



Ayuntamiento de **Tudela**

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



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.....	4-14

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 **40 encuestas** recogidas, **13 son de lactantes**, **17 caminantes** y **20 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.

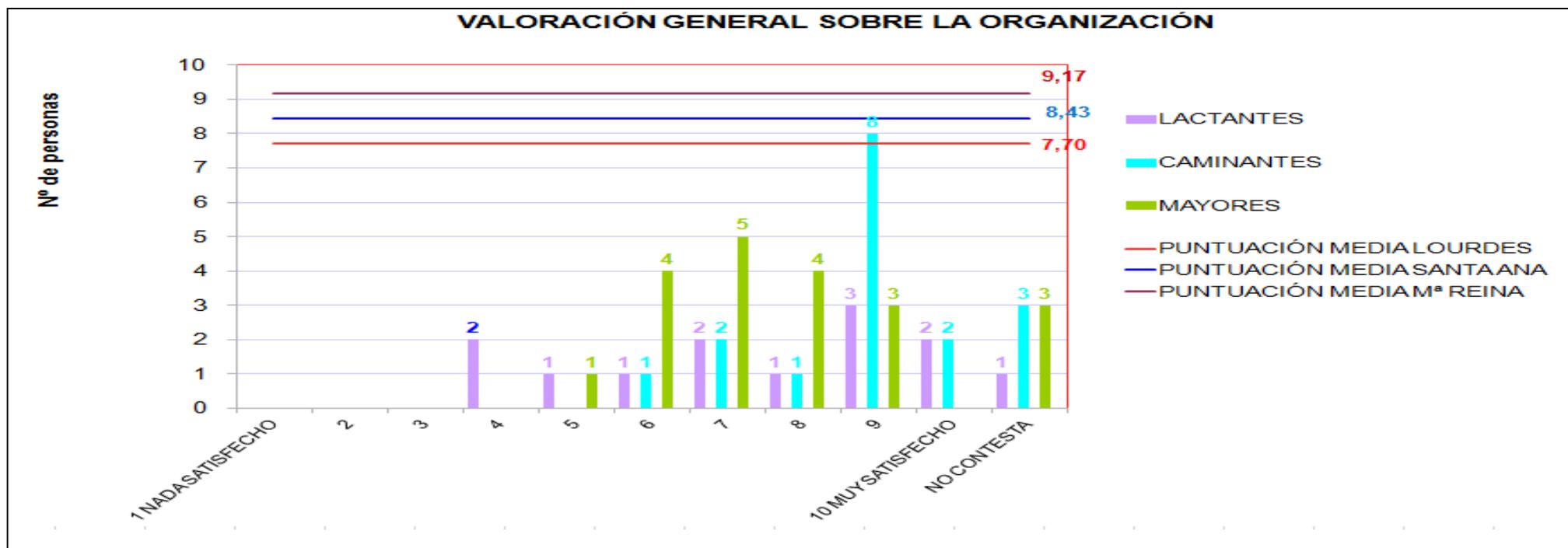
También se la brinda al usuario/a la posibilidad de reflejar **sugerencias y/u observaciones** redactadas sin utilizar escala (el análisis está en las páginas 21).

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.

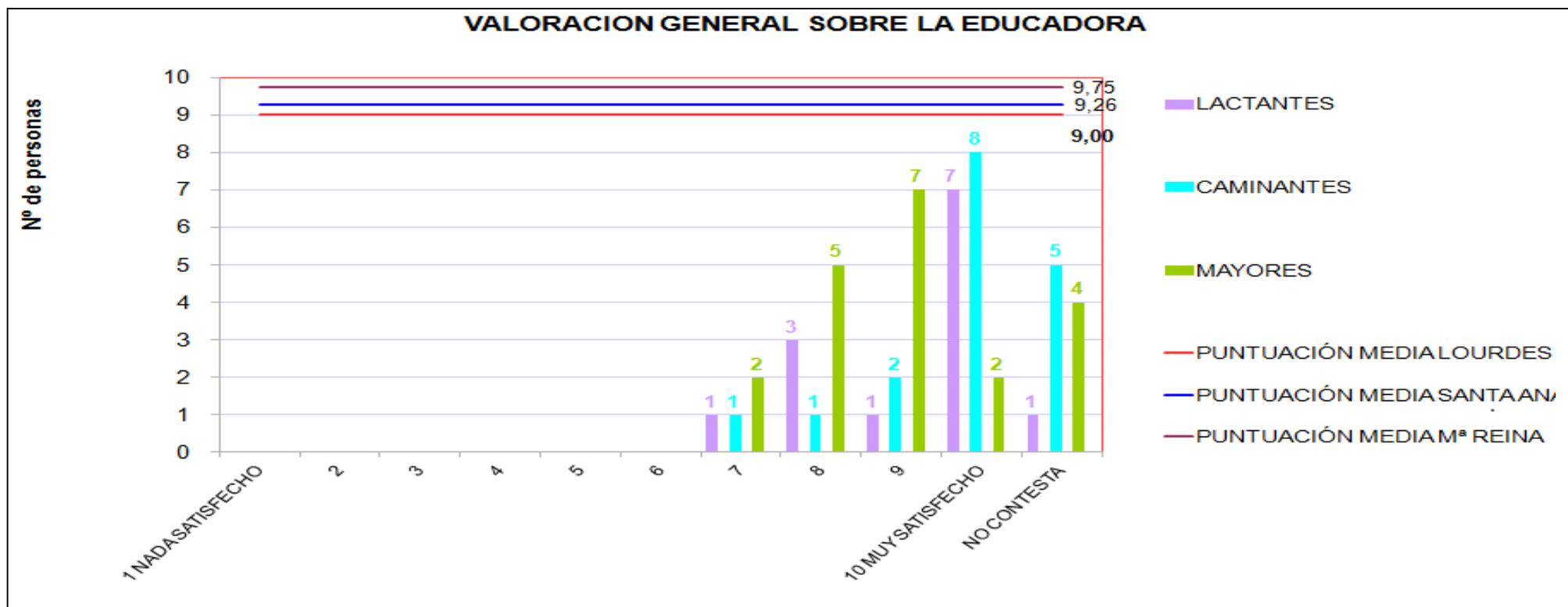
En cada bloque hay preguntas concretas y una valoración general de cada bloque.

Valoración general sobre la Organización.

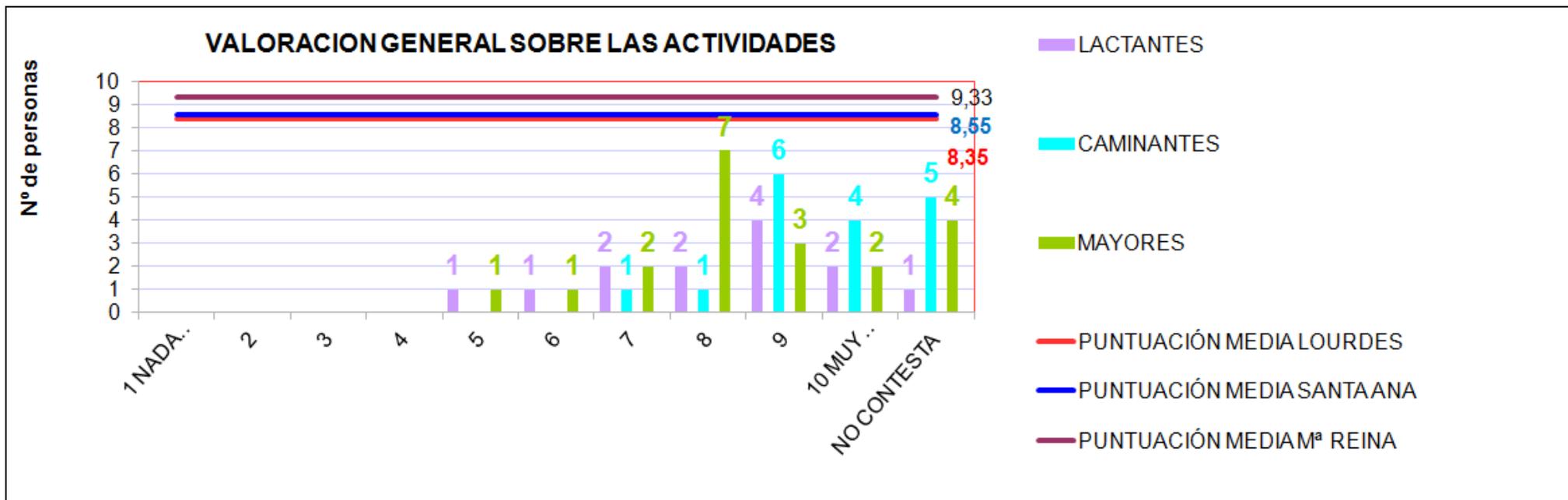


- Se aprecia en el **gráfico** que tanto en **Lactantes** como en **mayores** se muestra una **dispersión en las puntuaciones que van mayoritariamente desde 5 a 10**. No ocurre lo mismo en el colectivo de **caminantes** cuya **puntuación más destacada es 9 en un 52,95%** y el resto disgregada en las puntuaciones de 6 a 10.
- 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)**.
- Si analizamos las **preguntas concretas** que se recogen en esta categoría observamos que la **puntuación media de Lourdes es siempre la menor aunque no bajan de 7**.
- En los **3 Centros Infantiles se obtienen medias elevadas** que superan la puntuación de 7.

Valoración general sobre la Educadora.

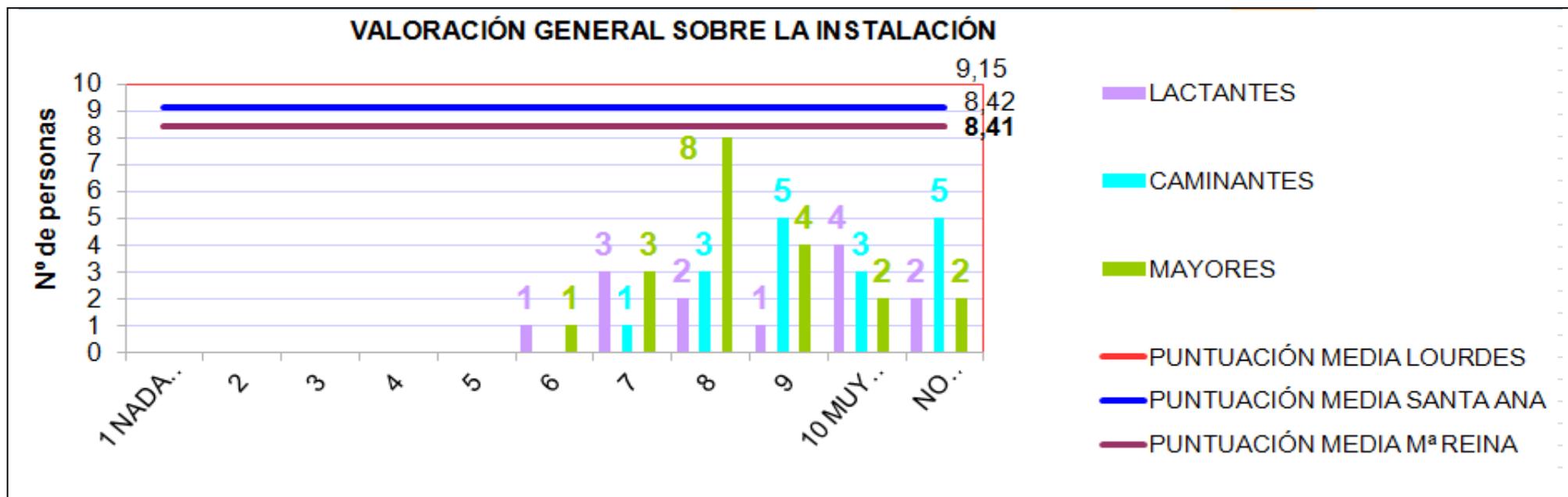


- Las **puntuaciones** se encuentran agrupadas para todos los colectivos en la “horquilla” de 7 a 10. En mayores el 60% están en puntuaciones de 8 y 9. En caminantes y lactantes con porcentajes del 47% y del 53% han calificado con puntuación de 10 y el 29% no ha calificado en el caso de caminantes.
- Las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en cuanto a las Educadoras superan el 9 de puntuación.
- En las **preguntas concretas** las puntuaciones se encuentran en los intervalos de las mejores puntuaciones de 7 a 10.
- En las **puntuaciones medias** de los 3 Centros en las preguntas concretas superan el 9 de puntuación.

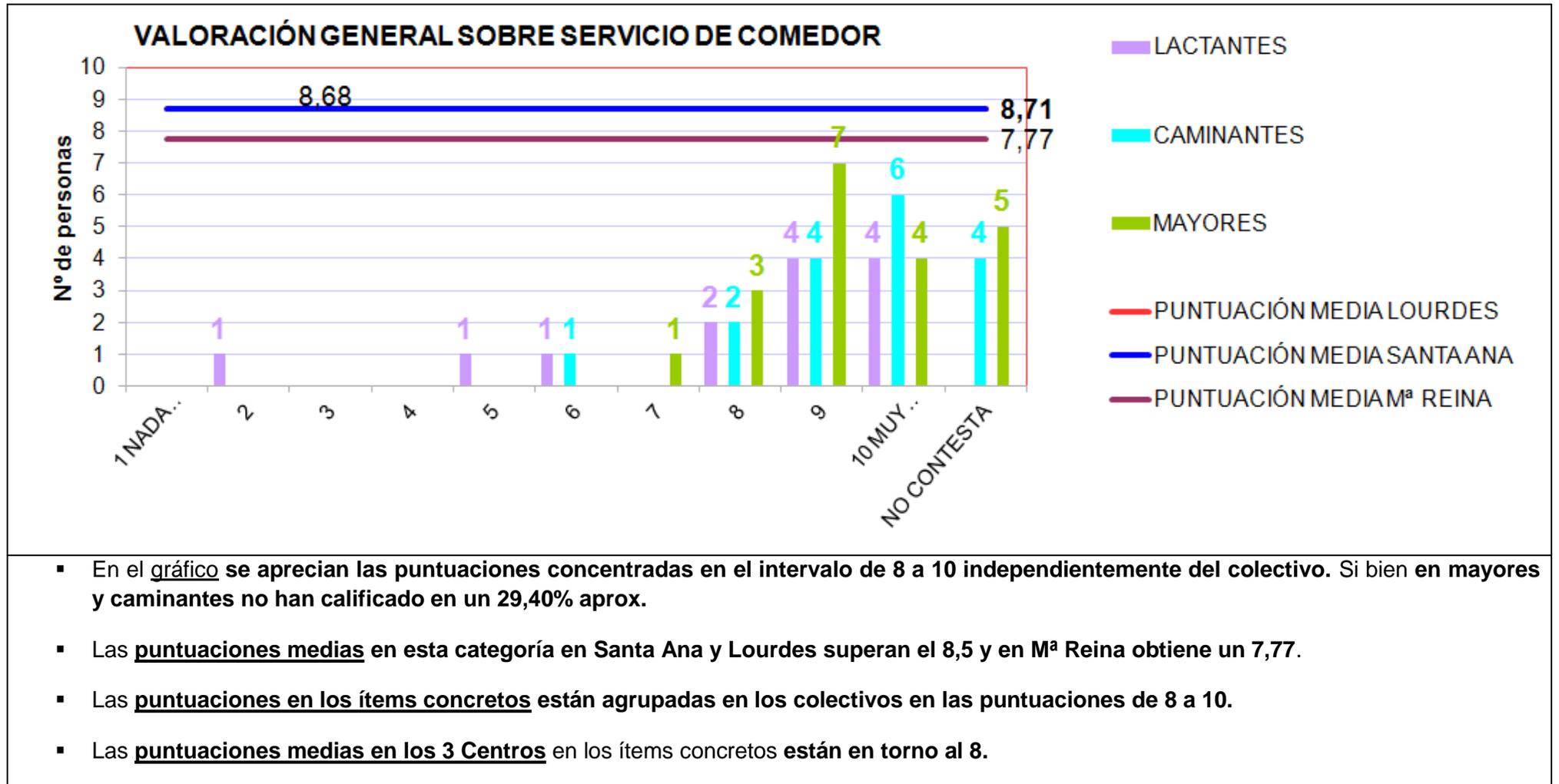


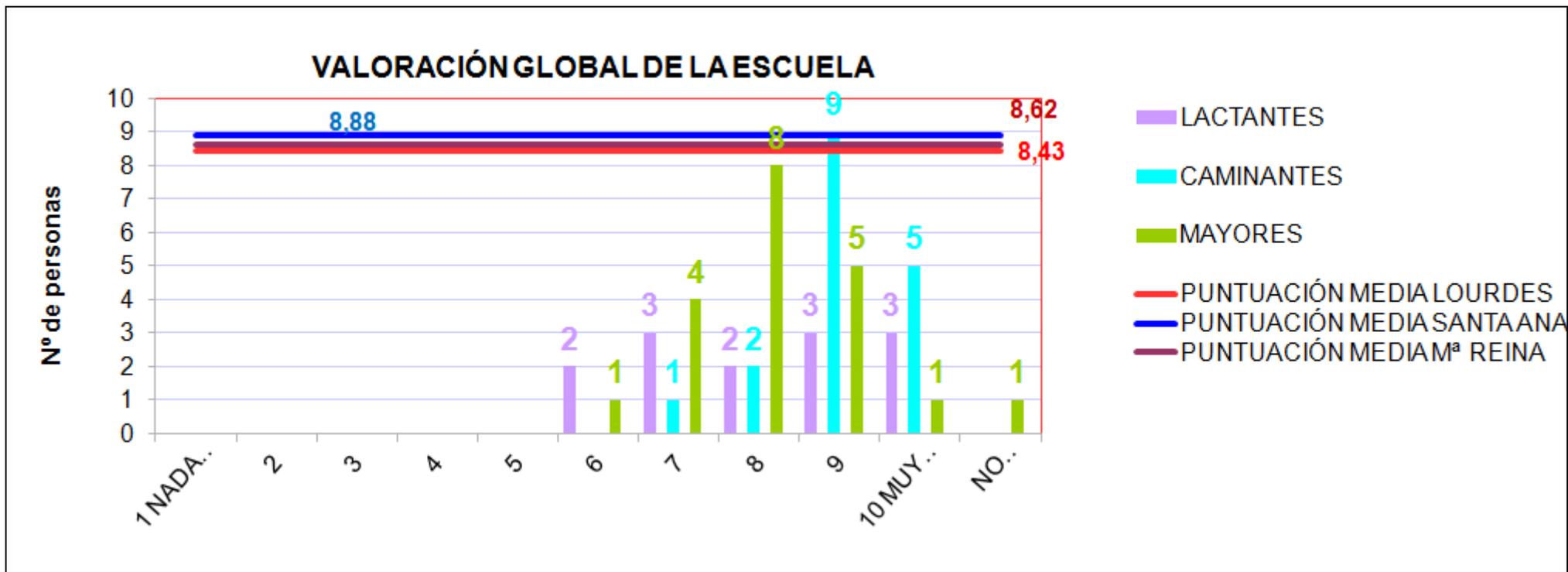
- En el gráfico existe dispersión en la opinión del colectivo de **Lactantes**, desde puntuaciones de 5 a 10. En el caso de **caminantes** se concentra en puntuaciones de 9 y 10 en un 58,83% y no puntuar en un 29,41%. En **mayores** la puntuación más destacada es 8 con un 35%.
- Las **puntuaciones medias** en esta pregunta superan el 8, siendo la más baja en el Centro Lourdes con un 8,35.
- En las **preguntas concretas** de esta categoría en **Lactantes** no existe una puntuación más destacada aunque se mueve en el intervalo de 5 a 10, en **caminantes** destacan en las **puntuaciones de 9 y 10** en un 76% y en los **mayores** la puntuación más destacada es 8 en un 40%.
- Las **puntuaciones medias de los ítems** se encuentran próximas al 9 en los 3 Centros.

Valoración general sobre la Instalación



- En el gráfico se muestra indistintamente del colectivo una disgregación en el intervalo de 6 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 concretos de la categoría las puntuaciones para los 3 colectivos se concentran en el intervalo de 7 a 10.
- Excepto en el ítem de **Temperatura** que **no existe una opinión concreta especialmente en Lactantes y Caminantes mejorándose en el caso de Mayores con puntuaciones en el intervalo de 8, 9 y 10 en un 65%.**
- 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.





- La valoración global del centro de Lourdes se encuentra en el intervalo de 7 a 9 con un 75% en mayores. En caminantes en 9 y 10 con un 82,35% y en lactantes disperso en la horquilla de 6 a 10.
- Las puntuaciones medias de los 3 Centros superan la puntuación de 8.

➤ 5.b) SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE ENCUESTAS

CATEGORÍA	SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA
PERSONAL (5)	Al ser observaciones dirigidas a una persona en concreto se omiten el contenido literal. Este bloque como el resto son analizadas para detectar áreas de mejora.
VARIOS (7)	Me queda la sensación de que dejo a mi hijo en la Escuela y no tengo ni idea de lo que hace, me gustaría que se mostrara más lo que hacen.
	Que se tenga un poco más de cuidado con los mordiscos de un niño a otro.
	El aire acondicionado en el suelo no es lo mejor para las siestas de los niños que duermen en el suelo.
	Enterarme por la profesora de caídas sucedidas en el horario de guardería.
	Pese a que la valoración en líneas generales es buena, hemos apreciado una disminución paulatina en la calidad del servicio, en los últimos años debido al aumento del ratio de niño/aula.
	No estoy de acuerdo con el periodo de adaptación, el mismo durante 3 años.
	Más clases de pintura con bata.
HORARIO (4)	Ampliación horarios de entrada y salida.
	Horarios: Adelantar el horario de entrada.
	Adelantar el horario de entrada
	Sobre todo mejor información para el horario de 9 a 11:45.

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

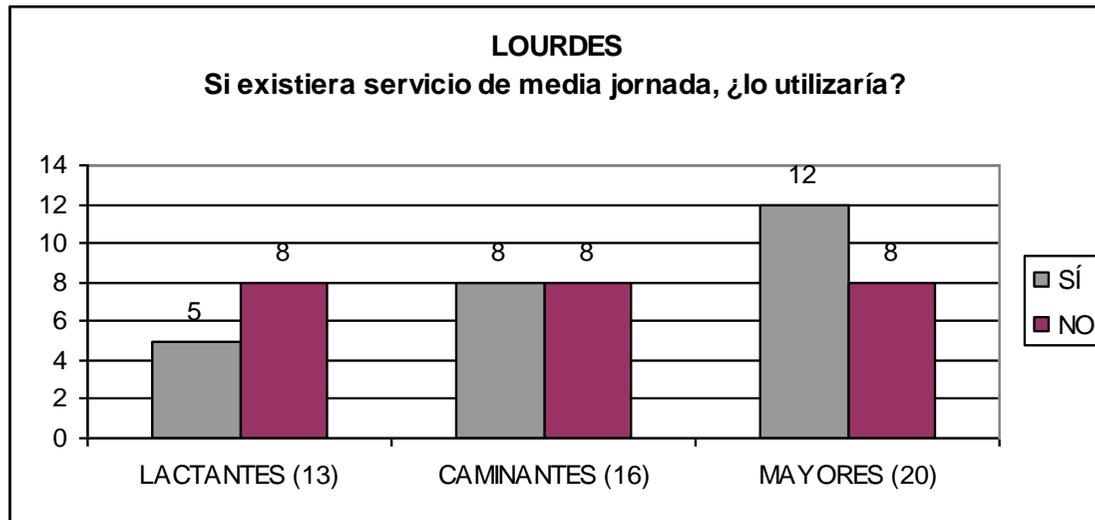
- Las puntuaciones medias en esta categoría en Santa Ana y Lourdes superan el 8,5 y en M^a Reina obtiene un 7,77.
- Las puntuaciones medias en los 3 Centros en los ítems concretos están en torno al 8.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA ESCUELA

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

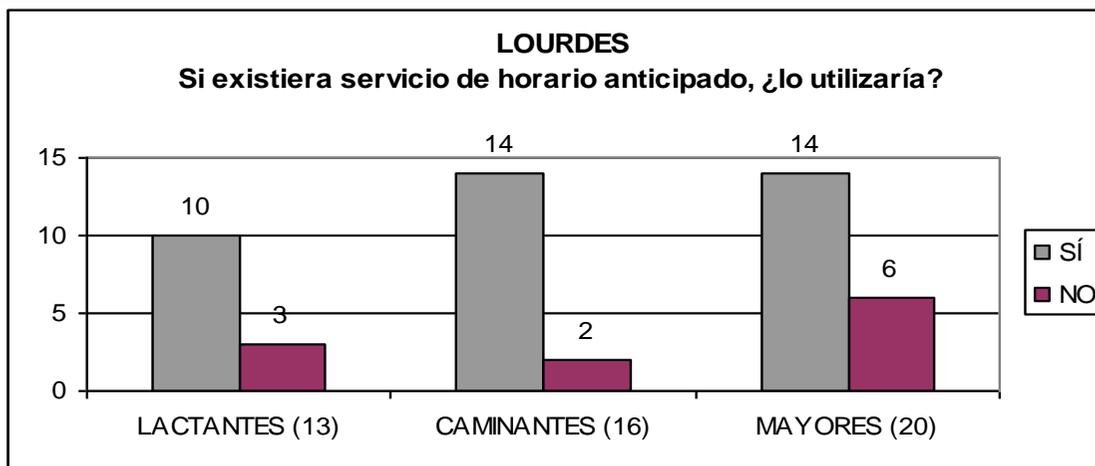
6.a) GRÁFICOS SONDEO ESCUELA INFANTIL LOURDES.

GRÁFICOS SONDEO ESCUELA INFANTIL LOURDES.



En este gráfico muestra que en la Escuela Infantil Lourdes con un total de **49 niños/as**, el grupo de lactantes (13) han respondido que Sí utilizarían el servicio de media jornada un total de 5, por lo tanto **8 no lo utilizarían.**

En el grupo de caminantes (16), hay un empate a 8 en cuanto a su utilización. Y en el grupo de mayores (20), **12 personas han votado que Sí darían uso** al servicio frente a 8 personas que han votado No.



El gráfico muestra que los usuarios/as de la Escuela Infantil Lourdes en el grupo de lactantes (13) han respondido **10 usuarios/as de forma positiva** en cuanto a si utilizaría el servicio de horario anticipado y 3 personas ha respondido No a su uso.

En el grupo de caminantes (16) destaca el **Sí con un total de 14 personas.**

Y en el grupo de mayores (20) también destaca el **Sí como respuesta con 14 personas.**

NOTA: La Escuela Infantil de Lourdes no dispone en la actualidad de los servicios de media jornada ni de Horario anticipado.

6b) SUGERENCIAS RECOGIDAS EN EL SONDEO DEL CENTRO LOURDES

SUGERENCIAS/PROPUESTAS DE MEJORA PLANTEADA

LACTANTES

Ahora mismo no utilizaría el servicio. Pero creo que todos los centros de Tudela deben tener los mismos servicios.

Sería interesante que pudieran salir a la 13:00h sin comer.

Puede ser interesante pero no lo vamos a utilizar por razones laborales.

Horario anticipado lo usaría algunos días, no todos por cuestion de trabajo.

Es muy importante tener más facilidad de horarios concilia más la vida de los padres.

Viene muy bien ya que los horarios de trabajo se podrían ajustar mejor.

CAMINANTES

Es una propuesta muy interasnte y sin lugar a dudas la utilizaría si nos hiciesen falta porque estamos muy satisfechos con el centro.

No utilizaría el servicio de media jornada por no necesitarlo en estos momento, pero es un servicio muy útil que en caso de necesidad si utilizaría.

Nos gustaría horario como en el María Reina entrada de 07:45 a 08:15.

MAYORES

Todas las escuelas infantiles de Tudela deberían tener el mismo horario.

No entiendo porque en otros centros escolares del ayuntamiento si hay ese servicio y aquí no.

De haber estado habría utilizado los dos. Para trabajar y pagar la mitad de la escolaridad, también.

Es preferible horario con comedor para adecuarlo mejor a horarios de trabajo.

Creo que sería madrugar demasiado para los niños y/o personas encargadas de traerlos.

Resultaría más cómodo para los padres que trabajamos de 08:30 a 15:30h.

No se si tiene que ver con esto pero para atender mis necesidades me gustaría que el horario de recogida de las 13:00h fuese un poco más tarde o que el horario de recogida de tarde fuese sobre las 16:30-16:45h.

Posibilidad de salir a la 13:00h sin comer.
Para mí recoger a mi hijo a las 11:45h me resulta difícil.
Es injusto que en centro Lourdes no pueda dejar a mi hijo hasta las 13:00h y que sea obligatorio pagar la cuota completa del comedor aunque no sea necesario comer.
Vejo injusto pagar la cuota completa teniendo horario salida a las 11:45h.
Aunque no sea usuaria de alguna de las opciones por circunstancias, entiendo que contar con ambas sería una mejora y una equiparación justa con otros centros que sí cuentan con ellas.