hacer la inscripción	8,56	8,75	+0,19
<b><i>Aspectos del servicio</i></b>	<b>8,06</b>	<b>8,68</b>	+0,62
Horarios	9,13	9,66	+0,53
Actividades	8,65	8,48	-0,17
Comida	7,90	8,32	+0,42
Instalaciones	6,73	8,43	+1,70
Ubicación del centro escolar	7,90	8,53	+0,63
<b><i>Personal (monitores)</i></b>	<b>8,72</b>	<b>8,54</b>	-0,18
Simpatía	9,13	9,08	-0,05
Profesionalidad	8,90	8,95	+0,05
Identificación	8,26	7,93	-0,33
Comunicación con los padres	8,58	8,20	-0,38
<b>Seguridad</b>	<b>8,48</b>	<b>8,37</b>	-0,11
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>8,80</b>	<b>8,94</b>	+0,14

Como vemos, la mayoría de los conjuntos de aspectos incrementan su puntuación con relación a la encuesta de 2010, pero el relativo al *Personal* desciende dieciocho centésimas (sobre todo debido a la bajada de puntuaciones en los aspectos *Identificación* y *Comunicación con los padres*, que sufren un decremento de 33 y 38 centésimas, respectivamente). También desciende ligeramente la puntuación media del

aspecto *Seguridad* percibida en la situación de entrega/recogida de los niños. Sin embargo, la *Valoración Global* del servicio sube catorce centésimas con respecto a la encuesta anterior.



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

Hemos considerado en este apartado solamente las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ).

Ni el **número de hijos** usuarios del servicio ni la **edad** de éstos resulta discriminante de la valoración del *Medio* por el que los padres de los alumnos de los colegios públicos se informan del servicio.

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.

El **número de hijos usuarios del servicio** solamente **discrimina** la valoración de los *Horarios* del servicio: los encuestados que tienen dos hijos usuarios del servicio valoran ligeramente peor este aspecto que los que tienen solamente uno (9,33 puntos frente a 9,79 puntos).

Por otra parte, 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 62% de la variabilidad de la última. Un análisis más detallado muestra que bastan solamente tres variables de todas las consideradas (*Seguridad* percibida en la entrega y recogida del niño, *Actividades* realizadas en el servicio y *Simpatía* de los monitores, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 55% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas tres variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

### 3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 59 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 19 (el 30,2%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 23 observaciones o sugerencias. De éstas reflejamos en la tabla siguiente sólo las que presentan una frecuencia superior a la unitaria:

<b>Tipo de sugerencia</b>	<b>N</b>
Más información sobre el niño	5
Más/Mejores actividades	4
Ampliar horarios para dejar/recoger a los niños	4
Dar también merienda	3
Solicitar identificación a quienes recogen niños	2
Otras	5
Total	23



## 4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación, prestado entre el 26 y el 30 de junio de 2011, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,94 puntos** en una escala 0-10. El ***Dispositivo de Inscripción*** es el que presenta una **valoración más elevada**, con una media de **8,95 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 **8,15 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 **8,68 puntos**. El conjunto de aspectos que denominamos ***Personal (monitores)*** ofrece una puntuación media de **8,54 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 ***Horarios del servicio***, que arroja una **puntuación media de 9,66 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 ***Colegio al que asiste el niño como medio de informarse de la prestación del servicio***, que sólo alcanza una **puntuación media de 6,39 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 **8,37 puntos**, con moda 10, en la escala estándar 0-10.

- **La única variable que resulta discriminante de la valoración de algún aspecto del servicio es el número de hijos usuarios del servicio:** los padres valoran mejor los Horarios del servicio si sólo tienen un hijo usuario del servicio que si tienen dos. Las tres **variables que mejor predicen la Valoración Global del servicio** son la **Seguridad percibida** en entrega y recogida de escolares, las **Actividades** realizadas con los niños y la **Simpatía** de los monitores.
  
- La mayoría de las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren a la demanda de que **se de más información sobre los niños, se realicen más y mejores actividades y se amplíe la variedad de los horarios del servicio** (esta última, sin embargo, se refiere al aspecto del servicio que ha arrojado la puntuación más alta de todos los considerados).
  
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del programa del servicio del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS del servicio</b> (puntuación media $\geq 9$ puntos)	<b>Principales DEBILIDADES del servicio</b> (puntuación media $\leq 8$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios del servicio</li> <li>• Sistema de inscripción</li> <li>• Simpatía de los monitores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del Colegio para informarse</li> <li>• Identificación de los monitores</li> </ul>

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Grupo de Edad	N	%
Un hijo	45	71,4
Dos hijos	18	28,6
Total	63	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	28	44,4
De 6 a 7 años	19	30,2
De 8 a 9 años	8	12,7
10 y más años	7	11,1
NC	1	1,6
Total	63	100

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	8	44,4
De 6 a 7 años	5	27,8
De 8 a 9 años	4	22,2
10 y más años	1	5,6
Total	18	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 26.06.11 y el 30.06.11, en las instalaciones del Colegio Público donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales ( $p = q$ ;  $\sigma = 2$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 63 individuos sobre una población de 89 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de  $\pm 6,85\%$ , considerado algo excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.