

Observatorio de la ciudad

SDE N° 176
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO
ESCOLAR DEL DPTO. DE EDUCACIÓN "LAS
TARDES DEL COLE"
Mayo 2010



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



ÍNDICE

1. RESULTADOS 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	10
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	13
FICHA TÉCNICA	15

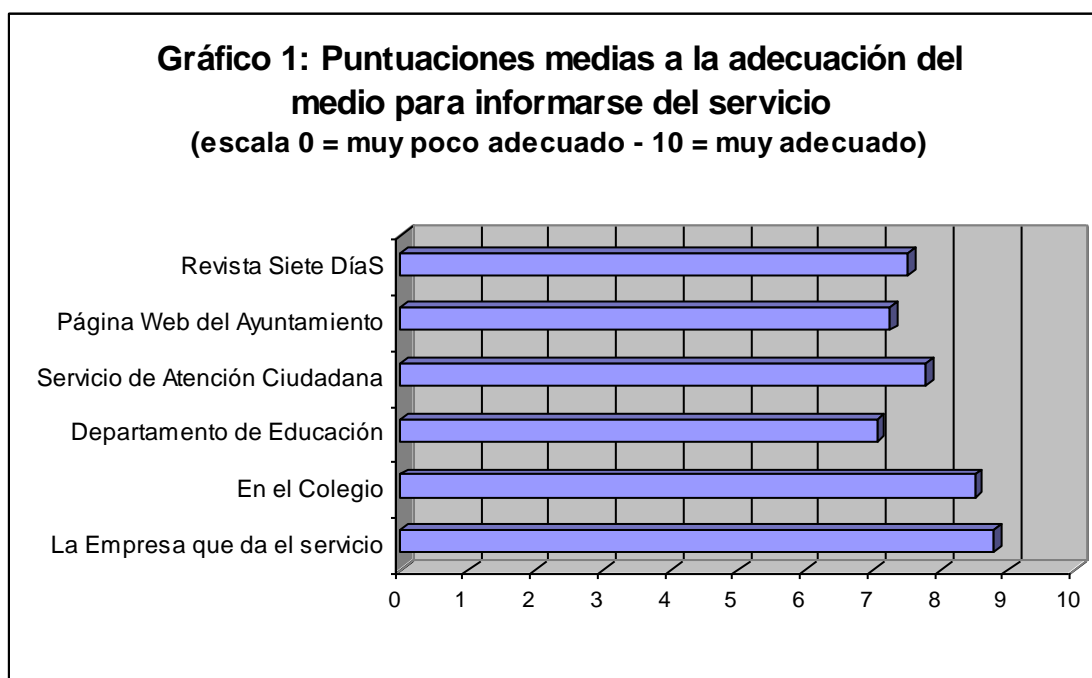
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1.1.- 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	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Medio para informarse</i>	variable	7,82	10	2,32
Revista <i>Siete Días</i>	40	7,51	8	2,53
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	38	7,26	9	2,85
Servicio de Atención Ciudadana	51	7,78	10	2,40
Departamento de Educación	32	7,06	10	2,98
En el Colegio	61	8,51	10	1,84
La Empresa que da el servicio	5	8,80	10	1,30
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	98	7,98	10	1,78
Sistema de Inscripción	98	8,17	10	1,77
Plazos para hacer la inscripción	95	7,79	8	1,79
<i>Aspectos del servicio</i>	103	7,26	7	2,04
Merienda	103	7,19	7	1,89
Instalaciones	103	6,88	8	2,24
Apoyo al estudio	86	7,27	7	2,18
Actividades de ocio	100	7,71	7	1,85
<i>Personal (monitores)</i>	104	9,05	10	1,19
Simpatía	103	9,19	10	1,03
Profesionalidad	104	9,09	10	1,26
Identificación	97	8,75	10	1,39
Comunicación con los padres	104	9,18	10	1,09
Seguridad	105	8,84	10	1,10
Valoración Global del Servicio	105	8,51	8	1,13

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la propia Empresa que realiza el servicio, con 8,80 puntos de media (aunque sólo lo valoran 5 padres, ya que en el cuestionario de la encuesta de este curso no se ofrecía como opción), seguido del Colegio donde se da el servicio, con 8,51 puntos de media (lo valoran 61 padres, pero otros ocho dicen haberlo 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 el Departamento de Educación que resulta valorado con 7,06 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 7,82 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es considerable ($S = 2,32$). Si exceptuamos a los alumnos de los colegios *Antonio Machado* y *Miraflores* (cuyos padres arrojan una valoración de adecuación del Colegio como medio de informarse tres puntos de media inferior al resto), no existen diferencias estadísticamente significativas de valoración de la adecuación de los distintos medios dispuestos para informarse del Servicio



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 7,98 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,17 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 7,79 puntos de media.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,05 puntos. La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado, con 9,19 puntos de media, mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,75 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 7,71 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a las *Instalaciones* donde se presta el servicio, con 6,88 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 7,26 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 8,84 puntos, con una acusada homogeneidad de las valoraciones ($S = 1,10$)

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,51 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,13$).

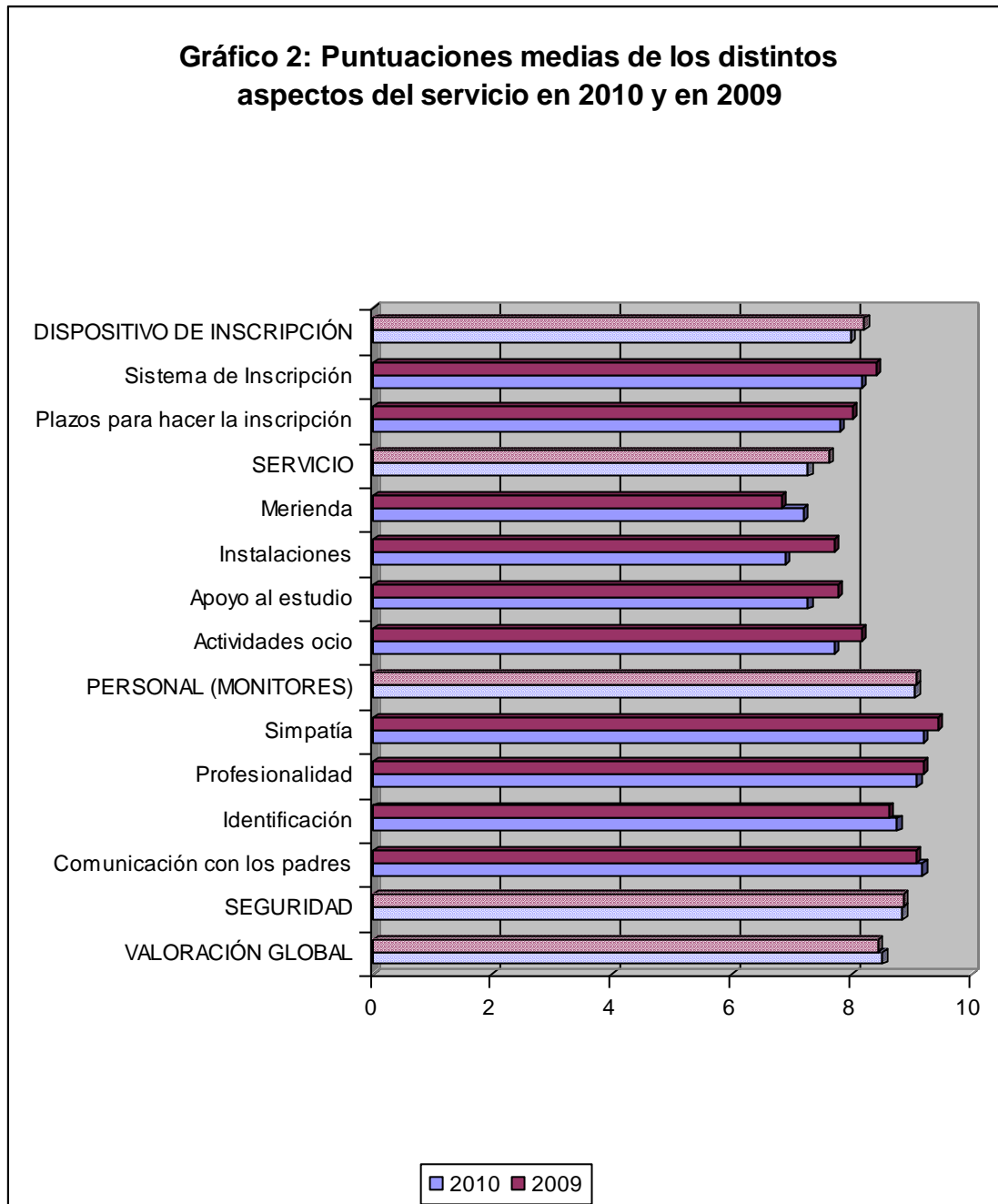
COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2009 Y EN LA DE 2010

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Las tardes del cole* con los de la anterior, 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 2009-2010
	2009	2010	
<i>Medio para informarse</i>	7,62	7,82	0,20
Revista <i>Siete DíaS</i>	8,05	7,51	-0,54
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	7,61	7,26	-0,35
Servicio de Atención Ciudadana	8,12	7,78	-0,34
Departamento de Educación	7,10	7,06	-0,04
En el Colegio	8,00	8,51	0,51
La Empresa que da el servicio	6,82	8,80	1,98
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,21	7,98	-0,23
Sistema de Inscripción	8,41	8,17	-0,24
Plazos para hacer la inscripción	8,01	7,79	-0,22
<i>Aspectos del servicio</i>	7,62	7,26	-0,36
Merienda	6,83	7,19	0,36
Instalaciones	7,71	6,88	-0,83
Apoyo al estudio	7,77	7,27	-0,50
Actividades de ocio	8,16	7,71	-0,45
<i>Personal (monitores)</i>	9,08	9,05	-0,03
Simpatía	9,43	9,19	-0,24
Profesionalidad	9,20	9,09	-0,11
Identificación	8,62	8,75	0,13
Comunicación con los padres	9,07	9,18	0,11
Seguridad percibida	8,86	8,84	-0,02
Valoración Global del Servicio	8,44	8,51	0,07

Como puede verse en la tabla comparativa, la mayor de parte de los aspectos involucrados en la prestación del servicio han sufrido descensos de puntuación con respecto a la encuesta de 2009 (especialmente el conjunto relativo a los aspectos de la prestación propiamente dicha). Sin embargo, los decrementos observados raramente

superan las cinco décimas de punto y la *Valoración Global* del Servicio incluso ha ascendido siete centésimas.



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 $\alpha = 0,05$).

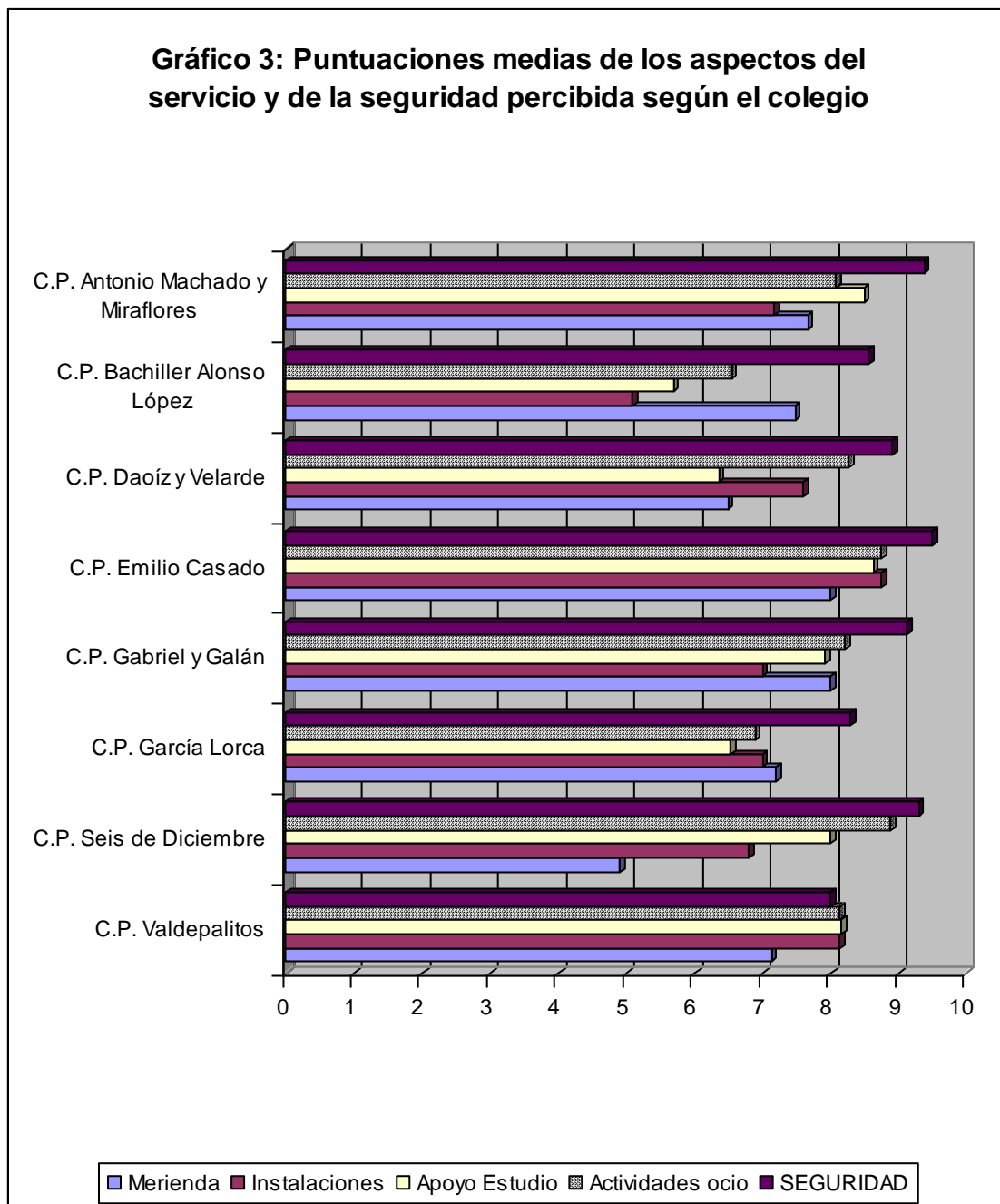
- El colegio al que el niño acude resulta discriminatorio de la valoración por parte de sus padres de diversos aspectos del servicio y del personal que lo presta, así como de la *Valoración Global* del mismo.

Colegio	Puntuaciones medias a los aspectos del servicio							
	Merienda	Instalaciones	Apoyo Estudio	Actividades	Simpatía monitores	Profesionalidad	Comunic. padres	Seguridad
A. Mach./Miraf.	7,67	7,17	8,50	8,09	9,50	9,46	9,25	9,38
Bach. A. López	7,48	5,10	5,69	6,55	8,52	8,24	8,48	8,57
Daoíz y Vel.	6,50	7,60	6,36	8,27	9,55	9,45	9,64	8,91
Emilio Casado	8,00	8,75	8,63	8,75	9,88	9,75	9,88	9,50
Gabriel y Gal.	8,00	7,00	7,92	8,21	9,40	9,47	9,40	9,13
García Lorca	7,20	7,00	6,53	6,90	8,75	8,80	8,85	8,30
Seis de Dic.	4,90	6,80	8,00	8,89	9,89	9,78	9,80	9,30
Valdepalitos	7,14	8,14	8,17	8,14	9,29	8,71	9,29	8,00
Conjunto	7,19	6,88	7,27	7,71	9,19	9,09	8,75	8,84

Como vemos, las puntuaciones más altas para la mayoría de los aspectos del servicio considerados las arrojan los padres cuyos hijos asisten a los colegio *Emilio Casado* (puntuaciones superiores en los aspectos *Merienda*, *Instalaciones*, *Apoyo al estudio*, *Comunicación con los padres* y para la *Seguridad* percibida en la recogida de los niños) y los padres cuyos hijos asisten al colegio *Seis de Diciembre* (puntuaciones superiores en los aspectos *Actividades de ocio* y *Simpatía* y *Profesionalidad* del

personal, aspectos para los cuales los padres de los niños del *Emilio Casado* ofrecen las segundas más altas puntuaciones). Inversamente, la puntuación más baja para el aspecto *Merienda* la presentan los padres cuyos hijos asisten al colegio *Seis de Diciembre* y las más bajas para el resto de los aspectos las ofrecen los padres de alumnos del colegio *Bachiller Alonso López*. La puntuación más baja para la *Seguridad* percibida en la recogida de los niños la arrojan los padres de los niños del colegio *Valdepalitos*.

Gráfico 3: Puntuaciones medias de los aspectos del servicio y de la seguridad percibida según el colegio



- La **modalidad de uso** del servicio sólo **discrimina** la valoración que los padres encuestados hacen de la *Simpatía de los monitores* que prestan el servicio, haciéndolo en la medida que se indica en la tabla siguiente:

Puntuación media de la <i>Simpatía de los monitores</i> según la Modalidad de uso del servicio			
<i>Dos días a la semana</i>	<i>Tres días a la semana</i>	<i>Cinco días a la semana</i>	<i>Días sueltos</i>
9,07	9,64	9,27	8,13

- El **número de hijos** usuarios del servicio **discrimina** la valoración que hacen los padres de la mayor parte de los atributos de los monitores que prestan el servicio. Como vemos en la tabla siguiente, las puntuaciones medias más altas de estos aspectos las ofrecen los padres que tienen sólo un hijo recibiendo el servicio, mientras que las más bajas las presentan quienes tienen dos.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según nº de hijos que reciben el servicio	
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos hijos</i>
Simpatía de los monitores	9,33	8,53
Profesionalidad de los monitores	9,24	8,32
Identificación como monitores	8,88	8,11

- 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 el conjunto de aquéllas explican un 71% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cuatro variables de todas las consideradas (*Apoyo al estudio, Sistema de inscripción, Merienda y Profesionalidad de los monitores*, 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 cuatro variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 105 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 41 (el 39%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 51 observaciones o sugerencias. De éstas recogemos en la tabla siguiente las 39 que aparecen en más de una ocasión:

Tipo de sugerencia	N	%
Mejorar meriendas (variedad, cantidad y calidad)	16	41,0
No dar el servicio en un comedor	6	15,4
Ampliar horario en junio y/o septiembre	5	12,8
Mejorar organización de actividades	5	12,8
Precios mejor ponderados por uso del servicio	4	10,3
Ampliar horario	3	7,7
Total	39	100

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente es que se mejore la merienda (el 41%). Con menor frecuencia señalan que el servicio no se de en un comedor (15,4%) y que se amplíe el horario también en junio o septiembre o se mejore la organización de actividades de ocio (casi el 13%) y otras. Se da la circunstancia de que las sugerencias “no dar el servicio en el comedor” y “ampliar el horario en junio y/o septiembre” han sido apuntadas en su mayor parte (4 de las 6 y 3 de las 5, respectivamente) por los padres de los alumnos que reciben el servicio en el colegio Bachiller Alonso López.

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, realizado durante el curso 2009/2010, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,51 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 *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,26 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* arroja una media de **7,98 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **7,82 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 9,19 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 las *Instalaciones*, con una **puntuación media de 6,88 puntos** (le sigue inmediatamente la *Merienda*, que arroja una puntuación media de 7,19 puntos, con una moda de 7, frente a la moda de 8 puntos de las Instalaciones).
- La percepción de la *Seguridad* en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 8,84 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, Modalidad de uso del servicio 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 *Seguridad* percibida en la situación de recogida de los niños, la tiene el *Colegio al que asiste el niño* y la **menor la *Modalidad de uso del servicio***, que solamente resulta discriminante de la valoración de la *Simpatía* de los monitores. La edad de los niños que usan el servicio no resulta discriminante de la valoración 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 a que no se de el servicio en un comedor, seguidas de la demanda de ampliar el horario en junio y/o septiembre y de mejorar la organización de actividades de ocio.

- 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 $\leq 7,50$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del Dpto. de Educación para informarse del servicio • Adecuación de la página web del Ayto. para informarse del mismo • 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	%
C.P. Antonio Machado y Miraflores	13	12,4
C.P. Bachiller Alonso López	21	20,0
C.P. Daoíz y Velarde	11	10,5
C.P. Emilio Casado	8	7,6
C.P. Gabriel y Galán	15	14,3
C.P. García Lorca	20	19,0
C.P. Seis de Diciembre	10	9,5
C.P. Valdepalitos	7	6,7
Total	105	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	14	13,3
Tres días a la semana	11	10,5
Cinco días a la semana	72	68,6
En días sueltos	8	7,6
NC	2	1,9
Total	105	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	84	80,0
Dos hijos	20	19,0
NC	1	1,0
Total	105	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	40	38,1
De 6 a 9 años	55	52,4
10 y más años	9	8,6
NC	1	1,0
Total	105	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	6	30,0
De 6 a 9 años	12	60,0
10 y más años	2	10,0
Total	20	100,0

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tardes del cole* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 04.05.10 y el 18.05.10, 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 105 individuos sobre una población de 159 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 5,71\%$, que puede considerarse aceptable a efectos de generalización.