

Observatorio de la ciudad

SDE N° 251

Encuesta de Calidad Percibida del Programa de ampliación del horario escolar del Departamento de Educación LAS TARDES DEL COLE.

Diciembre 2015



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación





ÍNDICE

1. RESULTADOS GENERALES 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	9
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	13
FICHA TÉCNICA	15



1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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	8,72	10	1,96
Revista <i>Siete Días</i>	29	8,14	10	2,31
Página Web del Ayuntamiento	31	9,03	10	1,97
Servicio de Atención Ciudadana	34	8,79	10	1,63
En el Colegio	39	8,90	10	1,93
Dispositivo de Inscripción	74	8,52	10	1,53
Sistema de Inscripción	74	8,69	10	1,47
Plazos para hacer la inscripción	68	8,34	10	1,59
Aspectos del servicio	78	7,79	9	1,80
Merienda	70	6,93	8	2,39
Instalaciones	78	7,64	8	1,48
Apoyo al estudio	64	8,23	10	1,85
Actividades de ocio	78	8,37	10	1,47
Personal (monitores)	80	9,37	10	1,09
Simpatía	80	9,55	10	0,99
Profesionalidad	79	9,49	10	0,99
Identificación	77	9,10	10	1,27
Comunicación con los padres	80	9,33	10	1,11
Seguridad	82	8,96	10	1,54
Valoración Global del Servicio	83	8,70	8	1,18

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la *Página web* del Ayuntamiento, con 9,03 puntos de media (lo valoran 31 padres, pero otros seis señalan haberlo usado para informarse), seguido del *Colegio al que va el niño*, con 8,90 puntos de media (lo valoran 39 padres, pero otros dieciocho dicen haberlo 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 8,72 puntos, aunque la dispersión de las puntuaciones es considerable (desviación típica $S = 1,96$).

Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,52 puntos en una escala de calificación estándar 0-10, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,53$). El sistema de inscripción alcanza 8,69 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece una puntuación media de 8,34 puntos.

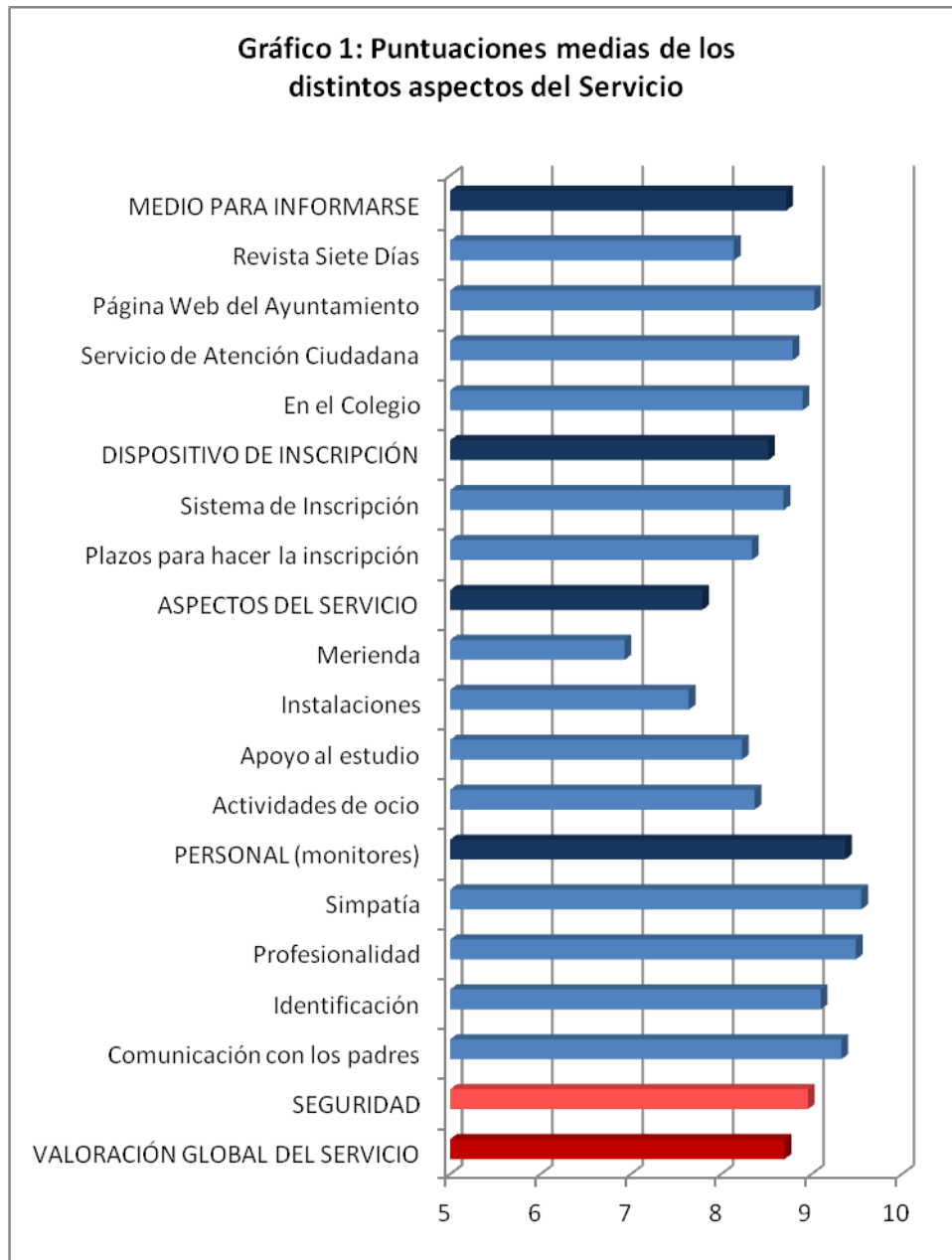
El **personal** que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,37 puntos. La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado de los monitores, con 9,55 puntos de media (con una discreta $S = 0,99$, indicativa de una alta coincidencia de los usuarios en esta valoración), mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 9,10 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 8,37 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a la *Merienda* que se da a los niños, con 6,93 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza en promedio 7,79 puntos.

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 8,96 puntos, con una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,54$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,70 puntos, con moda de 8 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,18$).

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del Servicio



COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2015

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Las tardes del cole* con los de la de 2012, 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 2012-2015
	2012	2015	
<i>Medio para informarse</i>	8,46	8,72	+0,26
Revista <i>Siete Días</i>	8,56	8,14	-0,42
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	7,81	9,03	+1,22
Servicio de Atención Ciudadana	8,90	8,79	-0,11
En el Colegio	8,57	8,90	+0,33
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,59	8,52	-0,07
Sistema de Inscripción	8,75	8,69	-0,06
Plazos para hacer la inscripción	8,42	8,34	-0,08
<i>Aspectos del servicio</i>	7,98	7,79	-0,19
Merienda	7,86	6,93	-0,93
Instalaciones	7,57	7,64	+0,07
Apoyo al estudio	8,13	8,23	+0,10
Actividades de ocio	8,37	8,37	0
<i>Personal (monitores)</i>	9,38	9,37	-0,01
Simpatía	9,64	9,55	-0,09
Profesionalidad	9,44	9,49	+0,05
Identificación	9,03	9,10	+0,07
Comunicación con los padres	9,39	9,33	-0,06
Seguridad percibida	9,10	8,96	-0,14
Valoración Global del Servicio	8,79	8,70	-0,09

Como puede verse, todos los conjuntos de aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado leves descensos de puntuación con respecto a la

encuesta de 2012, salvo el conjunto relativo a los medios para informarse del servicio, que sube 0,26 puntos. En este último su puntuación asciende especialmente en el medio *Página web municipal* (+1,22 puntos). El aspecto que muestra un descenso más considerable es el relativo a la *Merienda* que se da a los niños (-0,93 puntos). Tanto la *Seguridad* percibida en la situación de recogida de los niños del colegio como la *Valoración Global del Servicio* disminuyen ligeramente su puntuación con respecto a la anterior encuesta (-0,14 y -0,09 puntos, respectivamente).

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

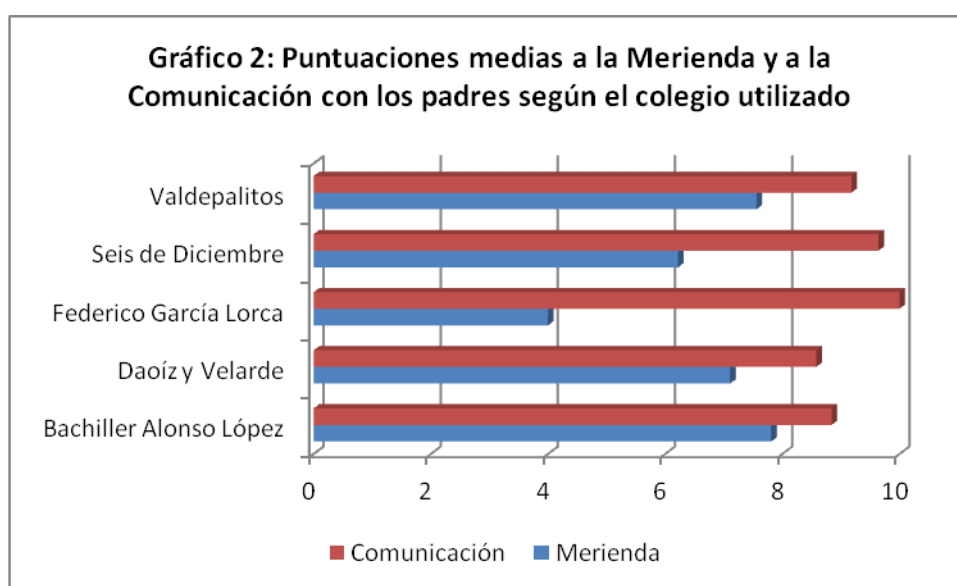
Se han tenido aquí en cuenta sólo las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

- Las dos únicas variables clasificatorias que resultan discriminantes son el **colegio en el que los niños reciben el servicio** (respecto de la valoración de la *Merienda* que allí se les proporciona y la *Comunicación* con los padres/madres por parte de los monitores) y el **número de hijos** que asisten a este programa de ampliación del horario escolar (respecto de la *Merienda* que se les proporciona a los niños).

Colegio*	Puntuación media a la <i>Merienda</i>	Puntuación media a la <i>Comunicación</i>
<i>Bachiller Alonso López</i>	7,81	8,84
<i>Daoíz y Velarde</i>	7,11	8,58
<i>Federico García Lorca</i>	4,00	10,0
<i>Seis de Diciembre</i>	6,22	9,64
<i>Valdepalitos</i>	7,56	9,18
Conjunto	6,66	9,17

*Los colegios *Antonio Machado* y *Miraflores*, *Emilio Casado* y *Gabriel y Galán* no se han tenido en cuenta porque los tamaños de las submuestras correspondientes son demasiado reducidos a efectos de generalización de los resultados.

Como puede apreciarse en la tabla anterior, los padres que mejor valoran la *Merienda* que se les da a los niños son los que reciben el servicio en el colegio *Bachiller Alonso López* (7,81 puntos) y los que la valoran peor son aquellos cuyos hijos lo reciben en el colegio *Federico García Lorca* (4,00 puntos). En lo que se refiere a la *Comunicación con los padres*, quienes mejor valoran este aspecto son los que envían sus hijos al colegio *Federico García Lorca* (10 puntos), en tanto que quienes peor lo valoran son los que los envían al colegio *Daoíz y Velarde* (8,58 puntos).



Por su parte, el número de hijos que recibe el servicio parece influir en la puntuación que los padres dan a la *Merienda* que se les da a los niños, pues quienes envían dos hijos valoran considerablemente peor esta prestación que quienes envían solo uno.

Número de hijos en el servicio	Puntuación media a la Merienda
<i>Un hijo</i>	7,28
<i>Dos hijos</i>	5,75

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 61% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cinco variables de todas las consideradas (*Actividades de ocio y juegos, Profesionalidad y Simpatía* de los monitores, *Sistema de inscripción* y *Merienda* dada a los niños, 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 cinco 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 alcanza a explicar un 71% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 84 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 29 (el 34,5%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 39 observaciones o sugerencias. Teniendo en cuenta su reducido número, las recogemos todas en las tablas siguientes:

Sugerencias CEIP <i>Antonio Machado/Miraflores</i>	N
Opción de recoger al niño a las 18:30	1
En junio y septiembre poder recoger a las 18:30	1

Sugerencias CEIP <i>Bachiller Alonso López</i>	N
Bajar el precio del servicio	2
En junio y septiembre opción 2 h en vez 3 h	2
Abrir algún patio para los más pequeños	1
Apoyo al estudio en la 1º parte y más activs.	1
Hacer más fácil la inscripción telefónica	1
Mas talleres	1
Más variedad en las meriendas	1
Mejorar la merienda	1
Mejorar organización servicio días sueltos	1
Cerrar la puerta de colegio durante servicio	1
Asegurar recogida niño persona autorizada	1
Más juegos organizados	1
Más personal para juegos y actividades	1

Sugerencias CEIP <i>Daoíz y Velarde</i>	N
Más variedad en las meriendas	2
Mejorar espacio para actividades	1
Mejorar espacios en general	1
Más modalidades de precios por servicio	1

Sugerencias CEIP <i>Emilio Casado</i>	N
Más variedad en las meriendas	1

Sugerencias CEIP <i>Federico García Lorca</i>	N
Mejorar las meriendas	2
Mejorar meriendas y variedad de éstas	2
Más variedad en las meriendas	1
Aclarar qué se gestiona con empresa y Ayto.	1
Mejorar actividades y juegos	1
Mejorar seguridad del control de puertas	1

Sugerencias CEIP <i>Gabriel y Galán</i>	N
Mejorar espacios (no comedor)	2

Sugerencias CEIP <i>Valdepalitos</i>	N
Más información s/merienda, apoyo, activs.	1
Más modalidades de precios por servicio	1
Opción de recoger niños a 18:30 h	1
Opción recoger niña a 16:00 h	1
Poder llamar mañanas para reservar merienda	1
Salir al patio con buen tiempo	1

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente (25,6% del total) es que se mejore la merienda (que era la misma sugerencia predominante en la encuesta anterior: 21,7% del total), y que existan más opciones de servicio por días y horas, con precios correlativos. La mejora de espacios y actividades también se repite en más de una ocasión.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Las tardes del cole* del Departamento de Educación, desarrollado durante el curso 2014/2015, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,70 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,37 puntos**. El conjunto *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,79 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* arroja una media de **8,52 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,72 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 9,55 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 la **Merienda**, con una **puntuación media de 6,93 puntos** (le sigue inmediatamente el aspecto *Instalaciones*, que arroja una puntuación media de 7,64 puntos).
- Aunque con puntuaciones algo menores, esta **estructura de aspectos mejor y peor valorados** es **casi idéntica a la de los resultados de la encuesta de 2012**.

- La percepción de la **Seguridad** en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 8,96 puntos**, con moda de 10 puntos, en la escala convencional 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 el Colegio al que asiste el niño y el número de hijos que reciben el servicio resultan discriminantes** de las valoraciones de algunos aspectos del servicio en términos de significación estadística (solamente de la *Merienda* dada a los niños y la *Comunicación* con los padres, en el primer caso, y de la *Merienda* en el segundo).

- Las **sugerencias para un mejor servicio más frecuentemente mencionadas** por los encuestados se refieren sobre todo a la **mejora de la merienda**, y a que se ofrezca una **mayor variedad de días y horarios** (y precios) de servicio.

- 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 8,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Página <i>web</i> del Ayto. para información • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Identificación de los monitores • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • La merienda • Las instalaciones para dar el servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

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

Colegio	N	%
<i>CEIP's Antonio Machado y Miraflores</i>	8	9,5
<i>CEIP Bachiller Alonso López</i>	20	23,8
<i>CEIP Daoíz y Velarde</i>	13	15,5
<i>CEIP Emilio Casado</i>	5	6,0
<i>CEIP Federico García Lorca</i>	10	11,9
<i>CEIP Gabriel y Galán</i>	4	4,8
<i>CEIP Seis de Diciembre</i>	11	13,1
<i>CEIP Valdepalitos</i>	13	15,5
Total	84	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	9	10,7
Tres días a la semana	6	7,1
Cuatro días a la semana	13	15,5
Cinco días a la semana	48	57,1
En días sueltos	8	9,5
Total	84	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	62	73,8
Dos hijos	22	22,2
Total	84	100,0

Distribución de los encuestados por edad del hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 4 años	27	25,5
De 5 a 6 años	33	31,1
De 7 a 8 años	26	24,5
9 y más años	20	18,9
Total	106	100,0

*El total suma más de 84 porque hay familias con varios hijos en el servicio

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Las tardes del cole* del curso 2014-2015 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 01.06.15 y el 15.06.15, 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 84 individuos sobre una población de 199 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio durante las fechas de realización de la encuesta) arroja un error muestral para datos globales porcentuales de $\pm 8,32\%$, que puede considerarse algo excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

