

Observatorio de la ciudad

SDE N° 220

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DEL
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO
ESCOLAR DEL DPTO. DE EDUCACIÓN: *LOS
PRIMEROS DEL COLE. CURSO 2011-2012.***

Septiembre 2012



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	13

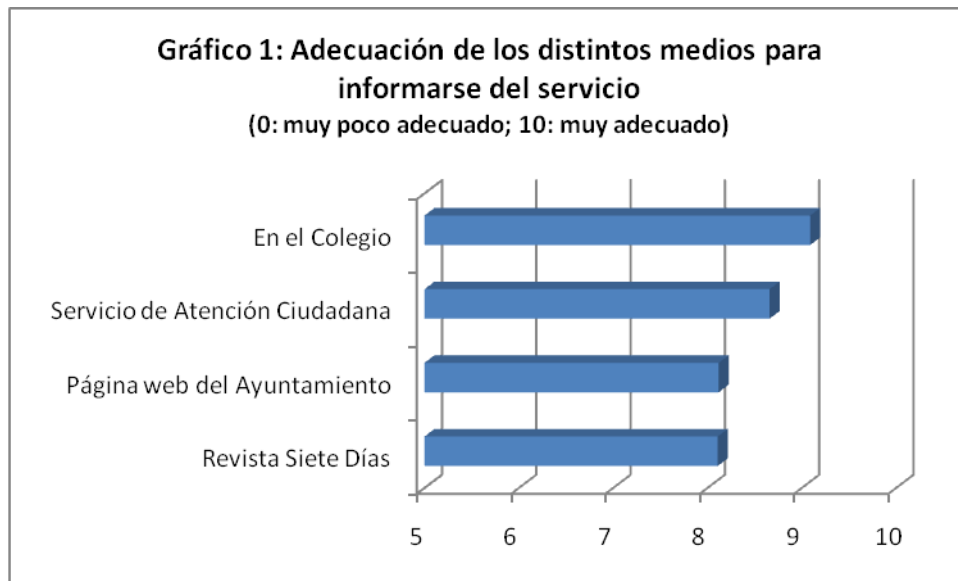
1. RESULTADOS GENERALES DE LA ENCUESTA

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

Aspectos del Servicio	N	Media	Moda	S
Medio para informarse	203	8,50	10	1,82
Revista <i>Siete Días</i>	194	8,11	10	2,24
Página web del Ayuntamiento	117	8,12	10	2,13
Servicio de Atención Ciudadana	203	8,66	10	1,64
En el Colegio	162	9,09	10	1,25
Dispositivo de Inscripción	334	8,79	10	1,30
Sistema de Inscripción	334	8,87	10	1,26
Plazos para hacer la inscripción	329	8,70	10	1,34
Aspectos del servicio	342	8,14	8	1,53
Desayuno	255	8,48	8	1,29
Instalaciones	342	7,89	8	1,63
Actividades	333	8,05	8	1,67
Personal (monitores)	349	8,91	10	1,41
Simpatía	347	9,21	10	1,15
Profesionalidad	349	9,08	10	1,14
Identificación	340	8,58	10	1,65
Comunicación con los padres	345	8,77	10	1,70
Seguridad percibida entrega/recogida	356	8,91	10	1,21
Valoración Global del Servicio	354	8,70	9	1,11

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es nuevamente (como en las tres últimas encuestas) el propio Colegio en el que está escolarizado el niño, que alcanza 9,09 puntos de media (lo valoran 162 padres, pero otros 64 afirman haber usado este medio de información, aunque no lo valoran), seguido del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento, que alcanza 8,66 puntos de media (lo valoran 203 padres, pero otros 28 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, la adecuación de los medios dispuestos para que el usuario se informe de la prestación del servicio arroja una puntuación media de 8,50 puntos,

aunque la heterogeneidad de valoraciones es considerable ($S = 1,82$). No Existen diferencias de valoración de la adecuación de los distintos medios para informarse de la prestación del servicio en función del colegio al que asiste el niño o de las distintas variables de clasificación de los encuestados que resulten estadísticamente significativas.



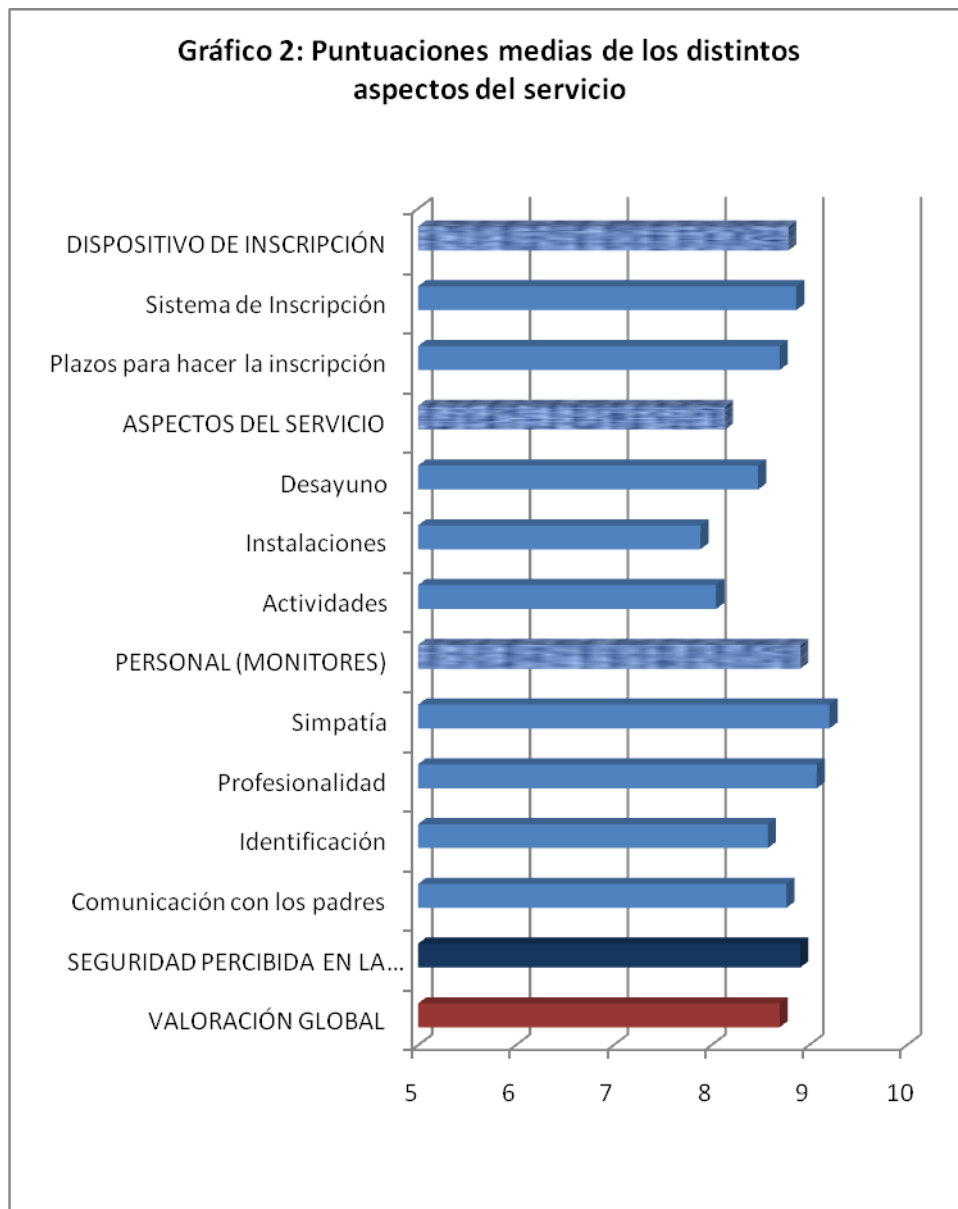
Por su parte, el **dispositivo de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,79 puntos en una escala de calificación estándar 0-10. El sistema de inscripción alcanza 8,87 puntos de media y el plazo para hacerla 8,70.

El personal que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 8,91 puntos. La simpatía es, como en la encuesta anterior, el rasgo mejor valorado, con 9,21 puntos de media, mientras que la identificación de los monitores como tales es, también como en la anterior encuesta, el que se valora más bajo, con 8,58 puntos de media.

El **aspecto** del servicio propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es de nuevo el desayuno que se da a los niños, que presenta 8,48 puntos de media, mientras que el **peor valorado** vuelve a ser el relativo a las instalaciones, con 7,89 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza 8,14 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 o cuando los recogen alcanza una puntuación media de 8,91 puntos, con una discreta dispersión de puntuaciones ($S = 1,21$).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 8,70 puntos (sólo cuatro centésimas inferior a la de la anterior encuesta), con una apreciable coincidencia por parte de los usuarios en esta valoración ($S = 1,11$).



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

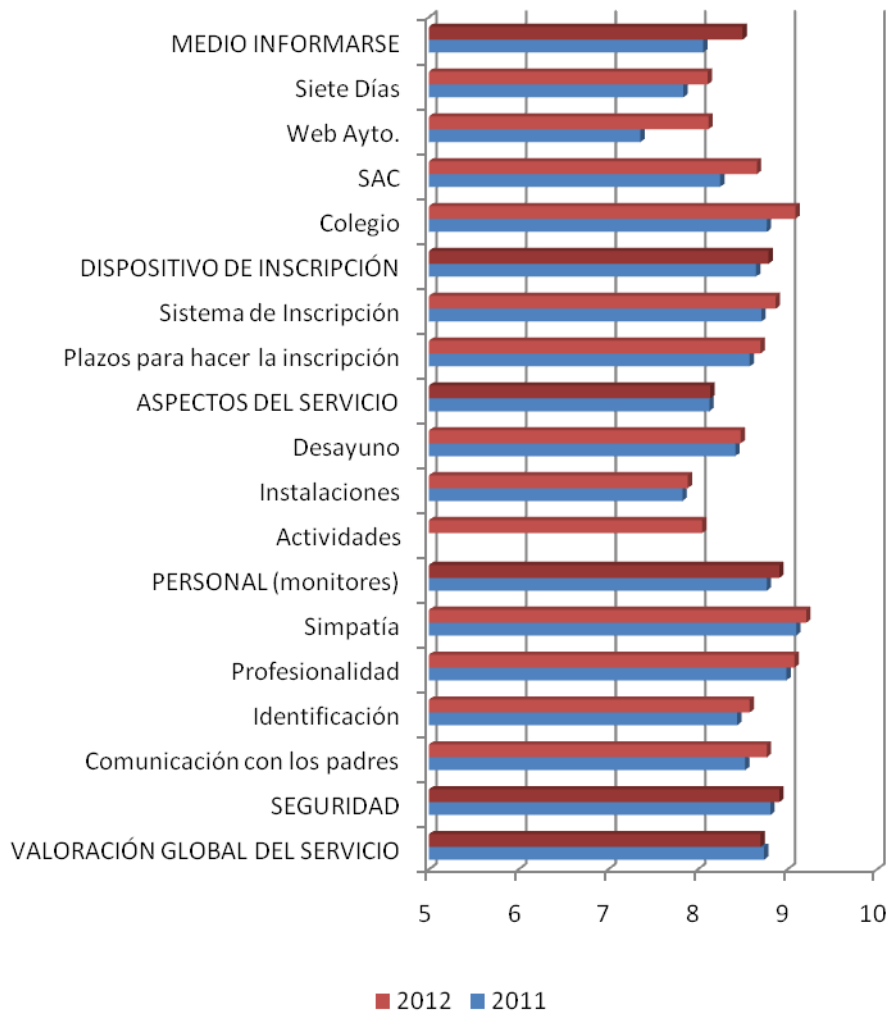
Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Los Primeros en el Cole* con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos del servicio, de la Seguridad percibida en la entrega y recogida de los niños y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2011-2012
	2011	2012	
<i>Medio para informarse</i>	8,06	8,50	+0,44
Revista <i>Siete Días</i>	7,84	8,11	+0,27
Página <i>web</i> del Ayuntamiento	7,36	8,12	+0,76
Servicio de Atención Ciudadana	8,25	8,66	+0,41
En el Colegio	8,77	9,09	+0,32
<i>Dispositivo de Inscripción</i>	8,65	8,79	+0,14
Sistema de Inscripción	8,71	8,87	+0,16
Plazos para hacer la inscripción	8,58	8,70	+0,12
<i>Aspectos del servicio</i>	8,13	8,14	+0,01
Desayuno	8,42	8,48	+0,06
Instalaciones	7,83	7,89	+0,06
Actividades*	-	8,05	-
<i>Personal (monitores)</i>	8,77	8,91	+0,14
Simpatía	9,1	9,21	+0,11
Profesionalidad	8,99	9,08	+0,09
Identificación	8,44	8,58	+0,14
Comunicación con los padres	8,53	8,77	+0,24
Seguridad percibida	8,81	8,91	+0,10
Valoración Global del Servicio	8,74	8,70	-0,04

*En la encuesta de 2011 no se preguntó por este aspecto

Como puede apreciarse en la tabla, todos los aspectos relacionados con el servicio presentan ligeros incrementos de puntuación en 2012. También aumenta la puntuación de la Seguridad percibida en la situación de entrega y recogida de los niños (+0,10). La *Valoración Global* del Servicio desciende muy ligeramente (-0,04 puntos).

Gráfico 3: Comparación de las puntuaciones medias de los distintos aspectos del servicio en 2011 y 2012



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

La única relación entre variables que resulta estadísticamente significativa (nivel de significación $\alpha = 0,05$) es la que existe entre el colegio al que el niño asiste y las siguientes: desayuno, instalaciones y actividades, simpatía, profesionalidad, identificación y comunicación con los padres de los monitores. El colegio al que asiste el escolar también resulta discriminante de la Seguridad percibida en la entrega y recogida de los niños y de la *Valoración Global* del Servicio.

Colegio	Puntuaciones medias a los aspectos del servicio								
	Desayuno	Instalaciones	Actividades	Simpatía	Profesionalidad	Identificación	Comun. padres	Seguridad	Valor. Global
Antonio Machado	8,50	8,00	7,78	9,22	9,22	8,88	8,75	9,00	9,10
Bachiller A. López	8,00	7,15	8,47	9,20	9,00	7,55	8,65	8,65	8,70
Castilla	9,33	9,33	9,22	9,50	9,40	9,40	9,50	9,40	9,40
Daoíz y Velarde	8,38	7,88	7,35	8,88	8,76	7,53	7,88	8,76	8,47
Emilio Casado	8,27	8,31	7,44	8,69	8,25	8,19	7,53	8,50	8,50
F. García Lorca	7,77	6,66	7,06	8,94	8,73	7,97	8,19	8,33	8,00
Gabriel y Galán	8,88	7,80	9,22	9,80	9,80	9,60	9,70	9,40	8,60
Luis Buñuel	8,75	8,00	8,50	9,80	9,70	9,20	9,60	9,50	9,10
Miguel Hdez.	8,63	8,40	8,60	9,50	9,40	9,00	9,60	9,10	9,10
Miraflores	8,88	8,89	9,00	9,56	9,67	9,22	9,50	8,80	9,00
Parque de Catal.	9,13	8,56	8,63	9,78	9,56	9,44	9,44	9,50	9,00
P. Tierno Galván	9,50	9,00	9,00	9,89	9,50	9,67	9,60	9,60	9,70
Seis de Diciembre	7,82	7,81	7,67	8,71	8,94	8,71	8,53	8,82	8,35
Valdepalitos	8,83	8,23	8,08	9,14	9,07	9,00	9,07	9,27	8,87
Conjunto	8,48	7,89	7,89	9,21	9,08	8,58	8,77	8,91	8,70

Como vemos en la tabla, los padres de alumnos del colegio *Profesor Tierno Galván* presentan las puntuaciones más altas para los aspectos desayuno y simpatía e identificación de los monitores, y también para la Seguridad percibida en la situación de entrega y recogida de los niños en el Servicio y para la *Valoración Global* del mismo. Los padres de alumnos del colegio *Castilla* ofrecen las puntuaciones más altas para las instalaciones y para las actividades (para éstas junto con los padres del colegio *Gabriel y Galán*). Los padres de alumnos del colegio *Gabriel y Galán* presentan las puntuaciones medias más altas para la profesionalidad de los monitores y su identificación (y también, junto con los padres del colegio *Castilla*, para las actividades). Por otro lado, los padres de los alumnos del colegio *Federico García Lorca* arrojan las puntuaciones medias más bajas para los aspectos desayuno, instalaciones y actividades, y también para la *Valoración Global* del Servicio. Los padres de los alumnos del colegio *Emilio Casado* ofrecen las puntuaciones más bajas para la simpatía, profesionalidad y comunicación con los padres de los monitores, y también para la Seguridad percibida en la situación de entrega y recogida de los niños en el Servicio. Los padres de los alumnos del colegio *Daoíz y Velarde* arrojan la puntuación más baja para la identificación de los monitores como tales.

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 (*Desayuno* de los escolares, *Profesionalidad* de los monitores, *Sistema* de inscripción, *Plazos* para la inscripción y *Actividades* con los escolares, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 64,5% 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 aquella más las cinco variables anteriormente mencionadas alcanza el 66%.

3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 356 usuarios encuestados del servicio que han respondido a la encuesta, 58 (el 16,3%) han formulado sugerencias para la mejora del servicio:

Tipo de sugerencia	N	%
Ajustar precios	10	17,2
Más espacio para los niños	10	17,2
Más cantidad y variedad de actividades	8	13,8
Mejorar desayunos (variedad y calidad)	8	13,8
Más información sobre desayuno del niño	6	10,3
Más personal	6	10,3
Mejorar instalaciones	4	6,9
Otras	6	10,3
Total	58	100,0

Como vemos, las sugerencias de los encuestados más frecuentes son, por orden cuantitativo, que se ajusten los precios del servicio (más bajos, ponderados por el uso real del servicio), que se preste el servicio en unas instalaciones con más espacio para los niños (sobre todo en los colegios *Bachiller Alonso López y Gabriel y Galán*: cuatro sugerencias en cada uno), que se realicen más y más variadas actividades, que se mejore la calidad del desayuno, que se informe de qué tal desayuna el niño, que el servicio se preste con más personal y que se mejoren las instalaciones (todas las sugerencias relativas a la mejora de instalaciones están formuladas en el colegio *Federico García Lorca*).

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 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 8,70 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos *Personal (monitores)* es el mejor valorado, con una puntuación media de **8,91 puntos**. El conjunto de aspectos de la prestación propiamente dicha, *Aspectos del servicio*, es el que, por el contrario, **resulta peor valorado**, aunque también presenta una puntuación alta, con una media de **8,14 puntos**. El *Dispositivo de Inscripción* ofrece una puntuación media de **8,79 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a los *Medios para informarse* de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,50 puntos** en una escala 0-10 donde 0 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 la *Simpatía* de los monitores, con una **puntuación media de 9,21 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 las *Instalaciones* para prestar el 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 8,91 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 el Colegio al que asiste el niño resulta discriminante de la valoración de determinados aspectos del servicio** en términos de significación estadística. Ni la modalidad de servicio utilizada ni el número de hijos de los encuestados que usan el servicio, ni la edad de estos, discriminan la valoración de algún aspecto del servicio.

- Las principales **sugerencias para un mejor servicio** hechas por los encuestados se refieren, por este orden de importancia, al ajuste de precios, a la prestación del servicio en un lugar más espacioso (sobre todo en los colegios *Bachiller Alonso López* y *Gabriel y Galán*), a que se realicen más y más variadas actividades y a que se mejore la calidad del desayuno.

- 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 $\geq 9,00$ puntos)	Principales DEBILIDADES del servicio (puntuación media $\leq 8,25$ 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"> • Instalaciones para dar el servicio • Actividades para los escolares • Adecuación de la página <i>web</i> del Ayuntamiento para informarse del servicio • Adecuación de la revista <i>Siete Días</i> para informarse del servicio

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por colegio

Colegio	N	%
<i>Antonio Machado</i>	20	5,6
<i>Bachiller Antonio López</i>	40	11,2
<i>Castilla</i>	13	3,7
<i>Daoíz y Velarde</i>	35	9,7
<i>Emilio Casado</i>	32	9,1
<i>Federico García Lorca</i>	67	18,8
<i>Gabriel y Galán</i>	17	4,9
<i>Luis Buñuel</i>	15	4,1
<i>Miguel Hernández</i>	17	4,8
<i>Miraflores</i>	14	4,1
<i>Parque de Cataluña</i>	11	3,2
<i>Profesor Tierno Galván</i>	10	2,7
<i>Seis de Diciembre</i>	34	9,6
<i>Valdepalitos</i>	30	8,5
Total	356	100,0

Distribución de los encuestados por modalidad de uso del servicio

Modalidad de servicio	N	%
De 7:30 a 9:30 con desayuno	245	68,7
De 7:30 a 9:30 sin desayuno	67	18,7
De 9:00 a 9:30 sin desayuno	36	10,1
Días sueltos en cualquier modalidad	7	2,0
NS/NC	2	0,5
Total	356	100,0

Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	264	74,2
Dos hijos	92	25,8
Total	356	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	113	31,8
De 6 a 9 años	155	43,4
10 y más años	84	23,7
NC	4	1,0
Total	356	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	44	43,1
De 6 a 9 años	46	45,1
10 y más años	12	11,8
Total	102	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 2011-2012 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 356 individuos sobre una población de 1.283 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio) arroja un error muestral de $\pm 4,51\%$, considerado aceptable a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.