

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.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Opinan que las Instalaciones son adecuadas	N	%
SI	179	91,8
NO	2	1,0
NS/NC	14	7,2
Total	195	100

Una muy amplia mayoría de los encuestados (92%) opina que las instalaciones de la Escuela Municipal de Música y Danza son adecuadas para desarrollar las actividades propias del Servicio. Si descontamos los usuarios que no han respondido a esta pregunta, el porcentaje de los que juzgan las instalaciones apropiadas alcanza el 98,9%.



I.1.2.- PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,53	10	1,38
Limpieza	8,90	10	1,18
Accesibilidad	8,64	10	1,25
Conservación	8,37	8	1,24
Seguridad	8,79	10	1,60
Confort	7,96	7	1,61
Personal	9,42	10	0,93
Simpatía	9,52	10	0,87
Profesionalidad	9,44	10	0,90
Motivación	9,33	10	1,03
Dedicación al alumno	9,37	10	0,95
Comunicación	9,43	10	0,91
Trámites	8,05	8	1,52
Horarios at. público	8,04	8	1,40
Agilidad gestión	8,03	9	1,58
Comodidad trámites	8,07	8	1,58
Valoración Global	8,73	9	0,97

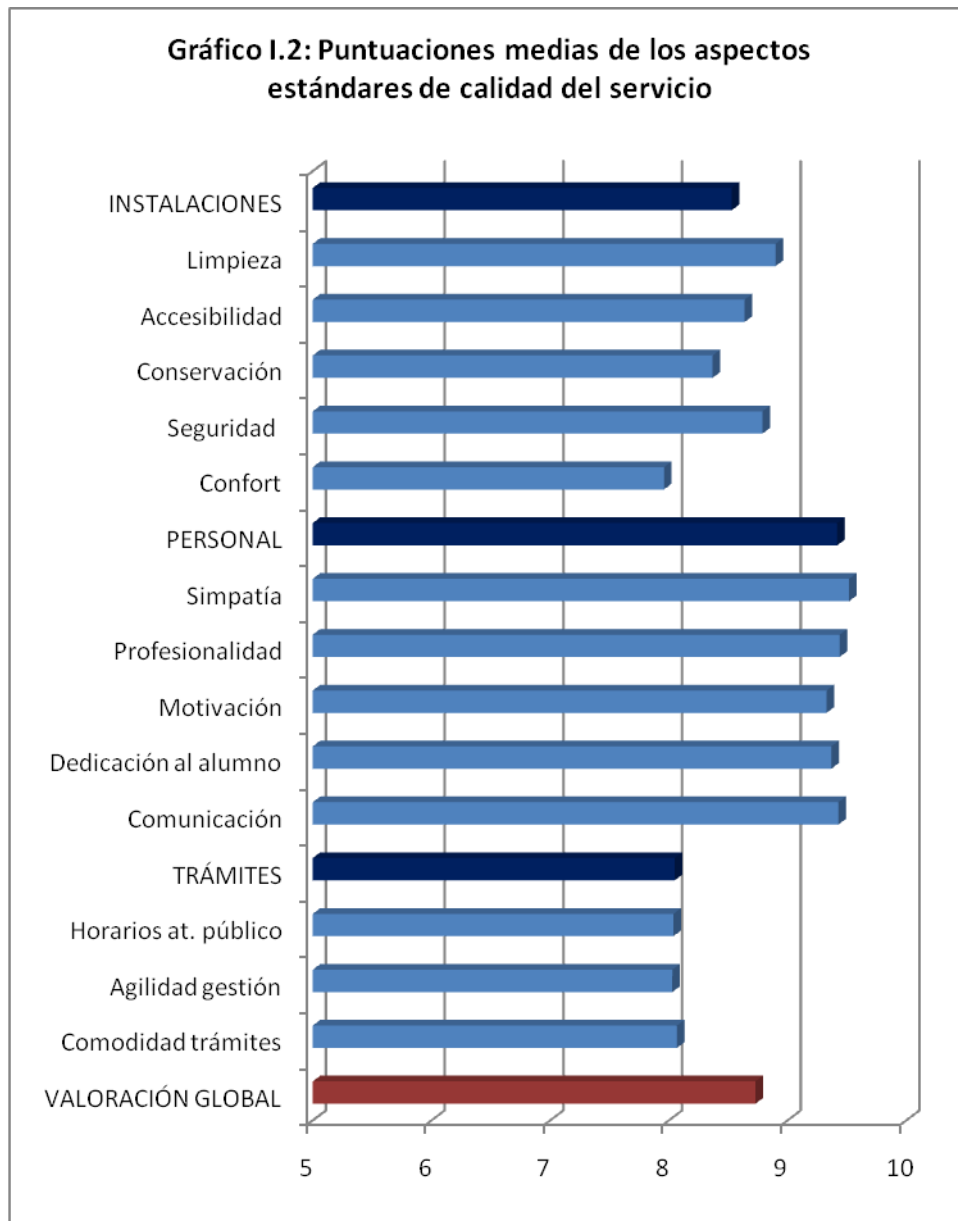
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal* (Profesorado), que alcanza una puntuación media de 9,42 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica, S, que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor muy discreto ($S = 0,93$), 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* (9,52 puntos), mientras que el que la ofrece más baja es la *Motivación* (9,33 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,53 puntos (la desviación típica $S = 1,38$

indica una menor coincidencia por parte de los usuarios que cuando valoran el conjunto de aspectos *Personal*). El aspecto del conjunto que ofrece una puntuación media más alta es la *Limpieza*, con 8,90 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 7,96 puntos.

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 8,05 puntos (la desviación típica $S = 1,52$, nos indica una mayor heterogeneidad de las puntuaciones que en los otros conjuntos de aspectos). Los tres aspectos que engloba este conjunto presentan unas puntuaciones medias muy semejantes.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,73 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ($S = 0,97$), indicativa de una notable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.



Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2012 con las de la encuesta de 2009, podemos apreciar que se ha producido un ascenso de puntuación en todos los aspectos considerados y en la *Valoración Global* del Servicio. Conviene recordar que en la comparación de los resultados de la encuesta en la Escuela de Música y Danza de 2006 y de 2009 ya se había producido también un incremento de las puntuaciones en todos los aspectos del servicio (de 0,49, 0,30 y 0,31 en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*, respectivamente) y en la *Valoración Global* del Servicio (de 0,18 puntos).

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2009

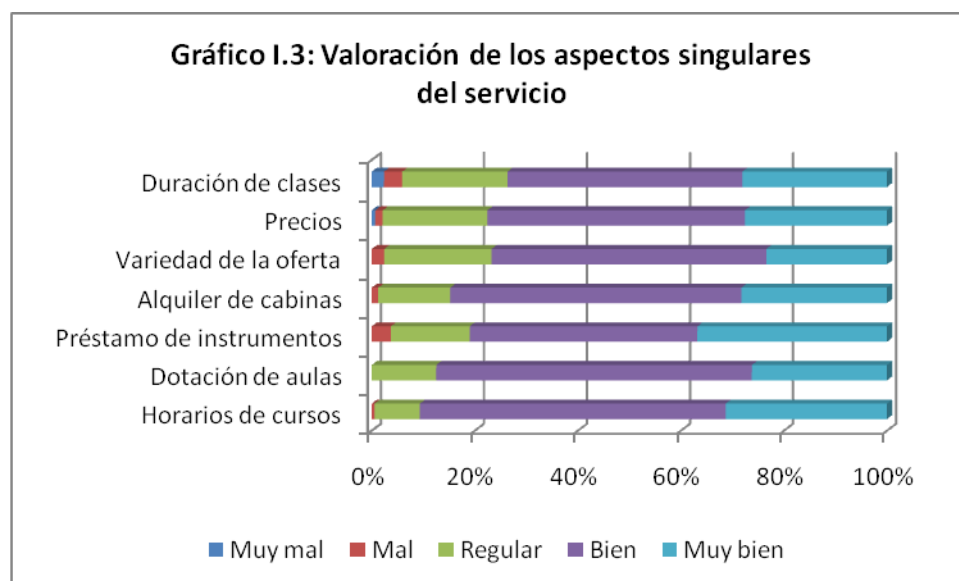
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2009-2012
	2009	2012	
<i>Instalaciones</i>	8,12	8,53	+0,41
Limpieza	8,47	8,9	+0,43
Accesibilidad	8,25	8,64	+0,39
Conservación	7,94	8,37	+0,43
Seguridad	8,05	8,79	+0,74
Confort	7,9	7,96	+0,06
<i>Personal</i>	9,08	9,42	+0,34
Simpatía	9,25	9,52	+0,27
Profesionalidad	9,11	9,44	+0,33
Motivación	8,98	9,33	+0,35
Dedicación al alumno	8,95	9,37	+0,42
Comunicación	9,10	9,43	+0,33
<i>Trámites</i>	7,60	8,05	+0,45
Horarios atención al público	7,41	8,04	+0,63
Agilidad en la gestión	7,64	8,03	+0,39
Comodidad de trámites	7,76	8,07	+0,31
Valoración Global	8,31	8,73	+0,42

I.1.3.- VALORACIÓN DADA A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad 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 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 Servicio	Valoraciones de los encuestados (%)						Valoración Modal (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	NS/NC	
Horarios de cursos	-	0,5	8,2	55,4	29,2	6,7	Bien
Dotación de aulas	-	-	10,8	52,8	22,6	13,8	Bien
Préstamo instrumentos	-	1,5	6,2	17,9	14,9	59,5	Bien
Alquiler de cabinas	-	0,5	5,6	22,6	11,3	60,0	Bien
Variedad de la oferta	-	1,5	12,8	32,8	14,4	38,5	Bien
Precios	0,5	1,0	14,4	35,4	19,5	29,2	Bien
Duración de clases	2,1	3,1	17,9	40,0	24,6	12,3	Bien

(*) 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 ahora reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los usuarios encuestados. Además, si suprimimos la categoría NS/NC, todos estos aspectos, excepto el *Préstamo de instrumentos* y la *Duración de las clases*, ofrecen porcentajes de valoración en la categoría “bien” iguales o superiores al 50%.

Por último, si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de los distintos aspectos singulares del Servicio recogidas en la encuesta de 2012 con las de la encuesta de 2009, 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 2009 Y EN LA DE 2012

Aspectos del Servicio	Valoración Modal del Aspecto del Servicio	
	2009	2012
Horarios de cursos	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

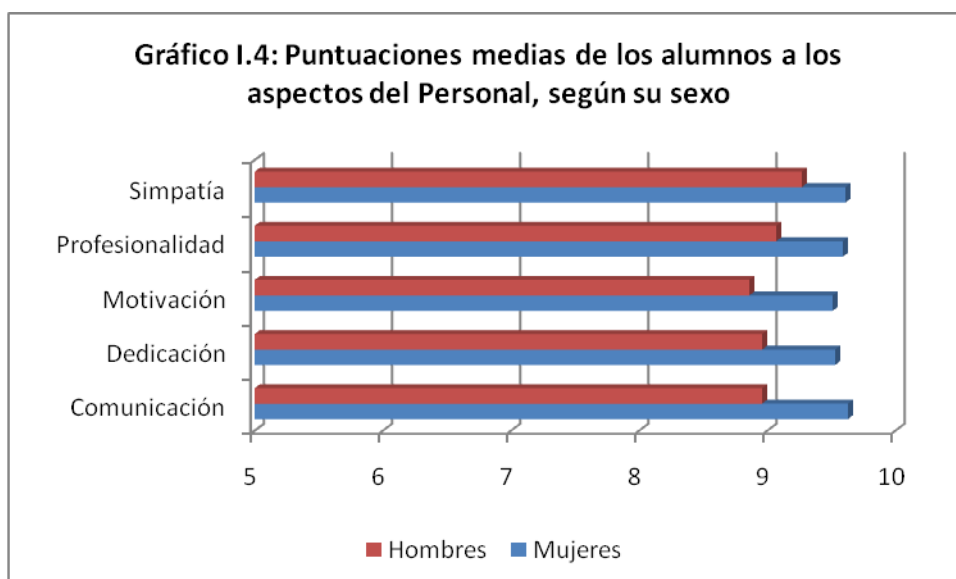
Hemos cruzado, con ánimo exploratorio, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios y actividad en la Escuela) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre 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>Sexo</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación al alumno Comunicación con el alumno Préstamos de instrumentos
<i>Edad</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación al alumno Comunicación con el alumno Agilidad gestión trámites Comodidad trámites Valoración Global del Servicio Horarios de la actividad

<i>Nivel educativo</i>	Motivación del personal Dedicación al alumno Duración de la actividad
<i>Actividad “Música actual”</i>	Horarios de la actividad Préstamos de instrumentos Duración de la actividad
<i>Actividad “Música y movimiento”</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación al alumno Comunicación con el alumno Agilidad gestión trámites Comodidad trámites Valoración Global del Servicio Duración de la actividad
<i>Actividad “Conjunto instrumental”</i>	Confort de las instalaciones Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación al alumno Comunicación con el alumno Dotación de las aulas
<i>Actividad “Práctica instrumental”</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación al alumno Comunicación con el alumno Comodidad trámites Valoración Global del Servicio Precios de la actividad Duración de la actividad

- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de los aspectos relativos al Personal: en todos ellos, las mujeres arrojan una puntuación media más alta que los hombres.

	Puntuaciones medias a los aspectos				
	<i>Simpatía</i>	<i>Profesional.</i>	<i>Motivación</i>	<i>Dedicación</i>	<i>Comunicac.</i>
Hombres	9,27	9,07	8,86	8,96	8,96
Mujeres	9,61	9,59	9,51	9,53	9,63

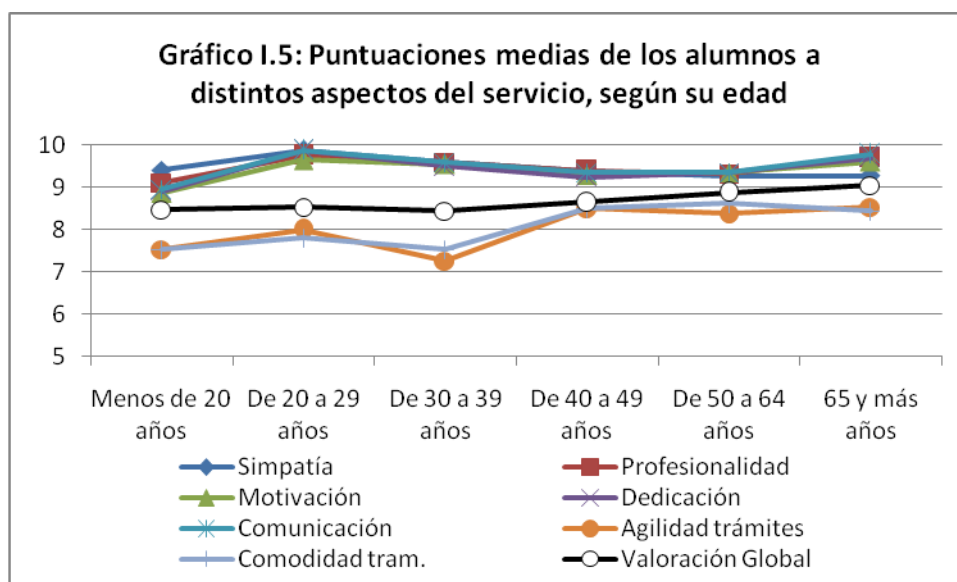


También parece que el **sexo** de los encuestados condiciona su valoración del servicio de *Préstamo de instrumentos*, de tal manera que las mujeres tienden a valorarlo mejor que los hombres, pues ofrecen mayores porcentajes de valoración positiva:

	Valoración del Préstamo (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hombres	22,2	48,1	18,5	11,1	100,0
Mujeres	44,2	42,3	13,5	-	100,0

- La **edad** de los encuestados parece condicionar su valoración de todos los aspectos relativos al Personal, de la *Agilidad y Comodidad* de los Trámites y también de la *Valoración Global* del Servicio. Vemos que aunque se producen algunas inflexiones, la pauta general es que al aumentar la edad de los usuarios aumenta también la puntuación de estos aspectos.

Aspectos	Puntuaciones medias según la edad					
	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 64 años	65 y más años
Simpatía	9,42	9,88	9,60	9,40	9,28	9,28
Profesionalidad	9,11	9,76	9,60	9,40	9,32	9,71
Motivación	8,87	9,65	9,55	9,30	9,36	9,61
Dedicación	8,91	9,88	9,50	9,25	9,36	9,70
Comunicación	8,96	9,88	9,60	9,35	9,36	9,79
Agilidad trámites	7,53	8,00	7,26	8,50	8,39	8,53
Comodidad tram.	7,53	7,81	7,53	8,50	8,63	8,45
Valoración Global	8,48	8,53	8,45	8,65	8,88	9,05

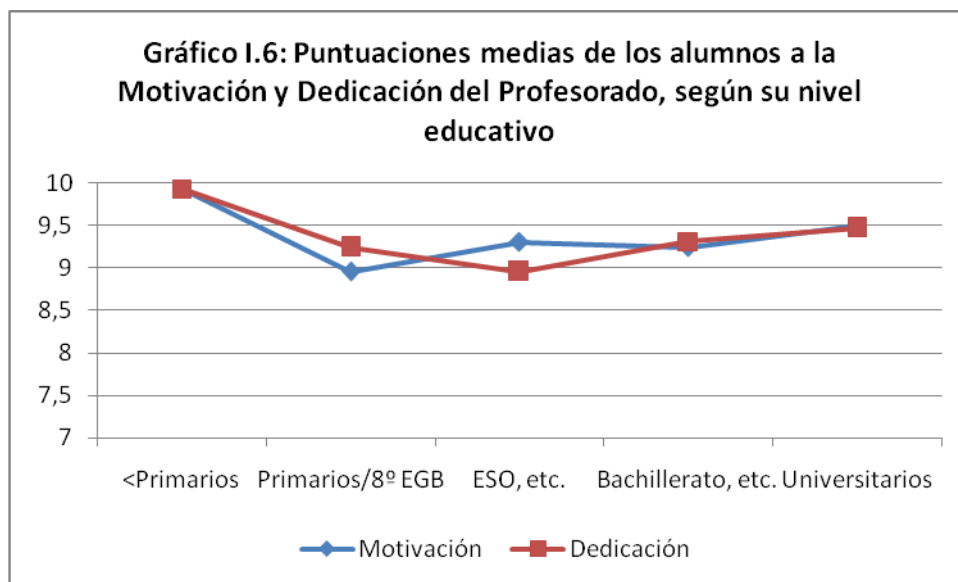


Por otro lado, la **edad de los encuestados** también parece condicionar su valoración del aspecto *Horarios de los cursos*, apreciándose que son sobre todo los grupos de edad de 40 a 49 años quienes muestran una opinión más positiva este aspecto de los cursos y que son los usuarios de 30 a 39 años quienes peor lo valoran.

	Valoración de los Horarios				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Menos de 20 años	26,4	64,2	9,4	-	100,0
De 20 a 29 años	35,3	58,8	5,9	-	100,0
De 30 a 39 años	25,0	45,0	25,0	5,0	100,0
De 40 a 49 años	45,0	35,0	20,0	-	100,0
De 50 a 64 años	28,0	68,0	4,0	-	100,0
65 y más años	30,0	70,0	-	-	100,0

- El **nivel educativo** de los encuestados condiciona su valoración de dos aspectos relativos al Personal: la *Motivación* y la *Dedicación* al alumno. Con la salvedad de que los encuestados con nivel de estudios inferior a *Primarios* ofrecen la puntuación más alta, el patrón valorativo general que puede observarse es que cuanto mayor es el nivel educativo del usuario, mejor es su valoración de los dos aspectos señalados.

Aspectos	Puntuaciones medias según el nivel educativo				
	<i>Menos que Primarios</i>	<i>Primarios/8º EGB</i>	<i>Bach. Elemt. /ESO/FP 1 o md./1º-2º BUP</i>	<i>3ºBUP/COU/FP2 o sup. /Bachillerato</i>	<i>Universitarios</i>
Motivación	9,93	8,95	9,30	9,24	9,49
Dedicación	9,93	9,24	8,95	9,31	9,47



También observamos que el **nivel educativo** de los encuestados influye sobre su valoración de la *Duración de las clases* que se imparten en la Escuela, de modo que los que tiene un nivel de estudios “Menos que Primarios” son los que mejor consideran este aspecto del servicio, mientras que son los que tienen un nivel de estudios de ESO y similares quienes lo valoran peor.

	Valoración de la Duración de las clases					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
Menos que Primarios	66,7	25,0	8,3	-	-	100,0
Primarios/8° EGB	18,2	66,7	9,1	3,0	3,0	100,0
Bach. Elemt. /ESO/FP 1/ etc.	5,3	52,6	26,3	10,5	5,3	100,0
3°BUP/COU/ /Bachillerato/etc.	33,3	38,6	22,8	3,5	1,8	100,0
Universitarios	28,9	37,8	28,9	2,2	2,2	100,0

- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Música actual** ofrecen una valoración algo más baja que el resto de los alumnos para los aspectos *Horarios* de los cursos, *Préstamo* de instrumentos y *Duración* de las clases. Puede observarse en las tablas siguientes que en general los encuestados que realizan esta actividad valoran peor que el resto los tres aspectos mencionados.

	Valoración de los Horarios				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen "Música actual"	21,1	63,2	10,5	5,3	100,0
NO hacen esta actividad	32,5	58,9	8,6	-	100,0

	Valoración del Préstamo				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen "Música actual"	20,0	30,0	50,0	-	100,0
NO hacen esta actividad	39,1	46,4	10,1	4,3	100,0

	Valoración de la Duración de las clases				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen "Música actual"	11,1	27,8	44,4	-	100,0
NO hacen esta actividad	30,1	47,7	17,6	3,9	100,0

- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Música y movimiento** ofrecen una puntuación media más baja que el resto de los alumnos para todos los aspectos relativos al Personal, así como para los aspectos *Agilidad* y *Comodidad* de los Trámites y para la *Valoración Global* del Servicio.

Aspectos	<i>Hacen “Música y movimiento”</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Simpatía	9,44	9,75
Profesionalidad	9,36	9,67
Motivación	9,21	9,66
Dedicación	9,28	9,62
Comunicación	9,32	9,74
Agilidad trámites	7,90	8,48
Comodidad tram.	7,93	8,49
Valoración Global	8,61	9,06

Por otra parte, los usuarios encuestados que realizan esta actividad muestran una opinión diferente sobre el aspecto *Duración de las clases* de los que no la realizan, pues aunque sus valoraciones muy positivas son menos frecuentes en los primeros, también son menos frecuentes sus valoraciones más negativas.

	Valoración de la Duración de las clases					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
Hacen “Música y movimiento”	11,1	27,8	44,4	-	-	100,0
NO hacen esta actividad	30,1	47,7	17,6	3,9	2,9	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 el aspecto *Confort* de las Instalaciones y para todos los aspectos relativos al Personal.

Aspectos	<i>Hacen “Conjunto instrumental”</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Confort instals.	8,15	7,41
Simpatía	9,63	9,20
Profesionalidad	9,56	9,10
Motivación	9,47	8,92
Dedicación	9,49	9,05
Comunicación	9,56	9,06

También hay que señalar que los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Conjunto instrumental** ofrecen una valoración del aspecto *Dotación de las aulas* a la vez más positiva y más negativa que el resto de alumnos (mayor porcentaje de la valoración “muy bien”, pero también mayor porcentaje de la valoración “regular”).

	Valoración de la Dotación de las aulas				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen “Conjunto instrumental”	32,7	46,9	20,4	-	100,0
NO hacen esta actividad	23,5	67,2	9,2	-	100,0

- Los alumnos que realizan la actividad de **Práctica instrumental** presentan una puntuación más elevada que el resto de alumnos para todos los aspectos relativos al Personal, para el aspecto *Comodidad* de los Trámites y para la *Valoración Global* del Servicio.

Aspectos	<i>Hacen “Práctica instrumental”</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Simpatía	9,61	9,03
Profesionalidad	9,52	9,00
Motivación	9,43	8,77
Dedicación	9,49	8,73
Comunicación	9,53	8,90
Comodidad trams.	8,18	7,52
Valoración Global	8,80	8,33

Por otro lado, los alumnos encuestados que realizan esta actividad valoran los aspectos *Precio* de la actividad y *Duración de las clases* de manera menos positiva que los que no realizan esta actividad.

	Valoración de los Precios					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
Hacen “Práctica instrumental”	12,0	40,0	40,0	4,0	4,0	100,0
NO hacen esta actividad	31,0	52,2	15,9	0,9	-	100,0

	Valoración de la Duración de las clases					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
Hacen “Práctica instrumental”	13,8	34,5	41,4	10,3	-	100,0
NO hacen esta actividad	31,0	47,9	16,2	2,1	2,8	100,0

Finalmente, 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 cinco variables (*Agilidad* de los trámites, *Conservación* de las instalaciones, *Comunicación* con el usuario, *Limpieza* de las instalaciones y *Seguridad* de las instalaciones, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 52% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen.

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

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

Expectativas de los encuestados	N	%
No lo tiene aún decidido	25	12,8
Dedicación profesional a música/danza	10	5,1
Iniciará otra actividad diferente	4	2,1
Continuar en la Escuela en agrupaciones	124	63,6
Otras	3	1,5
No saben/No contestan	29	14,9
Total	195	100

Puede verse que la gran mayoría de los encuestados (un 64%) responde que les gustaría continuar relacionados 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 dos anteriores encuestas). Una proporción mucho menor de encuestados (el 13%) señala que todavía no ha decidido nada sobre este asunto, mientras que las otras opciones de respuesta son muy minoritarias. Además, casi un 15% de los encuestados no contestan a esta pregunta.

I.4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad 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 43 encuestados (el 22%) ha hecho uso de ese espacio, generando 79 observaciones y sugerencias. Si las agrupamos por similitud temática, el resultado es el que se muestra en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Más oferta de instrumentos o enseñanzas	12	15,2
Mayor duración de las clases	11	13,9
Mayor oferta de plazas	8	10,1
Más clases por semana	6	7,6
Mejorar climatización	6	7,6
Más actuaciones fuera de la Escuela	5	6,3
Mayor duración de la enseñanza en la Escuela	4	5,1
Cafetería (o máquina café)	4	5,1
Mayor oferta de horarios	2	2,5
Mejorar la planificación	2	2,5
Biblioteca musical	2	2,5
Otras	17	21,5
Total	79	100

Como podemos observar, la mayor parte de las sugerencias tiene que ver con una mayor oferta de enseñanzas (15,2%), una mayor duración de las clases (13,9) y una mayor oferta de plazas para estudiar en la Escuela (10,1%). Las sugerencias agrupadas en la categoría “Otras” sólo 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
Instalaciones	8,31	8	1,33
Limpieza	8,82	9	1,09
Accesibilidad	8,50	10	1,40
Conservación	8,27	8	1,24
Seguridad	8,43	8	1,33
Confort	7,55	8	1,61
Personal	8,85	10	1,51
Simpatía	8,88	10	1,45
Profesionalidad	8,92	10	1,45
Motivación	8,80	10	1,56
Comunicación	8,78	10	1,56
Trámites	7,67	8	1,74
Horarios at. público	7,82	8	1,45
Agilidad gestión	7,53	8	1,96
Comodidad	7,65	8	1,81
Valoración Global	8,32	8	1,25

Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los padres de los alumnos de la Escuela es el relativo al *Personal* (Profesorado), que alcanza una puntuación media de 8,85 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 8. La desviación típica, S, que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor moderado ($S = 1,51$). El aspecto de este

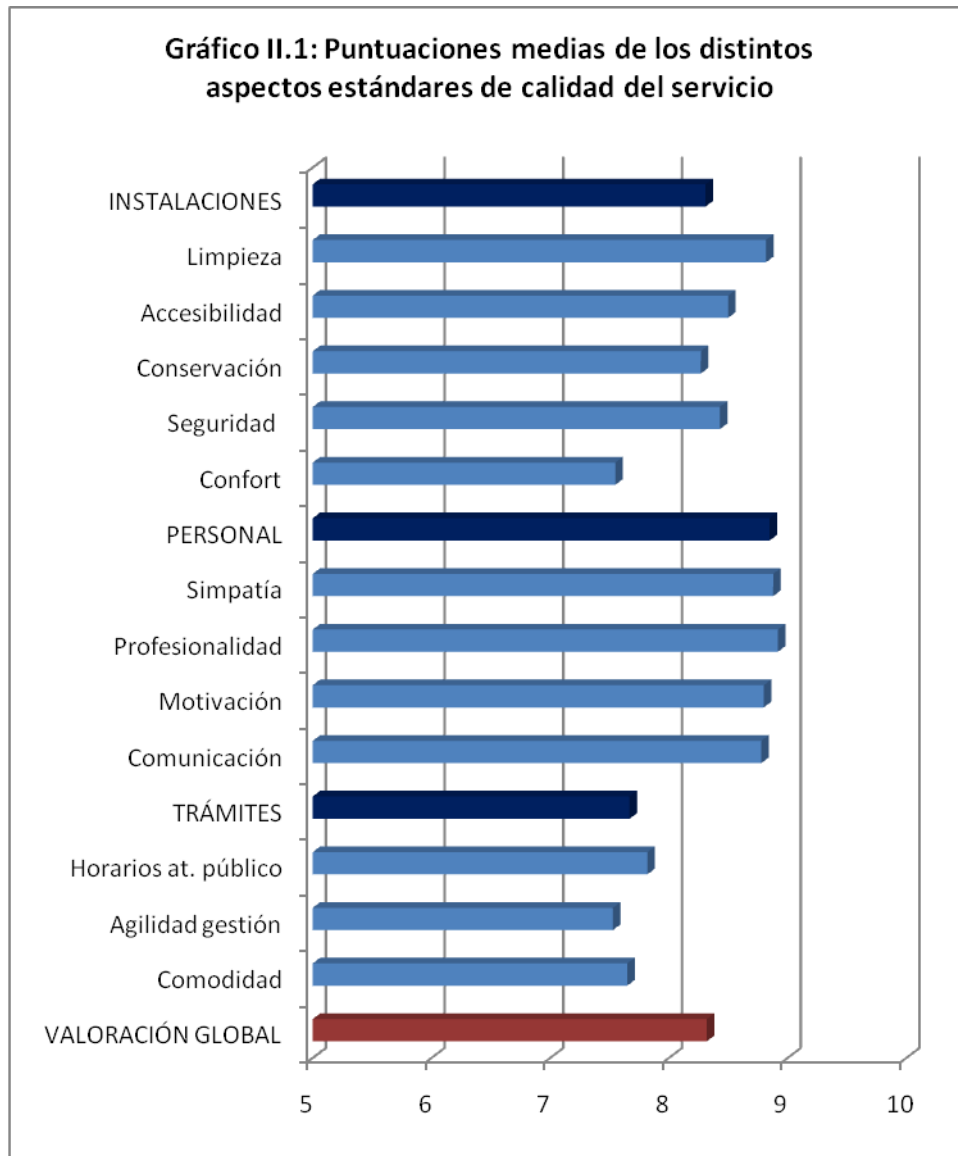
conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad* (8,92 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación más baja es la *Comunicación* (8,98 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,31 puntos (la desviación típica $S = 1,33$ indica una más bien discreta dispersión de las puntuaciones). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza* (8,82 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (7,55 puntos).

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,67 puntos (la desviación típica $S = 1,74$ 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 a los *Horarios de atención al público* (7,82 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere a la *Agilidad de la gestión* de los trámites (7,53 puntos).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,32 puntos en la escala 1-10, con moda de 8 puntos, y presenta una desviación típica discreta ($S = 1,25$), indicativa de una apreciable coincidencia de los usuarios a la hora de calificar globalmente al Servicio.

Gráfico II.1: Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares de calidad del servicio



Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2012 con las de la encuesta de 2009, podemos observar que se ha producido un notable ascenso en la puntuación en todos los aspectos del Servicio. La *Valoración Global* del Servicio también asciende apreciablemente con relación a la de 2009 (+0,43 puntos). El contraste de puntuaciones se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2009

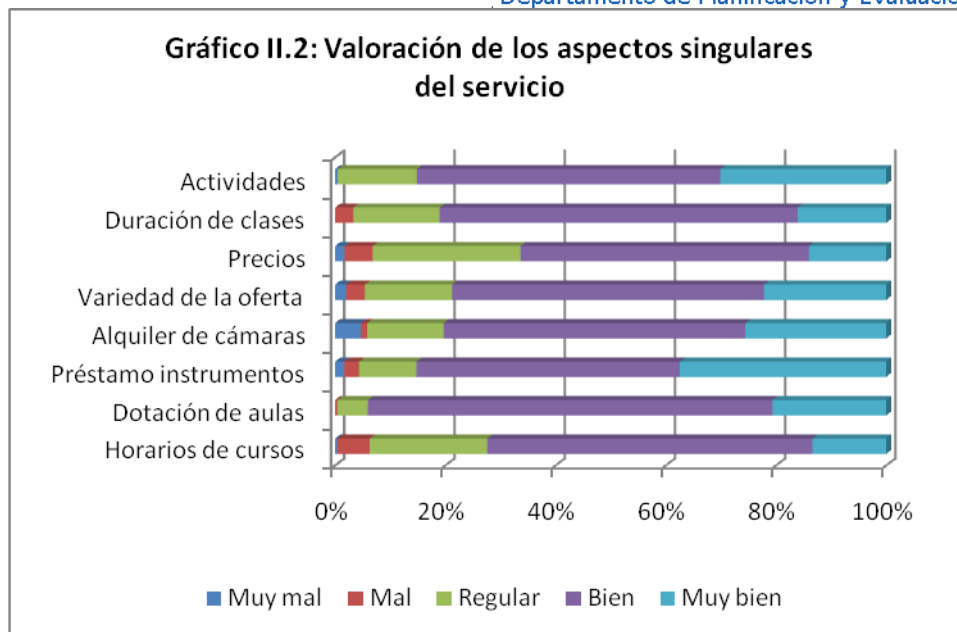
Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2009-2012
	2009	2012	
<i>Instalaciones</i>	7,65	8,31	+0,66
Limpieza	8,18	8,82	+0,64
Accesibilidad	7,32	8,50	+1,18
Conservación	7,79	8,27	+0,48
Seguridad	7,64	8,43	+0,79
Confort	7,33	7,55	+0,22
<i>Personal</i>	8,14	8,85	+0,71
Simpatía	8,23	8,88	+0,65
Profesionalidad	8,29	8,92	+0,63
Motivación	8,14	8,80	+0,66
Comunicación	7,98	8,78	+0,80
<i>Trámites</i>	7,13	7,67	+0,54
Horarios atención al público	7,17	7,82	+0,65
Agilidad en la gestión	7,16	7,53	+0,37
Comodidad de los trámites	7,05	7,65	+0,60
Valoración Global	7,89	8,32	+0,43

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 del Servicio 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 cursos	0,4	5,9	21,3	59,0	13,4	-	Bien
Dotación de aulas	-	0,4	5,4	71,5	20,1	2,5	Bien
Préstamo instrumentos	0,8	1,3	5,0	23,0	18,0	51,9	Bien
Alquiler de cámaras	1,7	0,4	5,0	19,7	9,2	64,0	Bien
Variedad de la oferta	1,7	2,9	13,4	48,1	18,8	15,1	Bien
Precios	1,7	5,0	26,4	51,5	13,8	-	Bien
Duración de clases	-	3,3	15,5	64,4	15,9	0,8	Bien
Actividades	0,4	-	13,0	49,8	27,2	9,6	Bien

(*) 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 ahora reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los padres de alumnos encuestados, destacando el aspecto relativo a la *Dotación de las aulas*, con un porcentaje de valoración “bien” que llega casi al 72%. Los aspectos *Préstamo de instrumentos* y *Alquiler de cabinas de estudio* alcanzan el 47,8% y el 54,7% de valoración “bien” si se suprime del cómputo de frecuencias la categoría NS/NC. Los aspectos peor valorados son los relativos a los *Horarios* de los cursos y a los *Precios*, que reciben un 6,3% y un 6,7%, respectivamente, de valoración “mal-muy mal” (aunque ambos aspectos superan el 50% de valoración “bien”, si se resta del cómputo de frecuencias la categoría NS/NC).

Por último, si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de los distintos aspectos singulares del Servicio recogidas en la encuesta de 2012 con las de la encuesta de 2009, 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 2012 CON LA DE 2009

Aspectos del Servicio	Valoración Modal del Aspecto del Servicio	
	2009	2012
Horarios de cursos	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

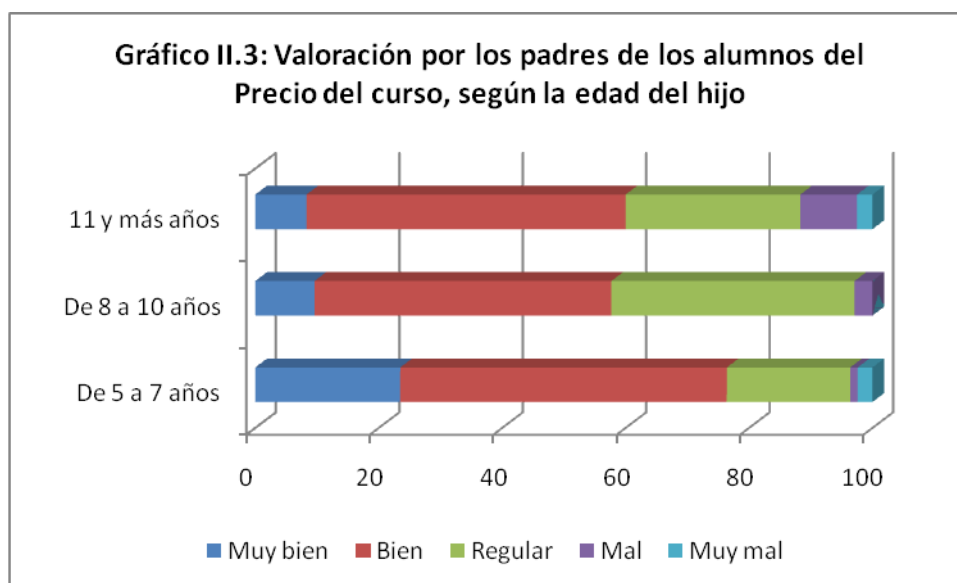
II.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Como hicimos con la encuesta a alumnos mayores de 14 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” I y II</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones Seguridad de las instalaciones Confort de las instalaciones Alquiler de instrumentos Precios de los cursos
<i>Actividad “Música y movimiento” III y IV</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones Dotación de las aulas Préstamo de instrumentos
<i>Actividad “Práctica instr./ danza” I, II y III</i>	Precios de los cursos
<i>Actividad “Práctica instr./danza” IV, V y VI</i>	Precios de los cursos
<i>Actividad “Conjuntos de instrums. o danza”</i>	Simpatía del personal Profesionalidad del personal Motivación del personal Comunicación con el alumno Préstamo de instrumentos Actividades complementarias
<i>Actividad “Grupos instrums. o dancísticos”</i>	Limpieza de las instalaciones Accesibilidad de las instalaciones Motivación del personal

- La **edad** de los hijos que estudian en la Escuela solamente parece afectar a la valoración de los padres del *Precio* de la actividad realizada: los padres de alumnos con edades entre cinco y siete años son los que presentan una mejor valoración de este aspecto del servicio (aunque presentan una suma de porcentajes de las categorías “mal” y “muy mal” superior a la que ofrecen los padres de alumnos de ocho a diez años).

	Valoración del Precio de la actividad					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
De 5 a 7 años	23,5	52,9	20,0	1,2	2,4	100,0
De 8 a 10 años	9,6	48,1	39,4	2,9	-	100,0
11 y más años	8,3	51,7	28,3	9,2	2,5	100,0



- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Música y Movimiento de niveles I y II** presentan unas puntuaciones medias para los aspectos *Limpieza*, *Accesibilidad*, *Seguridad* y *Confort* de las Instalaciones superiores a las que ofrecen los padres de los alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Puntuaciones medias a los aspectos			
	<i>Limpieza</i>	<i>Accesibilidad</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Confort</i>
“Música y Movimiento I y II”	9,15	9,10	9,05	8,21
Otras enseñanzas o niveles	8,76	8,45	8,38	7,43

Por otra parte, los padres de los alumnos en esta enseñanza y niveles valoran algo peor el *Alquiler de instrumentos* que los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles, pero bastante mejor los *Precios de los cursos*.

Actividad	Valoración del Alquiler de Instrumentos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Música y Movimiento I y II”	-	71,4	14,3	14,3	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	27,8	53,2	13,9	-	5,1	100,0

Actividad	Valoración del Precio de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Música y Movimiento I y II”	25,6	61,5	12,8	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	11,7	50,5	29,6	6,1	2,0	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Música y Movimiento de niveles III y IV** ofrecen unas puntuaciones medias para los aspectos *Limpieza* y *Accesibilidad* de las Instalaciones inferiores a las que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Puntuaciones medias a los aspectos	
	<i>Limpieza</i>	<i>Accesibilidad</i>
“Música y Movimiento III y IV”	9,15	9,10
Otras enseñanzas o niveles	8,76	8,45

Las valoraciones de los padres de los alumnos que están en esta actividad y nivel respecto de la *Dotación de las aulas* y el *Préstamo de instrumentos* también son algo distintas de las que hacen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles, como puede verse en las dos tablas siguientes.

Actividad	Valoración de la Dotación de las aulas				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
“Música y Movimiento III y IV”	22,4	63,3	14,3	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	20,1	76,1	3,3	0,5	100,0

Actividad	Valoración del Préstamo de instrumentos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Música y Movimiento III y IV”	40,0	32,0	16,0	4,0	8,0	100,0
Otras enseñanzas o niveles	36,7	52,2	8,9	2,2	-	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Práctica instrumental o Danza I, II y III** presentan una valoración del aspecto *Precios de los cursos* algo superior a la que presentan los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Valoración de los Precios de los cursos					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
“Práctica Instrumental o Danza I, II y III”	15,0	41,2	38,8	5,0	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	13,5	58,1	20,6	5,2	2,6	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Práctica instrumental o Danza IV, V y VI** presentan una valoración del aspecto *Precios de los cursos* notablemente inferior a la que presentan los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Valoración de los Precios de los cursos					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
“Práctica Instrumental o Danza IV, V y VI”	5,0	56,2	27,5	8,8	2,5	100,0
Otras enseñanzas o niveles	18,7	50,3	26,5	3,2	1,3	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad complementaria **Conjunto de Instrumentos o Danza** ofrecen unas puntuaciones medias para todos los aspectos relativos al Personal superiores a las que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Puntuaciones medias a los aspectos			
	<i>Simpatía</i>	<i>Profesion.</i>	<i>Motivación</i>	<i>Comunicac.</i>
Conjunto instrums. o danza	9,42	9,44	9,38	9,17
Otras enseñanzas o niveles	8,72	8,78	8,63	8,66

También hemos observado que los padres que tienen algún hijo en esta actividad complementaria presentan una valoración del *Préstamo de instrumentos* y de las *Actividades* como los conciertos, audiciones, etc., considerablemente superior a la que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Valoración del Préstamo de instrumentos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
Conjunto de instrumentos o danza	60,0	40,0	-	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	29,4	50,6	14,1	3,5	2,4	100,0

Actividad	Valoración de las Actividades (audiciones, conciertos)					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
Conjunto de instrumentos o danza	47,2	43,4	9,4	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	24,5	58,9	16,0	-	0,6	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad complementaria **Grupos Instrumentales o Dancísticos** ofrecen unas puntuaciones medias para los aspectos *Limpieza* y *Accesibilidad* de las Instalaciones y *Motivación* del Personal superiores a las que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles

	Puntuaciones medias a los aspectos		
	<i>Limpieza</i>	<i>Accesibilidad</i>	<i>Motivación</i>
Grupos instrums. o dancísticos	9,30	9,10	9,45
Otras enseñanzas o niveles	8,78	8,45	8,74

	Valoración de los Horarios				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen "Música actual"	21,1	63,2	10,5	5,3	100,0
NO hacen esta actividad	32,5	58,9	8,6	-	100,0

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 siete variables (*Motivación* del profesorado, *Comodidad* de los trámites, *Limpieza* de las instalaciones, *Horarios* para hacer los trámites, *Accesibilidad* de las instalaciones, *Seguridad* de las instalaciones y *Agilidad* de los trámites, por este orden de importancia en las correlación parcial) para explicar el 68% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen.

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 91 encuestados (el 38,1%) ha hecho uso de este espacio, generando 114 sugerencias y comentarios que, agrupadas temáticamente, presentan la distribución siguiente:

Sugerencias y observaciones	N	%
Mejorar organización de procesos	29	25,4
Ampliar, flexibilizar, mejorar horarios	15	13,2
Mejora de instalaciones y mobiliario	14	12,3
Mejoras de los profesores	10	8,8
Aumentar oferta, número de plazas	7	6,1
Más información/comunicación a padres	5	4,4
Mejorar los contenidos de la enseñanza	5	4,4
Mejorar el aparcamiento	4	3,5
Comienzo clase a partir 17:15	4	3,5
Precios menores	4	3,5
No cambiar horarios ni días de clase	4	3,5
Biblioteca	2	1,8
Reconocer con título los estudios	2	1,8
Otras	9	7,9
	114	100,0

Como vemos, la mayor parte (25%) de las observaciones y sugerencias tienen que ver con la mejora de los procesos organizativos de la Escuela (organización de las clases, inscripción, compatibilidad de enseñanzas, sustituciones, etc.), seguida por la demanda de que se organicen mejor los horarios para las distintas enseñanzas (13%) y por la de que se mejoren, modernicen y reparen las instalaciones y el mobiliario de la Escuela (12%). Las demás observaciones y sugerencias presentan frecuencias por debajo del 10% del total.

III

RESUMEN Y CONCLUSIONES

A la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de 2012 ha respondido un total de 434 usuarios, que diferenciamos en dos grupos: los alumnos mayores de catorce años (195) y los padres de alumnos de catorce años y menores (239), de manera que se ha realizado un informe para cada uno de los dos grupos. En este resumen, sin embargo, se manejan los datos más relevantes de ambos grupos de encuestados conjuntamente, realizándose algunas comparaciones entre los mismos que probablemente enriquezcan el análisis de los resultados de la encuesta.

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza de 2012 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: 8,53 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: 8,73 puntos** de los primeros frente a **8,32 puntos** de los últimos.
- **El conjunto de aspectos que denominamos Instalaciones recibe una puntuación media de 8,42 puntos**, siendo ligeramente superior la puntuación media de los alumnos mayores de catorce años que la de los padres de los alumnos de esta edad y menores: **8,53 puntos versus 8,31 puntos**. El aspecto mejor valorado, en ambos grupos de encuestados, es la *Limpieza* (8,86 puntos de media), mientras que el peor valorado es el *Confort* (7,76 puntos de media).
- **El conjunto de aspectos relativo al Profesorado obtiene una puntuación media de 9,14 puntos**, aunque la puntuación media dada por los alumnos mayores de catorce años es apreciablemente superior a la dada por los padres de alumnos: 9,42 puntos *versus* 8,85 puntos. El aspecto mejor valorado en el grupo de padres de

alumnos es la *Profesionalidad* (8,92 puntos), mientras que el mejor valorado en el grupo de alumnos de más de catorce años es la *Simpatía* (9,52 puntos). El aspecto que se valora más bajo en el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Dedicación al alumno* (9,37 puntos), mientras que en el grupo de padres de alumnos de 14 y menos años es la *Comunicación* (8,78 puntos).

- **El conjunto de aspectos que llamamos *Trámites* alcanza una puntuación media de 7,86 puntos**, si bien la puntuación media que dan los alumnos mayores de catorce años es superior a la que conceden los padres de alumnos de catorce años y menores: 8,05 puntos *versus* 7,67 puntos. El aspecto mejor valorado entre el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Comodidad* de los trámites (8,07 puntos de media), mientras que entre los padres de alumnos menores de catorce años es el relativo a los *Horarios* para hacer los trámites (7,82 puntos). El aspecto que tanto los alumnos mayores de catorce años como los padres de los menores valoran más bajo es la *Agilidad* de la gestión (8,03 puntos y 7,53 puntos, respectivamente).

- Al comparar los resultados de esta encuesta de calidad del Servicio con los de la 2009 se observa que **en ambos grupos de encuestados** se ha producido un **apreciable ascenso de las puntuaciones medias de todos los aspectos estándares considerados y de la *Valoración Global* del Servicio**.

- Cuando consideramos la **valoración que hacen los encuestados de los aspectos singulares del Servicio** (*Horarios de los cursos, Dotación de las aulas, Préstamo de instrumentos, Alquiler de cámaras, 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.

- Si comparamos la valoración de los aspectos singulares del Servicio que arroja esta encuesta con la de 2009, observamos una pauta de **estabilidad valorativa**, manteniéndose la **valoración modal de “bien” en todos los aspectos considerados** en ambos grupos de usuarios.

- 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**, casi un **64% de los encuestados** apunta su deseo de **continuar vinculados a la misma** a través de agrupaciones musicales o dancísticas (un porcentaje similar para esta opción que el encontrado en la anterior encuesta) y el 5% señala que piensa dedicarse profesionalmente a la música o a la danza. Un 13% de estos encuestados no tiene aún nada decidido al respecto.

- Finalmente, las tres **sugerencias** que con mayor frecuencia hacen los alumnos encuestados mayores de catorce años se refieren a una mayor oferta de enseñanzas (15,2%), una mayor duración de las clases (13,9) y una mayor oferta de plazas para estudiar en la Escuela (10,1%), mientras que las tres que con mayor frecuencia hacen los padres de alumnos menores se refieren a la mejora de los procesos organizativos de la Escuela (13%), la demanda de que se organicen mejor los horarios para las distintas enseñanzas y que se mejoren, modernicen y reparen las instalaciones y el mobiliario de la Escuela (12%).

- 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:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media > 8,75 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media < 8,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones • Simpatía del profesorado • Profesionalidad del profesorado • Motivación del profesorado • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Confort de las instalaciones • Horarios para hacer los trámites • Agilidad de los trámites • Comodidad de los trámites

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA A ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	56	28,7
Mujer	134	68,7
NC	5	2,6
Total	195	100,0

Distribución de los encuestados por edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 20 años	55	28,2
De 20 a 29 años	18	9,2
De 30 a 39 años	21	10,8
De 40 a 49 años	20	10,3
De 50 a 64 años	25	12,8
65 y más años	48	24,6
NS/NC	8	4,1
Total	195	100,0

Distribución de los encuestados por nivel de estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	15	7,7
Primarios/Hasta 8º EGB	43	22,1
Bach.El./ESO/FP1/1º2ºBUP	20	10,3
3ºBUP/COU/Bach/FP2 ó sup	61	31,3
Universitarios	47	24,1
NS/NC	9	4,6
Total	195	100,0

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

Actividad en la Escuela	N	%
Musicoterapia	-	-
Música actual	20	10,3
Técnica de Canto	26	13,3
Ensamble de guitarras	5	2,6
Danza	20	10,3
Taller de bebés	-	-
Informática musical	3	1,5
Música y movimiento	52	26,7
Coro	42	21,5
Conjunto instrumental	50	25,6
Desarrollo creativo (>65 años)	17	8,7
Armonía moderna	2	1,0
Música de cámara con piano	10	5,1
Práctica instrumental	30	15,4
Orquesta Sinfónica	4	2,1
Otras	35	17,9

*El total de casos y los porcentajes suman más de 195 y 100%, respectivamente, porque numerosos usuarios practican más de una actividad.

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

Distribución de los encuestados según el n° de hijos que estudian en la Escuela

N° hijos en la Escuela	N	%
Uno	152	63,6
Dos	83	34,7
Tres	4	1,7
Total	239	100,0

Distribución de los encuestados según la edad del primer hijo en la Escuela

Grupo de Edad	N	%
De 5 a 7 años	61	25,5
De 8 a 10 años	64	26,8
11 y más años	103	43,1
NC	11	4,6
Total	239	100,0

Distribución de los encuestados según la edad del segundo hijo en la Escuela

Grupo de Edad	N	%
De 5 a 7 años	26	31,3
De 8 a 10 años	40	48,2
11 y más años	17	20,5
Total	83	100,0

Distribución de los encuestados según la actividad que realiza su primer hijo en la Escuela

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento niveles I y II	39	16,3
Música y movimiento niveles III y IV	50	20,9
Práctica instrumental o danza niveles I, II y III	83	34,7
Práctica instrumental o danza niveles IV, V y VI	81	33,9
NS/NC	14	5,9

* sobre 239 (nº de primeros hijos)

Distribución de los encuestados según la actividad que realiza su segundo hijo en la Escuela

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento niveles I y II	20	24,1
Música y movimiento niveles III y IV	27	32,5
Práctica instrumental o danza niveles I, II y III	34	49,9
Práctica instrumental o danza niveles IV, V y VI	12	14,5

* sobre 83 (número de segundos hijos)

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Lenguaje musical	70	29,3
Conjunto de instrumentos o danza	53	22,2
Conjunto de instrumentos	39	16,3
Iniciación al instrumento	30	12,6
Grupos instrumentales o dancísticos	20	8,4
Coro <i>Trébole</i>	4	1,7
Coro Infantil <i>Arco Iris</i>	1	0,4

* sobre 239 encuestados

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de Alcobendas correspondiente al curso 2011/2012, realizada en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 09.04.12 y el 27.04.12, ha sido respondida por un total de 434 personas, de las cuales 195 son alumnos mayores de 14 años y 239 padres de alumnos de 14 años y menores.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales ($p = q = 0,50$; $\sigma = 2$), una muestra de 434 individuos sobre una población de 1.029 (531 alumnos de 15 y más años y 498 familias de alumnos de 14 y menos años) arroja un error muestral de $3,65\pm\%$, comúnmente admitido. 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 $\pm 4,67\%$ en el caso del grupo de los encuestados padres de alumnos de catorce años y menores y de $\pm 5,70\%$ en el caso del grupo de los encuestados de más de catorce años. Estos errores muestrales han de tomarse en consideración a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta en cada subgrupo de usuarios.