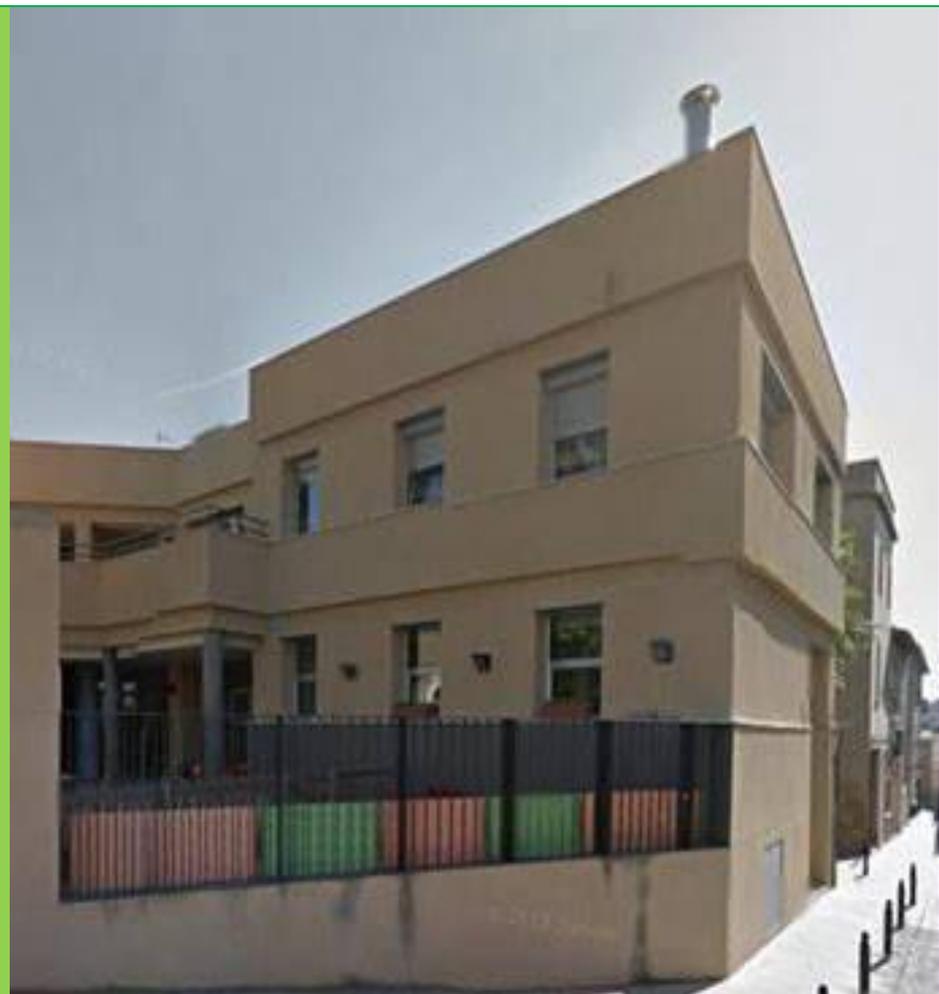




Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN Y SONDEO NUEVOS
SERVICIOS DE LA
ESCUELA INFANTIL MARÍA REINA**



INFORME PÚBLICO

Tudela a 26 de Septiembre 2016

INDICE	Página
1. OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....	3
2. ENCUESTA UTILIZADA.....	3
3. ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA	3
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	4-13

OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTA SATISFACCIÓN

Este informe se realiza para tener una visión completa de la percepción de los familiares de los/as niños/as que utilizan los centros de Escuela Infantil María Reina de Tudela. La Técnica de Organización entrega en la reunión de fin de curso las encuestas de satisfacción y la de sondeo de nuevos servicios y solicita su cumplimentación dándoles una breve explicación de la finalidad.

Se recogen en total **143 encuestas**, en **Santa Ana 58 encuestas**, en **María Reina 45 encuestas**, mientras que en **Lourdes** se han realizado **40 encuestas**.

De las **45 encuestas** recogidas, **20 son de mayores (4 caminantes marcaron como mayores), 11 caminantes y 14 lactantes**.

ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA

Se ha puntuado utilizando una escala de 1 al 10, 1 como la puntuación mínima a 10 como la puntuación máxima. Se clasifican atendiendo a:

- **Nada satisfecho:** Asignando puntuación 1 ó 2
- **Poco satisfecho:** Puntuación 3 ó 4.
- **Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho:** Puntuación 5 ó 6.
- **Bastante satisfecho:** Puntuación 7 ó 8
- **Muy satisfecho:** Puntuación 9 ó 10.
- **Blanco:** No contesta.

Cuando en la contestación a la pregunta algún/a encuestado/a contesta en blanco, no se contabiliza a la hora de hacer tanto en el porcentaje como en la media de puntuaciones.

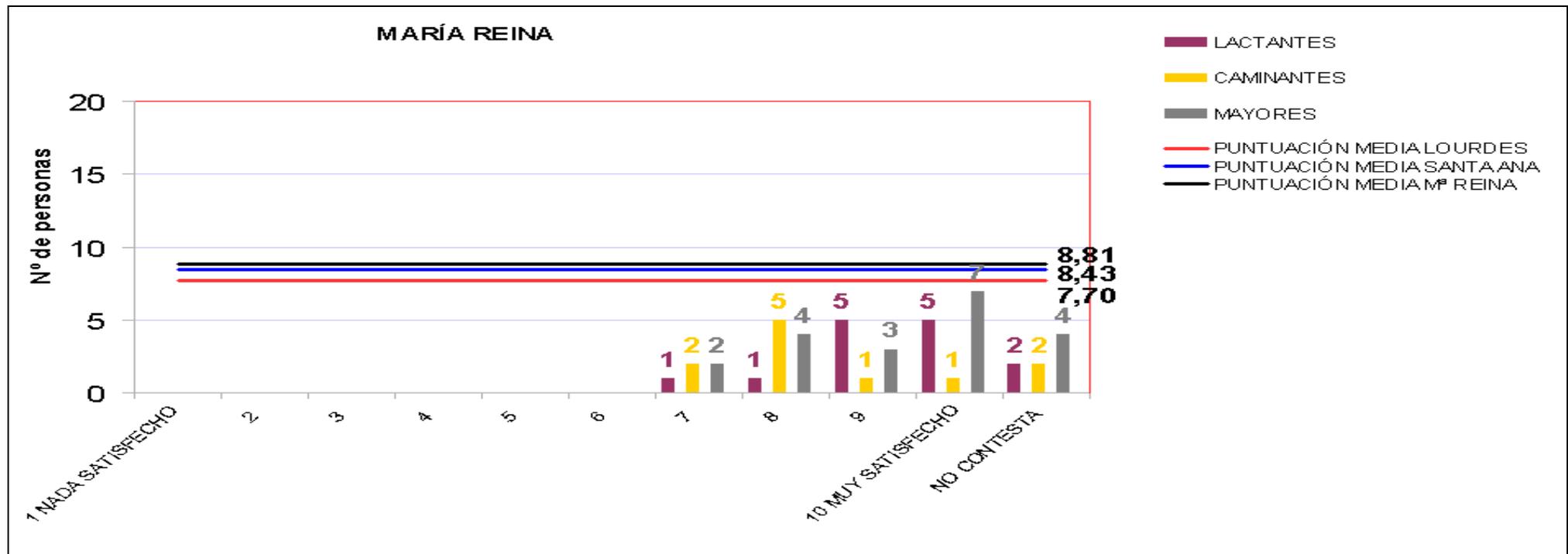
También se le brinda al usuario/a la posibilidad de reflejar **sugerencias y/u observaciones** redactadas sin utilizar escala (el análisis está en las páginas 21).

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

A **nivel de preguntas con escala** se han analizado cinco bloques de información: sobre la Organización, la Educadora, las Actividades Programadas, la Instalación y el Servicio Comedor y sobre la Valoración Global.

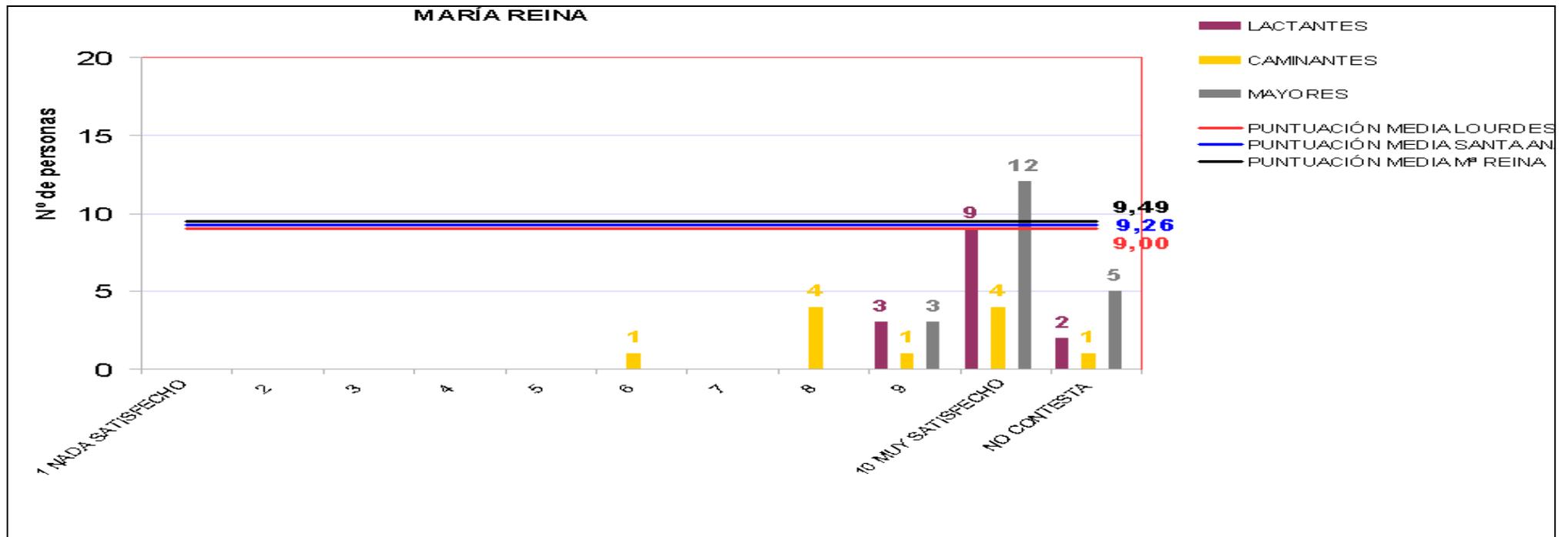
En cada bloque hay preguntas concretas y una valoración general de cada bloque

Valoración general sobre la Organización.



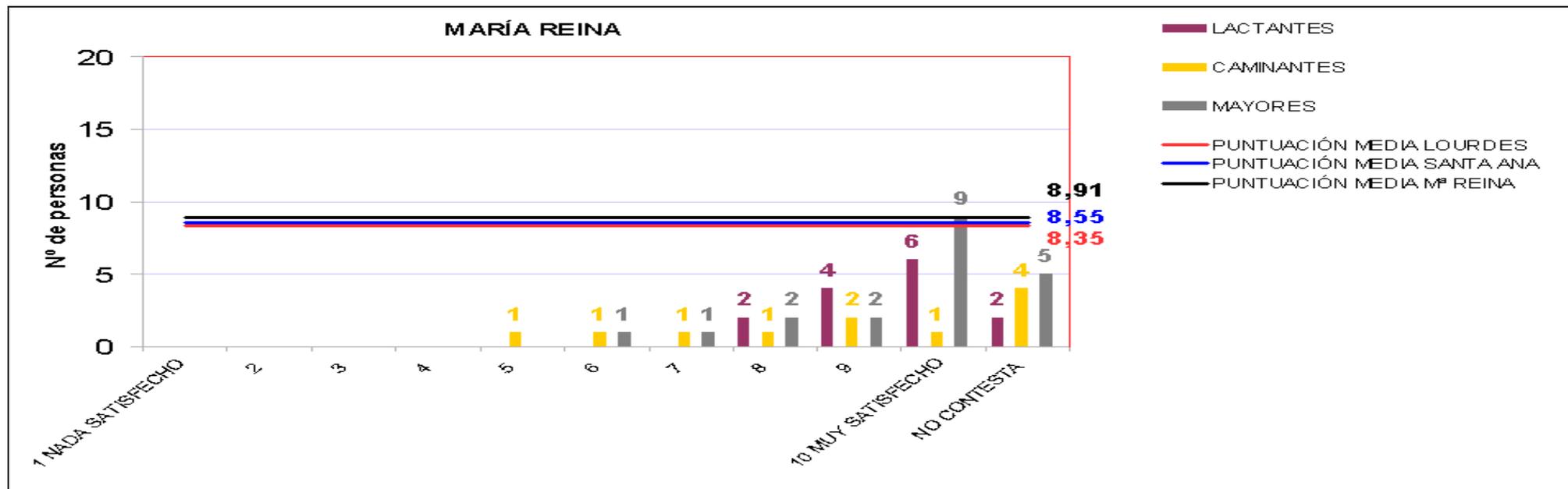
- En el **gráfico** se muestran las puntuaciones respecto a la Organización concentradas en el intervalo de 7 a 10 indistintamente del colectivo.
- Las **puntuaciones medias** de los tres Centros son elevadas superando el 7, aunque se aprecia una diferencia significativa: **Lourdes con una media de 7,70 respecto a Santa Ana (8,43) y M^a Reina (9,17).**
- En los **ítems de esta categoría es complicado obtener unas conclusiones generales, salvo en el ítem de Trato y atención de la Directora que obtiene en la puntuación de 10 en Mayores y Lactantes al 65% aprox.**
- En los **3 Centros Infantiles se obtienen medias elevadas** que superan la puntuación de 7.

Valoración general sobre la Educadora.



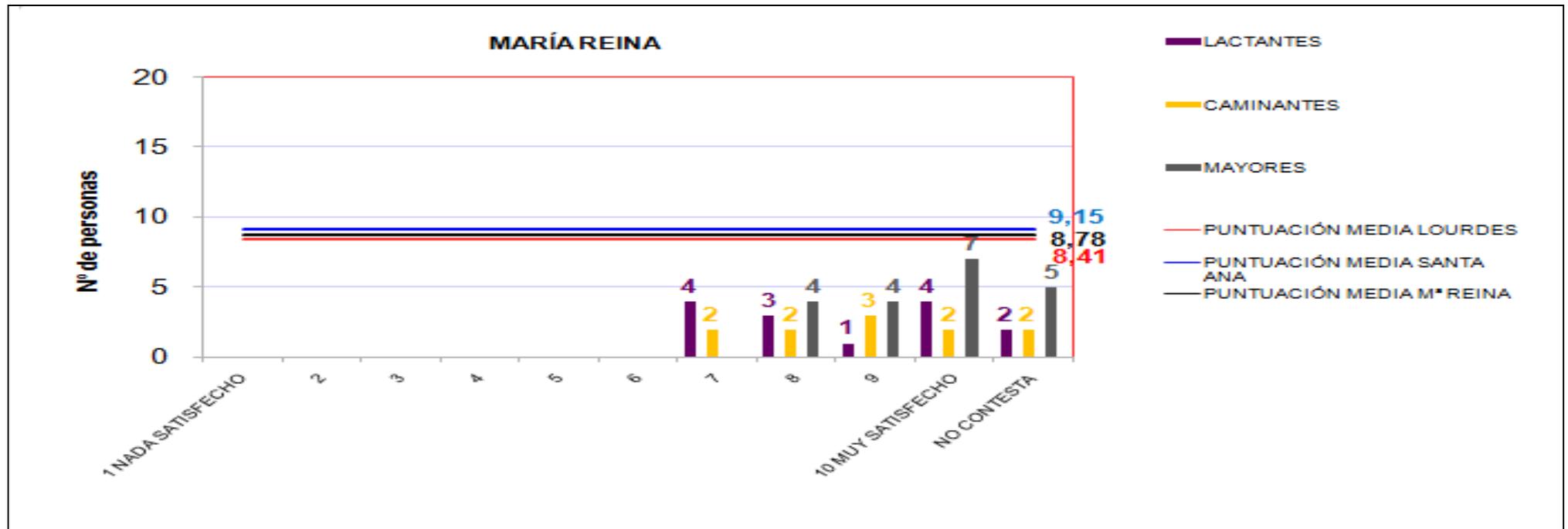
- En el **gráfico** se muestra que en el colectivo de mayores el 60% califica con 10, en caminantes con una puntuación de 8 y 10 agrupan al 72,73% y en Lactantes con una puntuación de 10 al 64,29%
- Las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en cuanto a las Educadoras superan el 9 de puntuación.
- En las puntuaciones de los ítems específicos las **puntuaciones se encuentran agrupadas** en el intervalo de puntuaciones de 8 a 10.
- Destacan en el ítem **11.Trato y Atención**, en el colectivo de mayores con un 80% califican con 10; en lactantes con 10 en un 71,43% y en caminantes con puntuaciones de 8 y 10 el 81,82%.
- En las **puntuaciones medias de los 3 Centros en las preguntas concretas** superan el 9 de puntuación.

Valoración general sobre las Actividades

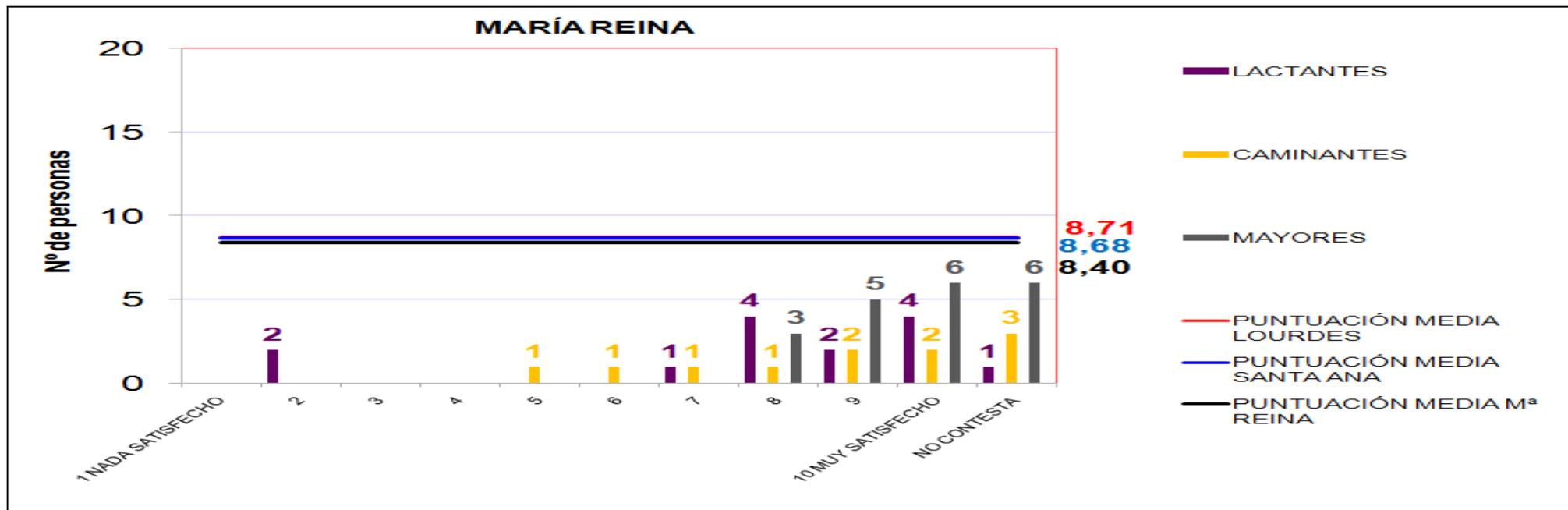


- En el gráfico se aprecia que en el colectivo de mayores la puntuación más frecuente es 10 en un 45%; en lactantes son 9 ó 10 en un 71,43% y en caminantes existe dispersión en el intervalo entre 5 y 10.
- Las puntuaciones medias en esta pregunta superan el 8, siendo la más baja en el Centro Lourdes con un 8,35.
- En los ítems concretos de la categoría, el colectivo de mayores califican con un 10 en el 45% aprox. en Lactantes en puntuaciones de 9 ó 10 en un 70% aprox. Y de forma dispersa en caminantes en el intervalo de 5 a 10.
- Las puntuaciones medias de los ítems se encuentran próximas al 9 en los 3 Centros.

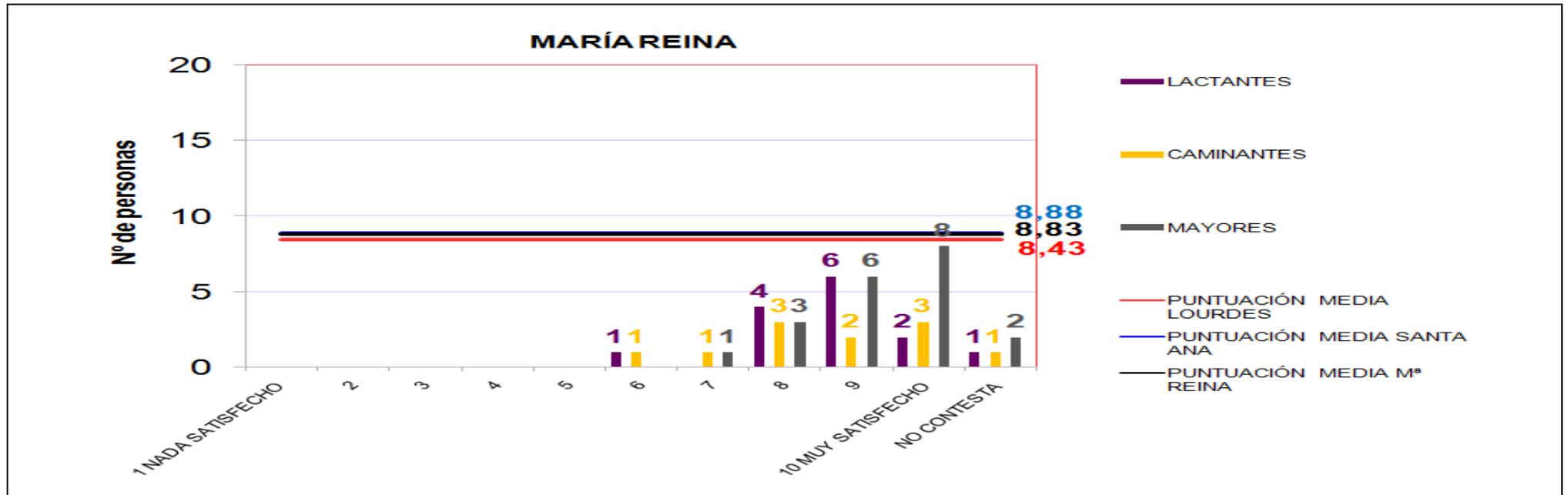
Valoración general sobre la INSTALACIÓN



- En el gráfico se aprecian que en los tres colectivos se agrupan las puntuaciones en el intervalo de 7 a 10.
- La puntuación media en esta categoría supera la puntuación de 8 en Lourdes y Mª Reina y el **centro mejor valorado Santa Ana** con una media de 9,15.
- En los ítems específicos, el colectivo de mayores puntúa con porcentajes superiores al 50% con la calificación de 10, mientras caminantes y lactantes se encuentran en el intervalo de 7 a 10.
- Destaca en el Ítem 17. Actitud y atención del personal de los Servicios en un 70% en el colectivo de mayores califica con 10 y en lactantes con un 64,29%.
- Las puntuaciones medias en los ítems superan el 9 en los 3 Centros excepto en el ítem de Temperatura que a pesar de obtener unas puntuaciones de “notable” (7 y 8) son las más bajas de la categoría. La puntuación media en Temperatura en Santa Ana es el mejor valorado con un 8,85.



- En el gráfico se muestra puntuaciones dentro del intervalo de 8 a 10 para los tres colectivos. En mayores dejaron de contestar esta pregunta en un 30%.
- Las puntuaciones medias en esta categoría en Santa Ana y Lourdes superan el 8,5 y en M^a Reina obtiene un 7,77.
- Las calificaciones en los ítems concretos de esta categoría se encuentran agrupados en el intervalo de 8 a 10 para los tres colectivos. El colectivo de mayores dejaron de responder en un 30%.
- Las puntuaciones medias en los 3 Centros en los ítems concretos están en torno al 8.



- En este gráfico se muestra una tendencia estable a puntuaciones elevadas en el intervalo de 8 a 10 en los 3 colectivos.
- Las puntuaciones medias de los 3 Centros superan la puntuación de 8.

➤ 5.b) SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE ENCUESTAS

PROPUESTA PLAN DE MEJORA ESCUELA INFANTIL MARÍA REINA

CATEGORÍA	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA
<p>VARIOS (6)</p>	<p>No estamos satisfechos con el servicio de comedor ya que cambiaron el menú de nuestra hija alérgica al huevo por menú normal y le provocaron una reacción alérgica. No hemos recibido explicación al respecto por parte de la empresa que lo gestiona. Ni una disculpa. Muy bien por parte de la escuela pero muy insatisfechos con el servicio de comedor.</p>
	<p>Por favor, renovar frecuentemente los juguetes y mobiliario.</p>
	<p>La duración de la siesta en mayores creo que debería ser más corta.</p>
	<p>Me gustaría que por parte del centro cuando el niño no acuda a clase llame para preguntar ya que un día al padre/madre se nos puede pasar y el centro no llamar. Más que nada por seguridad de que no ha ocurrido nada fuera de lo normal.</p>
	<p>Bajar la temperatura. Está por encima de los 22º en invierno.</p>
	<p>Cambiaría la empresa de catering.</p>
<p>FELICITACIONES (6)</p>	<p>Estoy muy contento con el centro y el personal que en el trabaja.</p>
	<p>Muy contenta con Arantxa, mi hija la adora.</p>
	<p>Todas las educadoras son de 10. Muy contenta.</p>
	<p>Quiero destacar la atención recibida de las profesoras me parece insuperable.</p>
	<p>Valoro muy positivamente la enseñanza en Castellano exclusiva en niños tan pequeños.</p>
	<p>Personal muy profesional con atención excepcional a los niños y padres</p>
<p>HORARIO (4)</p>	<p>Poner horarios de tardes en verano.</p>
	<p>Los niños que van en horario de ½ jornada deberían de pagar ½ jornada y no jornada completa.</p>
	<p>Sugiero la valoración de la cuota en horario de media jornada a los niños que asisten media jornada (precio reducido).</p>
	<p>Posibilidad servicio por las tardes con actividades para los padres que lo necesiten.</p>

5c) Resumen conclusiones de las Escuelas Infantiles municipales

Valoración general sobre la Organización.

- Las **puntuaciones medias** de los tres centros son elevadas superando el 7, aunque se aprecia una diferencia significativa.: **Lourdes con una media de 7,70 respecto a Santa Ana (8,43) y M^a Reina (9,17).**
- En los **3 Centros Infantiles se obtienen medias elevadas** que superan la puntuación de 7.

Valoración general sobre la Educadora.

- Las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en cuanto a las Educadoras superan el 9 de puntuación.
- En las **puntuaciones medias de los 3 Centros en las preguntas concretas superan el 9 de puntuación.**

Valoración general sobre las Actividades

- Las **puntuaciones medias** en esta pregunta **superan el 8**, siendo la más baja en el Centro Lourdes con un **8,35**.
- Las **puntuaciones medias de los ítems se encuentran próximas al 9 en los 3 Centros.**

Valoración general sobre la Instalación

- La **puntuación media** en esta categoría supera la puntuación de 8 en Lourdes y M^a Reina y el **centro mejor valorado Santa Ana** con una media de 9,15.
- Las **puntuaciones medias** en los ítems superan el 9 en los 3 Centros excepto en el ítem de Temperatura que a pesar de obtener unas puntuaciones de “notable” (7 y 8) son las más bajas de la categoría. La puntuación media en Temperatura en Santa Ana es el mejor valorado con un 8,85.

Valoración general sobre el Servicio Comedor

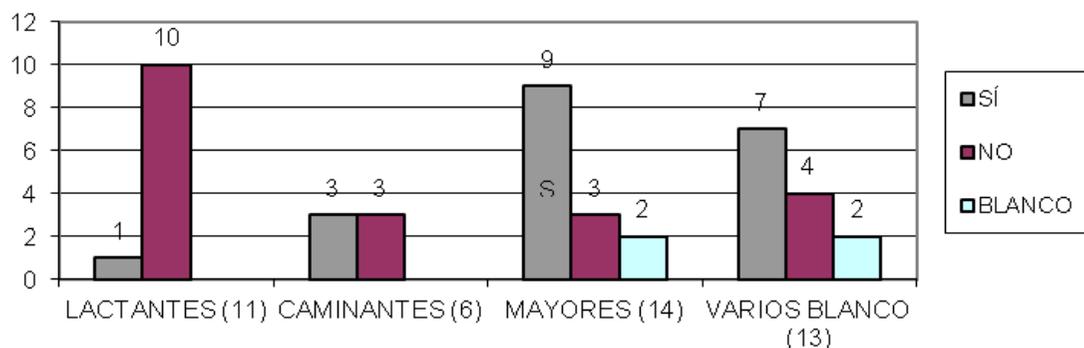
- Las **puntuaciones medias** en esta categoría en Santa Ana y Lourdes superan el 8,5 y en M^a Reina obtiene un 7,77.
- Las **puntuaciones medias en los 3 Centros** en los ítems concretos **están en torno al 8.**

VALORACIÓN GLOBAL DE LA ESCUELA

Las puntuaciones medias de los 3 Centros superan la puntuación de 8.

6.a) GRÁFICOS SONDEO ESCUELA INFANTIL MARÍA REINA.

Mª REINA
Si existiera servicio de media jornada, ¿lo utilizaría?



En este gráfico de la Escuela Infantil Mª Reina, se muestra que de un total de 44 niños/as, en el grupo de **lactantes (11) hay una mayoría de No al uso del servicio** con un total de 10.

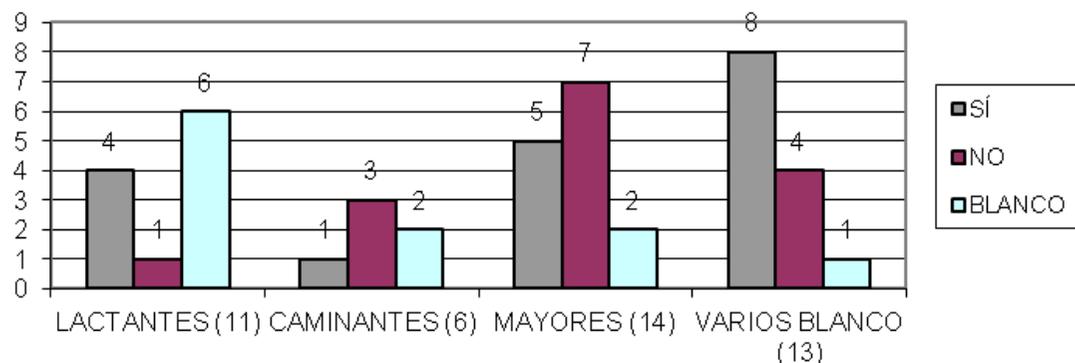
En el grupo de **caminantes (6) hay un empate a 3 en respuestas.**

En el grupo de mayores (14) se observa 2 votos en blanco y **prima el Sí en respuesta con un total de 9.**

Hay que puntualizar, que en esta Escuela se ha observado **un grupo de personas (13) que no han marcado a qué grupo pertenecen.**

Los resultados de éstos han sido escalonados, 7 personas han respondido que Sí utilizarían el servicio, 4 que No y 2 personas han respondido en blanco.

Mª REINA
Utilizan el servicio de horario anticipado?



En cuanto a si utilizarán el servicio de horario anticipado en la Escuela Infantil Mª Reina, el gráfico muestra que de un total de 44 usuarios/as, el grupo de **lactantes (11) 6 usuarios/as han valorado en blanco mientras que 4 optan por el Sí.**

En el grupo de **caminantes (6) se observa que 3 han respondido que No mientras que 2 han votado en blanco.**

En el grupo de los mayores sobresale el **No con un total de 7 usuarios/as y 2 de las respuestas han sido en blanco.**

Las personas (13) que no han asignado ningún grupo, han contestado que utilizarán el servicio un total de 8 personas mientras que 1 ha votado en blanco y 4 no lo utilizarán.

NOTA: La Escuela Infantil María Reina no tiene Servicio de media jornada y si dispone en la actualidad de horario anticipado.

5.b) SUGERENCIAS RECOGIDAS EN EL SONDEO DEL CENTRO MARÍA REINA

SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA

LACTANTES

Más flexibilidad de horarios para entrar y salir, ya que a veces tienen que ir al pediatra y no coincide el horario y falta ese día a clase.

A mí me encantaría que se les hablase en inglés varias horas al día para educar el oído.

Ampliar jornada de 7 a 8 horas para conciliar con el horario laboral.

Flexibilidad ampliando un turno de tarde.

Añadir un turno de tarde.

CAMINANTES

Ampliación servicio de 0 a 3 años en verano.

Incluso antes ya que yo empiezo a trabajar a las 7:55h. También preferiría poder recoger a la niña a las 14:15h en vez de a las 15:00h.

VARIOS EN BLANCO

Se podría poner horario de tarde.

Campamento de verano para menores de tres años.