

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 337

ENCUESTA DE SATISFACCION
DE USUARIOS DE LA ESCUELA
DE MÚSICA Curso 2023/24

Febrero 2024



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL ALUMNADO DE 14 AÑOS O MÁS	6
1.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	6
1.1.1. PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)	6
1.1.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LOS CURSOS (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD).....	10
1.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES DE LOS ENCUESTADOS.....	11
1.3. EXPECTATIVAS DE LOS ENCUESTADOS/AS PARA CUANDO FINALICEN SUS ESTUDIOS EN LA ESCUELA	12
1.4. SUGERENCIAS DE LOS/AS ALUMNOS/AS	13
2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A FAMILIAS DE MENORES DE 14 AÑOS	18
2.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO	18
2.1.1. PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)	18
<i>Instalaciones</i>	18
Confort	18
<i>Profesorado</i>	18
<i>Trámites</i>	18
<i>Instalaciones</i>	20
Confort	20
<i>Profesorado</i>	20
<i>Trámites</i>	20
2.1.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS ACTIVIDADES (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD).....	21
2.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	22
2.3. SUGERENCIAS.....	23
3. RESUMEN Y CONCLUSIONES	24
6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	26

7. FICHA TÉCNICA	30
ANEXOS	31
Sugerencias de las familias de los menores de 14 años:.....	31

INTRODUCCIÓN

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) de la Escuela Municipal de Música y Danza (en adelante EMMyD) se enmarca en la política de evaluación de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios municipales del Ayuntamiento de Alcobendas. El método utilizado para medir dicha percepción ha sido, en este caso, la creación de dos formularios realizados con la herramienta web [Encuesta Fácil](#) y su difusión entre los usuarios/as a través de diversos canales de comunicación (principalmente e-mail y código QR). Se ha hecho una doble encuesta, de acuerdo con el propio servicio de la Escuela, para recoger las opiniones de los alumnos/as mayores de 14 años, por un lado, como usuarios directos del servicio, y de las familias del alumnado menor de 14 años. La encuesta para el alumnado tenía 14 preguntas, mientras que las de las familias tenía 17. La mayoría de estas preguntas son comunes, añadiendo en el caso de las familias algunas cuestiones que permitieran discriminar las respuestas en función del tipo de actividad realizada por sus hijos/as.

Cuatro de las preguntas del formulario contenían a su vez varios apartados para su valoración. El formulario replica y actualiza la encuesta anterior, realizada en 2017 como continuación de una serie de evaluaciones en el servicio desde hace más de una década. Esta continuidad en las preguntas permite trazar la trayectoria histórica de satisfacción del usuario y también adaptarlo a las nuevas necesidades de evaluación que tiene la EMMyD.

Esta encuesta es la primera que se hace en formato online para este servicio municipal y las respuestas han sido realizadas por las personas encuestadas por sí mismas en su móvil u otro dispositivo, sin la asistencia de intermediarios o encuestadores profesionales, con la excepción de una serie de formularios entregados y recogidos en papel para incluir a las personas de mayor edad usuarias de la escuela, tratando de esta forma de paliar la posible *brecha digital*. Al final de este informe puede consultarse la ficha técnica de la encuesta.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ALUMNOS MAYORES DE 14 AÑOS

1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL ALUMNADO DE 14 AÑOS O MÁS

1.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

Las preguntas de la encuesta se encuentra agrupadas en cuatro bloques: **instalaciones**, **profesorado**, **actividades** y **trámites**, que se desglosan a su vez varios aspectos. Se pide también una **valoración global** y se ofrece la posibilidad de realizar sugerencias mediante una pregunta abierta. De los cuatro bloques, tres corresponden a lo que llamamos aspectos estándares de calidad y que son en su mayoría comunes con otros servicios. Mientras que el bloque de actividades (o cursos) analiza los factores más específicos o singulares de la calidad.

1.1.1. PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

En general, cabe destacar que todos los aspectos por los que se pregunta en la encuesta han sido valorados muy positivamente por las personas usuarias, siguiendo la tendencia histórica de este servicio. A continuación se muestran las puntuaciones de cada apartado de los considerados aspectos estándares de calidad.

Aspectos del servicio	Media	Moda
Instalaciones	8,47	
Limpieza	8,84	9
Accesibilidad	8,87	10
Estado de conservación	8,32	8
Seguridad	8,75	8
Confort	8,12	8
Profesorado	9,47	
Profesionalidad	9,46	10

Motivación	9,41	10
Comunicación	9,44	10
Simpatía	9,57	10
Trámites	8,18	
Horarios at. Público	7,96	10
Agilidad de gestión	8,37	10
Comodidad	8,22	10
Valoración global	8,84	

Como puede observarse, el conjunto de aspectos mejor valorado es el relativo al **Profesorado**, que alcanza una puntuación media de 9,47 en la escala de 1 a 10. Además, la *moda* o puntuación más frecuente dada por los usuarios/as es 10.

Todos los elementos incluidos dentro profesorado reciben puntuaciones por encima de nueve sobre diez. De hecho, más del 70 por ciento de las personas que responden califican todos apartados con un 10.

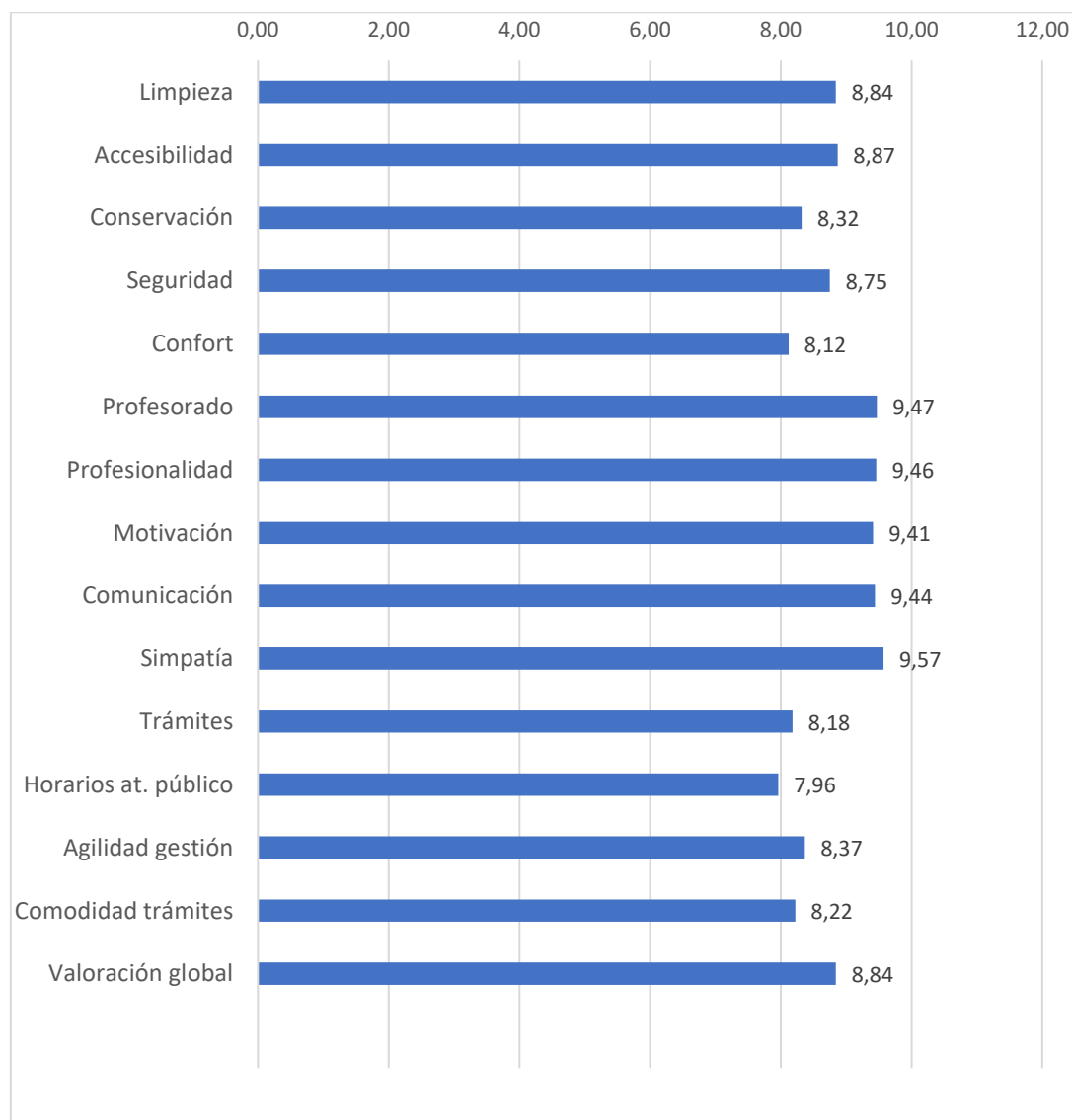
El siguiente conjunto de aspectos con mejor valoración son las **instalaciones**, que obtienen un 8,47 de media. Aquí destacan la accesibilidad (8,87), la limpieza (8,84) y la seguridad (8,75). El confort obtiene un 8,12 y la conservación del edificio un 8,32

El conjunto de aspectos relativo a los **trámites** obtiene una calificación media de 8,18 y entre sus apartados mejor valorados están la agilidad en la gestión y la comodidad de los trámites, con unas calificaciones de 8,37 y 8,22 respectivamente. Los horarios de atención al público alcanzan una valoración media de 7,96. Incluso estas puntuaciones, siendo las más bajas de la encuesta, están en una valoración de notable.

Cabe mencionar que, en prácticamente todos los apartados de estos aspectos del servicio, la nota más repetida por los encuestados (*moda*) es 10.

Finalmente, la **calificación global** del servicio alcanza una puntuación media de 8,84 puntos, con una moda de 9. Esta valoración se mantiene una tendencia al alza, si bien muy cerca de las valoraciones históricas de la escuela, que fueron de 8,69 en 2017 y 8,65 en 2015.

Fig.2 Gráfico con las puntuaciones medias de los diferentes aspectos y valoración global



Comparativa con encuestas de años anteriores (2017 y 2019)

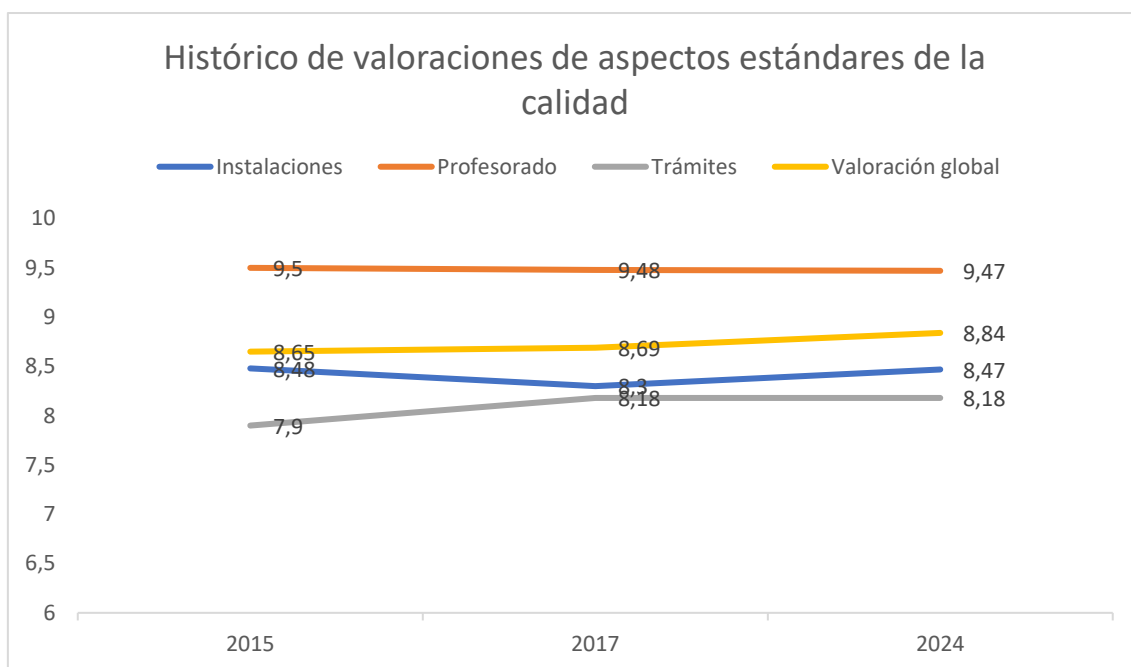
Comparando los resultados de esta encuesta con los obtenidos en la última de la serie histórica, correspondientes a 2017, se observa que las variaciones son mínimas, medidas en décimas o centésimas, manteniéndose dentro de valores muy altos. Por apartados,

se aprecia un ligero ascenso en instalaciones mientras que baja ligerísimamente en algún apartado de los trámites. La valoración global media ha pasado de 8,69 a 8,84

Hay que tener en cuenta que una variación de la puntuación dentro de estos rangos para un nivel de confianza del 95,5% (error típico de todas las valoraciones) podría deberse simplemente al azar y no significar un cambio real de valoración por parte de las personas encuestadas. A continuación, pueden observarse las variaciones de todos los aspectos valorados.

Aspectos del servicio	Puntuaciones medias			Diferencia 2017-2024
	2015	2017	2024	
Instalaciones	8,48	8,30	8,47	+0,17
Limpieza	8,84	8,59	8,84	+0,18
Accesibilidad	8,61	8,66	8,87	+0,13
Conservación	8,30	7,91	8,32	+0,26
Seguridad	8,63	8,54	8,75	+0,16
Confort	8,00	7,82	8,12	+0,10
Profesorado	9,50	9,48	9,47	-0,03
Profesionalidad	9,57	9,51	9,46	-0,06
Motivación	9,44	9,41	9,41	-0,02
Comunicación	9,44	9,43	9,44	-0,01
Simpatía	9,56	9,56	9,57	-0,03
Trámites	7,90	8,18	8,18	-0,05
Horarios at. Público	7,61	8,21	7,96	-0,34
Agilidad	7,98	8,20	8,37	0,17
Comodidad	8,10	8,12	8,22	0,04
Valoración global	8,65	8,69	8,84	0,09

En el siguiente gráfico puede apreciarse la evolución de las valoraciones de los distintos aspectos en el periodo 2015-2024. Se observa que los conjuntos y apartados mejor y peor valorados son siempre los mismos a lo largo de toda la serie histórica.



1.1.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LOS CURSOS (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

Uno de los apartados del cuestionario de la encuesta se centraba en valorar aspectos que son específicos del servicio y que denominamos *aspectos singulares de calidad*. A continuación se resume en una tabla una relación de dichos aspectos y la puntuación media recibida.

Cursos/Actividades	Media	Moda
Horarios clase	8,51	9
Duración clases	8,58	10
Dotación de las aulas	8,53	9
Préstamos de instrumentos	7,64	10
Alquiler cabinas estudio	7,44	10
Variedad de la oferta	8,25	10
Precios	8,50	10
Actividades (conciertos...)	8,51	10
Nota media	8,25	

Como se puede observar, la nota media otorgada para todos los aspectos incluidos en el apartado de **cursos** es superior a 8 sobre 10, excepto el préstamo de instrumentos y el alquiler de cabinas de estudio. Es preciso mencionar en este sentido, que no todos los alumnos hacen uso de esos dos servicios (préstamo de instrumentos o del alquiler de cabina). Sin embargo, al ser esta una pregunta de respuesta obligatoria, se observa un amplio rango de valoraciones que puede desvirtuar la precisión de la medición de la calidad percibida.

A la hora de realizar una comparación con las encuestas anteriores nos encontramos con una variación metodológica en el sistema de valoración de estos aspectos, por lo que la comparación no puede ser exacta. En las encuestas anteriores se había formulado la pregunta dando cinco opciones de respuesta no numérica (desde *muy mal* a *muy bien*). Si estableciésemos una equivalencia por tramos de puntos entre esas cinco categorías y una escala de 1 a 10, apreciaríamos una valoración muy similar a la obtenida en la última encuesta. En la encuesta de 2017 las valoraciones medias de todos los aspectos singulares de los cursos se situaban entre *Bien* y *Muy Bien*, lo que equivaldría en términos numéricos a un 8, aproximadamente.

1.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LAS VARIABLES DE LOS ENCUESTADOS

El formulario incluía una serie de preguntas sobre las características socioeducativas de los encuestados con el fin de identificar el perfil de los mismos. Con intención de obtener una evaluación más detallada del servicio, hemos cruzado todas las variables de clasificación de las personas que responden a la encuesta (género, edad, nivel educativo, actividad, residencia y número de hijos matriculados en la EMMYD) con todas las valoraciones incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de estos cruces, hemos encontrado que no se aprecian variaciones estadísticamente significativas, presentando todas las valoraciones de los distintos aspectos del servicio una gran homogeneidad. Las diferencias mayores de valoración nunca superan las tres

décimas, siendo generalmente de unas pocas centésimas. Por ello, y en aras de una mayor economía de lectura y agilidad de este informe, se ha desestimado la mención detallada y específica de dichas variaciones. No obstante, el departamento de Planificación ha realizado un cálculo detallado de estas variaciones en las valoraciones de calidad y dispone de dicho estudio por si fuera de interés para quien corresponda.

Reflejamos a continuación un resumen esquemático de los cruces de variables de clasificación y valorativas.

Relaciones entre las variables y variables valorativas del servicio de la Universidad Popular	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
Edad	Los mayores de 65 años puntúan más alto la accesibilidad, el confort, los horarios de clase y de atención al público y la agilidad y comodidad de los trámites. Las personas de 14 a 24 puntúan más bajo los precios y la comodidad de los trámites. Las personas entre 25 y 44 años dan una puntuación más baja a la variedad de la oferta.
Nivel de estudios	Las personas de formación universitaria dan calificaciones ligeramente más altas que en el resto (entre dos o tres décimas más)
Actividad principal	Las personas jubiladas dan notas más altas la accesibilidad, el estado de conservación, la dotación de las aulas, los horarios de atención al público, la agilidad y la comodidad de los trámites. Los estudiantes valoran con notas más bajas el precio, la agilidad y la comodidad en la gestión
Número de personas del hogar matriculados	Las personas que tienen tres o más miembros de la familia en la escuela dan calificaciones ligeramente más altas (unas décimas) en todos los apartados excepto en el precio

1.3. EXPECTATIVAS DE LOS ENCUESTADOS/AS PARA CUANDO FINALICEN SUS ESTUDIOS EN LA ESCUELA

El cuestionario preguntaba por las expectativas de los alumnos/as con respecto a la música y danza una vez finalizados los estudios en la escuela. Una gran mayoría (el 66%) expresa su deseo de continuar en la escuela a través de alguna de sus agrupaciones. Este porcentaje ha subido con respecto a la última encuesta realizada, en 2017, en la que era del 54 %

Un 18 por ciento de los encuestados afirma que aún no lo tiene decidido. Y un 12 por ciento se decanta por otras expectativas que son de muy diversa naturaleza y no se pueden categorizar.

Expectativas de los encuestados	N	%
Continuar en la escuela en alguna agrupación	150	66%
No lo tengo decidido aún	41	18%
Desarrollar una carrera profesional en música y/o danza	2	1%
Otra actividad diferente	7	3%
Otras	26	12

1.4. SUGERENCIAS DE LOS/AS ALUMNOS/AS

La encuesta incluía también una pregunta abierta para escribir sugerencias. Se han recogido un total de 61 respuestas en este apartado (un 25 % de las personas que respondieron al cuestionario). Las respuestas a esta pregunta presentan un amplio abanico de quejas, sugerencias o reclamaciones y resulta imposible su categorización. Se recogen todas ellas a continuación.

Observaciones y sugerencias
Necesitamos micros de diadema para mostrar el trabajo del curso y más opciones de representación en los teatros de Alcobendas
Instaurar horario matinal para el aprendizaje musical de personas desempleadas y de mayores para no saturar las clases de otras edades.
Enhorabuena por la encuesta. Espero que les ayude a mejorar las distintas capacitaciones y la implicación de ustedes.

Que se puedan recuperar algunas clases, puntualmente, por enfermedad del profesor, sobre todo cuando son individuales.
Ampliar oferta de canto en iniciación.
Que podamos ver como tocan los chicos
Más plazas para guitarra
Los altavoces de la sala 4.4 a veces sueltan un chasquido molesto
Estoy muy contenta con los profesores, la atención es genial
Teatro musical: creo que el espacio dedicado a esta actividad no es el apropiado para el número de alumnos. Para canto es un ok. Pero el aula de interpretación es incómoda para el desarrollo de esta actividad y el no poder disponer para baile solo 1 de cada 3 veces del aula grande es difícil para trabajar coreografías. Creo que la escuela debería de tener microfonía y más medios y si fuera necesario cobrar algo más para que se pudiera dedicar un presupuesto más alto en dotar las obras de escenografía. En relación con las clases de interpretación creo que sería bueno un reciclaje del profesorado para poder llegar a mejor resultados haciendo las clases más dinámicas y entretenidas. La estructura de las mismas no está bien definida. Buscaría más modernidad en los montajes y menos estructura de obra colegio
El piano de la sala de estudio 2.14 es incómodo de tocar
Sería interesante no obligar a coger dos asignaturas ya que, los chicos/as según van subiendo de edad tienen más compromisos escolares y dos actividades son demasiadas. Intentar ofrecer el preparar el acceso al conservatorio aquellos que lo deseen. Crear más cabinas de alquiler y ofrecer más actuaciones de los alumnos como medio de motivación así como la creación de talleres , encuentros y viajes con el objetivo de fomentar su interés por promocionar su instrumento .
Dar gracias por su funcionamiento
Clases de hora y media en danza adultos.
El suelo de las aulas de danza, resbala, es peligroso, ha habido ya algunos accidentes (leves y alguno grave)
Natalia es una profesora estupenda.
Volver a contar con Antonio como profesor de guitarra.
CUBRIR BAJAS!
Se debe facilitar la baja en alguna actividad sin necesidad de justificar la baja. (Sea por motivos personales o profesionales) que se siga cargando un recibo cuando no se puede acudir a la escuela. Es una vergüenza que esto ocurra.
Creo que se deben actualizar y/o ampliar para adultos los tipos de danza que se ofertan. Ejemplo: danza urbana...
Plantear objetivos para que los alumnos tengamos una hoja de ruta sobre la que trabajar. Tener alguna reunión con los padres para orientar sobre los adelantos del alumno y cómo apoyarlo desde casa.
En la pregunta 10 falta la opción N/A. He puesto 1.
Mejoraría que cuando por diversos motivos no se puede dar clase, se pongan clases adicionales o profesores sustitutos con agilidad
En realidad, no se trata de ninguna sugerencia, es solamente aclarar que las dos preguntas que he valorado con 1 es porque no las he usado y no tengo criterio para poder contestarlas.

Haya más audiciones o conciertos para los alumnos y que el público se quede hasta el final de la actuación
Reducir listas de espera aumentando la oferta allí donde la demanda es alta: canto.
En teatro musical se echa en falta la disponibilidad de microfonía en los espectáculos que hacemos. Todo el vestuario corre de nuestra cuenta y este año hemos tenido que alquilar 'también los micrófonos para que todos los alumnos dispusieran de uno. Sería muy conveniente que la Escuela invirtiera en microfonía.
dar clases de diferentes disciplinas de baile.
Sólo decir que he contestado 5 al préstamo de instrumentos y alquiler de cabinas porque yo he usado ese servicio y no puedo valorarlo, pero la encuesta exige una puntuación.
Cuando haya una baja de algún profesor sería de agradecer que lo sustituyeran
Programar actuaciones y colaboraciones entre distintas agrupaciones y/o actividades.
Más profesores como Jesús Mari !!
Estaría bien poder empezar más pronto por la mañana para las personas que trabajan. Tener más plazas para los cursos de piano. ra personas que trabajan
Tenemos muchos años en la escuela de música, excelente los profesores, el ambiente. En general muy satisfechos
Los conserjes que había anteriormente eran personas muy amables con todos los niños y familias, te facilitaban todo lo que estuviera a su alcance, ahora no me gusta como está ahora la entrada con el personal.
Mejores equipamientos en sistema de sonido en las aulas, mayor oferta de clases y disciplinas, más aulas para danza (sólo hay 3 y son insuficientes si se quiere ampliar el número de clases a ofertar)
En los últimos años la calidad de las clases han bajado mucho al igual que la motivación del profesorado. Todo esto puede venir dado por la precariedad laboral del profesorado.
Dar más opciones a las personas mayores, más plazas.
Me ha parecido algo horrible que hayan echado de la escuela al profesor Antonio Dueñas que era nuestro profesor de Teatro y era un verdadero profesional.
Las actividades que realizamos están muy bien, pero que no se les limite a los profesores el hacer actividades fuera de horario.
Mejorar la oferta de estilos de baile para adultos, ampliar los estilos
Valorar muy positivamente a la profesora Pilar Olmos y sugerir el poder tener clases de LENGUAJE MUSICAL para esta orquesta
Actualmente la clase grupal es una pérdida de tiempo y dinero. Los antiguos estamos volviendo a ver la teoría inicial porque hay una persona nueva en clase. 30 minutos de instrumento, que se queda en 20 entre que sale el alumno anterior y empieza la clase es totalmente insuficiente para lo que se paga. Las clases en el propio instituto son increíbles, pero este año está siendo una pérdida de tiempo y dinero.
Esta encuesta debería permitir la opción de NS/NC. Hay opciones que no he utilizado como alquiler de instrumentos, salas o trámites administrativos que no he usado y no puedo valorar.

El aparcamiento es a veces muy complicado. Algún tipo de acuerdo económico con el aparcamiento de la Gran Manzana sería interesante para las familias que acudimos varias veces a la semana.
Se que es difícil, pero me gustaría tener más tiempo de clase.
Más clases de Guitarra, más horario y no sólo con Banda
Me gustaría venir a Gimnasia y Movimiento
Me gustaría 2 días
Me gustaría 2 días
Todo excelente
Seguir así, gracias
Más oportunidades, hay mucha lista de espera
Poner más clases por la mañana, hora y media a la semana es poco
No tengo sugerencias, es la primera vez que hago un curso en dicho centro pero este es para mí muy bueno
Clases de Guitarra por las mañanas para mayores u otro instrumento, Piano, etc....

2

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A FAMILIAS DE ALUMNOS DE MENORES DE 14 AÑOS

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A FAMILIAS DE MENORES DE 14 AÑOS

2.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO

En el caso del alumnado menor de 14 años, se ha optado, como venía siendo habitual en encuestas anteriores, por preguntar a las familias su opinión por el servicio. El procedimiento ha sido enviar un mail a las familias con el enlace directo a la encuesta para que pudiesen dar su valoración. Esta encuesta tenía un total de 17 preguntas divididas en dos grandes bloques. Por un lado, se preguntaba por una serie de variables que permiten clasificar y tener estadísticas de las personas que responden (género, edad, estudios, código postal, etc.), así como clasificar las respuestas. Y por otro lado se pedían puntuaciones numéricas a los distintos aspectos del servicio (cuatro apartados), una valoración global y una pregunta abierta para sugerencias.

2.1.1. PUNTUACIONES MEDIAS DADAS A LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO (ASPECTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD)

A continuación, se muestran los resultados de las puntuaciones medias otorgadas por las familias del alumnado a los distintos aspectos que llamamos estándares del servicio.

Aspectos del Servicio	Media	Moda
Instalaciones	8,16	
Limpieza	8,70	9
Accesibilidad	8,04	10
Conservación	7,95	8
Seguridad	8,24	8
Confort	7,86	8
Profesorado	8,93	
Profesionalidad	8,98	10
Motivación	8,92	10
Simpatía, amabilidad	9,04	10
Comunicación con alumno	8,79	10
Trámites	7,3	
Horarios atención público	7,30	10
Agilidad gestión	7,32	10

Comodidad	7,35	10
Valoración Global	8,35	9

Como puede observarse, el conjunto de aspectos que resulta mejor valorado por las familias de la escuela es el relativo al **Profesorado**, que alcanza una puntuación media de 8,93 en una escala de 1 a 10. Además, la moda o puntuación más frecuentemente dada por los usuarios de 10. Dentro de este conjunto, todos los aspectos tienen una valoración muy homogénea, sede el 9,04 otorgado a la **simpatía/amabilidad** al 8,79 que recibe el apartado de **comunicación con el alumno**.

El siguiente conjunto de aspectos mejor valorado es el de las **Instalaciones**, con una valoración media de 8,16. En este conjunto el aspecto mejor valorado es el de la **limpieza** (8,70) y la **seguridad** (8,24). El resto obtienen una valoración muy similar, entre el 7,86 del **confort** y el 8,04 que recibe la **accesibilidad**.

El conjunto de aspectos de **Trámites** es el que obtiene la puntuación más baja, con un 7,3 sobre 10. Dentro de este conjunto cabe destacar que los tres apartados incluidos en él (**horarios de atención al público, agilidad de los trámites y comodidad**) reciben una puntuación media prácticamente igual, y sin embargo la nota más repetida en cada apartado es el 10, lo cual indica que en estos apartados hay una notable diversidad de puntuaciones.

Por su parte, la **calificación global** del servicio alcanza una media de 8,35 puntos, con un 9 como puntuación más repetida.



Si comparamos las puntuaciones medias de los distintos aspectos estándares del servicio recogidas en la encuesta de 2024 con las de 2017, la variación de puntuaciones es la que muestra la siguiente tabla:

Comparación de la valoración de los aspectos estándares entre 2017 y 2024

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		2024	Diferencia 2017-2024
	2015	2017		
Instalaciones	8,34	8,44	8,16	-0,28
Limpieza	8,91	8,94	8,70	-0,24
Accesibilidad	8,43	8,66	8,04	-0,62
Conservación	8,30	8,42	7,95	-0,47
Seguridad	8,33	8,45	8,24	-0,21
Confort	7,72	7,73	7,86	+0,13
Profesorado	8,86	9,14	8,93	-0,21
Simpatía	8,86	9,08	8,98	-0,10
Profesionalidad	9,01	9,21	8,92	-0,29
Motivación	8,80	9,14	9,04	-0,10
Comunicación	8,77	9,11	8,79	-0,32
Trámites	7,58	7,92	7,30	-0,62
Horarios atención al público	7,69	7,95	7,30	-0,65
Agilidad en la gestión	7,51	7,98	7,32	-0,66
Comodidad de los trámites	7,54	7,84	7,35	-0,49
Valoración Global	8,42	8,56	8,35	-0,21

Se puede observar que las diferencias de puntuaciones marcan una ligera tendencia a la baja en todas los apartados y conjuntos de apartados del servicio con respecto a la encuesta realizada en 2017 y son muy similares a las de 2014. Por conjunto de aspectos, la bajada más significativa se da en los tramites, con un descenso medio de 0,62 puntos. No obstante, es preciso mencionar que el cambio de un sistema de consulta con intervención directa de personas encuestadoras a otro autogestionado en el que las personas contestan “solos” sin la presencia de entrevistadores, suele dar como resultado una cierta tendencia a la baja en los resultados obtenidos. Dicho de otra forma, las personas encuestadas tienden a dar una nota ligeramente más alta cuando hay alguien que les pregunta directamente.

2.1.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS ACTIVIDADES (ASPECTOS SINGULARES DE CALIDAD)

A continuación, se recogen las puntuaciones dadas por las familias a los diferentes aspectos que son los característicos de las actividades que realizan sus hijos/as. A esto le llamamos aspectos *singulares de calidad*.

Aspectos singulares de las actividades	Valoración media
Horarios de clase	7,74
Duración de las clases	8,21
Dotación de las aulas	8,34
Préstamo de instrumentos	7,22
Alquiler de cabinas de estudio	7,18
Variedad de la oferta	7,62
Precios	8,24
Actividades (audiciones, conciertos, etc.)	7,75

Como puede observarse en la tabla, todos los aspectos considerados reciben una valoración superior a 7 por parte de las familias que responden a la encuesta, destacando positivamente los aspectos **dotación de las aulas**, con un 8,34 de media, los **precios**, con un 8,24 y la **duración de las clases**, que alcanza los 8,21. Los aspectos que reciben las puntuaciones más bajas son el alquiler de cabinas y el préstamo de instrumentos. Sin embargo, estos dos aspectos no son usados por todos los usuarios de la escuela, y han registrado un número inusualmente alto de repuestas valorando con el número 5, por lo que cabe la posibilidad de que algunas respuestas se deban a que las personas no utilizan el servicio y sin embargo lo puntúan con un cinco. En el futuro sería recomendable que estos dos aspectos, al no ser de uso universal, no sean de respuesta obligatoria.

Si comparamos las valoraciones de los aspectos singulares recogidas en ambas encuestas (la de alumnado y la de familias), podemos apreciar que las calificaciones otorgadas por el alumnado son ligeramente más altas que las dadas por las familias. A continuación, se recoge una comparativa de las calificaciones, junto con la media de ambas puntuaciones, en una tabla.

Valoración de los aspectos singulares de las ACTIVIDADES que se imparten en la Escuela Municipal de Música y Danza

Aspectos	Familias de menores de 14 años	Alumnado mayor de 14 años	Media
Franja de horarios de clase	7,74	8,51	8,12
Duración de las clases	8,21	8,58	8,36
Dotación de las aulas	8,34	8,53	8,43
Préstamo de instrumentos	7,22	7,64	7,43
Alquiler de cabinas de estudio	7,18	7,44	7,35
Variedad de la oferta	7,62	8,25	7,93
Precios	8,24	8,50	8,37
Actividades (audiciones, conciertos, etc.)	7,75	8,51	8,13

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

Al igual que en el caso de la encuesta al alumnado mayor de 14 años, también ahora hemos cruzado, con intención exploratoria, las variables de clasificación de los encuestados con las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que no se aprecian variaciones significativas de valoración dependiendo de las variables de las personas encuestadas, salvo ligeras diferencias (de décimas punto) en algunos casos. A continuación se recoge en una tabla dichas alteraciones.

Relaciones entre las variables y variables valorativas del servicio de la Universidad Popular	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
Género	Los hombres valoran ligeramente más alto el estado de conservación, accesibilidad, seguridad, confort y las audiciones.
Nivel de estudios	Las personas con formación universitaria puntúan ligeramente más bajo la accesibilidad, seguridad, confort, horarios de clase y las audiciones

Residencia	No hay variación en las valoraciones en función de la residencia de los encuestados
Número de alumnos matriculados	Las familias que tienen más de un hijo/a matriculado en la escuela dan valoraciones ligeramente más bajas, si bien es solo de unas décimas

2.3. SUGERENCIAS

Se han recogido un total de 121 respuestas en este apartado (un 37 % de las personas que respondieron al cuestionario). Si bien, las respuestas a esta pregunta presentan un amplio abanico de sugerencias, observaciones y quejas, se aprecia en general que las familias se refieren más a aspectos estándares de la calidad como la logística, los trámites o incluso el aparcamiento, mientras que los alumnos se referían más a los aspectos relacionados el contenido de las clases. Debido a la extensión de las mismas, se recogen todas las respuestas detalladas al final del presente informe, en forma de anexo.

3. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística y análisis de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de la Escuela de Música y Danza de Alcobendas del curso 2023/24 permite llegar a una serie de conclusiones que resumimos a continuación:

- Se han recogido un total de 573 cuestionarios contestados. 325 de ellos fueron contestados por familias del alumnado y 248 por alumnas y alumnos directamente. La escuela tiene un total de 1619 estudiantes en el presente curso escolar. Esto permite indicar que el estudio tiene un elevado nivel de representatividad en las respuestas. La mayoría de los cuestionarios (casi el 90%) han sido respondidos online y unos 70 de forma manual. Aunque eran dos cuestionarios distintos, es obvio que se pueden considerar en buena medida dos partes de un mismo estudio de calidad percibida que incluye tanto a las personas directamente usuarias del servicio (alumnos y alumnas que acuden a la escuela) y a las familias de los estudiantes menores de 14 años.
- La **valoración global del servicio** (*Valoración o Calificación Global*) es **considerablemente alta, tanto cuando se les pregunta a los/as alumnos/as mayores de 14 años, como a las familias de los menores, pues en ambos casos supera el 8 sobre 10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una alta homogeneidad: en el caso del alumnado, un 70% de las valoraciones es 10, mientras que el 76% de las familias dieron puntuaciones entre el 8 y el 10. La valoración global del servicio, haciendo una media entre todas las encuestas alcanza una nota de 8,59, muy similar a la anterior encuesta realizada en 2017. Es preciso señalar, además, que es habitual que se produzca una tendencia a la subvaloración de los servicios y bienes cuando la encuesta de satisfacción se realiza de modo autogestionada. La presencia de un evaluador-entrevistador externo suele conllevar una modificación al alza en las puntuaciones otorgadas al servicio. Por lo tanto, y debido a que esta es la primera ocasión en la que las personas otorgan las puntuaciones sin tener delante a un evaluador, se puede concluir que la puntuación de 8,59 alcanzada en esta ocasión, realizada de forma autogestionada por los usuarios, equivaldría a una nota más alta en comparación con las encuestas anteriores, realizadas con una persona intermediaria

realizando la encuesta. Esta apreciación es extensible a todas las puntuaciones otorgadas en la edición actual de la encuesta.

- Se aprecia además en todas las preguntas, que **los alumnos y alumnas de la EMMyD tienden a dar una valoración más alta que las familias** de los menores de 14 años. También se aprecia que los estudiantes de mayor edad (mayores de 65 años) dan unas puntuaciones ligeramente más altas que los menores de esa edad.
- Los aspectos relacionados con el **profesorado** son los que obtienen la **valoración más alta**, con una puntuación media de 9,2, mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la nota más baja** es el de los **Trámites** para inscribirse en los cursos, con una media de 7,74. El conjunto de las **Instalaciones** es valorado con un 8,31 si bien es cierto que en lo relativo al confort, la valoración desciende hasta el 8. Tanto los aspectos mejor valorados como los peor valorados repiten lo observado en anteriores encuestas de la serie histórica.
- Dentro de las valoraciones relativas a los cursos y actividades de la escuela, las valoraciones más altas son para la **dotación de las aulas**, la **duración de las clases** y los **precios**.
- Al **cruzar las variables clasificatorias** de las personas encuestadas con las variables valorativas del Servicio, no se aprecian discriminaciones que puedan considerarse estadísticamente significativas en función de las variables clasificatorias (género, nivel de estudios, actividad principal, lugar de residencia, tipo de curso realizado), más allá de lo comentado anteriormente sobre las valoraciones de los alumnos/as con respecto a las familias y de las personas mayores de 65 años. Dicho de otra forma, las valoraciones de los usuarios presentan una homogeneidad en todos aspectos por los que se ha preguntado, independientemente de la tipología o circunstancias de las personas que responden.
- Las mujeres tienden a responder más la encuesta que los hombres. El porcentaje de mujeres está sobredimensionado con respecto al alumnado de la escuela (en el que las mujeres también son mayoría, con un 60%, pero en menor medida que en las respuestas de las encuestas)

- Se han recogido **182 sugerencias**, quejas y observaciones. 61 procedían de las personas alumnas y 121 de las familias. Esto supone que una de cada tres personas que ha respondido a la encuesta ha dejado algún comentario o sugerencia. Se observa una diferencia en el tipo de sugerencias y observaciones en función de que estas sean realizadas por el alumnado, que se centra más en los contenidos de las clases, el profesorado o cuestiones más técnicas, y las observaciones realizadas por las familias, que tienden a referirse más a cuestiones administrativas o logísticas.
- Se puede concluir con un breve resumen de las fortalezas y debilidades del servicio en función de la calidad percibida por las personas usuarias:

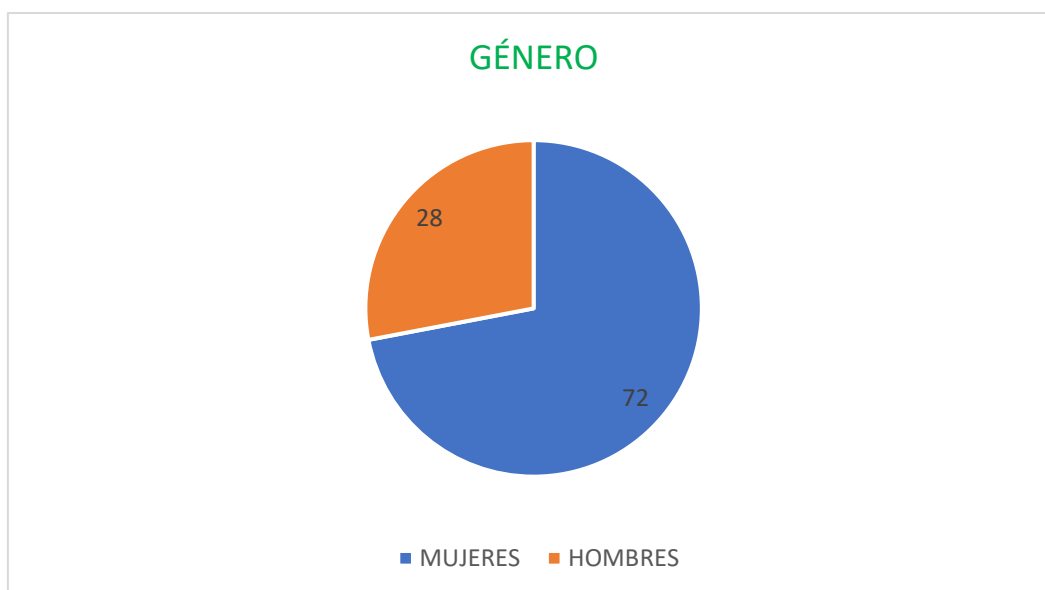
Principales FORTALEZAS (Puntuación media $\geq 8,50$ puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media $< 8,00$ puntos)
• Todos los aspectos del profesorado (profesionalidad, motivación, comunicación y simpatía) • Limpieza • Seguridad de las Instalaciones	• Los aspectos incluidos en Trámites (Horarios de atención, agilidad en la gestión y comodidad en los trámites)

6. DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de las personas encuestadas en función de las variables:

GÉNERO

Dentro de las variables de clasificación de las personas, el género es el que presenta un sesgo más claro. Entre el alumnado, el 64% de las personas que responden son mujeres y el 34% hombres, y en el caso de las familias de menores de 14 años, son un 78% las mujeres y un 21% hombres. Este dato está supone una sobreponderación con respecto a la representatividad por género entre las personas matriculadas en el curso 2023/2024, ya que un 61% de las matrículas corresponden a mujeres y un 39% a hombres.



EDAD

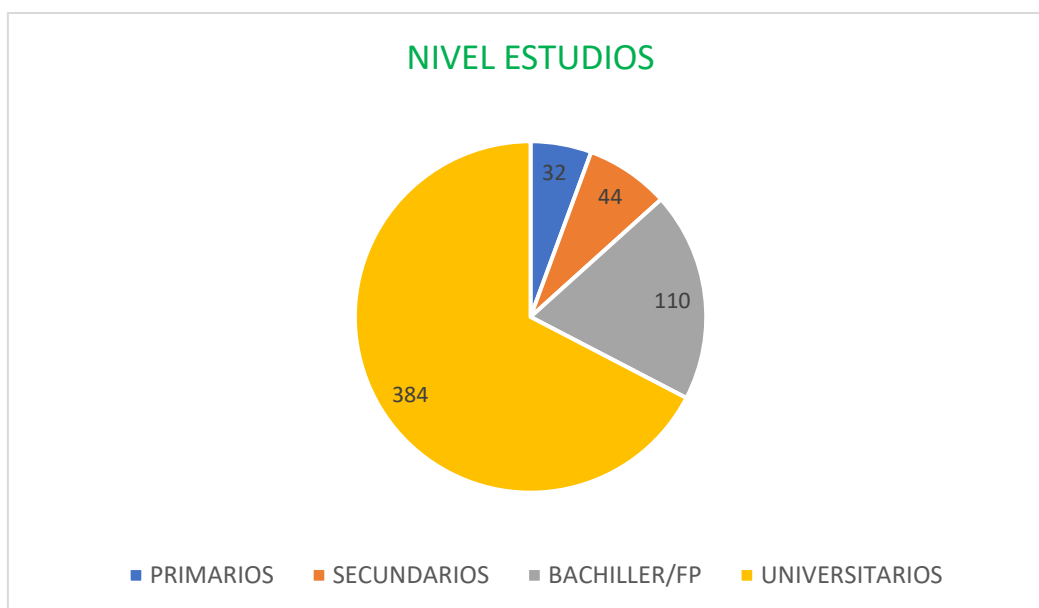
En cuanto a la edad, entre alumnado mayor de 14 años, casi la mitad de las personas que responden a la encuesta tienen entre 45 y 64 años (un 46%), mientras que un 23% están entre los 25 y los 44 años y un 22%, entre los 14 y 24 años. Un 9% de los alumnos que han respondido tienen más de 65 años.

En el caso de las familias de alumnos/as, el 54% de las personas que responden tienen de 25 a 44 años, y el 46% tienen de 45 a 64 años.

NIVEL EDUCATIVO

Por lo que se refiere al nivel educativo de las personas encuestadas, la mayoría son universitarios. En el caso de los alumnos/as, este porcentaje llega al 50%. Otro 24% afirma tener un nivel de bachillerato/FP, un 14% enseñanza secundaria y un 10% estudios primarios.

Entre las familias entrevistadas, el 80% de las personas que responden a la encuesta son universitarios y un 15% tienen estudios de bachillerato/FP. Solo un 5% tienen estudios de Primaria o Secundaria.



ACTIVIDAD LABORAL PRINCIPAL

En cuanto a la actividad principal de las personas encuestadas, las que están en activo son una gran mayoría, si bien hay diferencias entre la encuesta a los alumnos/as y a las familias. En el primer caso, un 64% afirman estar en activo, un 20% son estudiantes y 11% son jubiladas o pensionistas. Las personas que están en paro o en casa representan tan solo un 2% en cada caso.

Entre las familias, prácticamente todas las personas que contestaron a la encuesta estaban en activo, un 94% por ciento. El número de personas que manifiestan encontrarse en otra situación es absolutamente marginal (entre el 1% y el 2% en cada caso).



RESIDENCIA

Entre los alumnos/as que han contestado a la encuesta, el 83% son residentes de Alcobendas, muy mayoritariamente del casco urbano (un 95% de ellos). Del 17% restante, la mitad viven en San Sebastián de los Reyes y el resto en otros municipios.

La práctica totalidad de las familias que responden a la encuesta, 303 de los 325, residen en Alcobendas. De ellos 278 dentro del casco urbano y otros 25 en los códigos postales 28108 y 28109. Apenas un 7% de las familias afirman residir en otros municipios.

NÚMERO DE ALUMNOS EN LA UNIDAD FAMILIAR

Con el objetivo de conocer un poco mejor el perfil de los usuarios de la EMMyD, se pregunta el número de personas del hogar que asiste a la escuela. Nos encontramos, sumando las dos encuestas, que la mayoría de los alumnos/as de la escuela son el único miembro de su familia que acude a la misma. En el caso de los mayores de 14 años que respondieron, el 60 por ciento afirman ser el único miembro de la familia alumno de la escuela, mientras que un 21% contestaron que son 2 miembros de la misma familia los que acuden a la escuela y un 20% contestó que son dos miembros de la misma familia.

7. FICHA TÉCNICA

La encuesta de satisfacción ha recogido un total de 573 respuestas entre los días 18 de diciembre de 2023 y 11 de febrero de 2024. Esta muestra es suficiente para que los resultados de la encuesta sean representativos del universo al que remiten (las 1.619 personas inscritas en las diferentes ofertas formativas del curso 2023/24). Para la recogida de cuestionarios se realizó un envío de mensajes por email a los alumnos de la EMMyD, así como la colocación de carteles con el código QR de acceso a la encuesta online en los pasillos de la escuela. Los profesores y el personal del servicio han sido fundamentales en la tarea de pedir a los usuarios que completasen la encuesta.

Cabe destacar que las puntuaciones recogidas en esta encuesta se aproximan mucho a los resultados de estudios anteriores en los que se utilizó un método distinto de muestreo, con personas asistiendo en la respuesta de las muestras. Por tanto, podemos afirmar que las valoraciones recogidas en esta encuesta siguen, en líneas generales, la tendencia histórica de satisfacción.

ANEXOS

Sugerencias de las familias de los menores de 14 años:

Observaciones y sugerencias
Creo que la gestión de los cambios de grupo es muy deficitaria siempre dan problemas
Sería de agradecer que comunicasen los cambios de profesorado ya que mi hija ha pasado ya por 3 profesores y no se nos ha comunicado ningún tipo de información al respecto. Sobre todo, siendo niños tan pequeños
Ofertar más horarios de todas las actividades
Oferta de Fagot
Me parece increíble que una madre con dificultades para llevar a su hija a las clases tenga que contratar a una persona y pagarle para que la lleve porque en la escuela no deis flexibilidades en el cambio de aulas de música y movimiento. Que haya tenido que presentar un justificante de mi empresa y que a pesar de eso no hubierais podido darme una solución adecuada. Que mi hija aprenda música es una prioridad para mi porque considero que la educación musical es clave para la formación de seres humanos empíricos, apreciadores de la cultura y sensibles. Me cuesta muchísimo creer que no recibiera el apoyo adecuado en mi situación. En adición, he tenido ocasión de constatar que mi hija se ponga a llorar en clase porque no entiende lo que la profesora le explica y que la profesora le suba el tono de voz, mostrando limitaciones para gestionar niños en clase. Comprendo que la música exige disciplina, pero creo que también es fundamental que se imparta desde la paciencia, el amor y el juego, sobre todo en edades tempranas.
Quizás los asientos, dado que los padres nos tenemos que quedar 1 hora esperando a que salgan de la clase y los asientos no son muy cómodos para la espera.
Cuando se suspenda alguna clase o taller que avisen con antelación suficiente, vamos que no cuando ya la gente estemos a la hora allí, ha ocurrido en varias ocasiones. En segundo lugar, que cambien a las Secretarías por favor, son desagradables al trato, nada eficientes, vas hacer cualquier gestión y te piden que envíes un correo electrónico cuando son gestiones que pueden hacer en el momento, respecto a dichas personas que atiendan dudas por teléfono.... si es que lo cogen y si lo cogen la respuesta en la misma, envíe un correo electrónico. Tienen una falta de empatía y amabilidad tan absoluta que brilla por su ausencia.
Mas audiciones de instrumento, mi hijo hace solo una a final del curso. Estaría bien en navidad y semana santa. También estaría bien subir el nivel de exigencia en instrumento y en Lenguaje Musical.
Muy satisfechos con la escuela, solo tenemos el inconveniente del aparcamiento que estaría bien poder disponer de las plazas que hay en el centro comercial de manera gratuita y más sabiendo que el centro comercial está todo cerrado
Felicitar a la profesora Ana de danza por su buen hacer
Agilizar listas de espera
Poner facilidades a la hora de la comunicación e intentar ayudar a los padres a buscar horarios adecuados para sus hijos, sobre todo cuando tienen más de un hijo en la escuela
Este año el comienzo de curso no estuvo bien informado. Perdimos la primera clase porque, a mi parecer, no fuimos suficientemente informados y cuando llamamos no lo cogía nadie.
EN LOS CORRES DE PRINCIPIO DE AÑO QUE PONGAN BIEN EL PROFESOR, Y AULA. ADEMÁS DE QUE LLEGUEN ESOS CORREOS PORQUE NUNCA LLEGAN Y LUEGO EL PRIMER DÍA DE CLASES TOCA IR A SECRETARÍA (QUE NO TIENEN NI IDEA) Y DAR MIL VUELTAS POR LA ESCUELA, SUBIR Y BAJAR PISOS HASTA ENCONTRAR LA CLASE DONDE TU HIJO TIENE QUE

ESTAR, ES HORROROSO, QUE ALGO TAN SIMPLE SE VUELVA TAN COMPLICADO Y LUEGO QUE LA SECRETARIA SEAN MAS AMABLES.
Es complicado hablar por teléfono y luego no sabemos muy bien como apuntar a otro niño en la escuela a principio de curso, no hay mucha información al respeto. Queríamos apuntar a nuestra hija este año y lo hemos aplazado al año que viene porque no hemos podido tener la información de como apuntarse. Los horarios de clase se confirman muy tarde en septiembre y lo hace complicado cuando los niños tienen otras actividades que hay que encajar.
Todos los aspectos valorados con un "5" es por desconocimiento. por ejemplo, no he entrado a las aulas de música, por lo que desconozco su dotación. No recibo información sobre actividades, préstamo de instrumentos...Y hay aspectos del profesorado que tampoco puedo valorar.
Facilitar más a los padres, la combinación de horarios dentro del mismo día, para tener 2 o más actividades en el mismo día. La escuela facilita los cambios de horarios, pero debería de facilitarse la comunicacion entre los padres que quisieran hacer cambios, porque podria haber mas de una combinación que funcionara para poder ayudar a las familias a la conciliacion. Por ejemplo, no es operativo para una familia, ir un día a una clase de 30 minutos y otro día distinto a otra clase. La escuela falla en facilitar más movilidad y comunicacion entre padres que quieran ir un solo día.Otro tema importante, es que la musica moderna solo se pueda comenzar a partir de los 14 años. Tengo un niño interesado en bateria que tiene 11 años y no podemos solicitar plaza hasta los 14, lo mismo con guitarra. Gracias por crear esta encuesta, que es la primera vez que la recibo desde que llevamos en la escuela hace ya 4 años.
Ofrecer música y movimiento bebés TARDE
El funcionamiento es de vergüenza, principalmente en la parte administrativa. La lista de espera un cachondeo: se maneja como un cortijo, y con buenas maneras no consigues nada. Tu hijo sube y baja en la lista sin saber porqué, eso si consigues que tecleen bien los datos, porque dos hijos de dos problemas de que no tenían datos de contacto en condiciones, además en cosas evidentes. Te dicen que te mandan correo cuando claramente se ve q la dirección está mal y que daría error de servidor. El teléfono, casualmente, también está mal metido. Dos hijos de dos, con dos inscripciones diferentes. Las gestiones de los horarios es si tienes suerte bien y sino búscate la vida, que ellos no se molestan en nada y no dan opciones, es lentejas. Cualquier reclamación al respecto es que manejan muchos niños y no pueden hacer nada. En el momento que hay alguna incidencia como que el profesor se ponga de baja estás sin clases unos días o unos meses, y si no lo reclamas, siguen cobrando. Los avisos de si no hay clase en el propio día, y a veces con una hora de antelación, que tienes que mirar el correo todos los días por si acaso. Eso cuando te avisan, porque no siempre lo hacen (sobre todo por ejemplo cuando no han contratado a la profesora y te habían dicho que sí, así que te van a decir). En lo que va de curso 3 días de esos. En cuanto a los profesores piden libros para el curso que no utilizan, tengo un historial de años que puedo mostrar de libros con una o dos hojas trabajadas. En general los profesores son majos, pero hay algunos de los profesores no tienen capacidad para tratar con niños y saben perfectamente quienes son. Si quieres saberlo, no hay más que bajar al corrillo de madres y decir quién tienes que pedir evitar al año siguiente. No falla. Si cambias de profesor, como los albañiles, lo primero que te dicen es que chapuza han hecho los anteriores el profesor anterior (que también es de la misma escuela), que no sabe lo que tiene que saber, en el mejor de los casos. Caso real de este año, que tu hijo es tonto: el profesor preguntándote si saca buena nota en matemáticas porque no entiende lo que le explica de las notas. Pues dado que el niño viene sacando sobresaliente en esa y en todas las asignaturas, va a ser más bien que el profesorado carece de educación y de capacidad didáctica. Se libró de una contestación delante de todas las madres porque de surrealista la situación me quedé paralizada. Tenía que haberle puesto una reclamación en vez de quejarme aquí. Pero tonta de mi cuando se lo asignaron, pq ese es de

los que iba avisada de que es un maleducado. Es con diferencia el peor servicio municipal con el que he tratado con los niños. El concejal debería tomar cartas en el asunto para ver cómo se gestiona, y cómo se trata a los padres y alumnos, o no, porque cuando protestas en la escuela, el problema es siempre de la concejalía. La única razón por la que sobrevive es porque es más económico que cualquier otra alternativa, pero es lamentable el funcionamiento. Cuando reclamas se echan las culpas unos a otros, porque los problemas son de todos conocidos. La escuela que es culpa del concejal, los profesores que eso lo veas con secretaría... Y una de las secretarías en particular es absolutamente incompetente, gestión que pase por sus manos, gestión que va a dar problemas. No se entera, no avisa, a mi en concreto me ha tratado fatal. El horario para realizar las gestiones, surrealista. Y luego, cuando consigues llegar en horario, cartelito que se han tenido que ir. Pero no ponen un cartelito diciendo cuando lo van a recuperar, eso no. Mal, mal, mal.
Más información de seguimiento de los alumnos de las clases y más agilidad y transparencia en los trámites administrativos
Estamos muy contentos de que cada año haya más alumnos en la escuela, pero no se debe de descuidar la atención que ofrecían años atrás con menos alumnos. Una de las cosas que nos mas nos perjudica es cuando modifican horarios al interés del profesor o de la escuela sin contar con el alumno, está muy bien saberlo con tanto tiempo de antelación, pero no dan más opción pero no se tiene en cuenta que muchos niños hacen otras extraescolares con las que tienen que compaginar horarios.
Que si un niño desea estudiar otro instrumento sea posible y no le pongan problema. Si el niño desea hacerlo. Gracias.
Recogida y entrega de los niños en él aula, con más colas, a parte del frío en invierno hace mucho frío y al final tienen solo clases de media hora
Hay cero flexibilidad para cambiar de grupo. Llevo 2 años intentando cambiar de danza a música y movimiento a mi hika de 7 años y en administración me dice que nada. Sin embargo me han dicho que los de música si que tienen esa posibilidad de hacer danza si asi lo quieren. Nunca me mo explicaron así. Seria de igualar esa opción de oportunidad y de justicia a los que comienzan en danza
Muchísimas gracias Carolina! Hannah está encantada con sus clases de coro y el concierto del viernes pasado nos pareció fantástico. Enhorabuena por tu trabajo con los niños!
Creo que el enfoque de la clase es para niños más pequeños. Los niños necesitan más movimiento, canciones con mas ritmo, etc.
Las pocas plazas que se sacan para los instrumentos, los alumnos/as no tiene muchas posibilidades de elección. Es algo que debe mejorar
En general estoy bastante contenta con la escuela excepto por el hecho de que cuando un profesor no puede atender a clase y está de baja , no haya profesores suplentes. Mi hijo lleva 4 semanas sin profesor y aunque vayan a devolver las cuotas, preferiría que tuviera clase porque son muchos días .
Poner permanencia y pago de todo el año si te desapuntas a mitad de año me parece inadmisibile en una escuela municipal publica
las listas de espera para instrumentos parece que no avanzan...
Me parece muy positivo, igual que en otros enseñanzas, que cada cierto tiempo se debería cambiar de profesores a los alumnos y alumnas, así se aprenden de diferentes metodologías y perfiles profesionales. Más sesiones de tutoría con las familias.
La Escuela me gusta muchísimo, la única pega que tengo es que Patricia lleva semanas sin dar clase y no hay sustituto/a
Suelo radiante en el aula en el que los bebés van los lunes por la mañana sin haber estado el centro climatizado todo el fin de semana está el suelo helado. El taller de bebés debería haber otro horario por la tarde y debería haber más plazas. No aumentar la ratio si no abrir otro grupo. La profesora Esther es de 10

POR FAVOR, AGRADECERIA QUE PUSIERAIS MAD LUZ EN LAS ESCALERAS, PARA SER UNA ZONA DE TANTO TRANSITO ES INSUFICIENTE LA LUZ QUE HAY. GRACIAS
El profesorado por lo general esta muy bien. Falla mucho la comunicación por parte de Secretaria. Es caótico poder enterarse a que clase deben de ir los niños cuando las notificaciones llegan un rato antes de asistir.
Mejorar la comunicación e información de las actividades que realiza y los estudios que imparte
La agilidad en las gestiones de baja, cambios de grupos, es deficiente. Además so se deja de prestar un servicio, no deberían seguir cobrandolo.
Mucho profesor que da clase a niños sin ninguna vocación pedagógica.
Insonorizar aulas.
Intentar agrupar los horarios para que los alumnos puedan organizarlas clases en dos días, en cuanto los alumnos van a conjunto tienen que ir tres días a la Escuela y la flexibilidad de los profesores para hacer cambios no existe. Alumnos de primaria, aun pequeños, salen de la escuela por este motivo entre las 21:00 y 21:30 horas. Otra sugerencia es que los alumnos tengan proyección en sus estudios, cuando terminan primaria, algunos que están interesados en continuar se aburren porque en una misma clase de lenguaje musical hay 20 alumnos que han juntado y cada uno de un nivel diferente casi siempre muy bajo o inicial, por lo tanto los que llevan mas años no aprenden nada nuevo y deciden dejarlo y el profesor con tantos alumnos no creo que pueda dar una clase en condiciones. Las clases de instrumento deberían ser de una hora, media hora de instrumento no es suficiente. La escuela debería proponer y PREPARAR a los alumnos para que se presenten a exámenes oficiales que indiquen de manera también oficial los cursos que han realizado y el nivel que tienen por si en el futuro deciden realizar estudios musicales, no hay un aliciente para los alumnos. Al menos se debería hacer una audición por trimestre, eso haría que los alumnos se esfuercen por practicar y perfeccionar con el objetivo de hacerlo en la audición, en todos los años, ya estando en 6º de primaria, solo hemos tenido una audición.
Modificar la Ordenanza y poder darse de baja sin tener que abonar el completo, es muy injusto.
Sería bueno que se pensara en alguna solución para el aparcamiento. Sería interesante que hubiera clases o talleres los viernes por la tarde.
Mi experiencia es mala: mi hijo se encontró el primer día de clase de Lenguaje musical 3 con el profesor Emilio con que, sin previo aviso, no se iba a dar esa clase y el horario de las clases que iba a tener cambiaba. Ese día no dio ni siquiera clase y los niños se tuvieron que ir a casa. La única solución que nos dieron a las familias afectadas fue juntarlos con los niños de otra clase y horario con el mismo profesor, por lo que actualmente asiste a una clase con un aforo superior al habitual, por lo que la calidad de la formación baja considerablemente . No me parece adecuada esta solución, tenían que haberlo previsto antes de comenzar el curso y además la clase perdida no se recuperó en ningún momento y tampoco nos devolvieron la parte correspondiente a esa clase que no se dio. Por este motivo, doy una calificación baja a la escuela, pues no supo gestionar esta situación, que afecta a la calidad de la enseñanza.
Echo en falta más comunicación con las familias. No sabemos lo que hacen en la clase, y son pequeños para darnos una información fiable. Ha habido tres profesores distintos, desde mediados del curso pasado a inicios del presente. Se nos pidió llevar un material (la primera profesora) que, por lo que nos doce la niña, no utilizan nunca y tampoco se devolvió al final del curso. Sin duda, más y mejor comunicación con las familias. Gracias!
Con algún profesor hay falta de comunicación
El lugar de la escuela, muy difícil aparcar.
Toda tarea administrativa se vuelve imposible
Creo que el coordinador debería tener en cuenta que algunos profesores no ejercen su trabajo de buena manera. Mi hija dejo de hacer clases de violin porque la profesora no le

animaba en clase. Se debería notar que si una clase baja de tres alumnos en los primeros dos años, a dos en el tercero a uno en el curso actual que realmente hay un problema. La profesora es poco motivadora y en los momentos que tuvimos reuniones con ella, es como si culpaba al estudiante. En los cuatro años que hizo instrumento mi hija, tuvimos dos audiciones - uno al principio cuando la profesora estaba de baja y otro al final del curso pasado. La profesora prefería estar usando el móvil en clase en vez de enseñar. Los profesores Tito y Emilio - fenomenales.
Mayor número de plazas
Sería conveniente valorar la posibilidad de que el alumnado con Altas Capacidades o Talentoso tuviera la oportunidad de pasar de curso al igual que sucede en el colegio.
Las clases de las 17.00 empiezan muy pronto para aquellos alumnos que van a colegios concertados o privados.
Mi hijo está muy triste porque quiere dejar el instrumento, pero seguir en la actividad de música y movimiento, porque le gusta mucho. Pero a artor del año que viene nos han dicho que no existe esta posibilidad. Le gustaría que no fuera así y poder seguir solo en musica
El reemplazo del profesor debería ser uno de los objetivos a resolver en este nuevo año. Es lamentable que los niños se queden sin sus clases porque el profesor esté de baja. Rápidamente debería subsanarse. NO se soluciona devolviendo parte del dinero, el niño quiere y necesita su clase. Por favor, centrar vuestra atención a este problema que es realmente importante.
Nunca he sentido tanto presencial como por vía electrónica la comunicación con la secretaria, sea de manera cordial, por el contrario, mucho que desear, para trabajar de cara a tratar con muchas personas, le falta empatía, modales entre otros
Reducción del ruido que generan las familias (niños corriendo y gritando por los pasillos, adultos hablando por el móvil o con vídeos), adultos
Se debería mejorar la coordinación y gestión de la Escuela
Sería deseable moderar el nivel de ruido de los acompañantes de los alumnos que esperan en los pasillos. Por lo demás todo genial!
Como familia nos es muy complicado gestionar los horarios de nuestros hijos. En nuestro caso, niños de 10 años termianna sus clases en horarios muy tarde (20:30) y nos es muy complicado gestionar los horarios de los tres, teniendo que acudir a la Escuela todos los días de la semana. Entendemos que es un problema personal, pero nos gustaría tener una facilidad de cambio de horario para agrupación familiar. Por otro lado nos parece muy poco ético que, cuando un profesor falta la clase no tenga la norma de ser recuperada, el profesor sustituido o en su defecto devuelto el dinero. Por lo demás contentos con lo que están recibiendo nuestros hijos.
Se necesitan salas de estudio, los chichos pasan muchas horas en la escuela y es necesario un lugar donde puedan hacer los deberes y estudio más allá que mesas en medio de los pasillos.
Agilidad en contratar profesores cuando el titular está de baja
Cubrir las bajas de los profesores de manera inmediata. Queremos que nuestros hijos aprendan.
Propuesta de horario de las clases para el curso que viene por parte de las familias. Mis respuestas valoradas con 5 es porque desconozco y no permite dejarlo en blanco.
Mejoraría que cuando por diversos motivos no se puede dar clase, se pongan clases de recuperación o profesores sustitutos con agilidad
Tener en cuenta que algunas preguntas obligatorias no hacen parte de las clases de mi hija, por ejemplo las clases en los colegios o aspectos de las INSTALACIONES. no incluyen prestimo de instrumentos, o
Agilizar los trámites al contratar nuevos profesores los alumnos se quedan semanas sin profesor.

Ofrecer mayores plazas para resto de actividades, ya que esta muy limitado todo. Gracias
Al menos una reunión anual con los padres para informar de los avances del alumno, dar recomendaciones. Que los alumnos tengan un plan de estudio de lo que van a trabajar en el año y lo que van a lograr al final del año, ese plan de trabajo lo motiva a lograr o béticos.
Coros infantiles activos
En mi caso, veo que lo que me falta es conocimiento sobre las materias en general que imparten y a las que podría llevar a mi hijo como complemento, o por ejemplo las distintas líneas que ofrece la escuela a los alumnos. A veces escucho a hablar a padres que tienen distintos hijos o conocidos (ya de más edad) en la escuela, y se aprecia cómo parecen saber cómo orientar bien la trayectoria de los pequeños en la Escuela. A mi me parecería muy interesante si dieran alguna charla informando sobre ello. Cuando he visto las distintas actividades, o por edades, no he tenido muy clara cómo es la organización general. Para alguien que no está 'metido en este mundillo' o no conoce gente no es fácil interpretar toda esa información. Muchas gracias!
Creo que no es necesario tener libro de música en la actividad música y movimiento
Ante la ausencia de un profesor nos encontramos que la comunicación se hace con poco tiempo y el profesor no es sustituido ni la clase se recupera. Entendemos que pueden surgir imprevistos que no permitan reaccionar pero la última vez se nos avisó el día de antes cuando la semana anterior en la clase el profesor informó que no iría la siguiente semana. Deben de dar opción de recuperar la clase. También considero que si la clase es de 1 hora debe darse ese tiempo y no reducirse a 45 minutos porque sean pocos alumnos. Por parte de la administración los trámites y las comunicaciones son lentas creo que se podría dar una mejor atención. Muchas gracias por escuchar nuestras opiniones.
La secretaria un poco más amable, en el caso de música y movimiento nivel 5-6 que el profesor/a dure todo el curso
La gestión con los profes de instrumentos creo que debería ser a través de la escuela y creo que el horario de las 17h es un problema para la mayoría de las familias, por lo que empezar 15 minutos más tarde esa franja solucionaría este inconveniente. Muchas gracias por todo
Sería bueno que intentaran facilitar los horarios para poder compaginar a varios hijos
Los profesores muy competentes, aunque en algunas ocasiones no consigan motivar lo suficiente al alumnado y adaptan una postura de dejadez, ausentándose durante el transcurso de las clases o solicitando la recogida del alumno antes si el resto de esos compañeros no han acudido. La gestión de la escuela nefasta desde el servicio de administración (nada colaborativa ni resolutive, con actitud que deja mucho que desear para estar de cara al público) y la gestión de las ausencias del profesorado nefasto inexistente.
Información personalizada de los alumnos con información de progreso
Sería más cómodo si no coincidiera el horario del taller de instrumento para todos los niños de MM3 ya que se juntan muchos niños y padres en los pasillos y dificulta encontrar las aulas. Muchas gracias por su servicio.
Horarios de música y movimiento: algunos profesores no cumplen los horarios y las clases empiezan más tarde. Cambio de horarios en los grupos al pasar al año siguiente decabando toda la organización familiar. Mala gestión y organización en el sorteo de instrumento y además añadir que no hay instrumento para todos los alumnos.
Comunicación con los padres
En el instrumento de trompeta si sólo queda un alumno en la clase en lugar de impartirse la hora semanal se imparten sólo 30 minutos. En mi caso noto que mi hijo no recibe ninguna motivación por parte del centro para continuar con el instrumento y en la clase se ciñen a dar el tiempo necesario sin involucrarse en motivar al alumno a practicar en casa y hacer un seguimiento más intenso de cómo trabaja el instrumento por lo que desgraciadamente este sea posiblemente el último año que pueda convencer a mi hijo de que siga en la escuela.

Veo que esto no es un caso puntual, el año pasado en la clase de mi hijo estaban tres niños de los cuales sólo queda él y si el número de alumnos que se dan de baja según van cumpliendo años decae drásticamente. Estos números deberían hacerles reflexionar, pues no todas las causas creo que sean externas, si no por una falta de alicientes por parte del centro, Creo que es una cuestión de suerte que te toque un profesor motivador y que no hay una línea eficiente de seguimiento del desempeño del profesorado por parte de la dirección.
Debería facilitarse la posibilidad de poner Música y movimiento 4 e iniciación al instrumento el mismo día. Asimismo, los colegios concertados tienen menos posibilidad de horarios que los públicos porque no pueden asistir a clase antes de las 17:15. Por último, deberían poder dar la posibilidad de aprender un instrumento a adultos.
sería interesante tener más espacios y profesores para poder ofrecer más rango de horarios, sobre todo a los alumnos más mayores, para que puedan seguir compaginándolo con el estudio y otras actividades, y puedan continuar su aprendizaje musical. Gracias!
Horrible estacionar, valorar una zona de doble fila xa recoger a los alumnos
Dotación de aparcamiento en la puerta o en parking. Es imposible aparcarEs imposible aparcar
No estaría mal que los trabajadores de la secretaría fueran más agradables y ayudaran un poco
Excelentes profesionales
Algún sitio más específico para los hermanos, familiares, etc.. que tienen que esperar para poder trabajar, estudiar... Más coordinación para que un núcleo familiar vaya 2 días maximo a la semanita a la escuela. Hay familias que vamos hasta 3 y 4 días. Gracias por todo.
Ofertar mayor número de plazas en determinados instrumentos
Aparcar en coche cerca de la escuela resulta muy complicado, luego sugiero algún tipo de colaboración con la empresa que lleve el parking del centro comercial que está justo al lado.
Deberían mejorarse los asientos y habilitar salas de estudio. También el horario de secretaría es poco flexible. Y ante la ausencia de un profesor por una baja justificada no se ponen sustitutos con lo que los niños pierden ja motivación y las ganas. ,
Facilitar el aparcamiento
Alargar las clases a 1h de duración. 45 min se hace muy corto
Cuando se anulan clases, lo suyo sería recuperarlas otro día, poner un sustituto o devolver las tasas (especialmente cuando sucede varias veces). Sería muy interesante que abrieran el parking del centro comercial la dulce vita (que actualmente está totalmente infrautilizado) para alumnos de la escuela, ya que aparcar por las tardes en los alrededores de la escuela suele ser muy difícil, siempre hay doble fila, policía, etc.
Se agradecería tener más instrumentos para adultos: violín, viento...
Cuando un profesor no imparte clase por motivo perosonal suyo, no enfermedad, deberia recuperarse la clase. Se deberia aumentar la oferta de plazas en ciertos instrumentos ya que las posibilidades de que los alumnos asistan a clase del instrumento que les gustaría tocar son muy bajas. En general los alumnos se adaptan a las plazas que quedan disponibles y no estan motivados con el instrumento que se le asigna.
Mi hija no está muy motivada en música y mto 2. Creo que necesitan una actividad más dinámica.
Estamos muy decepcionados por no haber puesto ningún suplente para Patricia (profesora de piano) por lo demás muy contentos.
A sabiendas que han tenido que unificar grupos de diferentes edadeas porque es tan difícil cambiar de grupo... Indicando que no hay plazas??
Muchas gracias!!!!

Encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza

Acceso gratuito al parking durante un tiempo 1 hora por ejemplo para poder dejar y recoger a los niños
Dificultad para reemplazar profesores
Sería aconsejable tener una bolsa actualizada para posibles sustituciones de profesorado en caso de baja.
En general, es una suerte poder contar con un servicio así pero mejoraría la movilidad en los horarios y gestiones e intensificaría el conocimiento. Gracias.
En nuestro caso , con el profesorado estamos más que encantados con el mayor y seguimos intentando estar igual de contentos con el pequeño
Estoy muy triste por que mi hijo menor de 4 años sigue en plaza de espera a pesar de llevar dos años inscrito! Mientras que mi hijo mayor si tiene plaza solo por que la plaza se guardaba para el siguiente año! Actualmente es muy duro entrar en la escuela y bastante desolador seguir intentando! Por favor, mejorar esto para que mi hijo pequeño tenga plaza el próximo año escolar! Gracias
Estaría bien algo de retroalimentación de cómo avanzan los niños en el curso o qué dificultades encuentran para poder acompañar desde casa el aprendizaje. Quizá una breve reseña de carácter trimestral enviado al correo de los papás.
Renovación de los métodos pedagógicos, posibilidad de elegir los horarios entre varias opciones.
Concienciar a los padres de que las instalaciones no son un parque de juegos en lo que estamos esperando. Hay mucho ruido y no son conscientes de que los niños están en las aulas.
Difícil hacer cambios por parte de los alumnos. Algunos profes mayores muy desmotivados/desmotivadores.mas atención a familias cuando comunican que está pasando algo.
Exigir a los alumnos elevar su nivel cada año para poder progresar y seguir con su grupo. Tener más clases abiertas y tutorías para obtener feedback. Mantener al profesorado más valorado por sus alumnos. Crear más combos de musica actual. Combinar lenguaje musical con los instrumentos en la misma sesión. Ofrecer clases los fines.
Aunque ahora hay menos ruido en los pasillos que antes de la pandemia se estaba mejor cuando los padres no podíamos acceder y había silencio
Las clases de 20 a, 21h paea niños de 12 años, son un poco tarde, estaría bien si se pudiesen poner algo antes, hasta las, 20.
Aumentar el nivel, que los niños no se tengan que ir a conservacion de Madrid porque no se les pueda formar en la escuela a ese nivel.
Cuando se suspenda una clase por ausencia del profesor wue nos avisen por teléfono, porque el email que envían ese mismo día es imposible verlo con suficiente antelación, y nos presentamos en la escuela sin necesidad , es una faena. Gracias.
Tardan mucho en sustituir a los profesores en caso de baja fin de contrato o jubilacion
Más comunicación entre el profesorado y las familias

Anexos 2 y 3.

Se incluyen a continuación los formularios utilizados para el estudio.

Escuela de Música y Danza. Encuesta de Satisfacción para el alumnado de 14 o más años.

Por favor, responde a las siguientes preguntas sobre la Escuela de Música y Danza. Tu opinión será totalmente anónima y nos ayudará a mejorar. ¡Muchas gracias!

*1. Género

Observatorio de la Ciudad – Departamento de Planificación y Evaluación

Encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza

☐ Hombre ☐ Mujer ☐ Otro

*2. Edad

☐ De 14 a 24 ☐ De 25 a 44 ☐ De 45 a 64 ☐ 65 años o más

*3. Nivel educativo

☐ Menos que primarios ☐ Primarios ☐ Secundaria ☐ Bachillerato/FP ☐ Universitarios

*4. Actividad laboral (aunque desarrolles más, marca solo la actividad principal)

☐ En ☐ En ☐ Con jubilación- ☐ En ☐ Estudiando activo paro pensión casa

*5. Código postal Código Postal:

0

*6. Número de personas del hogar (incluido/a tú) que asisten a la Escuela de Música y Danza

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 o más

*7. Actividad en la Escuela (señala todas las actividades que realizas)

- ☐ Musicoterapia
- ☐ Música actual
- ☐ Técnica de canto
- ☐ Ensamblés de guitarra
- ☐ Danza
- ☐ Informática musical
- ☐ Iniciación al Lenguaje
- ☐ Coro
- ☐ Conjunto Instrumental
- ☐ Desarrollo creativo (mayores de 65)
- ☐ Banda sinfónica
- ☐ Música de cámara con piano
- ☐ Práctica instrumental
- ☐ Orquesta sinfónica
- ☐ Otro (Por favor especifique)

*8. Por favor, valora de 1 a 10 los siguientes aspectos de las INSTALACIONES (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Limpieza (en el interior del edificio)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza

Accesibilidad (resulta fácil localizar y llegar a las dependencias)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad (en las instalaciones de la Escuela)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confort (climatización, ruidos, comodidad de asientos, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***9. Por favor, valora de 1 a 10 los siguientes aspectos del PROFESORADO (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Profesionalidad, competencia (si ejerce su función satisfactoriamente)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Motivación (disposición para realizar su trabajo)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación (lenguaje claro; conecta con el/la alumno/a)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Simpatía, amabilidad	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***10. ¿Cuál es tu valoración de los siguientes aspectos de los CURSOS que se imparten en la Escuela? (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Franja de horarios de clase	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duración de las clases	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dotación de las aulas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Préstamo de instrumentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alquiler de cabinas de estudio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de la oferta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Precios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades (audiciones, conciertos, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***11. Califica de 1 a 10 los TRÁMITES que has tenido que realizar en la Escuela (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Horarios de atención al público	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Agilidad en la gestión (inscripción, cambios de grupo, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comodidad de los trámites	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***12. ¿Qué expectativas tienes para cuando finalices tus estudios en la Escuela?(marca solo una respuesta)**

- ☐ No lo tengo decidido aún
- ☐ Pienso que desarrollaré una carrera profesional en la música y/o danza
- ☐ Intentaré otra actividad diferente
- ☐ Aunque no me voy a dedicar profesionalmente a la música y/o danza, me gustaría continuar en la Escuela en alguna de sus agrupaciones
- ☐ Otras expectativas (Por favor especifique)

***13. Por favor, da una CALIFICACIÓN GLOBAL a la Escuela de Música y Danza como servicio (1 es la valoración más baja y 10 la más alta)**

Encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza



14. Si lo deseas, puedes escribir aquí alguna SUGERENCIA para mejorar el funcionamiento general de la Escuela de Música y Danza

0/4000

¡Muchas gracias por ayudarnos a mejorar!

Fin->

Encuesta para las familias de menores de 14 años.

Escuela de Música y Danza. Encuesta de Satisfacción para familias de alumnos/ menores de 14 años

Por favor, responda a las siguientes preguntas sobre la Escuela de Música y Danza. Su opinión será totalmente anónima y nos ayudará a mejorar. ¡Muchas gracias!

*1. Género

☐ Hombre ☐ Mujer ☐ Otro

*2. Edad

☐ De 16 a 24 ☐ De 25 a 44 ☐ De 45 a 64 ☐ 65 años o más

*3. Nivel educativo

☐ Menos que primarios ☐ Primarios ☐ Secundaria ☐ Bachillerato/FP ☐ Universitarios

*4. Actividad laboral (aunque desarrolle más, marque solo la actividad principal)

☐ En paro ☐ En casa ☐ Con jubilación-pensión ☐ En activo

☐ Estudiando

*5 Indique su código postal

Código	0
--------	--------------------------------

*6 Número de hijos que asisten a la Escuela de Música y Danza

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3
 má

7. Actividad del primer/a hijo/a

- ☐ Música y Movimiento Nivel 1 (4 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 2 y 3 (5-6 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 4 y 5 (7-8 años)
- ☐ Práctica instrumental o Danza Nivel 1 a 5 (9-13 años)

Taller de bebés

8. Actividad del segundo/a hijo/a

- ☐ Música y Movimiento Nivel 1 (4 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 2 y 3 (5-6 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 4 y 5 (7-8 años)
- ☐ Práctica instrumental o Danza Nivel 1 a 5 (9-13 años)

Taller de bebés

9. Actividad del tercer hijo/a

- ☐ Música y Movimiento Nivel 1 (4 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 2 y 3 (5-6 años)
- ☐ Música y Movimiento Nivel 4 y 5 (7-8 años)
- ☐ Práctica instrumental o Danza Nivel 1 a 5 (9-13años)

Taller de bebés

10. ¿Realiza su hijo/a alguna actividad complementaria en la Escuela de Música y Danza diferente a la Música y Movimiento (4-8 años)? Si no realiza ninguna no conteste a esta pregunta.

- ☐ Coro Infantil "Arco Iris"
- ☐ Iniciación al instrumento
- ☐ Iniciación a la Danza

Conjunto de instrumentos

11. ¿Realiza su hijo/a alguna actividad complementaria en la Escuela de Música y Danza diferente a la Práctica Instrumental o la Danza (9-16 años)? Si no realiza ninguna no conteste a esta pregunta.

- ☐ Coro "Trébole"
- ☐ Conjuntos de instrumentos o Danza
- ☐ Grupos Instrumentales o Dancísticos

Lenguaje Musical

*12. Por favor, califique de 1 a 10 los siguientes aspectos de las INSTALACIONES (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)

Encuesta de calidad percibida de la Escuela de Música y Danza

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Limpieza (en el interior del edificio)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Accesibilidad (resulta fácil localizar y llegar a las dependencias)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estado de conservación	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad (en las instalaciones de la Escuela)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confort (climatización, ruidos, comodidad de asientos, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***13. Por favor, califique de 1 a 10 los siguientes aspectos del PROFESORADO (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Profesionalidad, competencia en su función	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Motivación (disposición para trabajar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Simpatía	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comunicación (lenguaje claro con ella)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***14. Díganos cuál es su valoración de los siguientes aspectos de las ACTIVIDADES que se imparten en la Escuela (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Franja de horarios de clase	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duración de las clases	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dotación de las aulas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Préstamo de instrumentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Alquiler de cabinas de estudio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de la oferta	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Precios	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Actividades (audiciones, conciertos, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***15. Califique de 1 a 10 los TRÁMITES que ha tenido que realizar en la Escuela (1 sería la valoración mínima y 10 la máxima)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Horarios de atención al	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anilidad en la gestión cambios de grupos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Comodidad de los	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

***16. Por favor, dé una CALIFICACIÓN GLOBAL a la Escuela de Música y Danza como servicio (1 es la valoración más baja y 10 la más alta)**



17. Si lo desea, puede escribir aquí alguna SUGERENCIA para mejorar el funcionamiento general de la Escuela de Música y Danza

¡Muchas gracias por ayudarnos a mejorar!