

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS TITULADO: DISEÑO, ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS MADRILEÑAS CON LA EDUCACIÓN EN LA COMUNIDAD DE MADRID.

1. OBJETO

El objeto del presente contrato es la realización de un estudio para conocer el grado de satisfacción respecto a la educación recibida por sus hijos de las familias de los centros educativos de la Comunidad de Madrid durante el curso 2017/2018. La empresa adjudicataria debe encargarse del diseño, elaboración, aplicación, recogida, corrección y análisis de ese estudio.

Las consideraciones finales que se obtendrán de este estudio serán de gran interés para la comunidad educativa de Madrid, permitiendo a la administración educativa implementar medidas que mejoren el conocimiento y la satisfacción de las familias sobre el servicio educativo recibido, y propiciar así la implicación colaborativa con los centros docentes.

Las familias a quienes va dirigido este estudio serán las madres y los padres con hijos escolarizados en la educación obligatoria, Educación Primaria (EP) y Educación Secundaria Obligatoria (ESO) en los centros de la Comunidad de Madrid. En el curso actual 2017/2018 hay una población estimada de 428.097 alumnos de EP y 272.069 alumnos de ESO, distribuidos en los centros educativos de la Comunidad de Madrid tal como se refleja en la siguiente tabla (datos provisionales).

		Educación Primaria		ESO	
		Programa Bilingüe	Sin Programa Bilingüe	Programa Bilingüe	Sin Programa Bilingüe
Públicos	Centros	369	422	152	148
	Alumnos	105.305	126.514	66.040	75.194
Concertados	Centros	204	229	61	336
	Alumnos	75.675	80.280	14.760	87.480
Privados	Centros	-	144	-	137
	Alumnos	-	40.323	-	28.595
TOTALES	Centros	573	795	213	621
	Alumnos	180.980	247.117	80.800	191.269

Para concretar la muestra proyectada sobre esta población se realizará un muestreo con tres variables: 1) tipología del centro (público, concertado, privado); 2) centros con Programa Bilingüe, centros sin Programa Bilingüe; 3) etapas educativas obligatorias



Comunidad de Madrid

(Educación Primaria EP, Educación Secundaria Obligatoria ESO). Para obtener una muestra representativa será necesario dividir la Comunidad de Madrid en zonas geográficas.

El muestreo será aleatorio y los tamaños muestrales serán suficientes para dar estimaciones precisas.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El objetivo del estudio es conocer la opinión de las familias madrileñas sobre la educación recibida por sus hijos. Para ello se realizará una encuesta telefónica asistida por ordenador (sistema CATI).

El estudio se desarrolla en las siguientes fases:

Fase 1. Diseño del Estudio

La empresa se encargará de preparar el diseño del estudio para que sea capaz de conseguir el objetivo establecido (conocer la opinión de las familias madrileñas sobre el sistema educativo de Madrid) teniendo en cuenta las variables requeridas (tipo de centro, bilingüismo, y etapas educativas). Se deben tener en cuenta las siguientes características:

- La muestra de familias debe ser como mínimo de 1.650 entrevistas. Este tamaño ha sido calculado para obtener estimaciones fiables de las principales características objeto de estudio.
- El error de muestreo máximo debe ser de 5, para un intervalo de confianza del 95% y $p=q=50$. Esta condición se impone para que los coeficientes de variación de las estimaciones aseguren la representatividad en las variables de interés.
- Las técnicas de entrevista deben ser de encuesta telefónica asistida por ordenador (sistema CATI). De esta forma existe un mayor control en los flujos del cuestionario y la detección de respuestas no válidas.

Fase 2. Diseño, elaboración y supervisión del Cuestionario de la Encuesta

La Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio proporcionará a la empresa un cuestionario inicial, que podrá ser modificado en función de los resultados de una prueba piloto, previa autorización de la Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio.

El número de preguntas previstas no será superior a 50.

Se considera que para el desarrollo de esta fase se precisa seguir los siguientes procedimientos:

- Validación de las preguntas del cuestionario. Se analizarán los criterios de claridad



Comunidad de Madrid

y el lenguaje utilizado en las preguntas.

- Pilotaje del cuestionario para determinar la validez de las preguntas y del medio telefónico. Se contrastará la duración de la entrevista, el orden de las preguntas y la interpretación adecuada por parte del entrevistado.
- Diseño del cuestionario definitivo y del programa informático para asistir a la encuesta telefónica. Se programará un software específico que sustituya a la grabación manual de datos.
- Entrega del cuestionario definitivo para la aprobación por la Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio.

Fase 3. Aplicación de la encuesta

Se realiza una encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI). Se debe contemplar la realización de la encuesta en teléfonos fijos y en teléfonos móviles. Para evitar sesgos con ambos tipos de telefonía, la empresa deberá contar con un sistema de matrices de equilibrio.

Previamente a la realización del trabajo de campo, la empresa deberá impartir los cursos de formación a los entrevistadores para cuidar la acuracidad de los resultados.

Fase 4. Análisis de los datos y elaboración de informe de resultados

Una vez recogida la información, tanto electrónicamente como mediante los cuestionarios impresos, la empresa realizará los trabajos de grabación, verificación y depuración de los datos, para pasar a continuación a analizarlos y realizar el informe de resultados.

El informe de resultados deberá tener, como mínimo, un informe resumen o ejecutivo de entre 5 y 10 páginas, y un informe extenso superior a 50 páginas. En los informes se deberán incluir gráficos, tablas y análisis estadísticos de los resultados.

Se considera que para el desarrollo de esta fase se precisa seguir los siguientes procedimientos:

- Grabación y verificación de la información en la base de datos que se utilizara para el análisis de los mismos.
- Depuración, corrección y verificación de los datos. En el proceso de depuración se utilizarán los edits que permitan la detección de errores para posteriormente corregirlos mediante métodos de imputación y así asegurar consistencia en el fichero
- Análisis de los datos. Realización de un análisis primario de los datos (medidas estadísticas descriptivas).
- Elaboración de informes con gráficos y tablas.
- Entrega del informe final
- Entrega de los microdatos en formato Texto (.txt) y SPSS (.sav) a la Consejería de Educación e Investigación donde se describan todas las variables de la encuesta.



Comunidad de Madrid

3. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

La empresa adjudicataria aportará los medios materiales y personales indicados a continuación:

Medios materiales:

- Equipo informático para la realización del cuestionario
- Red telefónica para la realización de la entrevista (sistema CATI)
- Equipo informático para la realización de las entrevistas asistidas por ordenador

Medios personales:

- Equipo de trabajo compuesto por:
 - Director de proyecto: psicólogo social, sociólogo, estadístico o similar
 - Técnico: sociólogo, psicólogo social, estadístico o similar con experiencia de al menos un año en econometría, estadística multivariante y sistemas de información geográfica
 - Responsable de informática: ingeniero, informático, matemático o físico
 - Responsable de la red telefónica
- Al menos una persona especializada en realización de cuestionarios: Deberá contar con experiencia de un año como mínimo en la realización de trabajos similares.
- Al menos una persona especializada para impartir los cursos de formación a los entrevistadores: Deberá contar con experiencia de un año como mínimo en la realización de trabajos similares
- Un mínimo de 6 personas entrevistadoras de la red de campo telefónico con experiencia de al menos tres meses en la realización de entrevistas telefónicas.
- Al menos un asesores académico con título de doctor para la supervisión general de todo el proceso, y para la realización del informe final.

El personal de la empresa adjudicataria prestará el servicio en sus propias instalaciones.

El contratista ostentará la cualidad de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que, en lo sucesivo se promulgue, soportando todos los gastos del mismo y ejercitando, en todo momento, su poder de dirección, sancionador y disciplinario, siendo, por tanto, de exclusiva cuenta del adjudicatario el pago del personal que emplee para la realización de los trabajos objeto del contrato; la concesión de permisos, licencias y vacaciones; sustituciones; cumplimiento de las obligaciones en materia de previsión de riesgos laborales; imposición de sanciones disciplinarias; y asunción de las correspondientes obligaciones en materia de Seguridad social, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Consejería de Educación e Investigación de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato ni se deriven relaciones jurídicas de carácter funcional o laboral con la



Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid.

El Director del Proyecto será el interlocutor único y válido en sus relaciones con la administración en cuanto afecte al presente contrato y tendrá la función de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de la empresa. El Subdirector General de Evaluación y Análisis, como responsable de la dirección y supervisión de los trabajos conforme a la Cláusula 5, se relacionará exclusivamente con el Director del Proyecto.

4. CLÁUSULAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Tanto los materiales como las bases de datos y los resultados del “Estudio de Satisfacción de las familias con la Educación” derivados de este contrato, serán de propiedad exclusiva de la Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio, de la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid.

La empresa contratada en ningún caso podrá hacer uso ni hacer público ningún dato relacionado con este “Estudio de Satisfacción de las Familias sobre la Educación”, sin la autorización expresa de la Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio, de la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid.

5. DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS

La dirección de los trabajos corresponderá el Subdirector General de Evaluación y Análisis, de la Dirección General de Becas y Ayuda al Estudio, de la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, en virtud de lo establecido en el artículo 52 Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, a la Subdirección General de Evaluación y Análisis de la Dirección General de Becas y Ayudas al Estudio, también le corresponderá supervisar la ejecución, adoptar la decisiones y dictar las instrucciones necesarias, con el fin de asegurar la correcta realización del presente contrato y la resolución de incidencias surgidas, quien, asimismo, podrá solicitar al adjudicatario todo tipo de información derivada del objeto del presente contrato.

Madrid, 13 de febrero de 2018
**EL DIRECTOR GENERAL DE
BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO,**

Ismael Sanz Labrador

