

Serie Documentos Especiales

Nº 160

**Encuesta de Calidad Percibida
de la Escuela Municipal de Música y Danza**

Marzo de 2009

ÍNDICE

I.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE CATORCE AÑOS	1
	I.1. Valoración por los encuestados de los distintos aspectos del Servicio en la Escuela de Música y Danza.....	2
	I.1.1.- Valoración de las Instalaciones.....	2
	I.1.2.- Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad).....	3
	I.1.3.- Valoración dada a los distintos aspectos del Servicio (aspectos singulares de calidad)	8
	I.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según las características de los encuestados.....	10
	I.3. Disposición de los encuestados a asistir a la Escuela en distintos horarios	15
	I.4. Expectativas de los encuestados para cuando finalicen sus estudios en la Escuela.....	16
	I.5. Opinión de los alumnos encuestados sobre el Proyecto Educativo de la Escuela.....	17
	I.6. Sugerencias de los encuestados	18
II.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS DE CATORCE AÑOS Y MENORES	19
	II.1. Valoración por los encuestados de los distintos aspectos del Servicio en la Escuela de Música y Danza.....	20
	II.1.1.- Valoración de las Instalaciones	20
	II.1.2.- Puntuaciones medias dadas a los distintos aspectos del Servicio (aspectos estándares de calidad).....	21
	II.1.3.- Valoración dada de los distintos aspectos del Servicio (aspectos singulares de calidad)	26

II.2. Valoración de los distintos aspectos del Servicio según las características de los encuestados	28
II.3. Disposición de los encuestados a que sus hijos realicen sus actividades en distintos horarios	32
II.4. Opinión de los encuestados sobre las actividades que organiza la Escuela	33
II.5. Propuestas de los padres para potenciar su participación	35
II.6. Opinión de los padres encuestados sobre el Proyecto Educativo de la Escuela	37
II.7. Sugerencias de los encuestados	38
III. RESUMEN Y CONCLUSIONES	39
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	45
Datos generales de la encuesta a alumnos mayores de 14 años	46
Datos generales de la encuesta a padres de alumnos.....	48
FICHA TÉCNICA	51

I

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

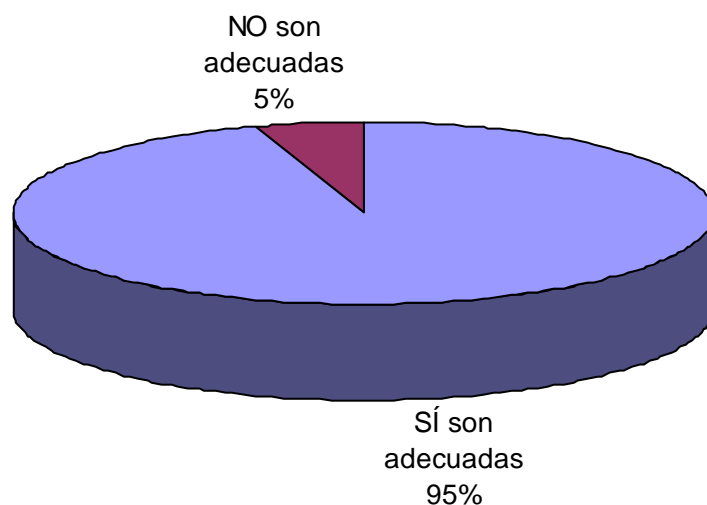
I.1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

I.1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Opinan que las Instalaciones son adecuadas	N	%
SI	95	95
NO	5	5
Total	100	100

La gran mayoría de los encuestados (95%) opina que las instalaciones de la Escuela Municipal de Música y Danza son adecuadas para desarrollar las actividades propias del Servicio, mientras que son una minoría (5%) quienes dicen lo contrario. Con respecto a los resultados de la encuesta de calidad de 2006, el porcentaje de encuestados que juzgan que las instalaciones son adecuadas ha crecido en 5 puntos porcentuales, disminuyendo esa misma proporción entre los que las valoran como inadecuadas (10% en 2006).

Gráfico I.1.- Valoración de la adecuación de las Instalaciones para dar el servicio



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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,12	8	1,38
Limpieza	8,47	8	1,27
Accesibilidad	8,25	8	1,28
Conservación	7,94	8	1,35
Seguridad	8,05	8	1,59
Confort	7,90	8	1,43
Personal	9,08	10	1,12
Simpatía	9,25	10	0,96
Profesionalidad	9,11	10	1,04
Motivación	8,98	10	1,11
Dedicación al alumno	8,95	10	1,46
Comunicación	9,10	10	1,02
Trámites	7,60	8	1,63
Horarios at. público	7,41	8	1,60
Agilidad gestión	7,64	8	1,71
Comodidad trámites	7,76	8	1,57
Valoración Global	8,31	8	1,08
Calidad General	8,28	8	1,02

Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,08 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 discreto ($S = 1,12$), indicativo de una notable coincidencia en la calificación de este conjunto de aspectos por parte de los usuarios. El aspecto concreto de este conjunto que ofrece la puntuación más alta es la *Simpatía* (9,25 puntos), mientras que el que la ofrece más baja es la *Dedicación al alumno* (8,95 puntos).

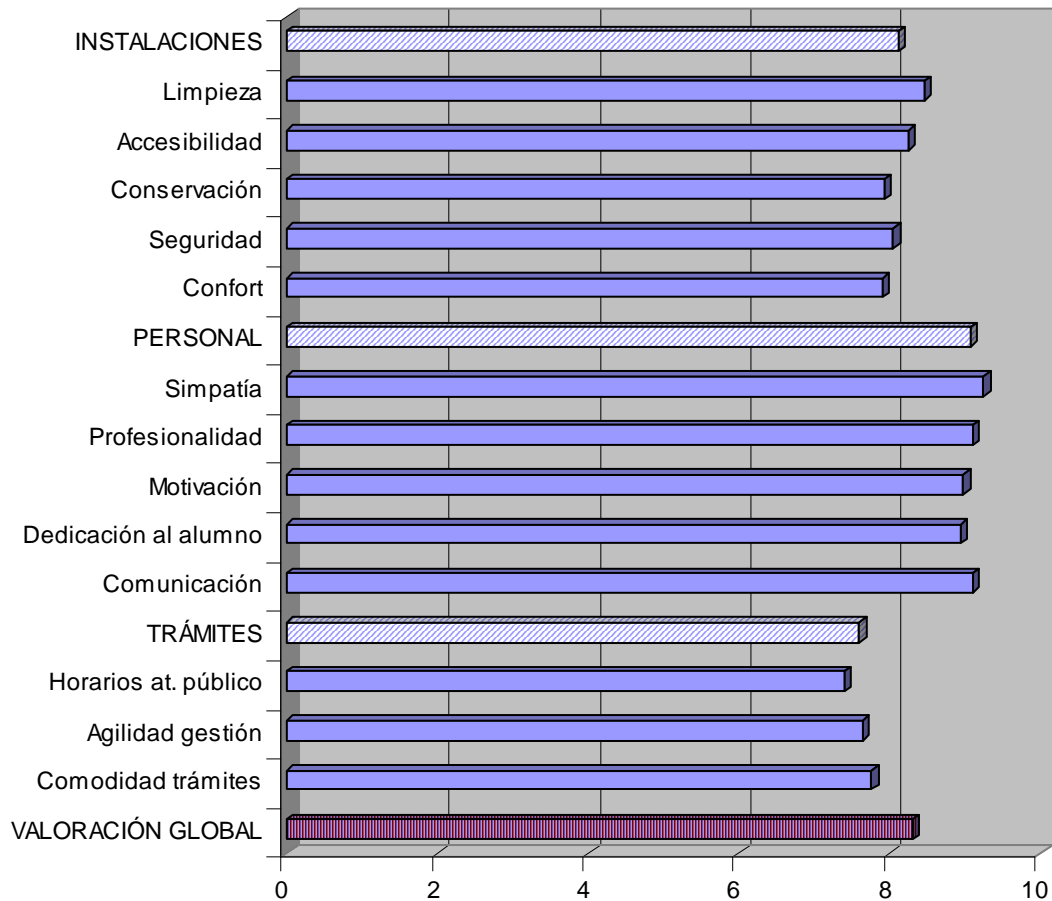
El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 8,12 puntos (la desviación típica $S = 1,38$ indica por tanto una menor coincidencia por parte de los usuarios que cuando valoran el conjunto de aspectos *Personal*). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza*, con 8,47 puntos, mientras que el que la presenta más baja es el *Confort*, con 7,90 puntos.

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,60 puntos (la desviación típica $S = 1,63$, nos indica una mayor heterogeneidad de las puntuaciones que en los otros conjuntos de aspectos). De los distintos aspectos de este conjunto, el que resulta mejor valorado es el relativo a la *Comodidad de los trámites* (7,76 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere a los *Horarios de atención al público* (7,41 puntos).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,31 puntos en la escala 1-10 y presenta una discreta desviación típica ($S = 1,08$), indicativa de una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de calificar globalmente el Servicio.

La valoración que los usuarios encuestados hacen de la *Calidad General* del Servicio, como resultado de una pregunta que se incluye por primera vez en el cuestionario de la encuesta en la Escuela de Música y Danza, es de 8,28 puntos, con una discreta dispersión $S = 1,02$.

Gráfico I.2.- Puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio

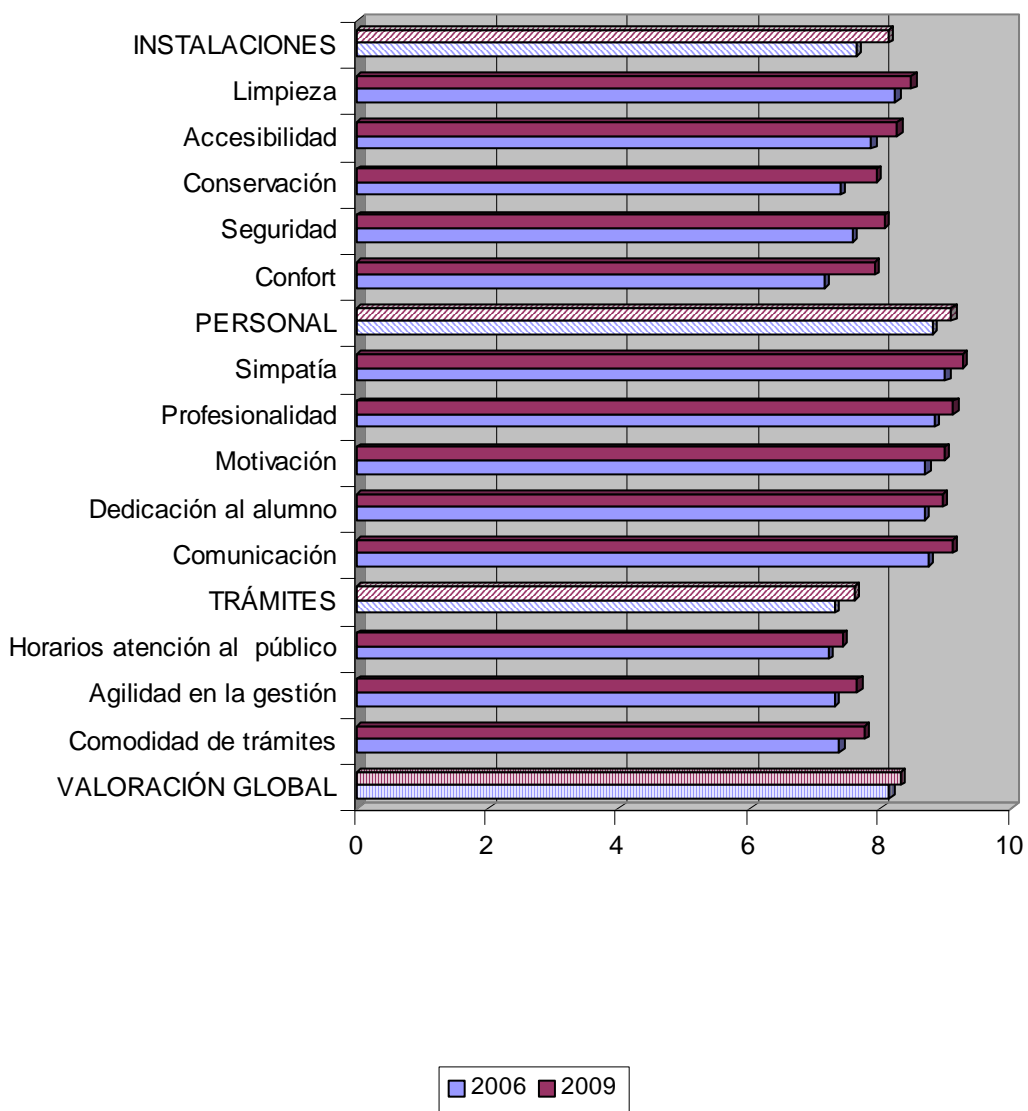


Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2006, podemos apreciar que se ha producido un ascenso de puntuación en todos los aspectos considerados y en la *Valoración Global* del Servicio. Por otro lado, resulta destacable que los aspectos del Servicio mejor y peor valorados ahora son los mismos que los que arrojó la anterior encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza.

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2006 Y EN LA DE 2009

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2006-2009
	2006	2009	
<i>Instalaciones</i>	7,63	8,12	+0,49
Limpieza	8,22	8,47	+0,25
Accesibilidad	7,86	8,25	+0,39
Conservación	7,39	7,94	+0,55
Seguridad	7,56	8,05	+0,49
Confort	7,13	7,90	+0,77
<i>Personal</i>	8,78	9,08	+0,30
Simpatía	8,99	9,25	+0,26
Profesionalidad	8,81	9,11	+0,30
Motivación	8,68	8,98	+0,30
Dedicación al alumno	8,67	8,95	+0,28
Comunicación	8,73	9,10	+0,37
<i>Trámites</i>	7,29	7,60	+0,31
Horarios atención al público	7,21	7,41	+0,20
Agilidad en la gestión	7,29	7,64	+0,35
Comodidad de trámites	7,37	7,76	+0,39
Valoración Global	8,13	8,31	+0,18

Gráfico I.3.- Comparación de las puntuaciones de los aspectos estándares del servicio en 2006 y 2009

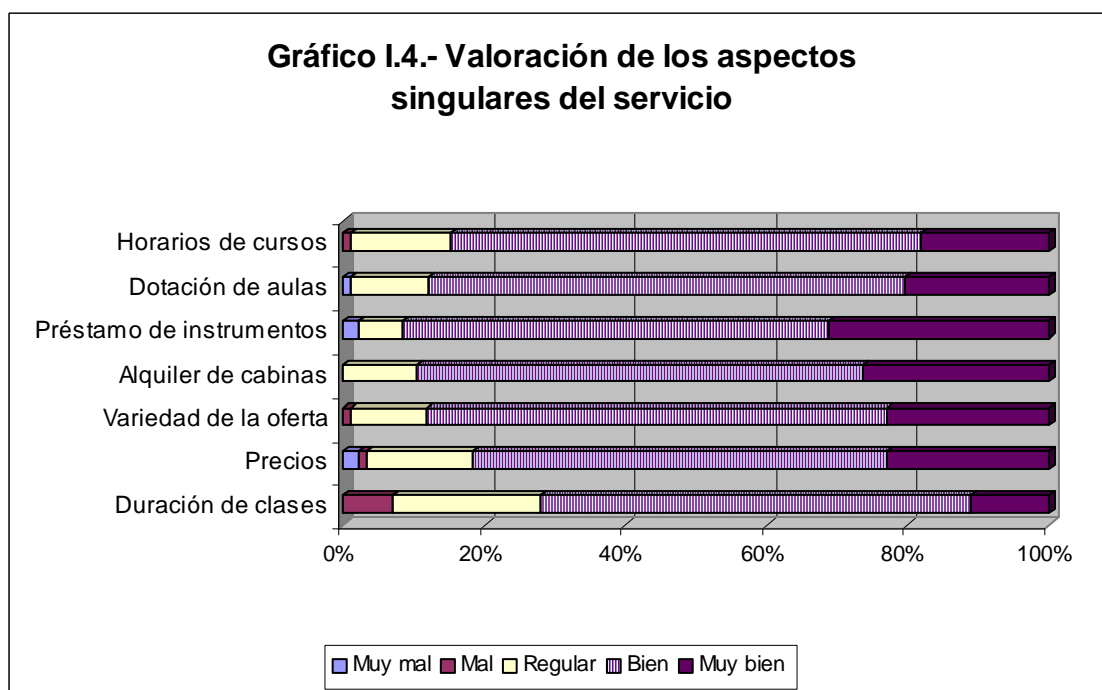


I.1.3.- VALORACIÓN DADA A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

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

Aspectos del Servicio	Valoraciones de los encuestados (%)						Valoración Modal (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Ns/Nc	
Horarios de cursos	-	1,0	14,0	66,0	18,0	1,0	Bien
Dotación de aulas	1,0	-	11,0	66,0	20,0	2,0	Bien
Préstamo de instrumentos	1,0	-	3,0	29,0	15,0	52,0	Bien
Alquiler de cabinas	-	-	4,0	24,0	10,0	62,0	Bien
Variedad de la oferta	-	1,0	9,0	54,0	19,0	17,0	Bien
Precios	2,0	1,0	13,0	51,0	20,0	13,0	Bien
Duración de clases	-	7,0	21,0	61,0	11,0	-	Bien

(*) La “valoración modal” es la calificación más frecuente del aspecto considerado



Como puede observarse en la tabla y en el gráfico correspondiente, todos los aspectos considerados ahora reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los usuarios encuestados. Además, todos aspectos, salvo los relativos a *Préstamo de instrumentos* y *Alquiler de cámaras* cuando consideramos la opción “NS/NC”, alcanzan porcentajes de valoración “bien” iguales o superiores al 50% (también superado en los dos aspectos antes mencionados cuando suprimimos el peso de la opción “NS/NC” en los mismos)

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 2006, 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 2006 Y EN LA DE 2009

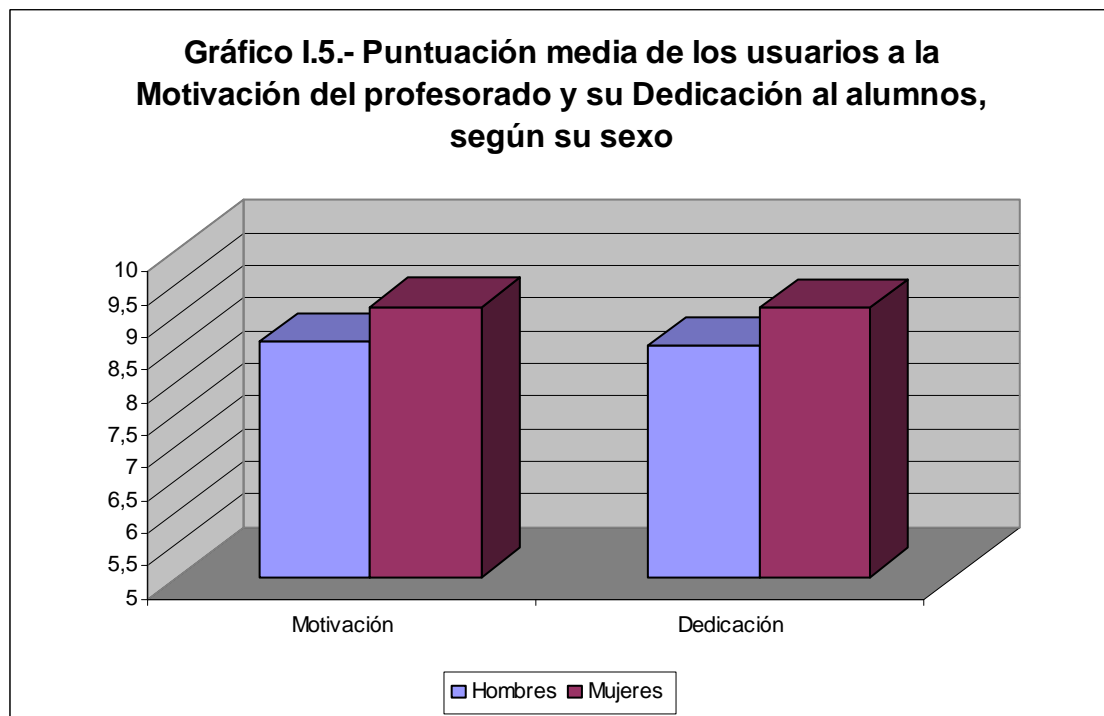
Aspectos del Servicio	Valoración Modal del Aspecto del Servicio	
	2006	2009
Horarios de cursos	Bien	Bien
Dotación de aulas	Bien	Bien
Préstamo de instrumentos	Bien	Bien
Alquiler de cámaras de estudio	Bien	Bien
Variedad de la oferta	Bien	Bien
Precios	Bien	Bien
Duración de clases	Bien	Bien

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

Hemos cruzado, con ánimo exploratorio, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, actividad en la Escuela, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los aspectos estándares y singulares del servicio considerados, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes. Así, el análisis estadístico practicado pone de manifiesto que solamente las variables de clasificación siguientes están relacionadas significativamente con algunas de las variables valorativas del Servicio:

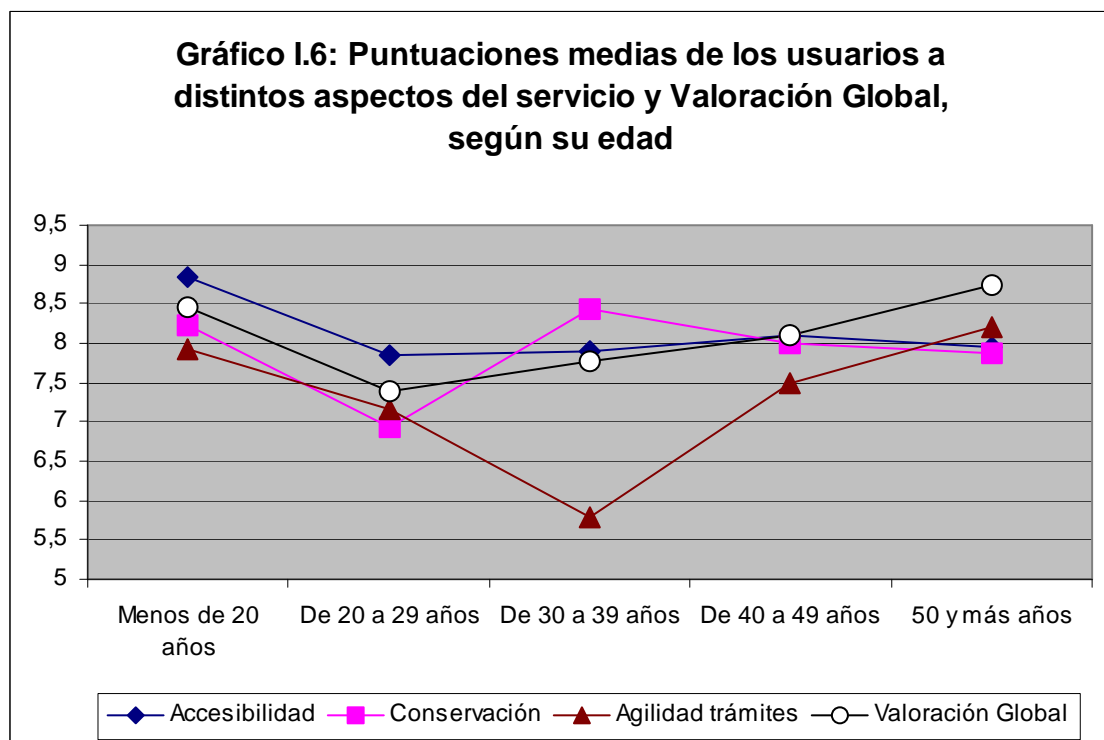
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo</i>	Motivación del Personal Dedicación al alumno
<i>Edad</i>	Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Agilidad gestión trámites Valoración Global del Servicio Precios
<i>Nivel educativo</i>	Horarios atención público Valoración Global del Servicio Calidad General del Servicio
<i>Pertenencia a “Música actual”</i>	Conservación instalaciones
<i>Pertenencia a “Técnica de Canto”</i>	Comodidad de los trámites
<i>Pertenencia a Danza</i>	Limpieza instalaciones
<i>Pertenencia al “Coro de adultos”</i>	Accesibilidad instalaciones Precios

- El **sexo** de los encuestados parece influir sobre su valoración de la *Motivación del profesorado* y sobre su valoración de la *Dedicación al alumno*: son las mujeres las que arrojan una puntuación media más alta para ambos aspectos (9,14 y 9,13 puntos *versus* 8,61 y 8,55 puntos de los hombres, respectivamente).



- La **edad** de los encuestados parece condicionar su valoración de tres aspectos estándares del Servicio y también la *Valoración Global* del mismo. Resulta observable que son los dos grupos de edades intermedias (entre 20 y 39 años) los que ofrecen las puntuaciones medias más bajas para todos estos aspectos considerados (excepto en el caso de la *Conservación* para el grupo de 30 a 39 años).

ASPECTOS	Menos de 20 años	De 20 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	50 y más años
Accesibilidad	8,83	7,85	7,89	8,10	7,94
Conservación	8,23	6,92	8,44	8,00	7,88
Agilidad trámites	7,93	7,15	5,78	7,50	8,21
Valoración Global	8,46	7,38	7,78	8,10	8,73

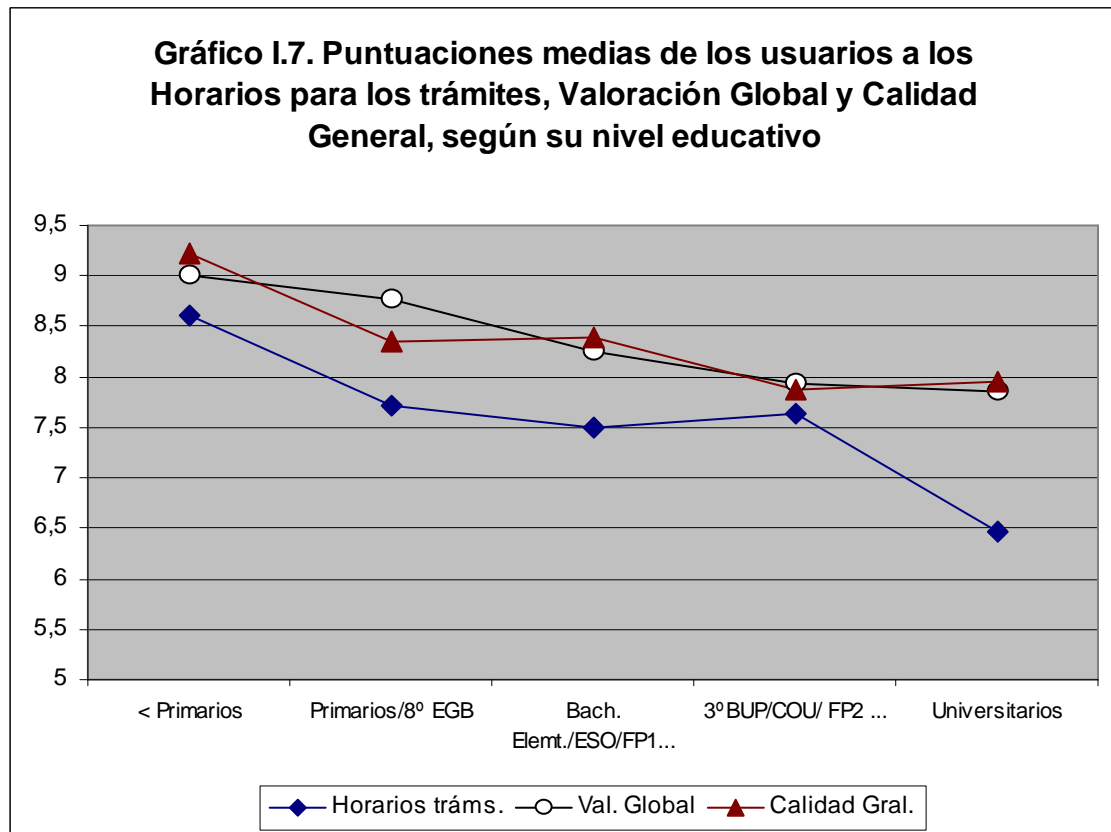


Por otro lado, la **edad de los encuestados** también parece condicionar su valoración del aspecto *Precio de los cursos*, apreciándose que son sobre todo los grupos de edad de 30 a 39 años y de más de 50 años quienes mejor valoran este

aspecto de los cursos y que son los usuarios de menos de 20 años y de 40 a 49 años quienes peor lo valoran .

- El **nivel educativo** de los encuestados condiciona su valoración de los *Horarios para realizar los trámites* necesarios para recibir el servicio y también de la *Valoración Global* del mismo y de su *Calidad General*. El patrón valorativo general que puede observarse es que cuanto mayor es el nivel educativo del usuario, peor es su valoración de los tres aspectos señalados.

ASPECTOS	Menos que Primarios	Primarios/8º EGB	Bach. Elemt. /ESO/FP 1 o md./1º-2º BUP	3ºBUP/COU/ FP2 o sup /Bachillerato	Universitarios
Horarios tráms.	8,60	7,71	7,50	7,63	6,47
Val. Global	9,00	8,76	8,25	7,94	7,86
Calidad Gral.	9,22	8,36	8,39	7,88	7,95



- Los alumnos encuestados que realizan la actividad de **Música Actual** ofrecen una puntuación media más baja que el resto de los alumnos para el aspecto *Conservación de las instalaciones* (6,93 puntos *versus* 8,12 puntos, respectivamente).
- Los alumnos que realizan la actividad de **Técnica de Canto** valoran considerablemente mejor que el resto de alumnos el aspecto *Comodidad de los trámites* (8,50 puntos *versus* 7,52 puntos, respectivamente).
- Los alumnos encuestados que practican **Danza** valoran bastante peor que el resto el aspecto *Limpieza de las instalaciones* (7,20 puntos *versus* 8,61 puntos, respectivamente).
- Los alumnos encuestados que pertenecen al **Coro de Adultos** califican peor que el resto de alumnos la *Accesibilidad* de las instalaciones (7,67 puntos *versus* 8,38) y también los *Precios* de los cursos (arrojan casi un 15% de valoración *mal-muy mal* frente a poco más de un 1% del resto). Así mismo, estos alumnos arrojan un porcentaje muy superior al del resto de alumnos encuestados entre los que afirman que no tienen ninguna o apenas ninguna información sobre el proyecto educativo de la Escuela (47% *versus* 14%).

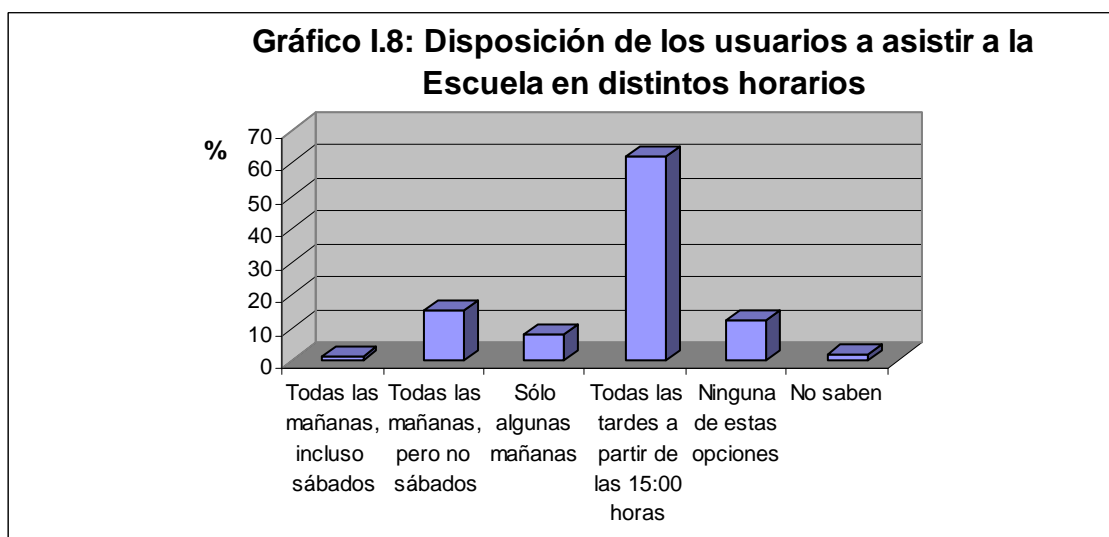
También hay que señalar aquí que las otras actividades incluidas en el cuestionario de la encuesta pero no mencionadas más arriba no se han tenido en consideración como variables discriminantes debido a que su tamaño en la muestra es de 5 ó menos individuos, insuficiente a efectos de generalización.

Finalmente, cabe señalar que si estudiamos la *Valoración Global* del Servicio en función de las variables valorativas estándares (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente cinco variables (*Horarios de atención* para los trámites, *Seguridad*, *Limpieza* y *Conservación* de las instalaciones y *Profesionalidad* del profesorado, *por este orden de importancia*) para explicar el 47% de la variabilidad de la *Valoración Global* del Servicio, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor la predicen. Por otra parte, el análisis estadístico también pone de relieve que si bien *Valoración Global* del servicio y valoración de la *Calidad General* del mismo se hallan notoriamente relacionadas (coeficiente $r = 0,63$), la primera solamente permite explicar un 40% de la variabilidad de la última.

I.3. DISPOSICIÓN DE LOS ENCUESTADOS A ASISTIR A LA ESCUELA EN DISTINTOS HORARIOS

En el cuestionario de la encuesta se ha incluido una pregunta relativa a la disposición de los encuestados a asistir a la Escuela en diferentes días y horas. El recuento de las respuestas de los encuestados se muestra en el cuadro siguiente:

Disposición del encuestado a asistir a la Escuela	N	%
Todas las mañanas, incluso los sábados	1	1,0
Todas las mañanas, pero no los sábados	15	15,0
Sólo algunas mañanas	8	8,0
Todas las tardes a partir de las 15:00 horas	62	62,0
Ninguna de las anteriores opciones	12	12,0
No saben	2	2,0
Total	100	100

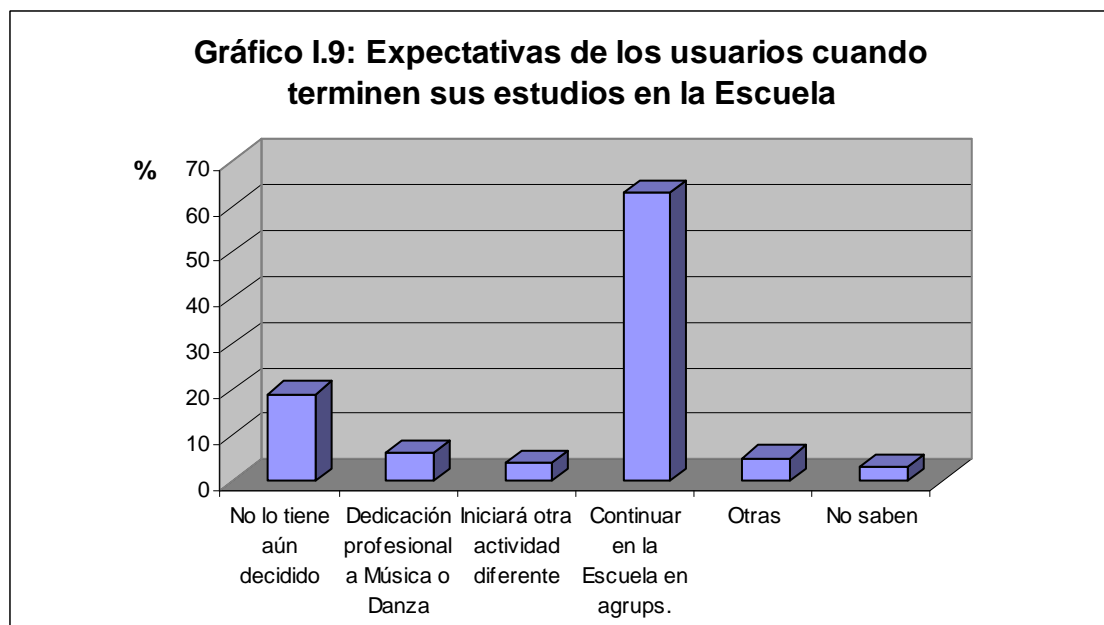


Como vemos, la mayor parte de los encuestados (un 62%) afirma que estaría dispuesto a asistir a la Escuela todas las tardes a partir de las 15:00 horas (esto representa un descenso de 14 puntos porcentuales con respecto a los que se decantaban por esta opción en la anterior encuesta). Un 15% dice estar dispuesto a asistir a la Escuela todas las mañanas, con excepción de los sábados y un 8% sólo algunas mañanas, mientras que las demás opciones son muy minoritarias (destaca el 12% que representan quienes no eligen ninguna de las opciones enunciadas).

I.4. 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	19	19,0
Dedicación profesional a música/danza	6	6,0
Iniciará otra actividad diferente	4	4,0
Continuar en la Escuela en agrupaciones	63	63,0
Otras	5	5,0
No saben	3	3,0
Total	100	100



Puede verse que una amplia mayoría de los encuestados (un 63%) responde que les gustaría continuar relacionado con la Escuela a través de alguna de las distintas agrupaciones musicales o dancísticas que existen en la misma (el mismo porcentaje para esta opción se halló en la anterior encuesta). Una proporción menor (19%) de encuestados señala que todavía no ha decidido nada sobre este asunto, mientras que las otras opciones de respuesta son minoritarias.

I.5. OPINIÓN DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS SOBRE EL PROYECTO EDUCATIVO DE LA ESCUELA

También se ha preguntado a los encuestados su opinión sobre el grado de información que tienen respecto del Proyecto Educativo de la Escuela Municipal de Música y Danza. Sus respuestas arrojan los siguientes resultados:

Opinión sobre información del Proyecto Educativo	N	%
Tiene toda la información que necesita	15	15,0
Tiene bastante información, pero necesita más	15	15,0
Tiene algo de información, pero necesita bastante más	8	8,0
No tiene ninguna/apenas información sobre el Proyecto	19	19,0
No sabe que hay Proyecto Educativo de la Escuela	41	41,0
NS/NC	2	2,0
Total	100	100

Como vemos, sólo un 15% de los alumnos encuestados opina que tiene toda la información que necesita sobre el Proyecto Educativo del centro (esto supone un descenso de esta opinión en 21 puntos porcentuales con respecto a la anterior encuesta), aunque una proporción igual de encuestados dice tener bastante información pero necesitar más. La mayoría de los encuestados (41%) manifiesta que desconoce que hay un Proyecto Educativo del centro (aumenta esta opinión 9 puntos porcentuales con respecto a la anterior encuesta). También es considerable la cantidad de encuestados (19%) que opina que no tiene ninguna o apenas alguna información sobre el Proyecto Educativo.

I.6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad de la Escuela de Música y Danza hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para un mejor servicio. Un total de 59 encuestados (el 59%) ha hecho uso de ese espacio, generando 66 observaciones y sugerencias. Si las agrupamos por similitud temática, el resultado es el que se muestra en la tabla siguiente:

Sugerencias	N	%
Ampliar horarios o nº de clases semanales	23	34,8
Aumentar el número de plazas	17	25,8
Ampliación y Mejora de las instalaciones	10	15,2
Mejorar y ampliar la información	6	9,1
Simplificar y agilizar los trámites	3	4,5
Otras	7	10,6
Total	66	100

Como podemos observar, la mayor parte de las sugerencias tiene que ver con la ampliación de los horarios de las clases o el número de éstas (35%), con la demanda de ampliar el número de plazas de las distintas enseñanzas (26%), con la mejora de la infraestructura de la Escuela (15%) y con la demanda de mejorar y ampliar la información al alumnado (9%).

II

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PADRES DE ALUMNOS DE CATORCE Y MENOS AÑOS

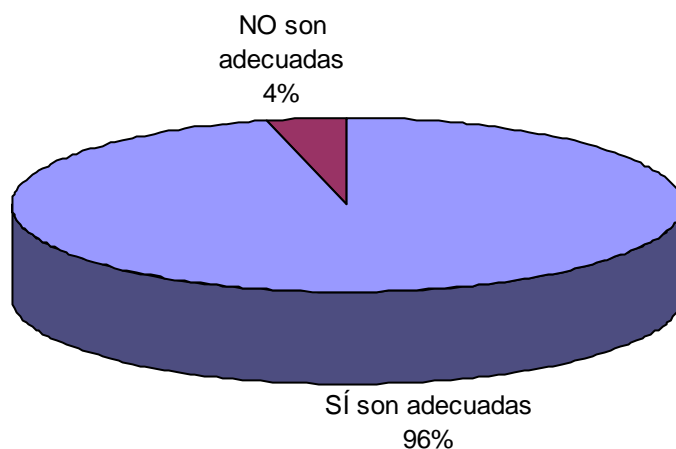
II.1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA

II.1.1.- VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Opinan que las Instalaciones son adecuadas	N	%
SI	203	95,5
NO	7	4,5
Total	210	100

Casi la totalidad de los encuestados (96%) opina que las instalaciones de la Escuela Municipal de Música y Danza son adecuadas para desarrollar las actividades propias del Servicio, mientras que constituyen una exigua minoría quienes opinan lo contrario (4%). Este porcentaje supone un descenso de 1,2 puntos de valoración positiva de la adecuación de las instalaciones respecto de los resultados de la encuesta de 2006.

Gráfico II.1.- Valoración de la adecuación de las instalaciones para dar el servicio



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

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	7,65	8	1,39
Limpieza	8,18	8	1,05
Accesibilidad	7,32	8	1,86
Conservación	7,79	8	1,09
Seguridad	7,64	8	1,43
Confort	7,33	8	1,52
Personal	8,14	8	1,49
Simpatía	8,23	8	1,48
Profesionalidad	8,29	8	1,46
Motivación	8,14	9	1,48
Dedicación a alumno	8,04	9	1,48
Comunicación	7,98	8	1,57
Trámites	7,13	8	1,91
Horarios at. público	7,17	8	1,68
Agilidad gestión	7,16	8	2,08
Comodidad	7,05	8	1,96
Valoración Global	7,89	8	1,41
Calidad General	7,84	8	1,39

Como vemos, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por los padres de los alumnos de la Escuela es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 8,14 puntos en la escala 1-10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios es 8. La desviación típica, S , que representa la dispersión de las puntuaciones, arroja un valor más bien discreto ($S = 1,49$). El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Profesionalidad* (8,29 puntos), mientras que el que ofrece la puntuación más baja es la *Comunicación* (7,98 puntos).

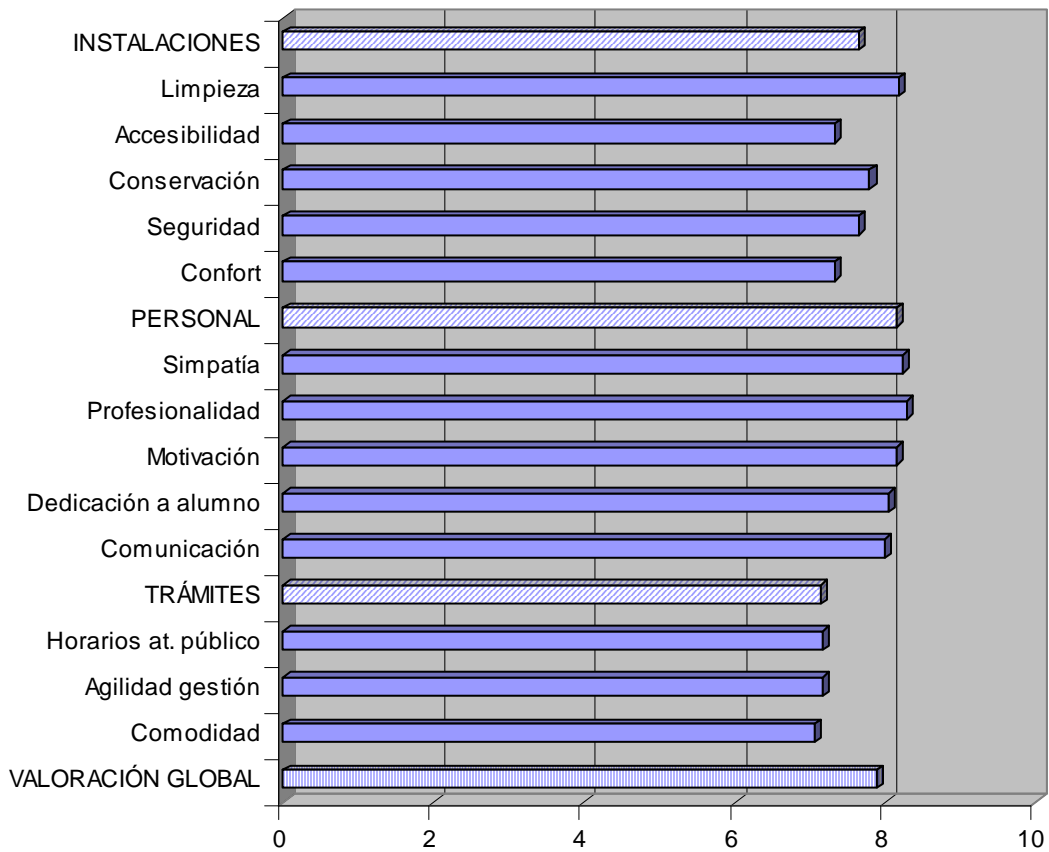
El siguiente conjunto de aspectos que resulta mejor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, con una puntuación media de 7,65 puntos (la desviación típica $S = 1,39$ indica también una discreta dispersión de las puntuaciones). El aspecto del conjunto que ofrece una calificación media más alta es la *Limpieza* (8,18 puntos), mientras que los que la presentan más baja son el *Confort* y la *Accesibilidad* (7,33 y 7,32 puntos, respectivamente).

El conjunto de aspectos que denominamos *Trámites* es el que recibe la puntuación media más baja de los tres conjuntos, con 7,13 puntos (la desviación típica $S = 1,91$ nos indica una considerable heterogeneidad de las puntuaciones). De los distintos aspectos de este conjunto, el que mejor valorado resulta es el relativo a los *Horarios de atención al público* (7,17 puntos), mientras que el que resulta peor valorado es el que se refiere la *Comodidad* de los trámites (7,05 puntos).

Por su parte, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 7,89 puntos en la escala 1-10, con moda de 8 puntos, y presenta una desviación típica ($S = 1,41$) tabla, indicativa de una notoria coincidencia en la valoración de los usuarios a la hora de calificar globalmente al Servicio.

La valoración que los usuarios encuestados hacen de la *Calidad General* del Servicio, como resultado de una pregunta que se incluye por primera vez en el cuestionario de la encuesta de calidad del Servicio, es de 7,84 puntos, con moda de 8 puntos y una discreta dispersión de puntuaciones ($S = 1,39$).

Gráfico II.2.- Puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio

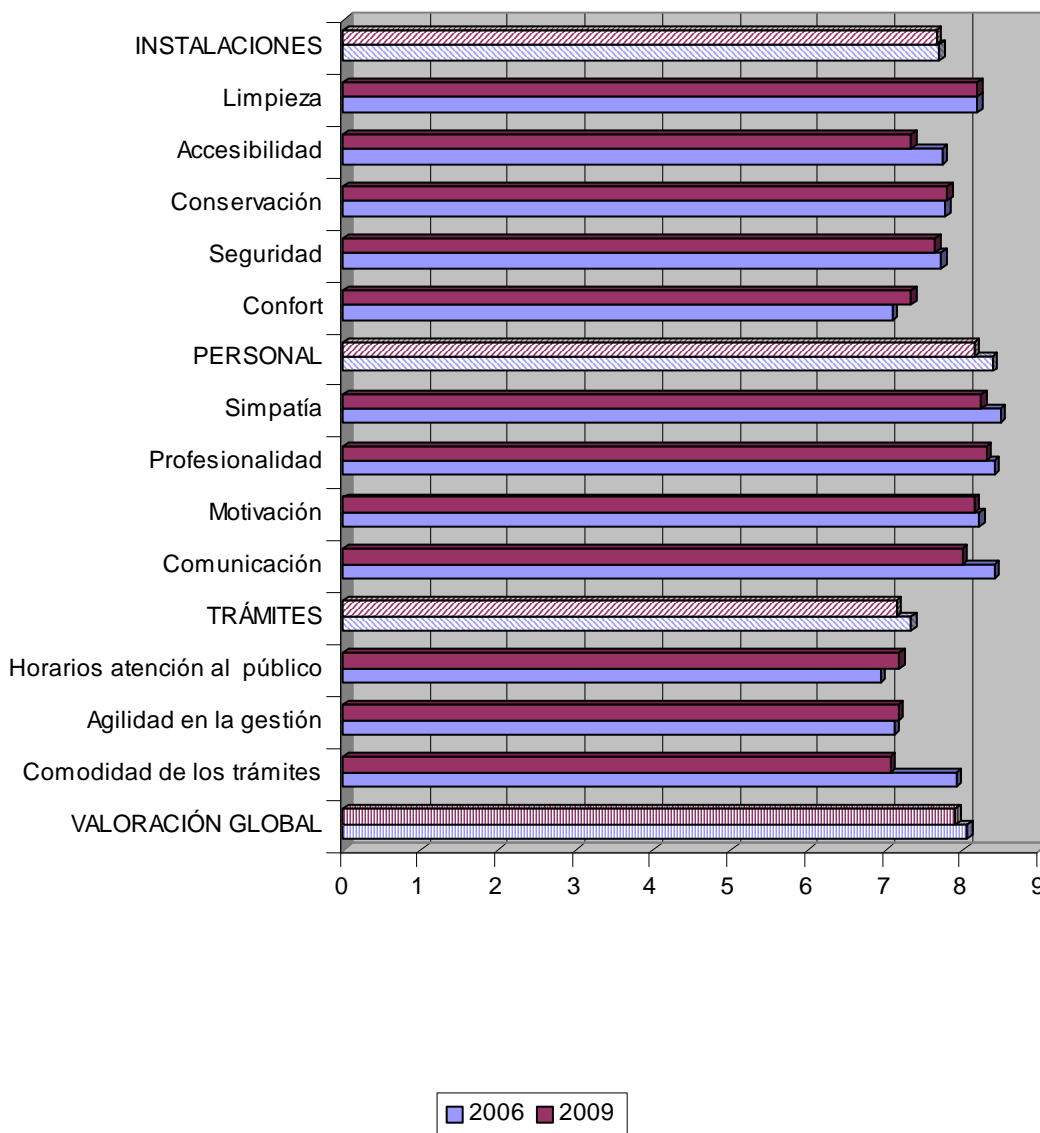


Finalmente, si contrastamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del Servicio recogidas en la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2006, podemos observar que se ha producido un apreciable descenso de puntuación en la mayor parte de los aspectos del Servicio (los únicos aspectos que presentan un incremento de puntuación son la *Conservación y Confort* de las instalaciones y los *Horarios* y la *Agilidad* de los trámites). La *Valoración Global* del Servicio también desciende ligeramente con relación a la de 2006 (-0,16 puntos). El contraste de puntuaciones se muestra en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2006 Y EN LA DE 2009

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2006-2009
	2006	2009	
<i>Instalaciones</i>	7,69	7,65	-0,04
Limpieza	8,18	8,18	0
Accesibilidad	7,73	7,32	-0,41
Conservación	7,76	7,79	+0,03
Seguridad	7,71	7,64	-0,07
Confort	7,08	7,33	+0,25
<i>Personal</i>	8,37	8,14	-0,23
Simpatía	8,48	8,23	-0,25
Profesionalidad	8,40	8,29	-0,11
Motivación	8,21	8,14	-0,07
Comunicación	8,40	7,98	-0,42
<i>Trámites</i>	7,32	7,13	-0,19
Horarios atención al público	6,93	7,17	+0,24
Agilidad en la gestión	7,11	7,16	+0,05
Comodidad de los trámites	7,91	7,05	-0,86
Valoración Global	8,05	7,89	-0,16

Gráfico II.3.- Comparación de las puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio en 2006 y 2009

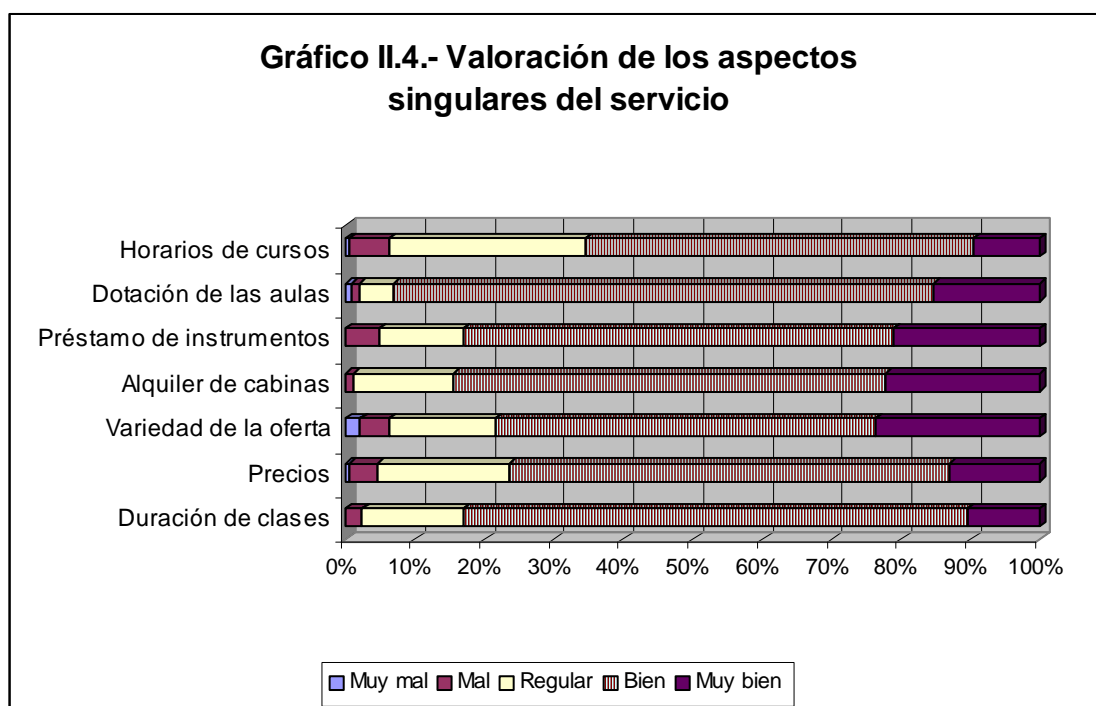


II.1.3.- VALORACIÓN DADA A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

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

Aspectos del Servicio	Valoraciones de los encuestados (%)						Valoración Modal (*)
	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Muy Bien	Ns/Nc	
Horarios de cursos	0,5	6,0	28,0	56,0	9,5	-	Bien
Dotación de aulas	-	0,5	5,0	78,5	15,5	0,5	Bien
Préstamo instrumentos	-	2,5	6,0	31,0	10,5	40,0	Bien
Alquiler de cámaras	-	0,5	5,5	24,0	8,5	61,5	Bien
Variedad de la oferta	2,0	4,0	14,0	51,0	22,0	7,0	Bien
Precios	0,5	4,0	19,0	63,0	13,0	1,0	Bien
Duración de clases	-	2,5	14,5	72,5	10,5	-	Bien

(*) La “valoración modal” es la calificación más frecuente del aspecto considerado



Como puede observarse en la tabla y en el gráfico correspondiente, todos los aspectos considerados ahora reciben una valoración de “bien” por parte de la mayoría de los padres de alumnos encuestados, destacando el aspecto relativo a la *Dotación de las aulas*, con un porcentaje de valoración “bien” que casi alcanza casi el 79%. Los aspectos *Préstamo de instrumentos* y *Alquiler de cabinas de estudio* también superan el 60% de valoración “bien” si se suprime del cómputo de frecuencias la categoría NS/NC. El aspecto peor valorado es el relativo a los *Horarios* de los cursos, que recibe un 6,5% de valoración “mal-muy mal” (y ofrece el más bajo porcentaje de valoración “bien”, incluso restando del cómputo de frecuencias la categoría NS/NC).

Por último, si contrastamos las valoraciones modales (valoraciones más frecuentes) de los distintos aspectos singulares del Servicio recogidas en la encuesta de 2009 con las de la encuesta de 2006, 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 2006 Y EN LA DE 2009

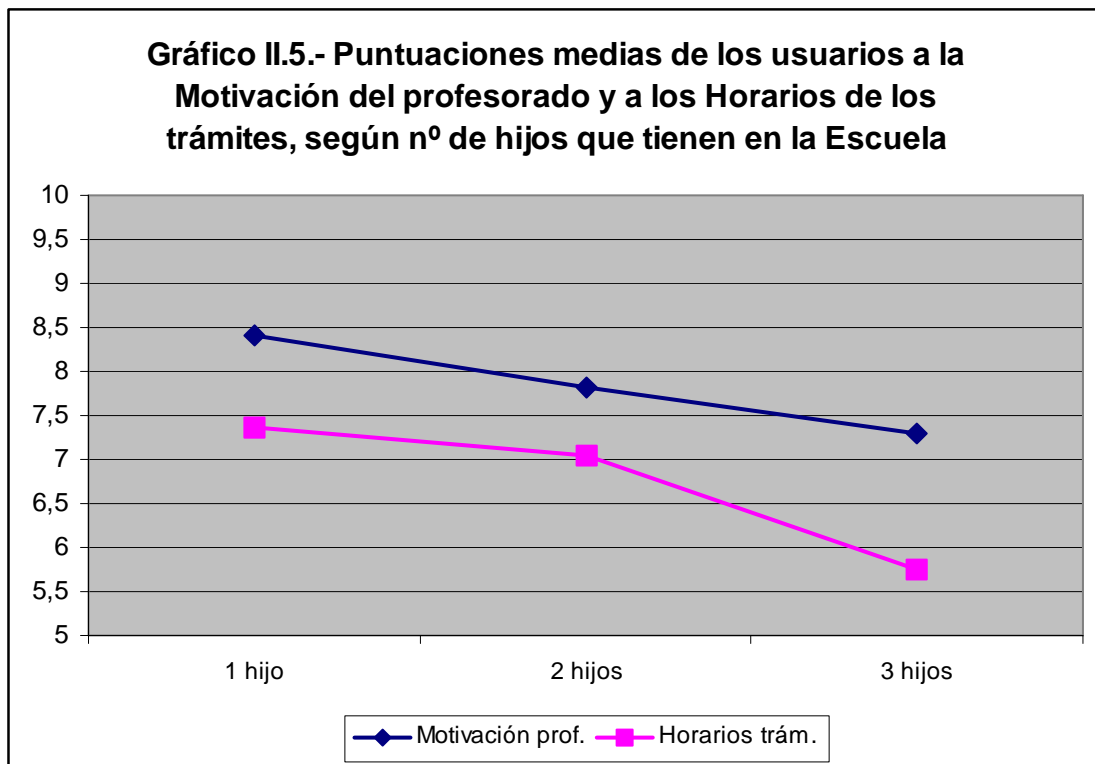
Aspectos del Servicio	Valoración Modal del Aspecto del Servicio	
	2006	2009
Horarios de cursos	Bien	Bien
Dotación de aulas	Bien	Bien
Préstamo de instrumentos	Bien	Bien
Alquiler de cabinas	Bien	Bien
Variedad de la oferta	Bien	Bien
Precios	Bien	Bien
Duración de clases	Bien	Bien

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

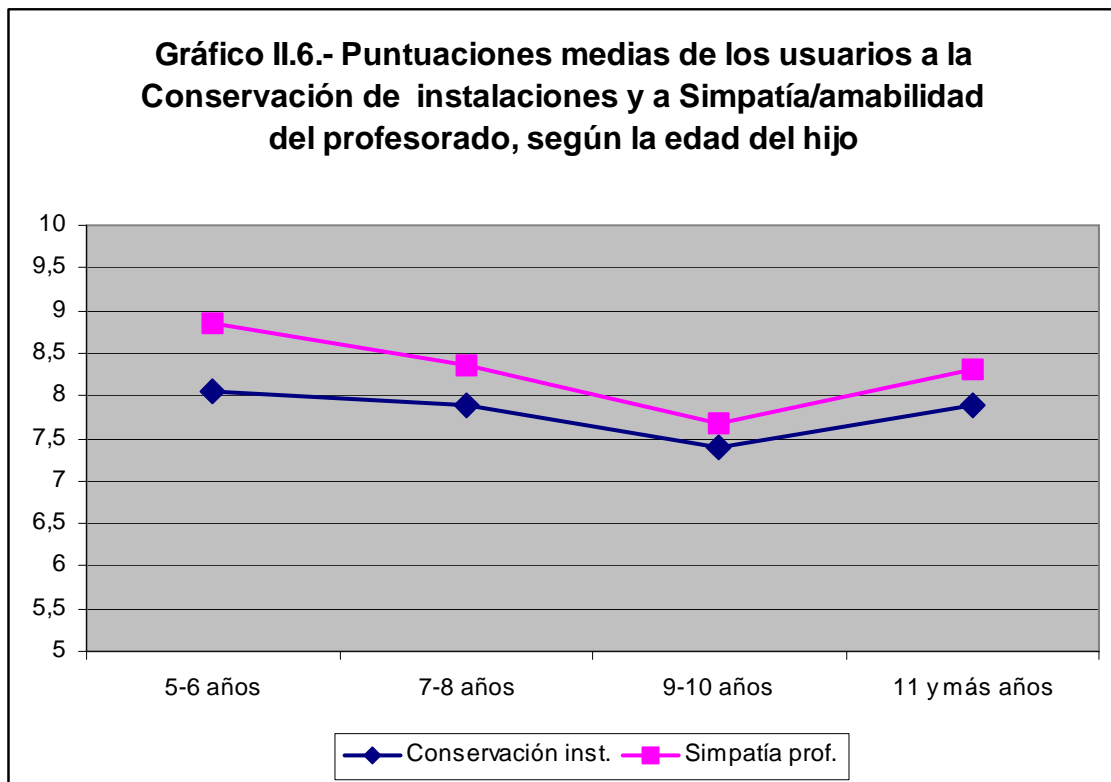
Como hicimos con la encuesta a alumnos mayores de 14 años, también ahora hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, actividad, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que sólo algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados de manera estadísticamente significativa (nivel de significación $\alpha = 0,05$): las relativas a número de hijos estudiando en la Escuela y edad de estos solamente sobre unos aspectos estándares y aspectos singulares del Servicio; y entre las relativas a práctica de actividades fundamentales, solamente *Práctica instrumental o Danza* posee algún poder discriminatorio.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Número de hijos en la Escuela</i>	Motivación del profesorado Horarios de los trámites Precios de los cursos
<i>Edad del hijo</i>	Conservación de las instalaciones Simpatía del profesorado
<i>Actividad Práctica instr. o Danza 1ª etapa</i>	Seguridad de las instalaciones
<i>Actividad Práctica instr. o Danza 2ª etapa</i>	Precios de los cursos

- El **número de hijos** que estudian en la Escuela parece afectar a la valoración que hacen los padres de alumnos de la *Motivación* del profesorado, de los *Horarios de atención al público* para hacer los trámites y de los *Precios* de los cursos. En relación con los dos primeros aspectos, observamos que cuanto mayor es el número de hijos que estudian en la Escuela más baja es la puntuación promedio que les dan los padres (la puntuación media a *Motivación* desciende desde 8,42, entre quienes tienen un hijo, hasta 7,29, entre quienes tienen tres; la puntuación media a *Horarios* de trámites desciende desde 7,36 entre quienes tienen un hijo, hasta 5,75, entre quienes tienen tres). En relación con el aspecto *Precios*, vemos un fenómeno similar: a medida que aumenta el número de hijos en la Escuela desciende el porcentaje de padres que valoran positivamente ese aspecto (el porcentaje de los que valoran como “muy bien/bien” los precios de los cursos desciende desde 82,2%, entre quienes tienen sólo un hijo en la Escuela, hasta 37,5%, entre quienes tienen tres).



- La **edad** de los hijos que estudian en la Escuela solamente parece afectar a la valoración de los padres del estado de *Conservación* de las Instalaciones y de la *Simpatía/Amabilidad* del profesorado: cuanto mayor es la edad del hijo en la Escuela, más baja es la valoración de ambos aspectos, aunque con un apreciable repunte entre quienes tiene hijos de más de diez años (en el aspecto *Conservación* pasa de 8,04 puntos entre los padres cuyos hijos tienen de cinco a seis años de edad a 7,39 puntos entre los que sus hijos tienen de nueve a diez años, con el repunte hasta 7,88 puntos entre quienes su hijo es mayor de diez años; en el aspecto *Simpatía*, pasa de 8,85 puntos entre los que tienen hijos de cinco a seis años de edad a 7,68 entre los que su hijo tiene de nueve a diez años, con el repunte hasta 8,31 entre los que su hijo es mayor de diez años).



- Los padres cuyos hijos tienen como actividad principal **Práctica instrumental o Danza-primera etapa** arrojan una puntuación media ligeramente inferior que el resto de los padres del aspecto *Seguridad* de las instalaciones: 7,28 puntos frente a 7,86, respectivamente.
- Los padres cuyos hijos tienen como actividad principal **Práctica instrumental o Danza-segunda etapa** arrojan una mejor valoración que el resto de los padres del aspecto *Precios* de los cursos (79,7% de valoración “muy bien-bien” de quienes tienen un hijo realizando esa actividad *versus* 68,7% de quienes lo tienen realizando otra actividad).

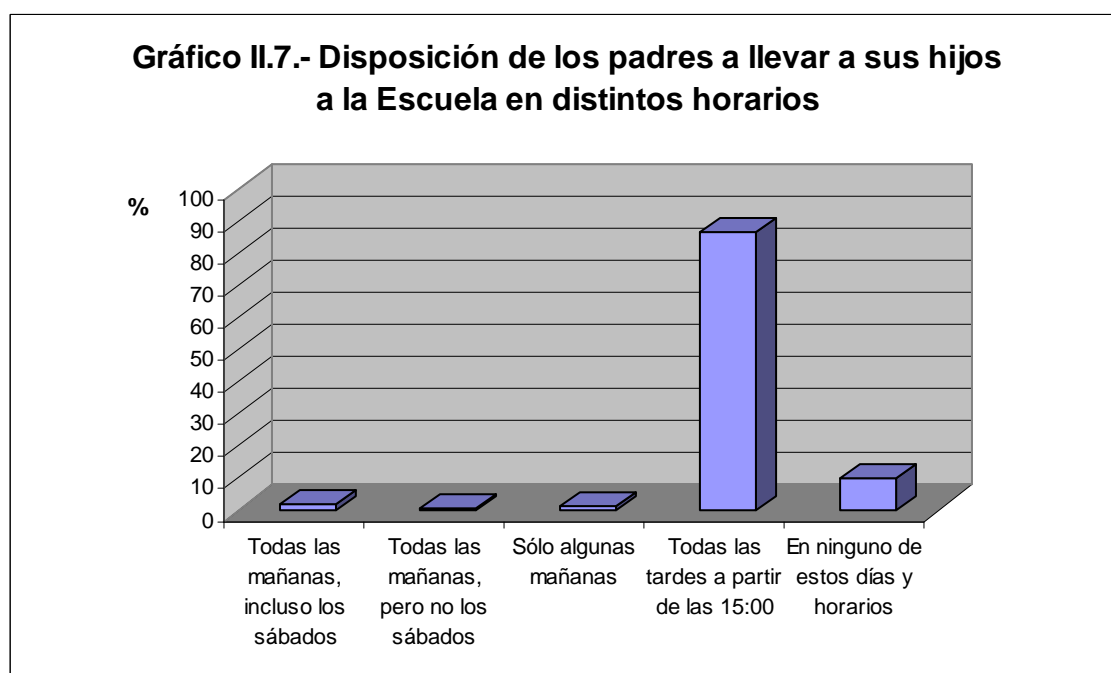
Por último, cabe señalar que si estudiamos la *Valoración Global* del Servicio en función de las variables valorativas estándares (las comprendidas en los conjuntos *Instalaciones*, *Personal* y *Trámites*), el análisis estadístico pone de manifiesto que bastan solamente seis variables (*Simpatía* del profesorado, *Conservación* de las instalaciones, *Motivación* y *Comunicación* del profesorado, *Accesibilidad* de las instalaciones y *Horarios* de los trámites, *por este orden de importancia*) para explicar el 33% de dicha variabilidad, es decir, que son estas variables, de las consideradas, las que mejor predicen la *Valoración Global* del Servicio. Por otro lado, el análisis estadístico también pone de relieve que la *Valoración Global* del servicio y la valoración de la *Calidad General* del mismo no sólo se hallan fuertemente relacionadas (coeficiente $r = 0,85$), sino que la primera permite explicar un 72% de la variabilidad de la última y, por consiguiente, es capaz de predecir la valoración de la última en gran medida.

II.3. DISPOSICIÓN DE LOS ENCUESTADOS A QUE SUS HIJOS REALICEN SUS ACTIVIDADES EN LA ESCUELA EN DISTINTOS HORARIOS

Como se hizo en el caso de los alumnos de la Escuela mayores de 14 años, también a los padres de los menores de esa edad se les ha hecho una pregunta relativa a la realización de sus actividades en horario de mañana, en los sábados y en horario de tarde. Los resultados de esta pregunta son los que se muestran a continuación:

Disposición del encuestado a asistir a la Escuela	N	%
Todas las mañanas, incluso los sábados	4	2,0
Todas las mañanas, pero no los sábados	1	0,5
Sólo algunas mañanas	2	1,0
Todas las tardes a partir de las 15:00	173	86,5
En ninguno de estos días y horarios	20	10,0
Total	200	100

Como vemos, una muy amplia mayoría de los encuestados (un 87%) elige el horario de tarde para que sus hijos asistan a la Escuela. Las otras opciones son muy minoritarias.



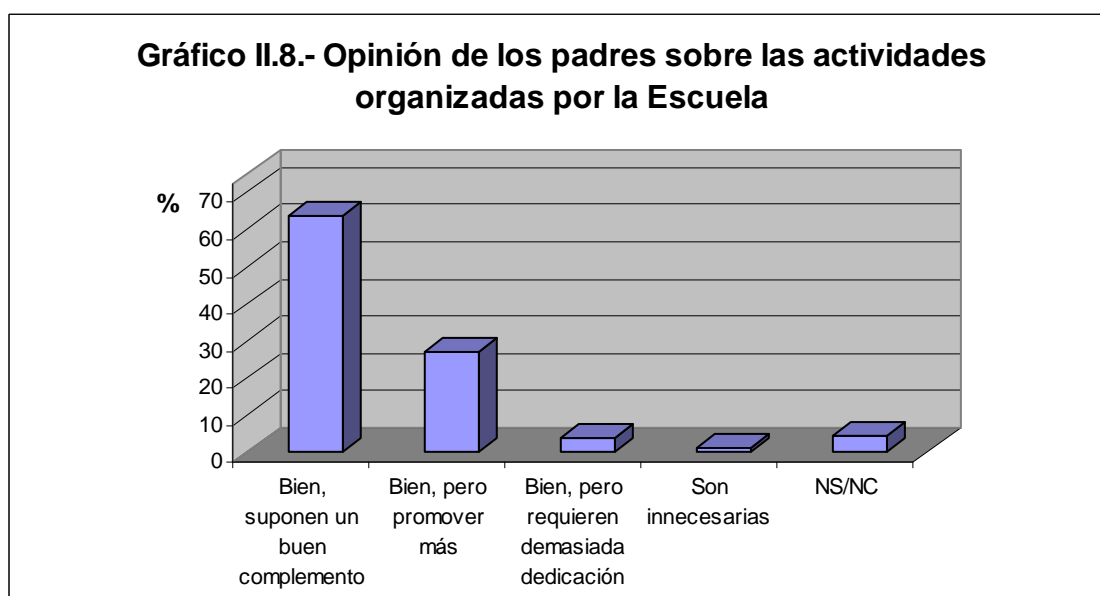
II.4. OPINIÓN DE LOS ENCUESTADOS SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE ORGANIZA LA ESCUELA

Otra pregunta que se ha hecho a los encuestados persigue recoger la opinión que les merecen las distintas actividades que organiza habitualmente la Escuela de Música y Danza, tales como conciertos, audiciones, etc. Las respuestas a esta pregunta arrojan los siguientes resultados:

Opinión de los encuestados sobre las actividades	N	%
Bien, suponen un buen complemento de la formación	127	63,5
Bien, pero se deberían promover más	54	27,0
Bien, pero requieren demasiada dedicación adicional	8	4,0
Son innecesarias	2	1,0
NS/NC	9	4,5
Total	200	100

Podemos observar que casi la totalidad de los encuestados valora positivamente estas actividades, aunque podemos observar que el mayor porcentaje corresponde a los que creen que poseen un valor formativo complementario (64%), seguidos de los que piensan que sería necesario darles mayor relieve (27%). Una pequeña minoría (4%) opina que a pesar de que estas actividades son positivas requieren a los padres una excesiva atención adicional.

Gráfico II.8.- Opinión de los padres sobre las actividades organizadas por la Escuela



Por otro lado, sólo el hecho de que sus hijos asistan al grupo de actividad de “Música y Movimiento” (Iniciación: 5-6 años) resulta discriminante de la opinión de los padres sobre las actividades complementarias que organiza habitualmente la Escuela. Como puede observarse en la tabla siguiente, los padres con hijos en este grupo de actividad resultan más reticentes a estas actividades complementarias que los padres que tienen hijos en otro grupo de actividad.

VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	Padres que tienen hijos en Música y Movimiento (Iniciación)			
	<i>SÍ TIENEN</i>		<i>NO TIENEN</i>	
	N	%	N	%
Bien, suponen un buen complemento de la formación	13	56,5	114	64,4
Bien, pero se deberían promover más	2	8,7	52	29,4
Bien, pero requieren demasiada dedicación adicional	3	13,0	5	2,8
Son innecesarias	1	4,3	1	0,6
NS/NC	4	17,4	5	2,8
Total	23	100	177	100

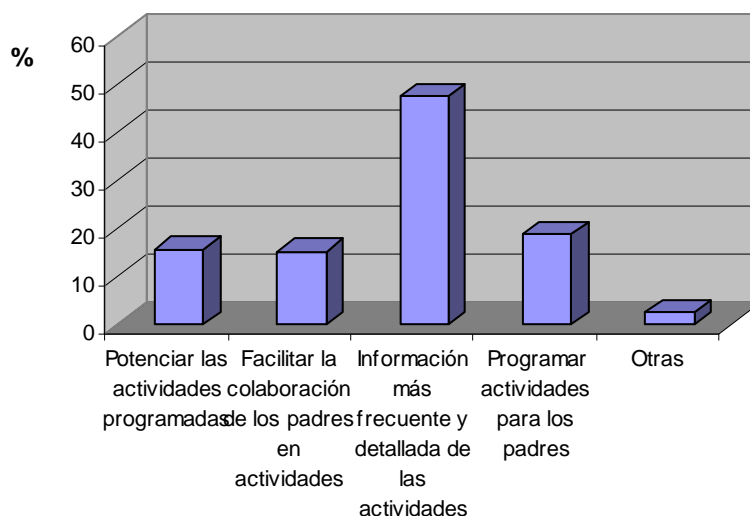
II.5. PROPUESTAS DE LOS PADRES PARA POTENCIAR SU PARTICIPACIÓN EN LA ESCUELA

También se ha preguntado a los encuestados qué es lo que debería hacer la Escuela para potenciar la participación de los padres de alumnos en la misma. La distribución de frecuencias de las respuestas a esta pregunta queda reflejada en el cuadro siguiente:

Acciones a realizar por la Escuela para potenciar la participación de los padres	N	% ajustado
Potenciar las actividades programadas	30	15,7
Facilitar la colaboración de los padres en actividades	29	15,2
Información más frecuente y detallada de las actividades	91	47,6
Programar actividades para los padres	35	18,8
Otras	5	2,6
Total	190	100
NS/NC	35	-

(*) Pregunta multirrespuesta. El % ajustado lo es sobre el total de respuestas (190)

Gráfico II.9.- Actividades a realizar por la Escuela para potenciar la participación de los padres



Como observamos, la respuesta más frecuente de los encuestados a esta pregunta es que la Escuela debería dar información más frecuente y detallada a los padres sobre las actividades que realiza (48%), seguida por las de programar actividades para los padres (19%) y potenciar las actividades que se programan y facilitar la colaboración de los padres en las actividades (ambas 16%). La categoría “otras” ha sido señalada solamente por sólo un 3% de los encuestados. Las 35 sugerencias de los padres que señalan que habría que *programar actividades para ellos* se distribuyen como sigue:

Actividades Sugeridas por los padres	N	%
Asistir a clases compartidas con los hijos	9	25,7
Actividades musicales para padres	4	11,4
Salidas a Conciertos	4	11,4
Cursos de música para padres	8	22,9
Actividades paralelas a la clase del niño	2	5,7
Flexibilizar horarios para comunicarse	2	5,7
Otras	6	17,4
Total	35	100

II.6. OPINIÓN DE LOS PADRES ENCUESTADOS SOBRE EL PROYECTO EDUCATIVO DE LA ESCUELA

Como en el caso de los alumnos mayores de catorce años, se ha preguntado a los padres de alumnos menores encuestados su opinión sobre el grado de información que poseen sobre Proyecto Educativo de la Escuela Municipal de Música y Danza. Sus respuestas arrojan los siguientes resultados:

Opinión sobre el Proyecto Educativo	N	%
Tiene toda la información que necesita	41	20,5
Tiene bastante información, pero necesita más	52	26,0
Tiene algo de información, pero necesita bastante más	55	27,5
No tiene ninguna/apenas información sobre el Proyecto	31	15,5
No sabe que hay un Proyecto Educativo de la Escuela	20	10,0
NC	1	0,5
Total	200	100

Como vemos, no es una mayoría de los padres encuestados la que opina que tiene toda la información que necesita sobre el Proyecto Educativo de la Escuela (sólo un 20,5%, frente al 39% con la misma opinión en la encuesta de 2006); apenas una cuarta parte de los encuestados dice que tiene bastante información pero necesita tener más (el 26% frente al 32% con la misma opinión en la encuesta de 2006). Sin embargo, la cantidad de encuestados que manifiesta que ignora que hay un Proyecto Educativo es más bien discreta (un 10%, frente al 15,7% con la misma opinión en la encuesta de 2006).

II.7. 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 148 encuestados (el 74%) ha hecho uso de este espacio, generando 168 sugerencias y comentarios cuya distribución, agrupadas por similitud temática, es la que se muestra en la tabla siguiente:

Sugerencias y observaciones	N	%
Más información/comunicación a padres	36	21,4
Ampliar, flexibilizar horarios	34	20,2
Aumentar oferta, número de plazas	34	20,2
Mejorar el aparcamiento	22	13,1
Reconocer con título los estudios	12	7,1
Mejora y ampliación de instalaciones	11	6,5
Más motivación de los profesores	7	4,2
Simplificar, agilizar trámites	7	4,2
Otras	5	3,0
Total	168	100,0

Como vemos, la mayor parte (21%) de las observaciones y sugerencias tienen que ver con la mejora de la información y comunicación con los padres, seguido por la demanda de que se oferten más horarios para las distintas enseñanzas y por la de que se amplíe el número de plazas para alumnos (ambas con un 20%), las demandas de una mayor información a los padres o una mejora de la comunicación con ellos (17%) y de que haya más profesores (11%). A continuación aparece la demanda de mejorar o facilitar el aparcamiento para dejar y recoger a los alumnos en la Escuela (13%) y también es digna de mención la demanda de que se sancionen con algún título o diploma los estudios realizados en la Escuela (7%) y la mejora y ampliación de las instalaciones (6,5%). Las demás observaciones y sugerencias presentan frecuencias considerablemente menores.

III

RESUMEN Y CONCLUSIONES

A la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela Municipal de Música y Danza de 2009 ha respondido un total de 300 usuarios, diferenciándose entre estos dos grupos: los alumnos mayores de catorce años (100) y los padres de alumnos de catorce años y menores (200). Los resultados de la encuesta se han presentado aquí reflejando esa división, de manera que se ha realizado un informe para cada uno de los dos grupos. En este resumen, sin embargo, se manejan los datos más relevantes de ambos grupos de encuestados conjuntamente, realizándose algunas comparaciones entre los mismos que probablemente enriquezcan el análisis de los resultados de la encuesta.

Así, la explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza de 2009 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 **notoriamente alta**: 8,10 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**: 8,31 puntos de los primeros frente a 7,89 puntos de los últimos.
- **El conjunto de aspectos que denominamos Instalaciones recibe una puntuación media de 7,89 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: 8,12 *versus* 7,65 puntos. El aspecto mejor valorado, en ambos grupos de encuestados, es la *Limpieza* (8,33 puntos de media), mientras que el peor valorado es el *Confort* (7,61 puntos de media, pero el aspecto peor valorado entre los padres es la *Accesibilidad*, con 7,32 puntos).
- **El conjunto de aspectos denominado Personal obtiene una puntuación media de 8,61 puntos**, aunque la puntuación media dada por los alumnos mayores de catorce años es notoriamente superior a la dada por los padres de alumnos: 9,08 *versus* 8,14 puntos. El aspecto mejor valorado en el grupo de padres de alumnos es la *Profesionalidad* (8,29 puntos), mientras que el mejor valorado en el grupo de alumnos de más de catorce años es la *Simpatía* (9,25 puntos). El aspecto peor valorado en el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Dedicación al*

alumno (8,95 puntos), mientras que el peor valorado en el grupo de padres de alumnos de 14 años y menores es la *Comunicación* (7,98 puntos).

- **El conjunto de aspectos que llamamos *Trámites* alcanza una puntuación media de 7,37 puntos**, si bien la puntuación media que dan los alumnos mayores de catorce años es ligeramente superior a la que conceden los padres de alumnos de catorce años y menores: 7,60 *versus* 7,13 puntos. El aspecto mejor valorado entre el grupo de alumnos mayores de catorce años es la *Comodidad* de los trámites (7,76 puntos de media), que inversamente es el peor valorado entre los padres de alumnos menores de catorce años (7,05 puntos). El aspecto mejor valorado por los padres de alumnos de catorce y menos años es el relativo a los *Horarios de atención al público* (7,17 puntos), que inversamente es el peor valorado por los alumnos mayores de catorce años (7,41 puntos).

- Al comparar los resultados de esta encuesta de calidad del Servicio con los de la 2006 se observa que en el grupo de **encuestados mayores de 14 años** se ha producido un **apreciable ascenso de las puntuaciones medias de todos los aspectos estándares considerados y de la *Valoración Global* del Servicio**, patrón de valoración inverso al que tiene lugar en el grupo de los **padres de alumnos de catorce años y menos años**, en el que se ha producido un **notable descenso de las puntuaciones medias de la mayoría de estos aspectos del Servicio y también, aunque más discreto, de la *Valoración Global* del Servicio**. Este patrón de contraste de puntuaciones con las de la anterior encuesta es el mismo que se produjo en el contraste de la encuesta de 2006 con la de 2004, donde también descendían las puntuaciones medias de los padres de alumnos de la mayor parte de los aspectos contemplados pero subían las de los alumnos mayores de catorce años.

- Cuando consideramos la **valoración que hacen los encuestados de los aspectos singulares del Servicio** (*Horarios de los cursos, Dotación de las aulas, Préstamo de instrumentos, Alquiler de cámaras, Variedad de la oferta, Precios y Duración de las clases*) observamos que todos estos aspectos arrojan una **valoración modal** (calificación más frecuente) de **“bien”** tanto para los alumnos mayores de catorce años como para los padres de alumnos de esa edad y menores.

- Si comparamos la valoración de los aspectos singulares del Servicio que arroja esta encuesta con la de 2006, 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 del cuestionario sobre la **disposición de asistir a la Escuela en distintos horarios**, los dos grupos de usuarios muestran pautas de opinión semejantes, ya que la **opción claramente mayoritaria** (74% de media) es las **tardes a partir de las 15.00 horas** (pero más preferida por los padres de alumnos de catorce años y menores, con un 87%). Las demás opciones son minoritarias, aunque el 15% de los encuestados mayores de catorce años señala que asistiría a la Escuela “todas las mañanas, pero no los sábados”.
- 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**, el **63% de los encuestados** apunta su deseo de **continuar vinculados a la misma** a través de agrupaciones musicales o dancísticas (mismo porcentaje para esta opción que el encontrado en la anterior encuesta) y el 6% señala que piensa dedicarse profesionalmente a la música o a la danza. Un 19% de estos encuestados no tiene aún nada decidido al respecto.
- A la pregunta, hecha sólo a los padres de alumnos de catorce años y menores, de **qué opinan de las actividades que organiza la Escuela**, las dos opiniones más frecuentes son que “están bien y suponen un complemento de la formación” (64%) y que “están bien pero se deberían promover más” (27%).
- A la cuestión de **qué debería hacer la Escuela para potenciar la participación de los padres en la misma**, el 48% de los padres de los alumnos de catorce años y menores responde que hay que dar información más frecuente y detallada de las actividades que se realicen, el 19% que deben programarse actividades especialmente dirigidas a los padres, el 16% responde que se tienen que potenciar las actividades programadas y el 15% que hay que facilitar la colaboración de los padres.

- A ambos grupos de encuestados se les ha preguntado sobre el **grado de información que tienen del Proyecto Educativo de la Escuela**. Una mayoría relativa de los alumnos mayores de catorce años (41%) no sabe que existe el Proyecto Educativo de la Escuela y una proporción apreciable (19%) responde que no tiene ninguna o apenas ninguna información al respecto, siendo una minoría (15%) la que constituyen aquellos que dicen tener toda la información que necesitan sobre dicho proyecto. **Entre los padres de los alumnos de catorce y menos años son mayoría (28%) los que dicen tener algo de información pero necesitar bastante más**, seguidos por los que señalan que tienen bastante información pero necesitan más (26%), mientras que una quinta parte de los encuestados de este grupo (el 21%) afirma tener toda la información que necesita sobre este asunto. Son una minoría, aunque apreciable (10%), la que forma los padres que dicen no saber que existe el Proyecto Educativo de la Escuela.

- En esta Encuesta se ha incluido una pregunta relativa a la valoración de la **Calidad General del servicio** que presta la Escuela Municipal de Música y Danza, obteniéndose una **puntuación media de 8,06 puntos**. La puntuación de Calidad General es **más elevada entre los alumnos mayores de catorce años que entre los padres de alumnos de catorce y menos años: 8,28 versus 7,89 puntos**. Por otra parte, el análisis estadístico pone de relieve que la relación entre la valoración de la Calidad General y la Valoración General del Servicio es más débil entre el alumnado mayor de catorce años que entre los padres de alumnos menores: $r = 0,63$ y $r = 0,85$, respectivamente.

- Finalmente, las tres **sugerencias** que con mayor frecuencia hacen los alumnos encuestados mayores de catorce años se refieren a ampliar los horarios/nº clases semanales (35%), aumentar el nº de plazas ofertadas (26%) y ampliar y mejorar las instalaciones (15%), mientras que las tres que con mayor frecuencia hacen los padres de alumnos menores se refieren a la demanda de ampliar la información y la comunicación con los padres (21%), ampliar y flexibilizar los horarios de clase (20%) y aumentar el número de plazas ofertadas (20%).

- 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 <i>FORTALEZAS</i> (Puntuación media > 8,50 puntos)	Principales <i>DEBILIDADES</i> (Puntuación media < 7,50 puntos)
<ul style="list-style-type: none">• Simpatía del Personal• Profesionalidad del Personal• Motivación del Personal• Comunicación con el usuario	<ul style="list-style-type: none">• Horarios de atención al público• Agilidad de los Trámites• Comodidad de los Trámites

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA A ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

Distribución de los encuestados por sexo

Sexo	N	%
Hombre	31	31,0
Mujer	69	69,0
Total	100	100

Distribución de los encuestados por edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 20 años	35	35,0
De 20 a 29 años	13	13,0
De 30 a 39 años	9	9,0
De 40 a 49 años	10	10,0
50 y más años	33	33,0
Total	100	100,0

Distribución de los encuestados por nivel de estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	9	9,0
Primarios/Hasta 8º EGB	25	25,0
Bach.El./ESO/FP1/1º2ºBUP	28	28,0
3ºBUP/COU/Bach/FP2 ó sup	17	17,0
Universitarios	21	21,0
Total	100	100,0

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

Actividad en la Escuela	N	%
Conjuntos y agrupaciones	45	45,0
Danza adultos	5	5,0
Danza niños	1	1,0
Desarrollo creativo	19	19,0
Informática musical	1	1,0
Música actual	14	14,0
Práctica instrumental	8	8,0
Técnica de canto	7	7,0
Total	100	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	112	56,0
Dos	80	40,0
Tres	8	4,0
Total	200	100,0

Distribución de los encuestados según el sexo del primer hijo en la Escuela

Sexo	N	%
Hombre	81	40,5
Mujer	119	59,5
Total	200	100,0

Distribución de los encuestados según el sexo del segundo hijo en la Escuela

Sexo	N	%
Hombre	42	47,7
Mujer	46	52,3
Total	88	100,0

Distribución de los encuestados según el sexo del tercer hijo en la Escuela

Sexo	N	%
Hombre	3	37,5
Mujer	5	62,5
Total	8	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
De 5 a 7 años	53	26,5
De 8 a 10 años	64	32,0
11 y más años	83	41,5
Total	200	100,0

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

Grupo de Edad	N	%
De 5 a 7 años	41	46,6
De 8 a 10 años	35	39,8
11 y más años	12	13,6
Total	88	100,0

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento iniciación	23	11,5
Música y movimiento formación básica	57	28,5
Práctica instrumental o danza 1ª etapa	75	37,5
Práctica instrumental o danza 2ª etapa	67	33,5
Otras	7	3,5
NC	4	2,0

* sobre 200 (nº de primeros hijos)

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento iniciación	24	27,3
Música y movimiento formación básica	30	34,1
Práctica instrumental o danza 1ª etapa	31	35,2
Práctica instrumental o danza 2ª etapa	17	19,3
Otras	1	1,1
NC	1	1,1

* sobre 88 (número de segundos hijos)

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Música y movimiento iniciación	-	-
Música y movimiento formación básica	2	25,0
Práctica instrumental o danza 1ª etapa	3	37,5
Práctica instrumental o danza 2ª etapa	3	37,5

* sobre 8 (número de terceros hijos)

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

Actividad en la Escuela	N	%*
Lenguaje musical	58	29,0
Conjunto de instrumentos	53	26,5
Iniciación al instrumento	35	17,5
Conjuntos de instrs. o danza	22	11,0
Grupos instrs. o dancísticos	11	5,5
Coro <i>Trébole</i>	8	4,0
Lenguaje corporal	7	3,5
Coro Infantil <i>Arco Iris</i>	6	3,0

* sobre 200 encuestados

FICHA TÉCNICA

La Encuesta de Calidad Percibida del Servicio de la Escuela Municipal de Música y Danza de 2009 ha sido respondida por un total de 300 personas, de las cuales 100 son alumnos mayores de 14 años y 200 padres de alumnos de 14 años y menores. Estas cifras se corresponden aproximadamente con las proporciones de esos grupos de personas entre la población de alumnos de la Escuela.

Bajo el supuesto de aleatoriedad y en condiciones estadísticas convencionales ($p = q = 0,50$; $\sigma = 2$), una muestra de 300 individuos sobre una población de 1.271 arroja un error muestral de $\pm 5,1\%$, comúnmente admitido. Sin embargo, las submuestras correspondientes a los dos grupos en los que hemos dividido la población de usuarios de la Escuela presentan errores muestrales superiores: de $\pm 6,18\%$ en el caso del grupo de los encuestados padres de alumnos de catorce años y menores y de $\pm 8,75\%$ en el caso del grupo de los encuestados de más de catorce años. Estos errores muestrales han de tomarse en consideración a efectos de generalización de los resultados de esta encuesta.

Por otra parte, el análisis de los perfiles muestrales en los sucesivos intentos hasta conseguir el tamaño muestral requerido pone de relieve la calidad de las dos submuestras utilizadas, ya que no se observan (o son de muy pequeña entidad) diferencias estadísticamente significativas en las variables de caracterización sociodemográfica de los encuestados ni en las variables valorativas en función de la variable “nº de intentos o sustituciones hasta conseguir la entrevista”.

El trabajo de campo de la encuesta ha sido realizado por METROSCOPIA, S.L. entre el 12 y el 16 de enero de 2009 en la modalidad de encuesta telefónica.