

Observatorio de la ciudad

SDE N° 255

**Encuesta de Calidad Percibida del
Programa de ampliación del horario
escolar del Departamento de
Educación DÍAS LABORABLES NO
LECTIVOS.
Enero 2016**



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación





ÍNDICE

1. RESULTADOS GENERALES 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	8
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	9
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	11
FICHA TÉCNICA	12



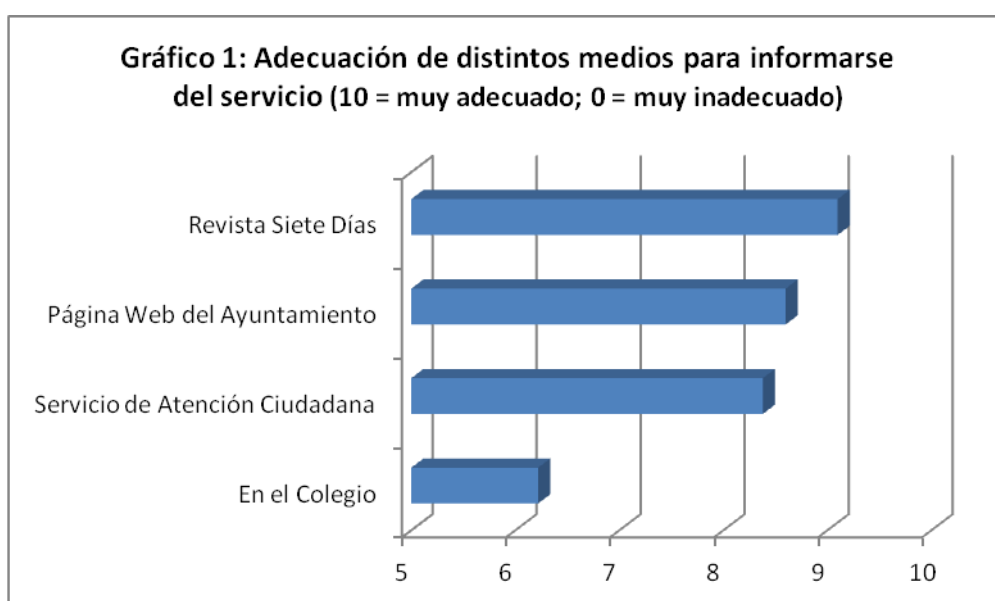
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Valoración de los distintos aspectos del servicio, de la Seguridad percibida en la entrega/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	8,10	10	2,53
Revista <i>Siete Días</i>	54	9,10	10	1,26
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	43	8,60	10	1,97
Servicio de Atención Ciudadana	34	8,38	10	2,67
En el Colegio	18	6,22	10	4,20
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	101	8,66	10	1,59
Sistema de Inscripción	101	9,04	10	1,26
Plazos para hacer la inscripción	100	8,28	10	1,92
<i>Aspectos del servicio</i>	105	8,76	10	1,20
Horario	105	9,67	10	0,66
Actividades	101	8,59	10	1,25
Comida	102	8,40	8	1,44
Instalaciones	102	8,18	8	1,51
Ubicación del servicio	103	8,97	10	1,12
<i>Personal (monitores)</i>	105	9,28	10	1,07
Simpatía	105	9,50	10	0,82
Profesionalidad	105	9,30	10	0,93
Identificación	105	9,23	10	1,12
Comunicación con los padres	105	9,10	10	1,39
Seguridad	107	8,97	10	1,21
Valoración Global del Servicio	107	9,00	9	1,00

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la revista municipal *Siete Días*, con 9,10 puntos de media (lo valoran 54 padres, pero otros dieciocho señalan haberlo usado para informarse), seguido de la *Página web del*

Ayuntamiento, con 8,60 puntos de media (lo valoran 43 padres, aunque otros catorce 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 8,10 puntos, aunque la dispersión de las puntuaciones es bastante elevada (desviación típica $S = 2,53$).



Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,66 puntos en una escala de calificación estándar 0-10, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,59$). El sistema de inscripción alcanza 9,04 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece una puntuación media de 8,28 puntos.

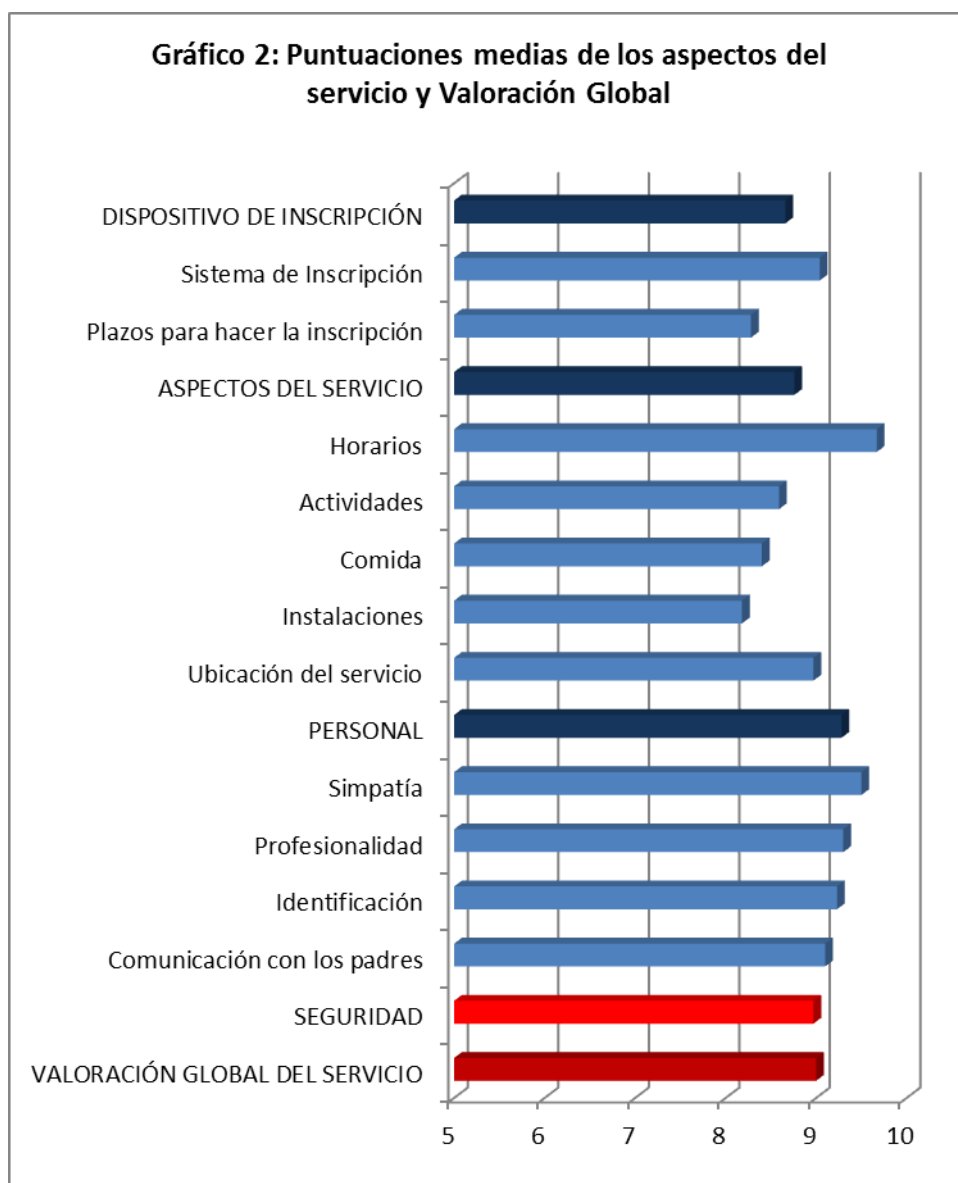
El **personal** que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,28 puntos (con una discreta $S = 1,07$, indicativa de una elevada coincidencia de los usuarios en esta valoración). La *Simpatía* es el rasgo mejor

valorado de los monitores, con 9,50 puntos de media, mientras que la *Comunicación con los padres* es el que se valora más bajo, con 9,10 puntos de media.

El **aspecto del servicio** propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el *Horario* de prestación del servicio, que ofrece 9,67 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a las *Instalaciones* donde se da el servicio, con 8,18 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza en promedio 8,76 puntos ($S = 1,20$).

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando los entregan o los recogen en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 8,97 puntos, con una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,21$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 9,00 puntos, con moda de 9 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 1,00$).



COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2015

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Días Laborables No Lectivos* con los de la de 2012, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos del servicio, de la *Seguridad* percibida en la entrega/recogida de los niños y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2012-2015
	2012	2015	
<i>Medio para informarse</i>	8,68	8,10	-0,58
Revista <i>Siete Días</i>	8,73	9,12	+0,39
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	8,58	8,60	+0,02
Servicio de Atención Ciudadana	8,45	8,38	-0,07
En el Colegio	8,94	6,22	-2,72
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,40	8,66	+0,26
Sistema de Inscripción	8,60	9,04	+0,44
Plazos para hacer la inscripción	8,20	8,28	+0,08
<i>Aspectos del servicio</i>	8,64	8,76	+0,12
Horario	9,33	9,67	+0,34
Actividades	8,72	8,59	-0,13
Comida	8,33	8,40	+0,07
Instalaciones	8,64	8,18	-0,46
Ubicación del servicio	8,16	8,97	+0,81
<i>Personal (monitores)</i>	9,04	9,28	+0,24
Simpatía	9,27	9,50	+0,23
Profesionalidad	9,15	9,30	+0,15
Identificación	8,91	9,23	+0,32
Comunicación con los padres	8,83	9,10	+0,27
<i>Seguridad percibida</i>	9,05	8,97	-0,08
Valoración Global del Servicio	9,13	9,00	-0,13

Como puede verse, casi todos los conjuntos de aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado leves, aunque apreciables, ascensos de puntuación con respecto a la encuesta de 2012, aunque hay unos pocos aspectos concretos que han sufrido descensos (notoriamente las instalaciones donde se presta el servicio, que baja casi medio punto). La excepción la constituye el conjunto *Medio para informarse del servicio*, que ha bajado algo más de medio punto con respecto a 2012, debido sobre todo al descenso acusado de la valoración de la adecuación del *Colegio* como lugar para informarse. Por su parte, tanto la *Seguridad* percibida en la situación de recogida de los niños del colegio como la *Valoración Global del Servicio* disminuyen muy ligeramente su puntuación con respecto a la anterior encuesta (-0,08 y -0,13 puntos, respectivamente).

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

De las dos variables clasificatorias incluidas en el cuestionario de esta encuesta, número de hijos que reciben el servicio y edad de estos, solamente la primera discrimina la valoración por parte de los encuestados de la *Seguridad* percibida en la entrega o recogida de los niños en el servicio en términos de significación estadística (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

Número de hijos en el servicio	Puntuación media a la <i>Seguridad en entrega/recogida niños</i>
<i>Un hijo</i>	8,74
<i>Dos hijos</i>	9,29

Como vemos, el número de hijos que recibe el servicio parece influir en la puntuación que los padres dan a la *Seguridad* en la situación de entrega o recogida de los niños: quienes tienen dos hijos la valoran considerablemente mejor que quienes tienen solo uno.

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 explica un 51% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cuatro variables de todas las consideradas (*Comida dada a los niños*, *Simpatía de los monitores*, *Instalaciones para dar el servicio* e *Identificación de los monitores*, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 48% 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. Si añadimos la variable *Seguridad en la situación de entrega/recogida de los niños*, el conjunto de variables valorativas alcanza a explicar un 54% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 107 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 41 (el 38,3%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 50 observaciones o sugerencias. En la tabla siguiente vemos detalladas todas las que arrojan una frecuencia superior a la unidad:

Sugerencias	N	%
Actividades en inglés	10	20,0
Actividades dentro del edificio en verano	6	12,0
Comunicar las actividades de los niños	5	10,0
Más actividades y más variadas	4	8,0
Mejorar menús	4	8,0
Horario más amplio o más flexible	4	8,0
Proteger del sol en recogida niños	3	6,0
Ampliar el servicio en verano	2	4,0
Otras	12	24,0
Total	50	100,0

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente es que se realicen actividades en inglés (20% del total), seguida de que se realicen actividades interiores en verano (12%) y de que se comuniquen las actividades que hacen los niños (10%).

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Días Laborables No Lectivos* del Departamento de Educación, desarrollado durante el curso 2014/2015, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 9,00 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,28 puntos**. El conjunto *Dispositivo de Inscripción* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, aunque con una elevada media de **8,66 puntos**. El conjunto *Aspectos del servicio* arroja una media de **8,76 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,10 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 el *Horario del servicio*, con una **puntuación media de 9,67 puntos** (seguido de la *Simpatía* de los monitores, que ofrece una puntuación media de 9,50 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*, si bien presenta una **puntuación media de 8,18 puntos**.

- La percepción de la *Seguridad* en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 8,97 puntos**, con moda de 10 puntos, en la escala convencional 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 el número de hijos que reciben el servicio resulta discriminante del aspecto Seguridad en la entrega o recogida de los niños** en términos de significación estadística, siendo quienes tienen dos hijos los que la valoran mejor.
- Las **sugerencias** de los encuestados **más frecuentes** es que se realicen actividades en inglés (20% del total), que se realicen actividades interiores en verano (12%) y que se comuniquen las actividades que hacen los niños (10%).
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales *fortalezas* y *debilidades* del programa del Departamento de Educación *Días Laborables No Lectivos* son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media \geq 9,50 puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media \leq 8,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Horario del servicio • Simpatía de los monitores 	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos para la inscripción • La comida de los niños • Las instalaciones para dar el servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	62	57,9
Dos hijos	42	39,3
NC	3	2,8
Total	107	100,0

Distribución de los encuestados por edad del hijo usuario del servicio

Grupo de Edad	N	%
Hasta 4 años	38	25,2
De 5 a 6 años	41	27,2
De 7 a 8 años	45	29,8
9 y más años	27	17,9
Total	151	100,0

*El total suma más de 107 porque hay familias con varios hijos en el servicio

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Días Laborables No Lectivos* del curso 2014-2015 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 01.06.15 y el 15.06.15 y el 01.09.15 y el 07.09.15, 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 107 individuos sobre una población aproximada de 190 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio durante las fechas de realización de la encuesta) arroja un error muestral para datos globales porcentuales de $\pm 6,41\%$, que puede considerarse ligeramente excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.