



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

## **ESCOLETA MUNICIPAL 0-3 AÑOS MENUTS.STA GERTRUDIS.**

### **INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CURSO 2023- 2024**

Se facilita anualmente a los/as padres, madres y/o tutores legales de los/as niños/as asistentes a la Escuela infantil “Menuts” una encuesta de satisfacción.

Esta encuesta de satisfacción nos da información de cómo perciben los padres, madres y/o tutores/as legales la calidad y adecuación de las tareas y áreas de desarrollo del Centro, con los servicios complementarios que se prestan, etc.

Con toda la información recibida, se establecerán las áreas de mejora a las que debemos prestar especial atención, puesto que la evaluación de la satisfacción no es un fin en sí mismo, sino que debemos utilizar el *feedback* recibido como nuevas metas para incrementar la calidad de los servicios que prestamos.

Para realizar la medición de la satisfacción se utiliza la medición directa a través de encuesta, siendo una de las técnicas de investigación cuantitativa más utilizadas en la medición de la satisfacción por su practicidad y sencillez.

Para ello, se elabora un cuestionario con una batería de preguntas para obtener toda la información que nos sea posible. Para el cuestionario, se ha utilizado la Escala Likert.

Tras la validación de todos los datos, y su recogida en un sistema informatizado, se procede a realizar el análisis descriptivo de los datos de cada una de las áreas de análisis, con el objetivo de conocer qué aspectos del servicio han sido los mejor y peor valorados (a través del cálculo de la frecuencia), los promedios de puntuación de los ítems de la escala Likert.

### **ÁREA 1: IMAGEN**

En relación con el área de IMAGEN se realizan cinco preguntas relacionadas con las instalaciones, equipamientos, la recomendación de participación a otras familias en el Centro, así como la atención general que se recibe en el centro.



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
www.santaeulalia.net

Valore de 1 (nada satisfecho/a) a 10 (muy satisfecho/a) cada aspecto:										
IMAGEN										
¿Cuál es su grado de satisfacción con el uso que se hace de las instalaciones y equipamientos del centro (patio de recreo, sala de usos múltiple, aseos, etc.)?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valore su satisfacción respecto a la limpieza, orden y decoración de las instalaciones y equipamientos de la escuela.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore en su conjunto las instalaciones y equipamientos de la escuela (patio sala de usos múltiples, aseos, aulas, pasillo, etc.).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo de satisfecho/a se encuentra con la atención al público que ofrecen los servicios de la Concejalía de Educación?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿En qué grado recomendaría la escuela de su hijo/a a otras familias?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

En este sentido:

- En los cinco ítems preguntados obtienen una media igual o superior a 8,5.
- La media relativa a la valoración del conjunto de instalaciones del Centro es de 8,96 puntos.
- En relación con el grado de satisfacción con el uso que se hace de las instalaciones y equipamientos del centro (patio de recreo, sala de usos múltiple, aseos, etc.) la media de las respuestas es de 8,50 puntos. En este sentido hay que destacar que el 83,33% de los/as encuestados han determinado que la satisfacción con el uso de las instalaciones es superior a 8.
- En relación con la limpieza, orden y decoración de las instalaciones el promedio de satisfacción se encuentra en 8,67 puntos.
- La atención al público por parte del personal se valora con una media de 9 puntos. Mejorando notablemente la puntuación con respecto al año anterior.



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

- Todas las familias recomiendan la escuela a otras familias, situándose la media de las respuestas en 9,83 puntos.

Ninguna de las familias indica que haya interpuesto una queja o reclamación.

En cuanto a sugerencias, una de las familias indica que faltaría una sala de psicomotricidad y otra de las familias indica que los patios podrían mejorar, ya que el mobiliario se encuentra “un poco deteriorado”.



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
www.santaeulalia.net

## ÀREA 2: PROCESOS

El área de procesos engloba tanto aquellos procesos relacionados con las medidas higiénicas adoptadas en el centro, como la valoración general de los procesos educativos, del servicio de comedor o actividades complementarias.

Globalmente, ¿cómo valora las medidas higiénicas (cambio de pañales, aseo personal, etc.) que dispensan a su hijo/a?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Globalmente, ¿cómo valora la forma de educar del equipo educativo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valore la información recibida sobre la forma de evaluar los aprendizajes que realiza su hijo/a en los distintos ámbitos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Valore el trabajo educativo que desarrolla la escuela para favorecer la autonomía de su hijo/hija (comer solo, control de esfínteres, sueño, ...)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Si su hijo/a tiene servicio de comedor, valore el funcionamiento del mismo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Califique su satisfacción con las actividades complementarias que se llevan a cabo en la escuela.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo valora el funcionamiento de los distintos cauces de participación de las familias del alumnado?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
En general, ¿cómo valora la organización y funcionamiento de la escuela?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Valore los siguientes aspectos referidos a la convivencia de la Escuela:</b>										
La información recibida sobre las normas de convivencia.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas de la escuela.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El respeto y la atención recibida por parte del equipo educativo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las estrategias y medidas que se ponen en marcha en la escuela para favorecer un adecuado clima de convivencia.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cuál es su grado de satisfacción con la información recibida en tutoría sobre el desarrollo personal y académico de su hijo/a?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo valora la coordinación y comunicación existente entre el Tutor/a de su hijo/a con el resto del equipo educativo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo valora la organización de la escuela durante el periodo de adaptación de su hijo/a a la escuela?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Cómo valora las actividades de acogida que se realizan a principios de curso dirigidas a favorecer el conocimiento del alumnado y la cohesión grupal?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Valore su satisfacción con la atención recibida por el tutor/a.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

En este sentido: y de manera general se debe indicar que el 100% de los procesos han sido valorados con una puntuación superior a 9. De manera más específica podemos destacar:

- La organización y funcionamiento del Centro es valorado con una media de satisfacción de 9,83
- La valoración relativa a los procesos de cambio de pañales, aseo personal, etc. de los/as menores se puntúa con una media de 9,83 puntos.
- La satisfacción con la forma de educar del equipo es, de media, de 9,83
- La satisfacción con la información que se facilita en relación con los procesos de evaluación es, de media, de 9,83.
  - La satisfacción con el fomento de la autonomía de los/as menores por parte del equipo educativo en las tareas cotidianas es valorada con un 9,83
  - El servicio de comedor es valorado con un grado de satisfacción de 9,83.
  - La satisfacción media con las actividades complementarias que se realizan en el Centro es de 9,80. Ninguna familia ha ofrecido en el apartado de sugerencias alguna cuestión que le gustaría implementar en el Centro en este sentido.
  - La satisfacción con los procesos de participación que se implementan en el Centro es valorada con una media de 9,83 de satisfacción.
  - En relación con los aspectos referidos a la convivencia de la Escuela todos los ítems han sido valorados con una satisfacción igual o superior a 9.
  - Ninguna familia aporta sugerencias en este criterio.
  - Una de las familias indica “Me encanta como tratan con respeto el período de adaptación de todos/as los/as niños/as”.



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

### ÁREA 3: IMPLICACIÓN

El área de implicación valora la satisfacción de las familias con la implicación que ellos/as mismos/as tienen en la gestión de la Escuela, así como su conocimiento de los proyectos y actuaciones que se llevan a nivel educativo y la satisfacción que se realiza en el Centro de estos proyectos.

¿Cómo de satisfecho/a se siente con la implicación de las familias en la gestión de la escuela?
<b>Valore su satisfacción respecto a las siguientes cuestiones:</b>
Conocimiento que tiene de los proyectos y actuaciones educativas del centro.
Desarrollo que hace el centro de los proyectos y actuaciones educativas.

En este sentido:

- Las familias valoran con una satisfacción media de 9,83 su participación e implicación en la gestión de la Escuela.
- La información que se lleva a cabo por parte del equipo educativo de los proyectos y actuaciones educativas que se llevan a cabo en el Centro se valora con una satisfacción de 9,83.
- En este sentido la satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actividades se valora con un 9,83.
- Ninguna familias aporta sugerencias en este criterio.

### ÁREA 4: COMUNICACIÓN

El área relativa a comunicación valora el grado de satisfacción con las familias en relación con la información y comunicación que tienen con el Centro y con los canales dispuestos para estos aspectos.



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

De forma general, ¿cómo de satisfecho/a está con la información y comunicación que tiene con la escuela?

¿Cuál es su grado de satisfacción con los canales de comunicación que usa la escuela para contactar con usted?

En este sentido tanto los canales puestos a disposición de las familias en el área de comunicación como la satisfacción con la información y la comunicación que se mantiene se valora muy satisfactoriamente (con una media de 9,83 en cada uno de estos criterios).

### **PREGUNTAS ABIERTAS**

Además de la posibilidad de ofrecer sugerencia en las diferentes áreas de la encuesta se facilitan dos preguntas abiertas para que las familias puedan aportar toda la información que deseen.

Indique los aspectos del servicio que presta la Escuela Infantil “Menuts” que más valora:

¿Cambiaría algo en especial de la Escuela Infantil “Menuts” para mejorar el servicio?:

Como aspectos más valorados encontramos: “la atención a los niños y niñas”, “la atención a las familias”, que se trata siempre a las personas “con mucho amor y comprensión”. Hacen especial mención de las educadoras y maestras indicando que “cuidan a nuestros hijos con mucha atención”.

### **CONCLUSIONES**

Del análisis de los datos extraídos a través de las diferentes encuestas podemos concluir que las familias tienen una gran satisfacción con las instalaciones y equipamientos dispuestos en el Centro, con los servicios que se ofrecen en el Centro y



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARIS)  
[www.santaeulalia.net](http://www.santaeulalia.net)

con el trabajo educativo que el equipo de profesionales desarrolla, mejorando las puntuaciones respecto de años anteriores