

Observatorio de la ciudad

SDE N° 183
ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA DEL PROGRAMA
APERTURA DE CENTROS EN DIAS
LABORALES NO LECTIVOS DEL
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN.
Abril 2011



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

ÍNDICE

1. RESULTADOS Y VALORACIONES.....	2
2. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS... ..	6
3. RESUMEN Y CONCLUSIONES	7
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	9
FICHA TECNICA.....	10

1. RESULTADOS Y VALORACIONES

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

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	7,80	10	5,68
Revista <i>Siete Días</i>	45	8,22	10	3,50
Página Web del Ayuntamiento	34	7,62	9	5,88
Servicio de Atención Ciudadana	36	8,11	10	4,73
Departamento de Educación	25	7,32	9	8,06
En el Colegio	25	7,72	8	6,21
Dispositivo de Inscripción	58	8,74	10	1,53
Sistema de Inscripción	58	8,91	10	1,17
Plazos para hacer la inscripción	57	8,56	10	1,89
Aspectos del servicio	60	8,06	10	2,10
Horario	60	9,13	10	1,00
Actividades	60	8,65	10	1,45
Comida	60	7,90	8	1,45
Instalaciones	59	6,73	7	4,24
Ubicación del centro escolar	59	7,90	8	2,37
Personal (monitores)	61	8,72	10	2,10
Simpatía	61	9,13	10	1,45
Profesionalidad	61	8,90	10	1,52
Identificación	61	8,26	10	3,13
Comunicación con los padres	60	8,58	10	2,28
Seguridad	60	8,48	9	1,74
Valoración Global del Servicio	61	8,80	9	0,99

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la Revista *Siete Días*, que han usado 45 de las personas de la muestra y que alcanza 8,22 puntos de media 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 7,32 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 7,80 puntos, aunque la heterogeneidad de valoraciones es muy alta ($S = 5,68$).

Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,74 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,91 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla se califica con 8,56 puntos de media.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,72 puntos. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 9,13 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 8,26 puntos de media, aún siendo esta una puntuación muy positiva

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el horario del servicio, que ofrece 9,13 puntos de media, mientras que el **peor valorado** son las instalaciones, con 6,73 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,06 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 8,48 puntos, con una apreciable coincidencia de valoraciones ($S = 1,74$).

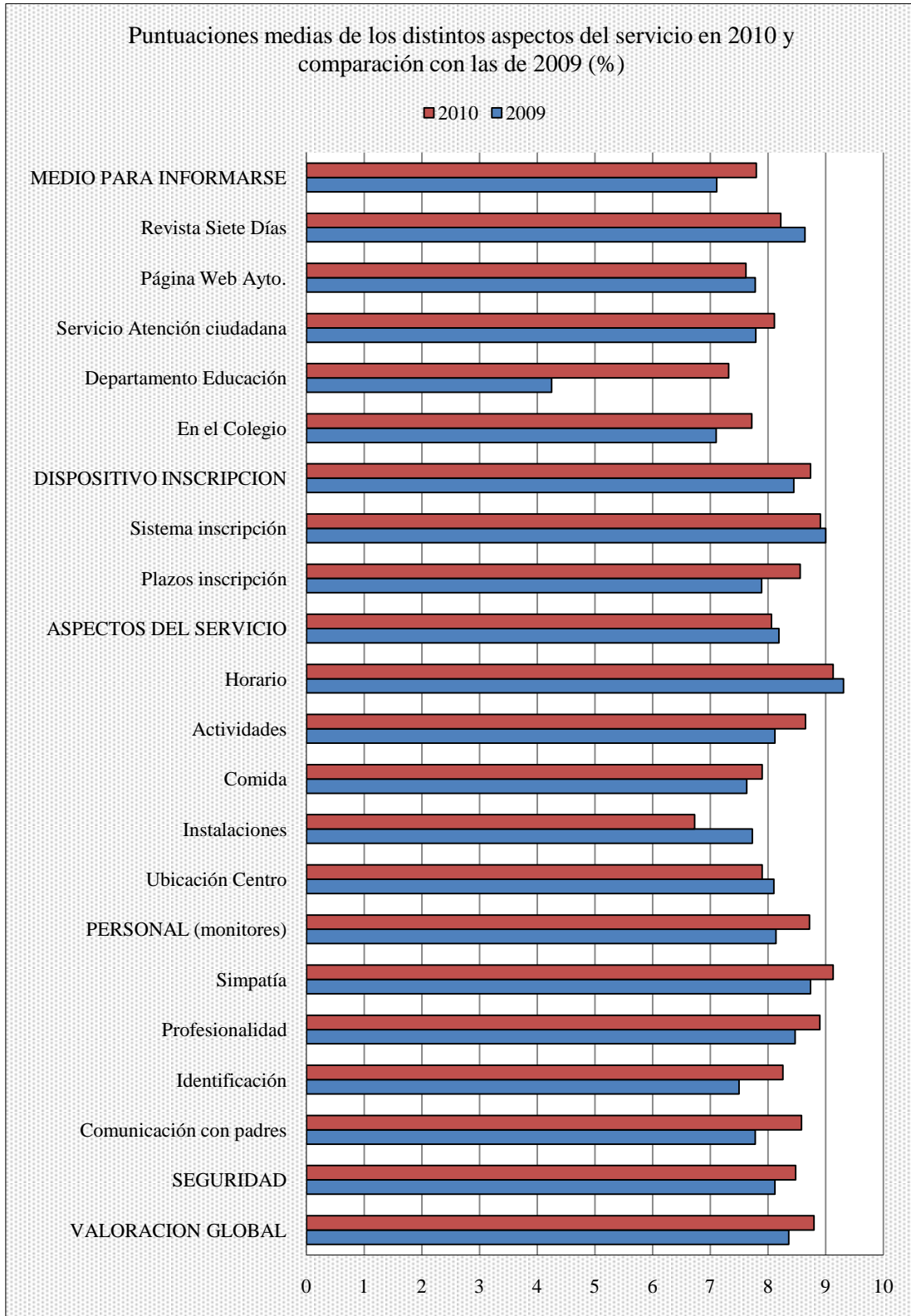
La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,80 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 0,99$).

1.2.- Comparación de los resultados de esta encuesta con los de la anterior

Si comparamos las puntuaciones medias de los aspectos del servicio de la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2008, una vez homogeneizadas las escalas empleadas en ambas con recorrido 0-10, el contraste de puntuaciones es el que ofrece la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Media 2009	Media 2010	Diferencia 2009-2010
Medio para informarse	7,11	7,80	+0,69
Revista Siete Días	8,64	8,22	-0,42
Página Web del Ayuntamiento	7,78	7,62	-0,16
Servicio de Atención Ciudadana	7,79	8,11	+0,32
Departamento de Educación	4,25	7,32	+3,07
En el Colegio	7,10	7,72	+0,62
Dispositivo de Inscripción	8,45	8,74	+0,29
Sistema de Inscripción	9,00	8,91	-0,09
Plazos para hacer la inscripción	7,89	8,56	+0,67
Aspectos del servicio	8,19	8,06	-0,13
Horario	9,31	9,13	-0,18
Actividades	8,12	8,65	+0,53
Comida	7,63	7,90	+0,27
Instalaciones	7,73	6,73	-1,00
Ubicación del centro escolar	8,10	7,90	-0,20
Personal (monitores)	8,14	8,72	+0,58
Simpatía	8,74	9,13	+0,39
Profesionalidad	8,47	8,90	+0,43
Identificación	7,50	8,26	+0,76
Comunicación con los padres	7,78	8,58	+0,80
Seguridad	8,12	8,48	+0,36
Valoración Global del Servicio	8,36	8,80	+0,44

Como vemos, la mayoría de los aspectos considerados incrementan su puntuación con relación a la encuesta de 2009 (especialmente los relativos a los medios para informarse: +0,69 puntos). A destacar el incremento de casi medio punto que registra la Valoración Global del Servicio.



2. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 61 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 18 (el 29,5%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 27 observaciones o sugerencias. La tabla siguiente recoge el contenido de esas sugerencias:

Tipo de sugerencia	N
Mejorar aspectos organizativos de los centros	8
Información diaria sobre los niños	5
Mejorar aspectos organizativos de la inscripción	4
Más y mejores Centros para prestar el servicio	4
Mejorar la seguridad de los centros	4
Mejorar la calidad de la comida	2
Total	27

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del servicio *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación, correspondiente a 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 8,80 puntos** en una escala 0-10, registrando un incremento de casi medio punto con respecto al curso anterior. El ***Dispositivo de Inscripción*** es el que presenta una **valoración más elevada**, con una media de **8,74 puntos** en la misma escala. 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 **7,80 puntos** en una escala 0-10, donde 0 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, ***Aspectos del servicio***, alcanza una puntuación media de **8,06 puntos**. El conjunto de aspectos que denominamos ***Personal (monitores)*** alcanza una puntuación media de **8,72 puntos**.
- El aspecto del servicio que presenta **la calificación más alta** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo al ***Horario del servicio***, que alcanza una **puntuación media de 9,13 puntos**, con moda de 10 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece **la más baja calificación** (aún siendo una calificación positiva) de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo a ***Instalaciones*** donde se desarrolla el servicio, que registra una **puntuación media de 6,73 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 **8,48 puntos**, con moda 9, en la escala 0-10.
- La mayoría de las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren a **mejoras en los aspectos organizativos de los centros y a la demanda de información diaria sobre los niños participantes**.
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del servicio del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media ≥ 9 puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media $\leq 7,50$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Horario del servicio • Simpatía de los monitores 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Grupo de Edad	N	%
Un hijo	45	73,8
Dos hijos	16	26,2
Total	61	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	24	39,3
De 6 a 7 años	12	19,7
De 8 a 9 años	14	23,0
10 y más años	11	18,0
Total	61	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	1	6,2
De 6 a 7 años	8	50,0
De 8 a 9 años	3	18,8
10 y más años	4	25,0
Total	16	100,0

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del servicio de *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, durante el mes de septiembre de 2010, en las instalaciones del Colegio Público *Seis de Diciembre* donde se presta el servicio.

En condiciones estadísticas convencionales ($p = q$; $\sigma = 2$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 61 individuos sobre una población de 120 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 9,02\%$, considerado excesivo a efectos de generalización.