

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 298

CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL
HORARIO ESCOLAR LAS TARDES
DEL COLE

Diciembre 2017



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	8
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	9
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	11
FICHA TÉCNICA	12

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
<i>Medio para informarse</i>	Variable	8,48	10	2,33
Revista <i>Siete Días</i>	27	7,78	10	3,01
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	28	8,25	10	2,86
Servicio de Atención Ciudadana	28	8,39	10	2,44
En el Colegio	31	9,48	10	0,99
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	86	8,68	10	1,59
Sistema de Inscripción	86	9,01	10	1,12
Plazos para hacer la inscripción	80	8,35	10	2,06
<i>Aspectos del servicio</i>	94	8,47	10	1,60
Merienda	94	7,89	10	2,10
Instalaciones	94	8,24	10	1,63
Apoyo al estudio	83	8,78	10	1,40
Actividades de ocio	94	8,97	10	1,27
<i>Personal (monitores)</i>	94	9,70	10	0,69
Simpatía	94	9,78	10	0,57
Profesionalidad	94	9,80	10	0,50
Identificación	92	9,49	10	1,11
Comunicación con los padres	94	9,74	10	0,59
Seguridad	93	9,31	10	1,13
Valoración Global del Servicio	93	9,11	10	0,95

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el *Colegio al que va el niño*, con 9,48 puntos de media (lo valoran 31 padres, pero otros 26 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 8,48 puntos, aunque la dispersión de las puntuaciones es alta (desviación típica $S = 2,33$).

Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,68 puntos en una escala de calificación estándar 0-10, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,59$). El sistema de inscripción alcanza 9,01 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece una puntuación media de 8,35 puntos.

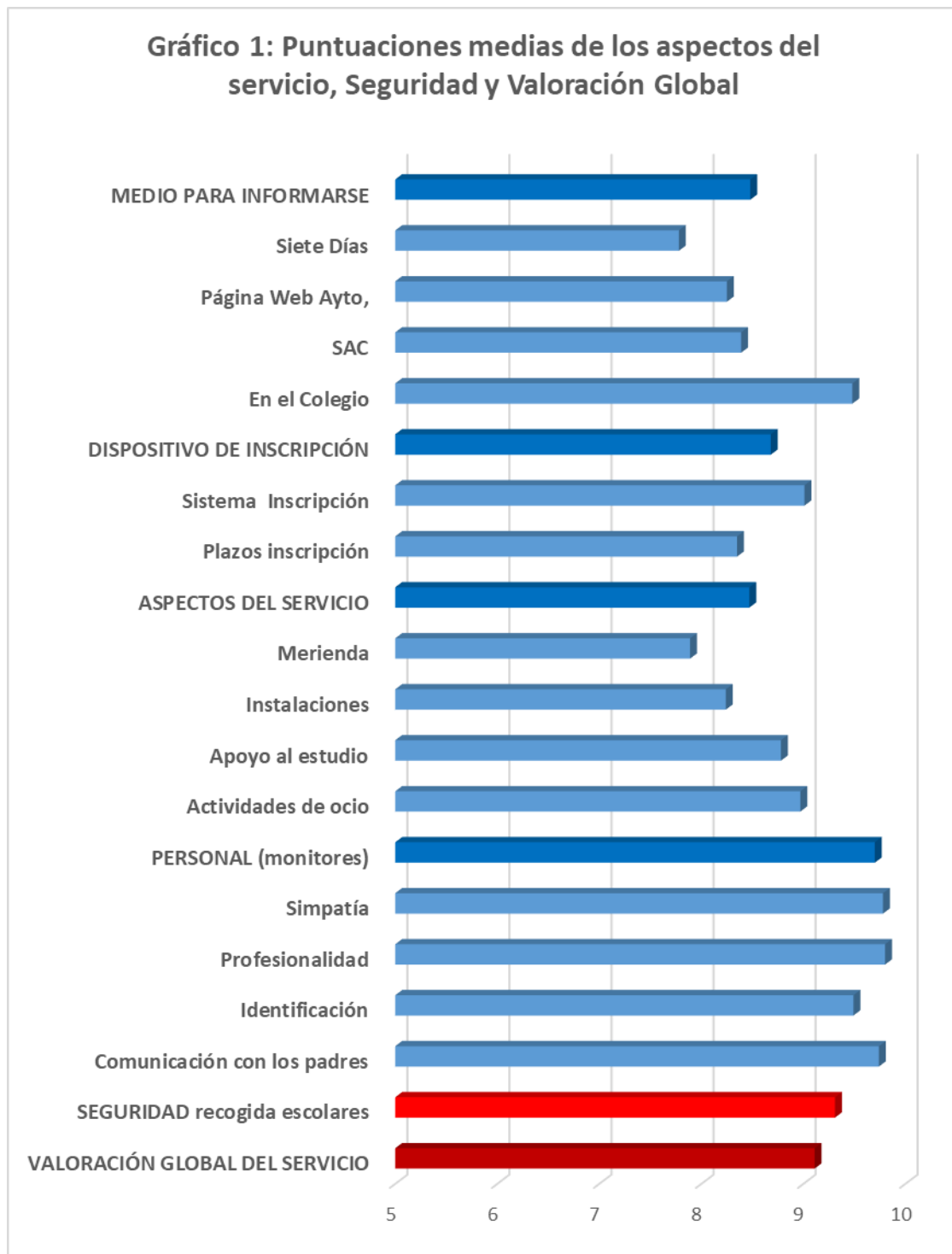
El **personal** que lleva a cabo la prestación del servicio, los *monitores*, es el aspecto mejor valorado del servicio y recibe una puntuación media de 9,70 puntos, con una muy discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 0,69$ puntos). La *Profesionalidad* es el rasgo mejor valorado de los monitores, con 9,80 puntos de media, mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 9,49 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 8,97 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a la *Merienda* que se da a los niños, con 7,89 puntos de media (los mismos aspectos mejor y peor valorados que en las dos anteriores encuestas). El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza en promedio 8,47 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 9,31 puntos, con una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,13$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 9,11 puntos, con moda de 10 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 0,95$).

Gráfico 1: Puntuaciones medias de los aspectos del servicio, Seguridad y Valoración Global



**COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS
DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2015 Y EN LA DE 2017**

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Las tardes del cole* con los de la de 2015, 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 2015-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2015	2017		
<i>Medio para informarse</i>	8,72	8,48	-0,24	±0,88
Revista <i>Siete Días</i>	8,14	7,78	-0,36	±1,16
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	9,03	8,25	-0,78	±1,08
Servicio de Atención Ciudadana	8,79	8,39	-0,40	±0,92
En el Colegio	8,90	9,48	+0,58	±0,36
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,52	8,68	+0,16	±0,35
Sistema de Inscripción	8,69	9,01	+0,32	±0,24
Plazos para hacer la inscripción	8,34	8,35	+0,01	±0,46
<i>Aspectos del servicio</i>	7,79	8,47	+0,68	±0,34
Merienda	6,93	7,89	+0,96	±0,44
Instalaciones	7,64	8,24	+0,60	±0,34
Apoyo al estudio	8,23	8,78	+0,55	±0,30
Actividades de ocio	8,37	8,97	+0,60	±0,26
<i>Personal (monitores)</i>	9,37	9,70	+0,33	±0,15
Simpatía	9,55	9,78	+0,23	±0,12
Profesionalidad	9,49	9,80	+0,31	±0,10
Identificación	9,10	9,49	+0,39	±0,24
Comunicación con los padres	9,33	9,74	+0,41	±0,12
Seguridad percibida	8,96	9,31	+0,35	±0,36
Valoración Global del Servicio	8,70	9,11	+0,41	±0,20

Como puede verse, salvo el relativo al *Medio para informarse*, todos los conjuntos de aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado apreciables variaciones positivas de puntuación con respecto a la encuesta de 2015. La

mayor de ellas es que la que se produce en el conjunto *Aspectos del servicio* (+0,68 puntos), donde destaca la variación del aspecto *Merienda* (+0,96 puntos). Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación dentro del rango indicado en la columna de errores típicos para el nivel de confianza del 95,5% no resultan estadísticamente significativas.

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 $\alpha = 0,05$).

- La única variable clasificatoria que resulta discriminante de la valoración de algún aspecto del servicio es la **edad de los escolares** que reciben el servicio, concretamente de la *Identificación* de los monitores y de la *Valoración Global* del servicio. Ni la modalidad de servicio ni el número de hijos que lo reciben resultan estadísticamente discriminantes de la valoración de aspecto alguno.

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		
	<i>Hasta 4 años</i>	<i>De 5 a 9 años</i>	<i>10 y más años</i>
Identificación monitores	9,56	9,57	8,79
Valoración Global	9,07	9,23	8,53

Como puede verse, los padres de los escolares de cinco a nueve años son los que mejor valoran la *Identificación* de los monitores y ofrecen una mejor *Valoración Global* del Servicio, mientras que los padres de los escolares de 10 y más años son los que valoran peor ambas cuestiones.

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 bastan solamente cinco variables de todas las consideradas (*Actividades de ocio y juegos*, *Identificación de los monitores*, *Merienda dada a los niños*, *Plazos para la inscripción* y *Apoyo al estudio*, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 57% 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 66% de la variabilidad de la *Valoración Global del Servicio* (la *Seguridad* puede explicar por sí sola el 21% de la variabilidad de la *Valoración Global*)

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 94 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 32 (el 34%) han formulado alguna observación o sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 41 observaciones o sugerencias. Teniendo en cuenta su reducido número, las recogemos todas en la tabla siguiente:

Observaciones y Sugerencias	N	%
Mejorar calidad, cantidad, variedad de merienda	12	29,3
Adaptar precio al tiempo de uso del servicio	6	14,6
Monitora/s muy buena/s	4	9,8
Cerrar puertas para mayor seguridad	3	7,3
Servicio muy bueno	3	7,3
Ampliar horario hasta 18:30	2	4,9
Más variedad de actividades	2	4,9
Permitir usar el servicio un día sin preaviso	2	4,9
Bajar el precio del servicio	1	2,4
Controlar acceso personas por seguridad	1	2,4
Más apoyo a la monitora	1	2,4
Dejar salir a los niños al patio	1	2,4
Más material para manualidades	1	2,4
Mejorar las instalaciones	1	2,4
Poder llevar merienda de casa	1	2,4
TOTAL	41	100,0

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente (29% del total) es que se mejore la merienda (que era la misma sugerencia más frecuente en las dos encuestas anteriores), y que existan más opciones de servicio por días y horas, con precios correlativos (segunda más frecuente también en la encuesta anterior). Los elogios al personal del servicio (9,8%), la demanda de cierre de puertas para mayor seguridad y el elogio del servicio (7,3% en ambos casos) también presentan frecuencias superiores al 5%.

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 2016/2017, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **muy alta**, pues alcanza una **puntuación media de 9,11 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,70 puntos**. El conjunto *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **8,47 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* arroja una media de **8,68 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,48 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 **Profesionalidad de los monitores**, con una **puntuación media de 9,80 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** que se da a los escolares, con una **puntuación media de 7,89 puntos**.
- Aunque con puntuaciones algo mayores, este **patrón de aspectos mejor y peor valorados** es muy **semejante al de los resultados de la encuesta de 2015**.
- La percepción de la **Seguridad** en la situación de **recogida de los escolares** que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 9,31 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 la edad de los escolares que utilizan el servicio resulta discriminante** de las valoraciones de algunos aspectos del servicio en términos de significación estadística (solamente de la *Identificación de los monitores* y de la *Valoración Global del Servicio*).
- 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 *adapten los precios a los distintos usos* del 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"> • Colegio para información • Sistema de inscripción • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Identificación de los monitores • Comunicación con los padres • Seguridad en la recogida niños 	<ul style="list-style-type: none"> • Revista <i>Siete Días</i> para información • La merienda dada a los niños

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	16	17,0
Tres días a la semana	9	9,6
Cuatro días a la semana	30	31,9
Cinco días a la semana	32	34,0
En días sueltos	7	7,4
Total	94	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	70	74,5
Dos hijos	23	24,5
Tres hijos	1	1,0
Total	94	100,0

Distribución de los encuestados por edad del hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 4 años	27	28,7
De 5 a 9 años	72	76,6
10 y más años	19	20,2

*El total suma más de 94 porque hay familias con varios hijos en el servicio.
Los % lo son en relación con el total de encuestados

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Las tardes del cole* del curso 2016-2017 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 18.05.17 y el 25.05.17, en las instalaciones de los colegios públicos de Alcobendas donde se presta el servicio.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% = 2σ ; $p = q = 0,50$), una muestra de 94 individuos sobre una población de 150 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio durante las fechas de realización de la encuesta) arroja un error muestral para datos globales de $\pm 5,9\%$, que puede considerarse tolerable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.