

Observatorio de la ciudad

SDE N° 253

**Encuesta de Calidad Percibida
del Programa de ampliación del
horario escolar del
Departamento de Educación
LOS PRIMEROS 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	5
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	10
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	13
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	15
FICHA TÉCNICA	17

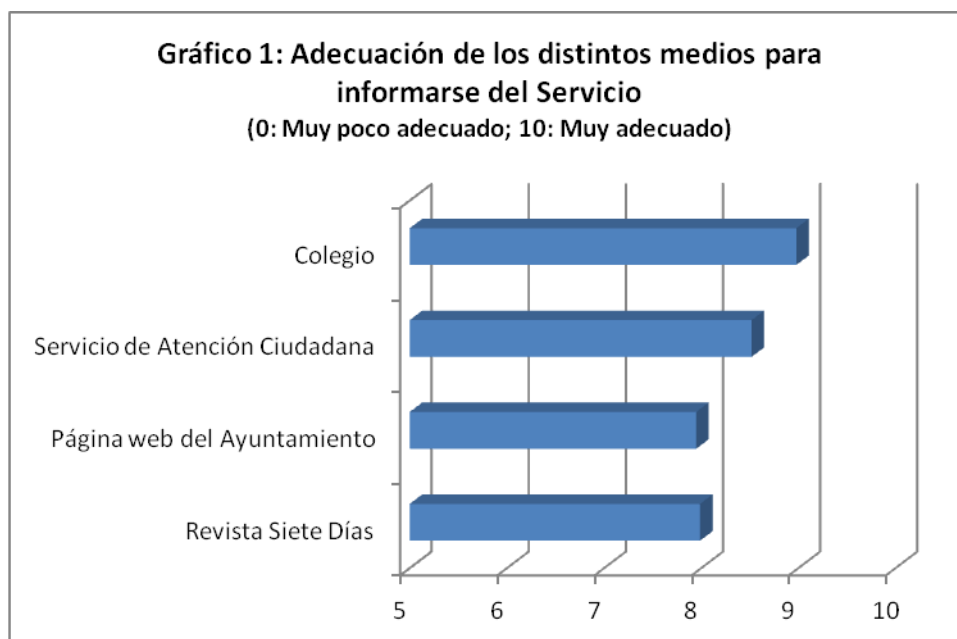
1. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Valoración de los distintos aspectos del servicio, de la Seguridad percibida en la entrega y recogida de los niños y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Medio para informarse</i>	137	8,36	10	2,17
Revista <i>Siete Días</i>	78	7,99	10	2,35
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	84	7,95	10	2,50
Servicio de Atención Ciudadana	137	8,52	10	2,10
En el Colegio	136	8,98	10	1,73
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	283	8,65	10	1,475
Sistema de Inscripción	283	8,81	10	1,35
Plazos para hacer la inscripción	259	8,49	10	1,60
<i>Aspectos del servicio</i>	300	8,33	9,33	1,70
Desayuno	213	8,47	10	1,54
Instalaciones	300	8,29	8	1,72
Actividades	294	8,22	10	1,83
<i>Personal (monitores)</i>	307	9,05	10	1,42
Simpatía	307	9,30	10	1,20
Profesionalidad	305	9,23	10	1,17
Identificación	300	8,72	10	1,76
Comunicación con los padres	303	8,93	10	1,56
Seguridad percibida entrega/recogida	313	9,02	10	1,25
Valoración Global del Servicio	312	8,86	10	1,10

El **Medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los encuestados es nuevamente (como en la última encuesta de 2012 y también en las tres anteriores a ésta) el propio *Colegio* en el que está escolarizado el niño, que alcanza 8,98 puntos de media (lo valoran 136 padres, pero otros 43 afirman haber usado este medio de información, aunque no lo valoran), seguido del *Servicio de Atención Ciudadana* del Ayuntamiento, que alcanza 8,52 puntos de media (lo valoran 137 padres, pero otros 21

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, la adecuación de los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio arroja una puntuación media de 8,36 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es bastante grande ($S = 2,17$). No existen diferencias de valoración de la adecuación de los distintos medios para informarse de la prestación del servicio en función del colegio al que asiste el niño o de las distintas variables de clasificación de los encuestados que resulten estadísticamente significativas.



Por su parte, el **Dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,65 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El *Sistema de Inscripción* alcanza 8,81 puntos de media y el *Plazo* para hacerla 8,49.

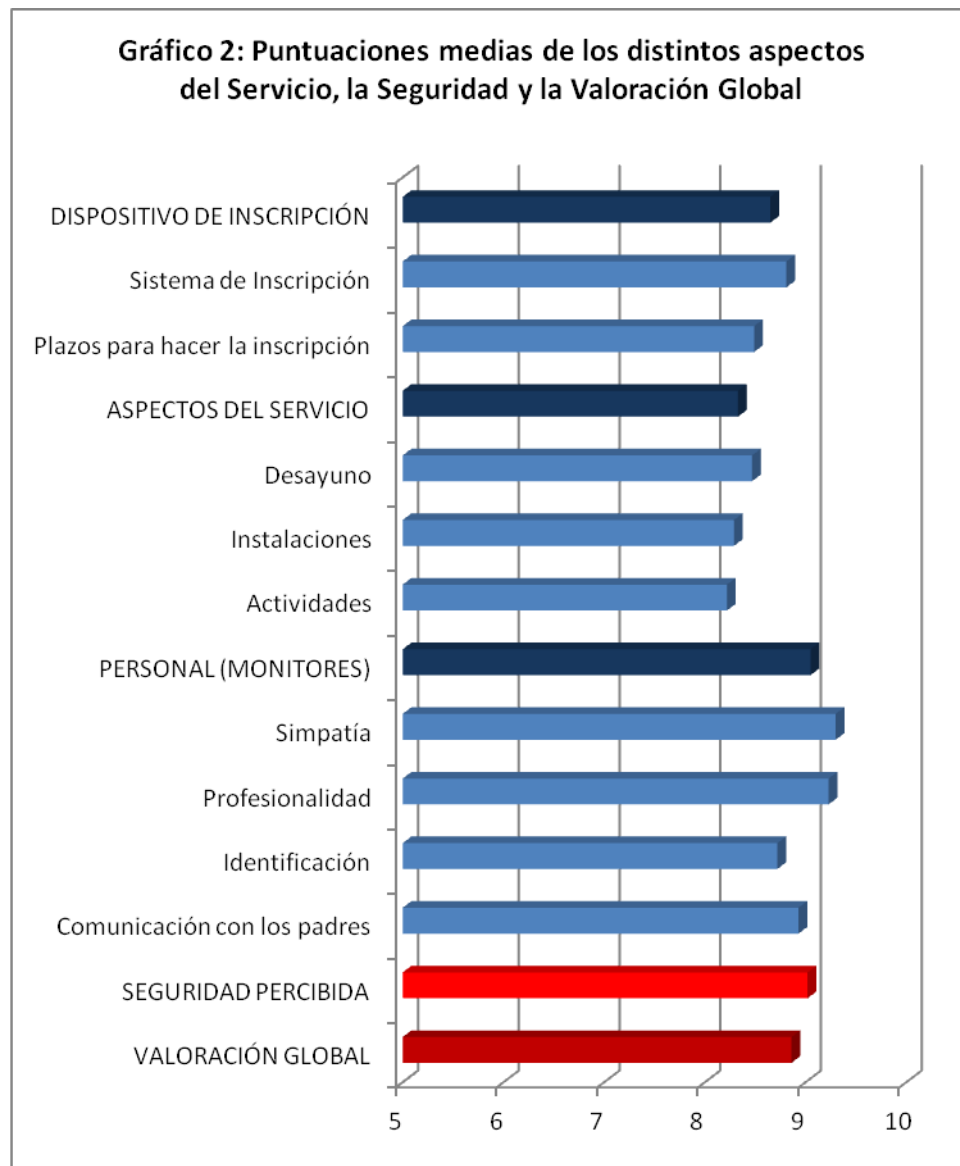
El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **Monitores**, recibe una puntuación media de 9,05 puntos. La *Simpatía* es, como en la encuesta anterior, el rasgo mejor valorado, con 9,30 puntos de media, mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es, también como en la anterior encuesta, el que se valora más bajo, con 8,72 puntos de media.

El **Aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es de nuevo el *Desayuno* que se da a los niños, que presenta 8,47 puntos de media, mientras que el **peor valorado** vuelve a ser el relativo a las *Actividades* que se

realizan con los niños, con 8,22 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,33 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando dejan a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio o cuando los recogen alcanza una puntuación media de 9,02 puntos, con una moderada dispersión de puntuaciones ($S = 1,25$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,86 puntos (16 centésimas superior a la de la encuesta de 2012), con una notable coincidencia por parte de los usuarios en esta valoración ($S = 1,10$).



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 *Los Primeros en el Cole* con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos del servicio, de la *Seguridad* percibida en la entrega y 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>	8,50	8,36	-0,14
Revista <i>Siete Días</i>	8,11	7,99	-0,12
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	8,12	7,95	-0,17
Servicio de Atención Ciudadana	8,66	8,52	-0,14
En el Colegio	9,09	8,98	-0,11
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,79	8,65	-0,14
Sistema de Inscripción	8,87	8,81	-0,06
Plazos para hacer la inscripción	8,70	8,49	-0,21
<i>Aspectos del servicio</i>	8,14	8,33	+0,19
Desayuno	8,48	8,47	-0,01
Instalaciones	7,89	8,29	+0,40
Actividades	8,05	8,22	+0,17
<i>Personal (monitores)</i>	8,91	9,05	+0,14
Simpatía	9,21	9,30	+0,09
Profesionalidad	9,08	9,23	+0,15
Identificación	8,58	8,72	+0,14
Comunicación con los padres	8,77	8,93	+0,16
Seguridad percibida	8,91	9,02	+0,11
Valoración Global del Servicio	8,70	8,86	+0,16

Como puede apreciarse en la tabla, casi todos los aspectos considerados presentan muy pequeñas variaciones de puntuación entre 2012 y 2015, generalmente inferiores a dos décimas de punto por encima o por debajo (las únicas excepciones a esta tónica general son los *Plazos para hacer la inscripción*, que desciende 0,21 puntos, y, sobre todo, las *Instalaciones*, que suben cuatro décimas de punto). Por su parte, tanto la *Seguridad percibida* en la situación de entrega o recogida de los niños y la *Valoración Global del Servicio* aumentan 0,11 y 0,16 puntos, respectivamente.

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

El colegio al que acude el niño, la edad del niño y la modalidad de servicio (horario) resultan discriminantes de la valoración de los padres de algunos aspectos del servicio, así como de la *Seguridad* percibida y la *Valoración Global* (nivel de significación $\alpha = 0,05$). El número de hijos que reciben el servicio no es discriminante.

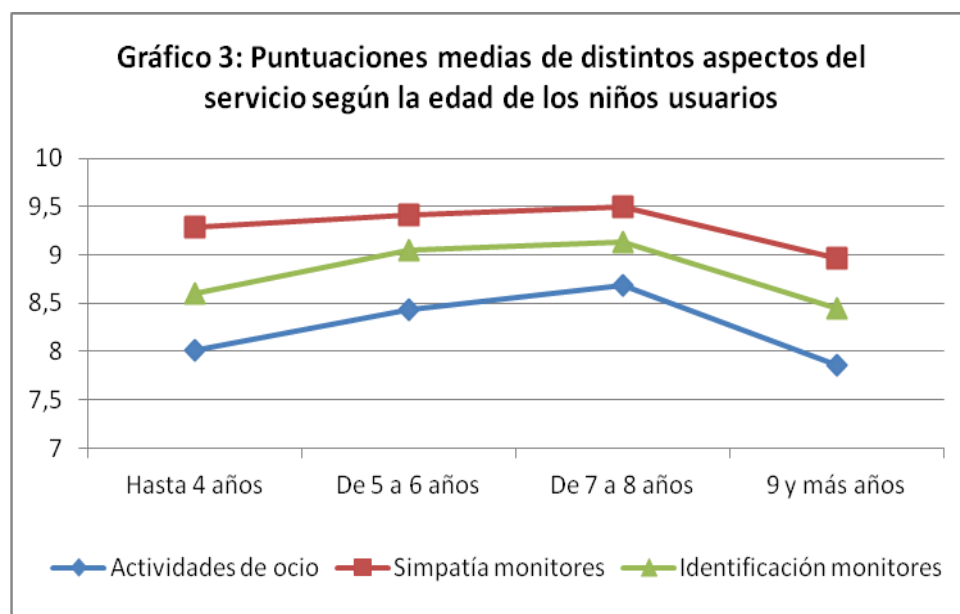
Colegio	Puntuaciones medias a los aspectos del servicio								
	Desayuno	Instalaciones	Actividades	Simpatía	Profesionalidad	Identificación	Comun. padres	Seguridad	Valor. Global
Antonio Machado	8,33	8,40	7,64	8,87	8,67	8,40	8,27	9,33	9,21
Bachiller A. López	7,00	6,60	6,90	8,70	8,52	7,14	8,33	8,07	7,77
Castilla	9,50	9,38	9,14	9,64	9,57	9,50	9,57	9,63	9,63
Daoíz y Velarde	8,38	8,17	7,71	9,00	8,88	8,45	8,21	8,56	8,63
Emilio Casado	8,00	8,11	6,82	8,37	8,68	8,00	7,89	8,79	8,32
F. García Lorca	8,42	8,11	8,19	9,29	9,11	8,46	8,51	8,87	8,67
Gabriel y Galán	8,75	8,64	8,73	9,73	9,55	9,36	9,55	8,73	8,82
Luis Buñuel	8,55	8,57	8,90	9,84	9,74	9,34	9,52	9,29	9,16
Miguel Hdez.	9,44	9,00	9,17	9,58	9,83	9,50	9,58	9,77	9,62
Miraflores	9,00	8,70	9,20	9,65	9,67	9,10	9,65	9,24	9,14
Parque Cataluña	8,60	8,50	8,50	9,57	9,43	9,50	9,67	9,63	9,38
P. Tierno Galván	9,25	9,86	9,83	9,88	9,75	9,63	9,75	9,88	9,88
Seis de Diciembre	9,12	8,57	8,87	9,67	9,63	9,40	9,57	9,40	9,10
Valdepatitos	8,62	8,36	7,96	9,31	9,29	8,75	9,17	9,03	8,86
<i>Conjunto</i>	<i>8,47</i>	<i>8,29</i>	<i>8,22</i>	<i>9,30</i>	<i>9,23</i>	<i>8,72</i>	<i>8,93</i>	<i>9,02</i>	<i>8,86</i>

Como vemos en la tabla, los padres de alumnos del colegio *Profesor Tierno Galván* presentan las puntuaciones más altas para casi todos los aspectos del servicio, con excepción del *Desayuno* y de la *Profesionalidad* de los monitores (para la cual, además, presentan la segunda puntuación más alta) los aspectos *Desayuno* y *Simpatía* e identificación de los monitores, y también para la *Seguridad* percibida en la situación de entrega y recogida de los niños en el lugar donde se presta el servicio y para la *Valoración Global* del mismo (en la encuesta de 2012, los padres de este colegio también arrojaban las puntuaciones medias más altas para los aspectos *Desayuno* y *Simpatía* e *Identificación* de los monitores, y también para la *Seguridad* percibida y para la *Valoración Global*). Los padres de alumnos del colegio *Castilla* ofrecen la puntuación media más alta para el *Desayuno* y los del *Miguel Hernández* para el aspecto *Profesionalidad* de los monitores.

Inversamente, los padres de alumnos del colegio *Bachiller Alonso López* ofrecen las puntuaciones medias más bajas para los aspectos *Desayuno*, *Instalaciones* y *Profesionalidad* e *Identificación* de los monitores y para la *Seguridad* y la *Valoración Global*, mientras que para los aspectos *Actividades* y *Simpatía* y *Comunicación* de los monitores son los padres de alumnos del colegio *Emilio Casado* quienes las ofrecen más bajas.

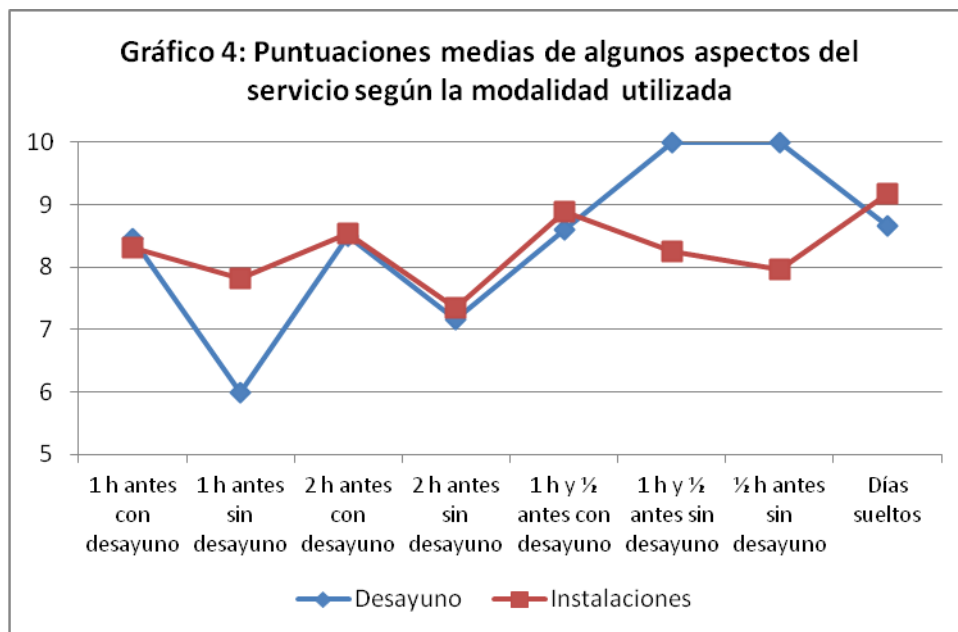
- La **edad de los niños** que usan el servicio discrimina solamente la valoración que los padres hacen de las *Actividades* de ocio y juego, la *Simpatía* de los monitores y la *Identificación* de estos. Como vemos en la tabla, la pauta valorativa es que las puntuaciones medias a estos tres aspectos aumentan con la edad de los niños hasta llegar al grupo de los que tienen 9 y más años, donde se produce una caída de puntuación considerable.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según edad del niño			
	<i>Hasta 4 años</i>	<i>De 5 a 6 años</i>	<i>De 7 a 8 años</i>	<i>9 y más años</i>
Actividades de ocio	8,01	8,44	8,68	7,86
Simpatía monitores	9,29	9,42	9,50	8,97
Identificación monitores	8,60	9,05	9,14	8,45



- La **modalidad de uso** del servicio discrimina la valoración que hacen los padres de las *Instalaciones* donde se presta el servicio. Como vemos, en la modalidad en que mejor se valoran las *Instalaciones* es en la de *Días sueltos*, mientras que en la que peor se valora es en la de *Dos horas antes sin desayuno*.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias a los aspectos del servicio según modalidad							
	Una hora antes con desayuno	Una hora antes sin desayuno	Dos horas antes con desayuno	Dos horas antes sin desayuno	Media hora antes sin desayuno	Una hora y media antes con desayuno	Una hora y media antes sin desayuno	Días sueltos
Instalaciones	8,32	7,83	8,54	7,34	7,97	8,89	8,25	9,18



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 seis variables de todas las consideradas (*Desayuno* de los escolares, *Comunicación* con los padres, *Sistema* de inscripción, *Actividades* con los escolares, *Identificación* de los monitores e *Instalaciones* donde se presta el servicio, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 68% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas seis variables las que mejor predicen la puntuación de esta última. Si añadimos la variable *Seguridad* en la situación de entrega de los niños a los monitores, la varianza de la *Valoración Global* explicada por aquella más las seis variables anteriormente mencionadas alcanza el 74%.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

De los 314 usuarios padres de los niños usuarios de este programa que han respondido a la encuesta, 63 (el 20,1%) han formulado sugerencias para la mejora del servicio, anotando un total de 70. Su distribución y contenido por colegio es como se muestra en las tablas siguientes (los colegios en los que no se han efectuado sugerencias no figuran en la relación):

Sugerencias CP Antonio Machado	N
Adaptar mejor precios a horarios	1
Distintos plazos para inscripción	1
Más variedad de actividades	1
Rincón de estudio para los mayores	1

Sugerencias CP Bachiller Alonso López	N
Abrir a las 7:00	2
Mejorar el desayuno	2
Aclarar modificaciones de horarios	1
Ampliar espacios	1
Aumentar número de monitores	1
Facturar por medias horas en vez de completas	1
Formación de monitoras en función edad niños	1
Información por escrito de desayunos	1
Instalaciones para jugar en el comedor	1
Más horarios libres	1
Más monitores a primera hora	1
Ofrecer más comida en 5° y 6°	1
Espacios mayores	1
Más espacio libre para jugar	1
Mejorar climatización	1
Separar por edades	1

Sugerencias CP Castilla	N
Bajar precios	1

Sugerencias CP Daoíz y Velarde	N
Más actividades en vez de TV	3
Más control cuando niños entran colegio	3
Actividades al aire cuando haga buen tiempo	1
Horarios de una hora y media	1
Más monitores	1
Mejorar desayuno: más fruta	1
Mejorar desayuno: más fruta y zumos naturales	1
No sacar niños calle en invierno	1
Pago proporcional a días lectivos	1
Poder hacer inscripción <i>on line</i>	1
Puerta de entrada al comedor más segura	1

Sugerencias CP Emilio Casado	N
Bajar el precio por circunstancias familiares	1
Información sobre el desayuno	1
Realizar talleres con los niños	1

Sugerencias CP Federico García Lorca	N
Más variedad en el desayuno	2
Horario a partir de las 7:00	1
Leche de marca conocida y fruta en desayunos	1
Más variedad en el desayuno y con fruta	1
Poder hacer inscripción <i>on line</i> en días sueltos	1
Protocolo más estricto para recoger a niños	1
Reducir precio por servicio de 1/2 hora	1
Servicio gratuito	1

Sugerencias CP Gabriel y Galán	N
Mejorar seguridad en entrega niños a las 7:30	1

Sugerencias CP Luis Buñuel	N
Desayunos con menos bollería industrial	1
Empezar a las 7:15	1
Mejorar comunicación trámites	1
Poder desayunar hasta las 9:00	1
Más personal a las 7:30	1

Sugerencias CP Miraflores	N
Mejorar la información por teléfono s/servicio	1

Sugerencias CP Parque de Cataluña	N
Desayunos a partir de las 7:00	1
Más formación al personal para niños especiales	1

Sugerencias CP Seis de Diciembre	N
Más posibilidad de cambio de turno	1
Mejorar instalaciones del colegio	1
No cobrar el mes completo si no hay servicio diario	1

Sugerencias Colegio Antonio Machado	N
Mejorar el desayuno con fruta	2
Comenzar el servicio a las 7:15	1
Información sobre el desayuno	1
Información sobre las actividades	1
Mejorar la calidad de la comida	1
No cobrar el mes completo si no hay servicio diario	1
Un día/semana desayuno diferente	1

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Los primeros en el cole* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas, correspondiente al 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 8,86 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el mejor valorado, con una puntuación media de **9,05 puntos**. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, aunque también presenta una puntuación alta, con una media de **8,33 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* ofrece una puntuación media de **8,65 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a los *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,36 puntos** en una escala 0-10 donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”.
- El aspecto del servicio que presenta **la calificación más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es la *Simpatía* de los monitores, con una **puntuación media de 9,30 puntos**.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a las *Actividades* con los niños, con una **puntuación media de 8,22 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 9,02 puntos**, en la escala estándar 0-10.

- El análisis de la **valoración de los distintos aspectos del servicio según las variables de clasificación de los encuestados** permite concluir que **el colegio al que asiste el niño, la edad de los niños y la modalidad de uso** del servicio **resultan discriminantes** en términos de significación estadística **de la valoración de determinados aspectos del servicio**, así como de la percepción de **Seguridad en la situación de entrega/recogida de los niños** y de la **Valoración Global del Servicio**.
- Las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados varían considerablemente, en cantidad y contenidos, en virtud del colegio público donde se presta el servicio, por lo que conviene observar cuáles son concretamente en las tablas correspondientes de este Informe.
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del programa *Los Primeros en el Cole* del Departamento de Educación son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media $\geq 9,00$ puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media $\leq 8,25$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Seguridad percibida en la entrega/recogida de los niños 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades para los escolares • Adecuación de la página <i>web</i> del Ayuntamiento para informarse del servicio • Adecuación de la revista <i>Siete Días</i> para informarse del servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por colegio

Colegio	N	%
<i>Antonio Machado</i>	15	4,8
<i>Bachiller Antonio López</i>	30	9,6
<i>Castilla</i>	16	5,1
<i>Daoíz y Velarde</i>	44	14,0
<i>Emilio Casado</i>	19	6,1
<i>Federico García Lorca</i>	39	12,4
<i>Gabriel y Galán</i>	11	3,5
<i>Luis Buñuel</i>	31	9,9
<i>Miguel Hernández</i>	13	4,1
<i>Miraflores</i>	21	6,7
<i>Parque de Cataluña</i>	8	2,5
<i>Profesor Tierno Galván</i>	8	2,5
<i>Seis de Diciembre</i>	30	9,6
<i>Valdepalitos</i>	29	9,2
Total	314	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Una hora antes con desayuno	55	17,5
Una hora antes sin desayuno	30	9,6
Dos horas antes con desayuno	115	36,6
Dos horas antes sin desayuno	31	9,9
Una hora y media antes con desayuno	18	5,7
Una hora y media antes sin desayuno	5	1,6
Media hora antes sin desayuno	42	13,4
Días sueltos	12	3,8
NS/NC	6	1,9
Total	314	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	227	72,3
Dos o más hijos*	81	25,8
NC	6	1,9
Total	314	100,0

*Sólo tres familias tienen más de dos hijos

Distribución de los encuestados por edad del hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 4 años	94	23,9
De 5 a 6 años	116	29,5
De 7 a 8 años	89	22,6
9 y más años	87	22,1
NC	7	1,8
Total	393	100,0

*El total suma más de 314, porque hay padres respondientes que tienen más de un hijo

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Los Primeros en el Cole* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas en el curso 2014-2015 se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre los días 1 y 15 de junio de 2015, 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 314 individuos sobre una población de 1.107 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 4,78\%$ para datos globales porcentuales, considerado aceptable a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.