

Observatorio de la ciudad

SDE N° 196

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA
DEL PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DE
HORARIO ESCOLAR DEL DPTO. DE
EDUCACIÓN “Las tardes del Cole”
Junio 2011**



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



ÍNDICE

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	1
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	6
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	10
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	13
FICHA TÉCNICA	15

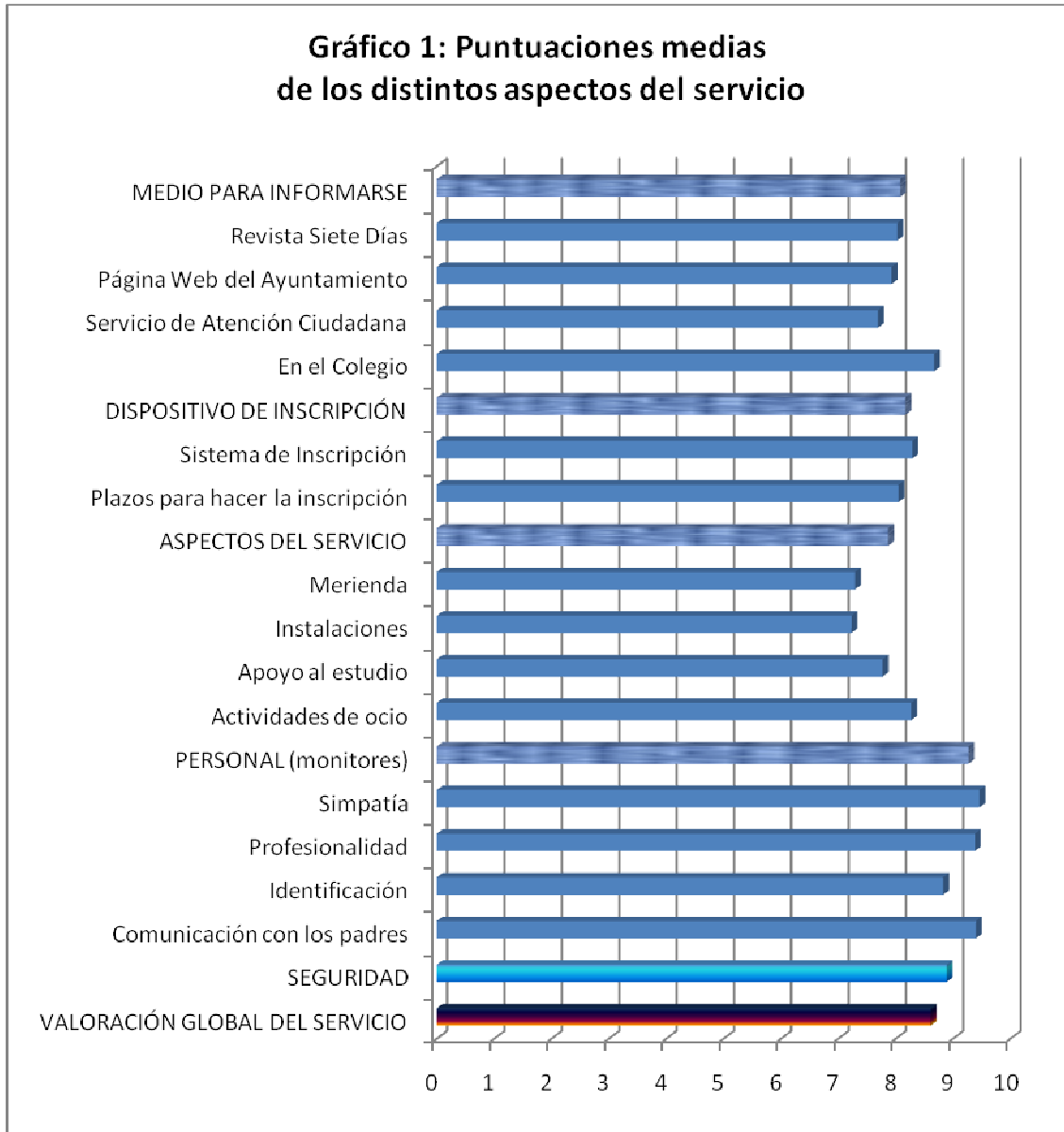
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1.- Valoración de los distintos aspectos del servicio y de la Seguridad percibida en la recogida de los niños y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	8,08	10	1,94
Revista <i>Siete Días</i>	40	8,03	10	1,86
Página Web del Ayuntamiento	31	7,93	8	1,96
Servicio de Atención Ciudadana	41	7,69	10	2,27
En el Colegio	63	8,67	10	1,68
Dispositivo de Inscripción	86	8,17	10	1,85
Sistema de Inscripción	86	8,29	10	1,67
Plazos para hacer la inscripción	80	8,05	10	2,03
Aspectos del servicio	90	7,87	8	1,78
Merienda	90	7,29	8	1,94
Instalaciones	90	7,23	8	1,94
Apoyo al estudio	82	7,77	8	1,75
Actividades de ocio	89	8,27	8	1,31
Personal (monitores)	90	9,27	10	1,05
Simpatía	90	9,46	10	0,85
Profesionalidad	90	9,38	10	0,87
Identificación	87	8,83	10	1,61
Comunicación con los padres	89	9,40	10	0,88
Seguridad	89	8,89	10	1,28
Valoración Global del Servicio	90	8,61	9	1,06

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el Colegio donde se da el servicio, con 8,67 puntos de media (lo valoran 48 padres, pero otros 15 señalan haberlo usado para informarse), seguido de la revista municipal *Siete Días*, con 8,51 puntos de media (la valoran 33 padres, pero otros siete dicen haberla usado para informarse), en una escala con recorrido 0-10, en la que 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. En conjunto, los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio presentan una

puntuación media de 8,08 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es considerable ($S = 1,94$). No existen diferencias estadísticamente significativas de valoración de la adecuación de los distintos medios dispuestos para informarse del servicio en virtud del colegio en el que se recibe el mismo.



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,17 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,29 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece una puntuación media de 8,05 puntos.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,27 puntos. La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado de los monitores, con 9,19 puntos de media (y una alta coincidencia de los usuarios en esta valoración, con $S = 0,85$), mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,83 puntos de media.

El **aspecto del servicio** propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el relativo a las *Actividades de ocio*, que presenta 8,27 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a las *Instalaciones* donde se presta el servicio, con 7,23 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 7,87 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando recogen a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 8,89 puntos, con una considerable homogeneidad de las valoraciones ($S = 1,28$)

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,61 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,06$).

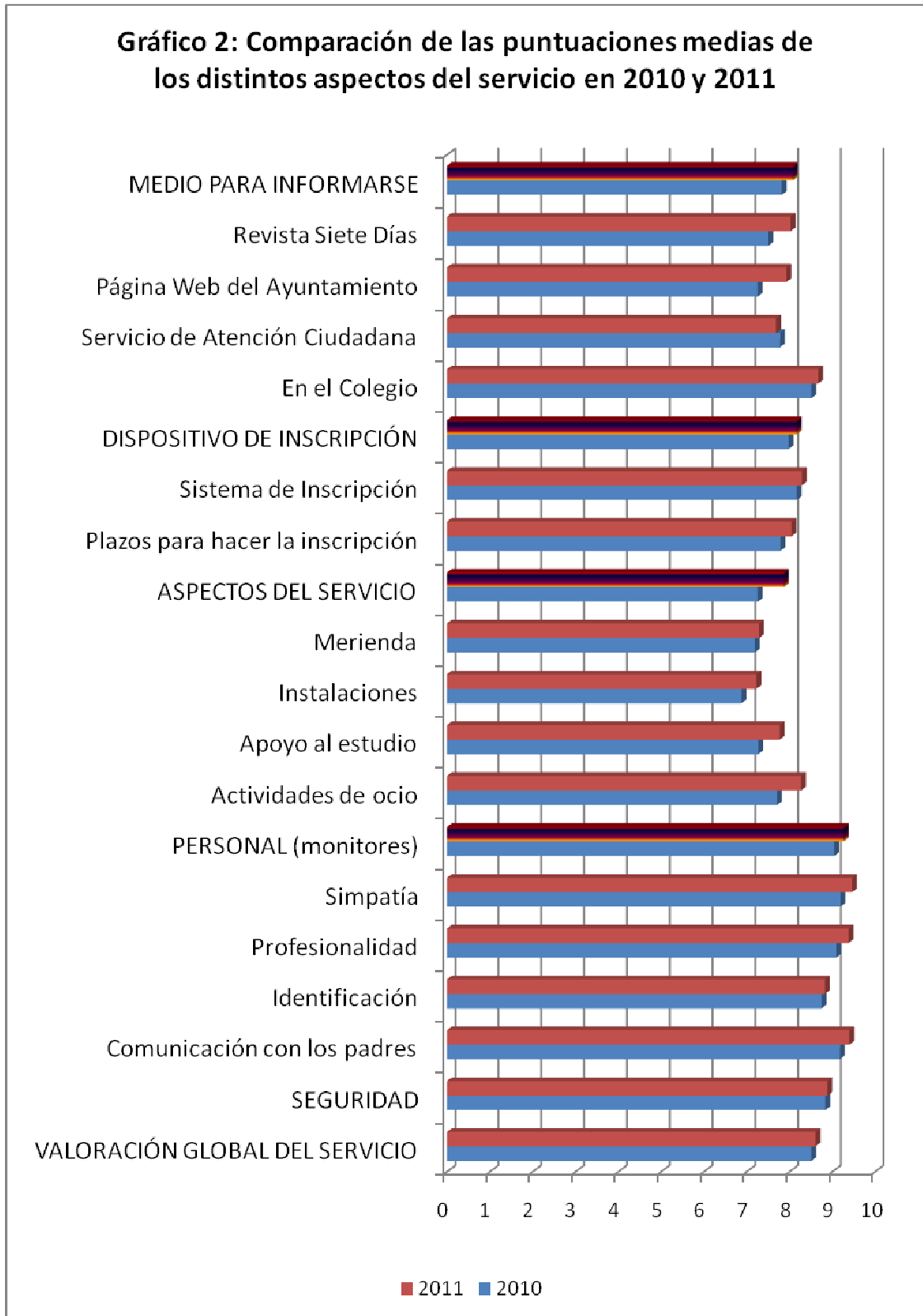
COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2010 Y EN LA DE 2011

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Las tardes del cole* con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos del servicio, de la Seguridad percibida en la recogida de los niños y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2011
	2010	2011	
<i>Medio para informarse</i>	7,82	8,08	+0,26
Revista <i>Siete DíaS</i>	7,51	8,03	+0,52
Página Web del Ayuntamiento	7,26	7,93	+0,67
Servicio de Atención Ciudadana	7,78	7,69	-0,09
En el Colegio	8,51	8,67	+0,16
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	7,98	8,17	+0,19
Sistema de Inscripción	8,17	8,29	+0,12
Plazos para hacer la inscripción	7,79	8,05	+0,26
<i>Aspectos del servicio</i>	7,26	7,87	+0,61
Merienda	7,19	7,29	+0,10
Instalaciones	6,88	7,23	+0,35
Apoyo al estudio	7,27	7,77	+0,50
Actividades de ocio	7,71	8,27	+0,56
<i>Personal (monitores)</i>	9,05	9,27	+0,22
Simpatía	9,19	9,46	+0,27
Profesionalidad	9,09	9,38	+0,29
Identificación	8,75	8,83	+0,08
Comunicación con los padres	9,18	9,40	+0,22
Seguridad percibida	8,84	8,89	+0,05
Valoración Global del Servicio	8,51	8,61	+0,10

Como puede verse en la tabla comparativa, casi todos los aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado incrementos de puntuación con respecto a la encuesta de 2010 (especialmente el conjunto relativo a los aspectos de la prestación propiamente dicha, que sube 0,61 puntos). La única excepción a esta pauta de aumento de puntuaciones la constituye el medio de informarse del servicio SAC, que desciende nueve centésimas en la escala de adecuación con respecto a la encuesta anterior. Tanto la Seguridad percibida en la situación de recogida de los niños del colegio como la

Valoración Global del Servicio aumentan ligeramente con respecto a la anterior encuesta (0,05 y 0,10 puntos, respectivamente).



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

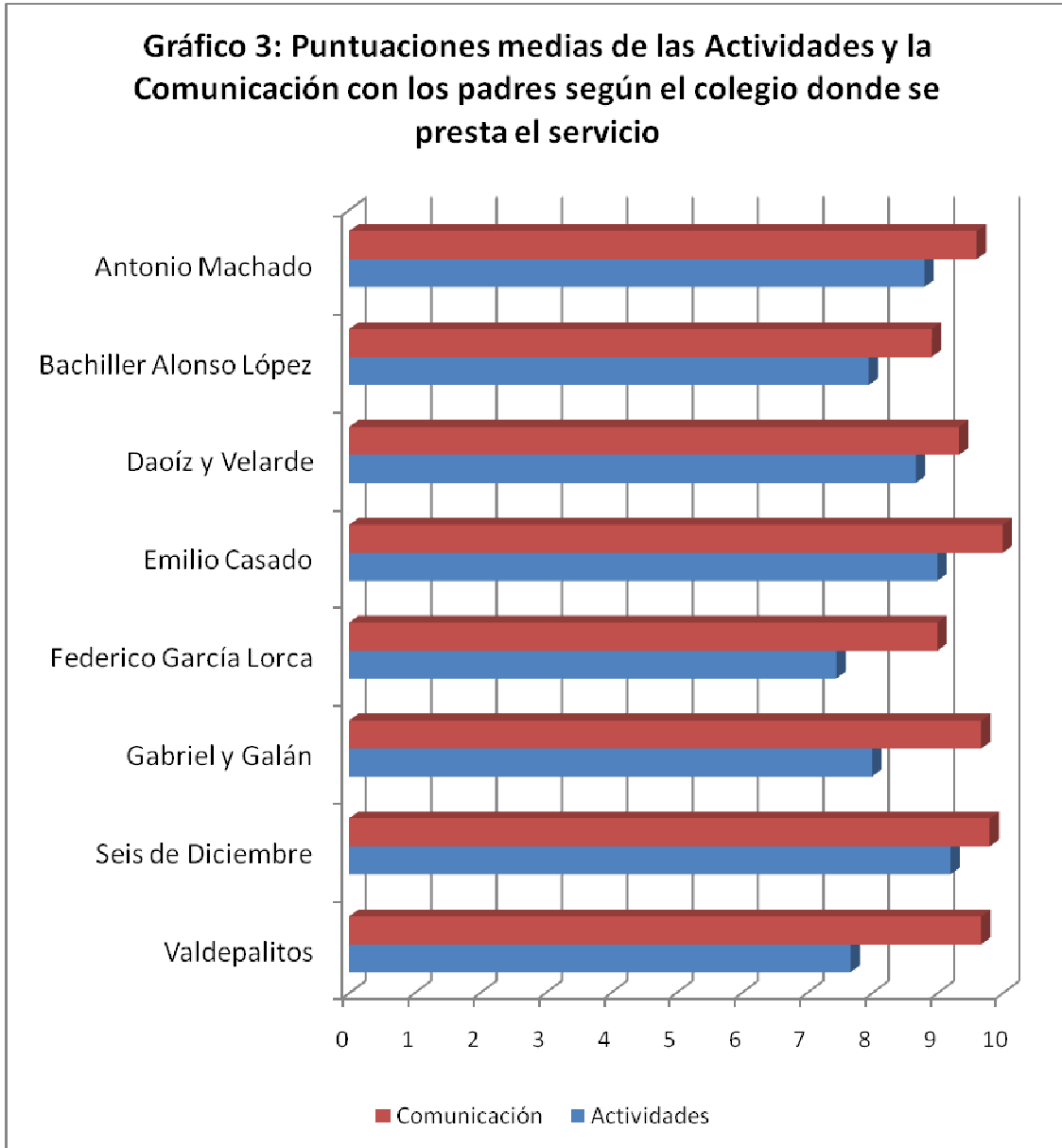
Destacamos seguidamente sólo las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

- El colegio en el que el niño recibe el servicio solamente resulta discriminatorio de la valoración por parte de sus padres de las actividades de ocio y juegos y de la comunicación monitores/padres.

Colegio	Puntuaciones medias a los aspectos	
	<i>Actividades</i>	<i>Comunicación padres</i>
<i>Antonio Machado</i>	8,80	9,60
<i>Bachiller Alonso López</i>	7,95	8,91
<i>Daoíz y Velarde</i>	8,67	9,33
<i>Emilio Casado</i>	9,00	10,00
<i>Federico García Lorca</i>	7,45	9,00
<i>Gabriel y Galán</i>	8,00	9,67
<i>Seis de Diciembre</i>	9,20	9,80
<i>Valdepalitos</i>	7,67	9,67
<i>Conjunto</i>	8,27	9,40

Como puede apreciarse en la tabla, los padres que mejor valoran las instalaciones donde se presta el servicio son los que lo reciben en el C.P. *Seis de Diciembre* y los que mejor valoran la merienda son aquellos cuyos hijos acuden al C.P. *Emilio Casado*, mientras que los que peor valoran estos dos aspectos son los padres de

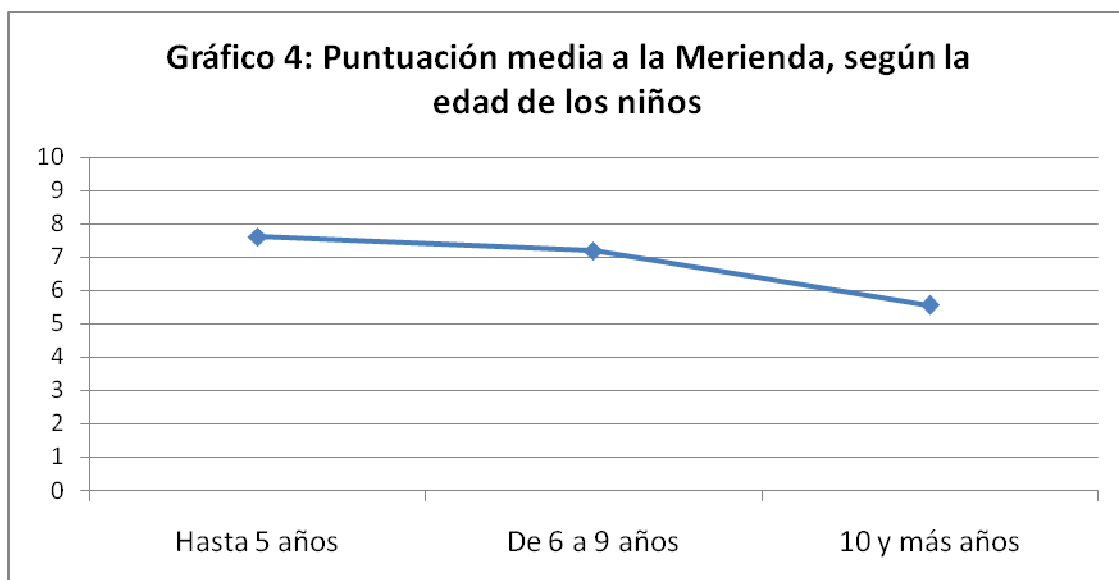
los alumnos que reciben el servicio en los C.P.'s *Federico García Lorca* y *Bachiller Alonso López*, respectivamente.



- La **edad de los niños** que usan el servicio **discrimina** la valoración que los padres encuestados hacen de la merienda que se les da a sus hijos.

Edad del hijo	Puntuaciones medias a los aspectos
	<i>Merienda</i>
Hasta 5 años	7,62
De 6 a 9 años	7,19
10 y más años	5,56
<i>Conjunto</i>	7,21

Como vemos, los padres con hijos con edades de hasta cinco años son quienes mejor valoran la merienda que se da a los niños, mientras que quienes peor la valoran son los padres con hijos con edades de diez y más años.



- Ni la **modalidad de uso** del servicio (dos, tres, ..., días/semana) ni el **número de hijos** que utilizan el servicio **discrimina** la valoración que los padres encuestados hacen de ninguno de los aspectos del servicio.

Variables valorativas del servicio y Valoración Global del mismo

Si ahora 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 aquéllas explican un 64% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cuatro variables de todas las consideradas (*Identificación de los monitores, Apoyo al estudio, Merienda y Actividades*, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 61% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas cuatro variables las que mejor predicen la puntuación de esta última. Si añadimos la variable *Seguridad en la situación de recogida de los niños al terminar el servicio*, el conjunto de variables valorativas alcanzan a explicar un 66% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 91 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 30 (el 33%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 37 observaciones o sugerencias. De éstas recogemos en la tabla siguiente las 33 que aparecen en más de una ocasión:

Tipo de sugerencia	N	%
Mejorar meriendas (variedad, cantidad y calidad)	15	45,5
No dar el servicio en un comedor	5	15,2
Más/Mejores actividades	5	15,2
Ampliar horario diario	3	9,1
Ampliar horario en junio y/o septiembre	3	9,1
Timbre para avisar cuando llegan los padres	2	6,1
Total	33	100

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente es que se mejore la merienda (el 45,5%), que es la misma sugerencia predominante en la encuesta anterior (41%). Con menor frecuencia señalan que el servicio no se de en un comedor y que las actividades sean más variadas y más ricas en contenido (ambas el 15,2%).

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tardes del cole* del Departamento de Educación, desarrollado durante el curso 2010/2011, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,61 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,27 puntos**. El conjunto *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,87 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* arroja una media de **8,17 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,08 puntos** en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”.
- El aspecto del servicio que presenta **la valoración más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es la **Simpatía de los monitores**, con una **puntuación media de 9,46 puntos**, con moda de 10 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la valoración más baja** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta, es el que se refiere a las **Instalaciones**, con una **puntuación media de 7,23 puntos** (le sigue inmediatamente la *Merienda*, que arroja una puntuación media de 7,29 puntos).
- La percepción de la **Seguridad** en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 8,89 puntos**, con moda de 10 puntos, en la escala 0-10.

- El **análisis de la valoración de los distintos aspectos del servicio según las variables de clasificación de los encuestados** permite concluir que **sólo las variables *Colegio al que asiste el niño* y *Edad de los niños que usan el servicio* resultan discriminantes de la valoración de algunos aspectos del servicio** en términos de significación estadística. Ni la modalidad de uso del servicio (dos, tres, ..., días/semana) ni el número de hijos que utilizan el servicio discrimina la valoración que los padres encuestados hacen de ninguno de los aspectos del servicio.

- La mayoría de las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren, por este orden de importancia, a la mejora de la **merienda** y a que no se de el **servicio en un comedor** y a mejorar la organización de **actividades de ocio**.

- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del programa del Departamento de Educación **Las tardes del cole** son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media $\geq 9,00$ puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media $\leq 7,50$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones para dar el servicio • La merienda

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por colegio en el que reciben el servicio

Colegio	N	%
C.P. 's Antonio Machado y Miraflores	10	11,0
C.P. Bachiller Alonso López	22	24,2
C.P. Daoíz y Velarde	9	9,9
C.P. Emilio Casado	7	7,7
C.P. Federico García Lorca	12	13,2
C.P. Gabriel y Galán	15	16,5
C.P. Seis de Diciembre	10	11,0
C.P. Valdepalitos	6	6,6
Total	91	100

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	7	7,7
Tres días a la semana	11	12,1
Cinco días a la semana	63	69,2
En días sueltos	8	8,8
NC	2	2,2
Total	91	100

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	70	76,9
Dos hijos	19	20,9
NC	2	2,2
Total	91	100

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	31	34,1
De 6 a 9 años	49	53,8
10 y más años	9	9,9
NC	2	2,2
Total	91	100

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	9	47,4
De 6 a 9 años	10	52,6
10 y más años	-	-
Total	19	100

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tardes del cole* del curso 2010-2011 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 16.05.11 y el 03.06.11, en las instalaciones de los colegios públicos de Alcobendas donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales ($p = q$; $\sigma = 2$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 91 individuos sobre una población de 150 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 6,60\%$, que puede considerarse aceptable a efectos de generalización.