

Observatorio de la ciudad

SDE N° 197

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA
DEL PROGRAMA DEL SERVICIO DE
INFANCIA “Alcobendas en pañales”.
Septiembre 2011.**



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



ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL	1
2. VALORACIÓN DEL DÍA Y DEL HORARIO DEL SERVICIO	2
3. MOTIVOS PRINCIPALES POR LOS QUE SE PARTICIPA EN EL PROGRAMA “ALCOBENDAS EN PAÑALES”	3
4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	4
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	5
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	6

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO Y VALORACIÓN GLOBAL

Aspectos del Servicio	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Actividades</i>	8,42	8	1,15
<i>Lugar de las actividades</i>	8,28	8	1,16
<i>Monitores</i>	8,44	8	1,28
Valoración Global del servicio	8,32	9	1,02

El aspecto del servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo a los monitores que realizan el servicio, que alcanza una puntuación media de 8,44 puntos en la escala 0-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 8 puntos y una discreta desviación típica $S = 1,28$, que nos indica escasa heterogeneidad en las valoraciones de los usuarios.

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado, aunque los usuarios lo puntúan también bastante alto, es el relativo al lugar donde se realizan las actividades, con una puntuación media de 8,28 puntos, moda de 8 puntos y $S = 1,16$ (mayor homogeneidad valorativa, pues, que los otros aspectos).

Por su parte, las actividades realizadas han recibido una puntuación media de los usuarios de 8,42 puntos, con una moda de 8 puntos y una $S = 1,15$.

Finalmente, la *Valoración Global* del servicio recibido alcanza una puntuación media de 8,32 puntos, con una moda de 9 puntos y una muy discreta desviación típica, $S = 1,02$, que nos indica una acentuada coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el servicio recibido.

2. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DEL DÍA Y DEL HORARIO EN QUE SE REALIZA EL SERVICIO

En el cuestionario de la encuesta también se ha pedido a los usuarios que expresen si el día de la semana y el horario en los que se desarrolla el programa *Alcobendas en Pañales* les parecen adecuados. Las respuestas a esta cuestión arroja los siguientes resultados:

Valoración del día	N	%
El día es el adecuado	50	100,0
El día NO es el adecuado	-	-
Total	50	100,0

Valoración del horario	N	%
El horario es el adecuado	45	90,0
El horario NO es el adecuado	5	10,0
Total	50	100,0

Como vemos, la totalidad de los usuarios que han respondido a la encuesta opina que el día en el que se lleva a cabo el servicio es el adecuado. Además, una muy amplia mayoría de los usuarios (el 90%) afirma que el horario del servicio es el adecuado, aunque una minoría (un 10%) prefiere que este programa se realice en otro horario: tres encuestados desearían que fuese más tarde y dos que fuese en la mañana de los sábados.

3. MOTIVOS PRINCIPALES POR LOS QUE LOS USUARIOS PARTICIPAN EN ESTE PROGRAMA

A los encuestados se les ha solicitado que escriban en el cuestionario el motivo fundamental por el que participan en el programa *Alcobendas en Pañales*. Cuarenta y ocho encuestados (96%) han contestado a esta cuestión y sus respuestas se resumen en la tabla siguiente:

Motivos para participar en el programa	N	%
Que los niños se diviertan	28	43,1
Que los niños aprendan cosas	20	30,8
Las actividades del programa	7	10,8
Que los niños se relacionen con otros niños	5	7,7
Fomentar la afición a lectura en los niños	4	6,2
Otros	1	1,5
Total	65	100,0

* Las respuestas a esta pregunta suman más de 48 porque varios encuestados han apuntado más de un motivo

Como vemos, la mayor parte de los motivos argüidos por los usuarios tiene que ver con la diversión de los niños (43,1%) y con el aprendizaje (30,8%), mientras que los otros motivos arrojan frecuencias mucho menores.

4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la encuesta sobre el programa *Alcobendas en Pañales* hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus sugerencias para un mejor servicio. Un total de 30 encuestados (el 60%) ha hecho uso de ese espacio anotando un total de 42 sugerencias. En la tabla siguiente hemos reflejado agrupadas por temática todas las que han realizado.

Observaciones y sugerencias	N	%
Más plazas en el programa	11	26,2
Más frecuencia de sesiones del programa	7	16,7
Mejorar el sistema inscripción/más líneas 010	6	14,3
Más actividades en la sesión	5	11,9
Mejorar la adecuación cuentos/edad	4	9,5
Más participación de los niños	2	4,8
Otras	7	16,7
Total	42	100,0

Como puede verse, la mayoría de las sugerencias de los usuarios se refieren a las demandas de que haya más plazas en el programa (26,2%), de que sea mayor la frecuencia de sus sesiones y de que se mejore el sistema de inscripción (14,3%), de modo que sea más cómodo y rápido (algunos hacen hincapié en que han de intentar varias veces contactar telefónicamente con el ayuntamiento para poder inscribirse). Las otras sugerencias presentan frecuencias notablemente menores.

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del programa *Alcobendas en pañales* del Servicio de Infancia en 2011 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **considerablemente alta, pues alcanza 8,32 puntos de media en la escala 0-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica, S, de 1,02 puntos).
- El personal que presta el servicio, los **monitores**, es el que recibe la valoración **más alta** (8,44 puntos de media), mientras que el aspecto **espacio donde se realizan las actividades** es el que la recibe **más baja** (8,28 puntos).
- La totalidad de los encuestados juzgan que el **día en que tienen lugar las sesiones** del programa es el **adecuado**, pero hay un 10% de ellos que preferirían otro **horario** distinto del vigente (la mayoría lo desea algo más tarde).
- Los encuestados señalan que los principales **motivos** para participar en este programa son que los niños **se diviertan** (43,1% de los motivos) y que **aprendan cosas** (30,8%).
- Un total de **30 encuestados (el 60%) ha efectuado sugerencias para la mejora del servicio**. Las mayoritarias tienen que ver con que haya **más plazas** disponibles en el programa (26,2%) y con que haya una **mayor frecuencia** de sesiones del mismo (16,75).
- Se puede **concluir** que la principal **fortaleza** y la principal **debilidad del Servicio** son las siguientes:

Principal FORTALEZA	Principal DEBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • El Personal (monitores) 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio donde se hacen las actividades

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida a los usuarios del programa del Servicio Municipal de Infancia *Alcobendas en pañales* se ha recogido un total de 50 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados en el lugar de prestación del servicio, durante los días 24 y 25 de junio de 2011.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 50 individuos sobre una población de 110 (total de familias usuarias del servicio) arroja un error muestral de $10,49\pm\%$, considerado excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.