

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 293

ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA A LOS USUARIOS DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

Septiembre 2017





# ÍNDICE

<b>I. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE CATORCE AÑOS .....</b>	<b>1</b>
<b>I.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio .....</b>	<b>2</b>
I.1.1. Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad) .....	2
I.1.2. Valoración dada a los distintos aspectos de los cursos (aspectos singulares de calidad) .....	6
<b>I.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según     las características de los encuestados .....</b>	<b>8</b>
<b>I.3. Expectativas de los encuestados para cuando finalicen     sus estudios en la Escuela .....</b>	<b>20</b>
<b>I.4. Sugerencias de los encuestados .....</b>	<b>21</b>
<b>II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS     DE CATORCE AÑOS Y MENORES .....</b>	<b>23</b>
<b>II.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio .....</b>	<b>24</b>
II.1.1. Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad) .....	21
II.1.2. Valoración dada a los distintos aspectos de los cursos (aspectos singulares de calidad) .....	28
<b>II.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según las     características de los encuestados .....</b>	<b>30</b>
<b>II.3. Sugerencias de los encuestados .....</b>	<b>36</b>
<b>III. RESUMEN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>40</b>
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA .....	44
FICHA TÉCNICA .....	50



# I

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

## I.1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

### I.1.1.- PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
<b>Instalaciones</b>	<b>8,30</b>	<b>9,20</b>	<b>1,50</b>
Limpieza	8,59	10	1,29
Accesibilidad	8,66	10	1,37
Conservación	7,91	8	1,69
Seguridad	8,54	10	1,46
Confort	7,82	8	1,69
<b>Profesorado</b>	<b>9,48</b>	<b>10</b>	<b>0,89</b>
Simpatía	9,56	10	0,78
Profesionalidad	9,51	10	0,79
Motivación	9,41	10	1,04
Comunicación alumno	9,43	10	0,96
<b>Trámites</b>	<b>8,18</b>	<b>9,33</b>	<b>1,64</b>
Horarios at. público	8,21	8	1,53
Agilidad gestión	8,20	10	1,68
Comodidad trámites	8,12	10	1,72
<b>Valoración Global</b>	<b>8,69</b>	<b>9</b>	<b>1,15</b>

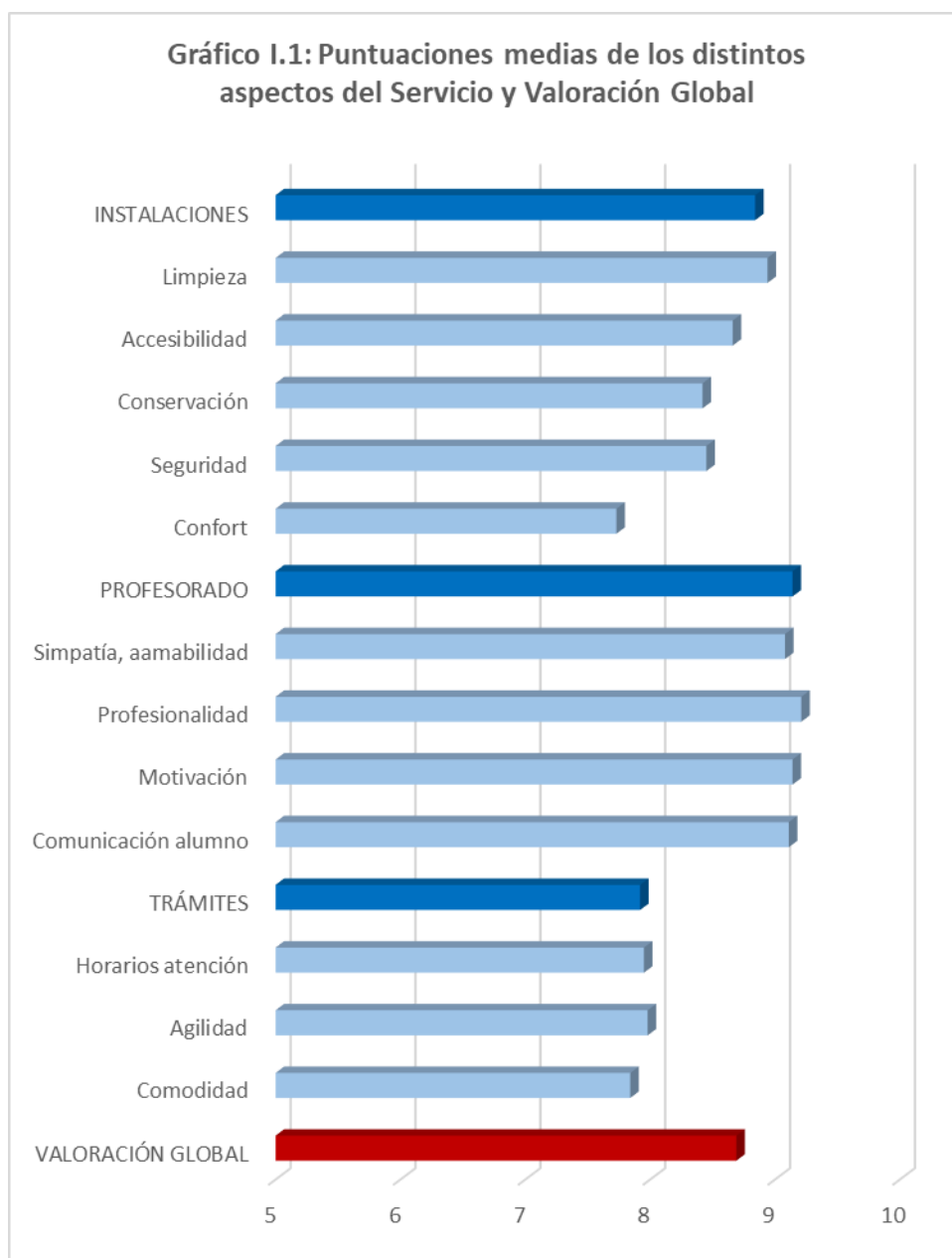
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Profesorado*, que alcanza una puntuación media de 9,48 puntos en la escala

1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica,  $S$ , que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor muy discreto ( $S = 0,89$ ), indicativo de una notable coincidencia en la valoración de este conjunto de aspectos por parte de los usuarios. El aspecto concreto de este conjunto que ofrece la puntuación más alta es la *Simpatía y amabilidad* (9,56 puntos), mientras que el que la ofrece más baja es la *Motivación* (9,41 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,30 puntos (desviación típica  $S = 1,50$ ). El aspecto del conjunto que ofrece una puntuación media más alta es la *Limpieza*, con 8,59 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 7,82 puntos.

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 8,18 puntos ( $S = 1,64$ ). El aspecto del conjunto que ofrece una puntuación media más alta es el relativo a los *Horarios de atención al público* con 8,21 puntos, mientras que el que la presenta más baja es la *Comodidad de los trámites*, con 8,12 puntos.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,69 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ( $S = 1,15$ ), indicativa de una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.



Si comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del servicio de 2017 con los de la encuesta de 2015, el contraste de puntuaciones medias de los distintos aspectos así como de la *Valoración Global* del Servicio puede verse en la tabla siguiente:



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

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2015-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% ( $2\sigma$ )
	2015	2017		
<b><i>Instalaciones</i></b>	<b>8,48</b>	<b>8,30</b>	<b>-0,18</b>	<b>±0,24</b>
Limpieza	8,84	8,59	-0,25	±0,20
Accesibilidad	8,61	8,66	+0,05	±0,22
Conservación	8,30	7,91	-0,39	±0,27
Seguridad	8,63	8,54	-0,09	±0,24
Confort	8,00	7,82	-0,18	±0,27
<b><i>Profesorado</i></b>	<b>9,50</b>	<b>9,48</b>	<b>-0,02</b>	<b>±0,14</b>
Simpatía, amabilidad	9,56	9,56	0	±0,12
Profesionalidad	9,57	9,51	-0,06	±0,13
Motivación	9,44	9,41	-0,03	±0,16
Comunicación	9,44	9,43	-0,01	±0,15
<b><i>Trámites</i></b>	<b>7,90</b>	<b>8,18</b>	<b>+0,28</b>	<b>±0,28</b>
Horarios atención al público	7,61	8,21	+0,60	±0,26
Agilidad en la gestión	7,98	8,20	+0,22	±0,28
Comodidad de trámites	8,10	8,12	+0,02	±0,28
<b>Valoración Global</b>	<b>8,65</b>	<b>8,69</b>	<b>+0,04</b>	<b>±0,19</b>

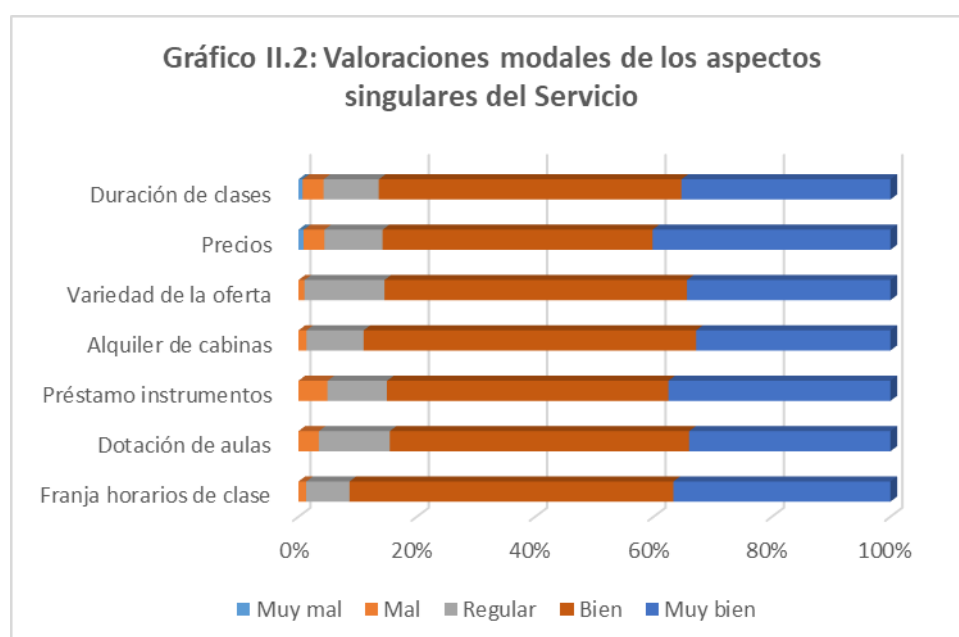
Como vemos, la diferencia de puntuaciones es en general discreta, de algunas décimas en la mayor parte de los casos (y de pocas centésimas en el caso del *Personal*). Alcanza mayor entidad en los conjuntos de aspectos relativos a las *Instalaciones* (-0,18 puntos) y a los *Trámites* para recibir el servicio (+0,28 puntos), donde destaca la variación en el aspecto *Horarios de atención al público* (+0,60 puntos). La *Valoración Global* del Servicio apenas baja cuatro centésimas con respecto a 2015. Sin embargo, hay que tener en cuenta que una variación de la puntuación media dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) puede obedecer simplemente al azar y no significar un cambio de valoración real.

### I.1.2.- VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LOS CURSOS (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza también se ha pedido a los usuarios que expresen su valoración sobre una serie de aspectos que son característicos del Servicio en relación con los cursos impartidos y que denominamos “aspectos singulares de calidad”. La relación de aspectos y el perfil de la valoración de los mismos que han realizado los usuarios son los que se reflejan en la tabla siguiente:

Aspectos del curso	Valoraciones de los encuestados (%)						Valoración Modal (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	NS/NC	
Franja horarios de clase	-	1,2	6,7	<b>50,0</b>	33,5	8,5	<b>Bien</b>
Dotación de aulas	-	3,0	10,4	<b>43,9</b>	29,5	12,8	<b>Bien</b>
Préstamo instrumentos	-	2,4	4,9	<b>23,2</b>	18,3	51,2	<b>Bien</b>
Alquiler de cabinas	-	0,6	4,3	<b>25,0</b>	14,6	55,5	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	-	0,6	7,9	<b>29,9</b>	20,1	41,5	<b>Bien</b>
Precios	0,6	2,4	6,7	<b>31,1</b>	27,4	31,7	<b>Bien</b>
Duración de clases	0,6	3,0	7,9	<b>43,3</b>	29,9	15,2	<b>Bien</b>

(\*) La “valoración modal” es la calificación más frecuente del aspecto considerado



Como puede observarse en la tabla y en el gráfico correspondiente, todos los aspectos considerados reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los usuarios encuestados. Además, si suprimimos la categoría NS/NC, casi todos estos aspectos, excepto el *Préstamo de instrumentos* y los *Precios* de los cursos, ofrecen porcentajes de valoración en la categoría “bien” iguales o superiores al 50%.

Por último, si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de estos aspectos de los cursos recogidas en la encuesta de 2017 con las de la encuesta de 2015, podemos ver que en términos generales no se han producido variaciones dignas de mención, tal como se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS SINGULARES DE LOS CURSOS EN LA ENCUESTA DE 2017 Y EN LA DE 2015

Aspectos del Servicio	Valoración Modal	
	2015	2017
Franja horarios de clase	Bien	Bien
Dotación de aulas	Bien	Bien
Préstamo de instrumentos	Bien	Bien
Alquiler de cámaras de estudio	Bien	Bien
Variedad de la oferta	Bien	Bien
Precios	Bien	Bien
Duración de clases	Bien	Bien

## I.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (número de personas del hogar estudiando en la Escuela, sexo, edad, nivel de estudios y actividad en la Escuela) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre solamente algunos de los aspectos estándares y singulares del servicio considerados, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ), obviando los restantes. Así, el análisis estadístico practicado pone de manifiesto que solamente las variables de clasificación siguientes están relacionadas significativamente con algunas de las variables valorativas del Servicio:

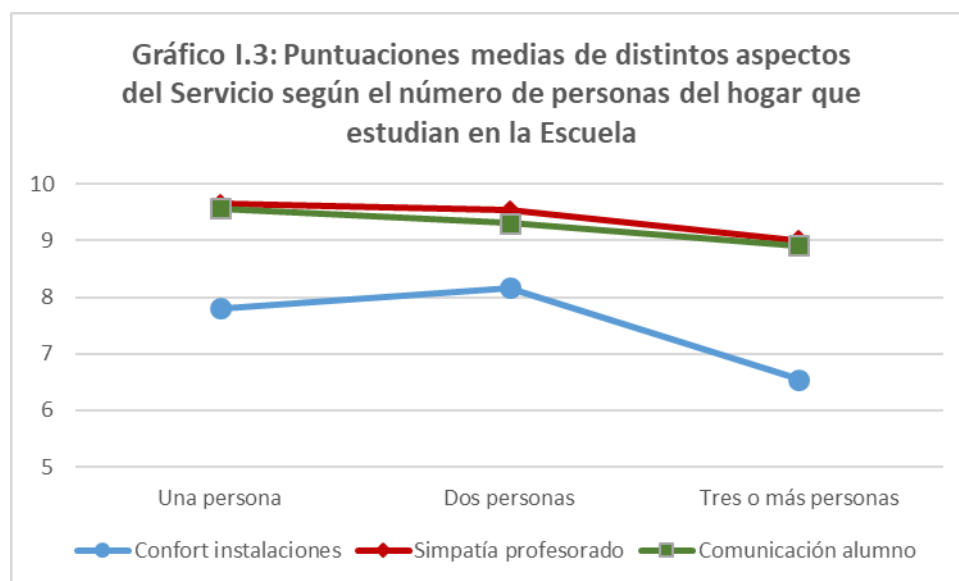
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Número de personas/hogar en la Escuela</i>	Confort instalaciones Simpatía del profesorado Comunicación con alumnado
<i>Edad</i>	Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Agilidad trámites Comodidad trámites Horarios de clase
<i>Nivel educativo</i>	Conservación instalaciones
<i>Actividad "Técnica de canto"</i>	Conservación instalaciones Confort instalaciones Valoración Global Dotación aulas del curso
<i>Actividad "Coro"</i>	Conservación instalaciones Seguridad instalaciones

	<p>Confort instalaciones Agilidad trámites Variedad de la oferta</p>
<i>Actividad “Conjunto instrumental”</i>	<p>Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones</p>
<i>Actividad “Desarrollo creativo”</i>	<p>Limpieza instalaciones Profesionalidad profesorado Comunicación con alumnado</p>
<i>Actividad “Práctica instrumental”</i>	<p>Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Seguridad instalaciones Dotación aulas Préstamo instrumentos Alquiler cabinas Precios curso Duración clases</p>
<i>Actividad “Otras”</i>	<p>Horarios atención trámites</p>

\*En los cruces por actividades, sólo se consideran aquellas con  $n \geq 15$  casos.

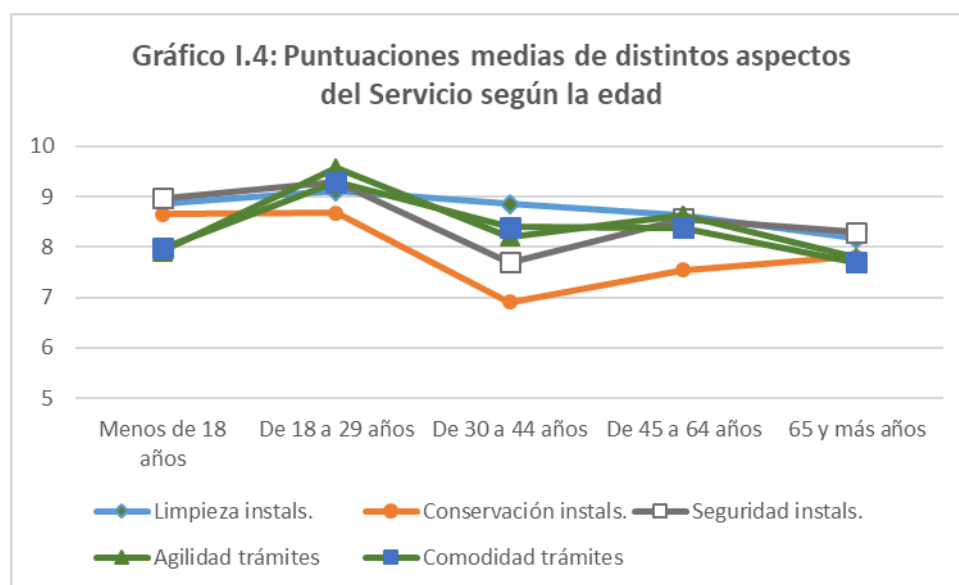
- El número de personas del hogar que estudian en la Escuela afecta a la valoración de los encuestados del *Confort* de las instalaciones, la *Simpatía* y amabilidad del profesorado y la *Comunicación con el alumnado*. El patrón valorativo general es que a mayor número de personas en el hogar, peor valoración de estos aspectos.

Aspectos	Puntuaciones medias según n° personas hogar		
	<i>Una persona</i>	<i>Dos personas</i>	<i>Tres o más personas</i>
Confort instalaciones	7,80	8,16	<b>6,55</b>
Simpatía profesorado	9,65	9,53	<b>9,00</b>
Comunicación alumno	9,57	9,31	<b>8,91</b>



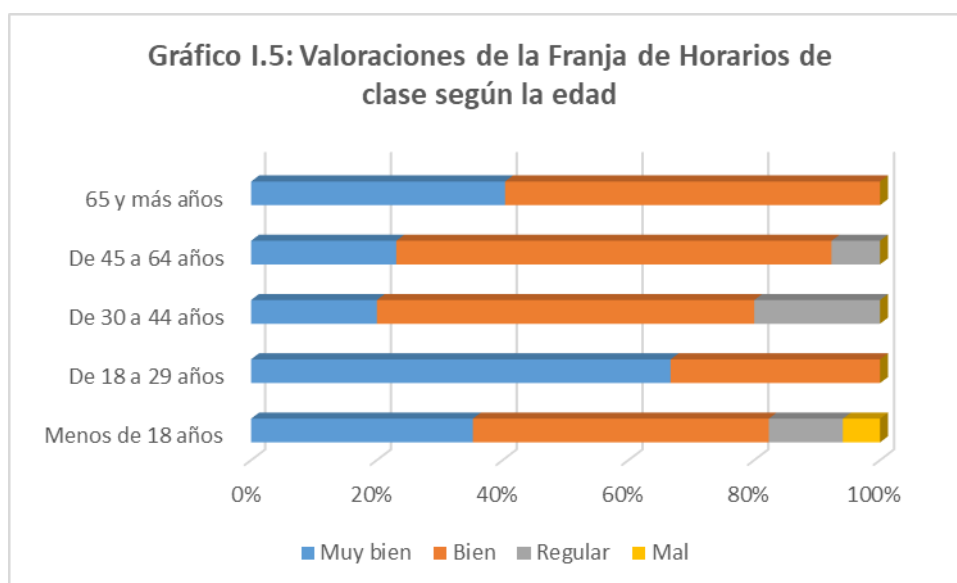
- La **edad** de los encuestados parece condicionar su valoración de varios aspectos relativos a las Instalaciones y a los Trámites para utilizar el Servicio. Aunque no existe un patrón valorativo bien definido para todos estos aspectos, se observa que en general las puntuaciones tienden a disminuir con la edad de los encuestados y puede verse que el grupo de 18 a 29 años es el que ofrece las puntuaciones medias más altas para todos los aspectos considerados.

Aspectos	Puntuaciones medias según la edad				
	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 44 años	De 45 a 64 años	65 y más años
Limpieza instals.	8,85	9,11	8,85	8,63	<b>8,16</b>
Conservación instals.	8,65	8,67	<b>6,90</b>	7,54	7,81
Seguridad instals.	8,97	9,28	<b>7,70</b>	8,56	8,29
Agilidad trámites	7,91	9,57	8,20	8,62	<b>7,79</b>
Comodidad trámites	7,97	9,29	8,40	8,38	<b>7,70</b>



Por otro lado, la **edad de los encuestados** también parece condicionar su valoración de la *Franja de horarios de clase*, apreciándose que es sobre todo el grupo de edad entre los 18 y los 29 años el que muestra una opinión más positiva de este aspecto de los cursos y que son los usuarios de entre 30 y 64 años quienes peor lo valoran.

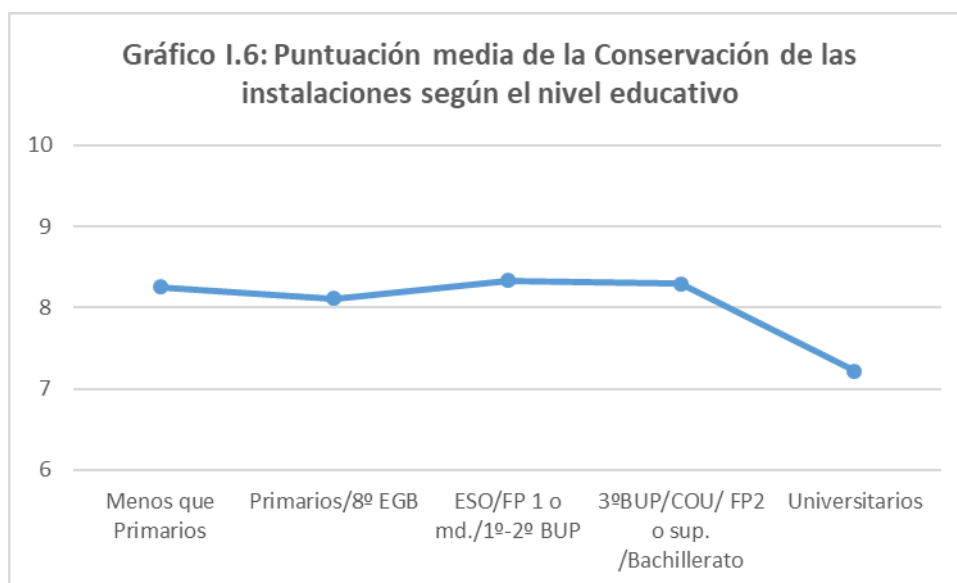
Edad	Valoración de los Horarios de clase (%)				Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	
Menos de 18 años	35,3	47,1	11,8	<b>5,9</b>	100,0
De 18 a 29 años	<b>66,7</b>	33,3	-	-	100,0
De 30 a 44 años	20,0	60,0	<b>20,0</b>	-	100,0
De 45 a 64 años	23,1	<b>69,2</b>	7,7	-	100,0
65 y más años	40,4	59,6	-	-	100,0





- El **nivel educativo** de los encuestados solamente parece condicionar su valoración de la *Conservación* de las Instalaciones. No existe un patrón valorativo definido en función de la edad, pero puede observarse que quienes mejor valoran este aspecto son los encuestados con nivel de estudios de ESO y Bachillerato y similares, mientras que quienes peor lo valoran son los que tienen estudios universitarios.

Aspecto	Puntuaciones medias según el nivel educativo				
	<i>Menos que Primarios</i>	<i>Primarios/8º EGB</i>	<i>ESO/FP 1 o md./1º-2º BUP</i>	<i>3ºBUP/COU/FP2 o sup./Bachillerato</i>	<i>Universitarios</i>
Conservación instals.	8,25	8,11	8,33	8,29	<b>7,22</b>



- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Técnica de canto** ofrecen una valoración apreciablemente más baja que el resto de los alumnos respecto de la *Conservación* y el *Confort* de las instalaciones y de la *Valoración Global* del Servicio.

Aspecto	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen "Técnica de canto"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Conservación instalaciones	<b>6,94</b>	8,03
Confort instalaciones	<b>6,88</b>	7,94
<i>Valoración Global</i>	<b>7,88</b>	8,79

Así mismo, el que los encuestados realicen o no la actividad de **Técnica de canto** parece afectar a su valoración de la *Dotación de las aulas*, de modo que quienes la realizan valoran peor que el resto este aspecto.

Actividad	Valoración de la Dotación de las aulas (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
Hacen "Técnica de canto"	12,5	50,0	<b>31,2</b>	<b>6,2</b>	100,0
NO hacen esta actividad	37,0	50,4	9,4	3,1	100,0

- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Coro** ofrecen una puntuación media más baja que el resto de los alumnos para varios de los aspectos relativos a las Instalaciones, así como para el aspecto *Comunicación con el alumno*.

Aspectos	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen "Coro"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Conservación instalaciones	<b>6,96</b>	8,12
Seguridad instalaciones	<b>7,82</b>	6,70
Confort instalaciones	<b>7,21</b>	7,95
Agilidad trámites	<b>7,61</b>	8,33

Por otra parte, los encuestados que hacen esta actividad valoran peor que el resto la *Variedad de la Oferta*, tal como puede apreciarse en la tabla siguiente:

Actividad	Valoración de la Variedad de la oferta (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
Hacen "Coro"	23,1	46,2	23,1	<b>7,7</b>	100,0
NO hacen esta actividad	36,1	51,8	12,0	0,0	100,0

- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Conjunto instrumental** ofrecen una puntuación media más alta que el resto de los alumnos para varios aspectos de las instalaciones. Como vemos en la tabla siguiente, quienes realizan esta actividad valoran esos aspectos mejor que el resto.

Aspectos	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen "Conjunto instrumental"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Limpieza instalaciones	9,06	<b>8,46</b>
Conservación instalaciones	8,71	<b>7,68</b>
Seguridad instalaciones	9,09	<b>8,38</b>

- Los alumnos que realizan la actividad de **Desarrollo creativo** presentan una valoración un punto más baja que el resto de alumnos para el aspecto *Limpieza* de las instalaciones, pero más alta para los aspectos *Profesionalidad* del profesorado y *Comunicación con el alumno*.

Aspectos	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen "Desarrollo creativo"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Limpieza instalaciones	<b>8,17</b>	8,71
Profesionalidad profesor	9,75	<b>9,44</b>
Comunicación con alumno	9,75	<b>9,33</b>

- Los alumnos que realizan la actividad de **Práctica instrumental** presentan una valoración más alta que el resto de alumnos para los aspectos *Limpieza*, *Accesibilidad* y *Seguridad* de las instalaciones.

Aspectos	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen "Práctica instrumental"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Limpieza instalaciones	8,97	<b>8,48</b>
Accesibilidad instalaciones	9,06	<b>8,54</b>
Seguridad instalaciones	9,03	<b>8,40</b>

Por otro lado, los alumnos encuestados que realizan esta actividad de **Práctica instrumental** valoran los aspectos *Dotación de las aulas*, *Préstamo de instrumentos*, *Alquiler de cabinas* y la *Duración de las clases* mejor que el resto de los alumnos, pero valoran peor el *Precio del curso* que el resto.

Actividad	Valoración del Dotación de las aulas (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
Hacen "Práctica instrumental"	52,8	33,3	8,3	<b>5,6</b>	100,0
NO hacen esta actividad	28,0	56,1	13,1	2,8	100,0

Actividad	Valoración del Préstamo de instrumentos (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
Hacen "Práctica instrumental"	57,7	26,9	7,7	<b>7,7</b>	100,0
NO hacen esta actividad	27,8	57,4	11,1	3,7	100,0

Actividad	Valoración del Alquiler de cabinas (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
Hacen “Práctica instrumental”	57,7	30,8	11,5	-	100,0
NO hacen esta actividad	19,1	70,2	8,5	<b>2,1</b>	100,0

Actividad	Valoración del Precio del curso (%)					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	<b>Total</b>
Hacen “Práctica instrumental”	40,0	28,6	20,0	8,6	-	100,0
NO hacen esta actividad	40,3	53,2	5,2	1,3	<b>2,9</b>	100,0

Actividad	Valoración de la Duración de las clases (%)					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	<b>Total</b>
Hacen “Práctica instrumental”	50,0	30,6	11,1	<b>5,6</b>	<b>2,8</b>	100,0
NO hacen esta actividad	30,1	58,3	8,7	2,9	-	100,0

- Los alumnos que realizan **Otras actividades** valoran peor los *Horarios de atención al público* para realizar los trámites que la del resto de alumnos.

Aspecto	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen “Otras actividades”</i>	<i>NO hacen “Otras actividades”</i>
Horarios atención al público	<b>7,68</b>	8,37

### **Variables valorativas del Servicio y Valoración Global del mismo**

Finalmente, cabe señalar que si estudiamos la *Valoración Global* del Servicio en función de las variables valorativas de los aspectos estándares (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que todas esas variables explican el 56% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cinco variables (*Agilidad* de los trámites, *Conservación* de las instalaciones, *Profesionalidad* del profesorado, *Comunicación con el usuario* y *Confort* de las instalaciones, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 54% de dicha variabilidad, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen.

Si añadimos al modelo de regresión las variables que hemos denominado “aspectos singulares del servicio”, el conjunto logra explicar el 80% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, y las variables relativas a los aspectos singulares del Servicio por sí solas alcanzan a explicar el 65% de dicha variabilidad, es decir, que poseen mayor capacidad predictiva que las variables de los aspectos estándares.

### I.3. EXPECTATIVAS DE LOS ENCUESTADOS PARA CUANDO FINALICEN SUS ESTUDIOS EN LA ESCUELA

También se ha preguntado a los encuestados qué piensan hacer cuando terminen sus estudios de música o danza en la Escuela. Las respuestas a esta pregunta ofrecen los siguientes resultados:

<b>Expectativas de los encuestados</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No lo tiene aún decidido	24	14,6
Dedicación profesional a música/danza	7	<b>4,3</b>
Iniciará otra actividad diferente	3	1,8
Continuar en la Escuela en agrupaciones	89	<b>54,3</b>
Otras	11	6,7
No saben/No contestan	30	18,3
Total	164	100,0

Puede verse que una amplia mayoría de los encuestados (un 54%) responde que le gustaría continuar en relación con la Escuela a través de alguna de las distintas agrupaciones musicales o dancísticas que existen en la misma (un porcentaje semejante para esta opción se halló en las cuatro anteriores encuestas). Una proporción mucho menor de encuestados (apenas el 15%) señala que todavía no ha decidido nada al respecto, mientras que las otras opciones de respuesta son acusadamente minoritarias. Además, un 18% de los encuestados no contesta a esta pregunta.



## I.4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones* y *sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 46 encuestados (el 28,1%) ha hecho uso de ese espacio, generando 58 observaciones y sugerencias, que se reproducen en la tabla siguiente:

Observaciones y sugerencias	N	%
Wifi libre en la Escuela	10	17,2
Más material y/o renovación del que hay	3	5,2
Aire acondicionado en aula de saxofón	2	3,4
Asientos para esperar	2	3,4
Clases más largas	2	3,4
Aire acondicionado	1	1,7
Alquiler de cabinas más barato y accesible	1	1,7
Ampliar un año de práctica musical	1	1,7
Banquetas para el piano	1	1,7
Bar en la Escuela	1	1,7
Clase de canto muy corta	1	1,7
Clases dos días a la semana	1	1,7
Clases de voz más largas	1	1,7
Clases demasiado largas	1	1,7
Clases hasta las 20 horas	1	1,7
Clases más intensas	1	1,7
Clases más tarde	1	1,7
Escuela como conservatorio	1	1,7
Continuación de Música y Movimiento y Coros	1	1,7
Dos días de gimnasia a la semana	1	1,7
Estudiar instrumentos sin conocimiento previo	1	1,7
Fomentar el trabajo individual	1	1,7
Poder cursar dos instrumentos	1	1,7
Más atención por parte del Ayuntamiento al coro	1	1,7
Más días y más horas para algunos instrumentos	1	1,7

Más información en la web	1	1,7
Más información sobre actividades adultos	1	1,7
Más posibilidades para adultos	1	1,7
Más presencia de la Escuela en la ciudad	1	1,7
Más tiempo en los conciertos	1	1,7
Mejora de la climatización	1	1,7
Mejorar el acceso para personas con movilidad reducida	1	1,7
Mejorar los suelos para danza	1	1,7
Pianos afinados	1	1,7
Plazas reservadas a adultos	1	1,7
Poder continuar en la Escuela	1	1,7
Poner más bancos en el gimnasio	1	1,7
Poder probar diferentes instrumentos	1	1,7
Prohibir entrada con zapatillas de calle en danza	1	1,7
Reformar el edificio	1	1,7
Reformas en las aulas de danza	1	1,7
Revisión de los atriles	1	1,7
Suelo sucio	1	1,7
Suplente para cuando falta profesor	1	1,7
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>

Como podemos observar, la mayor parte de las sugerencias tiene que ver con la demanda de *wifi* de acceso libre en la Escuela (17,2%) y con diversos requerimientos de mejora de la instalación y los materiales didácticos. El resto de sugerencias presentan una frecuencia unitaria.

## II

# RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS DE CATORCE Y MENOS AÑOS

## II.1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

### II.1.1.- PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
<b>Instalaciones</b>	<b>8,44</b>	<b>9</b>	<b>1,35</b>
Limpieza	8,94	10	1,06
Accesibilidad	8,66	9	1,24
Conservación	8,42	8	1,30
Seguridad	8,45	9	1,45
Confort	7,73	8	1,71
<b>Profesorado</b>	<b>9,14</b>	<b>10</b>	<b>1,33</b>
Simpatía, amabilidad	9,08	10	1,32
Profesionalidad	9,21	10	1,18
Motivación	9,14	10	1,38
Comunicación con alumno	9,11	10	1,43
<b>Trámites</b>	<b>7,92</b>	<b>8</b>	<b>1,53</b>
Horarios atención público	7,95	8	1,45
Agilidad gestión	7,98	8	1,53
Comodidad	7,84	8	1,61
<b>Valoración Global</b>	<b>8,56</b>	<b>9</b>	<b>1,07</b>

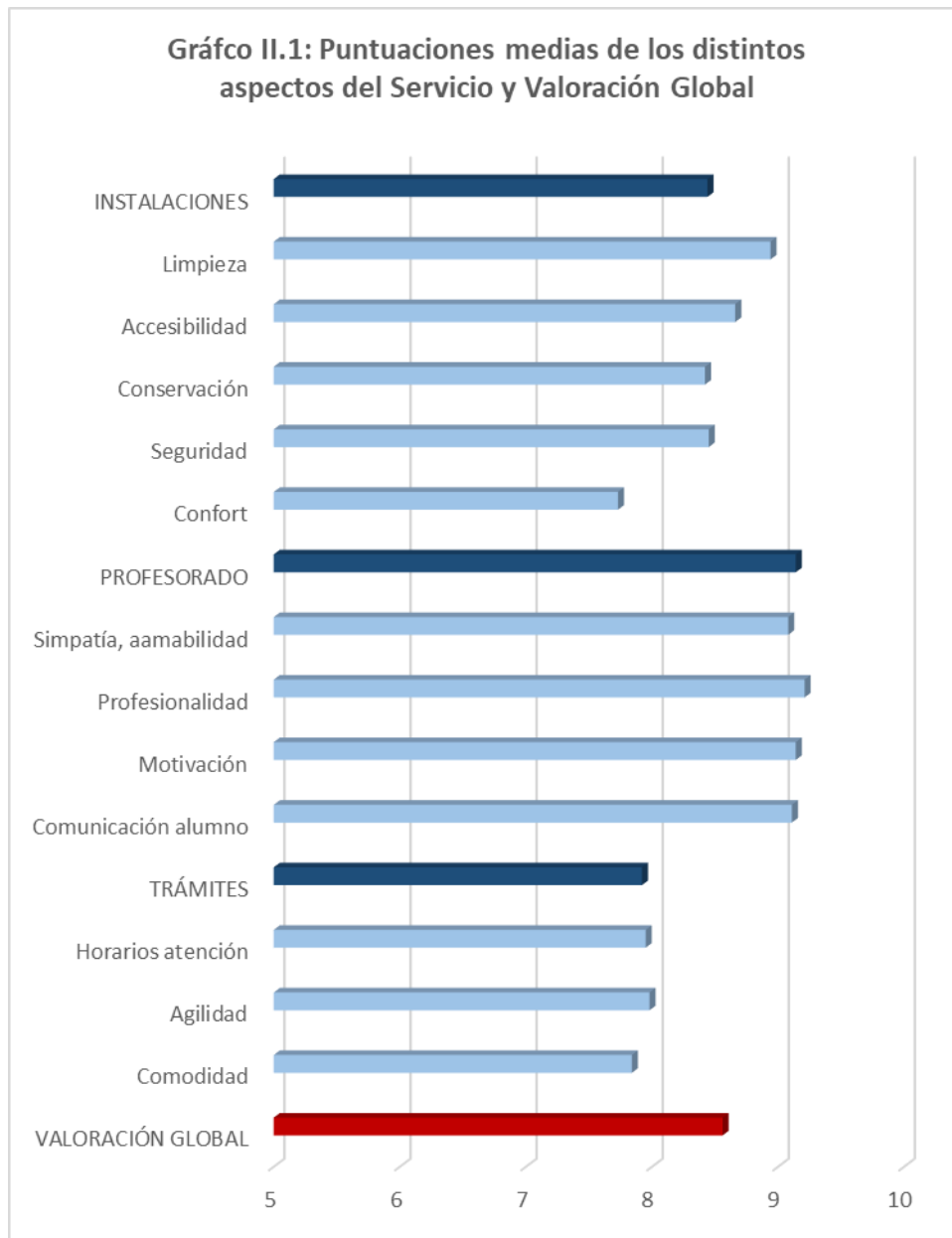
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los padres de los alumnos de la Escuela es el relativo al *Profesorado*, que alcanza una puntuación media de 9,14 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más

frecuentemente dada por los usuarios es 10 puntos. La desviación típica,  $S$ , que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor moderado ( $S = 1,33$ ). El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad* (9,21 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación más baja es la *Comunicación con el alumno* (9,11 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,44 puntos, con una discreta dispersión de las puntuaciones ( $S = 1,35$ ). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza* (8,94 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (7,73 puntos).

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,92 puntos (la desviación típica  $S = 1,53$  nos indica la heterogeneidad de las puntuaciones más considerable de todos los conjuntos de aspectos). De los distintos aspectos de este conjunto, el que mejor valorado resulta es el relativo la *Agilidad de la gestión* de los trámites (7,98 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere a la *Comodidad* de los trámites (7,84 puntos).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,56 puntos en la escala 1-10, con moda de 9 puntos, y presenta una desviación típica muy discreta ( $S = 1,07$ ), indicativa de una notoria coincidencia de los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



Finalmente, si comparamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2017 con las de la encuesta de 2015, el contraste de puntuaciones es el que se muestra en la tabla siguiente:

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

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2015-2017	Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% ( $2\sigma$ )
	2015	2017		
<b><i>Instalaciones</i></b>	<b>8,34</b>	<b>8,44</b>	<b>+0,10</b>	<b>±0,20</b>
Limpieza	8,91	8,94	+0,03	±0,16
Accesibilidad	8,43	8,66	+0,23	±0,18
Conservación	8,30	8,42	+0,12	±0,19
Seguridad	8,33	8,45	+0,12	±0,22
Confort	7,72	7,73	+0,01	±0,25
<b><i>Profesorado</i></b>	<b>8,86</b>	<b>9,14</b>	<b>+0,28</b>	<b>±0,20</b>
Simpatía	8,86	9,08	+0,22	±0,20
Profesionalidad	9,01	9,21	+0,20	±0,17
Motivación	8,80	9,14	+0,34	±0,21
Comunicación	8,77	9,11	+0,34	±0,21
<b><i>Trámites</i></b>	<b>7,58</b>	<b>7,92</b>	<b>+0,34</b>	<b>±0,23</b>
Horarios atención al público	7,69	7,95	+0,26	±0,21
Agilidad en la gestión	7,51	7,98	+0,47	±0,23
Comodidad de los trámites	7,54	7,84	+0,30	±0,24
<b>Valoración Global</b>	<b>8,42</b>	<b>8,56</b>	<b>+0,14</b>	<b>±0,16</b>

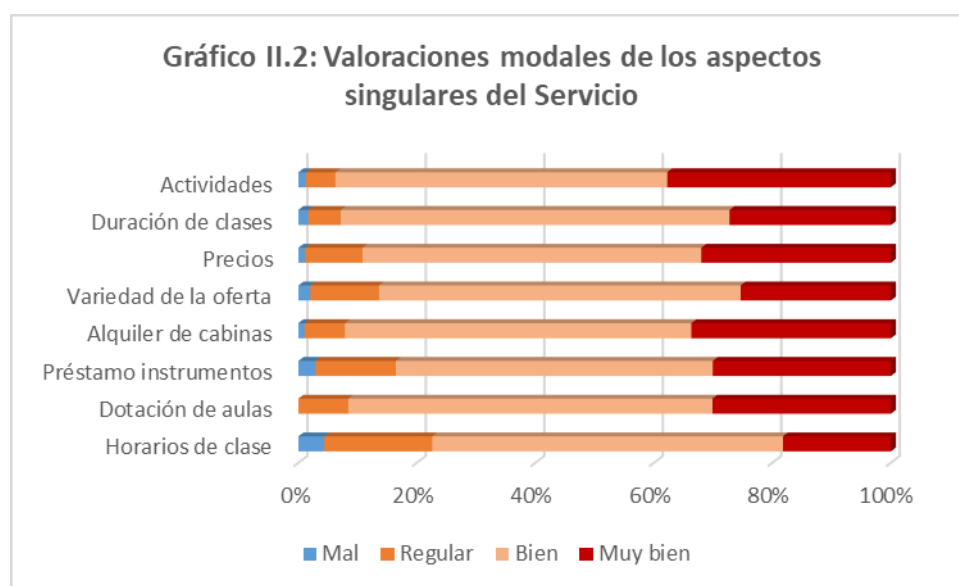
Como vemos, la diferencia de puntuaciones de los aspectos del servicio entre ambas encuestas es positiva en todos los casos, con variaciones mayores en los conjuntos relativos al profesorado y los trámites. La *Valoración Global* del Servicio muestra también un leve aumento. Sin embargo, hay que tener en cuenta que una variación de la puntuación media dentro del rango indicado para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de la media) puede obedecer simplemente al azar y no significar un cambio de valoración real.

## II.1.2.- VALORACIÓN DADA A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza también se ha pedido a los padres de los alumnos que expresen su valoración sobre una serie de aspectos que son característicos de los cursos impartidos y que denominamos “aspectos singulares de calidad”. La relación de aspectos y el perfil de valoración de los mismos que han realizado los usuarios son los que se reflejan en la tabla siguiente:

Aspectos del Servicio	Valoraciones de los encuestados (%)						Valoración Modal (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	NS/NC	
Horarios de clase	-	4,3	17,9	<b>58,2</b>	17,9	1,6	<b>Bien</b>
Dotación de aulas	-	-	8,2	<b>59,8</b>	29,3	2,7	<b>Bien</b>
Préstamo instrumentos	-	1,6	7,6	<b>29,9</b>	16,8	44,0	<b>Bien</b>
Alquiler de cabinas	-	0,5	3,3	<b>28,3</b>	16,3	51,6	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	-	1,6	9,2	<b>48,4</b>	20,1	20,7	<b>Bien</b>
Precios	-	1,1	9,2	<b>54,3</b>	30,4	4,9	<b>Bien</b>
Duración de clases	-	1,6	5,4	<b>64,1</b>	26,6	2,2	<b>Bien</b>
Actividades	-	1,1	4,3	<b>48,4</b>	32,6	13,6	<b>Bien</b>

(\*) La “valoración modal” es la calificación más frecuente del aspecto considerado





Como puede observarse en la tabla y en el gráfico correspondiente, todos los aspectos considerados reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los padres de alumnos encuestados, destacando los aspectos *Duración de las clases*, con un porcentaje de valoración “bien” que llega al 64,1%, *Dotación de las aulas*, con casi un 60%, y la *Dotación de las aulas*, con un 59,8%. Los altos porcentajes de NS/NC en los aspectos *Préstamo de instrumentos* y *Alquiler de cabinas* probablemente se explican por no utilización de los mismos.

Si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de los distintos aspectos singulares de los cursos recogidas en ambas encuestas, descontando el peso porcentual de quienes no responden a esta pregunta (NS/NC), podemos apreciar que no se han producido variaciones importantes, tal como se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS  
SINGULARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2017 CON LA DE 2015

Aspectos del curso	Valoración Modal del aspecto del curso	
	2015	2017
Horarios de clase	Bien	Bien
Dotación de aulas	Bien	Bien
Préstamo de instrumentos	Bien	Bien
Alquiler de cabinas	Bien	Bien
Variedad de la oferta	Bien	Bien
Precios	Bien	Bien
Duración de clases	Bien	Bien

## II.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

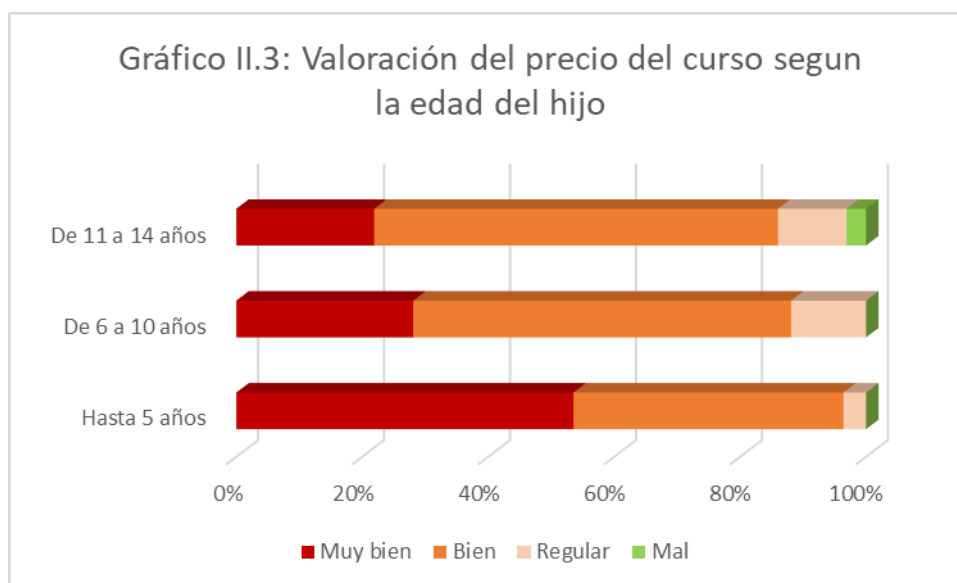
Como se ha hecho con la encuesta a alumnos mayores de 14 años (15 y más años), también ahora hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que sólo se relacionan de manera estadísticamente significativa (nivel de significación  $\alpha = 0,05$ ) las variables que se reflejan en el cuadro que figura a continuación.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad del hijo</i>	Precios de los cursos
<i>Actividad “Música y movimiento” III y IV</i>	Dotación de las aulas
<i>Actividad “Práctica instr./danza” IV, V y VI</i>	Actividades de cursos
<i>Actividad “Conjunto instrumentos”</i>	Actividades de los cursos
<i>Actividad “Conjuntos Instrs. o danza”</i>	Duración clases
<i>Actividad “Grupos instrums. o dancísticos”</i>	Alquiler cabinas

\*En los cruces por actividades, sólo se consideran aquellos con  $n \geq 15$  casos.

- La **edad** de los hijos que estudian en la Escuela solamente parece afectar a la valoración por parte de los padres del *Precio* del curso realizado, observándose el patrón valorativo de que cuanto mayor es la edad del hijo, peor es la valoración de los padres.

Edad del alumno	Valoración del Precio del curso (%)				Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	
Hasta 5 años	53,6	42,9	3,6	-	100,0
De 6 a 10 años	28,1	60,0	<b>11,9</b>	-	100,0
De 11 a 14 años	21,9	64,1	10,9	<b>3,1</b>	100,0



- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Música y Movimiento de niveles III y IV** ofrecen una mejor valoración global de la Dotación de las aulas que el resto de padres de alumnos, porque sus valoraciones positivas (“Muy bien” + “Bien”) suman 98,4% y solo un 1,6% la juzgan “Regular”.

Actividad	Valoración de la Dotación de las aulas (%)			
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<b>Total</b>
“Música y Movimiento III y IV”	24,2	74,2	1,6	100,0
Otras enseñanzas o niveles	30,9	59,8	<b>9,3</b>	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Práctica instrumental o Danza niveles IV, V y VI** presentan una valoración de las Actividades complementarias de la Escuela (audiciones, conciertos, etc.) mejor que el resto de padres de alumnos, ya que su valoración global positiva (“Muy bien” + “Bien”) suma 96,2% y solo un 1,9% la juzgan “Regular”.

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<b>Total</b>
“Práctica Instrumental o Danza IV, V y VI”	60,4	35,8	1,9	1,9	100,0
Otras enseñanzas o niveles	34,9	58,5	<b>5,4</b>	1,2	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad *Conjunto de Instrumentos* ofrecen una valoración de las *Actividades complementarias* de la Escuela mejor que el resto de padres de alumnos, ya que el 66,7% de ellos las valora como “Muy bien” y además su valoración global positiva (“Muy bien” + “Bien”) suma 100%.

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
“Conjunto de Instrumentos”	66,7	33,3	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	31,0	61,2	<b>6,2</b>	<b>1,6</b>	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad *Conjuntos de instrumentos o Danza* valoran los aspectos *Precio de los cursos* y *Duración de las clases* algo peor que el resto de los padres, especialmente en el primer aspecto, pues arrojan menores porcentajes de valoraciones positivas globales.

Actividad	Valoración de los Precios de los cursos				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
“Conjunto de Instrumentos”	17,2	72,4	3,4	<b>6,9</b>	100,0
Otras enseñanzas o niveles	34,9	54,1	<b>11,0</b>	-	100,0

Actividad	Valoración de la Duración de las clases				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
“Conjunto de Instrumentos”	20,7	62,1	<b>17,2</b>	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	28,5	66,2	3,3	2,0	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad *Grupos instrumentales o dancísticos* ofrecen una valoración del aspecto *Alquiler de cabinas* algo peor que el resto de los padres, pues su valoración global positiva (“Muy bien” + “Bien”) alcanza un porcentaje menor y además un 16,7% la juzgan “Regular” y un 8,3% la califica como “Mal”.

Actividad	Valoración de Alquiler de cabinas				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
“Grupos Instrumentales o Dancísticos”	41,7	33,3	<b>16,7</b>	<b>8,3</b>	100,0
Otras enseñanzas o niveles	32,5	62,3	5,2	-	100,0

### **Variables valorativas del Servicio y Valoración Global del mismo**

Por último, cabe señalar que si estudiamos la *Valoración Global* del Servicio en función de las variables valorativas estándares (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente seis variables (*Comunicación con el alumno*, *Agilidad* y *Horarios de atención* de los trámites y *Confort*, *Seguridad* y *Limpieza* de las instalaciones, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 64% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen.

Por su parte, las que hemos denominado variables de los “aspectos singulares del servicio” son capaces de explicar agrupadamente apenas el 22% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que poseen mucha menor capacidad predictiva que las variables de los aspectos estándares.

### II.3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la encuesta a los padres de los alumnos de la Escuela de Música y Danza hemos abierto un espacio para que estos apunten sus propuestas para la mejora del Servicio. Un total de 70 encuestados (el 38%) ha hecho uso de este espacio, generando 109 sugerencias y comentarios que, habida cuenta de su gran heterogeneidad, recogemos en su totalidad distribuidas por tipo de actividad en la Escuela:

Observaciones y sugerencias	N	%
<b>Música y Movimiento nivel Iniciación</b>		
Conciertos adaptados	1	12,5
Control de los niños en WC	1	12,5
Facilitar la compra de instrumentos	1	12,5
Grupo de padres	1	12,5
Horarios fijos todo el año	1	12,5
Más seguridad en la salida de la Escuela	1	12,5
Tratar incompatibilidad de horarios	1	12,5
Visitas de la Escuela para motivar a los niños	1	12,5
<b>Música y Movimiento niveles I y II</b>		
Horarios fijos todo el año	2	11,8
Más plazas en la Escuela	2	11,8
Mejor organización de los horarios	2	11,8
Alquiler de instrumentos más barato	1	5,9
Clases y talleres el mismo día	1	5,9
La profesora es muy mala	1	5,9
Más asientos para la espera	1	5,9
Más espacio a la salida de la Escuela	1	5,9
Más flexibilidad en cambios de grupo	1	5,9
Matrícula gratuita para familias desempleadas	1	5,9
Mejor adaptación de los talleres	1	5,9
Separar música y danza	1	5,9
Tratar la incompatibilidad de horarios	1	5,9
Tutorías para alumnos	1	5,9



<b>Música y Movimiento niveles III y IV</b>		
Escuela como conservatorio	3	6,8
Horarios fijos todo el año	3	6,8
Mejor organización de los horarios	3	6,8
Alquiler de instrumentos más barato	2	4,5
Aumentar la oferta de instrumentos	2	4,5
Más flexibilidad horaria	2	4,5
Más plazas en la Escuela	2	4,5
Retrasar los horarios de las clases	2	4,5
Silencio en las salas de espera	2	4,5
Arreglar las taquillas	1	2,3
Boletín de evaluación	1	2,3
Clases de 25/alumno en piano	1	2,3
Controlar el ruido en las clases	1	2,3
Dar prioridad a hermanos en lista de espera	1	2,3
Descuentos para las familias numerosas	1	2,3
Encuestas sobre el profesorado	1	2,3
Facilitar darse de baja en la Escuela	1	2,3
Facilitar la compra de instrumentos	1	2,3
Máquina de cafés para padres	1	2,3
Más amabilidad en secretaría	1	2,3
Más asientos disponibles	1	2,3
Más conciertos para motivar	1	2,3
Más profesores	1	2,3
Más puntualidad en las clases	1	2,3
Mejorar climatización en invierno	1	2,3
Mejorar combinación lenguaje musical e instrumento	1	2,3
Menor cantidad de alumnos	1	2,3
Pintar las barandillas	1	2,3
Poder abrir las ventanas de las clases	1	2,3
Profesora de flauta muy bien	1	2,3
Tutorías para alumnos	1	2,3
Wifi disponible	1	2,3
<b>Práctica instrumental o danza niveles I, II y III</b>		
Mejor organización de horarios	3	5,8
Oferta de instrumentos escasa	3	5,8
Retrasar horarios de clase	3	5,8
Cafetería para los padres	2	3,8
Horarios fijos todo el año	2	3,8
Más flexibilidad en cambio de grupos	2	3,8
Parking para padres	2	3,8

Renovar banquetas de piano	2	3,8
Silencio en salas de espera	2	3,8
Más amabilidad/simpatía en la secretaría	2	3,8
Arreglar las taquillas	1	1,9
Avisar cuando falte el profesor	1	1,9
Cambiar los asientos	1	1,9
Cases de arpa	1	1,9
Controlar el ruido en las clases	1	1,9
Descuentos para familias numerosas	1	1,9
Encuestas sobre el profesorado	1	1,9
Facilitar la compra de instrumentos	1	1,9
Informar mejor sobre posibilidades musicales	1	1,9
La profesora es muy mala	1	1,9
Máquina de café para los padres	1	1,9
Más conciertos para motivar	1	1,9
Más flexibilidad en cambio de horarios	1	1,9
Más horarios disponibles	1	1,9
Más plazas en la Escuela	1	1,9
Más puntualidad en las clases	1	1,9
Matrícula gratuita para familias desempleadas	1	1,9
Mejorar banquetas para pianos	1	1,9
Mejorar combinación lenguaje e instrumento	1	1,9
Mejorar la climatización en invierno	1	1,9
Menor cantidad de alumnos	1	1,9
Metodología de enseñanza más reglada	1	1,9
Ofrecer teatro	1	1,9
Parking para los padres	1	1,9
Poder abrir las ventanas de las clases	1	1,9
Profesora de flauta muy buena	1	1,9
Salas de estudio solo para alumnos	1	1,9
Visibilidad del piano en la calle	1	1,9
Wifi disponible	1	1,9
<b>Práctica Instrumental o Danza niveles IV, V y VI</b>		
Renovar banquetas de piano	4	17,4
Escuela como conservatorio	3	13,0
Ofertar más clases	2	8,7
Ampliar la oferta para mayores	1	4,3
Aumentar el nivel de clases de danza	1	4,3
Cambiar los asientos	1	4,3
Descuento para familias numerosas	1	4,3
Encuestas sobre el profesorado	1	4,3
Facilitar darse de baja en la Escuela	1	4,3

Máquina de café para padres	1	4,3
Máquinas de agua en planta baja	1	4,3
Más flexibilidad para cambios de grupo	1	4,3
Más horarios disponibles	1	4,3
Mejorar la climatización en invierno	1	4,3
Metodología de enseñanza más reglada	1	4,3
Recuperar las fiestas en la Escuela	1	4,3
Wifi disponible	1	4,3
TOTAL	144	100,0

# III

## RESUMEN Y CONCLUSIONES

A la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de 2017 ha respondido un total de 342 usuarios, que diferenciamos en dos grupos: los alumnos mayores de catorce años (164) y los padres de alumnos de catorce años y menores (184), de manera que se ha realizado un informe estadístico para cada uno de los dos grupos. En este resumen, sin embargo, se manejan conjuntamente los datos más relevantes de ambos grupos de encuestados, realizándose algunas comparaciones entre los mismos que pretenden enriquecer el análisis de los resultados de la encuesta.

La explotación estadística de los datos de esta Encuesta de Calidad Percibida permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **Valoración Global del Servicio** que hacen en conjunto los usuarios de la Escuela de Música y Danza es **notablemente alta: 8,63 puntos** de media en la escala 1-10. **La puntuación media que dan los alumnos mayores de 14 años es ligeramente superior a la que dan los padres de los alumnos: 8,69 puntos** de los primeros frente a **8,56 puntos** de los últimos.
- **El conjunto de aspectos que denominamos Instalaciones recibe una puntuación media de 8,37 puntos**, siendo ligeramente inferior la puntuación media de los alumnos mayores de catorce años que la de los padres de los alumnos de esta edad y menores: **8,30 puntos** y **8,44 puntos**, respectivamente. El aspecto mejor valorado, en el grupo de los padres de alumnos es la *Limpieza* (8,94 puntos), mientras que en el grupo de alumnos mayores de 14 años es la *Accesibilidad* (8,66 puntos). El aspecto peor valorado en ambos grupos de encuestados es el *Confort* (7,76 puntos de media).
- **El conjunto de aspectos relativo al Profesorado obtiene una puntuación media de 9,31 puntos**, aunque la puntuación media dada por los alumnos mayores de catorce años es algo superior a la dada por los padres de alumnos: **9,48 puntos** frente a **9,14 puntos**. El aspecto mejor valorado en el grupo de los alumnos mayores de 14 años es la *Simpatía y amabilidad* (9,56 puntos), mientras que en el grupo de padres es la *Profesionalidad* (9,21 puntos). El aspecto que se valora más bajo en el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Motivación* (9,41 puntos), mientras que en

el grupo de padres de alumnos de 14 y menos años es la *Comunicación con el alumno* (9,11 puntos).

- **El conjunto de aspectos que llamamos *Trámites* alcanza una puntuación media de 8,05 puntos**, siendo la puntuación media que dan los alumnos mayores de catorce años algo superior a la que conceden los padres de alumnos de catorce años y menores: **8,18 puntos** frente a **7,92 puntos**. El aspecto mejor valorado entre el grupo de alumnos mayores de catorce años es el relativo a los *Horarios* de los trámites (8,21 puntos de media), mientras que entre los padres de alumnos menores de catorce años es el relativo a la *Agilidad* (7,98 puntos). El aspecto que ambos grupos valoran peor es la *Comodidad* de los trámites (7,98 puntos).
  
- Cuando consideramos la **valoración que hacen los encuestados de los aspectos singulares de los cursos impartidos en la Escuela** (*Franja de horarios de clases, Dotación de las aulas, Préstamo de instrumentos, Alquiler de cabinas de estudio, Variedad de la oferta, Precios y Duración de las clases y Actividades*) observamos que todos estos aspectos arrojan una **valoración modal** (calificación más frecuente) de **“bien” tanto para los alumnos mayores de catorce años como para los padres de alumnos de esa edad y menores**.
  
- A la pregunta, realizada sólo a los **alumnos mayores de catorce años**, de cuáles son sus **previsiones para cuando finalicen su formación en la Escuela**, un **54% de los encuestados** apunta su deseo de **continuar vinculados a la misma** a través de agrupaciones musicales o dancísticas (tres puntos porcentuales menos para esta opción que en la anterior encuesta) y solo un 4% señala que piensa dedicarse profesionalmente a la música o a la danza. Casi un 15% de estos encuestados no tiene aún nada decidido al respecto.
  
- Finalmente, observando las **sugerencias** que con mayor frecuencia hacen los encuestados encontramos entre los mayores de catorce años la demanda de que se disponga de *wifi* libre en la Escuela (17%), mientras que entre los padres de alumnos menores las sugerencias son considerablemente variadas en virtud de la actividad que realizan sus hijos en la Escuela, destacando las relativas a la mayor/mejor oferta de instrumentos, plazas y horarios.

- Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus aspectos estándares de calidad son las siguientes:

<b>Principales FORTALEZAS</b> (Puntuación media > 8,50 puntos)	<b>Principales DEBILIDADES</b> (Puntuación media < 8,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de las instalaciones</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Simpatía del profesorado</li> <li>• Profesionalidad del profesorado</li> <li>• Motivación del profesorado</li> <li>• Comunicación con el usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación de las instalaciones</li> <li>• Confort de las instalaciones</li> <li>• Horarios para hacer los trámites</li> <li>• Agilidad de los trámites</li> <li>• Comodidad de los trámites</li> </ul>

\*Esta configuración de principales fortalezas y debilidades del Servicio promedia las que señalan ambos subgrupos de encuestados y es muy semejante a la recogida con la encuesta de calidad percibida de 2015.

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA



## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA A ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

### Distribución de los encuestados por número de personas del hogar en la Escuela

Sexo	N	%
Una persona	102	62,2
Dos personas	32	19,5
Tres o más personas	11	6,7
NS/NC	19	11,6
Total	164	100,0

### Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	41	25,0
Mujer	118	72,0
NC	5	3,0
Total	164	100,0

### Distribución de los encuestados por edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	34	20,7
De 18 a 29 años	18	11,0
De 30 a 49 años	20	12,2
De 50 a 64 años	27	16,5
65 y más años	59	36,0
NS/NC	6	3,7
Total	164	100,0

Distribución de los encuestados por nivel de estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	13	7,9
Primarios/Hasta 8º EGB	36	22,0
Bach.El./ESO/FP1/1º2ºBUP	43	26,2
3ºBUP/COU/Bach/FP2 ó sup	21	12,8
Universitarios	43	26,2
NS/NC	8	4,9
Total	164	100,0

Distribución de los encuestados según la actividad que realizan en la Escuela

Actividad en la Escuela	N	%
Musicoterapia	4	2,4
Música actual	8	4,9
Coro	30	18,3
Conjunto instrumental	35	21,3
Desarrollo creativo	38	23,2
Banda Sinfónica	13	7,9
Música de cámara con piano	2	1,2
Práctica instrumental	36	22,0
Orquesta Sinfónica	10	6,1
Otras	42	25,6

\*El total de casos suman más de 164, porque numerosos usuarios practican más de una actividad. Los porcentajes lo son con relación a 164 casos.

Distribución de los encuestados de “Otra actividad” que realizan en la Escuela

<b>Otras actividades</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Atrombicordes	2	1,2
Big Band	1	0,6
Coro Madreselva	4	2,4
Grupo Orff	1	0,6
Lenguaje Musical	11	6,7
Música Adultos	1	0,6
Música en Movimiento	11	6,7
Orquesta de Flautas	1	0,6
Orquesta de Grupo	1	0,6
Orquesta Orff	3	1,8
Taller de Creatividad	2	1,2
Violín	3	1,8
Violín y Orquesta	1	0,6
Total	42	100,0

## DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS DE 14 AÑOS Y MENORES

Distribución de los encuestados según el nº de hijos que estudian en la Escuela

Nº hijos en la Escuela	N	%
Uno	114	62,0
Dos	58	31,5
Tres o más	11	6,0
NS/NC	1	0,5
Total	184	100,0

Distribución de los encuestados según la edad de sus hijos en la Escuela

Grupo de Edad	N	%
Hasta 5 años	29	15,8
De 6 a 10 años	144	78,3
De 11 a 14 años	68	37,0
NS/NC	1	0,5

\*El total suma más de 184 porque hay padres que tienen más de un hijo en la Escuela. Los porcentajes los son en relación con 184 casos.

Distribución de los encuestados según la actividad que realizan sus hijos en la Escuela

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento nivel Iniciación	21	11,4
Música y movimiento niveles I y II	36	19,6
Música y movimiento niveles III y IV	63	34,2
Práctica instrumental o danza niveles I, II y III	86	46,7
Práctica instrumental o danza niveles IV, V y VI	54	29,3

\* El total suma más de 184 porque varios niños realizan más de una actividad. Los porcentajes lo son en relación con 184 casos.

Distribución de los encuestados según si alguno de sus hijos en la Escuela realiza alguna de las actividades complementarias ofertadas por ésta

<b>Actividad en la Escuela</b>	<b>N</b>	<b>%*</b>
Coro Infantil	8	4,3
Iniciación al instrumento	22	12,0
Conjunto instrumental	31	16,8
Danza Infantil	6	3,3
Coro “Trébole”	3	1,6
Conjuntos de Instrumentos o Danza	30	16,3
Grupos Instrums. o Dancísticos	15	8,2
Lenguaje Instrumental	44	23,9

\* Sobre 184 encuestados

## FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de Alcobendas correspondiente al curso 2016/2017, realizada en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 08.05.17 y el 31.05.17, ha sido respondida por un total de 348 personas, de las cuales 164 son alumnos mayores de 14 años y 184 padres de alumnos de 14 años y menores.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de  $95,5\% = 2\sigma$ ;  $p = q = 0,50$ ), una muestra de 348 individuos sobre una población de 1.495 (574 alumnos de 15 y más años y 921 familias de alumnos de 14 y menos años) arroja un error muestral de  $4,70\pm\%$  para datos globales porcentuales, comúnmente admitido a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.

Sin embargo, las submuestras correspondientes a los dos grupos en los que hemos dividido la población de usuarios de la Escuela presentan errores muestrales superiores: de  $\pm 6,61\%$  en el caso del grupo de los encuestados de más de catorce años y  $\pm 6,70\%$  en el caso del grupo de los encuestados padres de alumnos de catorce años y menores, habitualmente considerados excesivos al efecto de generalizar los resultados de la encuesta en cada subgrupo de usuarios.