

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 300

CALIDAD PERCIBIDA DEL  
PROGRAMA DE AMPLIACIÓN DEL  
HORARIO ESCOLAR DÍAS  
LABORABLES NO LECTIVOS

Febrero 2018





# 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 <i>VALORACIÓN GLOBAL</i> DEL SERVICIO .....	6
3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS .....	9
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....	11
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....	13
FICHA TÉCNICA .....	14

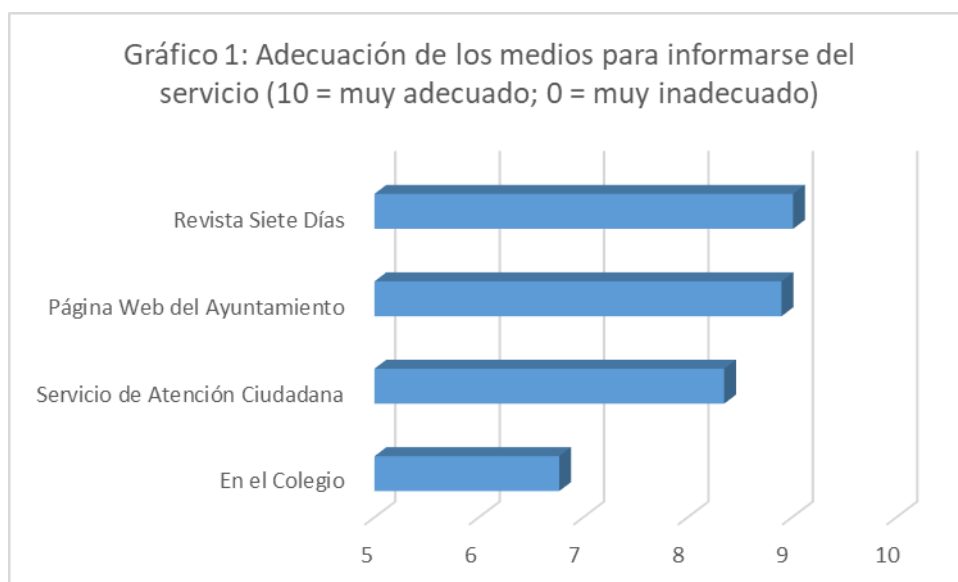


## 1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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	N	Media	Moda	S
<b>Medio para informarse</b>	variable	<b>8,26</b>	<b>10</b>	<b>2,01</b>
Revista <i>Siete Días</i>	68	9,01	10	1,19
Página Web del Ayuntamiento	52	8,90	10	1,30
Servicio de Atención Ciudadana	46	8,35	10	1,92
En el Colegio	26	6,77	10	3,60
<b>Sistema de Inscripción</b>	<b>102</b>	<b>8,47</b>	<b>10</b>	<b>1,88</b>
Inscripción en el SAC	38	8,87	10	1,49
Inscripción por teléfono	73	9,30	10	1,05
Inscripción por internet	32	7,25	10	3,11
<b>Plazos para hacer la inscripción</b>	<b>157</b>	<b>8,45</b>	<b>10</b>	<b>1,35</b>
<b>Aspectos del servicio</b>	<b>152</b>	<b>8,73</b>	<b>10</b>	<b>1,18</b>
Horario	152	9,49	10	0,81
Actividades	146	8,75	9	1,05
Comida	143	8,26	8	1,39
Instalaciones	146	8,49	8	1,39
Ubicación del servicio	149	8,66	10	1,25
<b>Personal (monitores)</b>	<b>152</b>	<b>9,26</b>	<b>10</b>	<b>0,96</b>
Simpatía	150	9,43	10	0,81
Profesionalidad	152	9,39	10	0,82
Identificación	148	9,08	10	1,07
Comunicación con los padres	149	9,12	10	1,13
<b>Seguridad entrega/recogida niños</b>	<b>155</b>	<b>9,28</b>	<b>10</b>	<b>0,82</b>
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>155</b>	<b>9,15</b>	<b>10</b>	<b>0,84</b>

El **medio para informarse** de la prestación del servicio mejor valorado por los usuarios es la revista municipal *Siete Días*, con 9,01 puntos de media (lo valoran 68 padres, pero otros 44 señalan haberlo usado para informarse), seguido de la *Página web del Ayuntamiento*, con 8,90 puntos de media (lo valoran 52 padres, aunque otros 24 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 8,26 puntos, aunque la dispersión de las puntuaciones es bastante alta (desviación típica  $S = 2,01$ ).



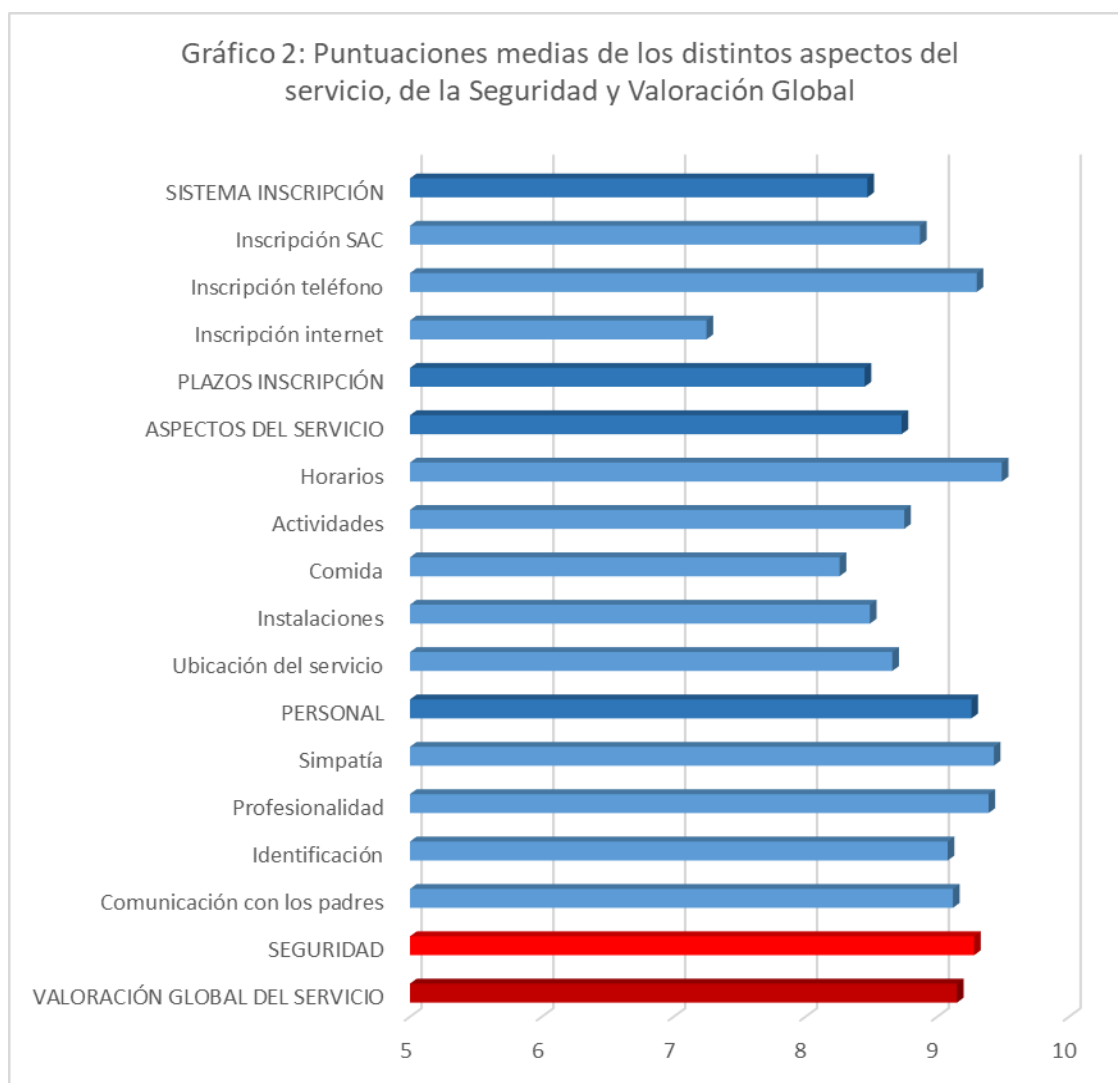
Por su parte, el **sistema de inscripción** para recibir el servicio arroja una puntuación media de 8,47 puntos en una escala de calificación estándar 0-10, con moda de 10 puntos y una considerable dispersión de las puntuaciones ( $S = 1,88$ ). El **plazo para hacer la inscripción** presenta una puntuación media de 8,45 puntos, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de puntuaciones ( $S = 1,35$ ).

El **aspecto del servicio** propiamente dicho **mejor valorado** por los padres usuarios es el *Horario* de prestación del servicio, que ofrece 9,49 puntos de media, mientras que el **peor valorado** es la *Comida* que se da a los niños, con 8,26 puntos de media. El conjunto de estos aspectos del servicio alcanza en promedio 8,73 puntos ( $S = 1,18$ ).

El **personal** que lleva a cabo la prestación del servicio, los **monitores**, recibe una puntuación media de 9,26 puntos (con una discreta  $S = 0,96$ , indicativa de una elevada coincidencia de los usuarios en esta valoración). La *Simpatía* es el rasgo mejor valorado de los monitores, con 9,43 puntos de media, mientras que la *Identificación de los monitores* es el que se valora más bajo, con 9,08 puntos de media.

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 9,28 puntos, con una muy discreta dispersión de las puntuaciones ( $S = 0,82$ ).

La **Valoración Global del Servicio** alcanza una puntuación media de 9,15 puntos, con una también muy discreta dispersión de las puntuaciones ( $S = 0,84$ ).



**COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN  
LA ENCUESTA DE 2015 Y EN LA DE 2017**

Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del programa *Días Laborables No Lectivos* con los de la de 2015, 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 2015-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2015	2017		
<b>Medio para informarse</b>	<b>8,10</b>	<b>8,26</b>	<b>+0,16</b>	<b>±0,66</b>
Revista <i>Siete Días</i>	9,12	9,01	-0,11	±0,28
Página <i>Web</i> del Ayuntamiento	8,60	8,90	+0,30	±0,36
Servicio de Atención Ciudadana	8,38	8,35	-0,03	±0,56
En el Colegio	6,22	6,77	+0,55	±1,42
<b>Dispositivo de Inscripción*</b>	<b>8,66</b>	-	-	-
Sistema de Inscripción	9,04	8,47	-0,57	±0,61
Plazos para hacer la inscripción	8,28	8,45	+0,17	±0,22
<b>Aspectos del servicio</b>	<b>8,76</b>	<b>8,73</b>	<b>-0,03</b>	<b>±0,19</b>
Horario	9,67	9,49	-0,18	±0,14
Actividades	8,59	8,75	+0,16	±0,17
Comida	8,40	8,26	-0,14	±0,23
Instalaciones	8,18	8,49	+0,31	±0,20
Ubicación del servicio	8,97	8,66	-0,31	±0,20
<b>Personal (monitores)</b>	<b>9,28</b>	<b>9,26</b>	<b>-0,02</b>	<b>±0,16</b>
Simpatía	9,50	9,43	-0,07	±0,13
Profesionalidad	9,30	9,39	+0,09	±0,14
Identificación	9,23	9,08	-0,15	±0,18
Comunicación con los padres	9,10	9,12	+0,02	±0,18
<b>Seguridad percibida</b>	<b>8,97</b>	<b>9,28</b>	<b>+0,31</b>	<b>±0,13</b>
<b>Valoración Global del Servicio</b>	<b>9,00</b>	<b>9,15</b>	<b>+0,15</b>	<b>±0,13</b>

\*En la encuesta de 2017 no se preguntó por este aspecto como tal, sino por el sistema de inscripción (expresado en tres ítems) y por los plazos de forma separada.



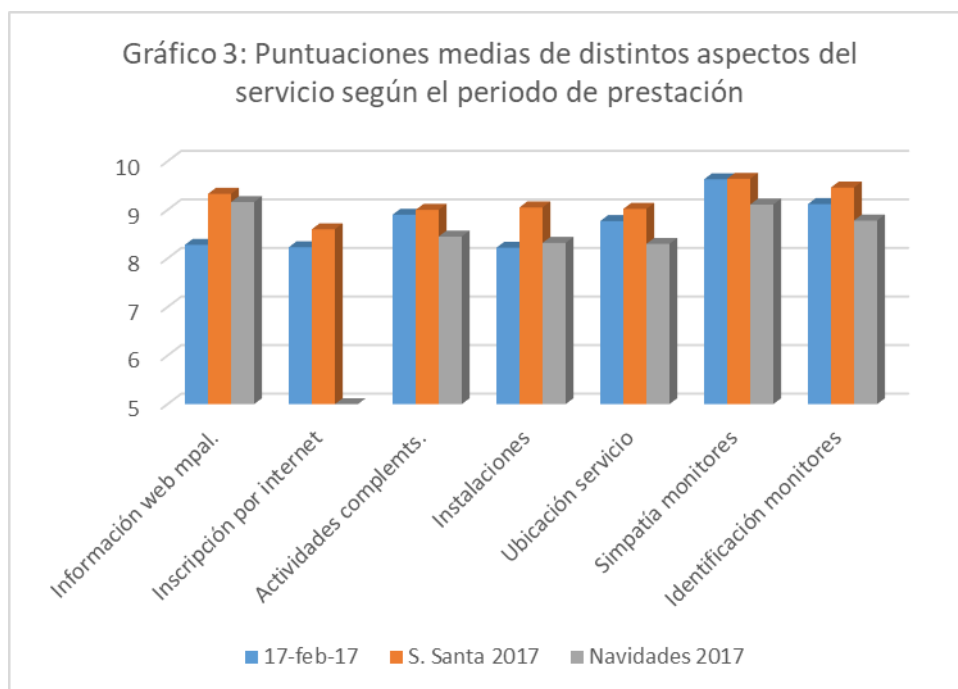
Como puede verse, casi todos los conjuntos de aspectos involucrados en la prestación del servicio han experimentado leves variaciones de puntuación con respecto a la encuesta de 2015. Por su parte, tanto la *Seguridad percibida en la situación de entrega/recogida de los niños del colegio*, como la *Valoración Global del Servicio* presentan una variación positiva de 0,31 y 0,15 puntos, respectivamente, con respecto a la anterior encuesta. Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación dentro del rango indicado en la columna de errores típicos para el nivel de confianza de 95,5% no resultan estadísticamente significativas.

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

De las dos variables que pueden entenderse como clasificatorias de los encuestados, periodo de recepción del servicio y número de hijos que lo reciben, la primera es la que posee una mayor capacidad discriminante de su valoración de los distintos aspectos del servicio (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ), tal como se muestra seguidamente.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según período de servicio		
	17 febrero 2017	S. Santa 2017	Navidades 2017
Información web mpal.	8,28	9,33	9,16
Inscripción por internet	8,23	8,60	4,33
Actividades complemts.	8,90	9,00	8,45
Instalaciones	8,22	9,05	8,32
Ubicación servicio	8,77	9,02	8,30
Simpatía monitores	9,63	9,64	9,11
Identificación monitores	9,12	9,46	8,78

Como puede verse, los encuestados que valoran mejor todos los aspectos considerados son aquellos que han utilizado el servicio en la *Semana Santa* de 2017, mientras que los que ha recibido el servicio el *17 de febrero de 2017* son los que peor valoran la información en la web municipal y las instalaciones donde se presta y quienes han recibido el servicio en *Navidades* son los que peor valoran el resto de estos aspectos.



Aspectos del servicio	Puntuaciones medias según nº hijos	
	<i>Un hijo</i>	<i>Dos o más hijos</i>
Simpatía monitores	<b>9,32</b>	9,59
Identificación monitores	<b>8,36</b>	9,36

Como vemos, el número de hijos que recibe el servicio parece influir en la puntuación que los padres dan a la *Simpatía* y a la *Identificación* de los monitores, de modo que quienes llevan dos hijos al servicio las valoran mejor que quienes llevan 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 solo un 43% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cinco variables de todas las consideradas (*Simpatía de los monitores, Forma de inscribirse en el servicio, Comida dada a los niños, Instalaciones para dar el servicio y Actividades complementarias*, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar por sí solas el 44% 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 añadimos a estas variables la *Seguridad en la situación de entrega/recogida de los niños*, el conjunto alcanza a explicar un 46% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio. La variable *Seguridad en la entrega/recogida de niños* puede explicar por sí sola el 28% de la variabilidad de la *Valoración Global*.

### 3. SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS

De los 157 usuarios del servicio que han respondido a la encuesta, 38 (el 24,2%) han formulado alguna sugerencia para la mejora del servicio, arrojando un total de 44 observaciones o sugerencias. En la tabla siguiente las vemos detalladas por período de prestación del servicio en el que se han recogido.

Observaciones y sugerencias	N	%
<b>17 de febrero de 2017</b>		
Ampliar plazos de inscripción	2	11,0
No hacer obras durante el servicio	2	11,0
Mejorar el desayuno/la comida	2	11,0
Ampliar horario de recogida niños	1	6,0
Abrir el servicio en festivos en Alcobendas	1	6,0
Información de plazos acorde con la realidad	1	6,0
Más actividades de animación con mayores	1	6,0
Más información del servicio en los colegios	1	6,0
Más información sobre el desayuno	1	6,0
Más publicidad del servicio	1	6,0
No dar el servicio en el CP Emilio Casado	1	6,0
No cambiar el servicio de colegio	1	6,0
Poder elegir días sueltos en inscripción internet	1	6,0
Quitar el catering	1	6,0
Seguir dando el servicio en el CP Seis Diciembre	1	6,0
<b>Semana Santa de 2017</b>		
Abrir antes para entregar a los niños	1	9,0
Dar servicio en festivos, sábados y domingos	1	9,0
Ampliar horario recogida hasta 17:00	1	9,0

Cualificación para atender niños enfermos	1	9,0
Más atención a nombres completos en recogida	1	9,0
Más información de actividades y desayuno	1	9,0
Más juguetes para los más pequeños	1	9,0
Poder elegir días de actividad por internet	1	9,0
Flexibilidad en la recogida de 16:30 a 18:30	1	9,0
Más material para juegos en el patio	1	9,0
Más sitio para aparcar en entrega/recogida	1	9,0
<b>Navidades de 2017-18</b>		
Más colegios que den el servicio	3	20,0
Mejorar la calidad de la comida	2	13,0
Ampliar el plazo de inscripción	1	7,0
Descontar el coste si no se usa el servicio	1	7,0
Mantener el precio del servicio	1	7,0
Más horarios en julio y agosto	1	7,0
Más información de actividades y comida	1	7,0
Más información del servicio en Siete Días	1	7,0
Mejorar mucho el contestador del Ayuntamiento	1	7,0
Repetir anualmente la salida al Belén Ayto.	1	7,0
Poder elegir días sueltos en inscripción internet	1	7,0
Alguna salida más desde el servicio	1	7,0

## 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 2016/2017, permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración General del Servicio** es **muy alta**, pues alcanza una **puntuación media de 9,15 puntos** en una escala 0-10. El conjunto de aspectos que denominamos **Personal (monitores)** es el **mejor valorado**, con una puntuación media de **9,26 puntos**. El **Plazo para hacer la Inscripción** es lo que, por el contrario, **resulta peor valorado**, con una puntuación media de **8,45 puntos**. El **Sistema para hacer la inscripción** alcanza **8,47 puntos** en promedio. El conjunto **Aspectos del servicio** arroja una puntuación media de **8,73 puntos**. Y el conjunto **Medios para informarse** de la prestación del servicio alcanza una puntuación media de **8,26 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 9,49 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 la **Inscripción en el servicio por internet**, que presenta una **puntuación media de 7,25 puntos**.
- La percepción de la **Seguridad** en la situación de **entrega/recogida de los escolares** que usan el servicio ofrece una **puntuación media de 9,28 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** muestra que el *periodo de prestación del servicio* en el que se ha realizado la encuesta resulta discriminante, en términos de significación estadística, de la valoración por los usuarios de más aspectos del servicio, mientras que *número de hijos que reciben el servicio* solo resulta discriminante de la valoración de los aspectos *Simpatía* e *Identificación* de los monitores, siendo quienes tienen dos hijos los que los valoran mejor.
  
- Las **sugerencias** de los encuestados **más frecuentes** están en función del periodo de prestación del servicio en el que se ha realizado la encuesta, presentando únicamente una coincidencia en el primero y el último de los periodos en lo referido a mejorar la calidad de la comida, por lo que remitimos al lector a las tablas que las detallan.
  
- Finalmente, se puede **concluir** que las principales **fortalezas** y **debilidades** del programa de ampliación del horario escolar **Días Laborables No Lectivos** son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS del servicio</b> (puntuación media $\geq 9,25$ puntos)	<b>Principales DEBILIDADES del servicio</b> (puntuación media $\leq 8,50$ puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción por teléfono</li> <li>• Horario del servicio</li> <li>• Simpatía de los monitores</li> <li>• Profesionalidad de los monitores</li> <li>• Seguridad percibida entrg./recg. niños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción por internet</li> <li>• Plazos para la inscripción</li> <li>• La comida de los niños</li> <li>• Las instalaciones para dar el servicio</li> </ul>



## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

### Distribución de los encuestados por período de uso del servicio

Período	N	%
17 de febrero 2017	54	34,4
S. Santa 2017	44	28,0
Navidades 2017	59	37,6
Total	157	100,0

### Distribución de los encuestados por número de hijos usuarios del servicio

Número de hijos	N	%
Un hijo	90	57,3
Dos hijos	61	38,9
Tres hijos	2	1,3
NC	4	2,5
Total	157	100,0

## FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del programa de ampliación del horario escolar *Días Laborables No Lectivos* del curso 2016-2017 del Departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, en tres periodos: 17.02.17, 07-10-11-12-17.03.17 y 26-27-28-29.12.17 y 02-03-04-05.01.18, en las instalaciones de los colegios públicos de Alcobendas donde se presta el servicio. El último periodo no corresponde al curso 2016-2017, pero se ha incorporado a la muestra para que ésta alcance un volumen suficiente.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza del 95,5% =  $2\sigma$ ;  $p = q = 0,50$ ), una muestra de 157 individuos sobre una población aproximada de 329 (padres/madres de los escolares inscritos en este servicio durante las fechas de realización de la encuesta) arroja un error muestral para datos globales de  $\pm 5,78\%$ , que puede considerarse aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.