

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE N° 296

ENCUESTA DE CALIDAD
PERCIBIDA A LOS USUARIOS DE
LAS ESCUELAS INFANTILES DE
ALCOBENDAS

Octubre 2017



ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LAS ESCUELAS INFANTILES | 1 |
| 2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS | 6 |
| 3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS | 11 |
| 5. RESUMEN Y CONCLUSIONES | 14 |
| DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA | 17 |
| FICHA TÉCNICA | 20 |

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LAS ESCUELAS INFANTILES

PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

| Aspectos del Servicio | <i>El Cuquillo</i> | | <i>La Chopera</i> | | <i>Valdelaparra</i> | | Total Escuelas | |
|-----------------------------|--------------------|------|-------------------|------|---------------------|------|----------------|------|
| | Media | S | Media | S | Media | S | Media | S |
| <i>Instalaciones</i> | 8,84 | 1,32 | 9,15 | 1,08 | 8,79 | 1,48 | 8,95 | 1,34 |
| Limpieza | 9,31 | 0,98 | 9,38 | 0,90 | 9,36 | 0,81 | 9,36 | 0,88 |
| Accesibilidad | 9,26 | 1,11 | 9,12 | 1,21 | 9,34 | 0,90 | 9,25 | 1,07 |
| Conservación | 8,60 | 1,40 | 8,96 | 1,24 | 9,06 | 1,21 | 8,92 | 1,27 |
| Seguridad Interior | 8,93 | 1,16 | 9,34 | 0,89 | 8,57 | 2,02 | 8,96 | 1,49 |
| Seguridad Exterior | 8,12 | 1,94 | 8,96 | 1,16 | 7,64 | 2,46 | 8,27 | 1,97 |
| <i>Personal</i> | 9,41 | 1,06 | 9,61 | 0,74 | 8,95 | 1,72 | 9,32 | 1,29 |
| Simpatía | 9,48 | 0,92 | 9,57 | 0,80 | 8,97 | 1,65 | 9,33 | 1,23 |
| Profesionalidad | 9,45 | 1,06 | 9,65 | 0,64 | 9,07 | 1,60 | 9,39 | 1,19 |
| Motivación | 9,36 | 1,12 | 9,63 | 0,69 | 8,94 | 1,82 | 9,32 | 1,34 |
| Comunicación niño | 9,64 | 0,62 | 9,68 | 0,63 | 9,00 | 1,76 | 9,42 | 1,22 |
| Comunicación padres | 9,12 | 1,57 | 9,53 | 0,94 | 8,76 | 1,77 | 9,16 | 1,47 |
| <i>Trámites</i> | 9,45 | 0,87 | 9,49 | 0,86 | 8,64 | 1,68 | 9,16 | 1,30 |
| Horarios at. público | 9,19 | 1,23 | 9,19 | 1,29 | 8,25 | 1,89 | 8,84 | 1,59 |
| Agilidad gestión | 9,50 | 0,83 | 9,51 | 0,73 | 8,69 | 1,55 | 9,20 | 1,19 |
| Comodidad trámites | 9,45 | 0,74 | 9,49 | 0,88 | 8,70 | 1,57 | 9,18 | 1,22 |
| Atención en Escuela | 9,64 | 0,66 | 9,78 | 0,52 | 8,90 | 1,69 | 9,41 | 1,19 |
| Valoración Global | 9,02 | 1,00 | 9,44 | 0,72 | 8,82 | 1,78 | 9,12 | 1,30 |

Como puede verse en la tabla, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,32 puntos en la escala 1-10. Además, la desviación típica, *S*, que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor discreto ($S = 1,29$), indicativo de una notable coincidencia en la calificación de este conjunto de aspectos por parte de los usuarios. Los aspectos

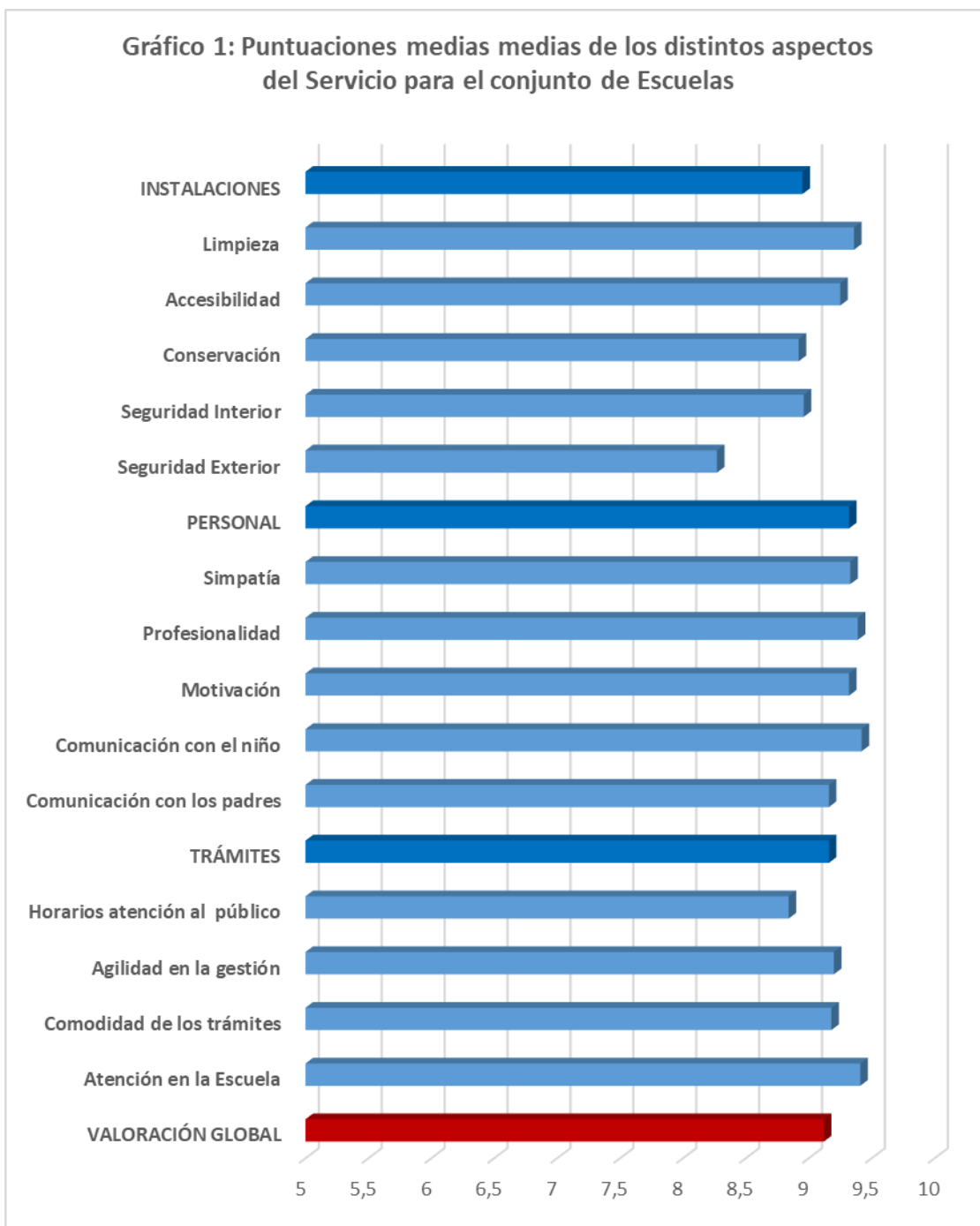
concretos de este conjunto que resultan especialmente bien valorados son la *Comunicación con el niño* (9,42 puntos), la *Profesionalidad* (9,39 puntos) y la *Simpatía* (9,33 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación menos alta es la *Comunicación con los padres* (9,16 puntos). Este orden valorativo es el mismo que encontramos en la encuesta de 2015 (y el mismo que el hallado en la de 2012).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a *Trámites*, con una puntuación media de 9,16 puntos ($S = 1,30$). El aspecto de este conjunto que mejor valorado resulta es la *Atención recibida en la Escuela* para hacer los trámites (9,41 puntos), mientras que el resulta peor valorado es el que se refiere a los *Horarios de atención al público* (8,84 puntos). Este orden valorativo también es semejante al recogido con la encuesta de 2015 (e igual al de la encuesta de 2012).

El conjunto de aspectos que denominamos *Instalaciones* para recibir el servicio, es el que recibe la puntuación media más baja de los tres con una puntuación media de 8,95 puntos ($S = 1,34$). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza* (9,36 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es la *Seguridad Exterior* (8,27 puntos). De nuevo este orden valorativo es semejante al recogido con la encuesta de 2015 (y también igual al de la de 2012).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,12 puntos en la escala 1-10 (0,17 puntos menos que en la anterior encuesta) y presenta una discreta desviación típica ($S = 1,30$), indicativa de una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.

Si tenemos en cuenta la *Escuela* cuyos aspectos del servicio se valoran, el análisis estadístico realizado muestra que salvo los aspectos *Limpieza*, *Accesibilidad* y *Conservación* de las instalaciones, todos los demás ofrecen diferencias de puntuación entre las tres Escuelas Infantiles estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$). Aunque lo prolijo de los datos aconseja remitir al lector a la tabla donde se pueden comparar las puntuaciones medias de todos estos aspectos para las tres escuelas, puede observarse que, en términos generales, las correspondientes a la E.I. *La Chopera* son algo más elevadas que las de la E.I. *El Cuquillo*, y las ésta algo más que las de la E.I. *Valdelaparra*.



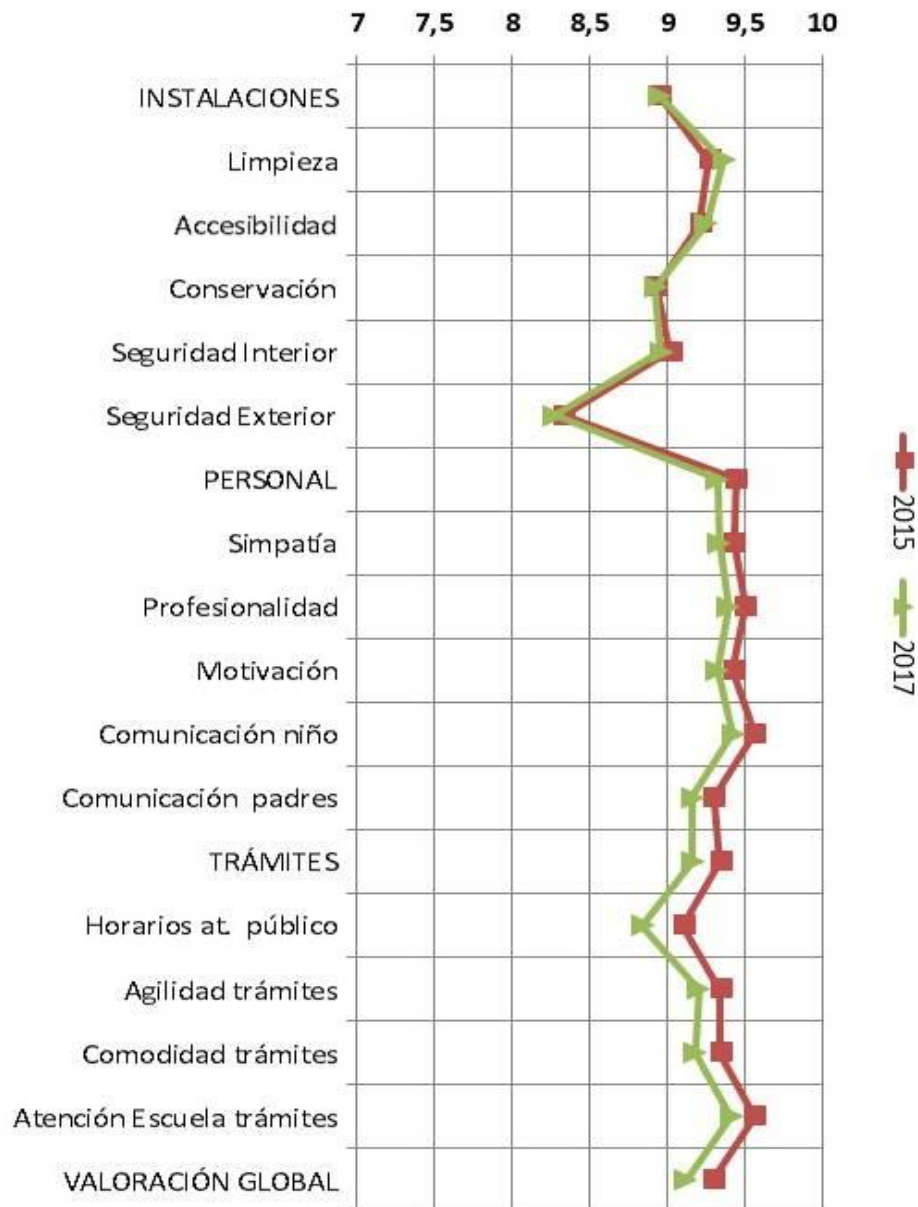
Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2017 con las de la encuesta de 2015, el resultado es el que se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS
ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2017 Y EN LA DE 2015
PARA EL CONJUNTO DE ESCUELAS INFANTILES

| Aspectos del Servicio | Puntuaciones medias | | Diferencia 2015-2017 | Error típico de la media de 2017 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ) |
|------------------------------|---------------------|-------------|----------------------|---|
| | 2015 | 2017 | | |
| <i>Instalaciones</i> | 8,95 | 8,95 | 0 | ±0,20 |
| Limpieza | 9,27 | 9,36 | +0,09 | ±0,13 |
| Accesibilidad | 9,21 | 9,25 | +0,04 | ±0,16 |
| Conservación | 8,93 | 8,92 | -0,01 | ±0,19 |
| Seguridad Interior | 9,02 | 8,96 | -0,06 | ±0,22 |
| Seguridad Exterior | 8,33 | 8,27 | -0,06 | ±0,30 |
| <i>Personal</i> | 9,44 | 9,32 | -0,12 | ±0,19 |
| Simpatía | 9,43 | 9,33 | -0,10 | ±0,18 |
| Profesionalidad | 9,50 | 9,39 | -0,11 | ±0,18 |
| Motivación | 9,42 | 9,32 | -0,10 | ±0,20 |
| Comunicación con el niño | 9,56 | 9,42 | -0,14 | ±0,18 |
| Comunicación con los padres | 9,30 | 9,16 | -0,14 | ±0,22 |
| <i>Trámites</i> | 9,34 | 9,16 | -0,18 | ±0,19 |
| Horarios atención al público | 9,10 | 8,84 | -0,26 | ±0,24 |
| Agilidad en la gestión | 9,34 | 9,20 | -0,14 | ±0,18 |
| Comodidad de los trámites | 9,34 | 9,18 | -0,16 | ±0,18 |
| Atención en la Escuela | 9,56 | 9,41 | -0,15 | ±0,18 |
| Valoración Global | 9,29 | 9,12 | -0,17 | ±0,19 |

Como vemos, lo más destacable es que todos los aspectos del Servicio han variado ligeramente su puntuación con respecto a la encuesta de 2015, generalmente en sentido negativo (donde menos, en el conjunto *Instalaciones*; donde más, en el conjunto *Trámites*). La *Valoración Global* del Servicio, por su parte, experimenta un leve descenso de puntuación (-0,17 puntos). Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación dentro del rango indicado para el nivel de confianza del 95,5% (columna de errores típicos) no resultan estadísticamente significativas (en este caso, sólo la relativa a los *Horarios de atención al público* para realizar los trámites supera los límites de dicho rango).

Gráfico 2: Comparación de las puntuaciones medias de los distintos aspectos del Servicio 2015-2017



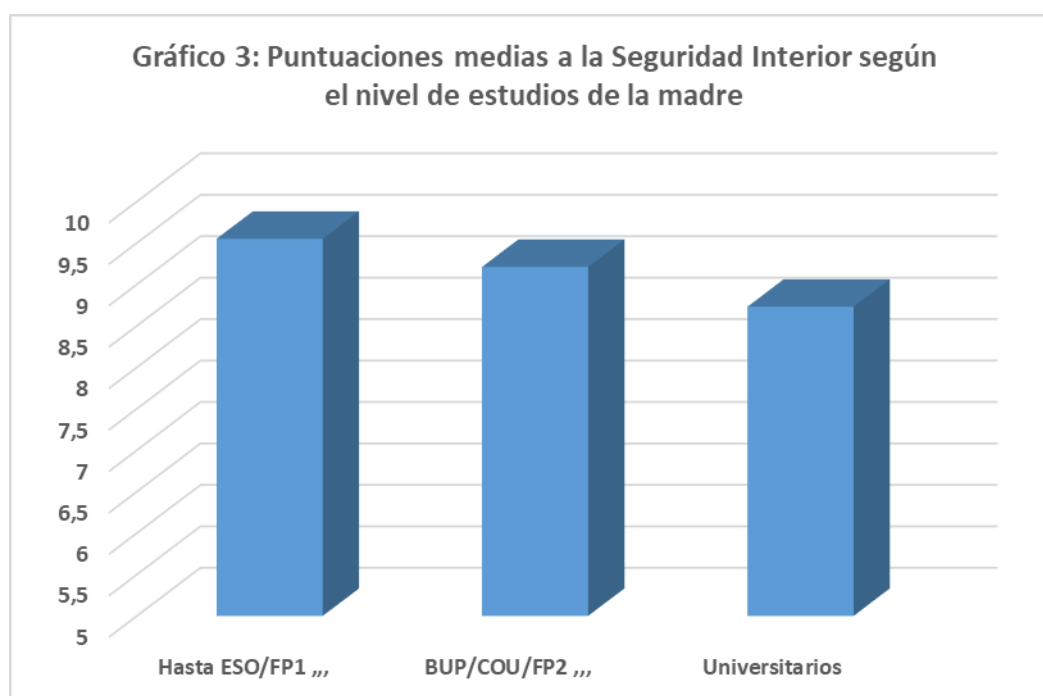
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (nivel o curso escolar de los hijos, número de estos, nivel de estudios y país de origen 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 algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los 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 Estudios de la Madre</i> | Seguridad interior instalaciones |
| <i>País del Padre</i> | Conservación instalaciones Seguridad interior instalaciones Seguridad exterior instalaciones Simpatía profesorado Profesionalidad profesorado Motivación profesorado Comunicación con los niños Comunicación con los padres Atención en los trámites Valoración Global |
| <i>País de la Madre</i> | Seguridad interior instalaciones Seguridad exterior instalaciones Simpatía profesorado Profesionalidad profesorado Motivación profesorado Comunicación con los niños Comunicación con los padres Horarios atención trámites Agilidad trámites Comodidad trámites Atención en los trámites Valoración Global |

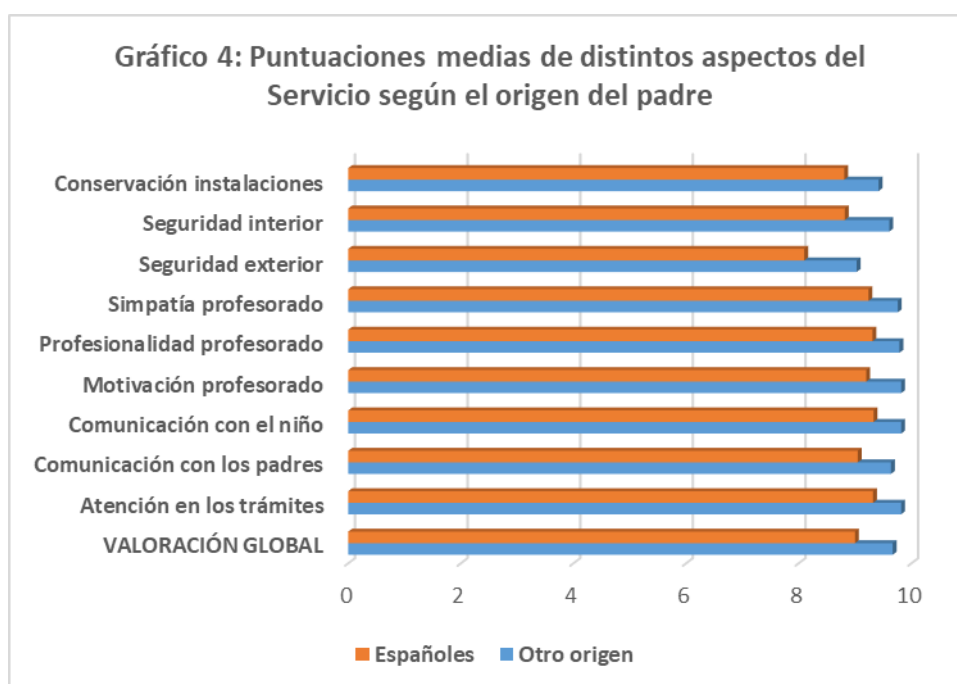
- El **Nivel de estudios de la madre** parece condicionar su valoración de únicamente un aspecto del servicio, la *Seguridad interior* de la Escuela. Podemos observar que a mayor nivel de estudios, peor valoración de este aspecto del servicio.

| Aspecto del servicio | Puntuaciones medias según nivel de estudios de la madre | | |
|----------------------|---|--------------------------------|-----------------------|
| | <i>Hasta ESO/FP1/ 1-2 BUP...</i> | <i>3BUP/COU/ Bach. ...</i> | <i>Universitarios</i> |
| Seguridad interior | 9,55 | 9,21 | 8,73 |



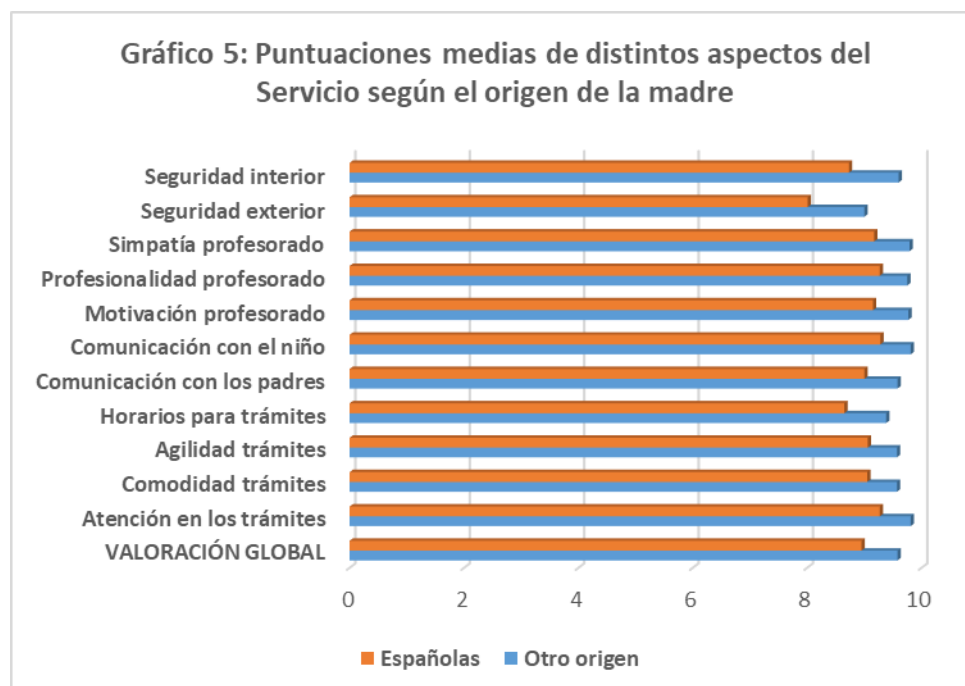
- El **País de origen de origen del Padre** es una de las variables de clasificación que más parece influir en la valoración de más aspectos del servicio. Si agrupamos a los padres españoles de origen, por un lado, y a los que son originarios de otros países, por otro, el resultado es que los padres de origen extranjero valoran mejor que los españoles de origen todos los aspectos señalados y arrojan una *Valoración Global* del servicio más alta. En la tabla siguiente puede verse claramente este patrón valorativo:

| Aspectos del Servicio | Puntuaciones medias de los padres | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|
| | Españoles | Otro origen |
| Conservación instalaciones | 8,81 | 9,42 |
| Seguridad interior | 8,82 | 9,61 |
| Seguridad exterior | 8,10 | 9,03 |
| Simpatía profesorado | 9,24 | 9,76 |
| Profesionalidad profesorado | 9,31 | 9,79 |
| Motivación profesorado | 9,20 | 9,82 |
| Comunicación con el niño | 9,33 | 9,82 |
| Comunicación con los padres | 9,05 | 9,64 |
| Atención en los trámites | 9,32 | 9,82 |
| Valoración Global | 9,00 | 9,67 |



- El País de origen de origen de la Madre es la variable de clasificación que parece influir en la valoración de más aspectos del servicio. Si agrupamos a las madres españolas de origen, por un lado, y a las que son originarias de otros países, por otro, el resultado es que las madres de origen extranjero valoran mejor que las españolas de origen todos los aspectos señalados y arrojan una *Valoración Global* del servicio más alta. En la tabla siguiente puede verse claramente este patrón valorativo:

| Aspectos del Servicio | Puntuaciones medias de las madres | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|
| | Españolas | Otro origen |
| Seguridad interior | 8,73 | 9,60 |
| Seguridad exterior | 8,01 | 9,00 |
| Simpatía profesorado | 9,17 | 9,79 |
| Profesionalidad profesorado | 9,27 | 9,75 |
| Motivación profesorado | 9,15 | 9,77 |
| Comunicación con el niño | 9,28 | 9,81 |
| Comunicación con los padres | 9,00 | 9,58 |
| Horarios para trámites | 8,65 | 9,38 |
| Agilidad trámites | 9,06 | 9,57 |
| Comodidad trámites | 9,05 | 9,57 |
| Atención en los trámites | 9,27 | 9,81 |
| Valoración Global | 8,95 | 9,58 |



Finalmente, cabe señalar que al considerar la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas estándar** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan cinco variables (*Motivación* del personal, *Seguridad interior*, *Conservación* de las instalaciones, *Profesionalidad* del personal y *Atención* en los trámites, por ese orden de importancia en la correlación parcial) para explicar el 88% de la variabilidad de las puntuaciones de la *Valoración Global*, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen.

3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad de las Escuelas Infantiles hemos ofrecido un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 53 encuestados (el 29,1%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 70 observaciones y sugerencias. Si atendemos a la cantidad de usuarios que ha hecho observaciones o sugerencias en cada una de las tres escuelas, vemos que en la escuela *Valdelaparra* es donde una mayor proporción de encuestados las ha hecho (39,1%), seguida de la escuela *El Cuquillo* (31,0%) y de la escuela *La Chopera* (18,6%). Habida cuenta de su discreto número, reflejamos literalmente todas las observaciones y sugerencias en la tabla que aparece más abajo.

| | <i>El Cuquillo</i> | <i>La Chopera</i> | <i>Valdelaparra</i> | Total Escuelas |
|--|--------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|
| Nº encuestados que hacen observaciones o sugerencias | 13 (31,0) | 17 (18,6) | 27 (39,1) | 53 (29,1) |
| Nº de observaciones o sugerencias | 19 | 17 | 34 | 70 |

(*) Entre paréntesis el % de encuestados que hace sugerencias sobre el total de encuestados en cada caso

| Observaciones y sugerencias | N | % |
|---|----------|----------|
| Escuela Infantil <i>El Cuquillo</i> | | |
| Poner aire acondicionado | 5 | 26,3 |
| Aparcamiento con acceso a la acera | 1 | 5,3 |
| Cambiar arena área juegos por otro material | 1 | 5,3 |
| Información más detallada sobre niños | 1 | 5,3 |
| Enseñar inglés | 1 | 5,3 |
| Mejorar el jardín | 1 | 5,3 |
| Eliminar cucarachas | 1 | 5,3 |
| Más recursos necesidades especiales | 1 | 5,3 |

| | | |
|---|---|------|
| Reformar zona juegos | 1 | 5,3 |
| Mejorar vías comunicación con los padres | 1 | 5,3 |
| Ampliar el horario de Escuela | 1 | 5,3 |
| Comunicaciones <i>on line</i> | 1 | 5,3 |
| Mejorar información sobre el menú | 1 | 5,3 |
| Alimentación personalizada | 1 | 5,3 |
| Pasos de cebra en las inmediaciones | 1 | 5,3 |
| Escuela Infantil La Chopera | | |
| Mejorar instalaciones y limpieza | 3 | 20,0 |
| Mejorar comida niños | 3 | 20,0 |
| Evitar los coches en doble fila en la entrada | 1 | 6,7 |
| Cubrir bajas tutoría con personal propio | 1 | 6,7 |
| Mejorar mantenimiento de juguetes | 1 | 6,7 |
| No poner trabas para entrega y recogida niño | 1 | 6,7 |
| Mejorar la inscripción | 1 | 6,7 |
| Suspender la cuota de bebés | 1 | 6,7 |
| Vigilancia en la puerta | 1 | 6,7 |
| Dibujos educativos | 1 | 6,7 |
| Mayor implicación personal de apoyo | 1 | 6,7 |
| Escuela Infantil Valdelaparra | | |
| Reducir velocidad vehículos alrededor Escuela | 5 | 15,6 |
| Mejorar calidad de la comida | 3 | 9,4 |
| Mantener o aumentar personal de apoyo | 3 | 9,4 |
| Reuniones con padres a partir 17:00 h | 3 | 9,4 |
| Horarios mejor adaptados a los de los padres | 2 | 6,3 |
| Comunicación <i>on line</i> | 2 | 6,3 |
| Enseñar inglés | 2 | 6,3 |
| Ausencia de tutora cubierta con educadora | 1 | 3,1 |
| Más personal para las meriendas | 1 | 3,1 |
| Eliminar hormigas de la entrada | 1 | 3,1 |
| Manualidades día padres | 1 | 3,1 |
| Más niños en desayunos y meriendas | 1 | 3,1 |
| Notificar cambios de las comidas | 1 | 3,1 |
| Dar opción a padres de pasar día en Escuela | 1 | 3,1 |
| Paso peatones con semáforo | 1 | 3,1 |
| Pizarras digitales | 1 | 3,1 |
| Mayor seguridad en inmediaciones Escuela | 1 | 3,1 |
| Ampliar horario comedor | 1 | 3,1 |
| Informar a padres de bajas del personal | 1 | 3,1 |

Como puede verse, en la Escuela Infantil *El Cuquillo*, la sugerencia más frecuente se refiere a la mejora de la climatización (igual que en la anterior encuesta); en la Escuela *La Chopera*, las sugerencias más frecuentes son la mejora de las instalaciones (y la limpieza) y la mejora de la comida de los niños; y en la Escuela *Valdelaparra*, que se vigile más el tráfico en las inmediaciones de la Escuela (igual que en la anterior encuesta), que se mejore la comida, se tenga el suficiente personal de apoyo y que las reuniones con los padres sean a partir de las 17:00 horas.

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la *Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles* de 2017 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*), para el conjunto de las tres Escuelas Infantiles Municipales, **es muy alta, pues alcanza 9,12 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una moderada dispersión (desviación típica $S = 1,30$ puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las tres escuelas presenta diferencias estadísticamente significativas (9,02 puntos en *El Cuquillo*; 9,44 puntos en *La Chopera*; 8,82 puntos en *Valdelaparra*). El contraste de puntuaciones medias de la *Valoración Global* del servicio en la encuesta de 2015 y en la de 2017 arroja una ligera variación negativa de 17 centésimas (pasa de 9,29 puntos en 2015 a 9,12 puntos en 2017).
- El **conjunto de aspectos estándares** denominado *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de 9,32 puntos ($S = 1,29$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,95 puntos ($S = 1,34$). El conjunto de aspectos *Trámites para usar el Servicio* alcanza una puntuación media de 9,16 puntos ($S = 1,30$).
- Los aspectos *Profesionalidad*, *Comunicación con el niño* y *Atención en los trámites* son los que reciben las **puntuaciones más altas** (9,39, 9,42 y 9,41 puntos de media, respectivamente), siendo los dos primeros aspectos los que también en la encuesta anterior resultaron ser los mejor valorados (así como en la encuesta de 2012). Los aspectos que reciben las **puntuaciones más bajas** son la *Seguridad exterior* y los *Horarios de atención para los trámites* (8,27 y 8,84 puntos de media, respectivamente). Si tenemos en cuenta la *Escuela* cuyos aspectos del servicio se

valoran, el análisis estadístico realizado muestra que todos los aspectos, salvo la *Limpieza*, la *Accesibilidad* y la *Conservación* de las instalaciones, ofrecen diferencias de puntuación entre las tres Escuelas Infantiles estadísticamente significativas. Remitimos al lector a la tabla que las refleja para apreciar en qué medida.

- Al cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que solamente las relativas al *Nivel de Estudios de la Madre* y al *País de origen de los padres* producen diferencias de puntuación estadísticamente significativas. El país de origen de padres y madres es la variable que discrimina la valoración de más aspectos del Servicio, de tal modo que los padres y las madres que no son de origen español valoran mejor que quienes sí lo son numerosos aspectos del Servicio y también presentan una mejor *Valoración Global* del Servicio.
- 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** (*Motivación* del personal, *Seguridad interior* y *Conservación* de las instalaciones, *Profesionalidad* del personal y *Atención* en los trámites, por ese orden de importancia en la correlación parcial) **para explicar el 88% de la variabilidad** de las puntuaciones de la *Valoración Global*, es decir, que son estas variables las que mejor la predicen.
- Un total de **53 encuestados** (el 29,1%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de **70 observaciones y sugerencias**, aunque su sentido varía en virtud de la Escuela de que se trate. En la Escuela Infantil *El Cuquillo*, la sugerencia más frecuente se refiere a la mejora de la climatización (igual que en la anterior encuesta); en la Escuela *La Chopera*, las sugerencias más frecuentes son la mejora de las instalaciones (y la limpieza) y la mejora de la comida de los niños; y en la Escuela *Valdelaparra*, que se vigile más el tráfico en las inmediaciones de la Escuela (igual que en la anterior encuesta), que se mejore la comida, se tenga el

suficiente personal de apoyo y que las reuniones con los padres sean a partir de las 17:00 horas

- 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:

| Escuela | Principales FORTALEZAS (Puntuación media $\geq 9,25$ puntos) | Principales DEBILIDADES (Puntuación media $\leq 8,25$ puntos) |
|--------------------------|--|--|
| E.I. <i>El Cuquillo</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza instalaciones • Accesibilidad instalaciones • Simpatía del personal • Profesionalidad del personal • Motivación del personal • Comunicación con el niño • Atención en los trámites • Comodidad de trámites • Atención en Escuela trámites | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad exterior |
| E.I. <i>La Chopera</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza instalaciones • Seguridad interior Escuela • Simpatía del personal • Profesionalidad personal • Motivación del personal • Comunicación con el niño • Comunicación con padres • Agilidad en los trámites • Comodidad en trámites • Atención en Escuela trámites | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad exterior (8,96 puntos) |
| E.I. <i>Valdelaparra</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza instalaciones • Accesibilidad instalaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad exterior • Horarios atención trámites |

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Escuela Infantil a la que van sus hijos

| ESCUELA | N | % |
|---------------------|-----|-------|
| <i>El Cuquillo</i> | 42 | 23,2 |
| <i>La Chopera</i> | 69 | 38,1 |
| <i>Valdelaparra</i> | 67 | 37,0 |
| NS/NC | 3 | 1,7 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de los encuestados según el número de hijos que asisten a las Escuelas

| Número de hijos | Total Escuelas | |
|-----------------|----------------|-------|
| | N | % |
| 1 hijo | 152 | 84,0 |
| 2 hijos | 5 | 2,8 |
| 3hijos | 1 | 0,6 |
| NS/NC | 23 | 12,7 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de los encuestados según el nivel en el que están sus hijos en las Escuelas

| Nivel de los hijos | Total Escuelas | |
|--------------------|----------------|------|
| | N | % |
| Bebés | 28 | 15,5 |
| Un año | 67 | 37,0 |
| Dos años | 88 | 48,6 |
| NS/NC | 16 | 8,8 |

(*) N mayor que 181 porque algunos encuestados tienen más de un hijo en las Escuelas. Los % lo son sobre 181 encuestados.

Distribución de los encuestados según el horario en que los hijos asisten a las Escuelas

| Horario | Total Escuelas | |
|-----------------|----------------|-------|
| | N | % |
| Normal | 97 | 53,6 |
| Ampliado mañana | 23 | 12,7 |
| Ampliado tarde | 16 | 8,8 |
| NS/NC | 45 | 24,9 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de los encuestados según el nivel de estudios del padre

| Nivel de Estudios | Total Escuelas | |
|-------------------|----------------|-------|
| | N | % |
| Hasta 8ºEGB | 14 | 7,8 |
| ESO/BUP ... | 29 | 16,0 |
| COU/FP2/Bach ... | 48 | 26,5 |
| Universitarios | 84 | 46,4 |
| NS/NC | 6 | 3,3 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de los encuestados según el nivel de estudios de la madre

| Nivel de Estudios | Total Escuelas | |
|-------------------|----------------|-------|
| | N | % |
| Hasta 8ºEGB | 4 | 2,2 |
| ESO/BUP ... | 25 | 13,8 |
| COU/FP2/Bach ... | 34 | 18,8 |
| Universitarios | 112 | 61,9 |
| NS/NC | 6 | 3,3 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de los padres encuestados según su origen

| País de origen | Total Escuelas | |
|-----------------|----------------|-------|
| | N | % |
| España | 148 | 81,8 |
| Resto de Europa | 8 | 4,4 |
| América | 20 | 11,0 |
| Otros | 2 | 1,1 |
| NS/NC | 3 | 1,7 |
| Total | 181 | 100,0 |

Distribución de las madres encuestadas según su origen

| País de origen | Total Escuelas | |
|-----------------|----------------|-------|
| | N | % |
| España | 132 | 72,9 |
| Resto de Europa | 11 | 6,1 |
| América | 27 | 14,9 |
| NS/NC | 11 | 6,1 |
| Total | 181 | 100,0 |

FICHA TÉCNICA

En la *Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles de Alcobendas* de 2017 se ha recogido un total de 181 cuestionarios en las tres Escuelas, distribuidos de la forma siguiente:

| ESCUELA | Población (Nº familias) | Muestra |
|---------------------|----------------------------|------------|
| <i>El Cuquillo</i> | 104 | 42 |
| <i>La Chopera</i> | 125 | 69 |
| <i>Valdelaparra</i> | 109 | 67 |
| NC | - | 3 |
| Total | 338 | 181 |

El trabajo de campo de la encuesta se ha llevado a cabo, en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entre el 5 y el 20 de junio de 2017.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de $95,5\% = 2\sigma$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 181 individuos sobre una población de 338 arrojaría un error muestral de $\pm 5,07\%$ para datos globales porcentuales, considerado como aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta. Sin embargo, los errores de estimación para los tamaños muestrales obtenidos en cada una de las tres Escuelas por separado son notablemente más altos (*El Cuquillo* = $\pm 11,97\%$; *La Chopera* = $\pm 8,09\%$; *Valdelaparra* = $\pm 7,62\%$). Esta circunstancia aconseja tratar los datos muestrales como si procedieran de una sola población (la que constituyen las familias de los niños de las tres escuelas) si se desean generalizar los resultados de la encuesta dentro de un error asumible.