

# Observatorio de la ciudad

**SDE N° 174**  
**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL**  
**PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL**  
**HORARIO ESCOLAR DEL DPTO. DE**  
**EDUCACIÓN “LOS PRIMEROS DEL 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>4</b>
<b>3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>12</b>
<b>FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>13</b>

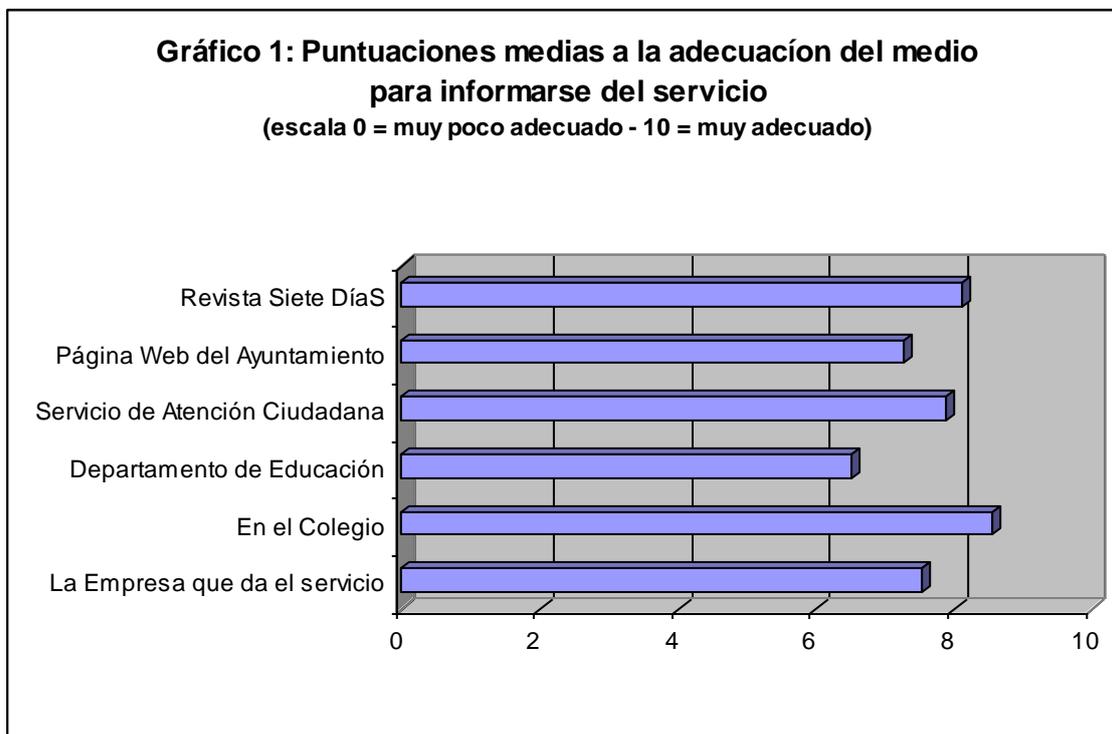
## 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 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>7,65</b>	<b>10</b>	<b>2,50</b>
Revista <i>Siete Días</i>	208	8,11	10	2,07
Página Web del Ayuntamiento	153	7,27	10	2,76
Servicio de Atención Ciudadana	236	7,89	10	2,21
Departamento de Educación	126	6,51	10	3,14
En el Colegio	255	8,55	10	2,13
La Empresa que da el servicio	173	7,54	10	2,70
<b>Dispositivo de Inscripción</b>	<b>467</b>	<b>8,16</b>	<b>10</b>	<b>1,78</b>
Sistema de Inscripción	492	8,34	10	1,71
Plazos para hacer la inscripción	467	7,98	10	1,85
<b>Aspectos del servicio</b>	<b>485</b>	8,05	9	1,68
Desayuno	360	8,30	10	1,53
Instalaciones	485	7,79	8	1,83
<b>Personal (monitores)</b>	<b>507</b>	<b>8,73</b>	<b>10</b>	<b>1,58</b>
Simpatía	507	9,06	10	1,22
Profesionalidad	499	8,96	10	1,27
Identificación	489	8,42	10	1,90
Comunicación con los padres	499	8,47	10	1,94
<b>Seguridad</b>	<b>516</b>	<b>8,69</b>	<b>10</b>	<b>1,50</b>
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>517</b>	<b>8,61</b>	<b>10</b>	<b>1,27</b>

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el propio Colegio en el que está escolarizado el niño, que alcanza 8,55 puntos de media (lo valoran 255 padres, pero otros 65 afirman haber usado este medio de información), seguido de la Revista *Siete Días*, que alcanza 8,11 puntos de media (lo valoran 208, pero otros 28 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 lugar que los encuestados juzgan menos apropiado para informar de este servicio es el Departamento de Educación, que resulta valorado con 6,51 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 7,65 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es considerablemente alta ( $S = 2,50$ ).



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,16 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,34 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 7,98 puntos de media.

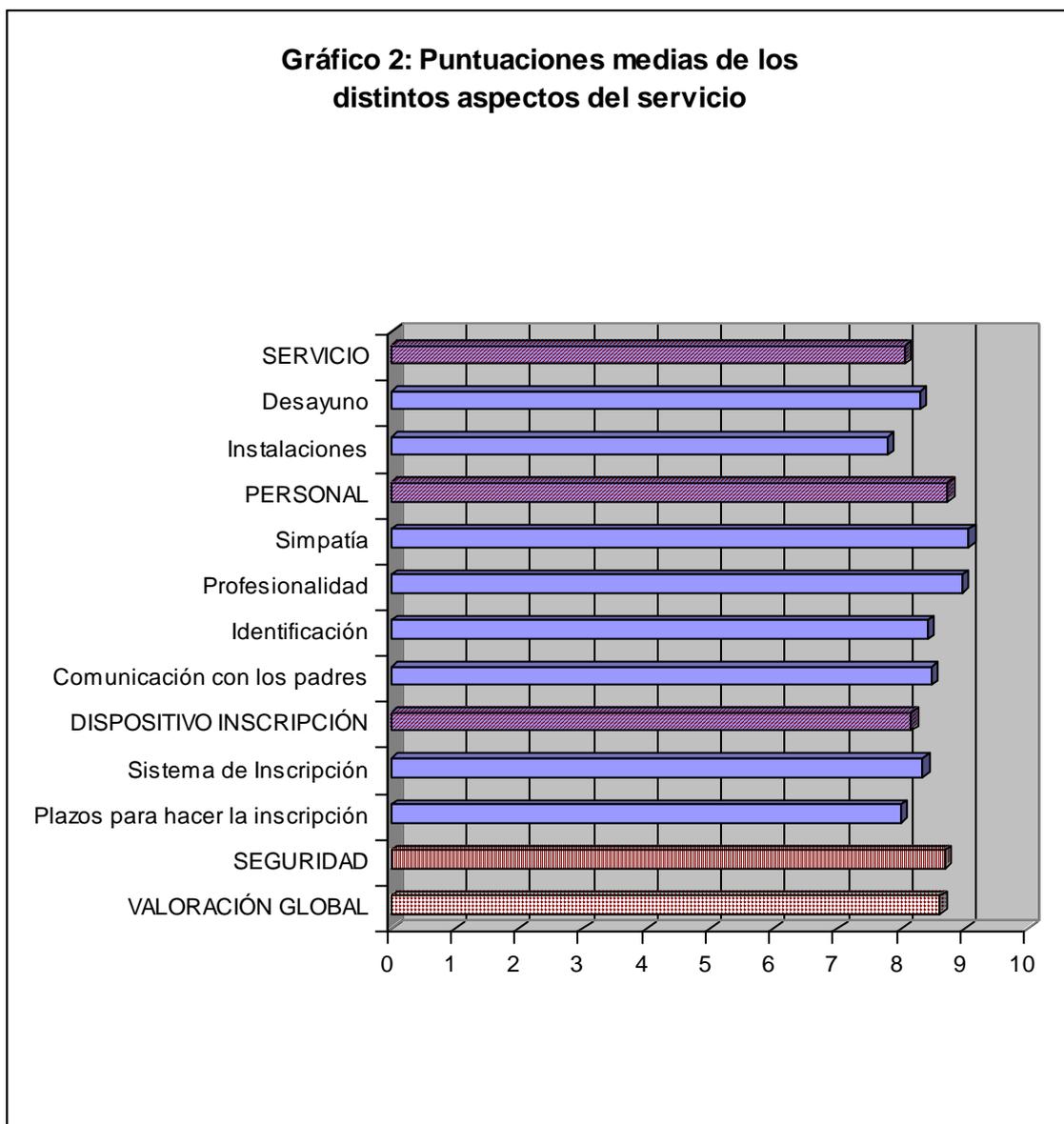
El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,73 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 9,06 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,42 puntos de media.

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el desayuno que se da a los niños, que presenta 8,30 puntos de media,

mientras que el **peor valorado** es las instalaciones, con 7,79 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,05 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando dejan o recogen a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 8,69 puntos.

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,61 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ( $S = 1,27$ ).



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

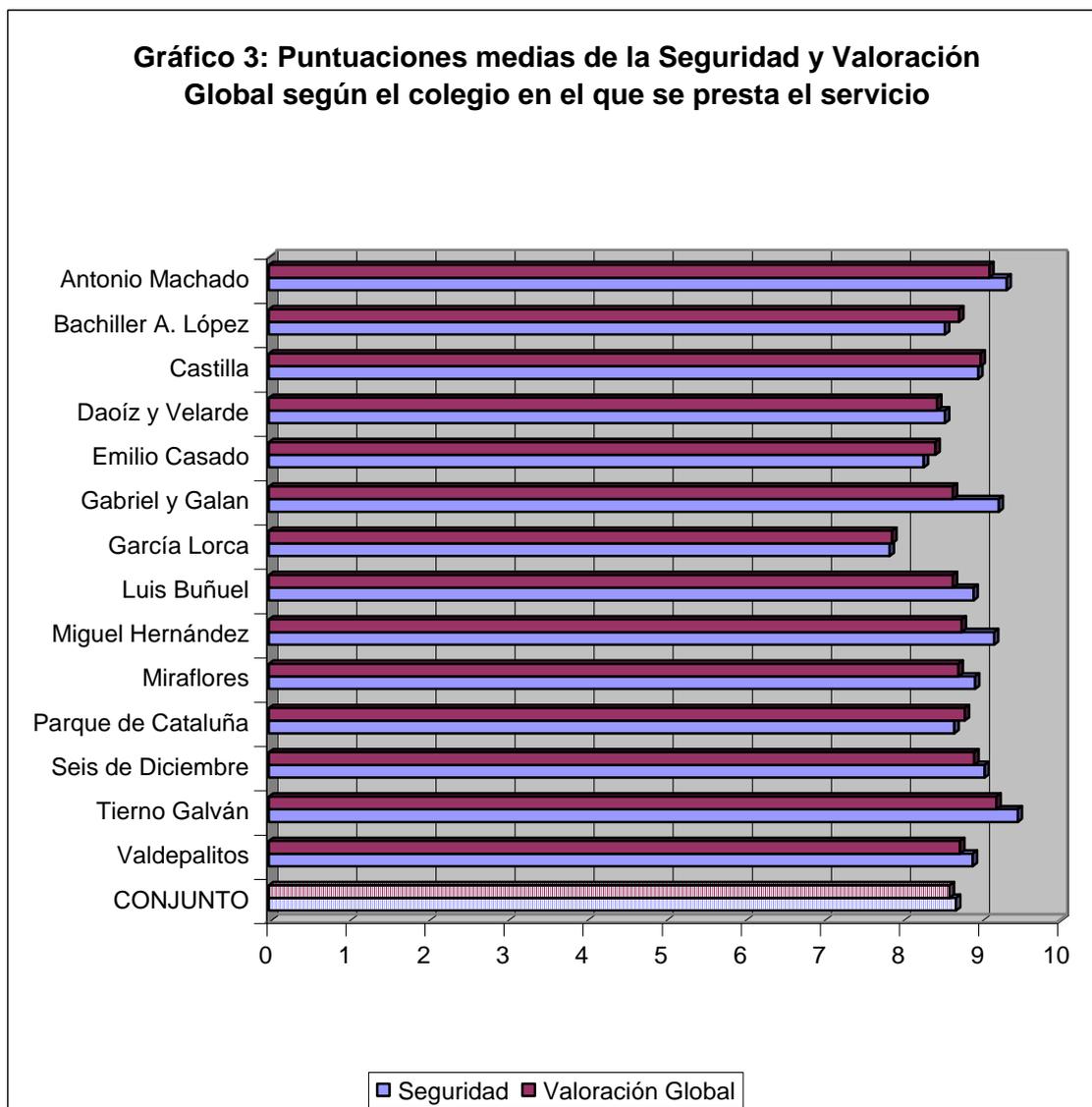
Destacamos seguidamente sólo las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ).

- 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							
	Desayuno	Instalaciones	Simpatía	Profesionalidad	Identificación	Comunicación padres	Seguridad	Valoración Global
Antonio Machado	8,11	8,39	9,23	9,42	8,76	9,12	9,33	9,11
Bachiller A. López	8,30	8,11	9,25	9,17	8,44	8,68	8,55	8,73
Castilla	8,67	7,85	9,47	9,28	8,96	9,00	8,97	9,00
Daoíz y Velarde	8,50	7,98	8,39	8,90	7,95	8,10	8,55	8,45
Emilio Casado	8,38	8,02	8,79	8,67	8,70	8,53	8,28	8,43
Gabriel y Galan	8,17	8,25	9,24	9,32	8,96	9,16	9,23	8,65
García Lorca	<b>7,53</b>	<b>6,78</b>	<b>8,33</b>	<b>8,11</b>	<b>6,91</b>	<b>6,95</b>	<b>7,85</b>	<b>7,88</b>
Luis Buñuel	8,64	7,36	9,57	9,43	8,91	8,91	8,91	8,65
Miguel Hernández	8,68	<b>6,78</b>	9,41	9,43	8,93	<b>9,25</b>	9,17	8,76
Miraflores	8,79	8,04	9,14	9,04	8,54	8,89	8,93	8,72
Parque de Cataluña	<b>8,86</b>	7,87	<b>9,60</b>	9,13	9,00	8,73	8,67	8,80
Seis de Diciembre	8,64	8,32	9,23	9,18	9,05	8,92	9,05	8,92
Tierno Galván	8,22	<b>8,69</b>	9,46	<b>9,46</b>	<b>9,08</b>	<b>9,21</b>	<b>9,47</b>	<b>9,20</b>
Valdepalitos	8,34	7,98	9,02	8,88	8,79	8,38	8,90	8,74
<b>Conjunto</b>	<b>8,30</b>	<b>7,79</b>	<b>9,06</b>	<b>8,96</b>	<b>8,42</b>	<b>8,47</b>	<b>8,69</b>	<b>8,61</b>

Como podemos ver, las puntuaciones más altas para casi todos los aspectos considerados y para la *Valoración Global* del Servicio las arrojan los padres cuyos hijos asisten al colegio *Tierno Galván* (las más altas puntuaciones para el *Desayuno* y la *Simpatía* de los monitores las ofrecen los padres del colegio *Parque de Cataluña*; y la más alta para el aspecto *Comunicación con los padres* la ofrecen los padres cuyos hijos asisten al colegio *Miguel Hernández*, pero la segunda más alta la arrojan precisamente los padres con hijos en el colegio *Tierno Galván*). Inversamente, las puntuaciones más bajas para todos los aspectos considerados y para la *Valoración Global* del Servicio las presentan los padres cuyos hijos asisten al colegio *García Lorca* (la puntuación más baja para el aspecto *Instalaciones* la comparten con la que ofrecen los padres con hijos en el colegio *Miguel Hernández*).

**Gráfico 3: Puntuaciones medias de la Seguridad y Valoración Global según el colegio en el que se presta el servicio**



- La **modalidad de uso** del servicio solamente discrimina la valoración que hacen los padres de las instalaciones en las que se presta. Como vemos en la tabla siguiente, la puntuación media más alta la ofrecen los padres de los niños que usan el servicio en la modalidad de días sueltos con o sin desayuno y la más baja la presentan los padres de los niños que utilizan el servicio en la modalidad de 7,30 a 9,30 sin desayuno.

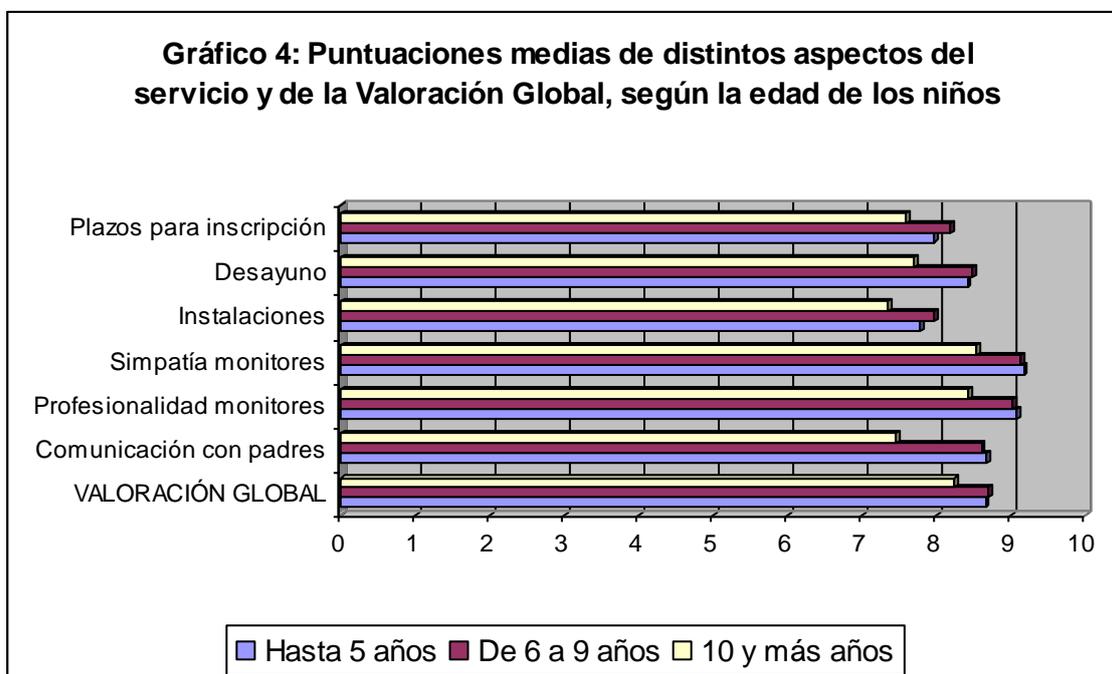
Aspecto valorado	Puntuaciones medias según la modalidad de uso del servicio			
	<i>De 7:30 a 9:30 con desayuno</i>	<i>De 7:30 a 9:30 sin desayuno</i>	<i>De 9: a 9:30 sin desayuno</i>	<i>Días sueltos en cualquier modalidad</i>
<b>Instalaciones</b>	7,89	7,26	7,82	8,11

Existen diferencias estadísticamente significativas de valoración de las instalaciones según la modalidad de uso del servicio *en función del colegio en el que se presta*. Quiere esto decir que, por ejemplo, la modalidad de “Días sueltos en cualquier modalidad” no siempre se corresponde con la puntuación más alta de las instalaciones en cualquier colegio: en el colegio *Castilla*, el *Emilio Casado*, el *García Lorca*, el *Tierno Galván* y el *Valdepalitos* los encuestados que mejor valoran las instalaciones no son los que usan el servicio en la modalidad citada sino en otra de las ofertadas. Y tampoco se corresponde siempre la modalidad “De 7:30 a 9:30 sin desayuno” con la puntuación más baja de las instalaciones: en los colegios *Antonio Machado*, *Castilla*, *Daóz y Velarde*, *Emilio Casado*, *Gabriel y Galán* y *Tierno Galván* los encuestados que peor valoran las instalaciones no son los que usan el servicio en la modalidad citada sino en otra de las ofertadas.

- El **número de hijos** usuarios 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.
- La **edad de los niños** que usan el servicio **discrimina** la valoración que los padres hacen de varios aspectos del servicio y su *Valoración Global* del mismo.

Aspecto valorado	Puntuaciones medias según edad del niño		
	<i>Hasta 5 años</i>	<i>De 6 a 9 años</i>	<i>10 y más años</i>
Plazos para inscripción	7,97	8,20	7,59
Desayuno	8,42	8,48	7,71
Instalaciones	7,78	7,97	7,35
Simpatía monitores	9,18	9,14	8,55
Profesionalidad monitores	9,09	9,03	8,44
Comunicación con padres	8,68	8,61	7,47
Valoración Global Servicio	8,66	8,70	8,24

Como vemos en la tabla, los padres de los niños de 10 y más años son los que peor valoran todos y cada uno de los aspectos del servicio considerados y los que ofrecen una *Valoración Global* del Servicio más baja. Las valoraciones más altas de los aspectos *Plazos para la inscripción, Desayuno e Instalaciones* y la más elevada *Valoración Global* del Servicio la presentan los padres de los niños de 6 a 9 años, mientras que las valoraciones más altas de los aspectos relativos a los monitores (*Simpatía, Profesionalidad y Comunicación con los padres*) las presentan los padres de los niños de hasta 5 años.



#### **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 (*Comunicación con los padres, Desayuno, Identificación de los monitores, Instalaciones* donde se presta el servicio, *Sistema de inscripción y Profesionalidad* de los monitores, 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 seis variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

### 3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 521 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 118 (el 22,6%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 139 observaciones o sugerencias. De éstas recogemos en la tabla siguiente las 89 que se repiten en más de una ocasión:

<b>Tipo de sugerencia</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Más información sobre el niño	22	24,7
Más seguridad en la entrada	15	16,9
Precios menores	15	16,9
Mayor flexibilidad horaria	14	15,7
Mejorar desayunos (variedad y calidad)	10	11,2
Mejorar instalaciones	9	10,1
Más personal	4	4,5
Total	89	100,0

Como vemos, las sugerencias de los encuestados más frecuentes son que se amplíe la información sobre el niño (comportamiento, qué tal come, etc.), que se controle mejor la entrada del colegio cuando se les deja en él y que los precios sean más moderados y que haya una mayor flexibilidad horaria del servicio (más franjas horarias).

## 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, 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 8,61 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el mejor valorado, con una puntuación media de **8,73 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a los *Medios para informarse* de la prestación del servicio es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,65 puntos** en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El *Dispositivo de Inscripción* presenta una media de **8,16 puntos** en la primera escala y el conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, alcanza una puntuación media de **8,05 puntos** en esa misma escala.
- 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 9,06 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 es el relativo al *Departamento de Educación como medio de informarse de la prestación del servicio*, con una **puntuación media de 6,51 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 8,69 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 Edad de los niños 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** la ***Modalidad de uso del servicio***, que solamente resulta discriminante de la valoración de las Instalaciones donde se presta. El número de hijos de los encuestados que usan el servicio no discrimina la valoración de ningún aspecto 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 información sobre el niño, la mejora de la seguridad en la entrada, los precios, la flexibilidad horaria, la calidad y variedad de la desayuno y la mejora de las instalaciones.
  
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales ***fortalezas y debilidades*** del programa del Departamento de Educación *Los Primeros en el Cole* son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS del servicio</b> (puntuación media $\geq 8,50$ puntos)	<b>Principales DEBILIDADES del servicio</b> (puntuación media $\leq 7,50$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del colegio como medio para informarse del servicio</li> <li>• Simpatía de los monitores</li> <li>• Profesionalidad de los monitores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del Dpto. de Educación para informarse del servicio</li> <li>• Adecuación de la página web del Ayuntamiento para informarse del servicio</li> </ul>

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

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

Modalidad de servicio	N	%
De 7:30 a 9:30 con desayuno	353	67,8
De 7:30 a 9:30 sin desayuno	87	16,7
De 9:00 a 9:30 sin desayuno	62	11,9
Días sueltos en cualquier modalidad	19	3,6
Total	521	100,0

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

Número de hijos	N	%
Un hijo	406	77,9
Dos hijos	115	22,1
Total	521	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	219	42,0
De 6 a 9 años	208	39,9
10 y más años	86	16,5
NC	8	1,5
Total	59	100

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	54	47,0
De 6 a 9 años	50	43,5
10 y más años	11	9,6
Total	115	

## FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Los Primeros 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 1.05.09, 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 521 individuos sobre una población de 791 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de  $\pm 2,56\%$ , considerado aceptable a efectos de generalización.