

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 175**

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL  
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO  
ESCOLAR DEL DPTO. DE EDUCACIÓN “LAS**

**TARDES EN EL COLE”**

**Diciembre 2009**



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



# ÍNDICE

<b>1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>1</b>
<b>2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>9</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>11</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>12</b>

## 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 1.1.- Valoración de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
<b>Medio para informarse</b>	variable	<b>7,62</b>	<b>10</b>	<b>2,49</b>
Revista <i>Siete DíaS</i>	42	8,05	8	2,08
Página Web del Ayuntamiento	31	7,61	10	2,64
Servicio de Atención Ciudadana	42	8,12	10	2,18
Departamento de Educación	30	7,10	8	2,60
En el Colegio	49	8,00	10	2,38
La Empresa que da el servicio	34	6,82	10	3,05
<b>Dispositivo de Inscripción</b>	<b>91</b>	<b>8,21</b>	<b>8</b>	<b>1,63</b>
Sistema de Inscripción	91	8,41	10	1,58
Plazos para hacer la inscripción	83	8,01	8	1,67
<b>Aspectos del servicio</b>	<b>91</b>	<b>7,62</b>	<b>10</b>	<b>2,01</b>
Merienda	90	6,83	10	2,57
Instalaciones	91	7,71	8	1,76
Apoyo al estudio	78	7,77	10	2,02
Actividades de ocio	91	8,16	10	1,70
<b>Personal (monitores)</b>	<b>92</b>	<b>9,08</b>	<b>10</b>	<b>1,32</b>
Simpatía	91	9,43	10	0,97
Profesionalidad	92	9,20	10	1,14
Identificación	89	8,62	10	1,85
Comunicación con los padres	91	9,07	10	1,32
<b>Seguridad</b>	<b>94</b>	<b>8,86</b>	<b>10</b>	<b>1,82</b>
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>93</b>	<b>8,44</b>	<b>9</b>	<b>1,26</b>

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el Servicio de Atención Ciudadana, con 8,12 puntos de media (lo valoran 42 padres, pero otros cinco afirman haber usado este medio de información), seguido de la Revista *Siete Días*, con 8,05 puntos de media (lo valoran también 42, pero otros cuatro dicen haberla usado para informarse), en una escala con recorrido 0-10, en la que 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El medio que los encuestados juzgan menos apropiado para informar de este servicio es la propia Empresa que lo

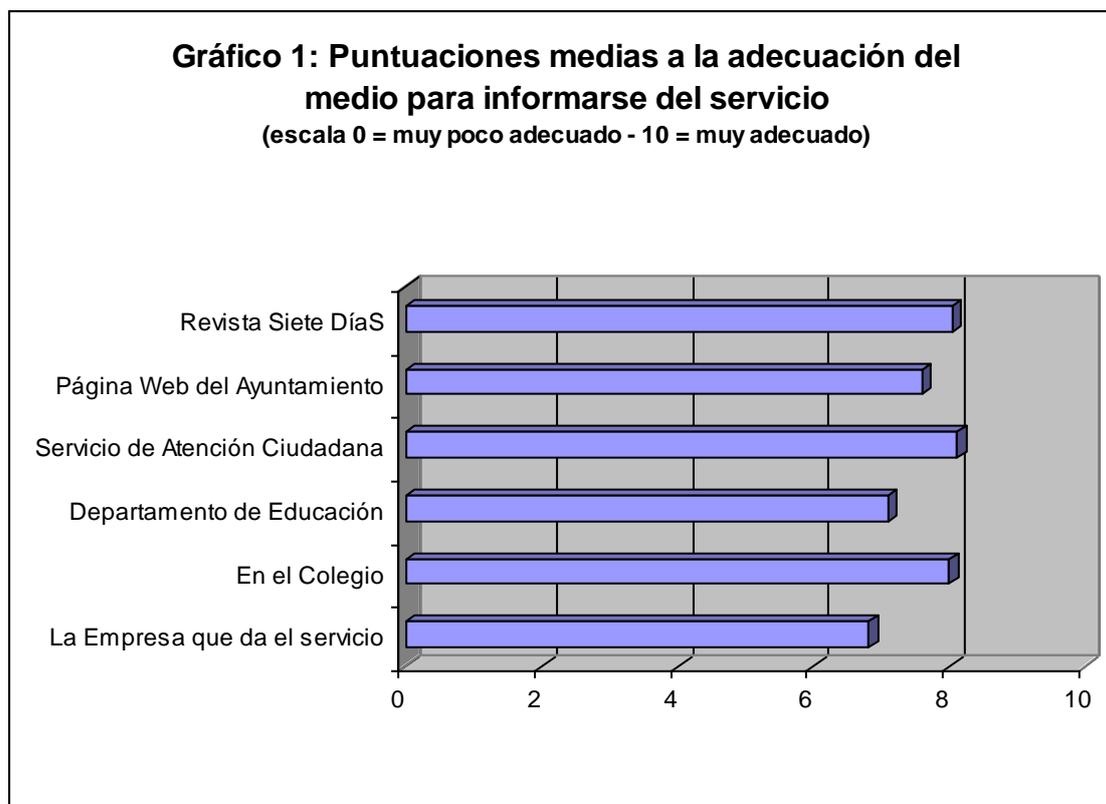
presta, que resulta valorada con 6,82 puntos en esa escala de adecuación. En conjunto, los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio presentan una puntuación media de 7,62 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es notablemente elevada ( $S = 2,49$ ). El Departamento de Educación es el único medio de informarse de la prestación del servicio cuya adecuación para este fin resulta valorada de forma notablemente distinta en virtud del colegio en el que se recibe el servicio:

Antonio Machado y Miraflores	Bachiller A. López	Daoíz y Velarde	Emilio Casado	Gabriel y Galán	García Lorca	Valdepalitos
8,67	8,25	5,00	8,00	8,40	6,63	2,50

(0 = muy poco adecuado; 10 = muy adecuado)

**Gráfico 1: Puntuaciones medias a la adecuación del medio para informarse del servicio**

(escala 0 = muy poco adecuado - 10 = muy adecuado)



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,21 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,41 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 8,01 puntos de media.

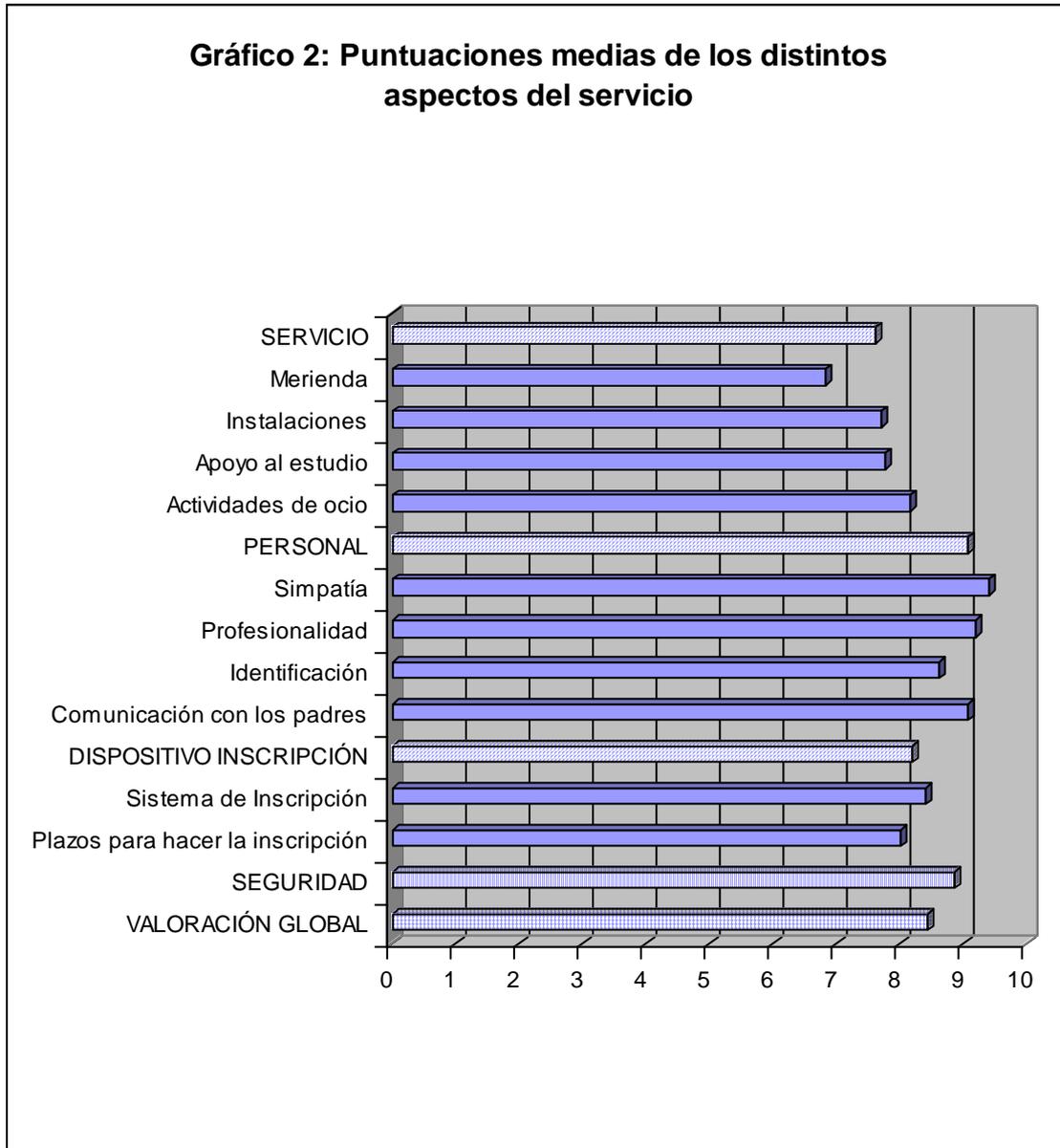
El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,08 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 9,43 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,62 puntos de media.

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el relativo a las actividades de ocio, que presenta 8,16 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es la merienda que se da a los niños, con 6,83 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 7,62 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 8,86 puntos.

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,44 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ( $S = 1,26$ ).

**Gráfico 2: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio**



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

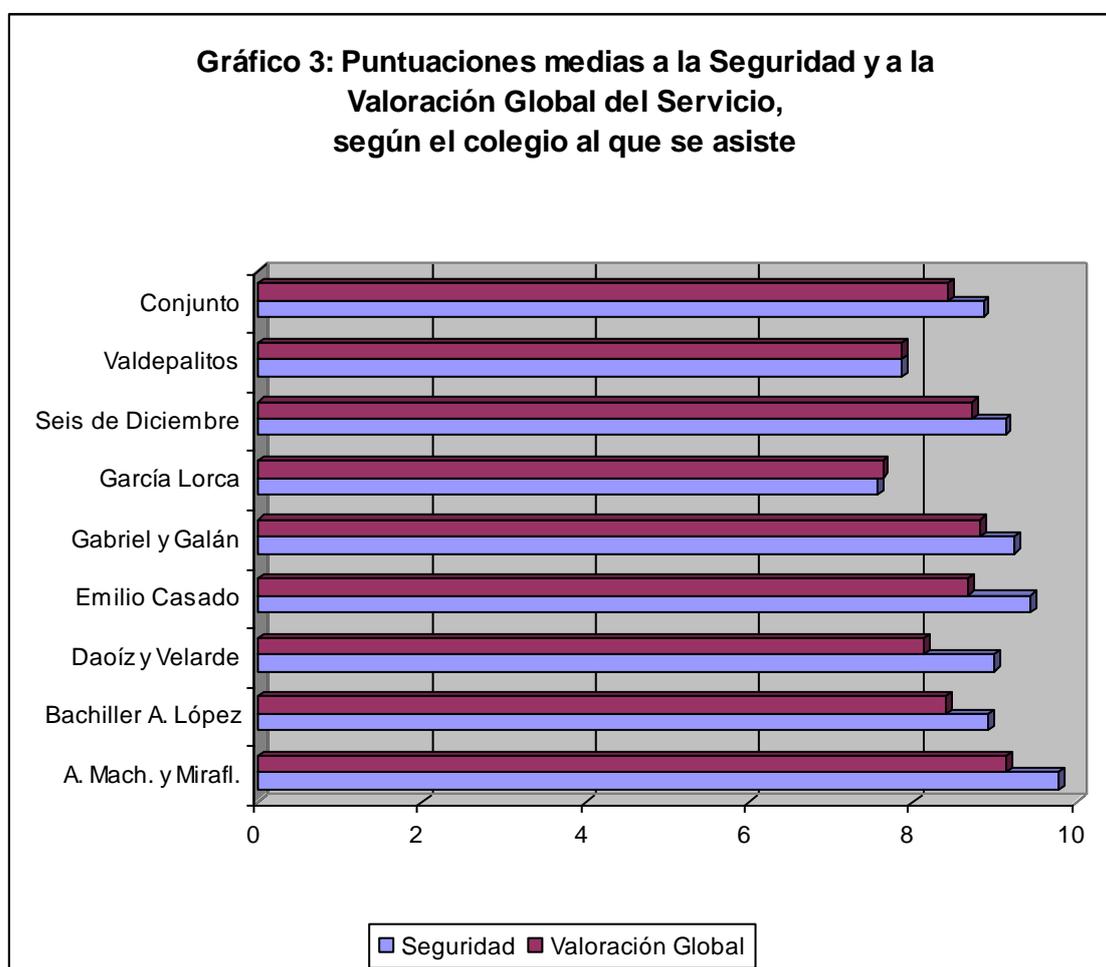
Destacamos seguidamente sólo las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ).

- El **colegio al que el niño acude** resulta discriminatorio de la valoración por parte de sus padres de diversos aspectos del servicio y del personal que lo presta, así como de la *Valoración Global* del mismo.

Colegio	Puntuaciones medias a los aspectos del servicio					
	<i>Merienda</i>	<i>Instalaciones</i>	<i>Apoyo al estudio</i>	<i>Comunicación padres</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Valoración Global</i>
A. Mach. y Mirafl.	8,15	<b>8,79</b>	<b>9,08</b>	9,64	<b>9,79</b>	<b>9,14</b>
Bachiller A. López	7,87	8,13	8,17	9,00	8,93	8,40
Daoíz y Velarde	6,50	7,50	<b>5,67</b>	<b>8,25</b>	9,00	8,13
Emilio Casado	7,00	8,29	7,17	9,57	9,43	8,67
Gabriel y Galán	<b>8,20</b>	7,90	8,75	<b>9,80</b>	9,25	8,83
García Lorca	6,13	<b>6,13</b>	6,54	8,38	<b>7,56</b>	<b>7,63</b>
Seis de Diciembre	5,57	7,93	8,08	9,21	9,13	8,73
Valdepalitos	<b>4,57</b>	7,29	7,57	8,71	7,86	7,86
<b>Conjunto</b>	<b>6,83</b>	<b>7,71</b>	<b>7,77</b>	<b>9,07</b>	<b>8,86</b>	<b>8,44</b>

Como podemos ver, las puntuaciones más altas para la mayoría de los aspectos del servicio considerados y para la *Valoración Global* del Servicio las arrojan los padres cuyos hijos asisten a los colegios *Antonio Machado* y *Miraflores* (las más altas puntuaciones para la *Merienda* y la *Comunicación con los padres* las ofrecen los padres de los alumnos del colegio *Gabriel y Galán*, aspectos para los que las segundas más

altas puntuaciones las ofrecen también los padres de alumnos de los colegios *Antonio Machado* y *Miraflores*). Inversamente, la puntuación más baja para el aspecto *Merienda* la presentan los padres cuyos hijos asisten al colegio *Valdepalitos*; las más bajas para los aspectos *Instalaciones* y *Seguridad* y también para la *Valoración Global*, los padres de alumnos del colegio *García Lorca*; y las más bajas para los aspectos *Apoyo al estudio* y *Comunicación con los padres*, aquellos cuyos hijos asisten al colegio *Daoíz y Velarde*.



- La **modalidad de uso** del servicio **no discrimina** la valoración que los padres encuestados hacen de ninguno de los aspectos del servicio y tampoco su *Valoración Global* del mismo.
- El **número de hijos** usuarios del servicio solamente **discrimina** la valoración que hacen los padres de la *Merienda* y del *Apoyo al estudio*. Como vemos en la tabla siguiente, las puntuaciones medias más altas las ofrecen los padres que tienen sólo un hijo recibiendo el servicio, mientras que las más bajas la presentan quienes tienen dos.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según nº de hijos que reciben el servicio	
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos hijos</i>
Merienda	7,14	5,68
Apoyo al estudio	8,11	6,44

- La **edad de los niños** que usan el servicio **no discrimina** la valoración que los padres encuestados hacen de ninguno de los aspectos del servicio y tampoco su *Valoración Global* del mismo.

### 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 cuatro variables de todas las consideradas (*Apoyo al estudio*, *Comunicación con los padres*, *Seguridad* y *Sistema de inscripción*, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 83% 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.

### 3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 95 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 39 (el 41,1%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 52 observaciones o sugerencias. De éstas recogemos en la tabla siguiente las 46 que se repiten en más de una ocasión:

<b>Tipo de sugerencia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Mejorar meriendas (variedad, cantidad y calidad)	22	47,8
Mantener o aumentar flexibilidad horaria	8	17,4
Más actividades	4	8,7
Precios mejor ponderados por uso del servicio	4	8,7
Más seguridad/control niños	3	6,5
Más apoyo al estudio	3	6,5
Más personal	2	4,3
Total	46	100,0

Como vemos, las sugerencias de los encuestados más frecuentes son que se mejore la merienda (casi el 48%) y que se mantenga o amplíe la flexibilidad horaria (más del 17%), a buena distancia de las demás.

## 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, prestado entre el 12 y el 19 de mayo de 2009, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,44 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,08 puntos**. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,62 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* presenta una media de **8,21 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **7,62 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 9,43 puntos**, con moda de 10 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta, salvo en lo relativo a medios para informarse del servicio, es la *Merienda* con una puntuación media de 6,83 puntos (la Empresa como medio para informarse arroja una puntuación media de 6,82 puntos en la escala de adecuación).

- La percepción de la **Seguridad** en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 8,86 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 Número de hijos que usan el servicio resultan discriminantes de la valoración de determinados aspectos del servicio** en términos de significación estadística. La **mayor capacidad discriminante** de la valoración de un buen número de aspectos del servicio, y de la Valoración Global del mismo, **la tiene el Colegio al que asiste el niño y la menor el Número de hijos que usan el servicio**, que solamente resulta discriminante de la valoración de la Merienda y del Apoyo al Estudio. Ni la modalidad de uso del servicio ni el número de hijos de los encuestados que usan el servicio discriminan la valoración de aspecto alguno de éste.
- 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 al mantenimiento o ampliación de la flexibilidad horaria, seguidas de la necesidad de ponderar más precisamente los precios en función del uso del servicio y de la demanda de más actividades.
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas y debilidades** del programa del Departamento de Educación *Los Primeros en el 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"> <li>• Simpatía de los monitores</li> <li>• Profesionalidad de los monitores</li> <li>• Comunicación con los padres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del Dpto. de Educación para informarse del servicio</li> <li>• Adecuación de la Empresa que presta el servicio para informarse del mismo</li> <li>• La merienda</li> </ul>

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	5	5,3
Tres días a la semana	8	8,4
Cinco días a la semana	77	81,1
En días sueltos	4	4,2
NC	1	1,1
Total	95	100,0

### Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	76	80,0
Dos hijos	19	20,0
Total	95	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	40	42,1
De 6 a 9 años	45	47,4
10 y más años	9	9,5
NC	1	1,1
Total	95	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	10	52,6
De 6 a 9 años	6	31,6
10 y más años	3	15,8
Total	19	100,0

## FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tarde en el cole* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 12.05.09 y el 19.05.09, 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 95 individuos sobre una población de 128 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de  $\pm 5,21\%$ , considerado aceptable a efectos de generalización.