

Observatorio de la ciudad

SDE N° 208

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL PROGRAMA
DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO ESCOLAR DEL
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN “Las tardes del
Cole”.
Junio 2012**



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	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	13

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Valoración de los distintos aspectos del servicio y de la Seguridad percibida en la recogida de los niños y Valoración Global del Servicio

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	variable	8,46	10	1,79
Revista <i>Siete Días</i>	25	8,56	10	1,47
Página Web del Ayuntamiento	21	7,81	10	2,16
Servicio de Atención Ciudadana	20	8,90	10	1,33
En el Colegio	35	8,57	10	2,21
Dispositivo de Inscripción	68	8,59	10	1,37
Sistema de Inscripción	68	8,75	10	1,27
Plazos para hacer la inscripción	65	8,42	10	1,46
Aspectos del servicio	69	7,98	9	1,71
Merienda	69	7,86	8	1,68
Instalaciones	68	7,57	8	1,93
Apoyo al estudio	61	8,13	10	1,73
Actividades de ocio	68	8,37	10	1,51
Personal (monitores)	70	9,38	10	0,89
Simpatía	70	9,64	10	0,62
Profesionalidad	70	9,44	10	0,77
Identificación	69	9,03	10	1,29
Comunicación con los padres	70	9,39	10	0,89
Seguridad	70	9,10	10	1,18
Valoración Global del Servicio	70	8,79	10	0,96

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es el *Servicio de Atención Ciudadana*, con 8,90 puntos de media (lo valoran 20 padres, pero otros cuatro señalan haberlo usado para informarse), seguido del *Colegio al que va el niño*, con 8,57 puntos de media (lo valoran 35 padres, pero otros once 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 8,46 puntos, aunque la dispersión de las puntuaciones es considerable (desviación típica $S = 1,79$).

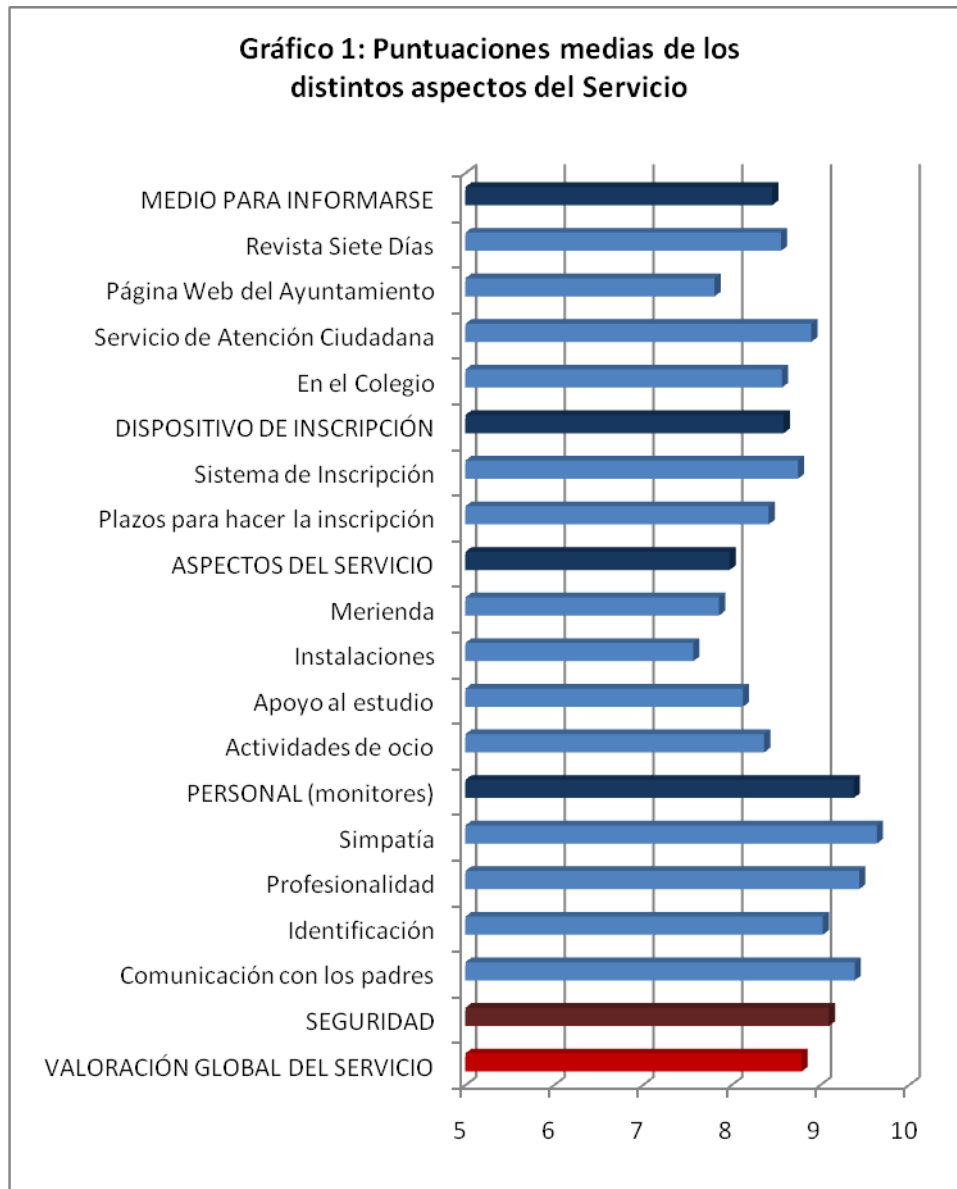
Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,59 puntos en una escala de calificación estándar 0-10, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de las puntuaciones ($S = 1,37$). El sistema de inscripción alcanza 8,75 puntos de media, mientras que el plazo para hacerla ofrece una puntuación media de 8,42 puntos.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,38 puntos. La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado de los monitores, con 9,64 puntos de media (con una muy discreta $S = 0,85$, indicativa de una alta coincidencia de los usuarios en esta valoración) , mientras que la *Identificación* de los monitores como tales es el que se valora más bajo, con 9,03 puntos de media.

El **aspecto del servicio** propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el relativo a las *Actividades de ocio*, que presenta 8,37 puntos de media, mientras que el **peor valorado** se refiere a las *Instalaciones* donde se presta el servicio, con 7,57 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 7,98 puntos de media.

La **Seguridad** que los padres de los niños que usan el servicio perciben cuando recogen a estos últimos en el colegio donde se presta el servicio alcanza una puntuación media de 9,10 puntos, con una apreciable homogeneidad de las valoraciones ($S = 1,18$)

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,79 puntos, con moda de 10 puntos y una discreta dispersión de las puntuaciones ($S = 0,96$).

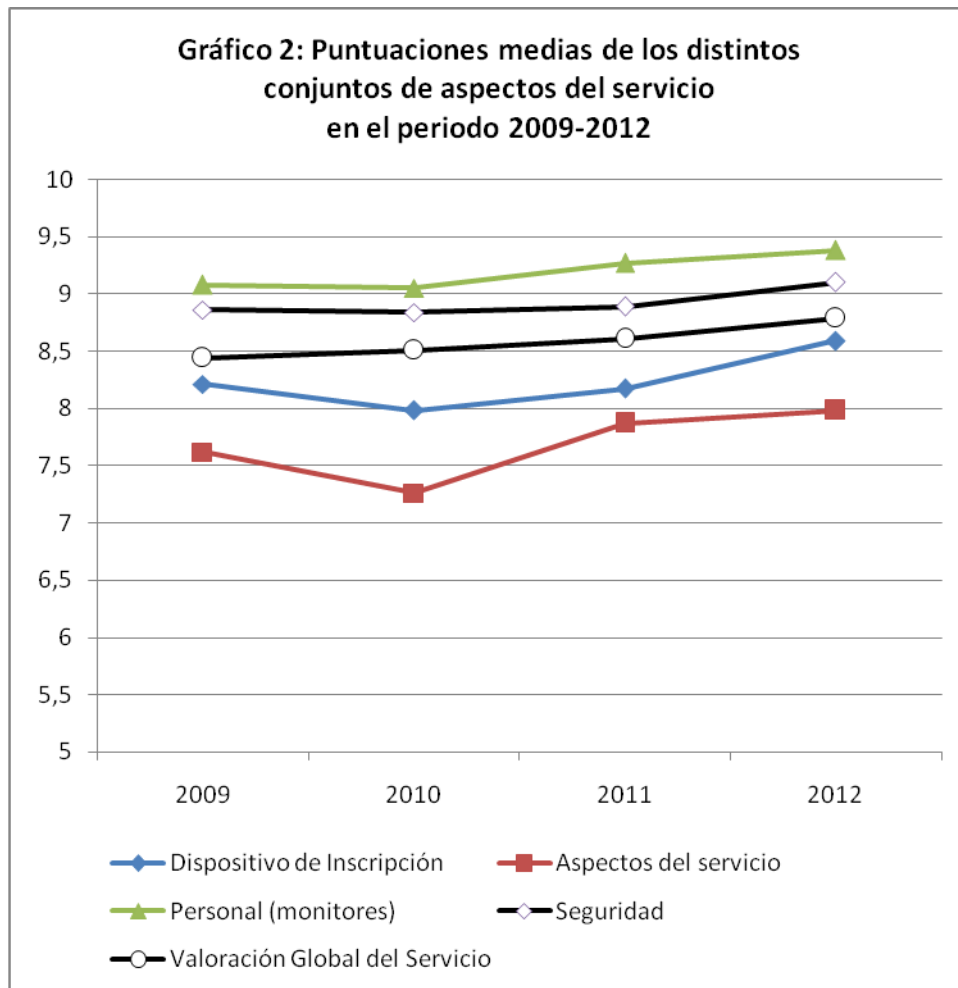


COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2011

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Las tardes del cole* con los de la de 2011, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos del servicio, de la *Seguridad* percibida en la recogida de los niños y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2010-2011
	2011	2012	
<i>Medio para informarse</i>	8,08	8,46	+0,38
Revista <i>Siete Días</i>	8,03	8,56	+0,53
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	7,93	7,81	-0,12
Servicio de Atención Ciudadana	7,69	8,90	+1,21
En el Colegio	8,67	8,57	-0,10
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,17	8,59	+0,42
Sistema de Inscripción	8,29	8,75	+0,46
Plazos para hacer la inscripción	8,05	8,42	+0,37
<i>Aspectos del servicio</i>	7,87	7,98	+0,11
Merienda	7,29	7,86	+0,57
Instalaciones	7,23	7,57	+0,34
Apoyo al estudio	7,77	8,13	+0,36
Actividades de ocio	8,27	8,37	+0,10
<i>Personal (monitores)</i>	9,27	9,38	+0,11
Simpatía	9,46	9,64	+0,18
Profesionalidad	9,38	9,44	+0,06
Identificación	8,83	9,03	+0,20
Comunicación con los padres	9,40	9,39	-0,01
Seguridad percibida	8,89	9,10	+0,21
Valoración Global del Servicio	8,61	8,79	+0,18

Como puede verse, casi todos los aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado incrementos de puntuación con respecto a la encuesta de 2011 (especialmente el conjunto relativo al dispositivo de inscripción: +0,42 puntos). Sólo descienden ligeramente su puntuación la *Página web municipal* y el *Colegio* para informarse del servicio (-0,12 y -0,10 puntos, respectivamente) y la *Comunicación con los padres* (-0,01 puntos). Tanto la *Seguridad* percibida en la situación de recogida de los niños del colegio como la *Valoración Global del Servicio* aumentan ligeramente con respecto a la anterior encuesta (0,21 y 0,28 puntos, respectivamente).



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

Se han tenido aquí en cuenta sólo las relaciones entre variables clasificatorias y valorativas que resultan estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$).

- La única variable clasificatoria que resulta discriminante es el **colegio en el que los niños reciben el servicio** respecto de la valoración de la Merienda que allí se les proporciona.

Colegio	Puntuación media a la Merienda
<i>Antonio Machado/Miraflores</i>	7,33
<i>Bachiller Alonso López</i>	8,85
<i>Daoíz y Velarde</i>	5,67
<i>Federico García Lorca</i>	7,62
<i>Seis de Diciembre</i>	8,56
Conjunto	7,70

*Los colegios *Emilio Casado*, *Gabriel y Galán* y *Valdepalitos* no se han tenido en cuenta porque los tamaños de las submuestras correspondientes son demasiado reducidos a efectos de generalización de los resultados.

Como puede apreciarse en la tabla, los padres que mejor valoran la Merienda que les da a los niños son los que reciben el servicio en el C.P. *Bachiller Alonso López* (8,85 puntos) y los que la valoran peor son aquellos cuyos hijos lo reciben en el C.P. *Daoíz y Velarde* (5,67 puntos).

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 explican un 58% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cuatro variables de todas las consideradas (*Comunicación con los padres*, *Sistema de inscripción*, *Merienda* dada a los niños y *Simpatía* de los monitores, 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 cuatro variables las que mejor predicen la puntuación de esta última. Si añadimos la variable *Seguridad en la situación de recogida de los niños al terminar el servicio*, el conjunto de variables valorativas alcanzan a explicar un 77,4% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 70 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 19 (el 27%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 23 observaciones o sugerencias. Teniendo en cuenta su reducido número, las recogemos todas en la tabla siguiente:

Tipo de sugerencia	N	%
Mejorar meriendas (variedad, cantidad y calidad)	5	21,7
Más opciones de servicio por días y horas	5	21,7
No dar el servicio en un comedor	3	13,0
Salida a las 18:30 en junio y septiembre	3	13,0
Dar servicio en el C.P. Miraflores, con patio	2	8,7
Mejorar las instalaciones	1	4,3
Mantener las mismas monitoras	1	4,3
Películas y documentales cuando llueve	1	4,3
Actividades al aire más variadas	1	4,3
Timbre para avisar cuando llegan los padres	1	4,3
Total	23	100,0

Como vemos, la sugerencia de los encuestados más frecuente es que se mejore la merienda (el 21,7%), que es la misma sugerencia predominante en la encuesta anterior (45,5%) y que existan más opciones de servicio por días y horas, con precios correlativos (21,7%). Con menor frecuencia señalan que el servicio no se de en un comedor y que en junio y septiembre el horario de recogida pueda ser también a las 18:30 (ambas el 13,0%).

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

El análisis estadístico de la información recogida con la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tardes del cole* del Departamento de Educación, desarrollado durante el curso 2011/2012, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **considerablemente alta**, pues alcanza una **puntuación media de 8,79 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,38 puntos**. El conjunto *Aspectos del servicio* es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una media de **7,98 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* arroja una media de **8,59 puntos**. Y el conjunto *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,46 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 la **Simpatía de los monitores**, con una **puntuación media de 9,64 puntos**, con moda de 10 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**, con una **puntuación media de 7,57 puntos** (le sigue inmediatamente la *Merienda*, que arroja una puntuación media de 7,86 puntos).
- Aunque con puntuaciones algo más elevadas, esta **estructura de aspectos mejor y peor valorados es idéntica a la de los resultados de la encuesta de 2011**.

- La percepción de la **Seguridad** en la situación de recogida de los escolares que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 9,10 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 Colegio al que asiste el niño resulta discriminante del aspecto Merienda dada a los niños** en términos de significación estadística.
- 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 merienda**, a que se ofrezca una **mayor variedad de días y horarios** (y precios) de servicio, a que **no se de el servicio en un comedor** y a que la **salida en junio y septiembre sea a la misma hora que el resto del curso**.
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del programa del Departamento de Educación **Las tardes del cole** son las siguientes:

Principales FORTALEZAS del servicio (puntuación media \geq 9,00 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 • Identificación de los monitores • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones para dar el servicio • La merienda

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por colegio en el que reciben el servicio

Colegio	N	%
C.P. 's Antonio Machado y Miraflores	9	12,9
C.P. Bachiller Alonso López	13	18,6
C.P. Daoíz y Velarde	9	12,9
C.P. Emilio Casado	4	5,7
C.P. Federico García Lorca	13	18,6
C.P. Gabriel y Galán	7	10,0
C.P. Seis de Diciembre	9	12,9
C.P. Valdepalitos	6	8,6
Total	70	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
Dos días a la semana	10	14,3
Tres días a la semana	10	14,3
Cinco días a la semana	47	67,1
En días sueltos	3	4,3
Total	70	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	53	75,7
Dos hijos	17	24,3
Total	70	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	22	31,4
De 6 a 9 años	41	58,6
10 y más años	6	8,6
NS/NC	1	1,4
Total	70	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	8	47,1
De 6 a 9 años	6	35,3
10 y más años	3	17,6
Total	17	100

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa *Las tardes del cole* del curso 2011-2012 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 21.05.12 y el 01.06.12, 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 70 individuos sobre una población de 140 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio durante las fechas de realización de la encuesta) arroja un error muestral de $\pm 8,48\%$, que puede considerarse algo excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.