

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 297

CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL
HORARIO ESCOLAR LOS
PRIMEROS DEL COLE

Noviembre 2017



ÍNDICE

1. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA	1
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ESTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	6
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	11
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	12
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	14
FICHA TÉCNICA	16

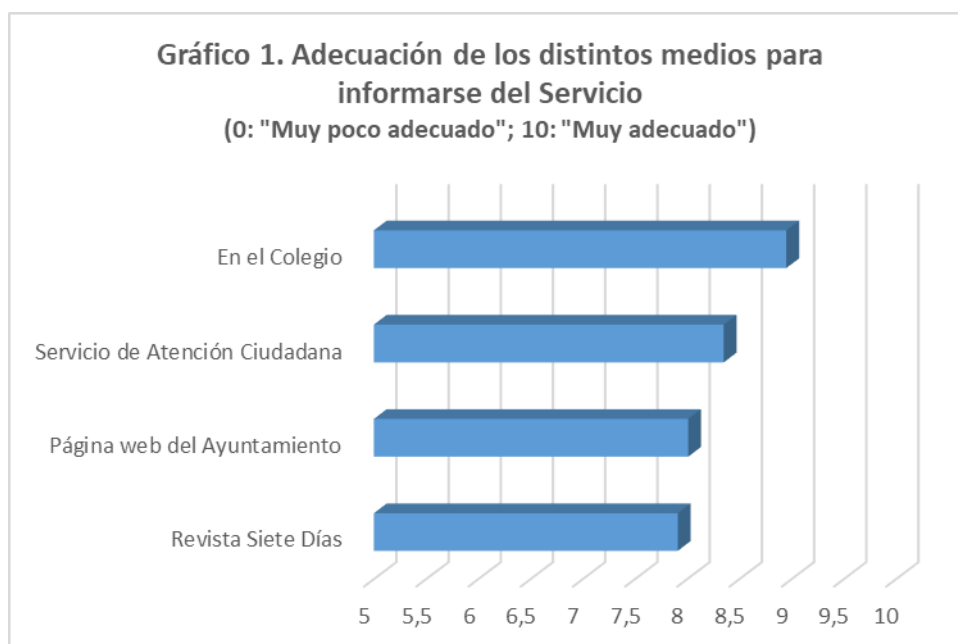
1. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

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

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
<i>Medio para informarse</i>	202	8,31	10	2,12
Revista <i>Siete Días</i>	138	7,91	10	2,44
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	138	8,01	10	2,29
Servicio de Atención Ciudadana	161	8,35	10	2,14
En el Colegio	202	8,95	10	1,60
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	324	8,63	10	1,44
Sistema de Inscripción	324	8,73	10	1,38
Plazos para hacer la inscripción	305	8,53	10	1,49
<i>Aspectos del servicio</i>	334	8,43	10	1,44
Desayuno	249	8,37	10	1,50
Instalaciones	334	8,57	10	1,26
Actividades	327	8,34	8	1,56
<i>Personal (monitores)</i>	342	9,00	10	1,34
Simpatía	342	9,20	10	1,18
Profesionalidad	342	9,14	10	1,16
Identificación	337	8,80	10	1,45
Comunicación con los padres	338	8,86	10	1,55
Seguridad percibida entrega/recogida	350	9,10	10	1,20
Valoración Global del Servicio	350	8,92	10	1,04

El **Medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los encuestados es nuevamente (como en la última encuesta de 2015 y también en las cuatro anteriores a ésta) el propio *Colegio* en el que está escolarizado el niño, que alcanza 8,95 puntos de media en una escala con recorrido 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado” (lo valoran 202 padres, pero otros 46 afirman haber usado este medio de información, aunque no lo valoran), seguido del *Servicio de Atención Ciudadana* del Ayuntamiento, que alcanza 8,35 puntos de media (lo valoran

161 padres, pero otros 21 dicen haberlo usado para informarse). En conjunto, la adecuación de los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio arroja una puntuación media de 8,31 puntos, aunque la dispersión de valoraciones es elevada ($S = 2,12$). No existen diferencias de valoración de la adecuación de los distintos medios para informarse de la prestación del servicio en función 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 8,63 puntos en una escala de calificación estándar 0-10 puntos. El *Sistema de Inscripción* alcanza 8,73 puntos de media y el *Plazo* para hacerla 8,53.

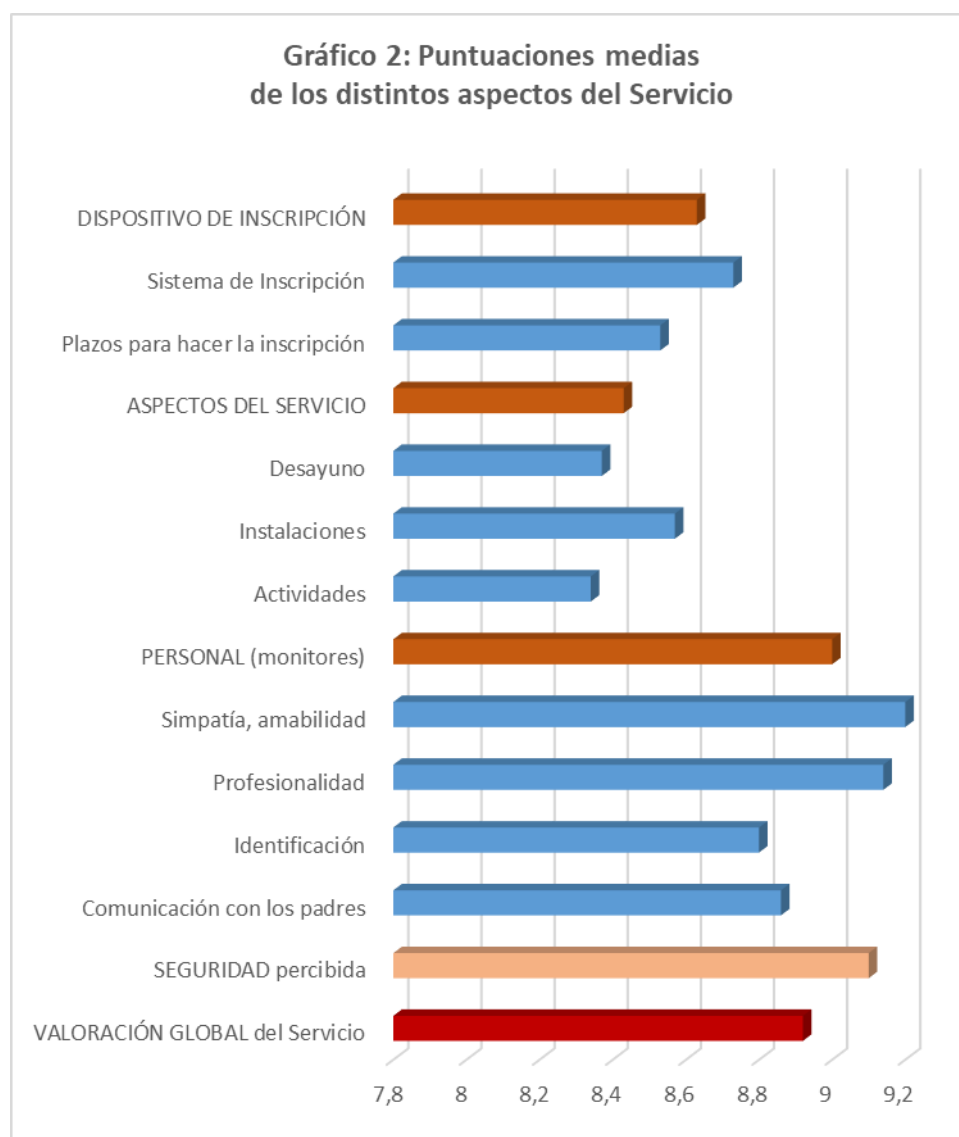
El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **Monitores**, recibe una puntuación media de 9 puntos. La *Simpatía* es, como en las dos encuestas anteriores, el rasgo mejor valorado, con 9,20 puntos de media (seguido de la *Profesionalidad*, con 9,14 puntos), mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es, también como en las dos anteriores encuestas, el que se valora más bajo, con 8,80 puntos de media.

El **Aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** corresponde a las *Instalaciones*, con 8,57 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es el relativo a

las *Actividades* que se realizan con los niños, con 8,34 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,43 puntos de media.

La **Seguridad** que perciben los padres de los niños que usan el servicio cuando los dejan o cuando los recogen en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 9,10 puntos, con una moderada dispersión de puntuaciones ($S = 1,20$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,92 puntos (16 centésimas superior a la de la encuesta de 2012), con una apreciable coincidencia de los usuarios en esta valoración ($S = 1,04$).



**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 *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 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>	8,36	8,31	-0,05	±0,34
Revista <i>Siete Días</i>	7,99	7,91	-0,08	±0,41
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	7,95	8,01	+0,06	±0,39
Servicio de Atención Ciudadana	8,52	8,35	-0,17	±0,34
En el Colegio	8,98	8,95	-0,03	±0,22
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,65	8,63	-0,02	±0,16
Sistema de Inscripción	8,81	8,73	-0,08	±0,15
Plazos para hacer la inscripción	8,49	8,53	+0,04	±0,17
<i>Aspectos del servicio</i>	8,33	8,43	+0,10	±0,17
Desayuno	8,47	8,37	-0,10	±0,19
Instalaciones	8,29	8,57	+0,28	±0,14
Actividades	8,22	8,34	+0,12	±0,17
<i>Personal (monitores)</i>	9,05	9,00	-0,05	±0,15
Simpatía	9,30	9,20	-0,10	±0,13
Profesionalidad	9,23	9,14	-0,09	±0,13
Identificación	8,72	8,80	+0,08	±0,16
Comunicación con los padres	8,93	8,86	-0,07	±0,17
Seguridad percibida	9,02	9,10	+0,08	±0,13
Valoración Global del Servicio	8,86	8,92	+0,06	±0,11

Como puede apreciarse en la tabla, casi todos los aspectos considerados presentan muy pequeñas variaciones de puntuación entre 2015 y 2017, generalmente inferiores a dos décimas de punto por encima o por debajo. Por su parte, la *Seguridad*

percibida en la situación de entrega o recogida de los niños y la *Valoración Global del Servicio* varían +0,08 y +0,06 puntos, respectivamente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación dentro del rango indicado para el nivel de confianza del 95,5% (columna de errores típicos) no resultan estadísticamente significativas (en este caso, sólo la relativa a las *Instalaciones* donde se presta el servicio supera los límites de dicho rango).

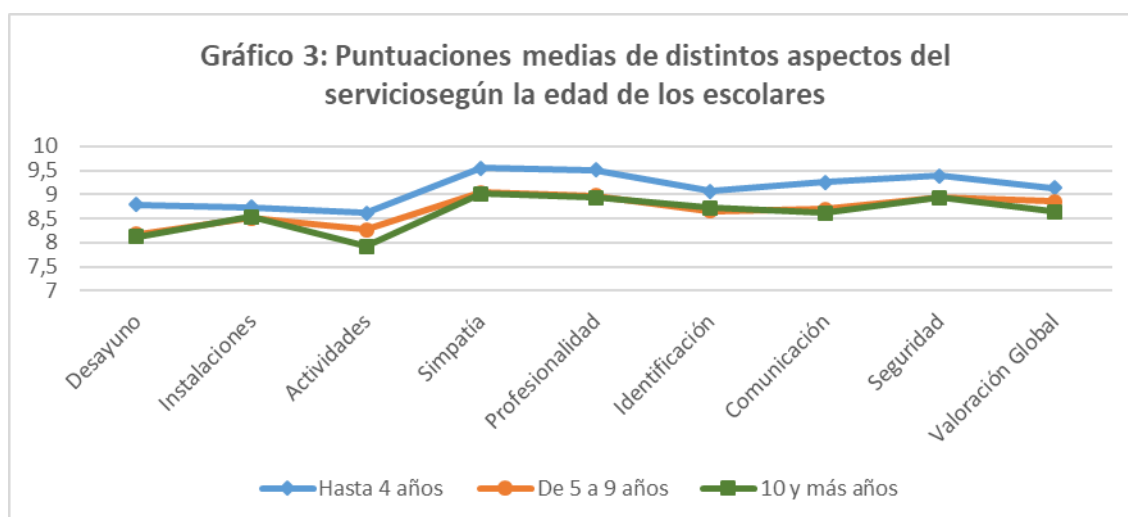
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VARIABLES VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

La edad del niño, el número de hijos que reciben el servicio y la modalidad de servicio usada (horario y prestación) resultan discriminantes en términos de significación estadística (nivel de significación $\alpha = 0,05$), de la valoración de los padres de algunos aspectos del servicio, así como de la *Seguridad* percibida y la *Valoración Global* del Servicio. En la tabla siguiente se indican las variables involucradas en estas relaciones estadísticamente significativas.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad del niño</i>	Desayuno Instalaciones Actividades Simpatía monitores Profesionalidad monitores Identificación monitores Comunicación con los padres Seguridad en entrega/recogida Valoración Global del Servicio
<i>Número de hijos</i>	Desayuno Simpatía monitores Profesionalidad monitores
<i>Modalidad de uso</i>	Desayuno Instalaciones Profesionalidad monitores Identificación monitores Valoración global del Servicio

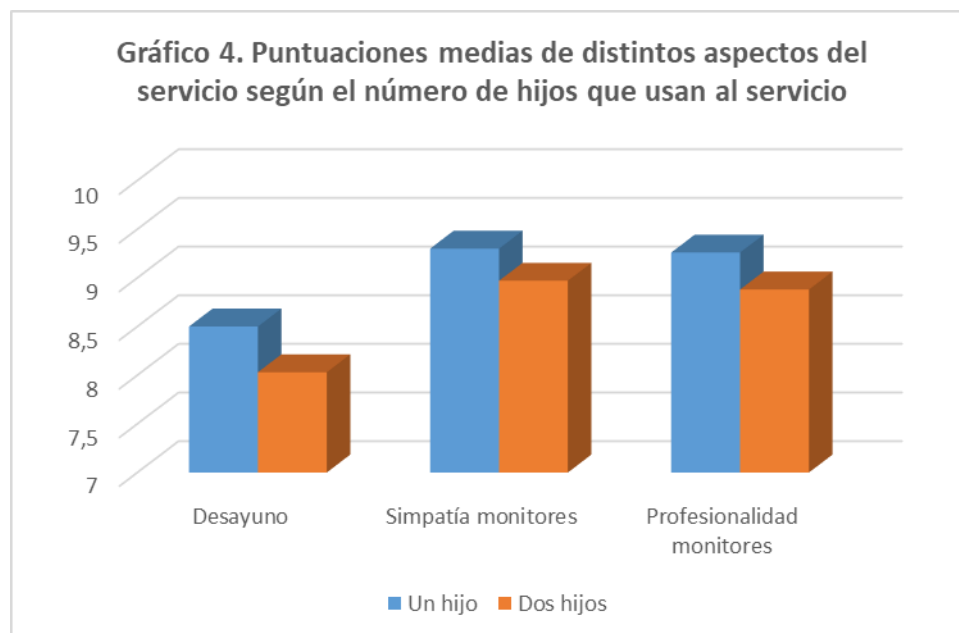
- La **edad de los niños** que usan el servicio discrimina la valoración que los padres hacen de la mayoría de los aspectos del servicio y de la *Seguridad* percibida en la entrega y recogida de los niños y su *Valoración Global* del Servicio. Como vemos en la tabla, la pauta valorativa es que las puntuaciones medias de estos aspectos disminuyen con la edad de los niños, siendo el grupo de los mayores de 10 años el que más bajas puntuaciones medias ofrece para la mayor parte de los mismos.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según edad del niño		
	<i>Hasta 4 años</i>	<i>De 5 a 9 años</i>	<i>10 y más años</i>
Desayuno	8,79	8,18	8,13
Instalaciones	8,74	8,51	8,53
Actividades	8,62	8,27	7,93
Simpatía monitores	9,54	9,04	9,01
Profesionalidad monitores	9,51	8,97	8,94
Identificación monitores	9,07	8,66	8,72
Comunicación con padres	9,25	8,69	8,61
<i>Seguridad</i> entrega/recogida	9,39	8,94	8,93
<i>Valoración Global</i>	9,13	8,86	8,64



- El número de hijos que usan el servicio discrimina la valoración que hacen los padres del *Desayuno* y de la *Simpatía* y de la *Profesionalidad* de los monitores. Puede verse claramente el patrón valorativo de que los padres con un solo hijo en el servicio valoran mejor que los que tienen dos estos tres aspectos.

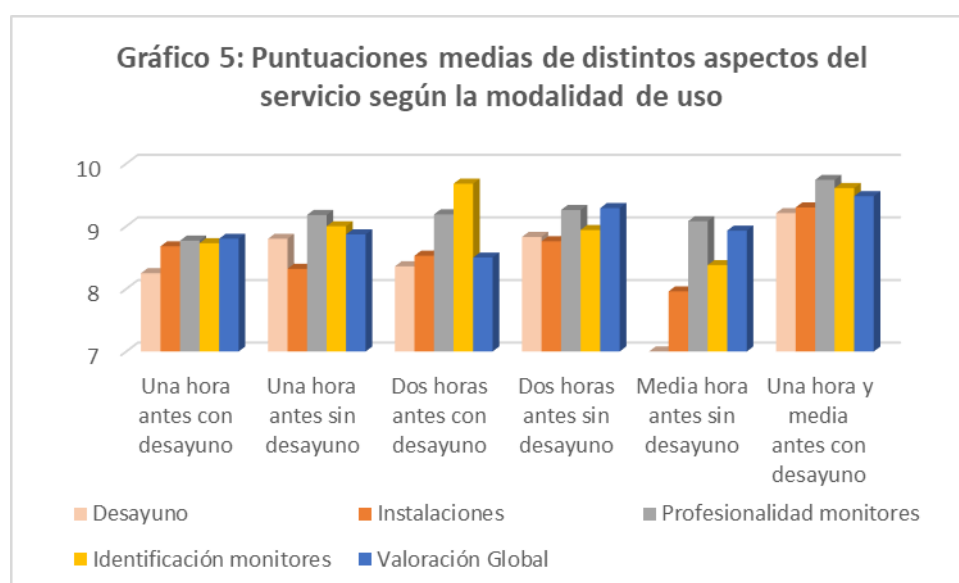
Aspecto valorado	Puntuaciones medias según nº hijos	
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos hijos</i>
Desayuno	8,50	8,03
Simpatía monitores	9,30	8,97
Profesionalidad monitores	9,26	8,88



- La **modalidad de uso** del servicio discrimina la valoración que hacen los padres de varios aspectos del servicio y su *Valoración Global*. Para las puntuaciones más altas se observan el patrón de que son los usuarios de la modalidad “Una hora y media antes de la jornada escolar (con desayuno) para colegio con modificación de horario” quienes mejor valoran estos aspectos (todos salvo la *Identificación* de los monitores, para la cual ofrecen la segunda puntuación más alta). Para las puntuaciones más bajas no se observa un patrón tan claramente definido, aunque los usuarios de la modalidad “Media hora antes del inicio de la jornada escolar (sin desayuno)” son quienes peor valoran tres de los aspectos considerados.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias a los aspectos 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
Desayuno	8,25	8,80	8,36	8,83	6,80	9,21
Instalaciones	8,68	8,32	8,53	8,76	7,96	9,30
Profesionalidad monitores	8,77	9,18	9,19	9,26	9,08	9,74
Identificación monitores	8,73	9,00	9,68	8,94	8,38	9,61
<i>Valoración Global</i>	8,80	8,87	8,50	9,29	8,93	9,48

*Las modalidades “Una hora y media antes del inicio de la jornada escolar (sin desayuno)” y “En días sueltos en cualquiera de las anteriores modalidades” carecen de número de casos suficiente para la inferencia estadística.



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 (*Desayuno* de los escolares, *Comunicación* con los padres, *Simpatía*, *amabilidad* de los monitores, *Plazos para hacer la inscripción* y *Actividades* con los niños, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 71% 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 entrega y recogida de los niños en el colegio, la varianza de la *Valoración Global* explicada por aquella más las cinco variables anteriormente mencionadas alcanza el 75% (la *Seguridad* en la entrega/recogida de los niños explica por sí sola el 52% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio).

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

De los 350 padres de los niños usuarios de este programa que han respondido a la encuesta, 68 (el 19,4%) han formulado sugerencias para la mejora del servicio, anotando un total de 85. Su distribución y contenido se muestra en la tabla siguiente.

Sugerencias	N	%
Mejorar la calidad/variedad del desayuno	31	36,5
Mejorar juegos y actividades	9	10,6
Tiempo de desayuno de 1h30´	8	9,4
Bajar precio del servicio	7	8,2
Ampliar horarios	5	5,9
Mejorar entrada/salida del servicio	4	4,7
Más monitores	3	3,5
Monitores bien identificados	3	3,5
Mejorar seguridad	3	3,5
Churros dos veces al mes	2	2,4
Ampliar espacio del servicio	2	2,4
Vigilar mejor comportamiento niños	2	2,4
Ampliar plazo de inscripción	1	1,2
Inscripción on line	1	1,2
Mejorar comunicación con los padres	1	1,2
Formación para tratar autistas	1	1,2
Gestión servicio sólo Ayto. o Empresa	1	1,2
Menos rotación del personal	1	1,2
TOTAL	85	100,0

Como vemos, la sugerencia más frecuente se refiere a la mejora de la calidad y variedad del desayuno (36,5%), seguida de la mejora de los juegos y actividades con los niños (10,6%), el aumento del tiempo de desayuno (9,4%) y la aminoración del precio del servicio (8,2%). El resto de observaciones y sugerencias presentan una frecuencia igual o inferior a cinco casos.

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

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,92 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos **Personal (monitores)** es el mejor valorado, con una puntuación media de **9,00 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 **8,43 puntos**. El **Dispositivo de Inscripción** ofrece una puntuación media de **8,63 puntos**.
- El conjunto de aspectos relativo a los **Medios para informarse** de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,31 puntos** en una escala 0-10 donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El medio de informarse que se juzga **más adecuado** es el propio **colegio**, con 8,95 puntos.
- El aspecto del servicio que presenta **la calificación más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es la **Simpatía, amabilidad** de los monitores, con una **puntuación media de 9,20 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** realizadas con los niños, con una **puntuación media de 8,34 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 9,10 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 *número de hijos* que asiste al servicio, su *edad* y la *modalidad de uso* del servicio **resultan discriminantes** en términos de significación estadística **de la valoración de determinados aspectos del servicio**, así como, en algunos casos, 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** más frecuentes se refieren a la mejora de la calidad y variedad del desayuno (36,5%), a la mejora de los juegos y actividades con los niños (10,6%), al aumento del tiempo de desayuno (9,4%) y a la aminoración del precio del servicio (8,2%).

- 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 \geq 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"> • 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 modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Una hora antes de inicio jornada con desayuno	64	17,7
Una hora antes de inicio jornada sin desayuno	41	11,4
Dos horas antes de inicio jornada con desayuno	146	40,4
Dos horas antes de inicio jornada sin desayuno	37	10,2
Media hora antes de inicio jornada sin desayuno	24	6,6
Una hora y media antes de inicio jornada con desayuno en colegio con modificación horario	25	6,9
Una hora y media antes de inicio jornada sin desayuno en colegio con modificación horario	4	1,1
Días sueltos en cualquier modalidad	14	3,9
NS/NC	6	1,7
Total	361	100,0

*El total suma más de 350, porque hay padres respondientes que llevan más de un hijo al Servicio

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	246	70,3
Dos o más hijos	99	28,3
NC	5	1,4
Total	350	100,0

Distribución de los encuestados por edad del hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 4 años	100	28,6
De 5 a 9 años	268	76,6
10 y más años	74	21,1
NC	7	2,0

*El total suma más de 350, porque hay padres que llevan más de un hijo al Servicio.
Los % lo son sobre el total de padres respondientes a la encuesta.

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 2016-2017 se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre los días 18 y 25 de mayo de 2017, en las instalaciones de los colegios públicos de Alcobendas donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de $95,5\% = 2\sigma$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 350 individuos sobre una población de 1.100 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 4,42\%$ para datos globales, considerado aceptable a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.