

**Serie Documentos Especiales**

**Nº 161**

Encuesta de satisfacción de usuarios del  
Programa “Apertura de centros en días  
laborables no lectivos” del Departamento  
de Educación del Ayuntamiento de  
Alcobendas.

Febrero 2009

## **INDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ASPECTOS EN LA SITUACIÓN DE ENTREGA O RECOGIDA DE LOS ESCOLARES EN EL COLEGIO DONDE SE PRESTA EL SERVICIO QUE PUEDEN MEJORARSE.....</b>	<b>9</b>
<b>4. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>5. FICHA TÉCNICA .....</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

Este Informe corresponde a la encuesta realizada con el propósito de recoger la valoración de los padres y madres de los niños usuarios del programa del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos*. Este programa se lleva a cabo durante el curso escolar para alumnos de Primaria, en varias fechas en las que no hay clase aunque sea un día laborable para sus padres, siendo estos quienes responden al cuestionario de la encuesta cuando acuden a dejar o recoger a sus hijos al centro escolar que se ha abierto para dar el servicio.

El cuestionario de la encuesta comprende preguntas relativas a la valoración del medio por el que los padres se han informado de la prestación de este servicio y de la forma de usarlo, así como preguntas relativas a su valoración del dispositivo de inscripción en el mismo y a su valoración de distintos aspectos del servicio (horario, instalaciones, personal, etc.), así como a la valoración general del programa. El cuestionario también incluye una pregunta abierta sobre posibles mejoras en la entrega o recogida de los escolares y un apartado para Sugerencias de los usuarios del Servicio.

La explotación estadística de los resultados de la encuesta proporciona la media, la moda y la desviación típica (S) para todos los aspectos del servicio valorados, así como para cada subconjunto de aspectos (en forma de promedio) y para la Valoración Global del Servicio. Igualmente incluye la segmentación de estos estadísticos en función del modo en que los usuarios se han informado de la prestación del servicio y el análisis de

regresión de la variable Valoración Global del Servicio según las otras variables valorativas contenidas en el cuestionario de la encuesta.

La ficha técnica de la encuesta se halla al final de este Informe.

## 2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### Valoración de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
Medio para informarse	variable	8,24	10,00	1,04
Revista Siete DíaS	33	8,70	10,00	1,26
Página Web del Ayuntamiento	18	7,49	10,00	1,94
Servicio de Atención Ciudadana	22	8,06	10,00	2,52
Dispositivo de Inscripción	47	8,14	10,00	1,37
Sistema de Inscripción	46	8,12	10,00	1,36
Plazos para hacer la inscripción	47	7,56	8,00	1,65
Aspectos del servicio	48	8,20	10,00	1,76
Horario	48	8,97	10,00	1,04
Actividades	42	8,35	10,00	1,28
Comida	43	7,85	10,00	1,42
Instalaciones	46	7,98	10,00	1,14
Ubicación del centro escolar	48	7,96	10,00	1,59
Personal (monitores)	45	8,61	10,00	1,35
Simpatía	45	8,81	10,00	1,08
Profesionalidad	44	8,76	10,00	1,08
Motivación	42	8,62	10,00	1,15
Comunicación con los padres	42	8,34	10,00	1,59
Valoración Global del Servicio	52	8,51	10,00	1,04

El medio para informarse de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la Revista Siete días,, que alcanza 8,70 puntos de media en una escala con recorrido 1-10, en la que 1 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 8,24 puntos. Hay que señalar que quince de los encuestados no han respondido a la pregunta de qué medio han utilizado para informarse de la prestación del servicio, sin que sea posible precisar la causa (puede que se hayan informado por otras personas, pero también que, simplemente, no deseen contestar).

Por su parte, el dispositivo de inscripción para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,14 puntos en una escala de calificación estándar 1-10. El sistema de inscripción alcanza 8,12 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla sólo llega a 7,56 puntos de media.

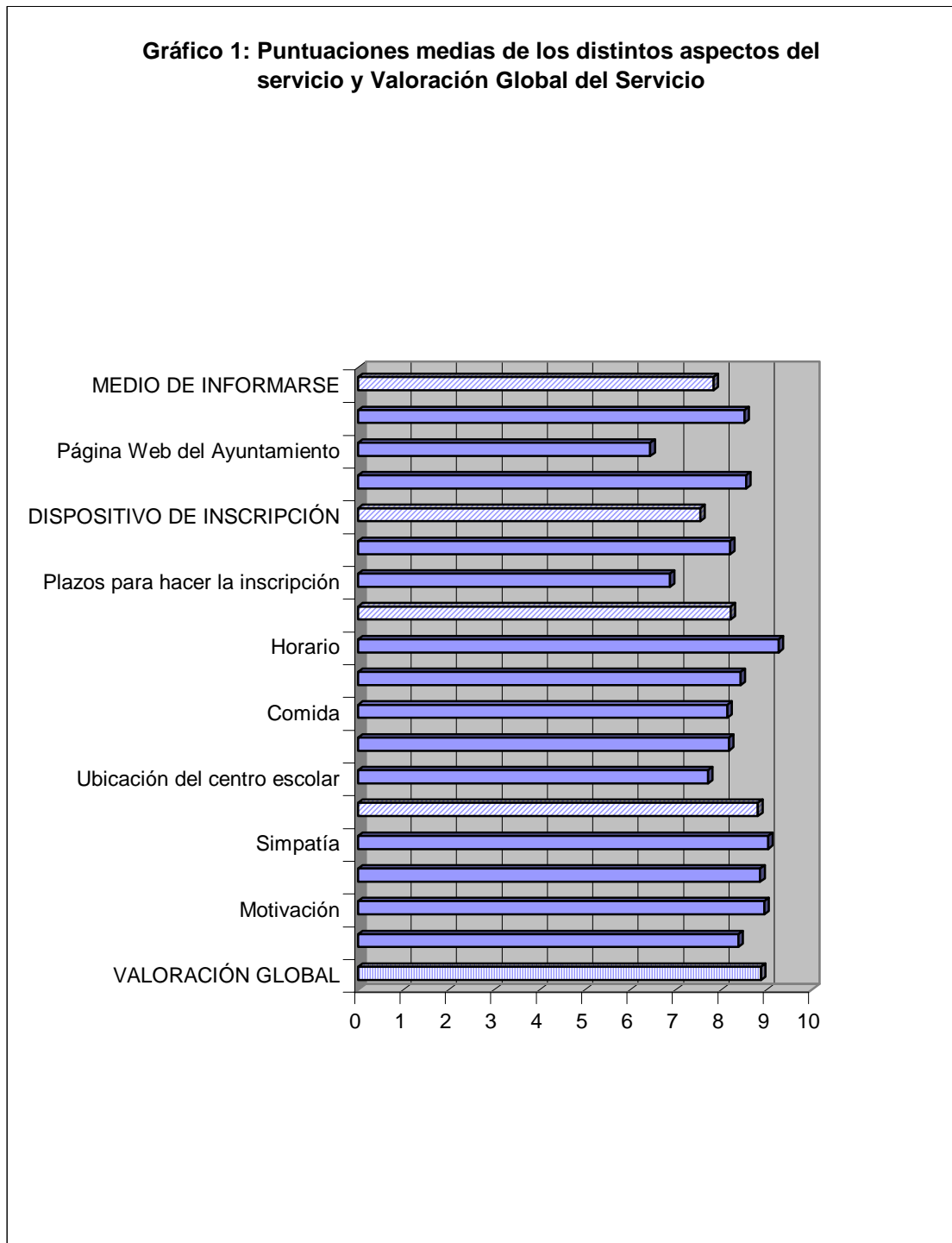
El aspecto del servicio propiamente dicho mejor valorado por los padres usuarios es el horario del servicio, que ofrece 8,97 puntos de media, mientras que el peor valorado es la comida, con 7,85 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,20 puntos de media.

El personal que materializa la prestación del servicio, los monitores, recibe la puntuación más alta de los aspectos considerados, con 8,81 puntos de media. La simpatía es el rasgo mejor valorado, con 8,81 puntos de media, mientras que la comunicación con los padres es el que se valora más bajo, con 8,34 puntos.

La Valoración Global del Servicio alcanza una puntuación media de 8,51 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones.

Hay que hacer notar que las puntuaciones a varios de los aspectos considerados presentan una considerable dispersión (altas desviaciones típicas), indicativa de una notable heterogeneidad valorativa (el caso más acusado es el relativo a la valoración de la Web del Ayuntamiento). Donde mayor coincidencia valorativa se da es en los aspectos relativos a los monitores y en la Valoración Global del Servicio.

**Gráfico 1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio y Valoración Global del Servicio**





## VALORACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL MEDIO POR EL QUE LOS USUARIOS SE HAN INFORMADO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Aspectos del Servicio	Medio por el que el usuario se ha informado del servicio (*)			
	7Días	SAC	<i>Dos o más medios</i>	<i>No contesta</i>
Sistema de Inscripción	8,80	8,70	8,24	7,45
Plazos para hacer la inscripción	6,70	7,50	7,57	5,36
Horario del servicio	9,67	8,75	9,14	9,30
Actividades con los escolares	8,22	7,33	8,40	9,00
Comida de los escolares	8,09	7,00	8,05	8,78
Instalaciones del centro escolar	8,36	7,25	8,25	8,20
Ubicación del centro escolar	8,08	8,25	7,71	6,90
Simpatía monitores	9,40	7,75	9,05	9,20
Profesionalidad monitores	9,14	8,00	8,81	9,18
Motivación monitores	9,00	8,00	9,00	9,20
Comunicación monitores con padres	7,86	6,25	8,63	9,10
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>8,81</b>	<b>8,20</b>	<b>8,77</b>	<b>9,34</b>

(\*) Se ha suprimido el medio “página web” porque solamente siete usuarios se han informado de la prestación del servicio utilizando exclusivamente ese medio

Al cruzar las puntuaciones dadas a los distintos aspectos del servicio con la variable relativa al medio por el que el usuario se ha informado de la prestación del servicio, observamos que no existen diferencias valorativas importantes en virtud de ese criterio (solamente el cruce entre medio de información y plazos de inscripción presenta diferencias estadísticamente significativas). También podemos observar que la segmentación de puntuaciones por medio de información confirma la pauta general de que los distintos aspectos del servicio resultan valorados alto o valorados bajo con relativa independencia del medio por el que el usuario se ha informado de la prestación del servicio .

## **Relación entre variables valorativas del servicio y la Valoración Global del Servicio**

Si 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 cuatro variables de todas las consideradas (*Simpatía/Amabilidad* y *Profesionalidad* de los monitores, *Ubicación del colegio* donde de presta el servicio y *Horario* del servicio, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 60% de la varianza de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son esas variables las que mejor predicen la puntuación de esta última.

### 3. ASPECTOS EN LA SITUACIÓN DE ENTREGA O RECOGIDA DE LOS ESCOLARES EN EL COLEGIO DONDE SE PRESTA EL SERVICIO QUE PUEDEN MEJORARSE

A los padres de los escolares que han utilizado este servicio se les ha preguntado también en el cuestionario de la encuesta si encuentran algún aspecto mejorable en la situación de entrega o recogida de sus hijos.

Del total de usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, todos han formulado alguna sugerencia para la mejora de esa situación. La tabla siguiente recoge el contenido de esas sugerencias:

Tipo de sugerencia	N
Informar de cómo fue el día con el niño	-
Más monitores en entrega de niños	-
Agrupar a los niños por curso académico	-
Agilidad en el sistema de recogida y entrega	-
Prestar mayor atención en la entrega/recogida	-
Entregar/recoger niños dentro del colegio	-
Prestar mayor atención a menores de 4 años	-
Intercambiar n <sup>os</sup> teléfono padres/monitores	-
Que reciba el monitor encargado del niño	-
Poder entregar al niño después de las 9:30	-
Total	114

## 4. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

Del total de usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 96 (el 79%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 28 observaciones o sugerencias. La tabla siguiente recoge el contenido de esas sugerencias:

Tipo de sugerencia	N
Conocer antes las actividades y el menú	25
Circular en los colegios informando del servicio antes	23
Más atención en la entrega de los niños	22
Informar a los padres de cómo ha ido el día con el niño	12
Dar el servicio en el mismo colegio al que va el niño	11
Más actividades lúdicas y de aprendizaje	4
Más atención a los más pequeños	1
Comidas con más verdura e hidratos	1
Mejor comunicación monitores/padres	1
Mejores instalaciones	1
No mezclar niños mayores con pequeños	1
Que el colegio que da el servicio esté más cerca de casa	1
Rotar los colegios para que toque más cerca	1
Servicio en festivos	1
Si se desayuna en casa, pagar menos	1
Total	96

## 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio del Departamento de Educación *Apertura de Centros en Días Laborables No Lectivos*, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos a continuación:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,51 puntos** en una escala 1-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el que presenta una **valoración más alta**, con una media de **8,61 puntos** en la misma escala. El *Dispositivo de Inscripción* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **8,14 puntos**. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, alcanza una puntuación media de **8,20 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a los *Medios para informarse* de la prestación recibe de los encuestados una puntuación media de **8,24 puntos**, en una escala 1-10, donde 1 significa “muy poco adecuado” y 10 “muy adecuado”
- 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 8,97 puntos**, con moda de 10,00 puntos.
- El aspecto del servicio que ofrece la **más baja calificación** de todos los considerados en el cuestionario de la encuesta es el relativo *los plazos para hacer la inscripción*, que sólo alcanza una **puntuación media de 7,56 punto**.
- El **análisis de la valoración de los distintos aspectos del servicio según el medio que los usuarios usan para informarse** de la prestación del servicio permite concluir

que sólo la variable *Plazos para hacer la inscripción* presenta diferencias de puntuación estadísticamente significativas en función de aquél.

- Las mejoras apuntadas por los padres de los escolares que se sirven de este programa del Departamento de Educación en lo relativo a la situación de su entrega/recogida en el centro escolar donde se da el servicio se refieren sobre todo a que haya *más monitores en la entrega/recogida* y a que se les informe de *cómo ha ido el día* con el escolar.
- La mayoría de las **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren a la demanda de que *se les informe con anticipación de las actividades a realizar y del menú de la comida*, a que *se les informe mediante una circular en los colegios de la prestación* y a que se preste *mayor atención a los niños cuando se les entrega*.
- 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	Principales DEBILIDADES del servicio
(puntuación media > 8 puntos)	(puntuación media < 8 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario del servicio</li> <li>• Simpatía/Amabilidad de los monitores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comida</li> <li>• Plazos para hacer la inscripción</li> </ul>

## 6. FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios 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, del 1 al 12 de setiembre del 2008.

En condiciones estadísticas convencionales ( $p = q$ ;  $\sigma = 2$ ) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 114 individuos sobre el total de población (escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de  $\pm 5,89\%$ , a efectos de generalización.