



Ayuntamiento de **Tudela**

**INFORME VALORACIÓN ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN Y SONDEO NUEVOS  
SERVICIOS DE LA  
ESCUELA INFANTIL SANTA ANA**



**INFORME PÚBLICO**

**Tudela a 26 de Septiembre 2016**

| <b>INDICE</b>  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| <b>1. OBJETIVO Y MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCIÓN.....</b> | <b>3</b>      |
| <b>2. ENCUESTA UTILIZADA.....</b>                        | <b>3</b>      |
| <b>3. ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA .....</b>              | <b>3</b>      |
| <b>4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....</b>                | <b>4-14</b>   |

## 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 Santa Ana 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 **58 encuestas** recogidas, **10 son de lactantes**, **22 caminantes** y **26 mayores**.

## ESCALA VALORACIÓN UTILIZADA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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.

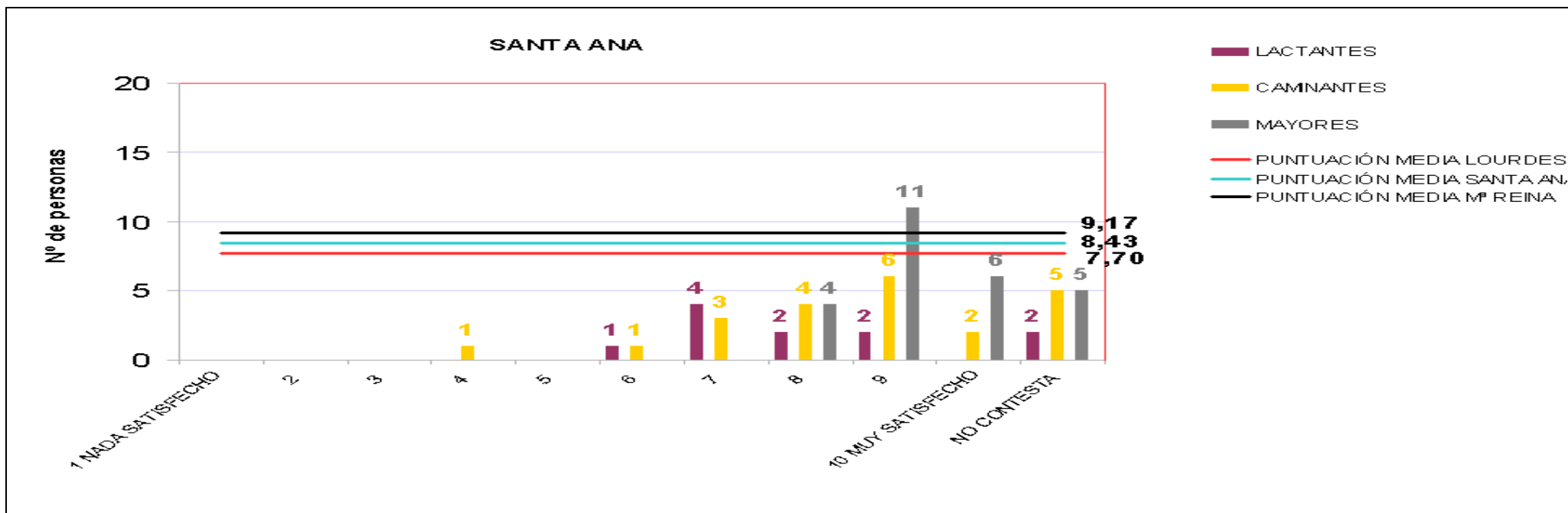
También se la brinda al usuario/a la posibilidad de reflejar **sugerencias y/u observaciones** redactadas sin utilizar escala (el análisis está en las páginas 21).

## RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN

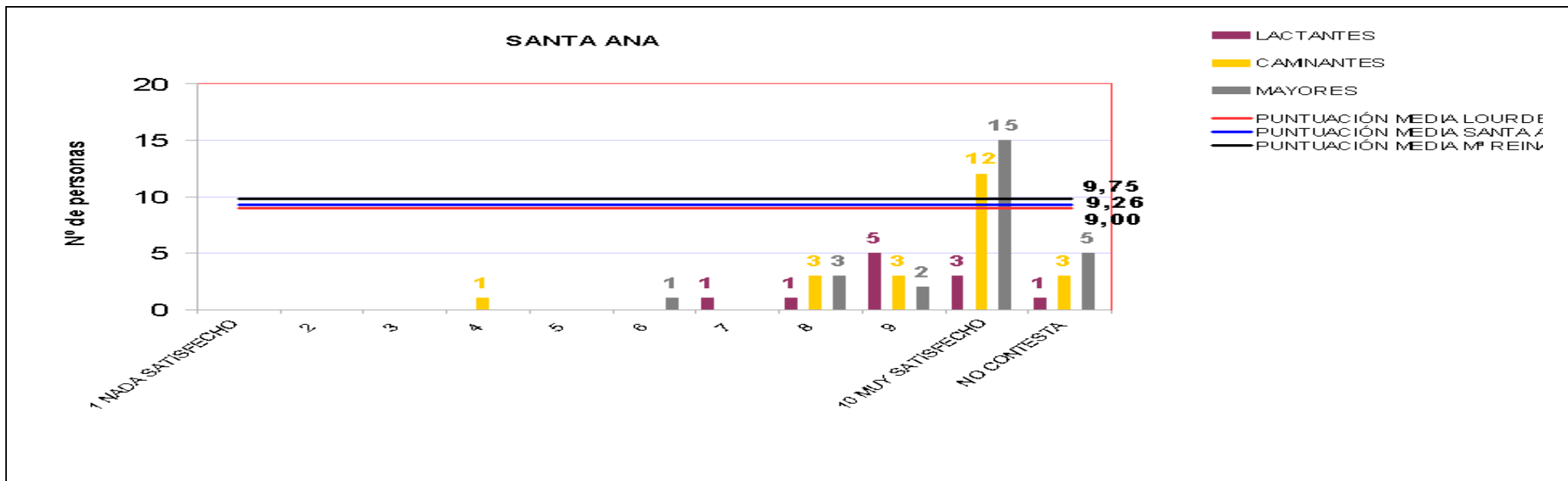
A **nivel de preguntas con escala** se han analizado cinco bloques de información: sobre la Organización, la Educadora, las Actividades Programadas, la Instalación y el Servicio Comedor y sobre la Valoración Global.

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

## Valoración general sobre la Organización.

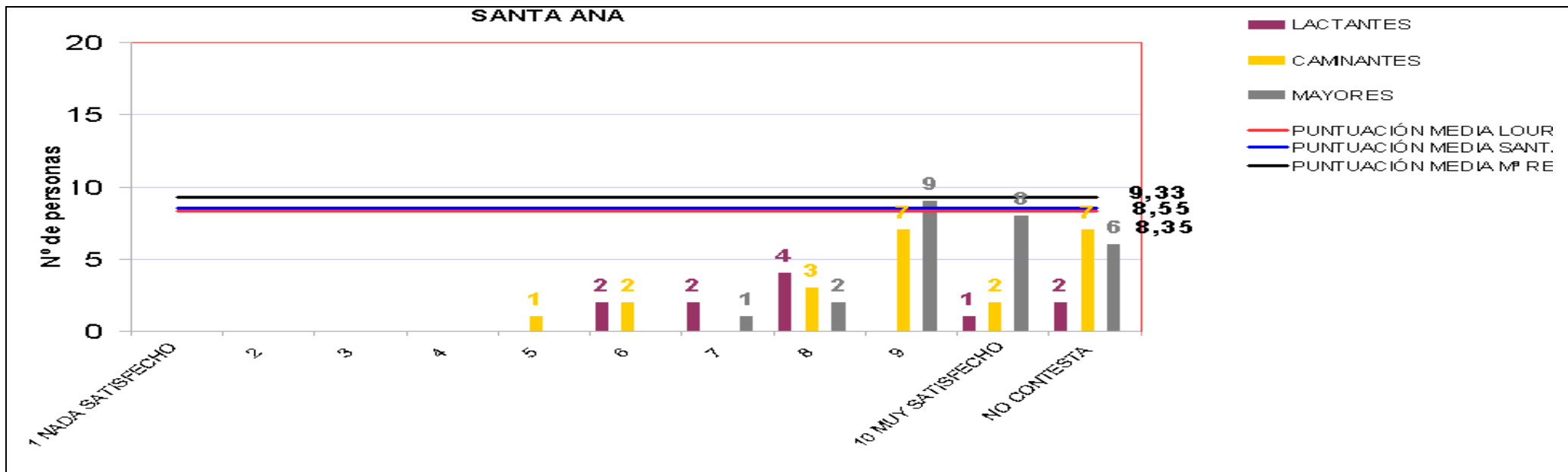


- En el **gráfico** se muestran unas puntuaciones agrupadas en su mayoría en el intervalo de 7 a 10. En el colectivo de **mayores** en la puntuación de 7 a 9 con un 78% en **caminantes** especialmente en las puntuaciones de 8 y 9 con un 45,46% y de no contesta con un 22,73% y en **mayores** en las puntuaciones de 9 y 10 con un 65,39%.
- 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 **Mª Reina (9,17)**.
- En los **ítems concretos** de esta categoría existe una dispersión en los colectivos y por preguntas que exige un análisis detallado por pregunta para poder obtener una conclusión, no obstante en el ítem 2. **Trato y atención recibida por la Directora** y el ítem 4. **Dinámica del Centro** se aprecia un posicionamiento claro hacia las puntuaciones elevadas (9 y 10) por parte especialmente de los colectivos de **caminantes y mayores**.
- En los **3 Centros Infantiles** se obtienen medias elevadas que superan la puntuación de 7.



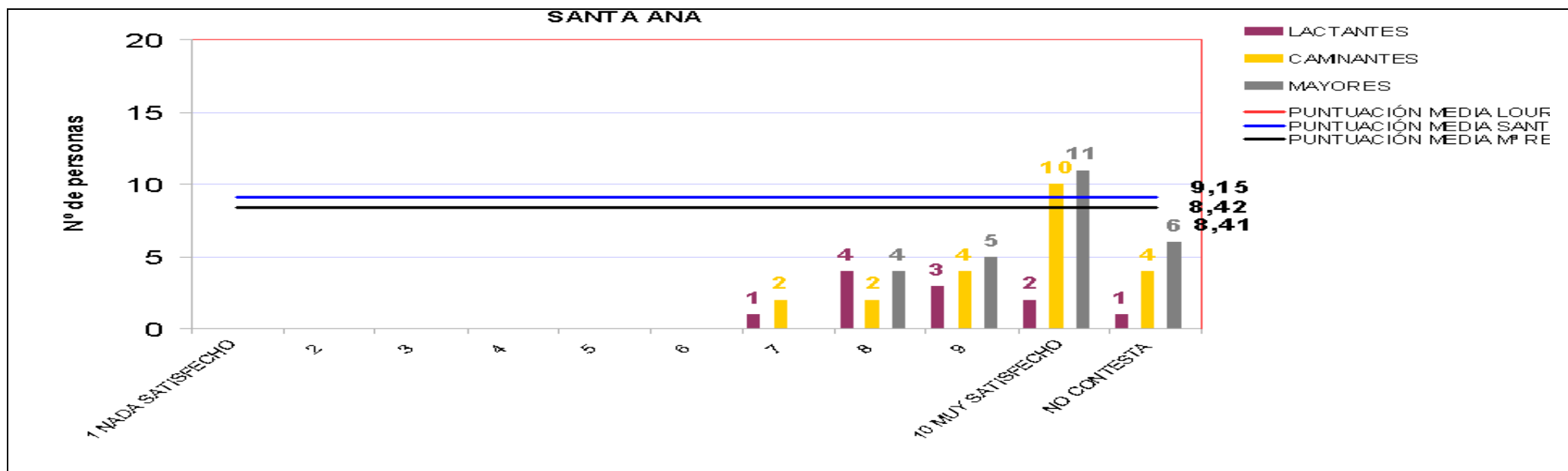
- En el **gráfico sobre las Educadoras** se aprecia que las puntuaciones se agrupan en los tres colectivos hacia **puntuaciones elevadas del intervalo de 8 a 10**. Sin embargo, en los colectivos de **caminantes y mayores** se percibe un posicionamiento claro en la **puntuación de 10 con porcentajes para mayores y caminantes que superan el 50%**. Existe una abstención en dar la opinión del 19,23% en mayores y del 13,64% en caminantes.
- Las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en cuanto a las Educadoras superan el 9 de puntuación.
- En los **ítems de esta categoría** se posicionan de forma clara en el **intervalo de las puntuaciones de 9 y 10** en los tres colectivos obteniendo **aprox. 90%** de las valoraciones.
- En las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en las preguntas concretas superan el 9 de puntuación.

## Valoración general sobre las Actividades

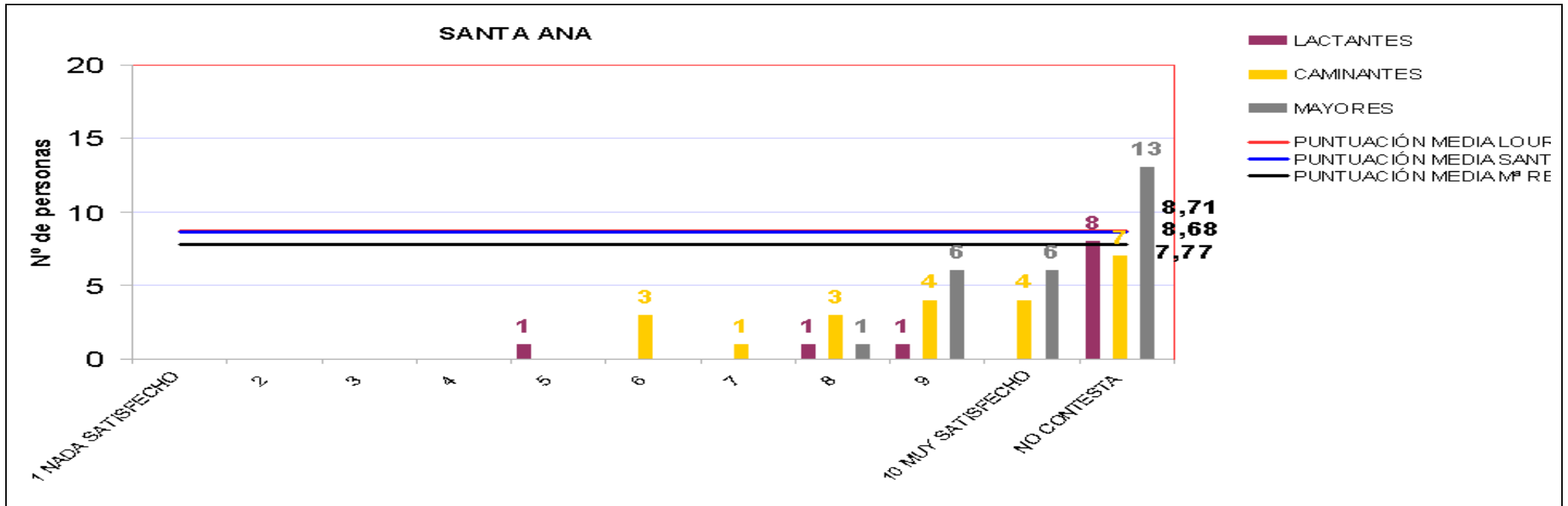


- **Sobre las actividades**, el colectivo de **mayores se posiciona con un 57,69%** en las puntuaciones de 9 y 10. Los **caminantes en las puntuaciones de 8 a 10 con un 54,55%** y los **lactantes en las puntuaciones de 6 a 8 en un 80%**. Destaca la **alta no contestación**, en **mayores y caminantes superando el 30%** y en **lactantes el 20%**.
- 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 esta categoría** se aprecia un **posicionamiento en las puntuaciones elevadas**.
- Alcanzando en **mayores**, en las puntuaciones de 9 y 10 **el 84,62%** de los encuestados; **caminantes y lactantes en 8 a 10 el 77,27% y 80% respectivamente**.
- Las **puntuaciones medias de los ítems se encuentran próximas al 9 en los 3 Centros**.

## Valoración general sobre la Instalación

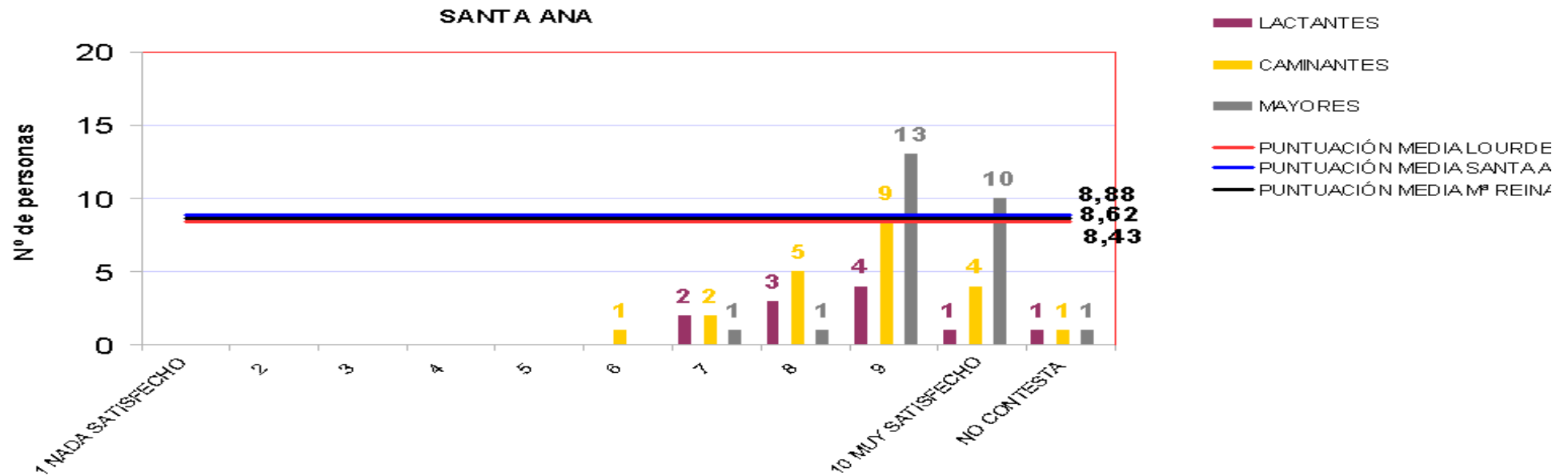


- En **la valoración de la instalación** se observa que mayores valoran en un **73% de los encuestados en el intervalo de 8 a 10**. Caminantes el **63,64% puntúan con 9 ó 10 en el 90%**. Se aprecia unos **porcentajes próximos al 30% de no votación** en el colectivo de mayores y del **18% en caminantes**.
- 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 concretos de esta categoría** las puntuaciones **para los tres colectivos se concentra en las puntuaciones de 7 a 10** excepto en el ítem **17. Actitud y atención del personal de servicios** que se acentúa en las **puntuaciones de 9 y 10 en los tres colectivos, superando el 70%** de los encuestados.



- En el **grafico del servicio del comedor** destaca el porcentaje tan elevado de no contestación llegando a alcanzar el 50% en el colectivo de mayores. Las puntuaciones para los tres colectivos se agrupan en las calificaciones de 8 a 10.
- Las **puntuaciones medias** en esta categoría en Santa Ana y Lourdes superan el 8,5 y en M<sup>a</sup> Reina obtiene un 7,77.
- En los **ítems concretos de esta categoría** se aprecia también los índices elevados de no contestación en torno al 40% de los encuestados.
- Las puntuaciones se encuentran para los tres colectivos en el intervalo de 7 a 10.
- Las **puntuaciones medias en los 3 Centros** en los ítems concretos están en torno al 8.





- La valoración global de la escuela, los mayores califican con 9 ó 10 en un 88,46%; los caminantes con 8, 9 ó 10 en un 81,82% y los lactantes con un 7, 8 ó 9 en una 90%.
- 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 SANTA ANA**

| CATEGORÍA                        | SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA   |
|----------------------------------|--|
| <b>HORARIO (3)</b>               | El horario no favorece la conciliación familiar. Horarios muy rígidos.   |
|                                  | Entiendo que el horario es de un centro educativo pero también es cierto que los niños vienen porque los padres trabajamos y para conciliar la vida laboral y familiar creo que debería cubrir de algún modo los tiempos de vacaciones.    |
|                                  | Horario de llegada de 8:30 a 9:00h y de 15:30 a 16:00h.  |
| <b>VARIOS (7)</b>                | Me gustaría que la cuota de media jornada también estuviera presente en lactantes y no sólo en los cursos posteriores.   |
|                                  | Un poco más de información a la salida del niño (2)  |
|                                  | El cambio de pañal un poco más frecuente.  |
|                                  | Organizar actividades extras de conciliación (por ejemplo, añadir una hora más a talleres en ingles)   |
|                                  | Las educadoras más mayores muchas bajas y se les nota más cansados.  |
|                                  | La única sugerencia es si fuera bilingue.  |
| <b>PERIODO DE ADAPTACIÓN (3)</b> | 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. |
|                                  | Bajar la temperatura. Está por encima de los 22º en invierno.  |
|                                  | Cambiaría la empresa de catering.  |

## 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<sup>a</sup> 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<sup>a</sup> 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.

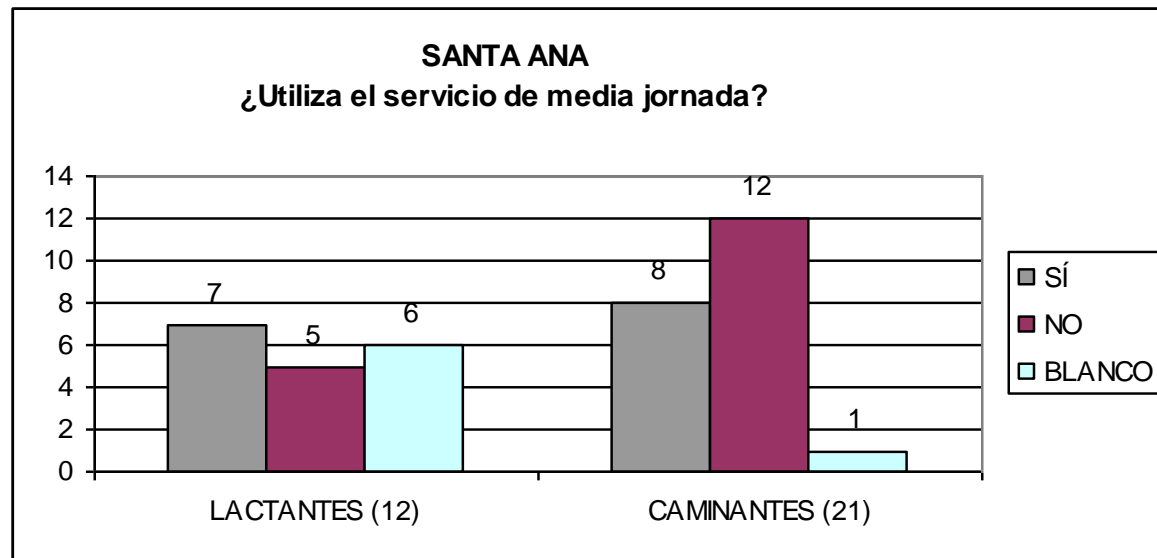
### Valoración general sobre el Servicio Comedor

- Las puntuaciones medias en esta categoría en Santa Ana y Lourdes superan el 8,5 y en M<sup>a</sup> 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.

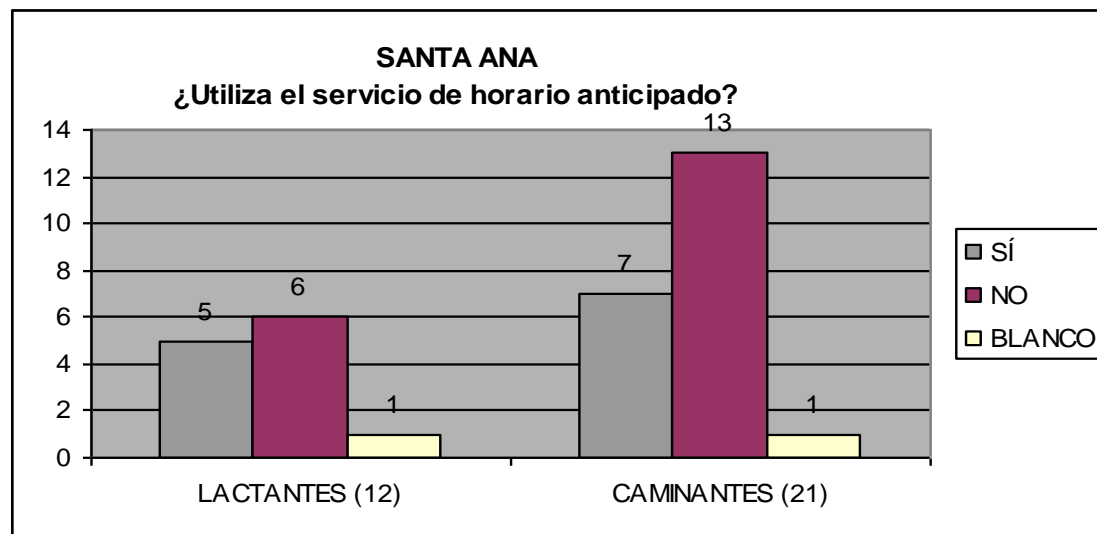
## 6.a) GRÁFICOS SONDEO ESCUELA INFANTIL SANTA ANA.



En este gráfico de la Escuela Infantil Santa Ana comprendida por 33 niños/as, se aprecia que **no han contestado los familiares del grupo de mayores.**

En el grupo de **lactantes (12)** se observa que la valoración es de forma escalonada ya que **7 usuarios/as han respondido que Sí tiene previsto utilizar el servicio de media jornada** el servicio frente a 6 que han valorado en blanco.

En el grupo de **caminantes (21)** se observa una mayoría de **12 usuarios/as que No tienen previsto utilizar** el servicio frente a 8 que Sí lo van a utilizar.



En cuanto a si utilizan el servicio de horario anticipado en la Escuela Infantil Santa Ana comprendida por 33 niños/as, se muestra que en el grupo de **lactantes (12)**, **6 usuarios/as han respondido que No tienen previsto utilizar el servicio** mientras que 1 ha valorado en blanco.

En el grupo de **caminantes (21)** predomina el **No** por un total de **12 usuarios/as** a la previsión de **utilización del servicio** mientras 1 ha respondido en blanco.

**NOTA:** La Escuela Infantil de Santa Ana dispone en la actualidad de los servicios de media jornada y de Horario anticipado.

## 6.b) SUGERENCIAS RECOGIDAS EN EL SONDEO DEL CENTRO SANTA ANA

### SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA

#### LACTANTES

A mi me interesa el horario anticipado para la guardería de Lourdes, ya que no existe y mi pequeño al no entrar en Sta. Ana voy a tener que depender de gente al no poder conciliar vida laboral y guardería.

Que el servicio de media jornada pudiese incluir el servicio del comedor.

Ampliar el horario anticipado a las 07:30h.

Que la tasa de media jornada en lactantes también exista como en otros cursos. Porque aunque existe el servicio el pago es completo.

Para el año que viene va en jornada completa pero si encontrara trabajo o lo surgiera utilizaría horario anticipado.

Que se ampliara el horario anticipado y pudieramos traerlo en ese rango de 08:15 a 08:45.

Respecto al servicio de horario anticipado me gustaría que fuera sin tener que pagar jornada completa. Como un servicio adicional a la media jornada.

Estaría bien poder optar a usar el servicio anticipado aunque usemos media jornada. Para los padres que tenemos hijos en la Escuela Infantil e hijos en la Escuela "mayores" nos resulta un poco complicado dejar a unos y a otros sin llegar tarde. Por ejemplo: Dejar al pequeño a las 08:30h en la Escuela Infantil y recogerlo a la hora de comer (sin comedor). Es sólo un cuarto de hora pero que daría bastante alivio a los padres.

## 6.b) SUGERENCIAS RECOGIDAS EN EL SONDEO DEL CENTRO SANTA ANA

### SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA

#### CAMINANTES

Me gustaría que continuase media jornada sin comedor.

Opción de horario anticipado hasta las 08:30h.

Es un servicio muy útil para nosotros para poder adaptar y conciliar el trabajo con la educación de nuestros hijos.

Quiero usar media jornada con comedor no creo que sea correcto pagar jornada entera.

Si en alguna ocasión puntual lo hemos necesitado, nunca ha habido ningún problema.

Posiblemente use ambos servicios con mi siguiente hijo (ahora estoy embarazada).

Creo que deberían tener en cuenta el horario anticipado en el periodo de adaptación ya que los padres que elegimos ese horario es porque no tenemos posibilidad de dejarlos más tarde.

El precio de media jornada es muy elevado y la salida a las 12:00h es demasiado pronto, debería de haber servicio al menos hasta las 13:15h.

No nos es necesario, pero el horario anticipado es algo importante.

Que el horario anticipado la entrada sea de 08:30 a 09:00h y el de recogida de 15:30 a 16:00h.

En el periodo de adaptación este servicio no se oferta y lo considero necesario, además de que los niños se deben adaptar a su horario real posterior.

Me parece necesario ofertar el horario anticipado también durante el periodo de adaptación.

Me parecen buenos servicios para facilitar la conciliación. Pero me gustaría que se ofreciese el servicio de horario anticipado como un plus al horario normal para facilitar aún más la conciliación. Por ejemplo, entrar a las 08:00 y salir a las 16:00h.

Podría valorarse el poder usar el servicio de horario anticipado avisando previamente días aislados.