

Observatorio de la ciudad

SDE N° 264

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA A
LOS USUARIOS DE LA ESCUELA
INFANTIL “FUENTE LUCHA” DE
ALCOBENDAS.**

Octubre 2015



**Área de Gobierno
Administración Municipal**

**Departamento
Planificación y Evaluación**





ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones	1
1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares de calidad del Servicio	2
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	6
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	8
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	9
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	11
FICHA TÉCNICA	13



1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ESCUELA INFANTIL *FUENTELUCHA*

1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Valoración de las Instalaciones	N	%
Sí son adecuadas	103	99,0
No son adecuadas	-	-
No sabe/No contesta	1	1,0
Total	104	100,0

Casi la totalidad de los padres encuestados (un 99%) opina que las instalaciones de la Escuela Infantil son adecuadas para las actividades educativas que en ésta se desarrollan. Con respecto a la encuesta de 2012 el porcentaje de encuestados que opina que las instalaciones son adecuadas ha aumentado ocho puntos porcentuales.



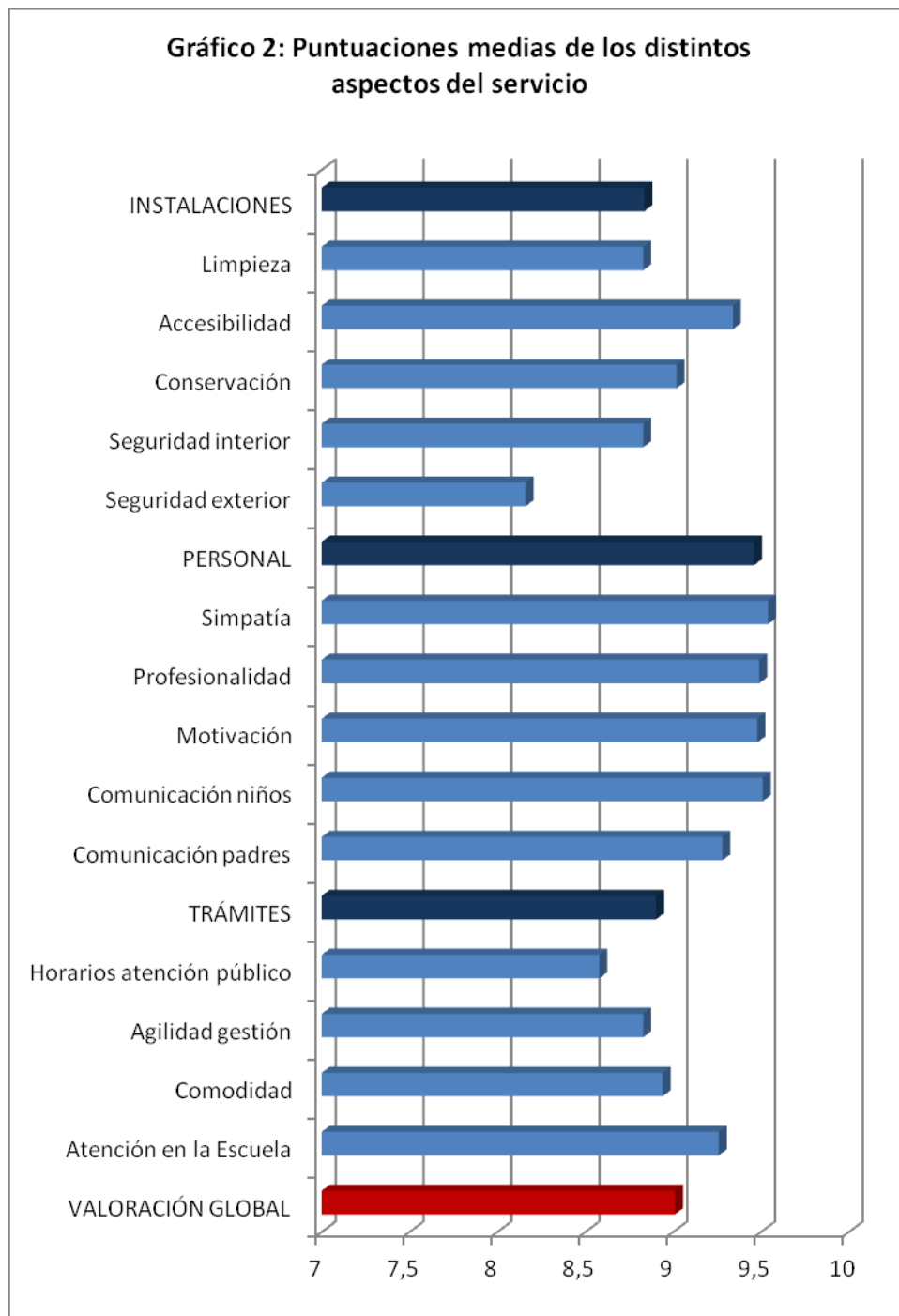
1.2.- PUNTUACIONES MEDIAS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,84	9	1,10
Limpieza	8,83	9	1,06
Accesibilidad	9,34	10	0,80
Conservación	9,02	9	0,94
Seguridad interior	8,83	9	1,05
Seguridad exterior	8,16	9	1,65
Personal	9,46	10	0,82
Simpatía	9,54	10	0,80
Profesionalidad	9,49	10	0,75
Motivación	9,48	10	0,74
Comunicación niños	9,51	10	0,76
Comunicación padres	9,28	10	1,03
Trámites	8,90	10	1,10
Horarios atención público	8,58	10	1,26
Agilidad gestión	8,83	10	1,07
Comodidad	8,94	10	1,13
Atención en la Escuela	9,26	10	0,95
Valoración Global	9,01	9	0,74

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios encuestados es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,46 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una muy discreta desviación típica $S = 0,82$, que nos indica una elevada coincidencia en las puntuaciones que dan los usuarios a este conjunto de aspectos. Los aspectos de este conjunto que resultan mejor valorados son la *Simpatía* (9,54 puntos) y la *Comunicación con los niños* (9,51 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es la *Comunicación con los padres* (9,28 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que ofrece una puntuación media de 8,84 puntos, con una moda de 9 puntos y con una desviación típica, $S = 1,1$, que nos indica una considerable homogeneidad valorativa. El aspecto del conjunto que presenta una mejor valoración es

la *Accesibilidad* (9,34 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el relativo a la *Seguridad exterior* (8,16 puntos).



Por su parte, el conjunto de aspectos referido a los *Trámites* recibe una puntuación media de 8,90 puntos, con moda de 9 puntos y una $S = 1,10$. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Atención en la Escuela* (9,26 puntos),

mientras que el que recibe la más baja puntuación es el relativo a los *Horarios de atención al público* (8,58 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,01 puntos, con una moda de 9 puntos y una discreta desviación típica, $S = 0,74$, que nos indica una acusada coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.

Si ahora contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2015 con las de la encuesta de 2012, podemos apreciar que se ha producido un incremento de puntuación en todos los conjuntos de aspectos, así como en la *Valoración Global* del Servicio, tal como 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>	8,73	8,84	+0,11
Limpieza	8,97	8,83	-0,14
Accesibilidad	9,17	9,34	+0,17
Conservación	9,14	9,02	-0,12
Seguridad Interior	8,43	8,83	+0,40
Seguridad Exterior	7,95	8,16	+0,21
<i>Personal</i>	9,42	9,46	+0,04
Simpatía	9,40	9,54	+0,14
Profesionalidad	9,38	9,49	+0,11
Motivación	9,50	9,48	-0,02
Comunicación con el niño	9,56	9,51	-0,05
Comunicación con los padres	9,24	9,28	+0,04
<i>Trámites</i>	8,23	8,90	+0,67
Horarios atención al público	7,94	8,58	+0,64
Agilidad en la gestión	8,19	8,83	+0,64
Comodidad de los trámites	8,04	8,94	+0,90
Atención en la Escuela	8,76	9,26	+0,50
Valoración Global	8,74	9,01	+0,27

Como puede verse, los tres conjuntos de aspectos considerados (Instalaciones, Personal y Trámites) experimentan ligeros incrementos de puntuación entre 2012 y 2015 (siendo el mayor de ellos el relativo a los *Trámites*, que asciende casi siete décimas: +0,67 puntos). El aspecto que presenta una subida de puntuación más apreciable es el relativo a la *Comodidad* de los trámites (+0,90 puntos), mientras que el aspectos que ofrece un descenso más notable, aunque muy leve, es el correspondiente a la *Limpieza* de las instalaciones (-0,14 puntos). Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio aumenta entre 2012 y 2015 casi tres décimas (+0,27 puntos).

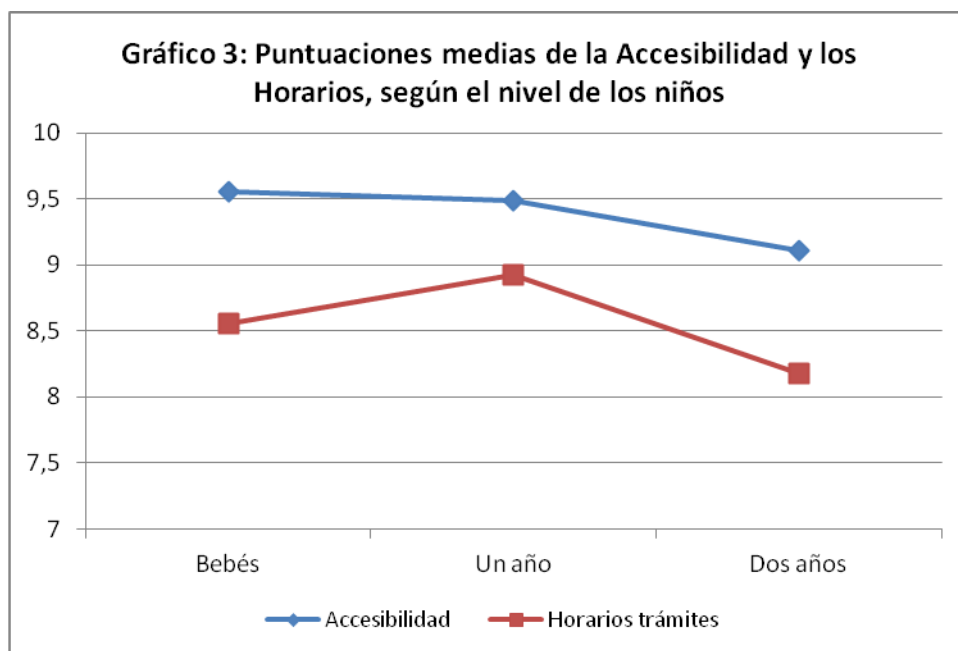
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (número de hijos en la Escuela, nivel de los niños en la Escuela, horarios de asistencia a la Escuela de los niños y nivel de estudios de los padres) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente el curso de los niños discrimina la valoración de los encuestados sobre ciertos aspectos 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.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Nivel de los niños</i>	Accesibilidad Horarios para los trámites

En la tabla siguiente se muestra la diferencia de puntuaciones medias a la *Accesibilidad* de las instalaciones y a los *Horarios* para realizar los trámites de inscripción de los niños en la Escuela en función de su nivel en la misma.

ASPECTOS	Puntuación media según el nivel del niño		
	<i>Bebés</i>	<i>Un año</i>	<i>Dos años</i>
Accesibilidad	9,56	9,49	9,11
Horarios trámites	8,56	8,92	8,18



Como vemos, en lo que se refiere a la *Accesibilidad* cuanto más elevado es el nivel del niño en la Escuela, más baja es la puntuación a este aspecto; en cuanto a los *Horarios* de los trámites, no existe un patrón valorativo definido en virtud del nivel del niño, pero puede observarse que los padres de los niños en el nivel de un año son quienes dan una puntuación media más alta a este aspecto, mientras que son los padres de los niños en el nivel de dos años

Por último, cabe señalar que al considerar 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 cinco variables (*Comunicación con los padres*, *Seguridad interior*, *Comodidad* de los trámites, *Conservación* de las instalaciones y *Horarios* de los trámites (por ese orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 67% de la variabilidad de las puntuaciones de la *Valoración Global*, es decir, que son estas variables las que mejor predicen la *Valoración Global* del Servicio.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Infantil *Fuentelucha* de 2015 hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 25 encuestados (el 24%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 28 observaciones y sugerencias.

Observaciones y sugerencias	N	%
Poner toldos en el patio o más sombra	6	21,4
Comedor y/o cocina propias	4	14,3
Más vigilancia policial exterior	4	14,3
Más/mejor comunicación con los padres	3	10,7
Poner árboles en el patio	2	7,1
Estacionamiento para discapacitados	1	3,6
Agenda de papel en vez de web	1	3,6
Mejorar limpieza zona recreo	1	3,6
Menor rotación del personal subcontratado	1	3,6
Personal formado en alergias	1	3,6
Constituir un AMPA	1	3,6
Ambientadores para olor de “dodotis”	1	3,6
Valla exterior más alta para seguridad	1	3,6
Mejorar el <i>Wappa babies</i>	1	3,6
Total	28	100,0

Como vemos, la mayor parte de las sugerencias se refiere a la demanda de que se instalen toldos en el patio (21,4% del total), a la que se puede sumar la demanda de que se pongan árboles, por su sombra, (7,1%), de que se aumente la seguridad exterior y de que el comedor y las cocinas sean propios (ambas 14,1%). También presenta una frecuencia apreciable la demanda de que se mejore la comunicación con los padres de los niños (10,7%). Dos de estas principales demandas son las mismas que se recogieron en la encuesta de 2012 (sombra en el patio, con un 39% del total y seguridad exterior, con un 8%), en la que también aparecía la demanda de que la comida se hiciese en una cocina de la Escuela (con un 7,0%).

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Infantil *Fuentelucha* de 2015 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **muy alta, pues alcanza 9,01 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una elevada homogeneidad (desviación típica $S = 0,74$ puntos).
- El **conjunto de aspectos** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 9,46 puntos (y una reducida desviación típica $S = 0,82$ puntos), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a las *Instalaciones* con una puntuación media de 8,84 puntos. El conjunto de aspectos relativo a los *Trámites* para inscribirse en la Escuela alcanza una puntuación media de 8,90 puntos.
- Los aspectos *Simpatía* y *Comunicación con los niños* del *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,54 y 9,51 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Seguridad exterior* y *Horarios para los trámites* los que las reciben **más bajas** (8,13 y 8,58 puntos de media, respectivamente).
- Al **cruzar** las **variables clasificatorias** de los encuestados con las **variables valorativas** del Servicio, hemos encontrado que sólo el nivel de los niños discrimina de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los usuarios de dos aspectos del Servicio: la *Accesibilidad* y los *Horarios* para hacer los trámites. El patrón valorativo más claro que hemos hallado es que, en general, a mayor nivel del niño peor valoración de la *Accesibilidad*.
- Un total de **25 encuestados (el 24%)** ha realizado **sugerencias para la mejora del servicio**, ocupando un lugar muy destacado la relativa a la colocación de toldos o

árboles para dar sombra en el patio (28,5%), seguida de las demandas de mayor seguridad en el exterior de la Escuela y de cocina y/o comedor propios (ambas 14,1%).

- 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 \geq 9,25 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,75 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía del Personal • Profesionalidad del Personal • Motivación del Personal • Comunicación con el niño • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad exterior • Horarios atención para trámites

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por número de hijos en la Escuela

Número de hijos	N	%
Un hijo	94	90,4
Dos hijos	10	9,6
Total	104	100

Distribución de los encuestados por nivel y horario del primer hijo en la Escuela

Nivel ⇨ Horario ⇩	<i>Bebés</i>		<i>1 año</i>		<i>2 años</i>	
	N	%	N	%	N	%
Normal	5	62,5	31	63,3	23	53,5
Ampliado de mañana	1	12,5	16	32,7	12	27,9
Ampliado de tarde	2	25,0	2	4,1	8	18,6
Total	8	100,0	49	100,0	43	100,0

Distribución de los encuestados por nivel y horario del segundo hijo en la Escuela

Nivel ⇨ Horario ⇩	<i>Bebés</i>		<i>1 año</i>		<i>2 años</i>	
	N	%	N	%	N	%
Normal	-	-	-	-	2	28,6
Ampliado de mañana	-	-	-	-	4	57,1
Ampliado de tarde	-	-	-	-	1	14,3
Total	-	-	-	-	7	100,0

Distribución de los encuestados por nivel educativo del padre

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/Hasta 8ª EGB	3	2,9
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	20	19,2
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	28	26,9
Universitarios	50	48,1
NS/NC	3	2,9
Total	104	100,0

Distribución de los encuestados por nivel educativo de la madre

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/Hasta 8ª EGB	2	1,9
ESO/FP1 ó 2/BUP/FP grado medio	15	14,4
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	23	22,1
Universitarios	64	61,5
Total	104	100,0

Distribución de los encuestados por país de origen del padre

País	N	%
España	99	95,2
Alemania	1	1,0
EE.UU.	1	1,0
México	1	1,0
NS/NC	2	1,9
Total	104	100

Distribución de los encuestados por país de origen de la madre

País	N	%
España	97	93,3
Bielorrusia	1	1,0
Bolivia	1	1,0
Francia	1	1,0
Italia	1	1,0
Rumanía	1	1,0
Venezuela	1	1,0
NS/NC	1	1,0
Total	104	100

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Infantil *Fuentelucha* de Alcobendas del curso 2014/2015 se han recogido cuestionarios de un total de 104 usuarios (padres de alumnos). El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados entre el 1 y el 15 de junio de 2015.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 104 individuos sobre una población de 160 (padres de alumnos de la Escuela en las fechas del trabajo de campo) arrojaría un error muestral de $\pm 5,82\%$ para datos globales porcentuales, considerado ligeramente excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.