

Observatorio de la ciudad

SDE N° 189
ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA
DEL PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL
HORARIO ESCOLAR DEL DPTO. DE
EDUCACIÓN “Los Primeros del cole”
(Mayo-Junio 2011)

Septiembre 2011



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	2
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA <i>VALORACIÓN GLOBAL</i> DEL SERVICIO	8
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS	12
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	13
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	15
FICHA TÉCNICA	17

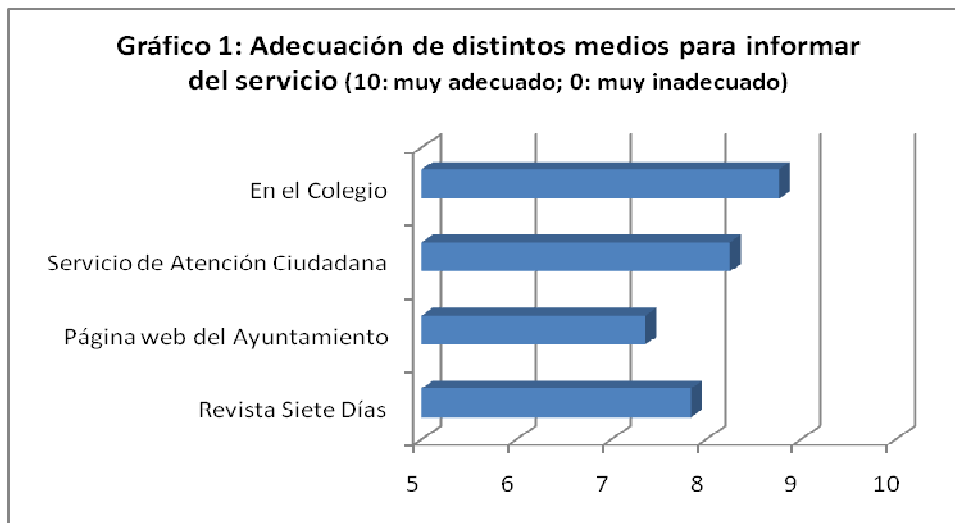
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	8,06	10	1,99
Revista <i>Siete Días</i>	220	7,84	8	2,02
Página web del Ayuntamiento	139	7,36	10	2,49
Servicio de Atención Ciudadana	258	8,25	10	2,04
En el Colegio	314	8,77	10	1,44
Dispositivo de Inscripción	429	8,65	10	1,48
Sistema de Inscripción	429	8,71	10	1,51
Plazos para hacer la inscripción	410	8,58	10	1,44
Aspectos del servicio	433	8,13	8	1,65
Desayuno	331	8,42	8	1,54
Instalaciones	433	7,83	8	1,75
Personal (monitores)	455	8,77	10	1,43
Simpatía	452	9,10	10	1,09
Profesionalidad	450	8,99	10	1,18
Identificación	443	8,44	10	1,74
Comunicación con los padres	445	8,53	10	1,72
Seguridad percibida en la entrega	454	8,81	10	1,25
Valoración Global del Servicio	455	8,74	10	1,15

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es nuevamente (como en las encuestas de 2009 y 2010) el propio Colegio en el que está escolarizado el niño, que alcanza 8,77 puntos de media (lo valoran 314 padres, pero otros 61 afirman haber usado este medio de información), seguido del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, que alcanza 8,25 puntos de media (lo valoran 258 padres, pero otros 20 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, los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del

servicio presentan una puntuación media de 8,06 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es notoria ($S = 1,99$).



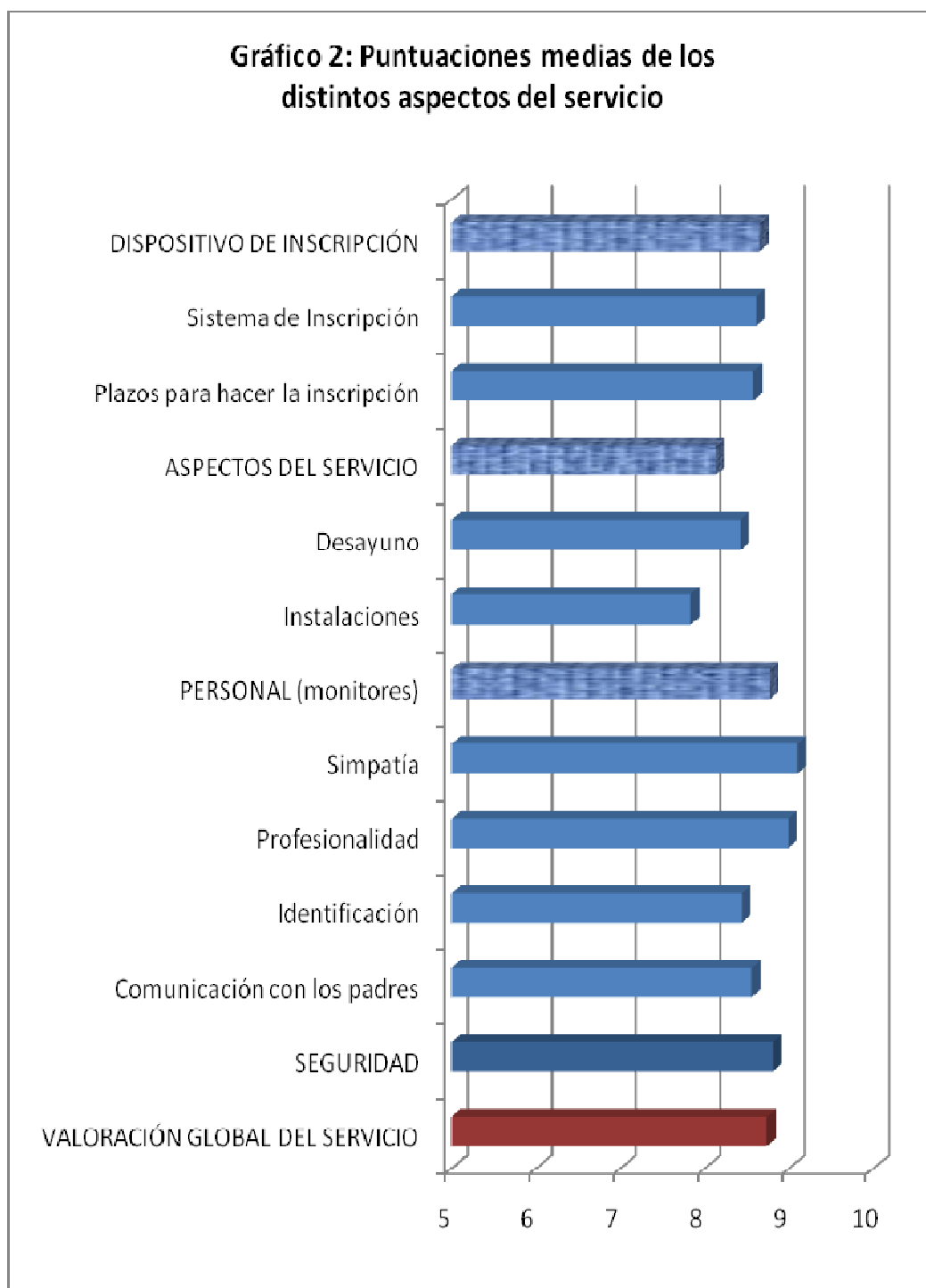
Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,65 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,71 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 8,58 puntos de media.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,77 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 9,10 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,44 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 8,42 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es las instalaciones, con 7,83 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,13 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 alcanza una puntuación media de 8,81 puntos.

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,74 puntos, con una acusada coincidencia por parte de los usuarios en esta valoración ($S = 1,15$)



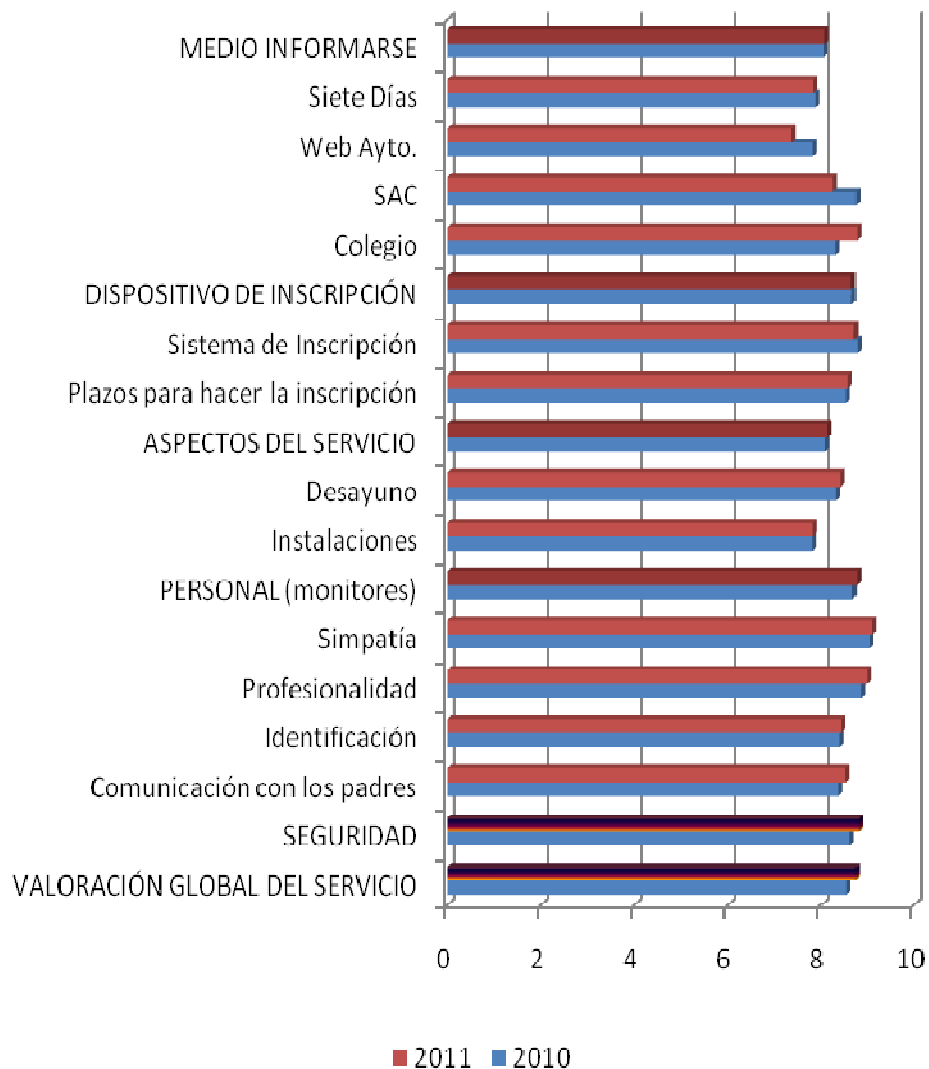
COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2010 Y EN LA DE 2011

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 de los niños y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2011
	2010	2011	
<i>Medio para informarse</i>	8,04	8,06	+0,02
Revista <i>Siete Días</i>	7,89	7,84	-0,05
Página web del Ayuntamiento	7,83	7,36	-0,47
Servicio de Atención Ciudadana	8,75	8,25	-0,50
En el Colegio	8,31	8,77	+0,46
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,66	8,65	-0,01
Sistema de Inscripción	8,78	8,71	-0,07
Plazos para hacer la inscripción	8,54	8,58	+0,04
<i>Aspectos del servicio</i>	8,07	8,13	+0,06
Desayuno	8,32	8,42	+0,10
Instalaciones	7,82	7,83	+0,01
<i>Personal (monitores)</i>	8,67	8,77	+0,10
Simpatía	9,04	9,10	+0,06
Profesionalidad	8,85	8,99	+0,14
Identificación	8,4	8,44	+0,04
Comunicación con los padres	8,37	8,53	+0,16
Seguridad percibida	8,62	8,81	+0,19
Valoración Global del Servicio	8,55	8,74	+0,19

Como puede apreciarse en la tabla, todos los conjuntos de aspectos relacionados con el servicio, salvo el relativo al dispositivo de inscripción (que desciende una centésima), ofrecen incrementos de puntuación en 2011. También aumentan su puntuación la Seguridad percibida en la situación de entrega de los niños y la *Valoración Global* del Servicio (0,19 puntos en ambos casos).

Gráfico 3: Comparación de las puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio en 2010 y 2011



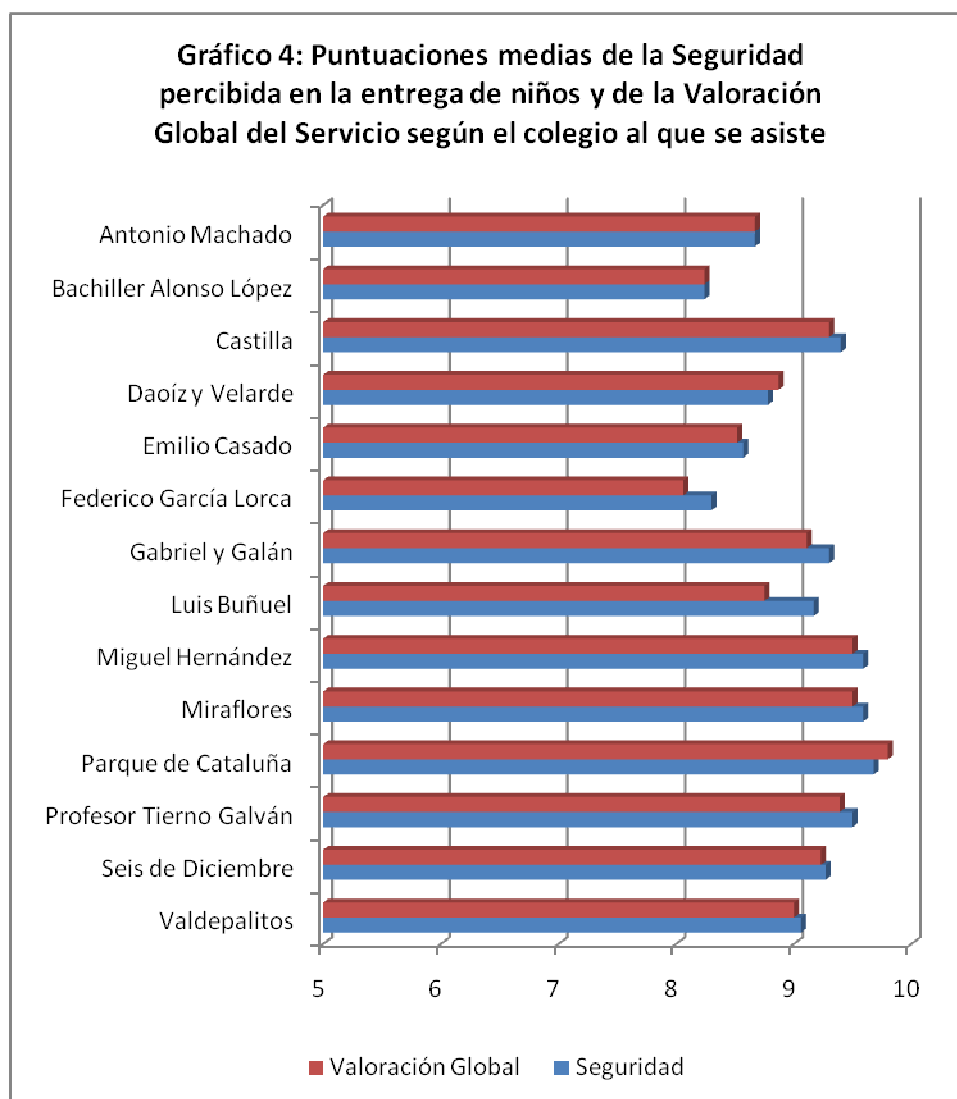
2. RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLASIFICATORIAS DE LOS ENCUESTADOS Y VARIABLES VALORATIVAS DEL SERVICIO Y ENTRE ÉSTAS Y LA VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Mostramos a continuación 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	8,60	7,92	9,00	8,82	8,18	8,09	8,67	8,67
Bachiller A. López	8,10	7,08	8,28	8,32	7,52	7,88	8,24	8,24
Castilla	9,25	7,88	9,56	9,60	9,56	9,56	9,40	9,30
Daóiz y Velarde	8,78	8,39	9,13	9,04	8,83	8,87	8,78	8,87
Emilio Casado	8,35	8,17	8,91	8,57	7,77	7,91	8,57	8,52
Gabriel y Galan	9,00	8,56	9,62	9,60	8,89	9,69	9,30	9,11
García Lorca	7,37	6,80	8,57	8,40	7,57	7,33	8,30	8,06
Luis Buñuel	8,71	7,80	9,64	9,45	8,64	9,18	9,17	8,75
Miguel Hernández	9,11	9,20	9,79	9,70	9,40	9,71	9,59	9,50
Miraflores	8,14	6,60	9,20	9,10	8,89	8,80	8,20	8,51
Parque de Cataluña	9,57	9,43	9,80	9,90	9,78	9,77	9,68	9,80
Seis de Diciembre	8,44	8,29	9,45	9,32	8,86	9,09	9,27	9,23
Tierno Galván	8,75	8,56	9,78	9,75	9,63	9,75	9,50	9,39
Valdepa-litos	8,50	8,29	9,47	9,41	9,06	9,00	9,06	9,00
Conjunto	8,42	7,83	9,10	8,99	8,44	8,53	8,81	8,74

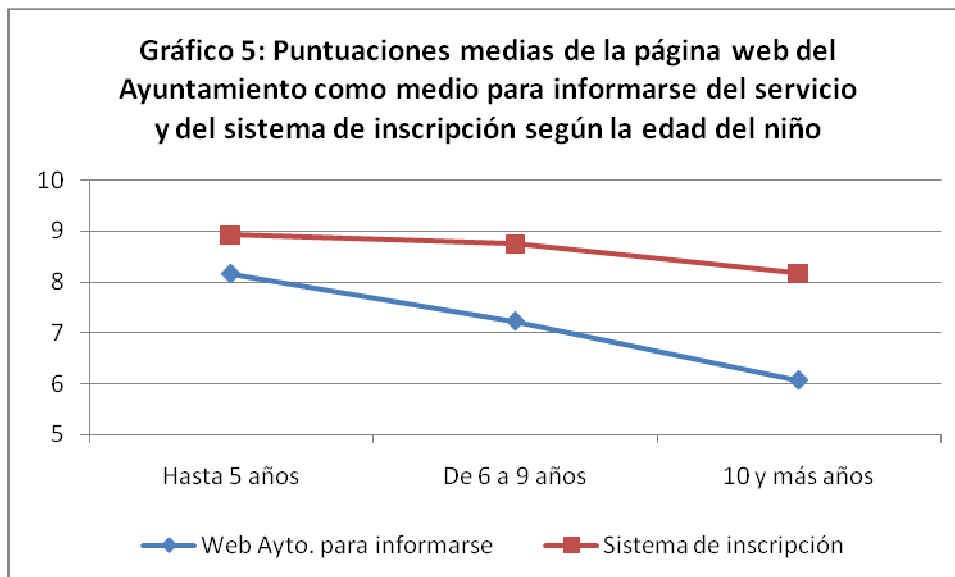
Como podemos ver, las puntuaciones más altas para todos los aspectos considerados y para la *Valoración Global* del Servicio las arrojan los padres cuyos hijos asisten al colegio *Parque de Cataluña*. Inversamente, las puntuaciones más bajas para los aspectos *Simpatía*, *Profesionalidad* e *Identificación* de los monitores las ofrecen los padres cuyos hijos asisten al colegio *Bachiller Alonso López*, las más bajas para los aspectos *Desayuno* y *Comunicación con los padres* y también para la *Valoración Global* del Servicio los padres cuyos hijos asisten al colegio *García Lorca*, y las más bajas para los aspectos *Instalaciones* y *Seguridad* los padres cuyos hijos asisten al colegio *Miraflores*.



- La **edad de los niños** que usan el servicio discrimina la valoración que los padres hacen de la página *web* del Ayuntamiento como medio de informarse del servicio y del sistema de inscripción en el 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>
Web Ayto. para informarse	8,16	7,22	6,07
Sistema de inscripción	8,92	8,75	8,17

Como vemos en la tabla, los padres de los niños de 10 y más años son los que peor valoran estos dos aspectos considerados. La página web del Ayuntamiento como medio de informarse se valora menos idónea (menos adecuada) cuanto mayor es la edad del hijo que asiste al servicio, patrón valorativo de difícil interpretación (tal vez mayor edad del hijo implica también mayor edad de los padres y, asociadamente a ello, mayor dificultad para manejarse en Internet). El sistema de inscripción en el servicio presenta un patrón valorativo semejante e igualmente difícil de interpretar, mostrando que cuanto menor es la edad del hijo mejor es la valoración del sistema.



- Ni la **modalidad de uso** del servicio ni el **número de hijos** discriminan la valoración que hacen los padres 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 cinco variables de todas las consideradas (*Simpatía* de los monitores, *Instalaciones* donde se presta el servicio, *Comunicación con los padres*, *Identificación* de los monitores y *Plazos* para inscribirse, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 64% 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 consideramos la variable *Seguridad* en la situación de entrega de los niños a los monitores, la varianza de la *Valoración Global* explicada por aquélla más las cinco variables anteriormente mencionadas alcanza el 68%.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 455 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 92 (el 20,2%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 120 observaciones o sugerencias. De éstas recogemos en la tabla siguiente las que se repiten en más de una ocasión:

Tipo de sugerencia	N	%
Más información sobre el niño (conducta, desayuno)	26	23,6
Mejorar instalaciones	16	14,5
Más cantidad y variedad de actividades	14	12,7
Mayor flexibilidad horaria/precios	12	10,9
Más seguridad en la entrada	10	9,1
Mejorar desayunos (variedad y calidad)	10	9,1
Precios menores	8	7,3
Más personal	8	7,3
Agrupar niños por edades	6	5,5
Total	110	100,0

Como vemos, las sugerencias de los encuestados más frecuentes son que se amplíe la información sobre el niño (comportamiento, qué tal desayuna, etc.), que se mejoren las instalaciones (espacio, adecuación al servicio), que se realicen más y más variadas actividades, que se establezca una mayor variedad de modalidades del servicio y de precios, que se controle mejor la entrada del colegio cuando se les deja en él, que se mejore la calidad del desayuno, que los precios sean más moderados, que se aumente el número de monitores y que se agrupen los niños por edades, sobre todo de cara a la realización de actividades.

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 2010-2011, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,74 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el mejor valorado, con una puntuación media de **8,77 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**, aunque también presenta una puntuación alta, con una media de **8,06 puntos** en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El *Dispositivo de Inscripción* ofrece una media de **8,65 puntos** en una escala convencional 0-10 y el conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, alcanza una puntuación media de **8,13 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 9,10 puntos**.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a la *página web del Ayuntamiento como medio de informarse de la prestación del servicio*, con una **puntuación media de 7,36 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 8,81 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 **sólo las variables Colegio al que asiste el niño 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**. Ni la modalidad de servicio utilizada ni el número de hijos de los encuestados que usan el servicio discrimina la valoración de ningún aspecto de éste.

- Las principales **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, a la mejora de las instalaciones, a la mejora de la cantidad y la variedad de las actividades y la mayor flexibilidad de horarios y precios.

- 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 8,75 puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media \leq 8,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía de los monitores • Profesionalidad de los monitores • Adecuación del colegio como medio para informarse del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la página <i>web</i> del Ayuntamiento para informarse del servicio • Instalaciones para dar el servicio • Adecuación de la revista <i>Siete Días</i> para informarse del servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por colegio al que asisten

Colegio	N	%
<i>Antonio Machado</i>	33	7,3
<i>Bachiller Antonio López</i>	63	13,8
<i>Castilla</i>	24	5,3
<i>Daoíz y Velarde</i>	58	12,7
<i>Emilio Casado</i>	33	7,3
<i>Gabriel y Galán</i>	50	11,0
<i>García Lorca</i>	31	6,8
<i>Luis Buñuel</i>	17	3,7
<i>Miguel Hernández</i>	26	5,7
<i>Miraflores</i>	35	7,7
<i>Parque de Cataluña</i>	14	3,1
<i>Profesor Tierno Galván</i>	14	3,1
<i>Seis de Diciembre</i>	39	8,6
<i>Valdepalitos</i>	18	4,0
Total	455	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
De 7:30 a 9:30 con desayuno	302	66,4
De 7:30 a 9:30 sin desayuno	93	20,4
De 9:00 a 9:30 sin desayuno	45	9,9
Días sueltos en cualquier modalidad	15	3,3
Total	455	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	359	78,9
Dos hijos	96	21,1
Total	455	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	174	38,2
De 6 a 9 años	208	45,7
10 y más años	72	15,8
NC	1	0,2
Total	455	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	45	46,4
De 6 a 9 años	42	43,3
10 y más años	10	10,3
Total	97	100,0

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 2010-2011 se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 16.05.11 y el 03.06.11, 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 455 individuos sobre una población de 1.153 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 3,65\%$, considerado aceptable a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.