

Observatorio de la ciudad

SDE N° 257
ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA A LOS USUARIOS DE
LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA
DE ALCOBENDAS 2015

Febrero de 2016



Área de Gobierno
Administración Municipal

Departamento
Planificación y Evaluación





ÍNDICE

I. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE CATORCE AÑOS	1
I.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio	3
I.1.1. Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad)	3
I.1.2. Valoración dada a los distintos aspectos de los cursos (aspectos singulares de calidad)	7
I.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según las características de los encuestados	9
I.3. Expectativas de los encuestados para cuando finalicen sus estudios en la Escuela	19
I.4. Sugerencias de los encuestados	20
II. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS DE CATORCE AÑOS Y MENORES	21
II.1. Valoración de los distintos aspectos del Servicio	23
II.1.1. Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad)	23
II.1.2. Valoración dada a los distintos aspectos de los cursos (aspectos singulares de calidad)	27
II.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según las características de los encuestados	29
II.3. Opinión de los encuestados sobre la ampliación en dos niveles de las enseñanzas	37
II.4. Sugerencias de los encuestados	38
III. RESUMEN Y CONCLUSIONES	41
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	47
FICHA TÉCNICA	53



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
Instalaciones	8,48	10	1,44
Limpieza	8,84	10	1,22
Accesibilidad	8,61	10	1,33
Conservación	8,30	9	1,61
Seguridad	8,63	10	1,42
Confort	8,00	8	1,61
Personal	9,48	10	0,99
Simpatía	9,56	10	0,91
Profesionalidad	9,57	10	0,94
Motivación	9,44	10	0,99
Dedicación al alumno	9,37	10	1,10
Comunicación	9,44	10	1,00
Trámites	7,90	8	1,85
Horarios at. público	7,61	8	1,89
Agilidad gestión	7,98	8	1,91
Comodidad trámites	8,10	8	1,74
Valoración Global	8,65	9	1,42

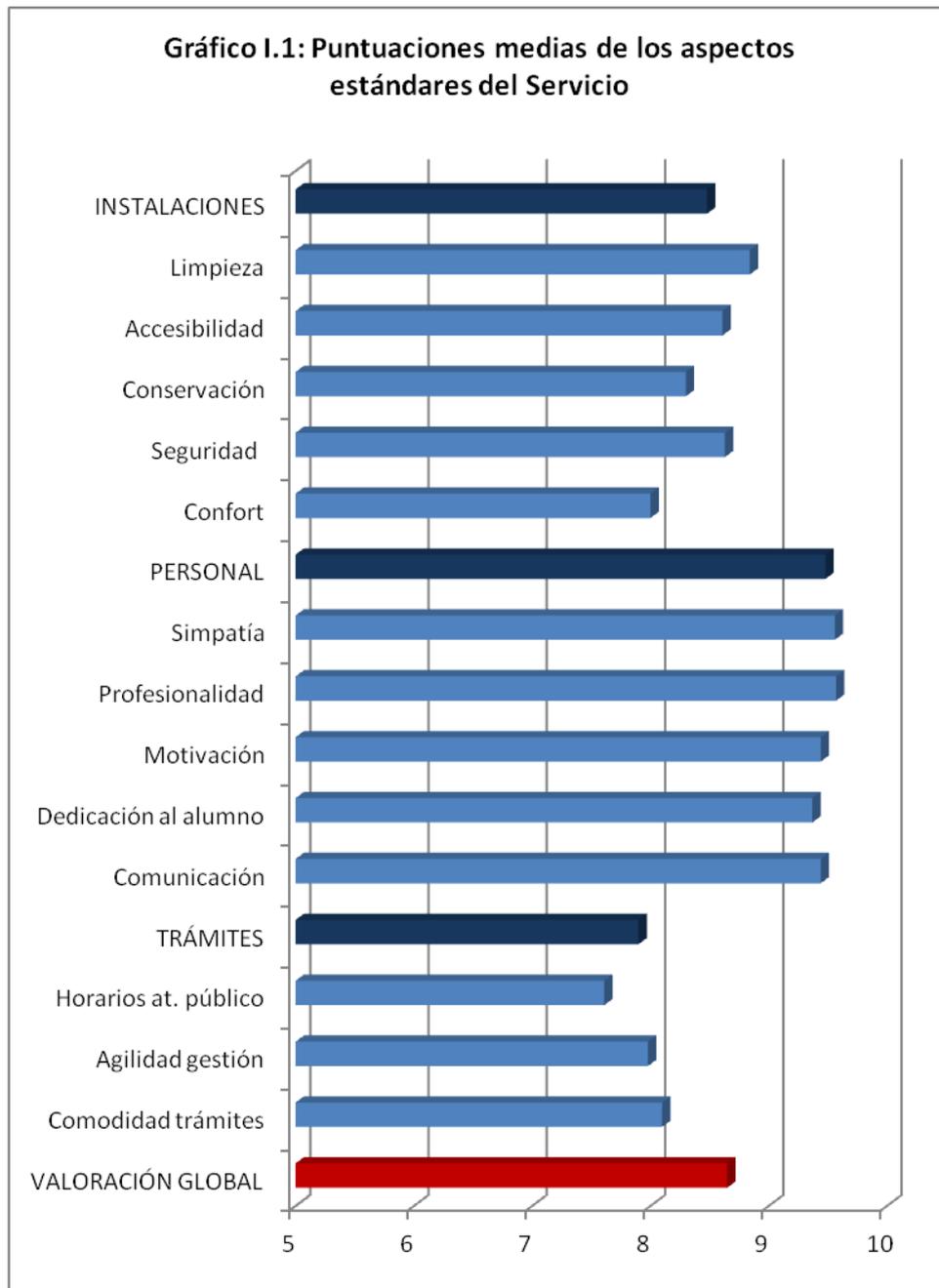
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal* (Profesorado), que alcanza una puntuación media de 9,48 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10. La desviación típica, S , que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor muy discreto ($S = 0,99$), 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 *Profesionalidad* (9,57 puntos), mientras que el que la ofrece más baja es la *Dedicación al alumno* (9,37 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,48 puntos (desviación típica $S = 1,44$). El aspecto del conjunto que ofrece una puntuación media más alta es la *Limpieza*, con 8,84 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 8,00 puntos.

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,90 puntos ($S = 1,85$). El aspecto del conjunto que ofrece una puntuación media más alta es la *Comodidad de los trámites*, con 8,10 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el relativo a los *Horarios de atención al público*, con 7,61 puntos.

El perfil de valoración de los conjuntos de aspectos del servicio es semejante al hallado con la encuesta de 2012, en la que también era el Personal el mejor valorado y las Instalaciones el peor. Además, en el conjunto de Instalaciones los aspectos concretos mejor y peor valorados son los mismos.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,65 puntos en la escala 1-10 y presenta una moderada desviación típica ($S = 1,42$), indicativa de una apreciable 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 2015 con los de la encuesta de 2012, 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 2012 Y EN LA DE 2015

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2012-2015
	2012	2015	
<i>Instalaciones</i>	8,53	8,48	-0,05
Limpieza	8,9	8,84	-0,06
Accesibilidad	8,64	8,61	-0,03
Conservación	8,37	8,30	-0,07
Seguridad	8,79	8,63	-0,16
Confort	7,96	8,00	+0,04
<i>Personal</i>	9,42	9,48	+0,06
Simpatía	9,52	9,56	+0,04
Profesionalidad	9,44	9,57	+0,13
Motivación	9,33	9,44	+0,11
Dedicación al alumno	9,37	9,37	0
Comunicación	9,43	9,44	+0,01
<i>Trámites</i>	8,05	7,90	-0,15
Horarios atención al público	8,04	7,61	-0,43
Agilidad en la gestión	8,03	7,98	-0,05
Comodidad de trámites	8,07	8,10	+0,03
Valoración Global	8,73	8,65	-0,08

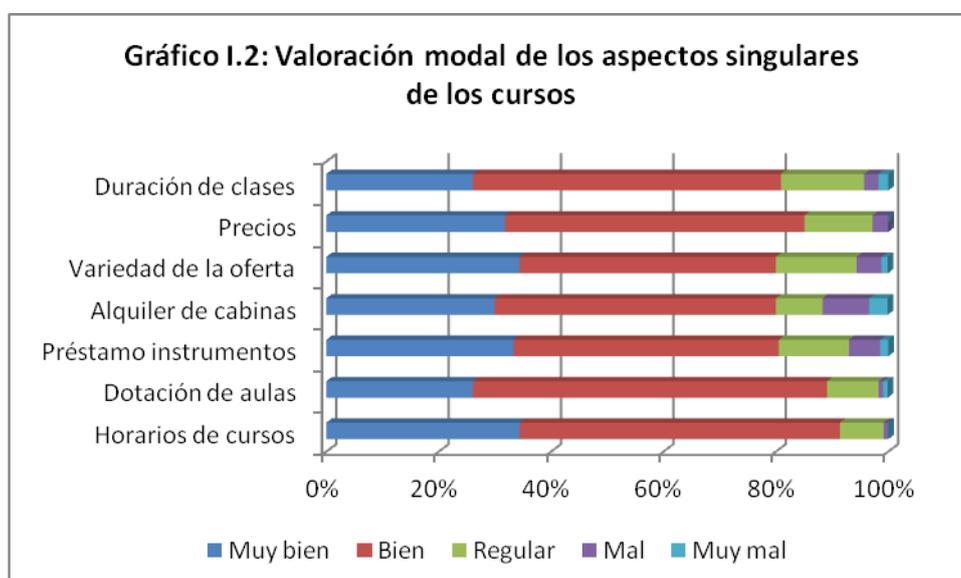
Como vemos, la variación de puntuaciones es muy discreta, de apenas unas centésimas en la mayor parte de los casos. Algo más notoria es la variación experimentada en el conjunto de aspectos relativos a los *Trámites* para recibir el servicio, pues desciende 0,15 puntos (descenso que se explica en su mayor parte por la bajada de puntuación del aspecto *Horarios de atención al público*: -0,43 puntos). La *Valoración Global* del Servicio apenas baja una décima con respecto a 2012.

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	
Horarios de cursos	-	0,7	7,3	53,3	32,1	6,6	Bien
Dotación de aulas	0,7	0,7	8,0	54,7	22,6	13,1	Bien
Préstamo instrumentos	0,7	2,9	6,6	24,8	17,5	47,4	Bien
Alquiler de cabinas	1,5	3,6	3,6	21,9	13,1	56,2	Bien
Variedad de la oferta	0,7	2,9	9,5	29,9	22,6	34,3	Bien
Precios	-	2,2	9,5	41,6	24,8	21,9	Bien
Duración de clases	1,5	2,2	12,4	46,0	21,9	16,1	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 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 la *Variedad de la oferta de 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 2015 con las de la encuesta de 2012, podemos apreciar que 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 2012 Y EN LA DE 2015

Aspectos del Servicio	Valoración Modal	
	2012	2015
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 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:

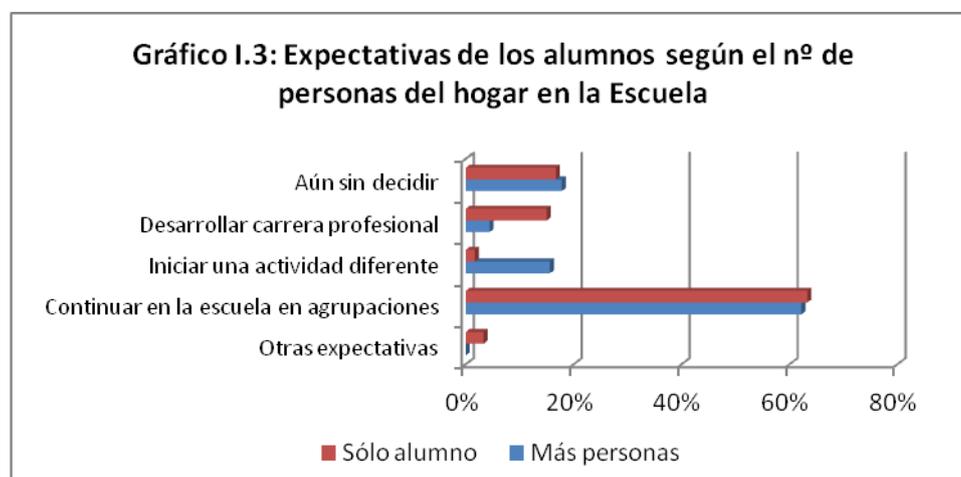
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Número de personas/hogar en la Escuela</i>	Expectativas al terminar estudios
<i>Sexo</i>	Comunicación con el alumno Precio de cursos
<i>Edad</i>	Limpieza instalaciones Seguridad instalaciones Simpatía del personal Motivación del personal Comunicación con el alumno Comodidad trámites Precios de los cursos
<i>Nivel educativo</i>	Limpieza instalaciones

	Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Agilidad trámites Comodidad trámites
<i>Actividad “Música actual”</i>	Confort instalaciones Profesionalidad del personal Motivación del personal Dedicación del personal Comunicación con el usuario Dotación aulas del curso Duración de las clases
<i>Actividad “Coro”</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Comunicación con el usuario
<i>Actividad “Conjunto instrumental”</i>	Precio de cursos
<i>Actividad “Práctica instrumental”</i>	Simpatía del personal Precios de cursos
<i>Actividad “Otras”</i>	Horarios de cursos

*En los cruces por actividades, sólo se consideran aquellas con $n \geq 10$ casos.

- El número de personas del hogar que estudian en la Escuela sólo afecta a las expectativas que tienen los encuestados cuando terminen sus estudios en la Escuela.

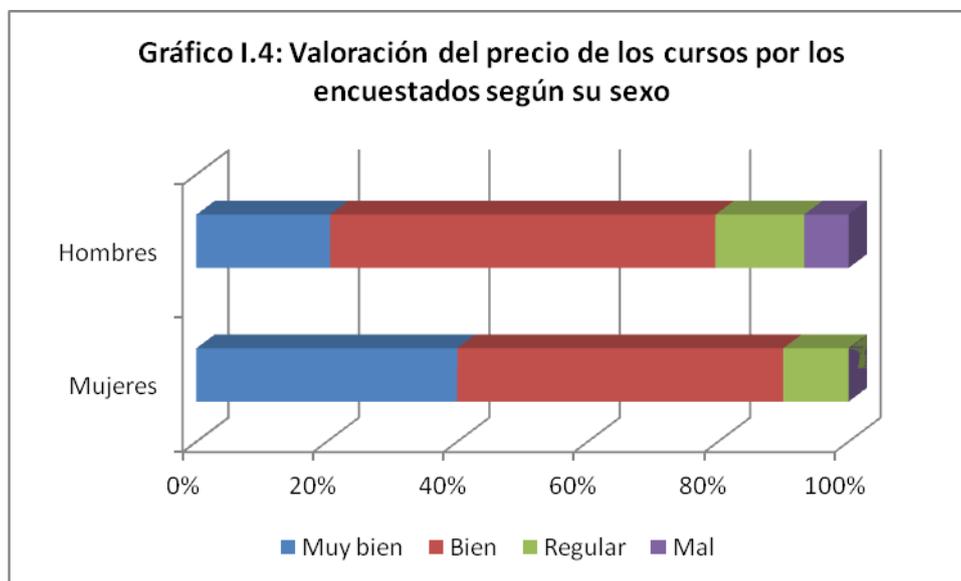
Número de personas del hogar en la Escuela	<i>Expectativas al término de los estudios en la Escuela (%)</i>				
	<i>Aún sin decidir</i>	<i>Desarrollar carrera profesional</i>	<i>Iniciar una actividad diferente</i>	<i>Continuar en la escuela en agrupaciones</i>	<i>Otras expectativas</i>
Sólo alumno	16,7	15,0	1,7	63,3	3,3
Más personas	17,8	4,4	15,6	62,2	-



- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de la *Comunicación con el alumno*: las mujeres arrojan una puntuación media más alta que los hombres (9,57 y 9,25 puntos, respectivamente).

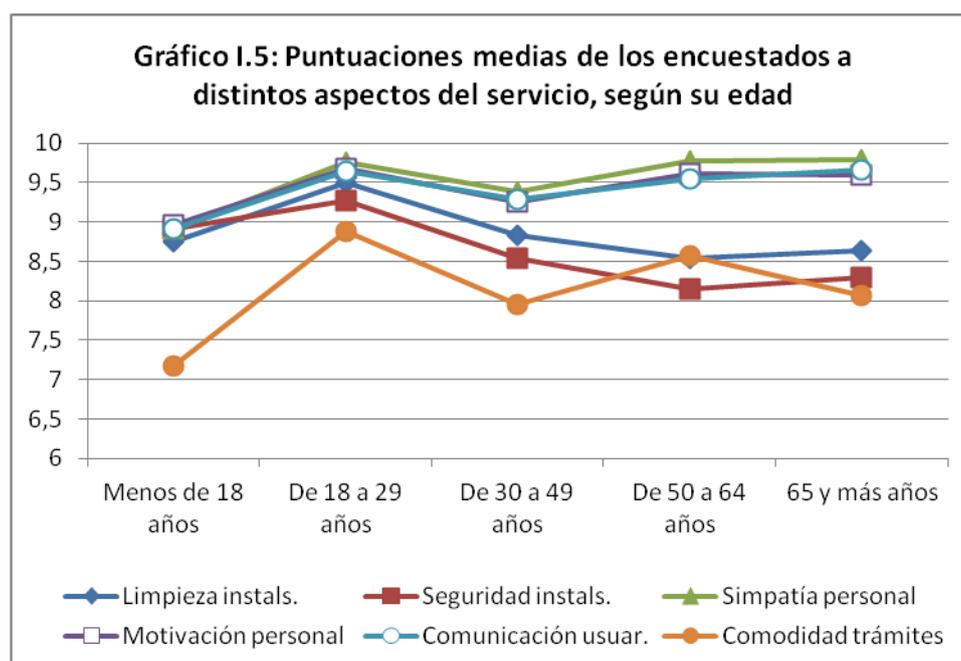
También parece que el **sexo** de los encuestados condiciona su valoración del *Precio del curso realizado*, de tal manera que las mujeres tienden a valorarlo mejor que los hombres, pues ofrecen un mayor porcentaje global de valoración positiva:

Sexo	Valoración del Precio (%)				Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	
Hombres	20,5	59,1	13,6	6,8	100,0
Mujeres	40,0	50,0	10,0	-	100,0



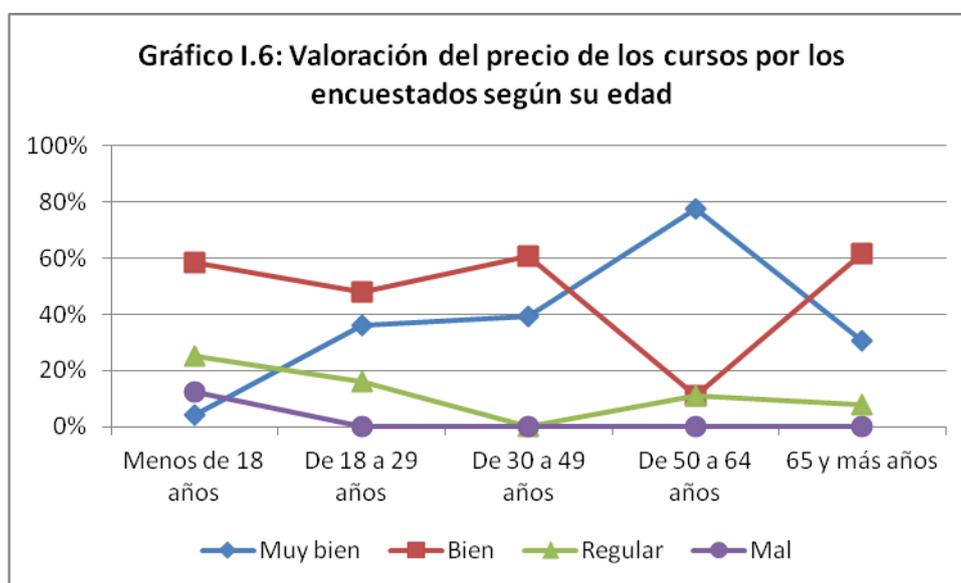
- La **edad** de los encuestados parece condicionar su valoración de varios aspectos relativos a las Instalaciones y al Personal, así como de la *Comodidad* de los Trámites para utilizar el Servicio. Vemos que en los aspectos referidos al Personal, aunque se producen algunas inflexiones, la pauta general es que al aumentar la edad de los usuarios aumenta también la puntuación, pero no se observa un patrón valorativo concreto en lo que respecta a los aspectos de las Instalaciones ni a la *Comodidad* de los Trámites.

Aspectos	Puntuaciones medias según la edad				
	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 49 años	De 50 a 64 años	65 y más años
Limpieza instals.	8,75	9,50	8,83	8,54	8,63
Seguridad instals.	8,92	9,27	8,54	8,15	8,30
Simpatía personal	8,92	9,76	9,38	9,77	9,79
Motivación personal	8,96	9,68	9,25	9,62	9,60
Comunicación usuar.	8,92	9,64	9,29	9,54	9,66
Comodidad trámites	7,17	8,88	7,96	8,58	8,07



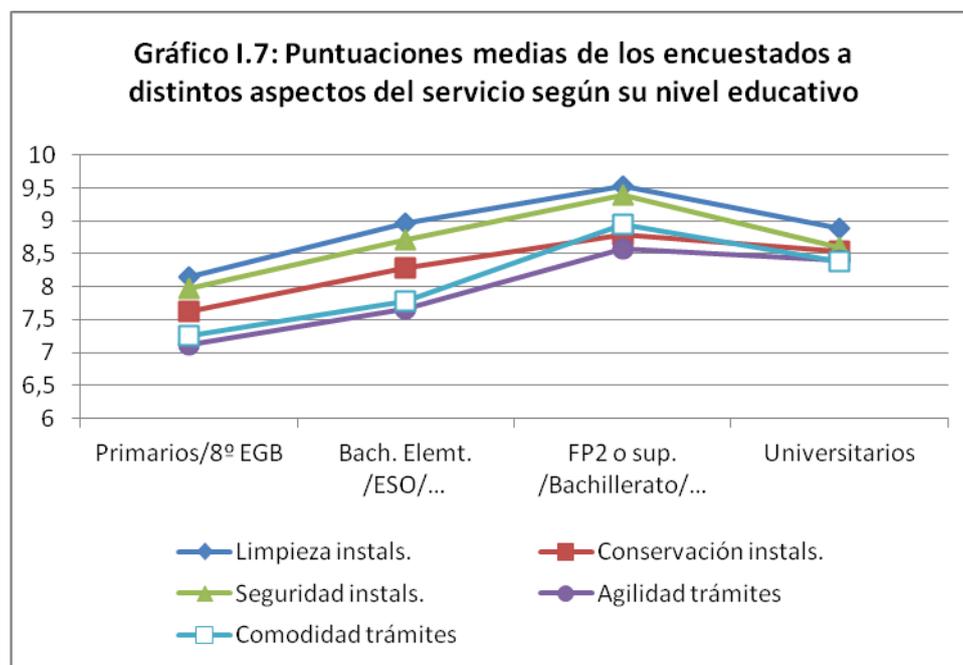
Por otro lado, la **edad de los encuestados** también parece condicionar su valoración del aspecto *Precio de los cursos*, apreciándose que son sobre todo los grupos de edad entre los 30 y los 64 años quienes muestran una opinión más positiva de este aspecto de los cursos y que son los usuarios de menos de 18 años quienes peor lo valoran.

Edad	Valoración del Precio de los cursos (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Menos de 18 años	4,2	58,3	25,0	12,5	100,0
De 18 a 29 años	36,0	48,0	16,0	-	100,0
De 30 a 49 años	39,1	60,9	-	-	100,0
De 50 a 64 años	77,8	11,1	11,1	-	100,0
65 y más años	30,8	61,5	7,7	-	100,0



- El **nivel educativo** de los encuestados condiciona su valoración de varios aspectos relativos a las Instalaciones y a los Trámites. Con la salvedad del leve descenso de puntuaciones que muestran los encuestados con nivel de estudios universitarios, el patrón valorativo general que puede observarse es que cuanto mayor es el nivel educativo del usuario, mejor es su valoración de todos los aspectos señalados.

Aspectos	Puntuaciones medias según el nivel educativo			
	<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>
Limpieza instals.	8,14	8,97	9,52	8,89
Conservación instals.	7,62	8,29	8,78	8,53
Seguridad instals.	7,97	8,71	9,39	8,60
Agilidad trámites	7,12	7,67	8,57	8,41
Comodidad trámites	7,26	7,77	8,95	8,39



- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Música actual** ofrecen una valoración apreciablemente más baja que el resto de los alumnos para el *Confort* de las instalaciones y para casi todos los aspectos relativos al Personal, así como para la *Dotación de las aulas* y la *Duración* de las clases.

Aspectos	Puntuaciones medias s/actividad	
	<i>Hacen “Música actual”</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Confort instalaciones	6,92	8,11
Profesionalidad	8,91	9,63
Motivación	8,36	9,54
Dedicación	8,27	9,47
Comunicación	8,67	9,51

Actividad	Valoración de la Dotación de las aulas (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>
Hacen “Música actual”	16,7	66,7	-	8,3	8,3
NO hacen esta actividad	27,1	62,6	10,3	-	-

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>
Hacen “Música actual”	-	58,3	25,0	-	16,7
NO hacen esta actividad	29,1	54,4	13,6	2,9	-

- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Coro** ofrecen una puntuación media más baja que el resto de los alumnos para casi todos 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>
Limpieza instalaciones	8,43	8,94
Accesibilidad instalaciones	7,96	8,78
Conservación instalaciones	7,74	8,44
Seguridad instalaciones	8,04	8,78
Comunicación alumno	9,79	9,34

- 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 *Precio del curso* y para todos los aspectos relativos al Personal.

Actividad	Valoración del Precio de los cursos (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen "Conjunto instrumental"	21,4	57,1	10,7	10,7	100,0
NO hacen esta actividad	35,4	53,3	12,7	-	100,0

- Los alumnos que realizan la actividad de **Práctica instrumental** presentan una valoración un punto más baja que el resto de alumnos para el aspecto *Simpatía* del Personal.

Aspecto	<i>Hacen "Práctica instrumental"</i>	<i>NO hacen esta actividad</i>
Simpatía del personal	8,92	9,62

Por otro lado, los alumnos encuestados que realizan esta actividad de “Práctica instrumental” valoran el aspecto *Precio del curso* peor que el resto de los alumnos.

Actividad	Valoración del Precio de los cursos (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen “Conjunto instrumental”	8,3	58,3	16,7	16,7	100,0
NO hacen esta actividad	34,7	52,6	11,6	1,1	100,0

- Los alumnos que realizan **Otras actividades** presentan una valoración positiva de los *Horarios* de los cursos algo superior que la del resto de alumnos.

Actividad	Valoración de los Horarios de los cursos (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	Total
Hacen “Otras actividades”	50,0	43,3	3,3	3,3	100,0
NO hacen esta actividad	29,6	61,2	9,2	-	100,0

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 41% de la variabilidad de la *Valoración Global*, pero que bastan solamente cuatro variables (*Comodidad* de los trámites, *Confort* de las instalaciones, *Comunicación con el usuario*, *Dedicación al alumno* y *Limpieza* de las instalaciones, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 39% de dicha variabilidad, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen.

Como vemos, este modelo de regresión adolece de suficiente capacidad predictiva y puede comprobarse estadísticamente que las que hemos denominado variables de los “aspectos singulares del servicio” son capaces de explicar casi el 70% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que poseen mayor capacidad predictiva que las variables de los aspectos estándares. No obstante, el conjunto de unas y otras variables es capaz de explicar el 82% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio.

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	21	15,3
Dedicación profesional a música/danza	11	8,0
Iniciará otra actividad diferente	8	5,8
Continuar en la Escuela en agrupaciones	78	56,9
Otras	3	2,2
No saben/No contestan	16	11,7
Total	137	100

Puede verse que una amplia mayoría de los encuestados (un 57%) 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 tres anteriores encuestas). Una proporción mucho menor de encuestados (el 15%) señala que todavía no ha decidido nada al respecto, mientras que las otras opciones de respuesta son minoritarias. Además, casi un 12% de los encuestados no contesta a esta pregunta.

I.4. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

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 14 encuestados (el 10,2%) ha hecho uso de ese espacio, generando 18 observaciones y sugerencias. Habida cuenta de su reducido número, se reproducen todas en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Más aulas para ensayar sin alquilar	2	11,1
Mayor número de clases	2	11,1
Más horarios	2	11,1
Ceder aulas con piano para ensayar	1	5,6
Horario más amplio en niveles superiores	1	5,6
Más aprovechamiento del tiempo de clase	1	5,6
Más facilidad de participar en programación	1	5,6
Más plazas	1	5,6
Mayor orden y silencio	1	5,6
Más años en Música actual	1	5,6
Permitir estudiar violín a los adultos	1	5,6
Recorrido educativo superior a 4 años	1	5,6
Más profesores	1	5,6
No interrumpir las clases	1	5,6
Poder usar las aulas cuando no hay clase	1	5,6
Total	18	100,0

Como podemos observar, la mayor parte de las sugerencias tiene que ver con la disposición de aulas sin alquiler, un mayor número de clases y más horarios disponibles (todas con un 11,1%). 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	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
<i>Instalaciones</i>	8,34	8	1,30
Limpieza	8,91	9	1,01
Accesibilidad	8,43	8	1,26
Conservación	8,30	8	1,31
Seguridad	8,33	9	1,36
Confort	7,72	8	1,56
<i>Personal</i>	8,86	10	1,44
Simpatía	8,86	10	1,43
Profesionalidad	9,01	10	1,30
Motivación	8,80	10	1,48
Comunicación	8,77	10	1,55
<i>Trámites</i>	7,58	8	1,76
Horarios at. público	7,69	8	1,61
Agilidad gestión	7,51	8	1,90
Comodidad	7,54	8	1,77
Valoración Global	8,42	8	1,76

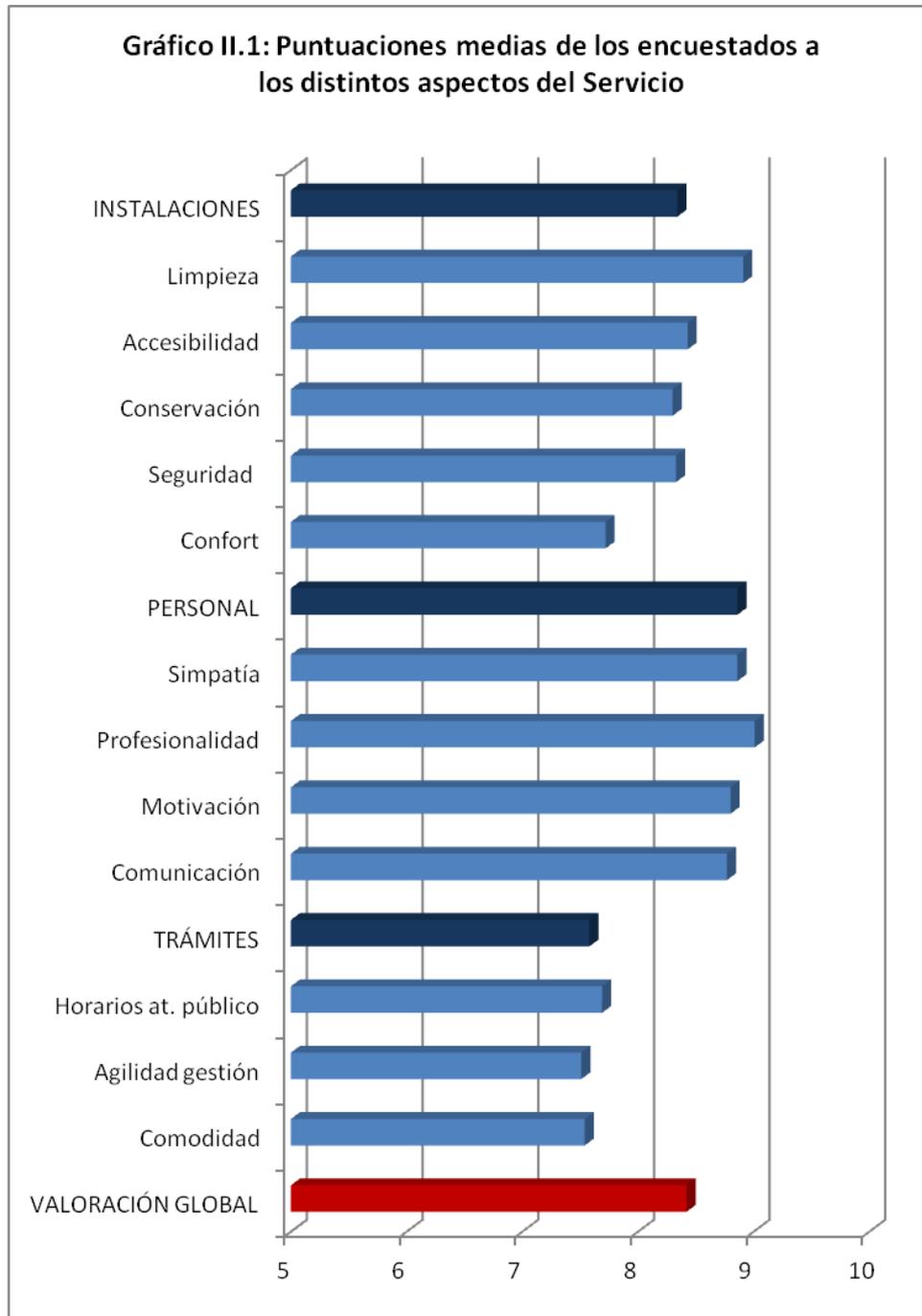
Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los padres de los alumnos de la Escuela es el relativo al *Personal* (Profesorado), que alcanza una puntuación media de 8,86 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 10 puntos. La desviación típica, *S*, que

representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor moderado ($S = 1,44$). El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad* (9,01 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación más baja es la *Comunicación* (8,77 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,34 puntos (la desviación típica $S = 1,30$ indica una más bien discreta dispersión de las puntuaciones). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza* (8,91 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el *Confort* (7,72 puntos).

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,58 puntos (la desviación típica $S = 1,76$ 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* (7,69 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere a la *Agilidad de la gestión* de los trámites (7,51 puntos).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,42 puntos en la escala 1-10, con moda de 8 puntos, y presenta una desviación típica discreta ($S = 1,76$), indicativa de una discreta coincidencia de los usuarios a la hora de calificar globalmente al Servicio.



Finalmente, si comparamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2015 con las de la encuesta de 2012, 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 2012 Y EN LA DE 2015

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2012-2015
	2012	2015	
<i>Instalaciones</i>	8,31	8,34	+0,03
Limpieza	8,82	8,91	+0,09
Accesibilidad	8,50	8,43	-0,07
Conservación	8,27	8,30	+0,03
Seguridad	8,43	8,33	-0,10
Confort	7,55	7,72	+0,17
<i>Personal</i>	8,85	8,86	+0,01
Simpatía	8,88	8,86	-0,02
Profesionalidad	8,92	9,01	+0,09
Motivación	8,80	8,80	0
Comunicación	8,78	8,77	-0,01
<i>Trámites</i>	7,67	7,58	-0,09
Horarios atención al público	7,82	7,69	-0,13
Agilidad en la gestión	7,53	7,51	-0,02
Comodidad de los trámites	7,65	7,54	-0,11
Valoración Global	8,32	8,42	+0,10

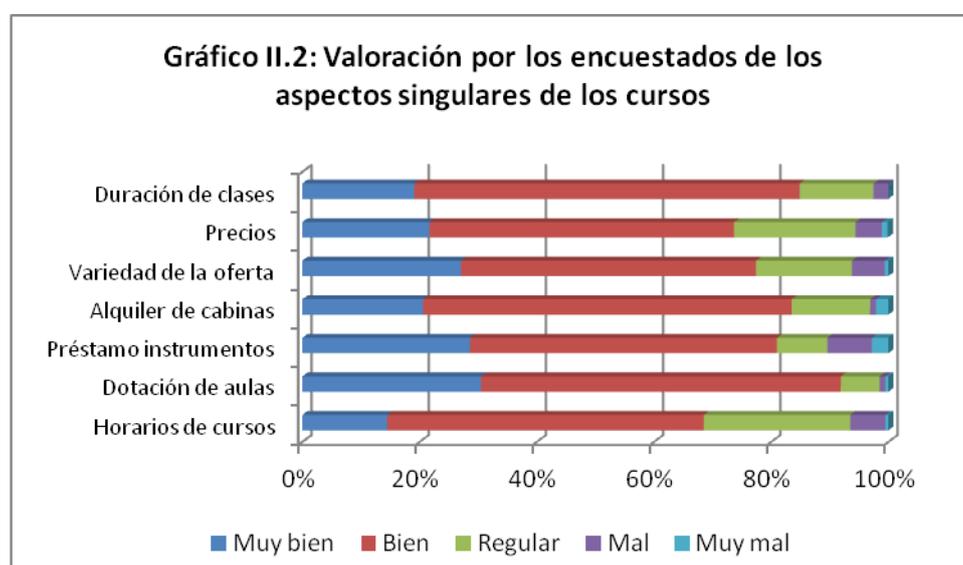
Como vemos, la variación de puntuaciones de los aspectos del servicio entre ambas encuestas es muy discreta, no superando en casi ningún caso una décima de punto (la variación más notable se da en la puntuación al aspecto *Confort* de las instalaciones, que aumenta 17 centésimas. La *Valoración Global* del Servicio muestra un aumento de una décima de punto.

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 cursos	0,5	5,9	24,4	52,7	14,1	2,4	Bien
Dotación de aulas	0,5	1,0	6,3	59,0	29,3	3,9	Bien
Préstamo instrumentos	1,5	3,9	4,4	26,8	14,6	48,8	Bien
Alquiler de cabinas	1,0	0,5	6,3	29,8	9,8	52,7	Bien
Variedad de la oferta	0,5	4,9	14,1	43,4	23,4	13,7	Bien
Precios	1,0	4,4	20,0	50,2	21,0	3,4	Bien
Duración de clases	-	2,4	12,2	63,9	18,5	2,9	Bien
Actividades	-	-	6,3	49,3	31,7	12,7	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 reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los padres de alumnos encuestados, destacando el aspecto *Duración de las clases*, con un porcentaje de valoración “bien” que llega casi al 64%. Los aspectos peor valorados son los relativos a los *Horarios* de los cursos, la *Duración de las clases* y los *Precios*.

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 2012 CON LA DE 2015

Aspectos del curso	Valoración Modal del aspecto del curso	
	2012	2015
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 se ha hecho 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.

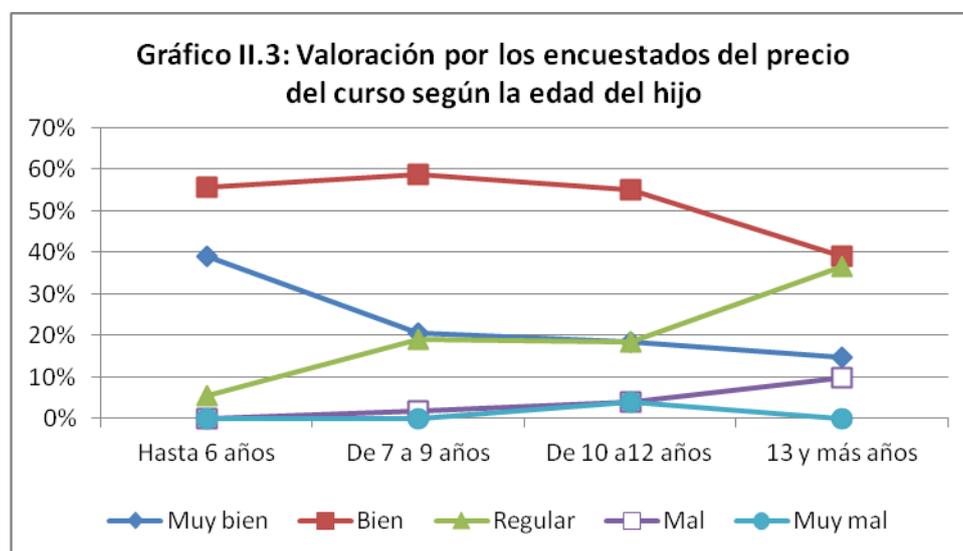
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad del hijo</i>	Comunicación con el usuario Precios de los cursos
<i>Actividad “Música y movimiento I y II”</i>	Seguridad de las instalaciones Comunicación con usuario Agilidad trámites Comodidad trámites Precios de los cursos
<i>Actividad “Música y movimiento” III y IV</i>	Limpieza de las instalaciones
<i>Actividad “Práct. instr./ danza” I, II y III”</i>	Dotación de las aulas Alquiler de cabinas
<i>Actividad “Práctica instr./danza” IV, V y VI</i>	Limpieza de las instalaciones Actividades de cursos
<i>Actividad “Iniciación al instrumento”</i>	Seguridad de las instalaciones
<i>Actividad “Conjuntos instrum. o danza”</i>	Horarios de los trámites Préstamo de instrumentos Actividades de los cursos
<i>Actividad “Grupos instrums. o dancísticos”</i>	Agilidad de los trámites Actividades de los cursos
<i>Actividad “Lenguaje Musical”</i>	Motivación del profesorado Comunicación con el usuario Horarios de los trámites Horarios de los cursos Actividades de los cursos

*En los cruces por actividades, sólo se consideran aquellos con $n \geq 10$ casos.

- La **edad** de los hijos que estudian en la Escuela solamente parece afectar a la valoración de los padres de la *Comunicación* con el usuario y del *Precio* del curso realizado. En lo que se refiere al primer aspecto, se observa el patrón valorativo de que cuanto mayor es la edad del hijo, mejor es la valoración de los padres. En lo que se refiere al *Precio del curso*, vemos que son los padres de alumnos con edades hasta seis años los que presentan una mejor valoración de este aspecto del servicio, mientras que son los padres con hijos de 13 y más años las que la ofrecen peor.

Aspecto	Puntuaciones medias según la edad del hijo			
	Hasta 6 años	De 7 a 9 años	De 10 a 12 años	13 y más años
Comunicación usuario	6,54	6,58	6,79	8,30

Edad del alumno	Valoración del Precio del curso (%)					Total
	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	
Hasta 6 años	38,9	55,6	5,6	-	-	100,0
De 7 a 9 años	20,7	58,6	19,0	1,7	-	100,0
De 10 a 12 años	18,4	55,1	18,4	4,1	4,1	100,0
13 y más años	14,6	39,0	36,6	9,8	-	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 *Seguridad* de las instalaciones, *Comunicación* con el usuario y *Agilidad* y *Comodidad* de los trámites inferiores a las que ofrecen los padres de los alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles. Sin embargo, ofrecen una valoración del *Precio* del curso realizado más positiva.

Actividad	Puntuaciones medias a los aspectos			
	<i>Limpieza</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Agilidad</i>	<i>Comodidad</i>
“Música y Movimiento I y II”	7,76	8,00	6,44	6,50
Otras enseñanzas o niveles	8,46	8,83	7,61	7,63

Actividad	Valoración del Precio del curso					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
“Música y Movimiento I y II”	28,2	69,2	2,6	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	20,1	47,8	25,2	5,7	1,3	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Música y Movimiento de niveles III y IV** ofrecen una puntuación media para el aspecto *Limpieza* de las instalaciones superior a la que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles (9,50 puntos vs. 8,86 puntos) y presentan además una valoración menos positiva del *Precio* del curso realizado.

Actividad	Valoración del Precio del curso					Total
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	
“Música y Movimiento III y IV”	7,1	64,3	7,1	14,3	7,1	100,0
Otras enseñanzas o niveles	22,8	51,1	21,7	3,8	0,5	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 *Dotación de las aulas y Alquiler de cabinas* superior a la que presentan los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles.

Actividad	Valoración de la Dotación de las aulas					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Práctica Instrumental o Danza I, II y III”	39,2	45,1	9,8	3,9	2,0	100,0
Otras enseñanzas o niveles	27,4	67,1	5,5	-	-	100,0

Actividad	Valoración del Alquiler de cabinas					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Práctica Instrumental o Danza I, II y III”	53,8	46,2	-	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	15,5	65,5	15,5	1,2	2,4	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad principal **Práctica instrumental o Danza niveles IV, V y VI** presentan una valoración del aspecto *Limpieza* de las instalaciones inferior a la que presentan los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles (8,66 puntos vs. 9,01 puntos), pero superior en lo que se refiere al aspecto *Actividades de los cursos*.

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Práctica Instrumental o Danza IV, V y VI”	61,5	23,1	15,4	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	33,9	59,4	6,7	-	-	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad **Iniciación al instrumento** ofrecen una puntuación media para el aspecto *Seguridad* de las instalaciones algo superior a las que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles: 8,87 puntos y 8,26 puntos, respectivamente.
- Los padres que tienen algún hijo en la actividad **Conjuntos de instrumentos o Danza** ofrecen una puntuación media para el aspecto *Horarios* de los trámites superior a la que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles (8,26 puntos vs. 7,52 puntos), de la misma forma que presentan un valoración superior para los aspectos *Préstamo de instrumentos* y *Actividades* de los cursos.

Actividad	Valoración del Préstamo de instrumentos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Conjuntos de instrumentos”	42,4	42,4	15,2	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	22,2	56,9	5,6	11,1	4,2	100,0

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Conjuntos de instrumentos”	50,0	47,8	2,2	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	32,0	60,0	8,0	-	-	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad **Grupos instrumentales o dancísticos** ofrecen una puntuación media para el aspecto *Agilidad* de los trámites algo superior a la que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles (8,28 puntos vs. 7,38 puntos) y también una valoración superior del aspecto *Actividades* de los cursos.

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Grupos instrumentales o dancísticos”	58,6	37,9	3,4	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	32,0	60,0	8,0	-	-	100,0

- Los padres que tienen algún hijo en la actividad **Lenguaje Musical** ofrecen una puntuación media para los aspectos *Motivación* y *Comunicación con el usuario* del profesorado y *Horarios* de los trámites superior a la que ofrecen los padres de alumnos que siguen otras enseñanzas o están en otros niveles y también una valoración superior de los *Horarios* y de las *Actividades* de los cursos.

Actividad	Puntuaciones medias a los aspectos		
	<i>Motivación</i>	<i>Comunicación</i>	<i>Horarios</i>
“Lenguaje Musical”	9,18	9,22	8,08
Otras enseñanzas o niveles	8,68	8,62	7,56

Actividad	Valoración de los Horarios de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Lenguaje Musical”	22,0	38,0	24,0	14,0	2,0	100,0
Otras enseñanzas o niveles	12,0	59,3	25,3	3,3	-	100,0

Actividad	Valoración de las Actividades de los cursos					
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>	Total
“Lenguaje Musical”	51,0	40,8	8,2	-	-	100,0
Otras enseñanzas o niveles	30,8	62,3	6,9	-	-	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 (*Agilidad* de los trámites, *Motivación* del profesorado, *Limpieza* de las instalaciones, *Profesionalidad* del profesorado, *Comodidad* de los trámites y *Confort* de las instalaciones, por este orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 77% 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 47% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que poseen menor capacidad predictiva que las variables de los aspectos estándares. No obstante, el conjunto de unas y otras variables es capaz de explicar el 82% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio (como sucedía en el caso de la encuesta a alumnos de la Escuela mayores de 14 años).

II.3. OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LA AMPLIACIÓN EN DOS NIVELES DE LAS ENSEÑANZAS

En el cuestionario de esta encuesta se ha incluido una pregunta para recoger la opinión de los encuestados respecto de la ampliación en dos niveles (hasta los 16 años) las enseñanzas de Música y Movimiento y Práctica Instrumental o Danza de la Escuela. Los resultados de esa pregunta se muestran en la tabla siguiente:

Opinión sobre la ampliación de las enseñanzas	N	%
Muy bien	122	59,5
Bien	26	12,7
Regular	1	0,5
Mal	-	-
Muy mal	-	-
No valora por no prever usar	3	1,5
NS/NC	53	25,9
Total	205	100,0

Como vemos, la gran mayoría de los encuestados valora positivamente (72%) la ampliación de las enseñanzas en dos años. Si descontamos los encuestados que no contestan a esta pregunta, el porcentaje de quienes valoran positivamente esta ampliación alcanza el 97,4% del total.

II.4. 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 71 encuestados (el 34,6%) ha hecho uso de este espacio, generando 101 sugerencias y comentarios que, habida cuenta de su gran heterogeneidad, recogemos en su totalidad:

Sugerencias y observaciones	N	%
Hacerse conservatorio	3	3,0
Menos cambios horarios cada curso	3	3,0
Usar más correo electrónico para horarios y comunicar	3	3,0
Empezar las clases más tarde	2	2,0
Más variedad de instrumentos	2	2,0
Mayor oferta de horarios	2	2,0
Mejorar comunicación con padres con TIC's	2	2,0
No solapar hora de comienzo con hora de salida de coles	2	2,0
Poder agrupar en un mismo día todas las clases	2	2,0
Adaptar mejor enseñanza a etapas bebés	1	1,0
Adelantar horarios de Música y Movimiento III y IV	1	1,0
Ajustar mejor horarios	1	1,0
Alquiler cabinas gratuito	1	1,0
Alquiler gratuito de instrumentos	1	1,0
Arreglar material estropeado	1	1,0
Asientos más cómodos	1	1,0
Asientos más confortables en los pasillos	1	1,0
Becas para niños sin recursos	1	1,0
Certificado distinto al de acceso a conservatorio	1	1,0
Clases de mayor duración	1	1,0
Clases de una hora	1	1,0
Clases por la mañana	1	1,0
Comenzar Música y Movimiento a los 3 años	1	1,0
Comunicar antes las incidencias	1	1,0
Conciertos adaptados a niños de 4 años	1	1,0
Continuidad después de los 14 años	1	1,0
Curso de atención al cliente para secretarías de Escuela	1	1,0
Directorio de aulas en la entrada	1	1,0

Empezar a las 17:30 no a las 17:00	1	1,0
Exigencias curriculares y medir el progreso	1	1,0
Explicar cómo funciona la lista de espera	1	1,0
Fácil acceso al nuevo sitio de danza	1	1,0
Facilitar compatibilizar enseñanzas	1	1,0
Festival de Navidad	1	1,0
Horarios organizados según preferencias de los alumnos	1	1,0
Impedir entrar a la biblioteca si no es a estudiar	1	1,0
Información detallada enseñanzas a los 15 años	1	1,0
Mantener mejor los instrumentos	1	1,0
Más conciertos	1	1,0
Más espacio en sala de ensayo	1	1,0
Más facilidad para entrar los hermanos	1	1,0
Más información	1	1,0
Más información en general	1	1,0
Más oferta de instrumentos y grupos	1	1,0
Más participación de alumnos en audiciones y conciertos	1	1,0
Más participación en actuaciones motiva a los alumnos	1	1,0
Más plazas	1	1,0
Más posibilidad cambio de actividad	1	1,0
Más transparencia en los cambios	1	1,0
Más zonas de estudio	1	1,0
Mayor facilidad para compaginar actividades	1	1,0
Mayor flexibilidad de horarios	1	1,0
Mayor homogenización de las enseñanzas	1	1,0
Mayor nivel de enseñanza	1	1,0
Mayor nivel de exigencia	1	1,0
Mejor iluminación de las zonas comunes	1	1,0
Mejorar asientos en 3ª planta	1	1,0
Mejorar cambios de grupo y horarios	1	1,0
Mejorar cobro de recibos domiciliados	1	1,0
Mejorar comprensibilidad de los cuadros informativos	1	1,0
Mejorar el sistema de asignación de enseñanzas	1	1,0
Mejorar la gestión de entradas a las audiciones	1	1,0
Mejorar la comunicación con los padres	1	1,0
Mejorar la motivación del profesorado	1	1,0
Mejorar la organización de horarios al pasar curso	1	1,0
Menor precio en alquiler de instrumentos	1	1,0
Menos academicismo	1	1,0
Menos dificultades para cambiarse de instrumento	1	1,0
No cambiar de grupo y hora unilateralmente	1	1,0
No tener horarios cambiantes	1	1,0
Ofertar canto/voz	1	1,0
Partituras más divertidas	1	1,0
Poder hacer danza e instrumentos a la vez	1	1,0
Precios más bajos	1	1,0
Profesora muy mal	1	1,0
Profesores deben cumplir los horarios	1	1,0

Progresión más rápida	1	1,0
Renovar instalaciones	1	1,0
Renovar material de Lenguaje Musical	1	1,0
Repertorio orquesta infantil más alegre	1	1,0
Salas de ensayo más amplias y ventiladas	1	1,0
Seguir con la oferta de música para bebés	1	1,0
Si se comienza instrumento más tarde, salir más tarde	1	1,0
Taquillas más útiles en 4ª planta	1	1,0
Tener en cuenta a hermanos para horarios	1	1,0
Tener en cuenta el gusto del alumno para tocar	1	1,0
Tener en cuenta hermanos para cambios	1	1,0
Tocar instrumentos antes	1	1,0
Unificar horarios de actividades	1	1,0
Total	101	100,0

III

RESUMEN Y CONCLUSIONES



A la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de 2015 ha respondido un total de 342 usuarios, que diferenciamos en dos grupos: los alumnos mayores de catorce años (137) y los padres de alumnos de catorce años y menores (205), 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: 8,54 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: 8,65 puntos** de los primeros frente a **8,42 puntos** de los últimos.
- **El conjunto de aspectos que denominamos *Instalaciones* recibe una puntuación media de 8,41 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: **8,48 puntos** y **8,34 puntos**, respectivamente. El aspecto mejor valorado, en ambos grupos de encuestados, es la *Limpieza* (8,88 puntos de media), mientras que el peor valorado es el *Confort* (7,86 puntos de media).
- **El conjunto de aspectos relativo al *Profesorado* obtiene una puntuación media de 9,17 puntos**, aunque la puntuación media dada por los alumnos mayores de catorce años es apreciablemente superior a la dada por los padres de alumnos: 9,48 puntos frente a 8,8 puntos. El aspecto mejor valorado en ambos grupos es la *Profesionalidad* (9,29 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* (8,77 puntos).

- **El conjunto de aspectos que llamamos *Trámites* alcanza una puntuación media de 7,74 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: 7,90 puntos frente a 7,58 puntos. El aspecto mejor valorado entre el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Comodidad* de los trámites (8,10 puntos de media), mientras que entre los padres de alumnos menores de catorce años es el relativo a los *Horarios* para hacer los trámites (7,69 puntos). El aspecto que los alumnos mayores de catorce años valoran peor se refiere a los *Horarios* para hacer los trámites (7,61 puntos), mientras que el que valoran peor los padres de los menores es la *Agilidad* de la gestión (7,51 puntos, respectivamente).
- Este **perfil valorativo es muy semejante al hallado en la encuesta de 2012**, pues los mejores y peores aspectos de cada conjunto son los mismos en ambas encuestas, con la excepción de aspecto peor valorado por los alumnos mayores de 14 años, que en 2012 resultó ser la *Agilidad* de los trámites.
- Al comparar los resultados de esta encuesta de calidad del Servicio con los de la 2012 se observa que **en ambos grupos de encuestados apenas se han producido variaciones en las puntuaciones medias de todos los aspectos estándares considerados y de la *Valoración Global* del Servicio** (una o dos décimas en la mayor parte de los casos).
- Cuando consideramos la **valoración que hacen los encuestados de los aspectos singulares de los cursos impartidos en la Escuela** (*Horarios de los cursos, 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.

- Si comparamos la valoración de los aspectos singulares de los cursos que arroja esta encuesta con la de 2012, 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 **57% de los encuestados** apunta su deseo de **continuar vinculados a la misma** a través de agrupaciones musicales o dancísticas (siete puntos porcentuales menos para esta opción que en la anterior encuesta) y el 8% señala que piensa dedicarse profesionalmente a la música o a la danza. Un 15% de estos encuestados no tiene aún nada decidido al respecto.
- A la pregunta, realizada sólo a los padres de los alumnos de 14 y menos años, de qué les parece la **ampliación en dos niveles de las enseñanzas de la Escuela**, el **97% de los encuestados** que la responden **valora positivamente** dicha ampliación.
- Finalmente, las tres **sugerencias** que con mayor frecuencia hacen los alumnos encuestados mayores de catorce años se refieren a una mayor oferta de aulas gratuitas para ensayar, un mayor número de clases y una mayor oferta de horarios para estudiar en la Escuela (todas con un 11,1%), mientras que las tres que con mayor frecuencia hacen los padres de alumnos menores se refieren a la demanda de que la Escuela se convierta en conservatorio, que se produzcan menos cambios horarios por curso y que se utilice más el correo electrónico para comunicarse con los usuarios (todas con un 3%).
- 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

*Esta configuración de principales fortalezas y debilidades del Servicio es idéntica a la recogida con la encuesta de calidad percibida de 2012.



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	49	35,8
Mujer	83	60,6
NC	5	3,6
Total	137	100,0

Distribución de los encuestados por edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	24	17,5
De 18 a 29 años	26	19,0
De 30 a 49 años	24	17,5
De 50 a 64 años	13	9,5
65 y más años	48	35,0
NS/NC	2	1,5
Total	137	100,0

Distribución de los encuestados por nivel de estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	6	4,4
Primarios/Hasta 8º EGB	29	21,2
Bach.El./ESO/FP1/1º2ºBUP	31	22,6
3ºBUP/COU/Bach/FP2 ó sup	23	16,8
Universitarios	44	32,1
NS/NC	4	2,9
Total	137	100,0

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

Actividad en la Escuela	N	%
Musicoterapia	5	3,6
Música actual	13	9,5
Técnica de Canto	24	17,5
Ensamble de guitarras	6	4,4
Danza	17	12,4
Taller de bebés	-	-
Informática musical	1	0,7
Iniciación al lenguaje	8	5,8
Coro	28	20,4
Conjunto instrumental	28	20,4
Desarrollo creativo (>65 años)	8	5,8
Banda Sinfónica	7	5,1
Música de cámara con piano	2	1,5
Práctica instrumental	12	8,8
Orquesta Sinfónica	6	4,4
Otras	33	24,1

*El total de casos y los porcentajes suman más de 137 y 100%, respectivamente, porque numerosos usuarios practican más de una actividad.

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

Otras actividades	N	%
Batucada	4	2,9
<i>Big Band</i>	1	0,7
Cálamus Ensemble	1	0,7
Cámara	1	0,7
Coro <i>Gospel</i>	1	0,7
Grupo <i>Orff</i>	1	0,7
Música y movimiento	8	5,8
Música y movimiento (mayores)	3	2,2
Orquesta de cuerda	1	0,7
Rondalla	7	5,1
Taller de creatividad	4	2,9
Voces concertadas	2	1,5
Total	33	100,0

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	133	64,9
Dos	64	31,2
Tres o más	6	2,9
NS/NC	2	1,0
Total	205	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
Hasta 6 años	57	21,0
De 7 a 9 años	83	30,5
De 10 a 12 años	70	25,7
13 y más años	47	17,3
NS/NC	15	5,5
Total	272	100,0

*El total suma más de 205 porque hay padres que tienen más de un hijo en la Escuela

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento nivel Iniciación	10	3,6
Música y movimiento niveles I y II	59	21,4
Música y movimiento niveles III y IV	57	20,7
Práctica instrumental o danza niveles I, II y III	77	27,9
Práctica instrumental o danza niveles IV, V y VI	73	26,4

* El total suma más de 205 porque varios niños realizan más de una actividad

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	%*
Coro Infantil	7	3,4
Iniciación al instrumento	23	11,2
Conjunto instrumental	22	10,7
Coro “Trébole”	4	2,0
Conjunto de Danza	47	22,9
Grupo Instrumental	29	14,1

* Sobre 205 encuestados

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de Alcobendas correspondiente al curso 2014/2015, realizada en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 01.06.15 y el 19.06.15, ha sido respondida por un total de 342 personas, de las cuales 137 son alumnos mayores de 14 años y 205 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 342 individuos sobre una población de 1.170 (465 alumnos de 15 y más años y 705 familias de alumnos de 14 y menos años) arroja un error muestral de $4,55\pm\%$ 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 $\pm 7,18\%$ en el caso del grupo de los encuestados de más de catorce años y $\pm 5,87\%$ en el caso del grupo de los encuestados padres de alumnos de catorce años y menores. Estos errores muestrales han de tomarse en consideración a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta en cada subgrupo de usuarios.