

Observatorio de la ciudad

SDE N° 173
Encuesta de Calidad Percibida de
las ESCUELAS INFANTILES
MUNICIPALES
Diciembre 2009



Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales



ÍNDICE

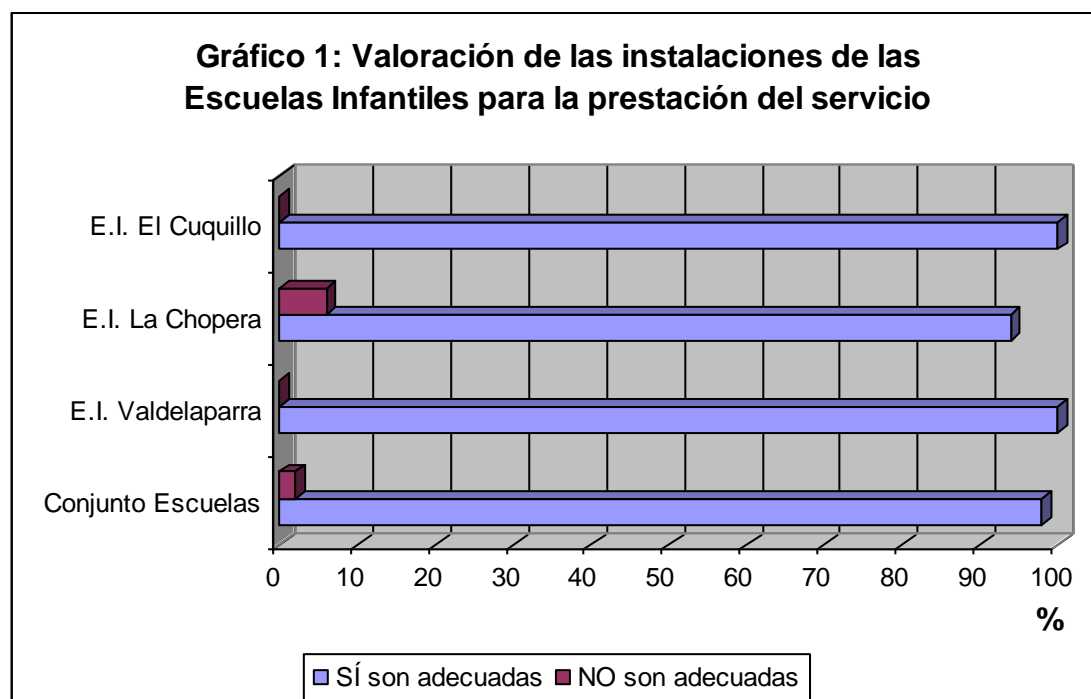
1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LAS ESCUELAS INFANTILES	1
1.1.- Valoración de las Instalaciones	1
1.2.- Puntuaciones medias de los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad)	2
1.3.- Valoración de los distintos aspectos del Servicio (aspectos singulares de calidad)	7
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	11
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	15
4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	19
5. RESUMEN Y CONCLUSIONES	21
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	25
FICHA TÉCNICA	27

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

1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Opinan que las instalaciones son adecuadas	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Total Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
SI	57	100,0	62	93,9	66	100,0	185	97,9
NO	-	-	4	6,1	-	-	4	2,1
Total	57	100,0	66	100,0	66	100,0	189	100,0

Como vemos, casi la totalidad de los encuestados (98%) opina que las *Instalaciones* de las Escuelas Infantiles son adecuadas para los fines del servicio que se presta. La única escuela donde se presentan algunas valoraciones negativas es en *La Chopera* (6,1% de los padres de sus alumnos)



1.2.- 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>	8,69	1,22	8,60	1,53	9,01	1,07	8,77	1,32
Limpieza	8,86	1,09	8,78	1,61	9,15	1,13	8,94	1,31
Accesibilidad	9,09	1,11	8,58	1,62	9,30	0,89	8,99	1,28
Conservación	8,61	1,25	8,32	1,50	9,35	0,77	8,77	1,28
Seguridad Interior	8,58	1,30	8,75	1,42	8,94	1,14	8,76	1,29
Seguridad Exterior	8,33	1,34	8,57	1,48	8,29	1,42	8,40	1,42
<i>Personal</i>	9,03	1,20	9,43	0,95	9,48	0,84	9,33	1,02
Simpatía	9,11	1,18	9,37	1,13	9,45	0,86	9,32	1,06
Profesionalidad	8,98	1,22	9,52	0,75	9,52	0,83	9,36	0,97
Motivación	8,89	1,25	9,38	0,91	9,45	0,95	9,26	1,06
Comunicación niño	9,25	1,02	9,57	0,73	9,61	0,68	9,48	0,82
Comunicación padres	8,93	1,35	9,32	1,23	9,35	0,89	9,21	1,17
<i>Trámites</i>	8,76	1,24	8,83	1,43	8,82	1,28	8,81	1,32
Horarios at. público	8,68	1,28	8,70	1,16	8,62	1,30	8,67	1,24
Agilidad gestión	8,82	1,23	8,80	1,66	8,97	1,24	8,87	1,39
Comodidad trámites	8,79	1,21	8,98	1,46	8,88	1,31	8,89	1,33
Valoración Global	9,05	0,97	9,24	0,84	9,23	0,80	9,18	0,87

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 9,33 puntos en la escala 1-10. Además, la desviación típica, S, que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor bien discreto ($S = 1,02$), indicativo de una notoria 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* (9,48 puntos), la *Profesionalidad* (9,36 puntos) y la *Simpatía* (9,32 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación menos alta es la *Comunicación con los padres* (9,21 puntos).

El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a los *Trámites* para recibir el servicio, con una puntuación media de 8,81 puntos (la desviación típica $S = 1,32$ indica una dispersión de las puntuaciones superior a la del conjunto de aspectos *Personal*). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Comodidad de los trámites* (8,89 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere a los *Horarios de atención al público* (8,67 puntos)

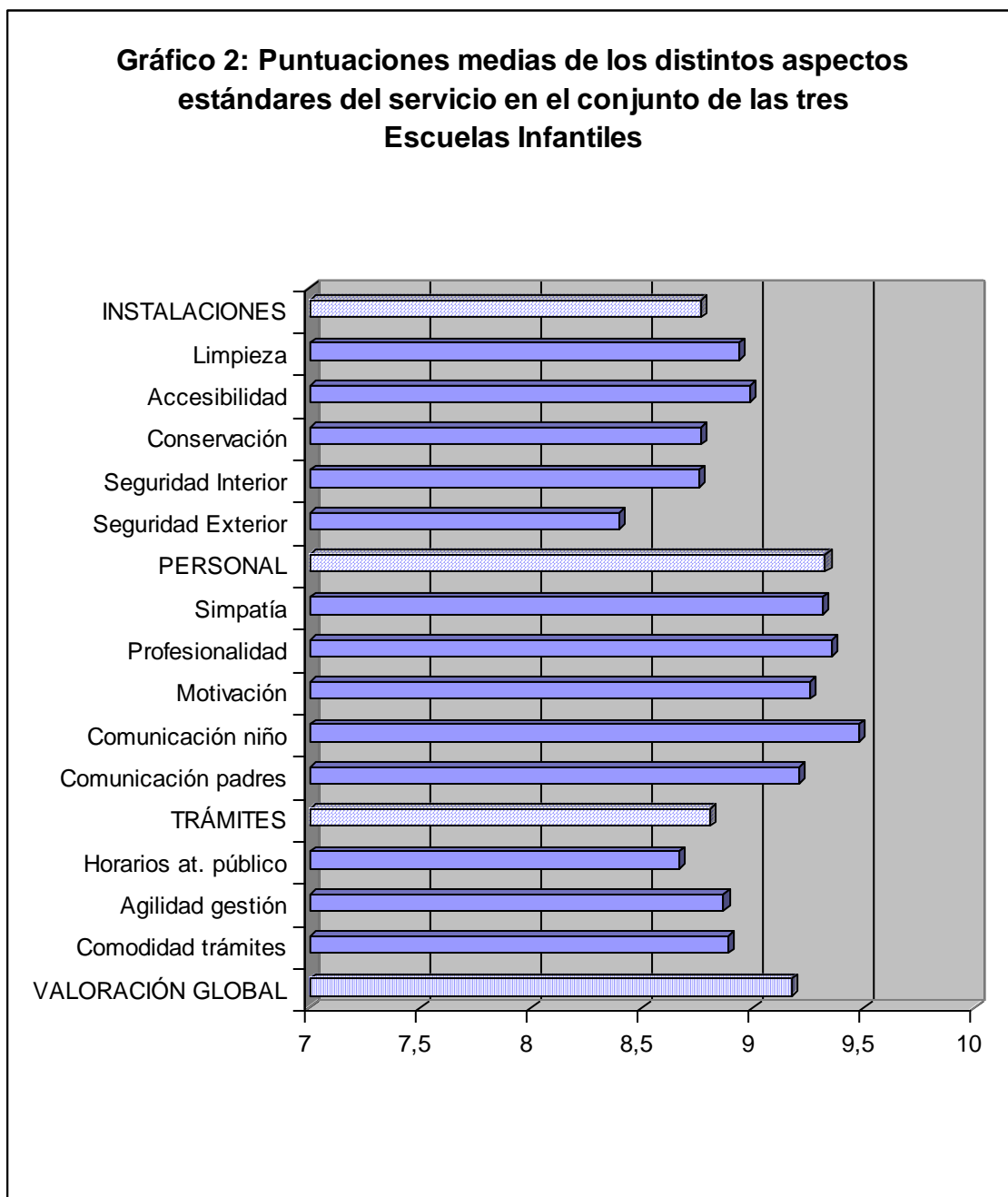
El conjunto de aspectos *Instalaciones* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres, con una puntuación media de 8,77 puntos ($S = 1,32$). Los dos aspectos de este conjunto que mejor valorados resultan son la *Accesibilidad* (8,99 puntos) y la *Limpieza* (8,94 puntos), mientras que el resulta peor valorado es la *Seguridad Exterior*, (8,40 puntos), siendo de nuevo (como en la anterior encuesta) el aspecto peor valorado de todos los considerados.

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 9,18 puntos en la escala 1-10 y presenta una muy discreta desviación típica ($S = 0,87$), indicativa de una notable 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 solamente los aspectos *Accesibilidad* y *Conservación* de las Instalaciones y *Profesionalidad, Motivación* y *Comunicación con los niños* del Personal ofrecen diferencias de puntuación entre las tres Escuelas Infantiles estadísticamente significativas (nivel de significación $\alpha = 0,05$). Así, la *Accesibilidad* es mejor valorada en la E.I. *Valdelaparra* que en la E.I. *El Cuquillo* y en ésta mejor que en la E.I. *La Chopera* (9,30 puntos, 9,09 puntos y 8,58 puntos, respectivamente); y con la *Conservación* de las Instalaciones sucede lo mismo (9,35 puntos, 8,61 puntos y 8,32 puntos, respectivamente). Por su parte, la *Profesionalidad* resulta valorada con la misma puntuación en las EE.II. *Valdelaparra* y *La Chopera*

(9,52 puntos), superior a la puntuación de la E.I. *El Cuquillo* (8,98 puntos); la *Motivación* del Personal resulta mejor valorada en la E.I. *Valdelaparra* que en la E.I. *La Chopera* y en ésta mejor que en la E.I. *El Cuquillo* (9,45 puntos, 9,38 puntos y 8,89 puntos, respectivamente), y cosa semejante sucede con el aspecto *Comunicación con los niños* (9,61 puntos, 9,57 puntos y 9,25 puntos, respectivamente).

Gráfico 2: Puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del servicio en el conjunto de las tres Escuelas Infantiles

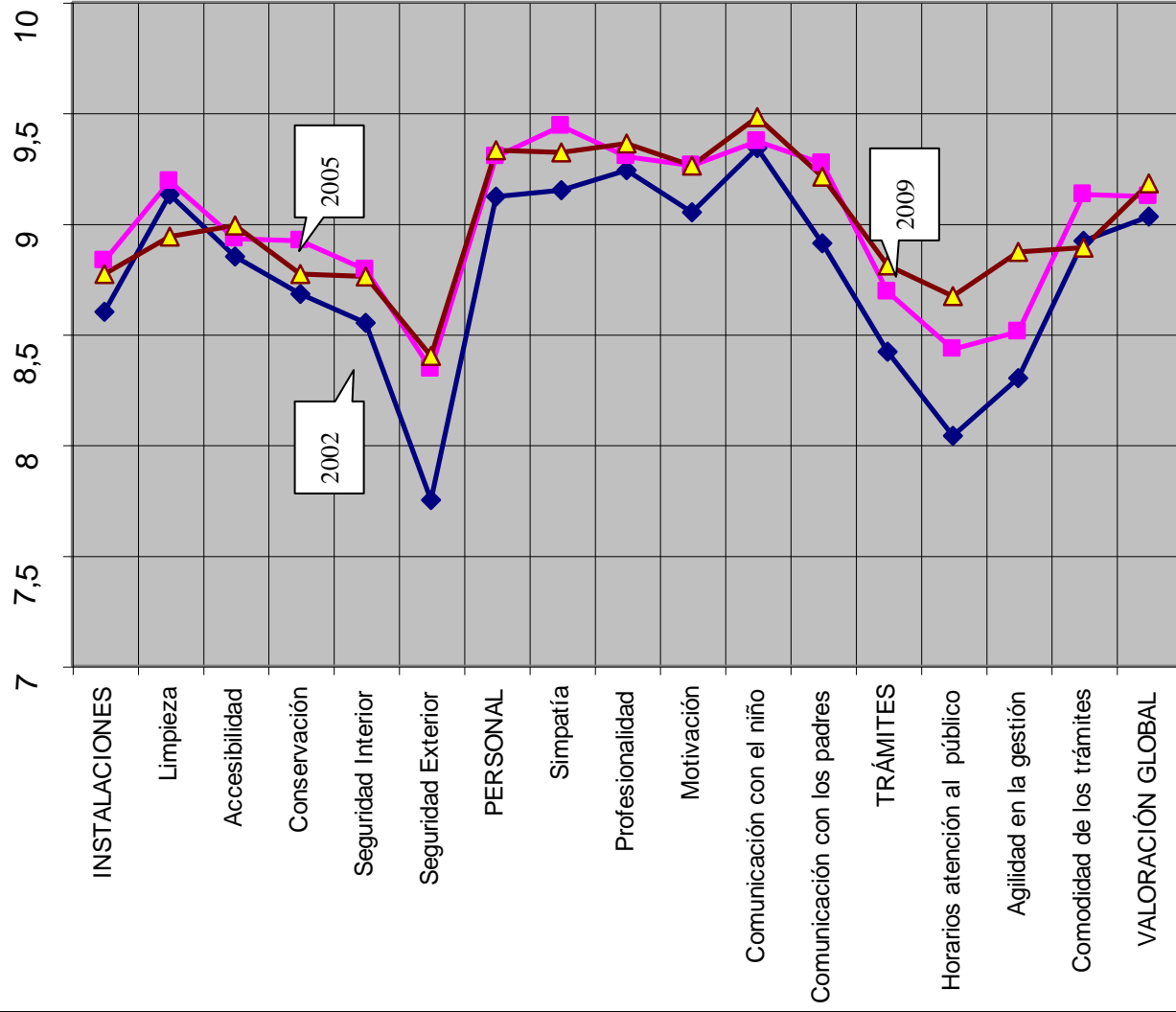


Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2005, podemos apreciar que se ha producido un incremento de puntuación en los conjuntos de aspectos relativos al *Personal* y a los *Trámites*, así como en la *Valoración Global* del Servicio, pero un decremento en el conjunto relativo a las *Instalaciones*, tal como se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2009 Y EN LA DE 2005 PARA EL CONJUNTO DE ESCUELAS INFANTILES

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2005-2009
	2005	2009	
<i>Instalaciones</i>	8,83	8,77	-0,06
Limpieza	9,19	8,94	-0,25
Accesibilidad	8,93	8,99	+0,06
Conservación	8,92	8,77	-0,15
Seguridad Interior	8,79	8,76	-0,03
Seguridad Exterior	8,34	8,40	+0,06
<i>Personal</i>	9,30	9,33	+0,03
Simpatía	9,44	9,32	-0,12
Profesionalidad	9,30	9,36	+0,06
Motivación	9,26	9,26	0
Comunicación con el niño	9,37	9,48	+0,11
Comunicación con los padres	9,27	9,21	-0,06
<i>Trámites</i>	8,69	8,81	+0,12
Horarios atención al público	8,43	8,67	+0,24
Agilidad en la gestión	8,51	8,87	+0,36
Comodidad de los trámites	-	8,89	-
Valoración Global	9,12	9,18	+0,06

Gráfico 3: Puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio en 2002, 2005 y 2009



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

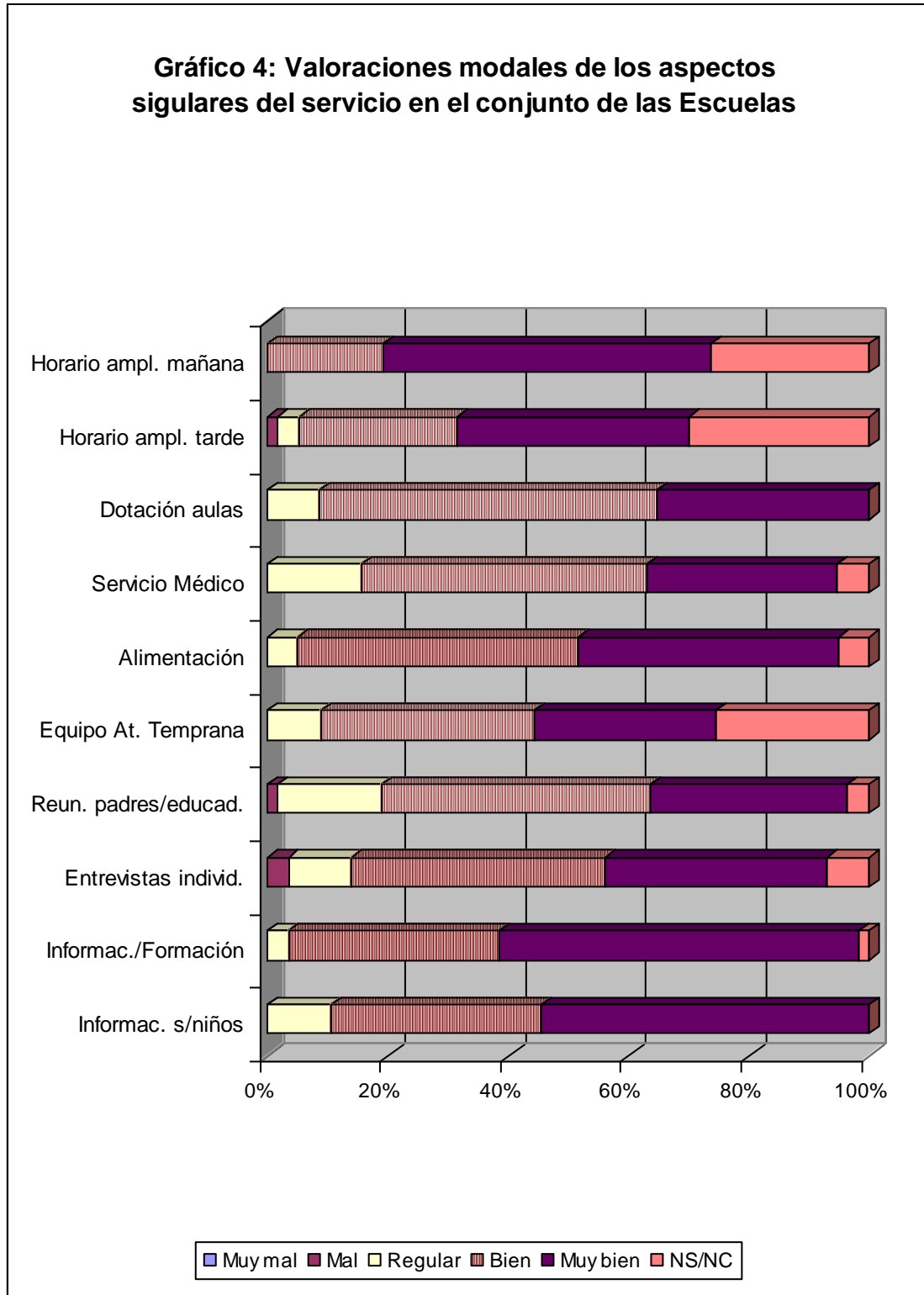
En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles también se ha pedido a los usuarios que expresen su valoración sobre una serie de aspectos que son característicos del Servicio y que denominamos “aspectos singulares de calidad”. La relación de aspectos y el perfil de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

Aspectos del Servicio	Valoraciones para el conjunto de las tres Escuelas Infantiles (%)						Expresión Modal de la Valoración (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Ns/Nc	
Horario ampl. mañana	-	-	-	19,3	54,4	26,3	Muy bien
Horario ampl. tarde	-	1,8	3,5	26,3	38,6	29,8	Muy bien
Dotación aulas	-	-	8,8	56,1	35,1	-	Bien
Servicio Médico	-	-	15,8	47,4	31,6	5,3	Bien
Alimentación	-	-	5,3	49,1	45,6	5,3	Bien
Equipo At. Temprana	-	-	8,8	35,1	29,8	25,3	Bien
Reun. padres/educad.	-	1,8	17,5	45,6	33,3	3,6	Bien
Entrevistas individ.	-	3,5	10,5	42,1	36,8	7,0	Bien
Informac./Formación	-	-	3,5	35,1	59,6	1,8	Muy bien
Informac. s/niños	-	-	10,5	35,1	54,4	-	Muy bien

(*) La “expresión modal” es la moda o calificación más frecuente del aspecto considerado

Como puede observarse en la tabla, la mayor parte de los aspectos ahora considerados reciben una valoración de “Bien” por parte de la mayoría de los usuarios encuestados. Hay cuatro aspectos, los *Horarios ampliados* de mañana y tarde, la *Información/Formación a los padres* y la *Información sobre los niños*, que reciben valoraciones de “Muy bien” por parte de la mayoría de los encuestados. También podemos observar en la tabla que ninguno de los aspectos relacionados recibe una

valoración de “Muy mal” por usuario alguno y que sólo tres de ellos son valorados como “Mal” por unos pocos usuarios.



Si tenemos en cuenta la variable *Escuela*, el análisis estadístico muestra que las valoraciones dadas por los encuestados a los aspectos singulares del Servicio considerados no presentan diferencias estadísticamente significativas salvo para los aspectos *Dotación de las aulas* y *Reuniones padres/educadores*: la Escuela Infantil *Valdelaparra* recibe valoraciones más positivas para el primero que la Escuela Infantil *El Cuquillo* y ésta más positivas que la Escuela Infantil *La Chopera*; la Escuela Infantil *La Chopera* recibe valoraciones más positivas para el segundo que la Escuela Infantil *Valdelaparra* y ésta más positivas que la Escuela Infantil *El Cuquillo*. Para el resto de los aspectos singulares del servicio considerados, se puede concluir que las valoraciones generales expuestas en la tabla anterior son extensibles a cada una de las tres Escuelas Infantiles.

Valoración de la <i>Dotación de las aulas</i>	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Conjunto Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bien	20	35,1	16	24,6	39	59,1	75	39,9
Bien	32	56,1	45	69,2	24	36,4	101	53,7
Regular	5	8,8	4	6,2	3	4,5	12	6,4
Mal	-	-	-	-	-	-	-	-
Muy mal	-	-	-	-	-	-	-	-

Valoración de las <i>Reuniones con padres</i>	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Conjunto Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bien	19	33,9	44	68,8	29	43,9	92	49,5
Bien	26	46,4	18	28,1	31	47,0	75	40,3
Regular	10	17,9	2	3,1	5	7,6	17	9,1
Mal	1	1,8	-	-	1	1,5	2	1,1
Muy mal	-	-	-	-	-	-	-	-

Por último, si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de los distintos aspectos singulares del Servicio recogidas en la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2005, podemos apreciar que 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 2005 Y EN LA DE 2009 PARA EL CONJUNTO DE ESCUELAS INFANTILES

Aspectos del Servicio	Valoración Modal del Conjunto de Escuelas	
	2005	2009
Horario ampliado de mañana	Muy bien	Muy bien
Horario ampliado de tarde	Muy bien	Muy bien
Dotación aulas	Muy bien	Bien
Servicio Médico	Bien	Bien
Alimentación	Muy bien	Bien
Equipo de Atención Temprana	Muy bien	Bien
Reuniones padres/educadores	Muy bien	Bien
Entrevistas individuales	Muy bien	Bien
Información/Formación a los padres	Muy bien	Muy bien
Información sobre los niños (*)	-	Muy bien

(*) En la encuesta de calidad de 2005 no se incluyó esta cuestión

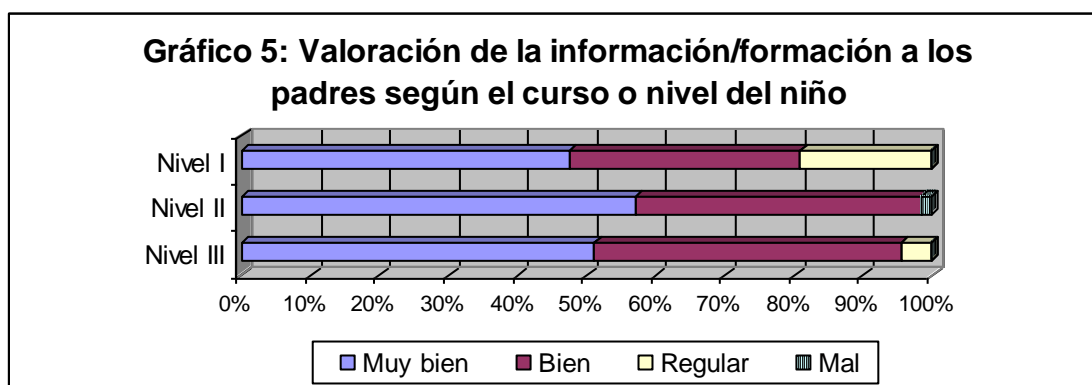
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad y curso o nivel escolar de los hijos, 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>Curso del niño</i>	Información/Formación padres
<i>Nivel de Estudios del Padre</i>	Conservación de Instalaciones
<i>País del Padre</i>	Seguridad exterior Horario para los trámites Comodidad de los trámites Valoración Global Información sobre el niño
<i>País de la Madre</i>	Seguridad exterior Horario de los trámites Agilidad de los trámites Comodidad de los trámites Valoración Global

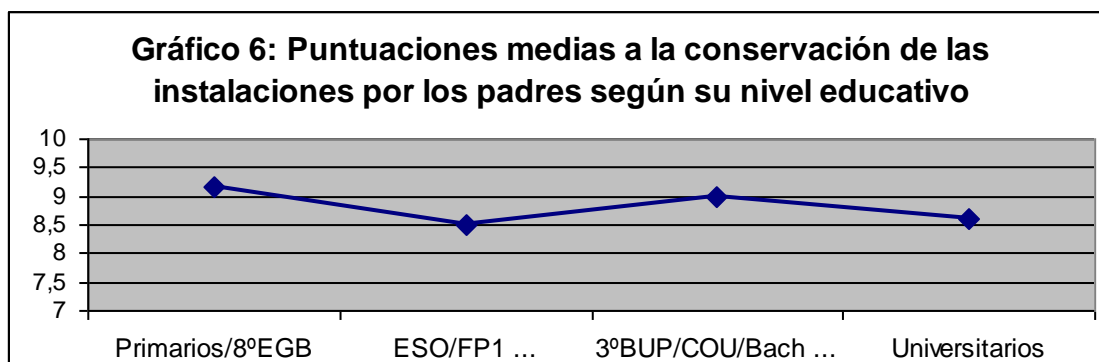
- El **Curso o nivel** en el que están los niños en la Escuela Infantil parece afectar a la valoración de sus padres de la *Información y Formación* que reciben, de manera que las mejores valoraciones de este aspecto del servicio son más altas cuando el curso o nivel del niño es el II. En la tabla siguiente podemos ver en qué grado:

Curso o Nivel	Valoración de la Información/Formación a los padres(%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>
I	47,6	33,3	19,0	-	-
II	57,1	41,3	-	1,6	-
III	51,1	44,4	4,4	-	-



- El **Nivel de estudios del padre** parece condicionar su valoración de la *Conservación de las Instalaciones*, en la forma que puede verse en la tabla siguiente:

	Nivel de estudios del padre			
	<i>Primarios/ 8ºEGB</i>	<i>ESO/FP1/ 1-2 BUP...</i>	<i>3BUP/COU/ Bach. ...</i>	<i>Universitarios</i>
Valoración de la Conservación de las Instalaciones	9,15	8,49	9,00	8,59



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

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias de los padres	
	Españoles	Otro origen
Seguridad Exterior	8,24	9,03
Horarios para los trámites	8,57	9,08
Comodidad de los trámites	8,78	9,32
Valoración Global	9,08	9,56

Aspectos estándares del Servicio	Puntuaciones medias de las madres	
	Españolas	Otro origen
Seguridad Exterior	8,29	8,86
Horarios para los trámites	8,57	9,08
Agilidad de los trámites	8,76	9,30
Comodidad de los trámites	8,77	9,35
Valoración Global	9,12	9,42

Por otra parte, hay un aspecto singular del servicio cuya valoración presenta diferencias estadísticamente significativas en función del *país de origen del padre*: la *información sobre el niño* que se da en la Escuela Infantil. Como puede verse en la tabla siguiente, los padres originarios de otros países presentan una valoración más alta de este aspecto que los españoles de origen (el 2,6% de valoración “muy mal” que ofrecen los padres que no son españoles de origen se corresponde con un solo caso).

Origen del padre	Valoración de la Información sobre el niño (%)				
	<i>Muy bien</i>	<i>Bien</i>	<i>Regular</i>	<i>Mal</i>	<i>Muy mal</i>
Espanoles	60,0	33,3	6,7	-	-
Otro origen	78,9	15,8	2,6	-	2,6

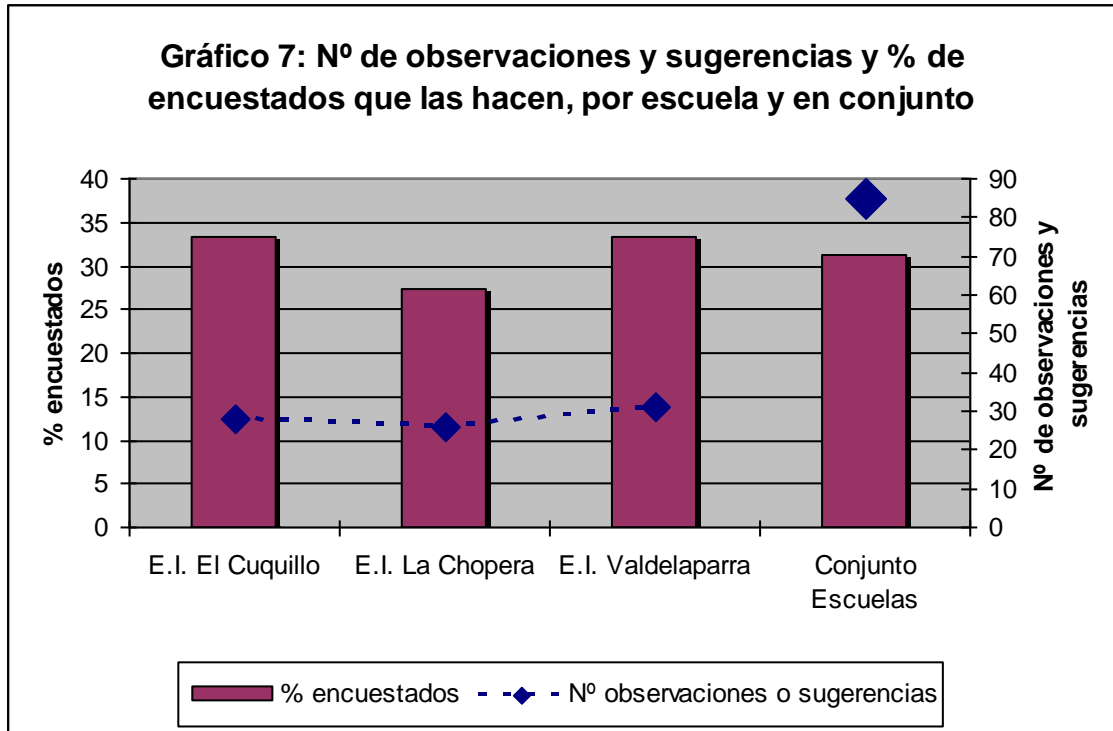
Finalmente, cabe señalar que al considerar la **Valoración Global del Servicio en función de las variables valorativas estándares** (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan cinco variables (*Comunicación con los padres*, *Seguridad interior*, *Profesionalidad*, *Accesibilidad* y *Horarios de los trámites*, por ese orden de importancia) para explicar el 60% 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*. Especialmente relevante resulta ser la *Comunicación con los padres*, que puede explicar por sí sola el 43% de la variabilidad de la *Valoración Global*.

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 59 encuestados (el 31%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 85 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 las escuelas *Valdelaparra* y *El Cuquillo* es donde una mayor proporción de encuestados las ha hecho (33% en ambos casos), mientras que en la escuela *La Chopera* esa proporción es inferior (27%).

	<i>El Cuquillo</i>	<i>La Chopera</i>	<i>Valdelaparra</i>	Total Escuelas
Nº encuestados que hacen observaciones o sugerencias	19 (33,3)	18 (27,3)	22 (33,3)	59 (31,2)
Nº de observaciones o sugerencias	28	26	31	85

(*) 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>		
Más personal o menos niños/aula	8	28,6
Mejorar información/comunicación	5	17,9
Mejorar la seguridad	3	10,7
Hacer excursiones	2	7,1
Cuotas más baratas	2	7,1
Otras	8	28,6
Escuela Infantil <i>La Chopera</i>		
Mejorar instalaciones	7	26,9
Mejorar la seguridad	3	11,5
Más personal o menos niños/aula	2	7,7
Más plazas	2	7,7
Evitar cambio de profesor	2	7,7
Otras	10	38,5
Escuela Infantil <i>Valdelaparra</i>		
Más personal o menos niños/aula	7	22,6
Mejorar información/comunicación	5	16,1
Mejorar la seguridad exterior	4	12,9
Mejorar la seguridad interior	3	9,7
Hacer excursiones	2	6,5
Otras	10	32,3

Como puede apreciarse en la tabla de categorización y recuento de observaciones y sugerencias, tanto en la escuela *El Cuquillo* como en la escuela *Valdelaparra* la sugerencia más frecuente es que haya *más personal o menos niños por aula*, mientras que en la escuela *La Chopera* la sugerencia más frecuente es la *mejora de las instalaciones* (en esta escuela la tercera sugerencia más frecuente es también que haya más personal o menos niños por aula). La segunda sugerencia más frecuente en las escuelas *El Cuquillo* y *Valdelaparra* es que se *mejore la información o la comunicación a/con los padres*, en tanto que en la escuela *La Chopera* la sugerencia que ocupa el segundo lugar de frecuencia es la *mejora de la seguridad* (sugerencia que ocupa el tercer lugar de frecuencia en las dos primeras escuelas).

El resto de observaciones y sugerencias presentan una frecuencia unitaria, variando en gran medida su contenido en virtud de la escuela de que se trate, y no las hemos detallado en la tabla.

4. VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En el cuestionario de la *Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles de 2009* también se ha pedido al usuario que valore directamente la *calidad del servicio* de la Escuela Infantil utilizada. Los resultados de esta cuestión son los siguientes:

	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Conjunto Escuelas	
Valoración de la Calidad del servicio	Media	S	Media	S	Media	S	Media	S
	9,00	0,97	9,21	0,83	9,29	0,80	9,18	0,87

Tal como puede verse en la tabla, la valoración de la calidad del servicio de las Escuelas Infantiles alcanza una puntuación media de 9,18 puntos en la escala 1-10, con una muy discreta desviación típica ($S = 0,87$), indicativa de una gran homogeneidad valorativa entre los usuarios encuestados. La valoración de la calidad del servicio varía en las tres escuelas, pero las diferencias observables no son estadísticamente significativas (para $\alpha = 0,05$). Tampoco hemos encontrado diferencias de valoración de la calidad del servicio estadísticamente significativas en virtud de las variables de clasificación de los encuestados (número de hijos en la escuela, sexo de éstos, nacionalidad de los padres, etc.).

Hay que señalar que la puntuación media de la *Valoración de la Calidad del servicio* es la misma que la de la *Valoración Global del servicio*: 9,18 en ambos casos (presenta incluso la misma desviación típica: 0,87 puntos). Sin embargo, el coeficiente

de correlación, aunque arroja un valor considerablemente alto ($r = 0,771$), no indica una asociación perfecta entre ambas variables, lo cual quiere decir que, pese a que las puntuaciones medias sean idénticas, no siempre los distintos usuarios encuestados ofrecen la misma valoración para las dos variables. En la tabla siguiente pueden verse las diferencias que a este respecto se observan cuando correlacionamos estas dos variables en cada una de las escuelas infantiles: la mayor intensidad de relación la arroja la Escuela Infantil *El Cuquillo* ($r = 0,847$) y la menor la Escuela Infantil *La Chopera* ($r = 0,704$).

	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Conjunto Escuelas	
	Media	r	Media	r	Media	r	Media	r
Valoración Global del Servicio	9,05	0,847	9,24	0,704	9,23	0,738	9,18	0,771
Valoración de la Calidad del servicio	9,00		9,21		9,29		9,18	

*La r de Pearson varía entre 0 (ausencia de relación) y ± 1 (relación perfecta, directa o inversa)

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la *Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles de 2009* 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 9,18 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una notable homogeneidad (desviación típica, $S = 0,87$ puntos). La *Valoración Global* del servicio en cada una de las tres escuelas no presenta diferencias estadísticamente significativas (9,24 puntos en *La Chopera*; 9,05 puntos en *El Cuquillo*; 9,23 puntos en *Valdelaparra*). El contraste de puntuaciones medias de la *Valoración Global* del servicio en la encuesta de 2005 y en la de 2009 arroja un incremento de 0,06 puntos (pasa de 9,12 puntos en 2005 a 9,18 puntos en 2009).
- El **conjunto de aspectos estándares** denominado *Personal* es el que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de 9,33 puntos ($S = 1,02$), mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la **más baja** es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,77 puntos ($S = 1,32$). El conjunto de aspectos *Trámites para usar el Servicio*, alcanza una puntuación media de 8,81 puntos ($S = 1,32$).
- Los aspectos *Profesionalidad* y *Comunicación con el niño* son los que reciben las **calificaciones más altas** (9,36 y 9,48 puntos de media, respectivamente), mientras que son los aspectos *Seguridad exterior* y *Horarios de atención al público*

(Trámites) los que las reciben **más bajas** (8,40 puntos y 8,67 puntos de media, respectivamente). Si tenemos en cuenta la variable *Escuela*, el análisis estadístico realizado muestra que solamente los aspectos *Accesibilidad* y *Conservación* de las Instalaciones y *Profesionalidad*, *Motivación* y *Comunicación con los niños* del Personal ofrecen diferencias de puntuación entre las tres Escuelas Infantiles estadísticamente significativas: la *Accesibilidad* es mejor valorada en la E.I. *Valdelaparra* que en la E.I. *El Cuquillo* y en ésta mejor que en la E.I. *La Chopera* (9,30 puntos, 9,09 puntos y 8,58 puntos, respectivamente); con la *Conservación* de las Instalaciones sucede lo mismo (9,35 puntos, 8,61 puntos y 8,32 puntos, respectivamente); la *Profesionalidad* resulta valorada con la misma puntuación en las EE.II. *Valdelaparra* y *La Chopera* (9,52 puntos), que es superior a la puntuación de la E.I. *El Cuquillo* (8,98 puntos); la *Motivación* del Personal resulta mejor valorada en la E.I. *Valdelaparra* que en la E.I. *La Chopera* y en ésta mejor que en la E.I. *El Cuquillo* (9,45 puntos, 9,38 puntos y 8,89 puntos, respectivamente), y cosa semejante sucede con el aspecto *Comunicación con los niños* (9,61 puntos, 9,57 puntos y 9,25 puntos, respectivamente).

- La **valoración de los aspectos singulares del Servicio** (*Dotación de aulas*, *Servicio médico*, *Alimentación*, etc.) resulta también **positiva**, con una calificación modal de “bien” para la mayor parte de los aspectos, salvo para los *Horarios ampliados*, la *Información/Formación* para los padres y la *Información sobre los niños*, que reciben una calificación modal de “muy bien”. Los únicos aspectos que presentan **diferencias de valoración estadísticamente significativas entre las tres escuelas infantiles** son la *Dotación de las aulas* y las *Reuniones padres/educadores*: la Escuela Infantil *Valdelaparra* recibe valoraciones más positivas para el primero que la Escuela Infantil *El Cuquillo* y ésta más positivas que *La Chopera*; la Escuela Infantil *La Chopera* recibe valoraciones más positivas para el segundo que la Escuela Infantil *Valdelaparra* y ésta más positivas que la Escuela Infantil *El Cuquillo*.
- Al cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que solamente las relativas a *Curso o*

nivel al que el niño asiste a la Escuela Infantil, Nivel de Estudios del Padre y País de origen de los padres presentan una diferencia de la valoración estadísticamente significativa. Así, observamos que los padres de los niños en segundo curso o nivel valoran mejor que los otros la *Información/Formación* que reciben; que los padres con nivel de estudios Primarios/8ºEGB y 3ºBUP/COU/FP2... valoran mejor que el resto la *Conservación* del las Instalaciones y que los padres y madres de origen español valoran peor que los demás aspectos como la Seguridad exterior, los *Horarios* para los trámites y la *Agilidad y Comodidad* de éstos, arrojando además una peor *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 (*Comunicación con los padres, Seguridad interior, Profesionalidad, Accesibilidad y Horarios de los trámites*, por ese orden de importancia) para explicar el 60% 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. Especialmente relevante resulta ser la *Comunicación con los padres*, que puede explicar por sí sola el 43% de la variabilidad de la *Valoración Global*.

- Un total de **59 encuestados (el 31%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 85 observaciones y sugerencias para la mejora del servicio.** Tanto en la escuela *El Cuquillo* como en la escuela *Valdelaparra* la sugerencia más frecuente es que haya **más personal o menos niños por aula**, mientras que en la escuela *La Chopera* la sugerencia más frecuente es la **mejora de las instalaciones** (en esta escuela la tercera sugerencia más frecuente es también que haya más personal o menos niños por aula).

- Finalmente, la **Valoración de la Calidad del Servicio alcanza una puntuación media de 9,18 puntos** (la misma que la Valoración Gobal del Servicio). Las

diferencias de puntuación de la Calidad del Servicio en las tres Escuelas Infantiles no resultan estadísticamente significativas.

- 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 8,75 puntos)
E.I. <i>El Cuquillo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con el niño 	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación • Seguridad interior • Seguridad exterior • Horarios at. para trámites
E. I. <i>La Chopera</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Simpatía • Profesionalidad • Motivación • Comunicación con el niño • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Conservación • Seguridad interior • Seguridad exterior • Horarios at. para trámites
E.I. <i>Valdelaparra</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Conservación • Simpatía • Profesionalidad • Motivación • Comunicación con el niño • Comunicación con los padres 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad exterior • Horarios at. para trámites

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

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

ESCUELA	N	%
El Cuquillo	57	30,2
La Chopera	66	34,9
Valdelaparra	66	34,9
Total	189	100

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

Número de hijos	Total Escuelas	
	N	%
1 hijo	182	96,3
2 hijos	5	2,6
3 hijos	2	1,1
Total	189	100

Distribución de los encuestados según el sexo de aquellos de sus hijos que asisten a las Escuelas

Sexo de los niños	Total Escuelas	
	N	%
Niño	101	53,4
Niña	97	51,3

(*) Los totales de N y % son mayores que 189 y 100 porque algunos encuestados tienen más de un hijo en las Escuelas

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

Nivel de los hijos	Total Escuelas	
	N	%
Nivel I	27	14,3
Nivel II	70	37,0
Nivel III	101	53,4

(*) Los totales de N y % son mayores que 189 y 100 porque algunos encuestados tienen más de un hijo en las Escuelas

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

Horario	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Total Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Normal	32	56,1	39	59,1	38	57,6	109	57,7
A. mañana	13	22,8	12	18,2	18	27,3	43	22,8
A. tarde	6	10,5	6	9,1	2	3,0	14	7,4
Mañ./Tar.	6	10,5	10	15,2	13	19,7	29	15,3

(*) Los totales de N y % son mayores que 189 y 100 porque algunos encuestados tienen más de un hijo en las Escuelas

Distribución de los encuestados según el nivel de estudios del padre

Nivel de Estudios	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Total Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<Primarios	2	3,5	0	-	0	-	2	1,1
Prim/8ºEGB	15	26,3	11	16,7	15	22,7	41	21,7
ESO/BUP	9	15,8	17	25,8	13	19,7	39	20,6
COU/FP2	14	24,6	12	18,2	15	22,7	41	21,7
Universit.	15	26,3	19	28,8	22	33,3	56	29,6
NC	2	3,5	7	10,6	1	1,5	10	5,3
Total	57	100,0	66	100,0	66	100,0	189	100,0

Distribución de los encuestados según nivel de estudios de la madre

Nivel de Estudios	<i>El Cuquillo</i>		<i>La Chopera</i>		<i>Valdelaparra</i>		Total Escuelas	
	N	%	N	%	N	%	N	%
<Primarios	1	1,8	0	-	0	-	1	0,5
Prim/8ºEGB	9	15,8	10	15,2	3	4,5	22	11,6
ESO/BUP	14	24,6	13	19,7	11	16,7	38	20,1
COU/FP2	17	29,8	11	16,7	23	34,8	51	27,0
Universit.	15	26,3	29	43,9	29	43,3	73	38,6
NC	1	1,8	3	4,5	-	-	4	2,1
Total	57	100,0	66	100,0	66	100,0	185	100,0

Distribución de los encuestados según su origen

Origen de los padres	<i>El Cuquillo</i>				<i>La Chopera</i>				<i>Valdelaparra</i>				Total Escuelas			
	Padre		Madre		Padre		Madre		Padre		Madre		Padre		Madre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
España	45	78,9	45	78,9	44	66,7	43	65,2	61	92,4	63	95,5	150	79,4	151	79,9
Resto Europa	1	1,8	2	3,5	-	-	2	3,0	1	1,5	1	1,5	2	1,1	5	2,6
América	6	10,5	7	12,3	15	22,7	16	24,2	4	6,1	1	1,5	25	13,2	24	12,7
África	2	3,5	1	1,8	2	3,0	2	3,0	-	-	1	1,5	4	2,1	4	2,1
NS/NC	3	5,3	2	3,5	5	7,6	3	4,5	-	-	-	-	8	4,2	5	2,6
Total	57	100	57	100	66	100	66	100	66	100	66	100	189	100	189	100

FICHA TÉCNICA

En la *Encuesta de Calidad Percibida de las Escuelas Infantiles de Alcobendas de 2009* se ha recogido un total de 189 cuestionarios en las tres Escuelas, distribuidos de la forma siguiente:

ESCUELA	Población (Nº familias)	Muestra
<i>El Cuquillo</i>	105	57
<i>La Chopera</i>	115	66
<i>Valdelaparra</i>	100	66
Total	320	189

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 189 individuos sobre una población de 320 arroja un error muestral de $\pm 4,66\%$, considerado como aceptable. Sin embargo, los errores para los tamaños muestrales obtenidos en cada una de las tres Escuelas por separado son notablemente más altos (*El Cuquillo* = $\pm 8,99\%$; *La Chopera* = $\pm 8,07\%$; *Valdelaparra* = $\pm 7,21\%$). 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 desea generalizar los resultados de la encuesta dentro de un error asumible.