



“Expanding knowledge”

# ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES EN LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

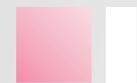
Fecha: 21/02/2013

“La voz del cliente”



## ÍNDICE

- 1. Antecedentes**
- 2. Objetivos y alcance del estudio**
- 3. Metodología**
- 4. Datos de las variables**
- 5. Resumen ejecutivo**
- 6. Breve presentación y referencias del Grupo EBV**



## 1. ANTECEDENTES

El **Grupo Ralons**, tiene como visión ser líder empresarial y referencia en la prestación de servicios en Canarias, con presencia en todas y cada una de las islas, sin perjuicio de su estrategia de internacionalización. Progresivamente se van cumpliendo todos y cada uno de los objetivos marcados por el Grupo y se va configurando una realidad basada en la filosofía de la excelencia y la calidad en la gestión. El alto nivel de confianza de los clientes ha permitido materializar una realidad configurada por un grupo de once empresas, cuatro mil empleados, once delegaciones, mas de ocho mil m2 de instalaciones y 120 millones de € de facturación anual .

La lealtad al cliente es un valor que para el **Grupo Ralons**, implica el compromiso de escuchar la voz del cliente y transformar sus requisitos y expectativas, en acciones y decisiones para la mejora del servicio y la percepción de calidad por los clientes, basándose en información y datos fiables. La empresa **Ralons Servicios**, presta el servicio de gestión de activos inmobiliarios y gestión de Escuelas Infantiles, adjudicado por el Excelentísimo Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, y pretende, una vez mas, medir la percepción de la calidad del servicio por los clientes de dichas escuelas.

A tal fin, **Ralons Servicios**, ha decidido solicitar a **EXCELLENCE & BUSSINES VALUE, S.L.** en adelante **EBV**, la elaboración de una propuesta técnica y económica para el estudio de la satisfacción de los clientes.

Por su parte, **EBV**, es una empresa de consultoría técnica y de gestión, especializada en estudios estadísticos, evaluación y auditoria de sistemas de gestión y formación para la excelencia en gestión. **EBV** ha realizado el presente trabajo a petición de **Ralons Servicios** con el objeto, alcance que a continuación se indica.

## 2. Objetivos y alcance del estudio.

### Objetivo general

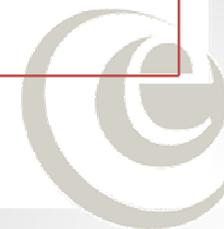
Conocer la satisfacción de las familias usuarias de las Escuelas Infantiles con la calidad del servicio prestado .

### Objetivos específicos

- ✓ Obtener información y datos sobre la percepción de calidad de los clientes con relación a las variables clave de la calidad del servicio.
- ✓ Conocer la tasa de recomendación del servicio
- ✓ Avanzar con acciones específicas, hacia la implantación efectiva de un Sistema de Gestión de la Calidad para el servicio de «Gestión de activos inmobiliarios y gestión de Escuelas Infantiles», alineado con el Sistema de Gestión Integral del **Grupo Ralons**.
- ✓ Mejorar el servicio para beneficio de los usuarios, apoyando las iniciativas con información y datos.

### Alcance del estudio

- ✓ Esta propuesta alcanza a la totalidad de las escuelas y usuarios de los servicios de **Ralons Servicios** en las escuelas infantiles del Municipio de Las Palmas de Gran Canaria.



### 3. METODOLOGIA

**Estimación de la muestra:** A la población estimada se le ha calculado un tamaño de muestra que asegure un error muestral global inferior al cinco por ciento, aplicando la formula de calculo de error muestral para muestreo aleatorio simple y poblaciones finitas, menores o iguales a cien mil, con un nivel de confianza del 95%.

**Cuestionario:** Para facilitar las comparaciones se ha utilizado como referencia el cuestionario y escala de valoración ya utilizado por **Ralons Servicios** en la última investigación realizada por **EBV**. Se ha establecido un número de once items.

**Recogida de datos:** Para asegurar tanto la fiabilidad de los datos como la sinceridad en la respuesta de los encuestados , la recogida de los datos se ha realizado en las propias Escuelas Infantiles, mediante cuestionario auto cumplimentado, acompañada de una carta de instrucciones para la cumplimentación directa por el encuestado.

La entrega y recogida de los formularios se ha realizado por el propio personal de las Escuelas Infantiles.

Los cuestionarios cumplimentados se entregarán a **EBV** en sobre cerrado indicando el centro al que corresponden los cuestionarios recogidos.



### 3. METODOLOGIA

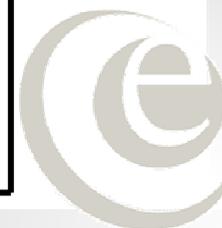
**Control de calidad.** Los procedimientos de trabajo de campo se han llevado a cabo teniendo en cuenta las “Guías ESOMAR para las Armonización de las Normas sobre Trabajo de Campo” y el “Estándar de Calidad en la Investigación de Mercados” de ANEIMO.

Se ha realizado un control telefónico sobre el 10% de los cuestionarios recogidos para calcular la tasa de consistencia de los datos. La prueba de consistencia ha sido superada con un 100% de coincidencia en las respuestas.



**FICHA TÉCNICA: SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO**

<b>Procedimiento</b>	Cuestionario estructurado, autocumplimentado, de aplicación individual a una muestra representativa de las familias que constituyen la población usuaria de los servicios.
<b>Población y Ámbito muestral</b>	La población está formada por las 1198 familias usuarias del servicio en once Escuelas Municipales Infantiles del termino municipal de Las Palmas de Gran canaria.
<b>Tamaño, selección y distribución muestral.</b>	Número de cuestionarios entregados se ha determinado de acuerdo con un censo de población de 1198 familias, distribuidas de forma proporcional al número de familias existente en cada uno de los once centros existente.  El número de cuestionarios efectivamente recogidos es 1.078.
<b>Zonificación</b>	Las once escuelas Infantiles del Término municipal de Las Palmas de Gran Canaria, atendidas por Ralons Servicios.
<b>Error muestral y nivel de significación</b>	Requisito propuesto: 2 Sigmas, para $p=q=0.5$ , con un error máximo que no excederá de $\pm 5\%$ para datos globales y para datos a nivel de centros, con un nivel de confianza del 95,5 %.  El error muestral final conseguido es del 0,96 para el conjunto de la población y entre 2,56 y 4,53 para cada uno de los centros.  Se adjunta la tabla de los errores muestrales obtenidos para cada centro.



En el presente estudio se revela la opinión de prácticamente todo el censo de las familias. En base al número de familias y a las encuestas realizadas se ha obtenido un error muestral del 0,96%, pudiendo afirmar que los datos representan al conjunto total de la población. En la segmentación por centros, la población es menor y le corresponden errores muestrales superiores al 0,96.

No obstante, todos los errores muestrales son técnicamente aceptables al ser inferiores al 5%, para los intervalos de confianza definidos.

CENTROS	FAMILIAS	Nº ENCUESTAS REALIZADAS	ERROR MUESTRAL
BAMBI	86	75	4,15
BLANCANIEVES	95	89	2,68
DUMBO	67	59	4,53
HEIDI	121	111	2,74
LA CARRUCHA	166	152	2,36
LA SIRENITA	124	109	3,34
PINOCHO	88	81	3,15
PITUFOS	76	68	3,96
PLUTO	121	101	4,06
POCAHONTAS	129	119	2,56
PRINCESA TENESoya	125	114	2,79
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>1198</b>	<b>1078</b>	<b>0,96</b>



## ESCALAS DE MEDIDA

Para llevar a cabo la medida de la satisfacción se utilizaron cuestionarios con cuatro opciones de respuestas para los ítems 1 al 8:

- “Muy satisfecho/a”
- “Satisfecho/a”
- “Poco satisfecho/a”
- “Nada satisfecho/a”
- “No sabe / no contesta”

Para la pregunta sobre si recomendaría matricular en el centro, se ha elegido una triple opción de respuesta. **Si, No y No sabe/ No contesta.** La última pregunta del cuestionario plantea al encuestado que valore su percepción respecto a cursos pasados. Para poder contestar a este ítem, se estableció un filtro de respuesta SI o NO, donde se especifica si su hijo es nuevo en el curso 2012/2013.

Para la pregunta de percepción respecto a otros cursos, se utilizaron las siguientes opciones de respuesta:

- “Mucho mejor”
- “Mejor”
- “Igual”
- “Peor”



## DISEÑO DEL CUESTIONARIO

P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)
P7	Información que el Centro le facilita (P7)
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):

•El estadístico ALFA DE CRONBACH nos permite aceptar la fiabilidad de la escala del cuestionario, y afirmar que es más fiable a medida que el valor se aproxima a uno. Los valores relativos a la correlación entre las variables que miden una misma magnitud pueden ser incluso negativos. En nuestro caso podemos aceptar el alfa obtenido de 0,634 como medida de correlación para las variables especificadas en el cuestionario.



## RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE DATOS

La recogida se llevó a cabo de forma que se cumplieran tres requisitos:

- Que se recogiesen de forma segura:

Se entregó a cada familia una encuesta en el momento de entregar al niño o recogerlo en la escuela, facilitándoles un lugar para poder cumplimentarla, así como para depositarla con posterioridad, respetando siempre el anonimato de los encuestados.

- Que se garantizase la confidencialidad de los datos.

Esta operación estadística está sujeta a la protección que dispensa el secreto estadístico. (\*)

- Que la prueba de consistencia mediante control telefónico resultara positiva.

El tratamiento de los datos se ha llevado a cabo con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), analizando los resultados en términos de frecuencias globales.

(\*)Se entiende por secreto estadístico la obligación de no divulgar ni comunicar aquel conocimiento que una persona posee como consecuencia de actividad estadística, así como la obligación de no actuar sobre la base de dicho conocimiento.

Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico la totalidad de datos individuales de comunicación obligatoria.

Los datos amparados por el deber de secreto estadístico solamente podrán ser conocidos y utilizados por quienes deban emplearlos para la realización de las estadísticas.

Tienen obligación de mantener el secreto estadístico todas las personas [...] que intervengan en el proceso estadístico. Este deber se mantendrá aun después de que las personas obligadas a su cumplimiento concluyan sus actividades profesionales o su vinculación a los servicios estadísticos.

El incumplimiento del deber de secreto estadístico dará lugar a las responsabilidades indemnizatorias de los daños y perjuicios causados.

Ley 12/1989, de 9 de Mayo de 1989, de la Función Estadística Pública.



#### **4. DATOS DE LAS VARIABLES.**

Los datos de las variables se presentarán a continuación de acuerdo con el siguiente orden:

##### **a) Datos referidos al conjunto de las familias en los siguientes apartados:**

- 4.1 Datos del comportamiento de las variables para la totalidad de las familias
- 4.2 Datos segmentados por familias con y sin hijos matriculados antes del curso 2012/13
- 4.3 Datos sobre la totalidad de las familias obtenidos en el curso 2012/2013 comparados con los del curso 2010/2011.

##### **b) Datos segmentados por centros, con los siguientes apartados:**

- 4.4. Tablas de datos de cada centro
- 4.5 Grafica de datos segmentados por centros, agrupando las categorías de respuesta de SATISFECHO+MUY SATISFECHO.
- 4.6 Gráfica de recomendación por Centros
- 4.7 Gráfica de la mejora percibida segmentada por centros
- 4. 8 Gráficos con la comparativa de datos del curso 2010/11 con 2012/13
- 4.9 Evolución de la percepción de la mejora en los centros antiguos



## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

### **4.1 Datos del comportamiento de las variables para la totalidad de las familias**



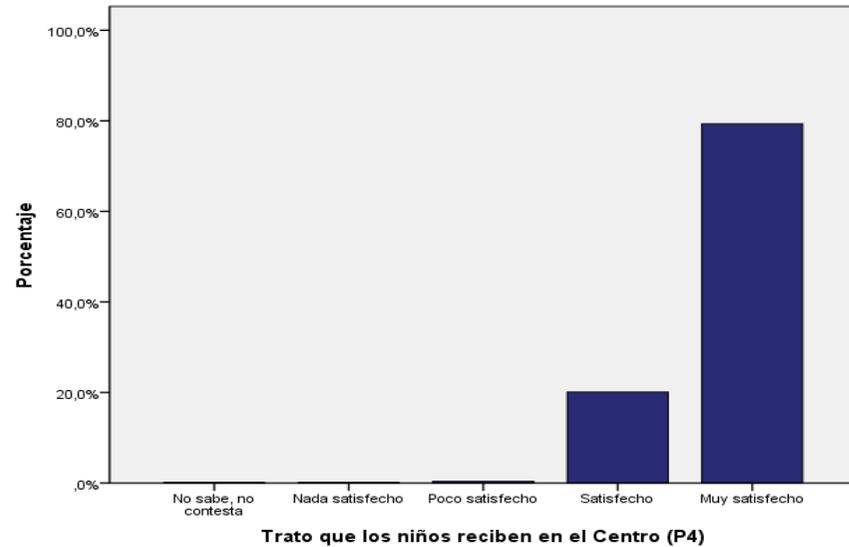
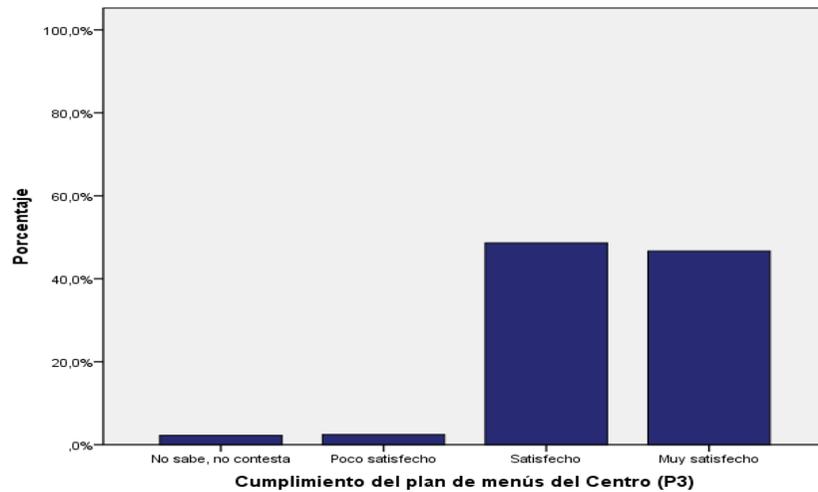
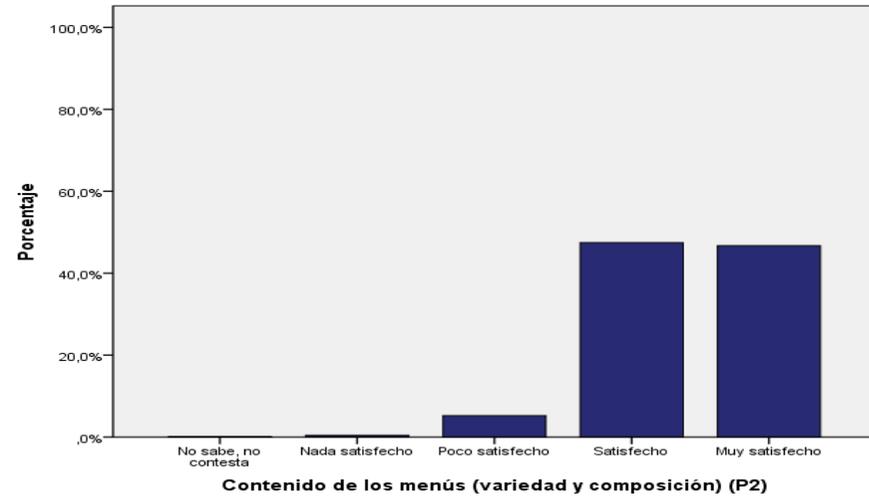
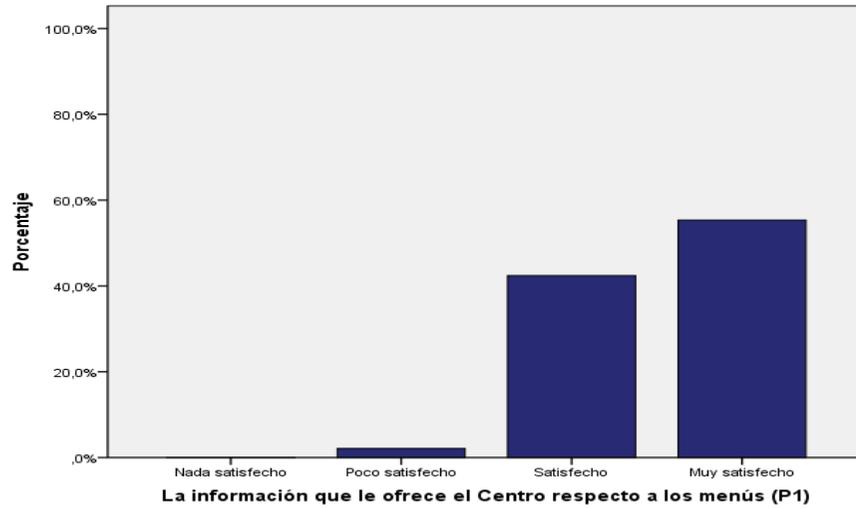
	TODAS LAS FAMILIAS	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)		,1	2,1	42,4	55,4
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)	,1	,5	5,2	47,5	46,7
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	2,2		2,4	48,6	46,7
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)	,1	,1	,4	20,1	79,3
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)	,1	,1	,5	21,7	77,6
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)	,2	,2	1,4	34,9	63,3
P7	Información que el Centro le facilita (P7)	,3	,2	1,0	35,3	63,2
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):		,3	,7	34,7	64,4

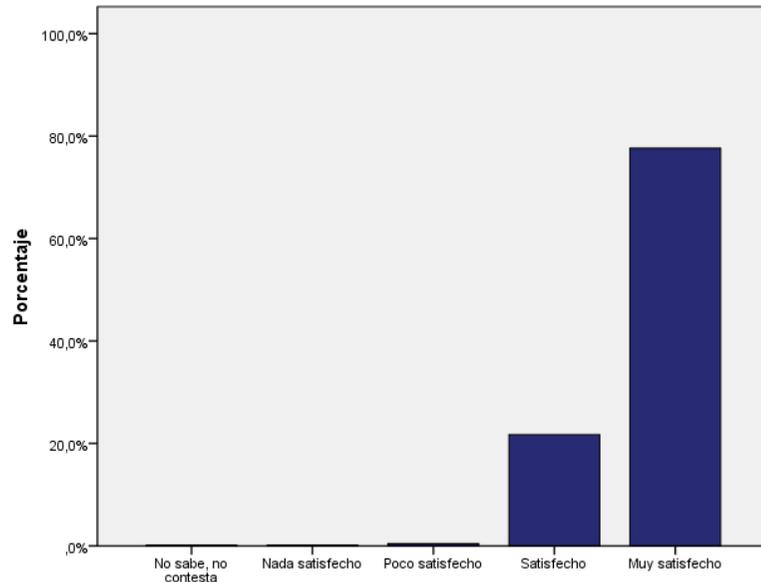
		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)	,7	98,9	,4

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	67,4	32,6

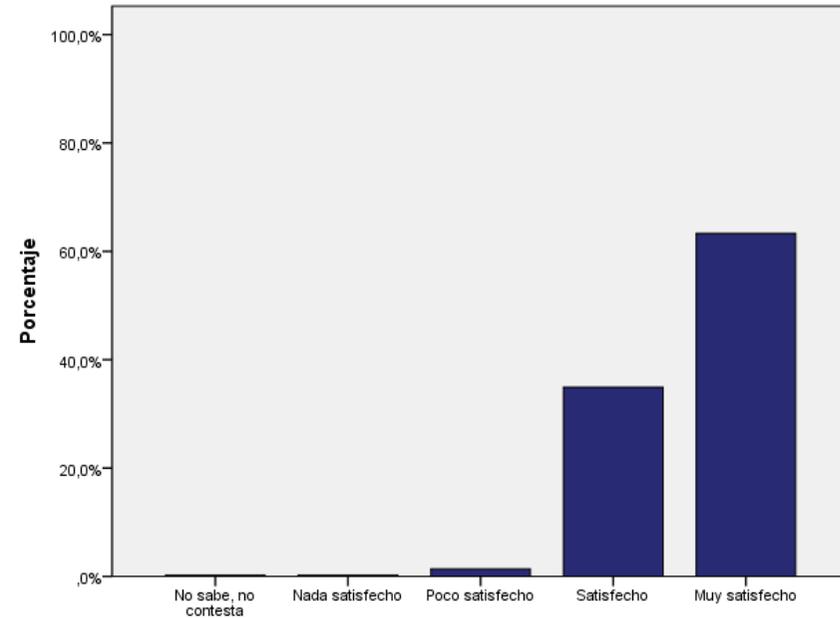
		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):	2,1		2,1	38,6	33,6	23,6



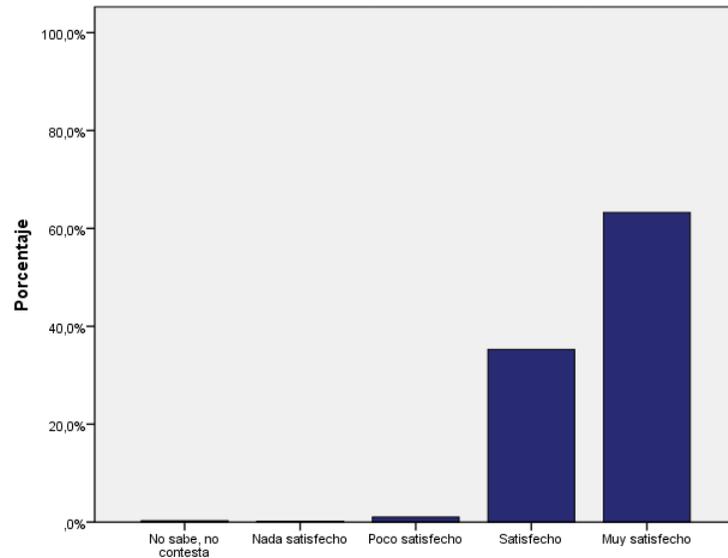




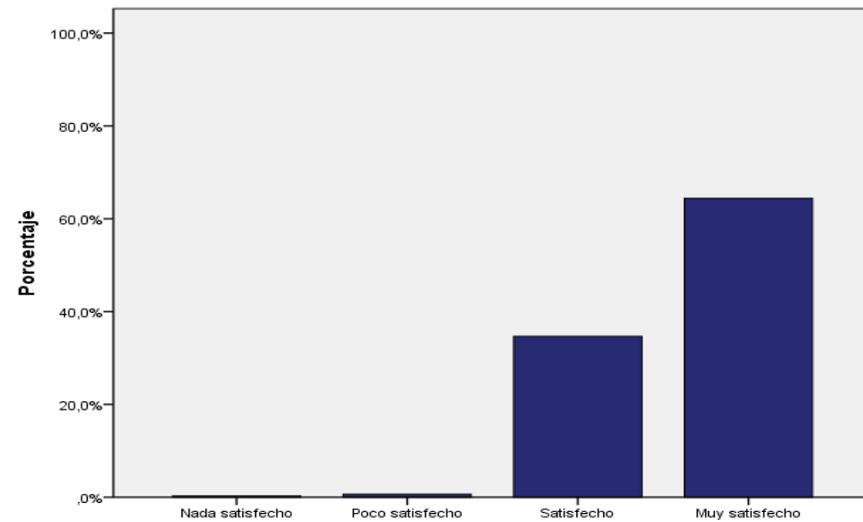
**Amabilidad del personal del Centro (P5)**



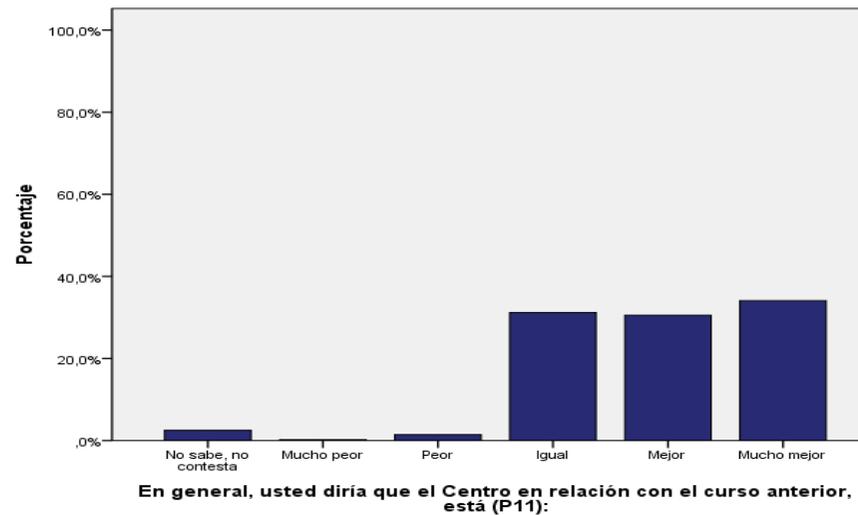
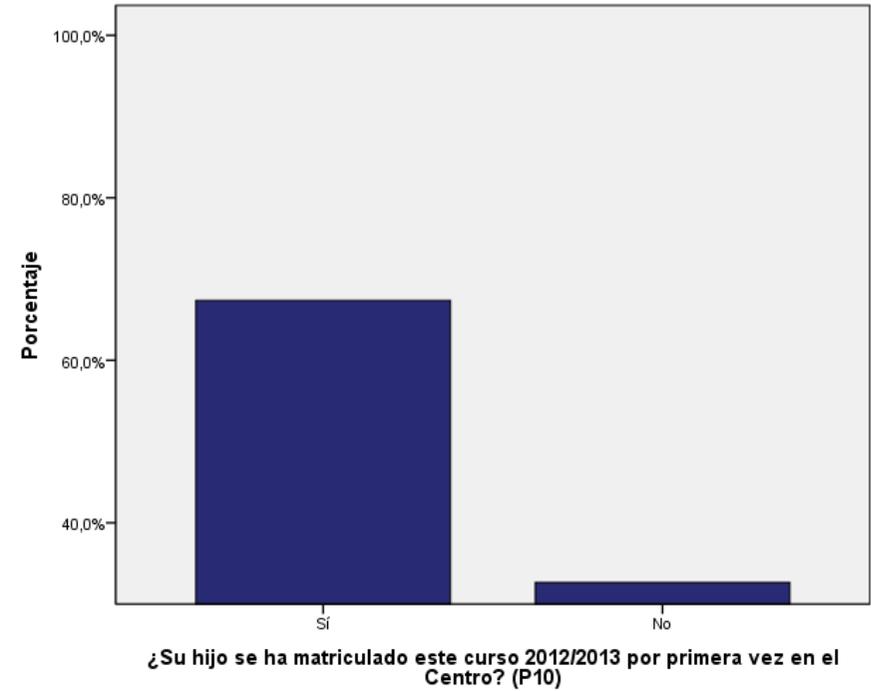
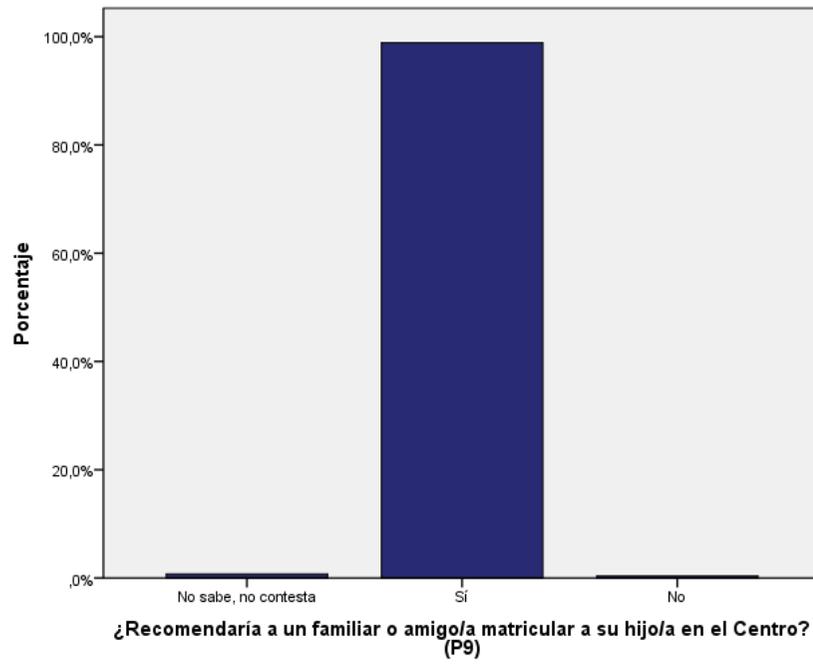
**Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6):**



**Información que el Centro le facilita (P7):**



**Servicios que el Centro da (P8):**



## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

### **4.2 Datos segmentados por familias con y sin hijos matriculados antes del curso 2012/13**



	FAMILIAS NUEVAS EN EL CURSO 2012/2013	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			1,9	40,3	57,8
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)		,3	4,5	46,1	49,1
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	2,5		1,8	45,8	49,9
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)		,1	,1	19,0	80,7
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)	,1		,3	20,5	79,1
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)	,3	,1	1,1	34,3	64,2
P7	Información que el Centro le facilita (P7)	,3		,8	33,7	65,2
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P6):		,3	,4	34,7	64,6

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P7)	,3	99,6	,1



	FAMILIAS CON MATRICULA ANTERIOR AL CURSO 2012/2013	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)		,3	2,6	47,1	50,0
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)	,3	,9	6,9	50,6	41,4
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	1,7		3,8	55,2	39,3
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)	,3		,9	22,5	76,4
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)		,3	,9	24,1	74,7
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)		,3	2,0	36,3	61,4
P7	Información que el Centro le facilita (P7)	,3	,6	1,4	38,2	59,5
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P6):		,3	1,2	35,0	63,6

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P7)	1,7	97,4	,9

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9):	2,1		2,1	38,6	33,6	23,6

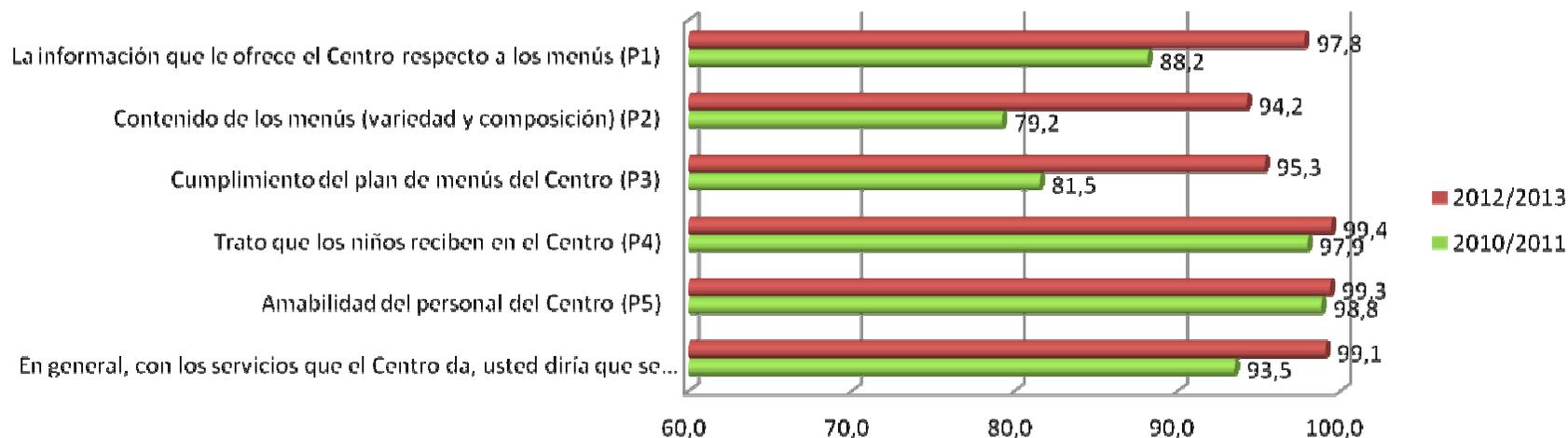


## **4. ANALISIS DE DATOS**

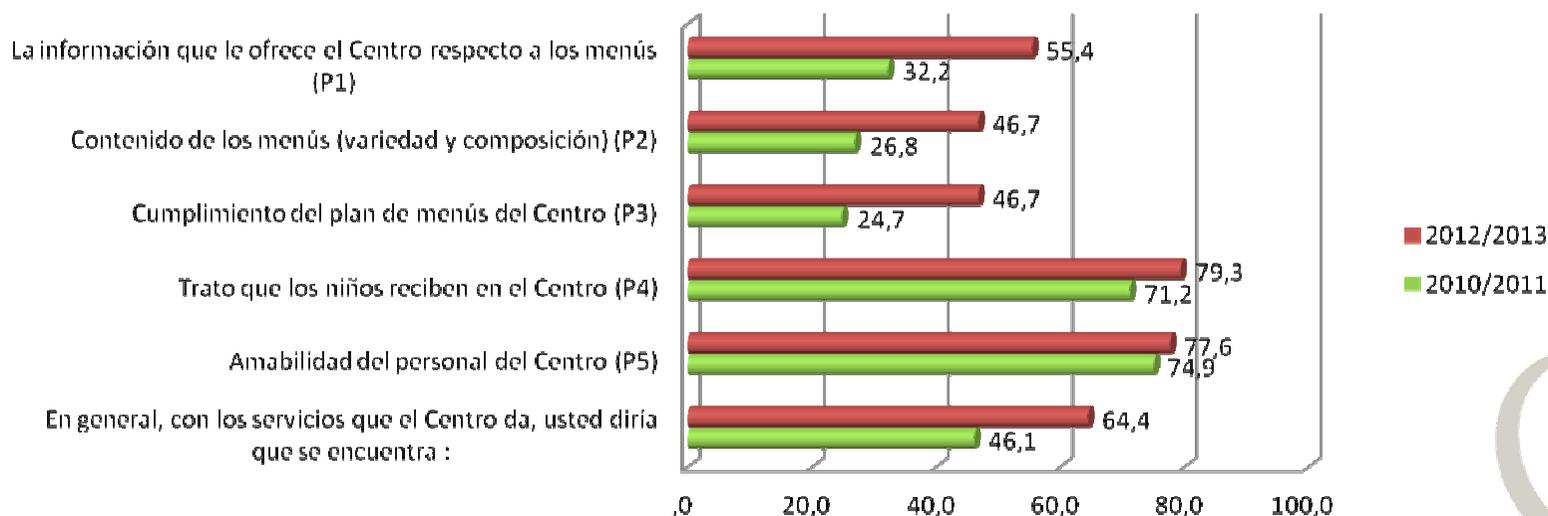
### **4.3 Datos sobre la totalidad de las familias obtenidos en el curso 2012/2013 comparados con los del curso 2010/2011**



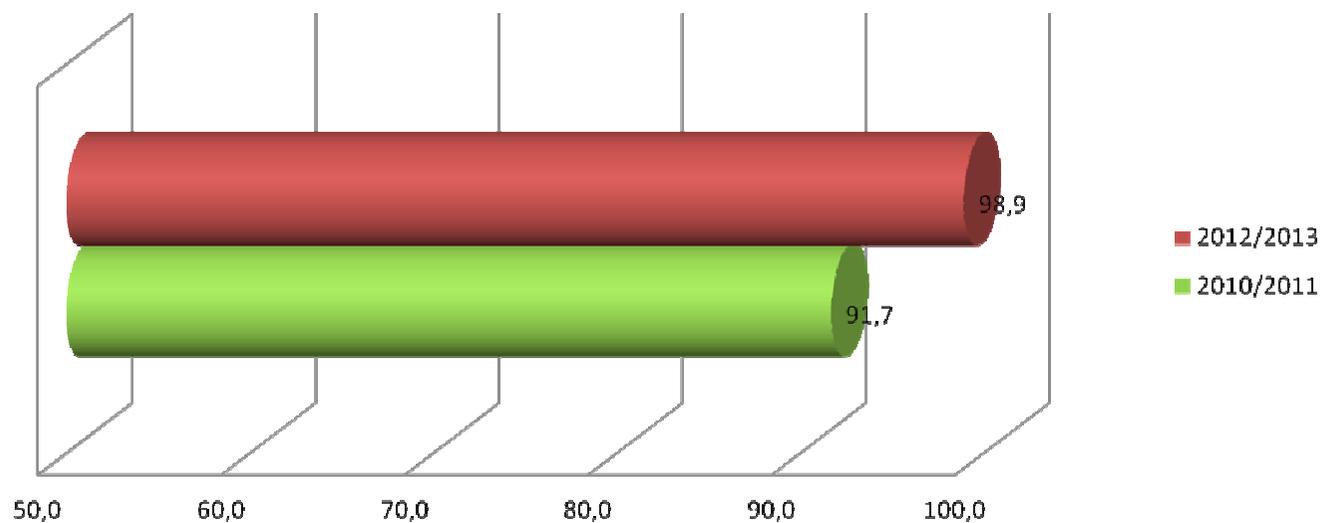
### TODAS LAS FAMILIAS. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



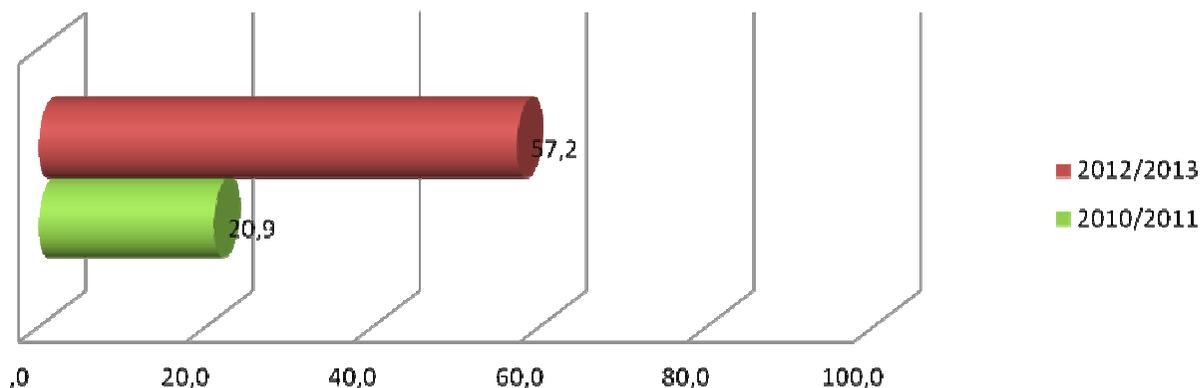
### TODAS LAS FAMILIAS. MUY SATISFECHO



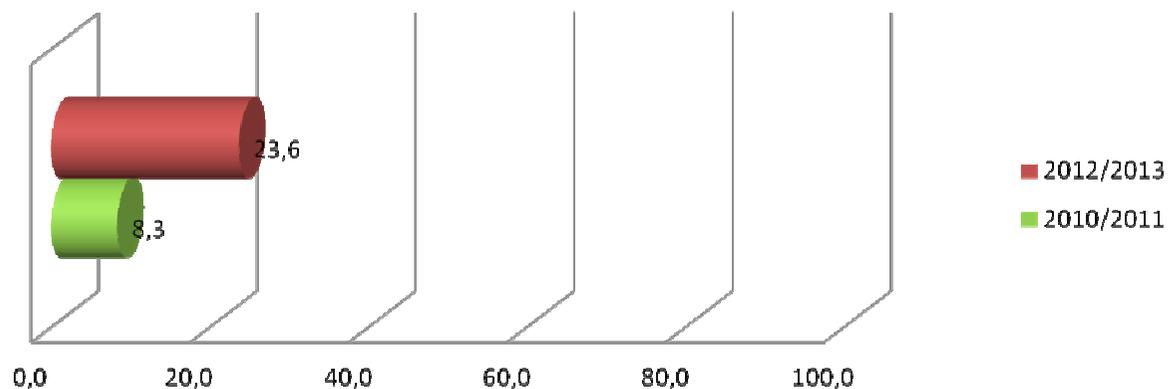
### Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro



**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MEJOR + MUCHO MEJOR**



**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MUCHO MEJOR**



## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

### **4.4 Tablas de datos de cada centro**



	BAMBI	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)				30,7	69,3
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)				44,0	56,0
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	2,7			37,8	59,5
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				23,0	77,0
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				26,7	73,3
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)				38,7	61,3
P7	Información que el Centro le facilita (P7)				38,7	61,3
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):				36,5	63,5

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,00	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	66,7	33,3

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):	8,0			36,0	32,0	24,0

	BLANCANIEVES	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			1,1	40,4	58,4
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			4,5	44,3	51,1
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	3,4			47,7	48,9
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)	1,1		1,1	18,0	79,8
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				16,9	83,1
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)			3,4	37,1	59,6
P7	Información que el Centro le facilita (P7)		1,1		39,3	59,6
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):			2,2	39,3	58,4

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		98,9	1,1

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	52,3	47,7

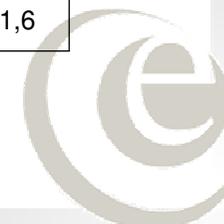
		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):	4,9		7,3	24,4	36,6	26,8

	DUMBO	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)				36,7	63,3
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			3,3	43,3	53,3
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)				49,2	50,8
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				20,0	80,0
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				11,9	88,1
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)			1,7	25,0	73,3
P7	Información que el Centro le facilita (P7)			1,7	30,0	68,3
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):			1,7	23,3	75,0

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	65,0	35,0

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):				21,1	47,4	31,6

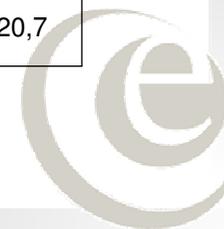


	HEIDI	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			3,7	55,0	41,3
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			9,1	52,7	38,2
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	2,7		5,5	52,7	39,1
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)			,9	25,5	73,6
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)			1,8	27,3	70,9
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)		,9	,9	38,2	60,0
P7	Información que el Centro le facilita (P7)		,9	,9	40,9	57,3
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):		,9		40,9	58,2

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)	,9	98,2	,9

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	72,5	27,5

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):			3,4	41,4	34,5	20,7

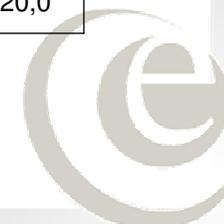


	LA CARRUCHA	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			4,0	55,3	40,7
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			5,4	62,2	32,4
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	6,7		2,0	58,4	32,9
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)			1,4	27,2	71,4
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)			,7	28,9	70,5
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)	,7		2,7	46,7	50,0
P7	Información que el Centro le facilita (P7)	1,4		3,4	41,2	54,1
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):			,7	38,3	61,1

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)	4,0	96,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	69,1	30,9

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):				37,8	42,2	20,0



	LA SIRENITA	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			,9	45,0	54,1
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			1,8	48,2	50,0
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)				49,1	50,9
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				24,8	75,2
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				28,2	71,8
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)			1,8	28,4	69,7
P7	Información que el Centro le facilita (P7)	,9			43,1	56,0
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):				38,5	61,5

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	62,7	37,3

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):			4,9	53,7	22,0	19,5

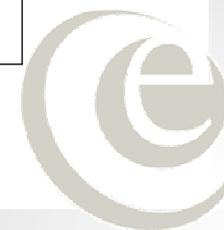


	LOS PITUFOS	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			1,5	41,2	57,4
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			10,3	32,4	57,4
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	1,5		1,5	46,3	50,7
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				10,3	89,7
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				16,2	83,8
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)				32,4	67,6
P7	Información que el Centro le facilita (P7)				30,9	69,1
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):				32,8	67,2

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	77,6	22,4

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):	7,1			35,7	35,7	21,4



	PRINCESA TENESoya	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)		,9	5,3	45,1	48,7
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)	,9	,9	7,1	52,2	38,9
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	1,8		5,3	51,3	41,6
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				22,1	77,9
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				20,4	79,6
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)	,9	,9		35,7	62,5
P7	Información que el Centro le facilita (P7)				38,1	61,9
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):		1,8	,9	34,5	62,8

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		99,1	,9

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	76,8	23,2

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):				42,3	26,9	30,8

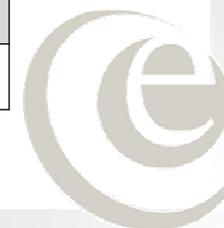


	PINOCHO	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			3,7	29,6	66,7
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)		4,9	6,2	37,0	51,9
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	1,2		8,6	37,0	53,1
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				3,7	96,3
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)				9,9	90,1
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)			1,3	20,3	78,5
P7	Información que el Centro le facilita (P7)			1,2	21,0	77,8
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):			1,3	21,3	77,5

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	55,6	44,4

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):	6,1			39,4	33,3	21,2



	PLUTO	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)				38,0	62,0
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			4,0	44,4	51,5
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	1,0		2,0	50,5	46,5
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)				18,0	82,0
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)			1,0	18,0	81,0
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)			3,0	36,0	61,0
P7	Información que el Centro le facilita (P7)			1,0	27,0	72,0
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):				33,0	67,0

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)		100,0	

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	68,4	31,6

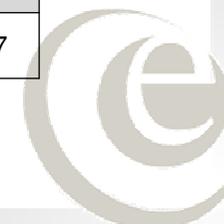
		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):				43,3	23,3	33,3

	POCAHONTAS	No sabe, no contesta	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
P1	La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)			,8	34,5	64,7
P2	Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)			5,1	44,1	50,8
P3	Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)	,8		,8	44,5	53,8
P4	Trato que los niños reciben en el Centro (P4)		,8		18,5	80,7
P5	Amabilidad del personal del Centro (P5)	,8	,8	,8	22,7	74,8
P6	Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)				33,6	66,4
P7	Información que el Centro le facilita (P7)			1,7	29,4	68,9
P8	En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):			,8	33,6	65,5

		No sabe, no contesta	Sí	No
P9	¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9)	,8	98,3	,8

		Sí	No
P10	¿Su hijo se ha matriculado este curso 2012/2013 por primera vez en el Centro? (P10)	69,7	30,3

		No sabe, no contesta	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor
P11	En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):			2,8	41,7	38,9	16,7

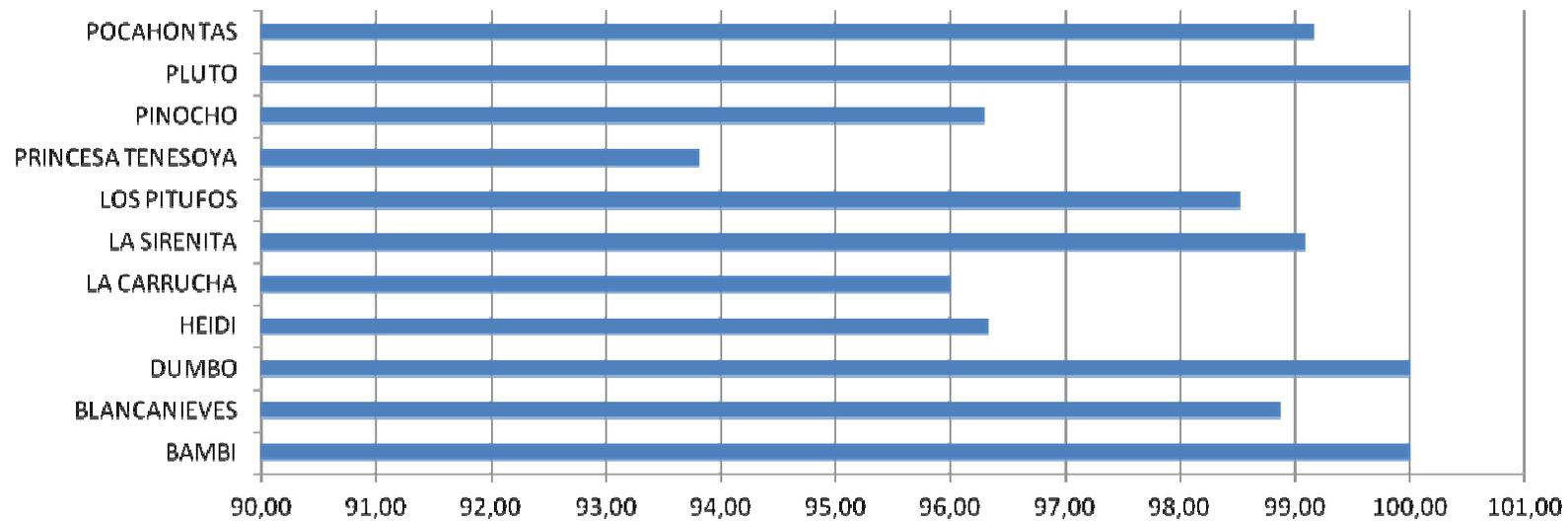


#### **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

**4.5 Gráficas comparativas de los datos de satisfacción, segmentados por centros y agrupando categorías SATISFECHO+MUY SATISFECHO.**



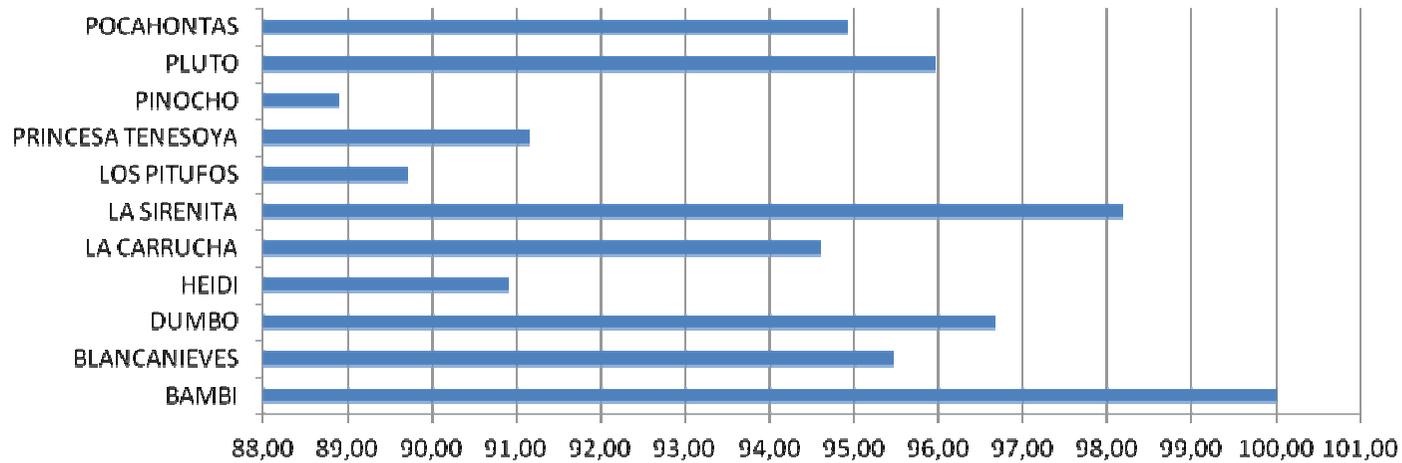
### La información que le ofrece el Centro respecto a los menús (P1)



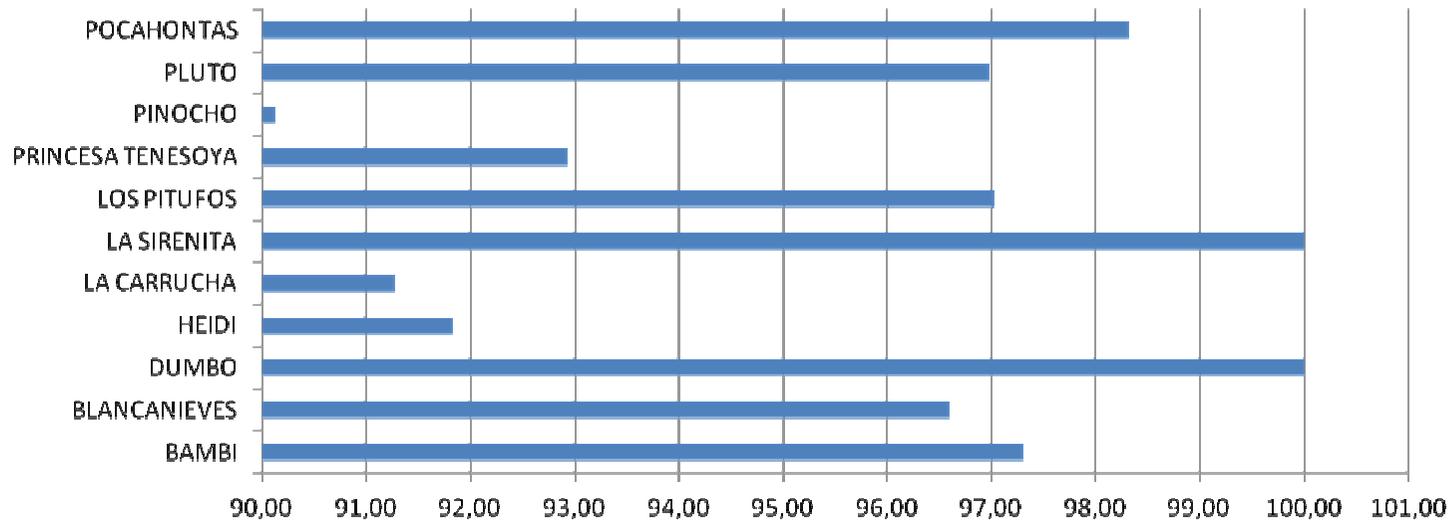
Agrupando las categorías SATISFECHO+MUY SATISFECHO.



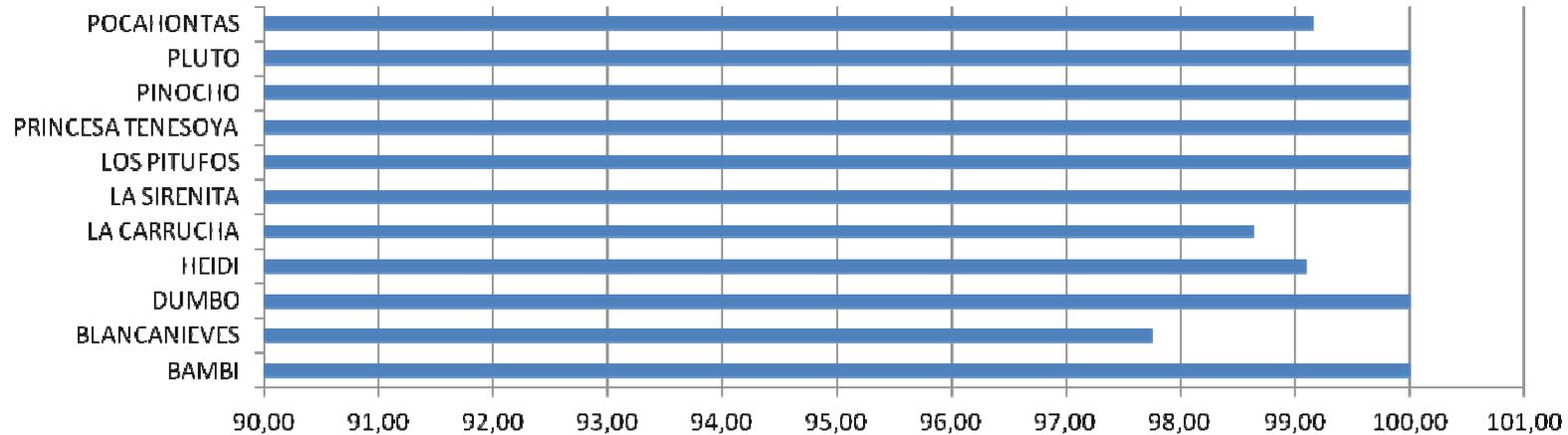
### Contenido de los menús (variedad y composición) (P2)



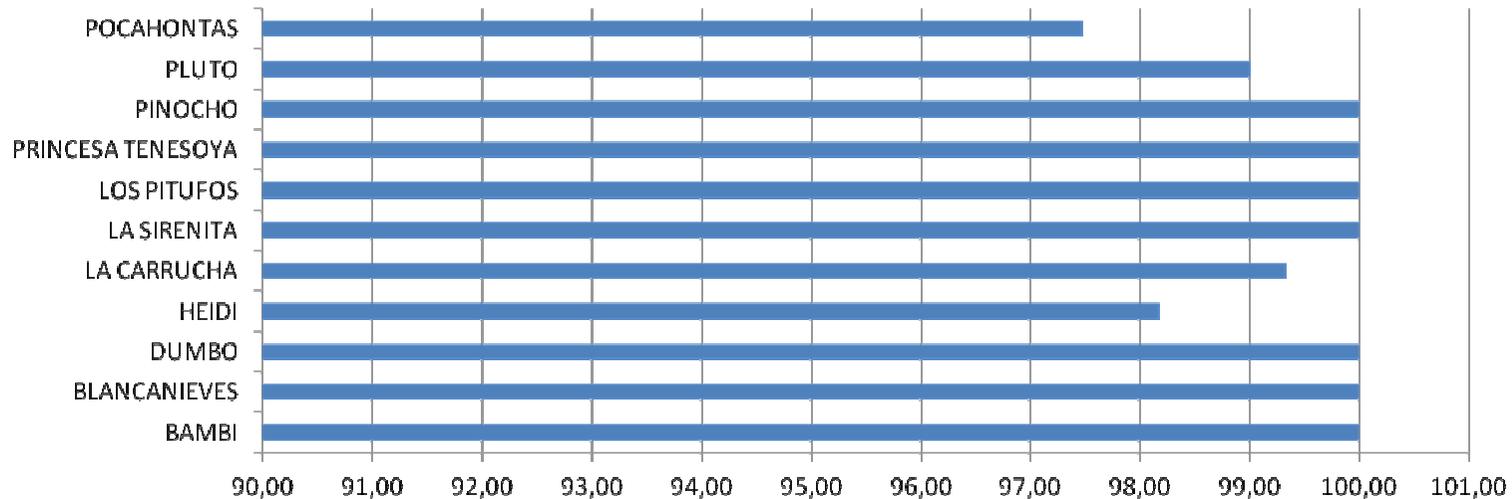
### Cumplimiento del plan de menús del Centro (P3)



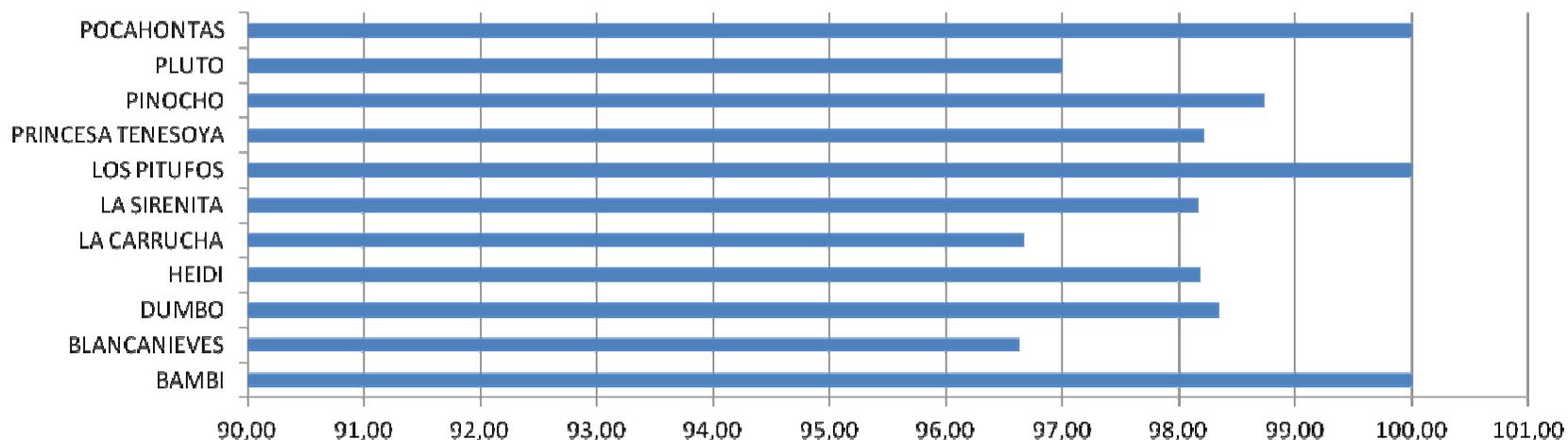
### Trato que los niños reciben en el Centro (P4)



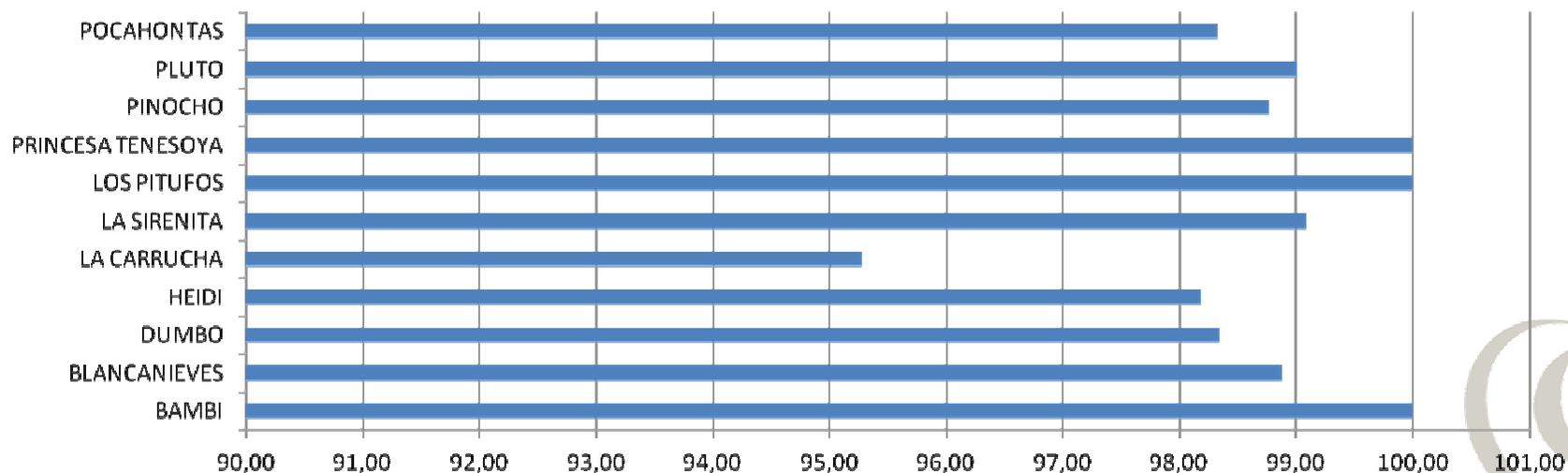
### Amabilidad del personal del Centro (P5)



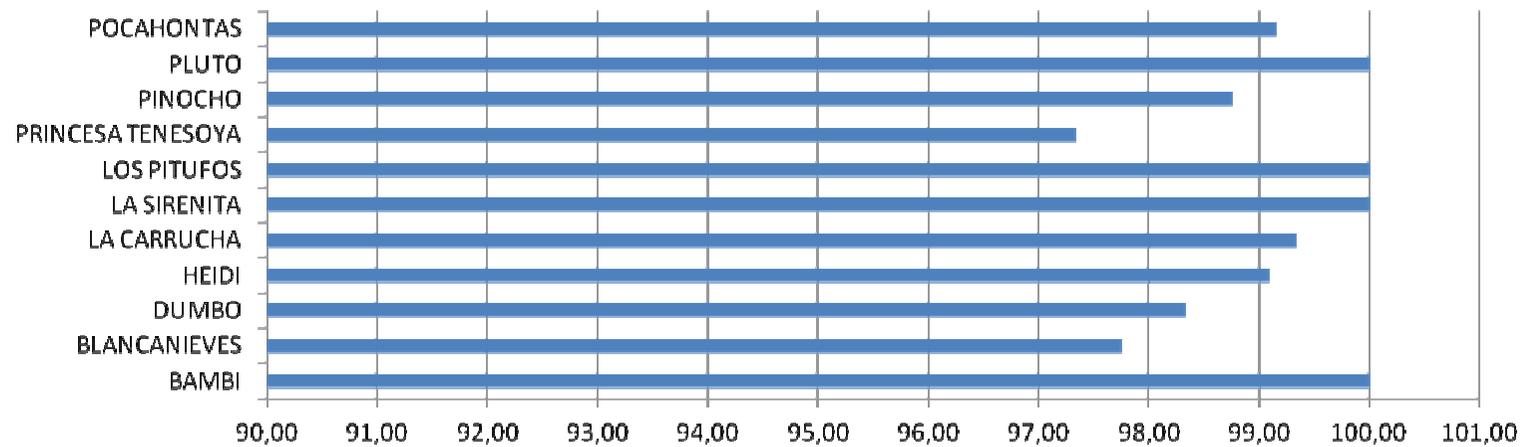
### Facilidades para que las familias participen en las actividades del Centro (P6)



### Información que el Centro le facilita (P7)



**En general, con los servicios que el Centro da, usted diría que se encuentra (P8):**

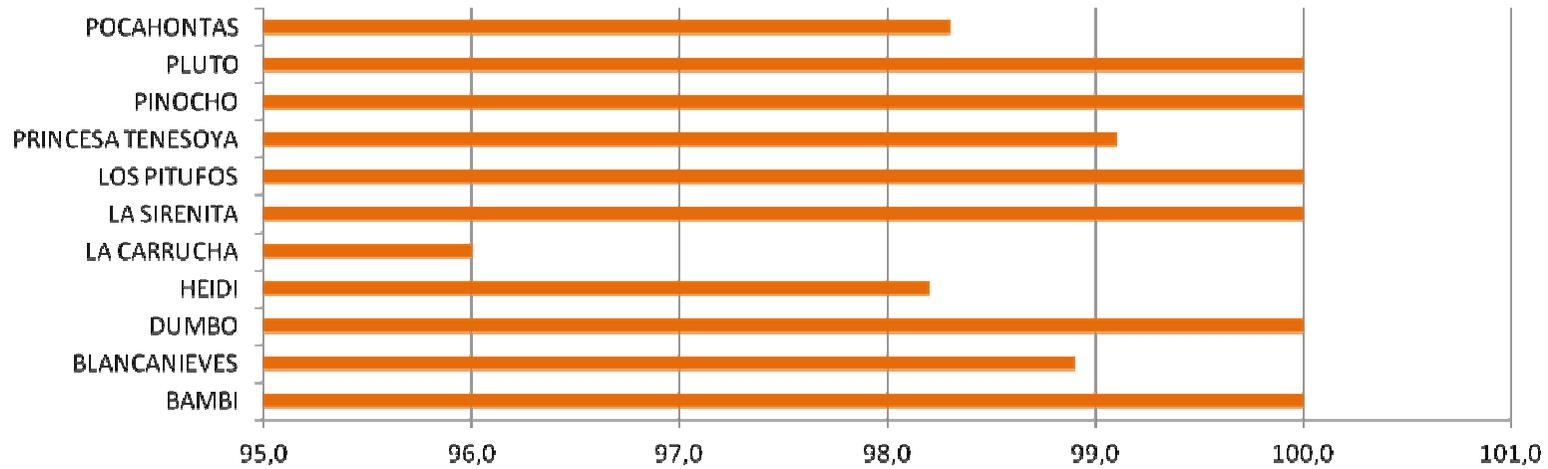


## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

### **4.6 Gráfica de recomendación por Centros**



**¿Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro? (P9) SI**

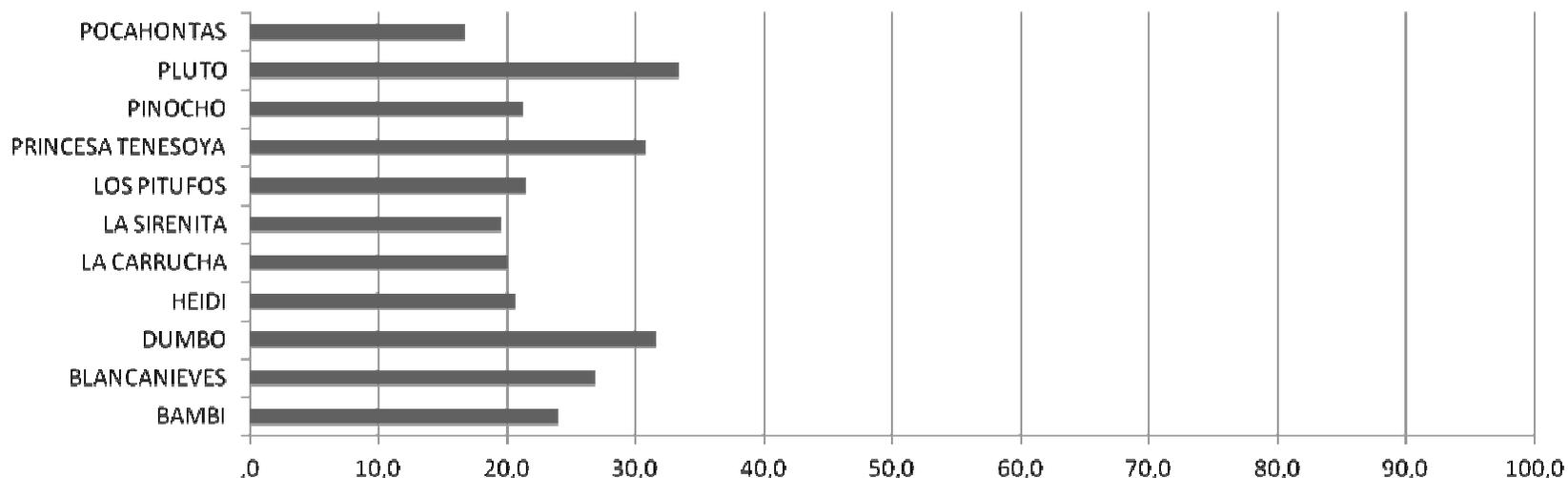


## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

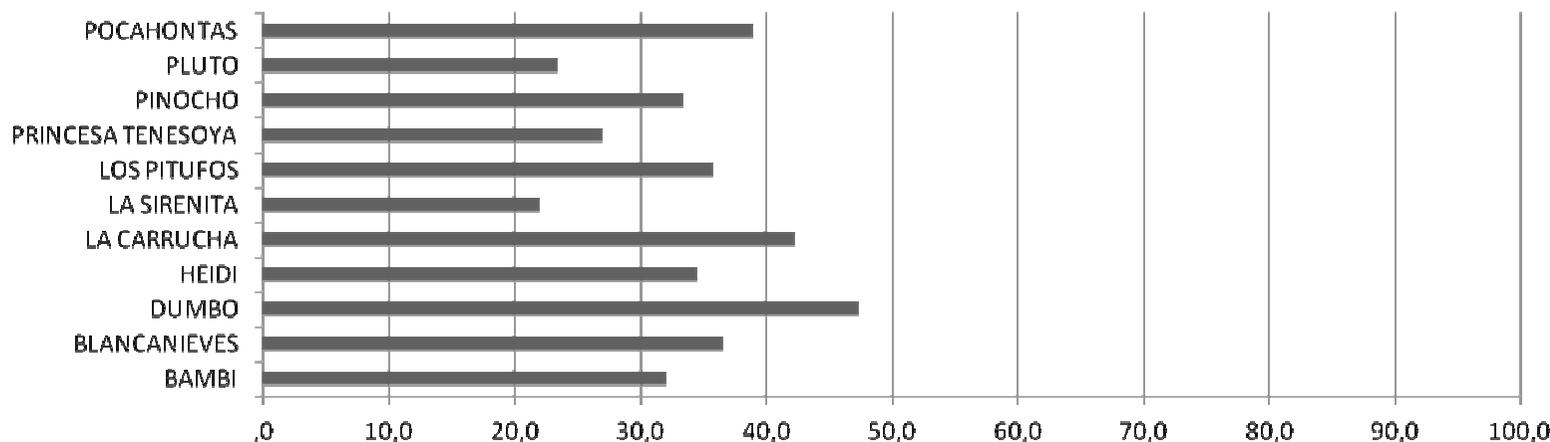
### **4.7 Gráfica de la mejora percibida, segmentada por centros.**



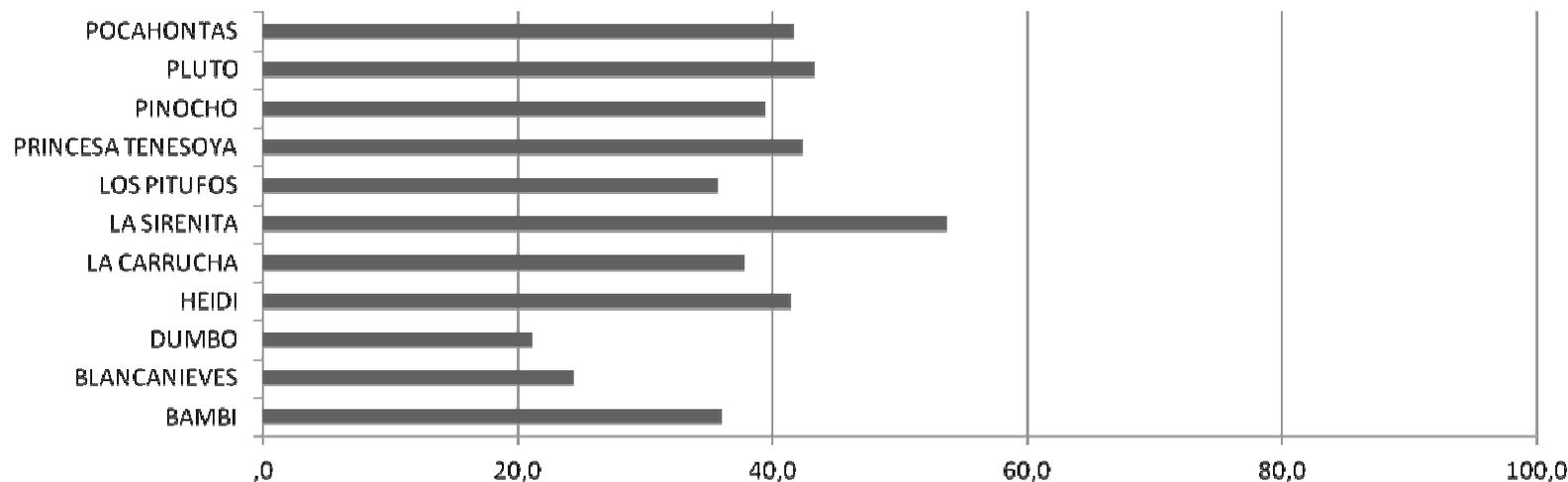
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9): MUCHO MEJOR**



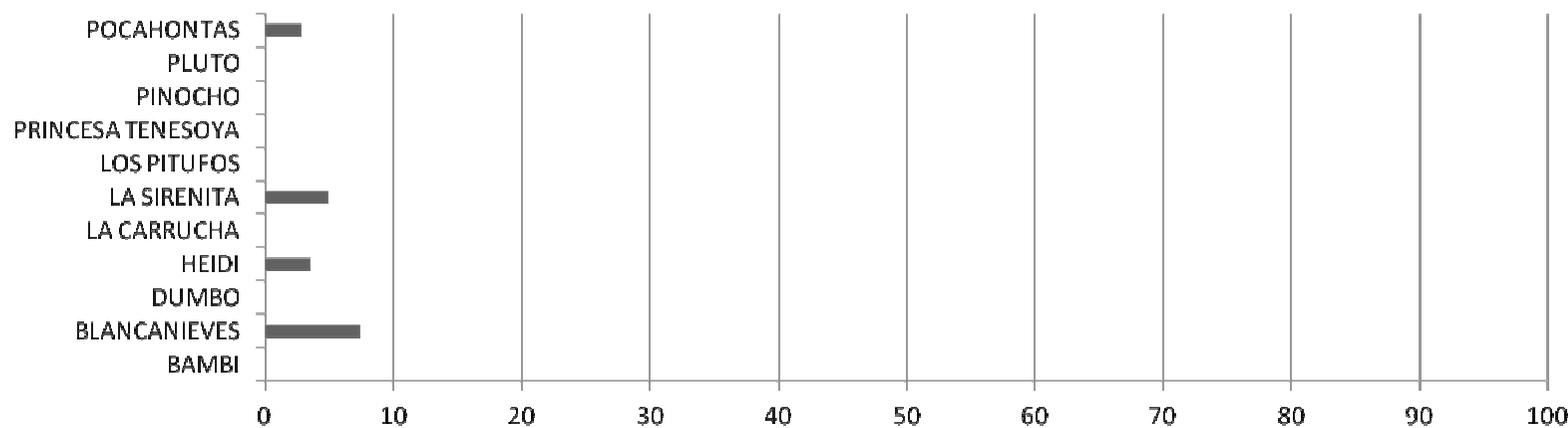
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9): MEJOR**



**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9): IGUAL**



**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9): PEOR**



**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P9): MUCHO PEOR.**

No presentamos la gráfica de estos datos porque ninguna de las familias encuestadas ha respondido que el Centro esté mucho peor en relación con el curso anterior.

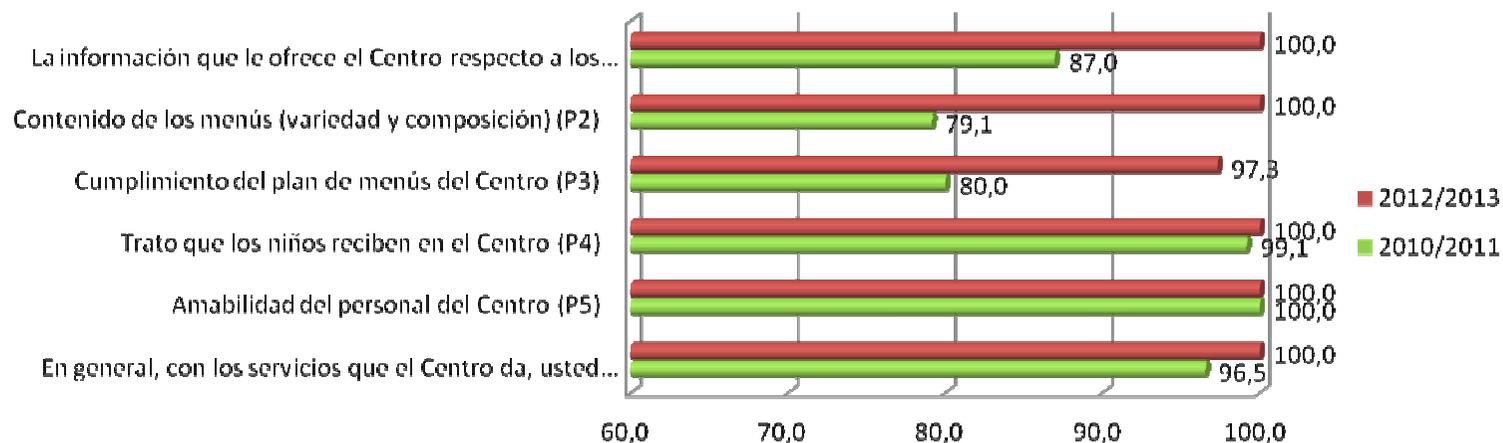


## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

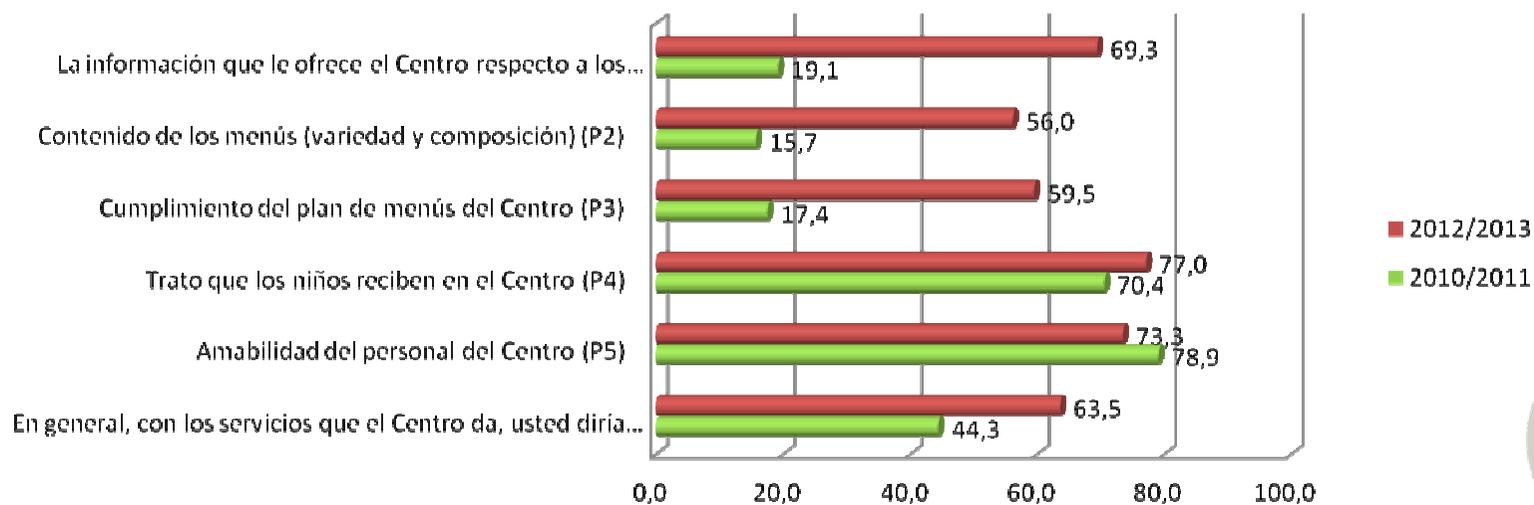
### **4. 8 Gráficos con la comparativa de datos del curso 2010/11 con 2012/13**



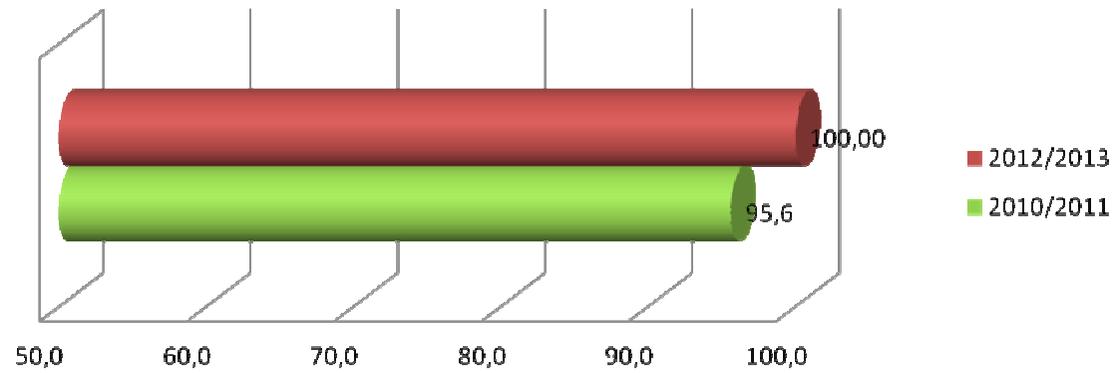
### BAMBI. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### BAMBI. MUY SATISFECHO

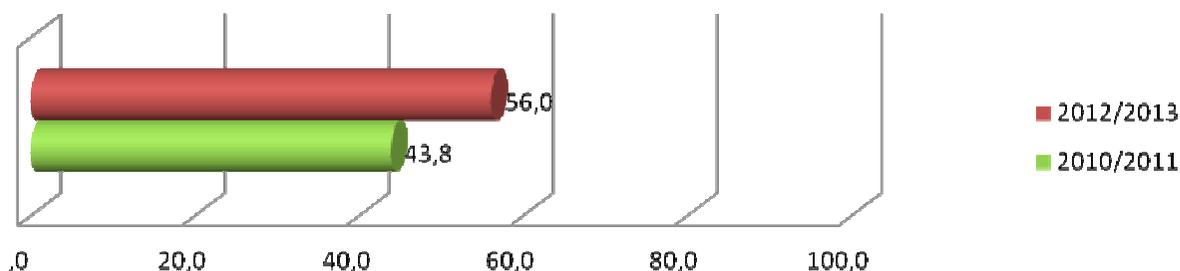


**BAMBI**  
**Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a  
matricular a su hijo/a en el Centro.**



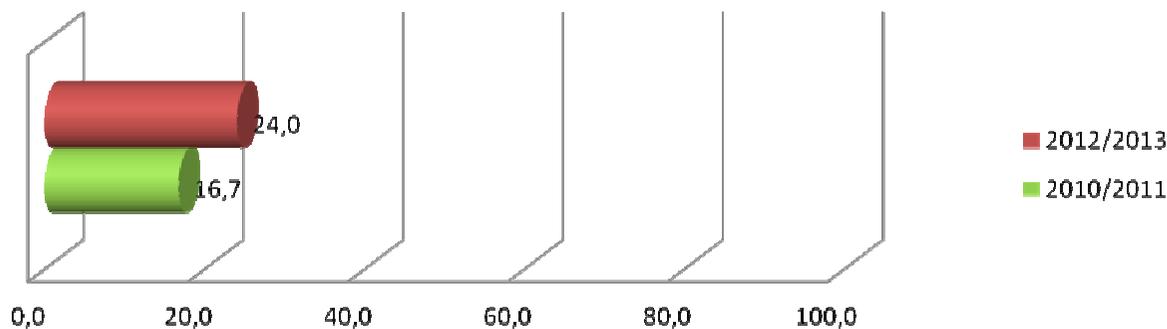
### BAMBI

En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MEJOR + MUCHO MEJOR**.

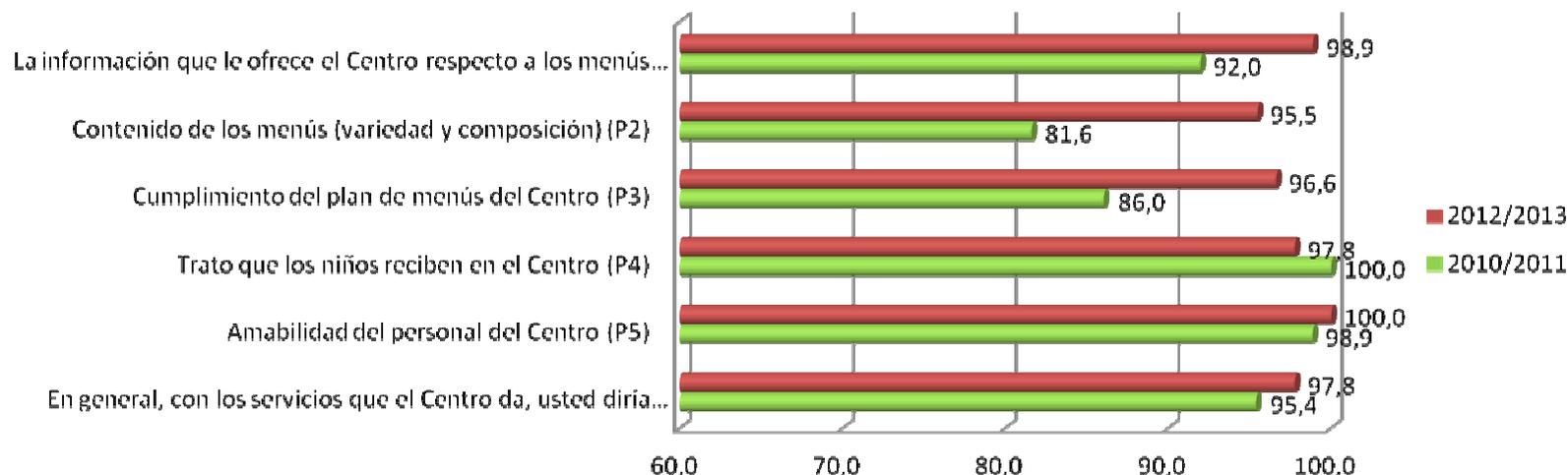


### BAMBI

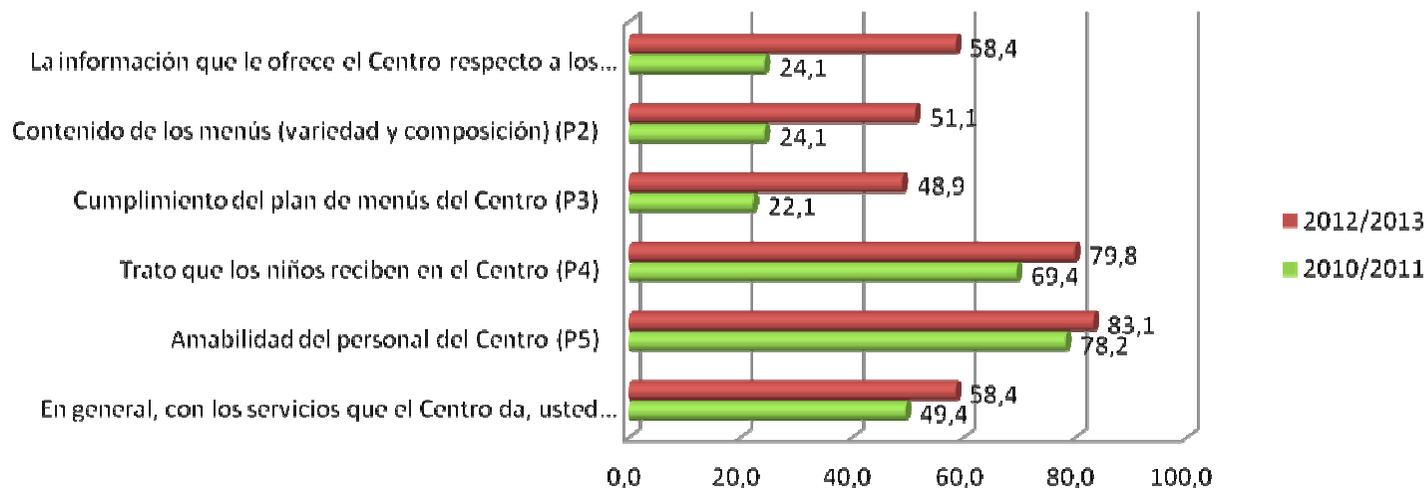
En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MUCHO MEJOR**.



### BLANCANIEVES. SATISFECHO + MUY SATISFECHO

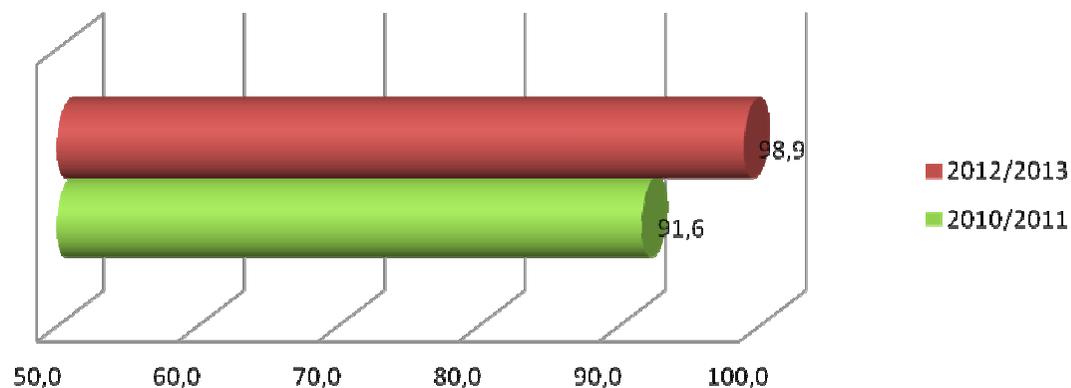


### BLANCANIEVES. MUY SATISFECHO



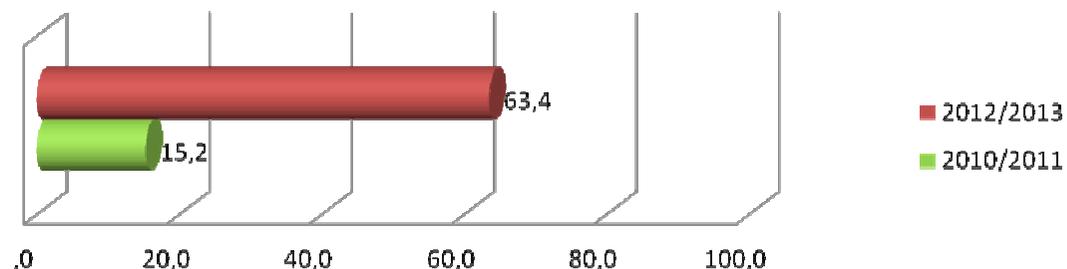
### BLANCANIEVES

**Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro**



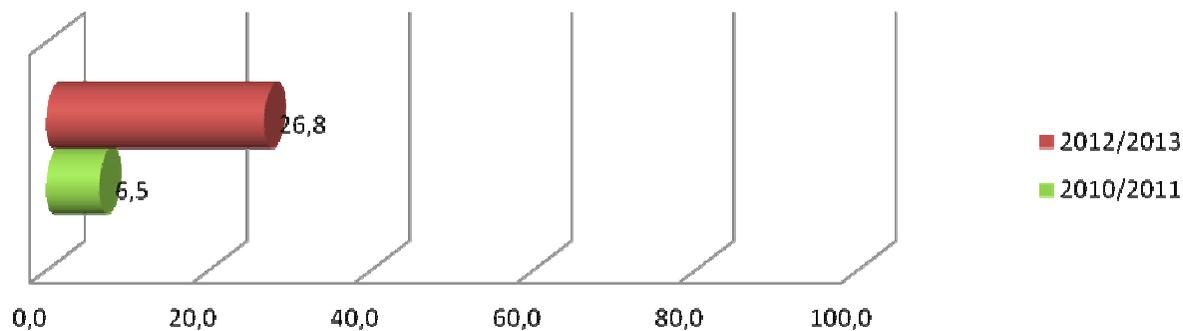
### BLANCANIEVES

En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MEJOR + MUCHO MEJOR**

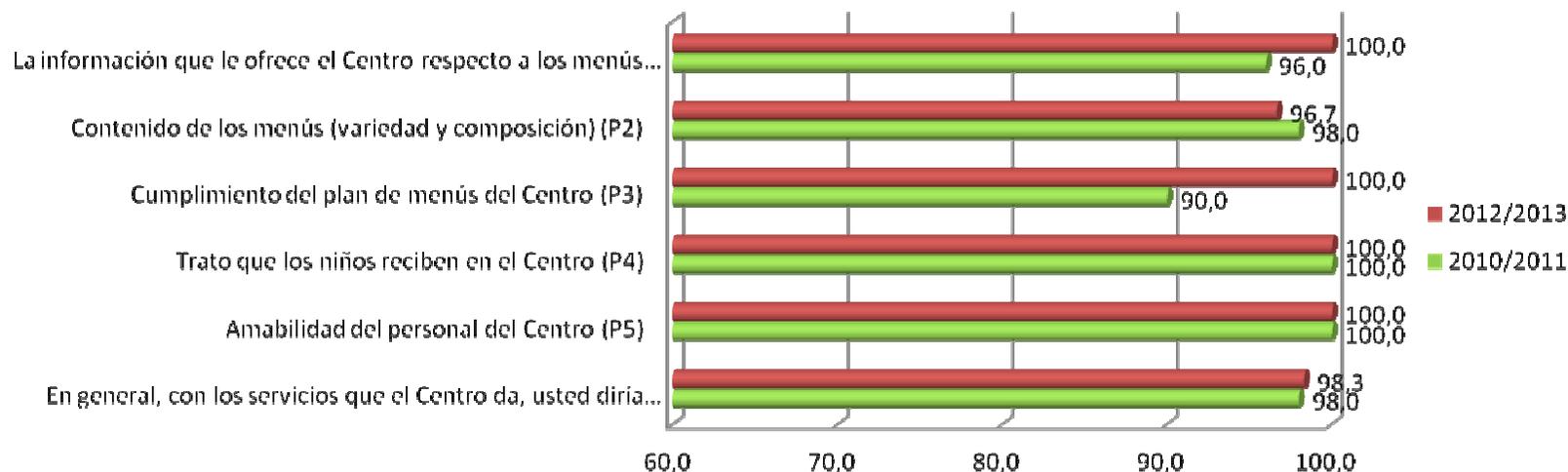


### BLANCANIEVES

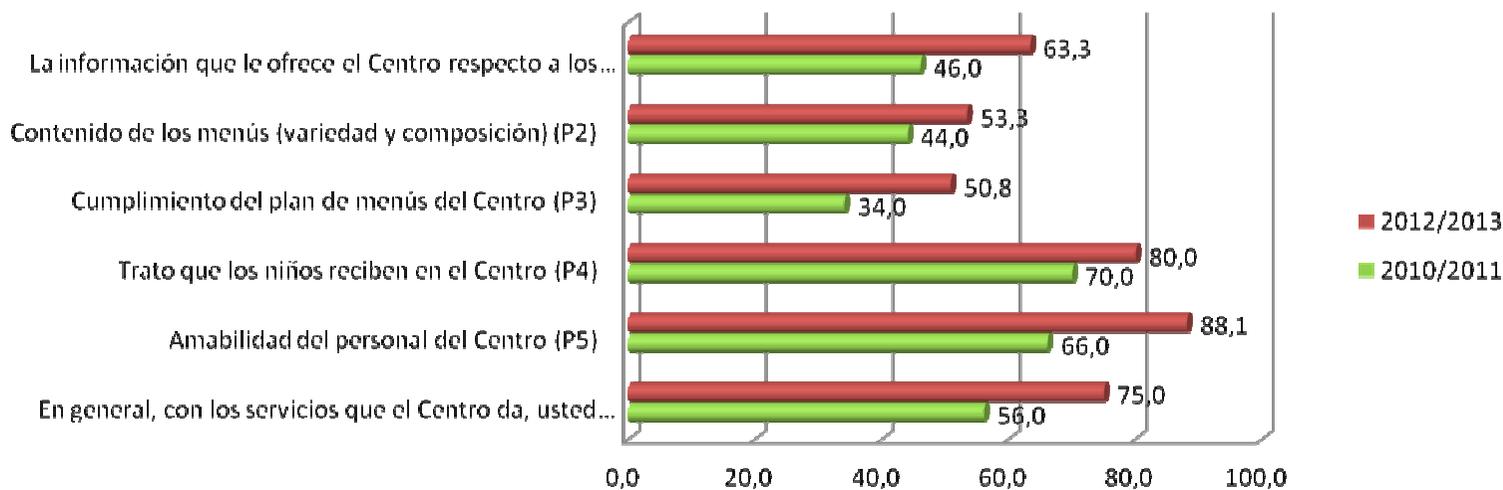
En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MUCHO MEJOR**



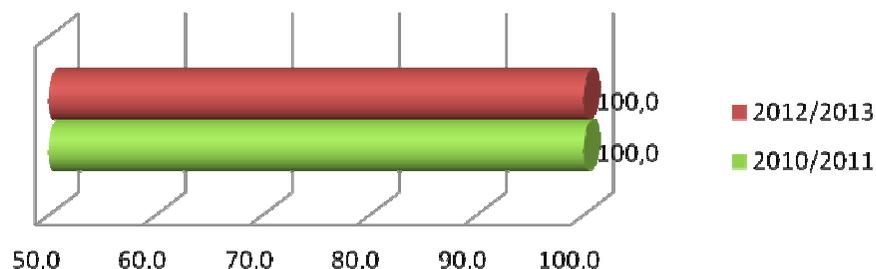
### DUMBO. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### DUMBO. MUY SATISFECHO



**DUMBO**  
**Sí Recomendaría a un familiar o  
amigo/a matricular a su hijo/a en el  
Centro**

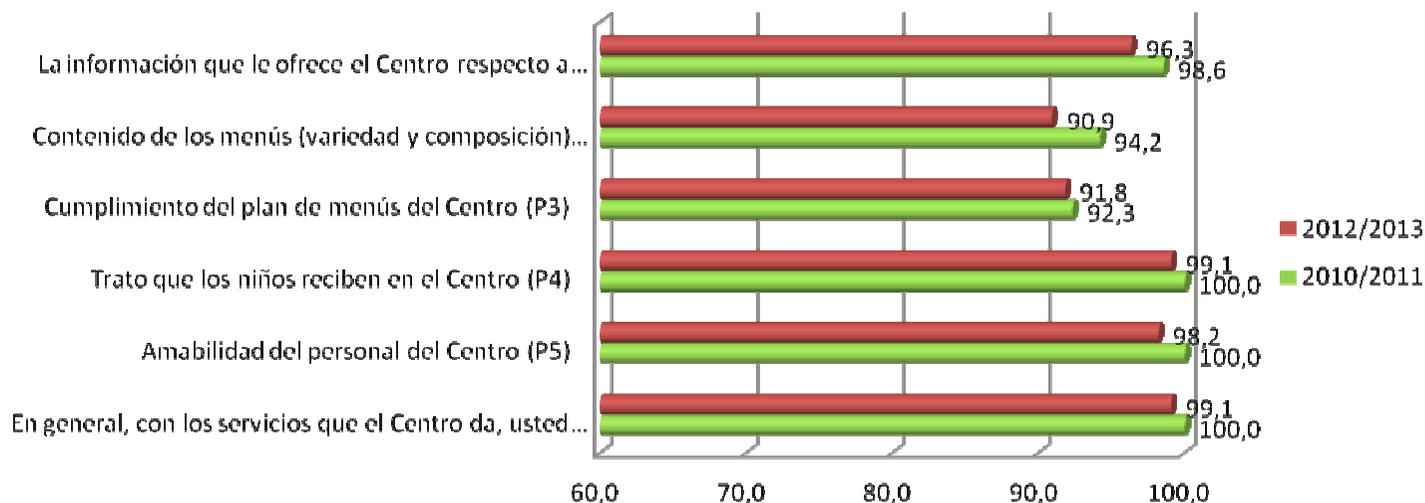


**DUMBO**  
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso  
anterior, está MUCHO MEJOR**

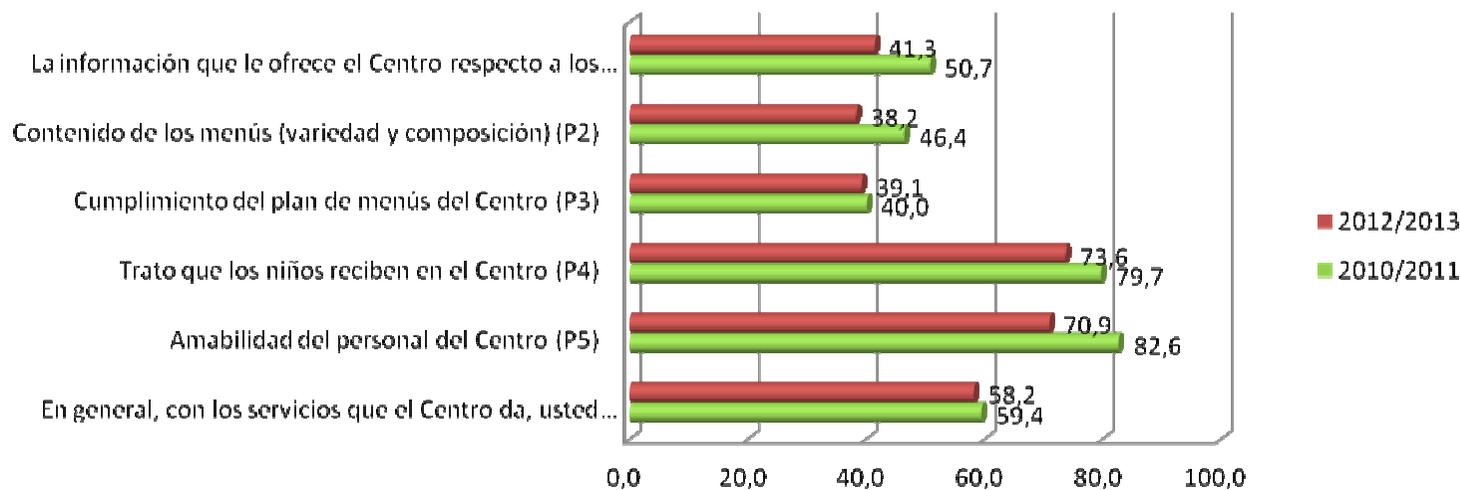
En el curso 2010/2011 este Centro era nuevo y no pudo responder a la pregunta once, sobre como encuentra el Centro en relación con el curso anterior. Consecuentemente, no puede haber gráfica comparativa de la respuesta dada en el curso 2012 / 2013 con la inexistente en el curso 2010/2011.



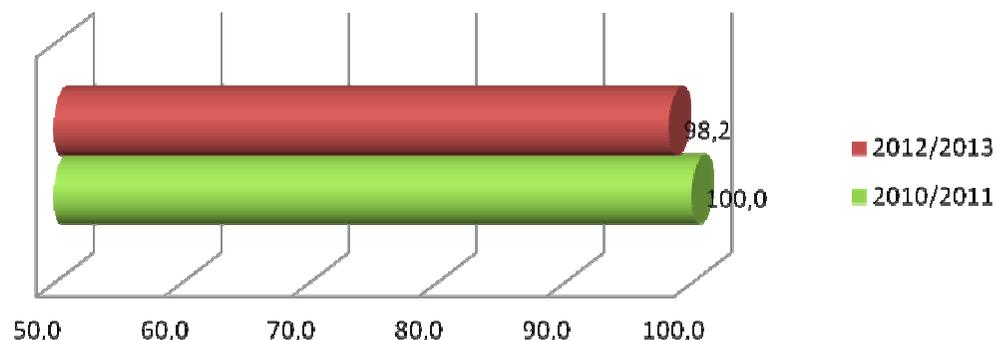
### HEIDI. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### HEIDI. MUY SATISFECHO



**HEIDI**  
**Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro**

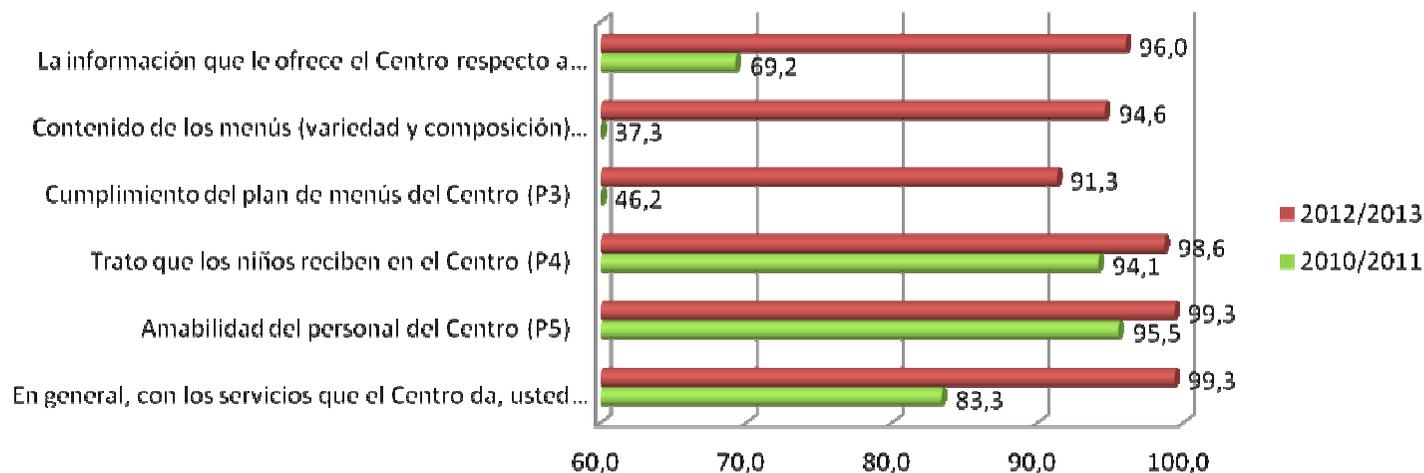


**HEIDI**  
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MUCHO MEJOR**

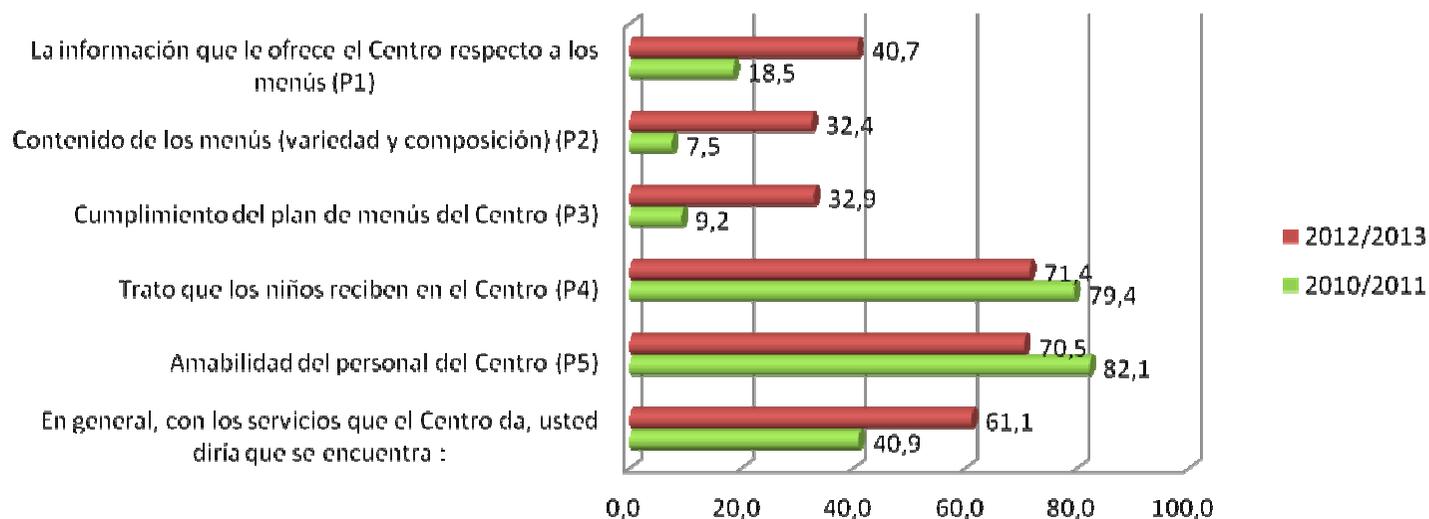
En el curso 2010/2011 este Centro era nuevo y no pudo responder a la pregunta once, sobre como encuentra el Centro en relación con el curso anterior. Consecuentemente, no puede haber gráfica comparativa de la respuesta dada en el curso 2012 / 2013 con la inexistente en el curso 2010/2011.



### LA CARRUCHA. SATISFECHO + MUY SATISFECHO

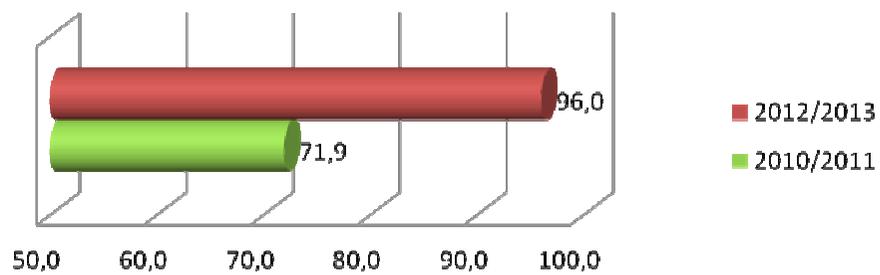


### LA CARRUCHA. MUY SATISFECHO



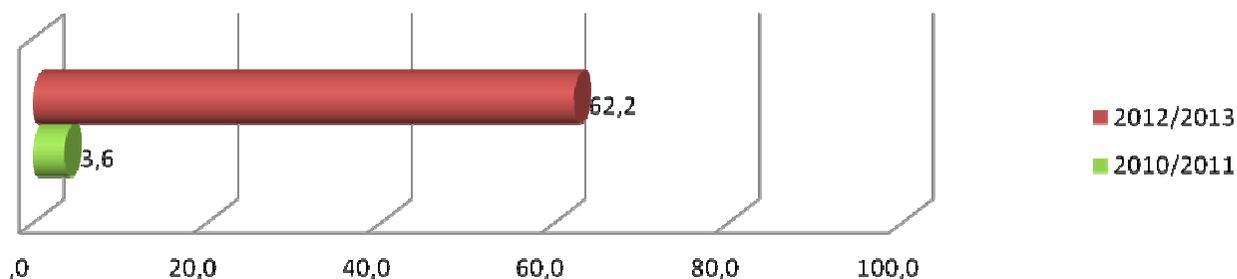
## LA CARRUCHA

**Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a matricular a su hijo/a en el Centro**



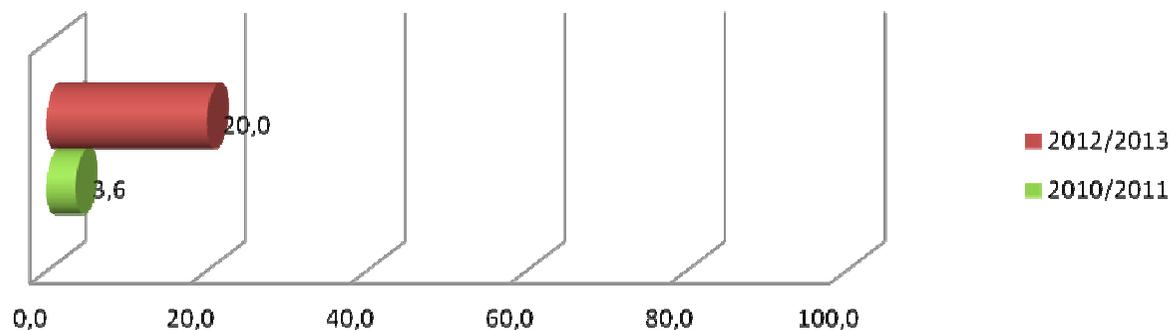
### LA CARRUCHA

En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MEJOR + MUCHO MEJOR**

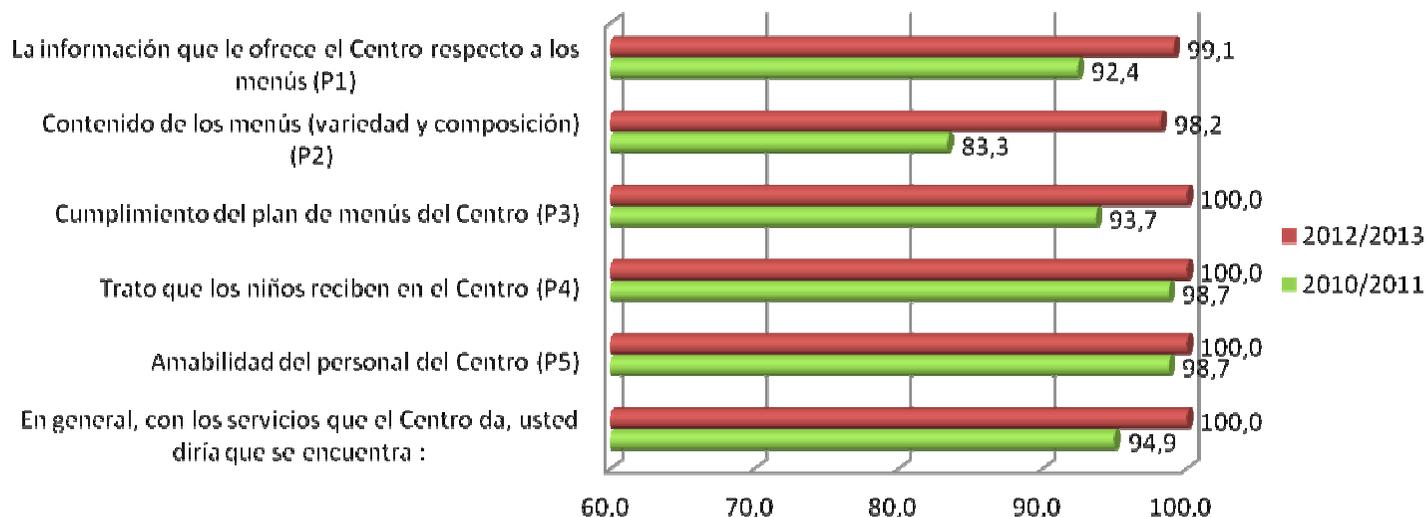


### LA CARRUCHA

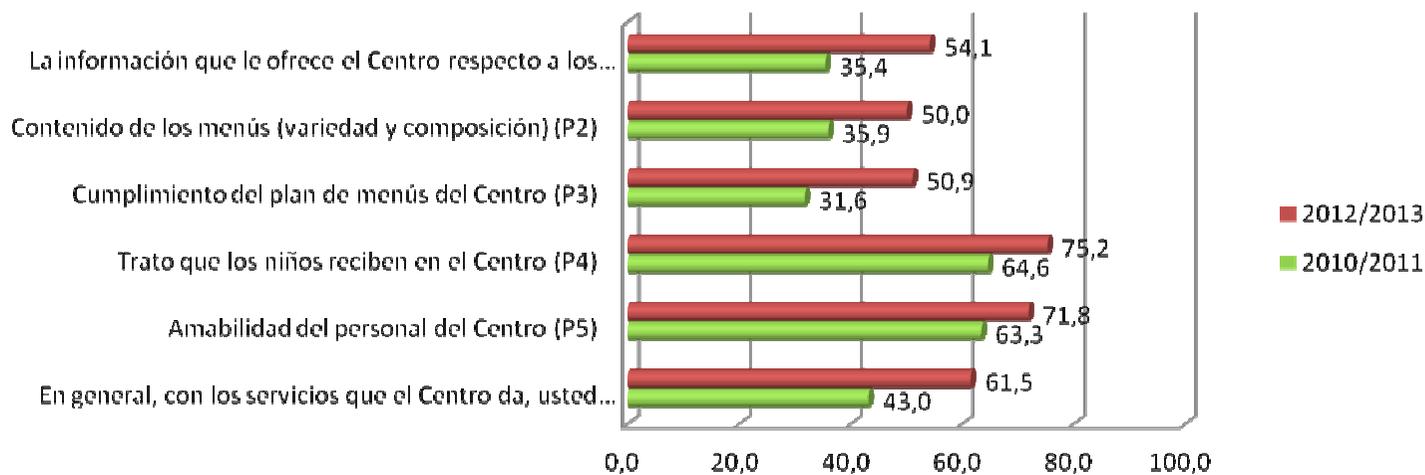
En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MUCHO MEJOR**



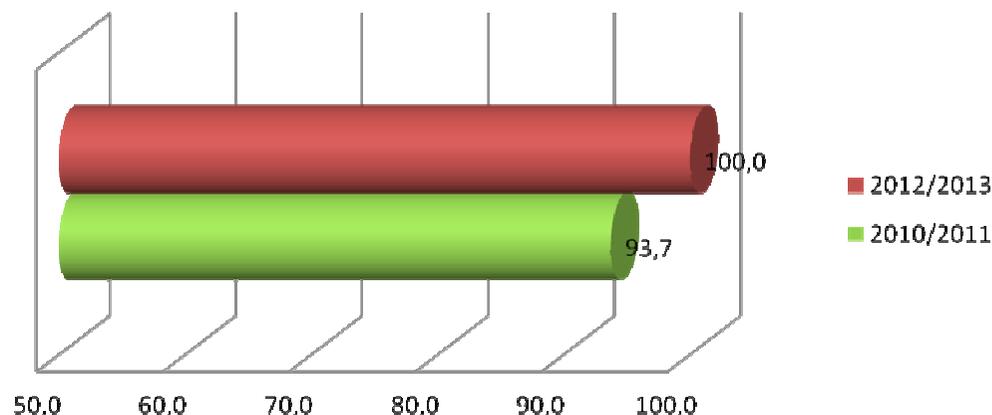
### LA SIRENITA. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### LA SIRENITA. MUY SATISFECHO



**LA SIRENITA**  
**Sí Recomendaría a un familiar o amigo/a**  
**matricular a su hijo/a en el Centro**

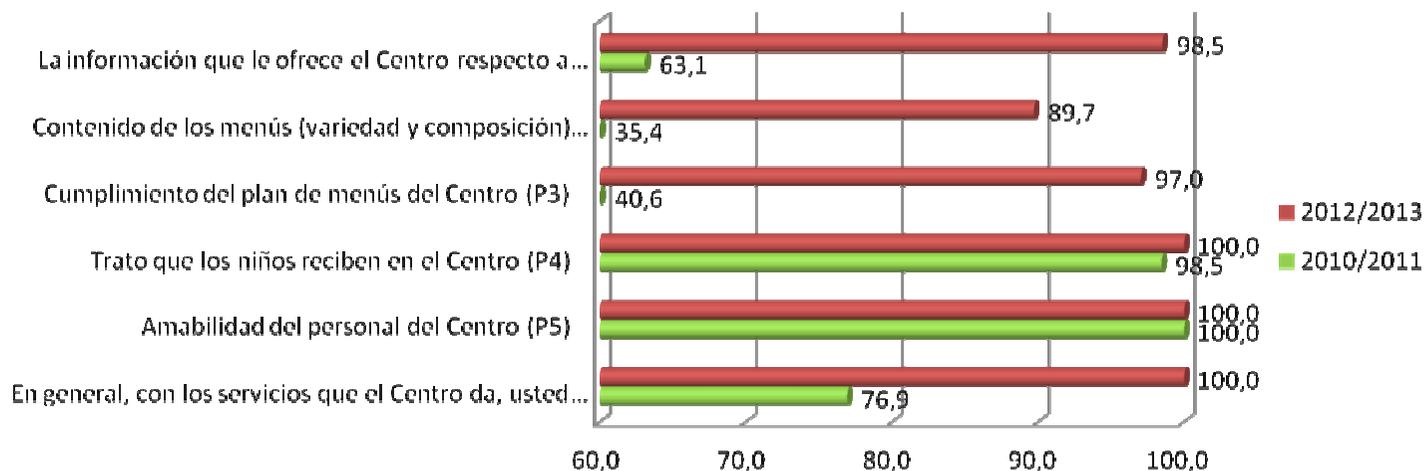


**LA SIRENITA**  
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso**  
**anterior, está MUCHO MEJOR**

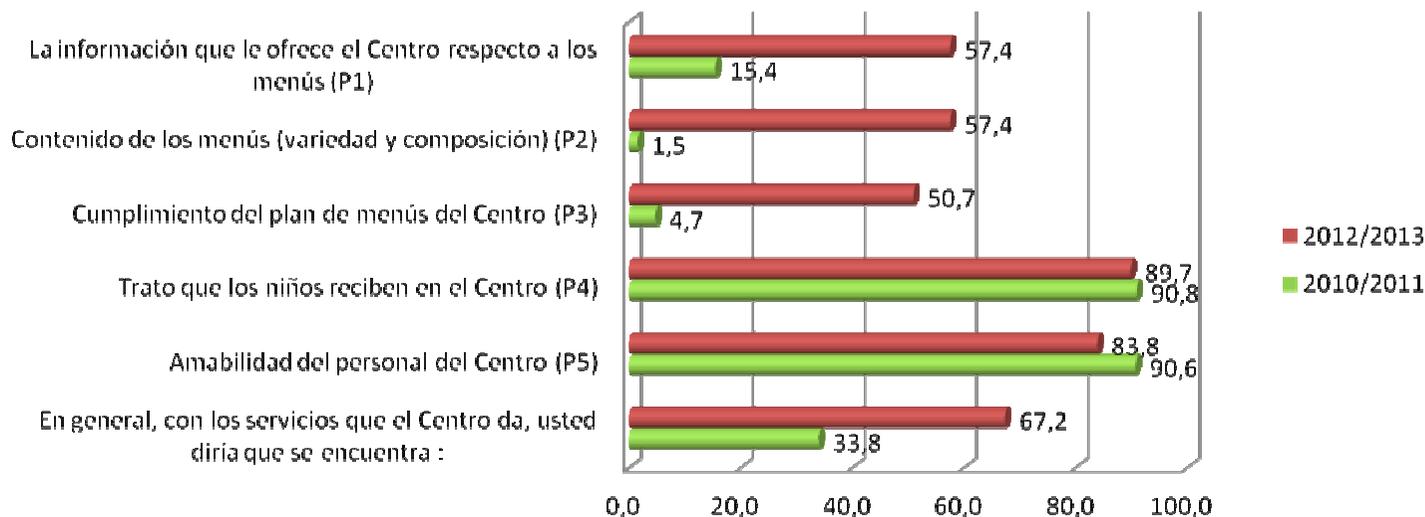
En el curso 2010/2011 este Centro era nuevo y no pudo responder a la pregunta once, sobre como encuentra el Centro en relación con el curso anterior. Consecuentemente, no puede haber gráfica comparativa de la respuesta dada en el curso 2012 / 2013 con la inexistente en el curso 2010/2011.



### LOS PITUFOS. SATISFECHO + MUY SATISFECHO

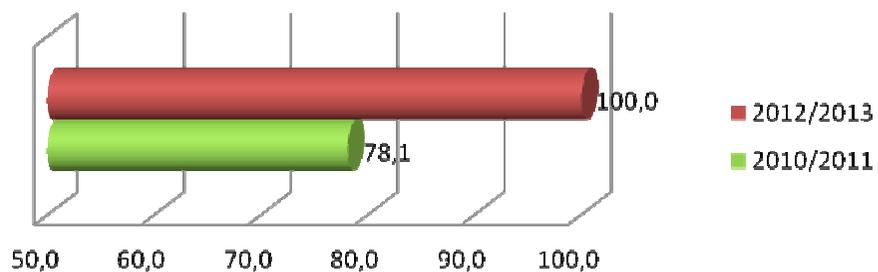


### LOS PITUFOS. MUY SATISFECHO



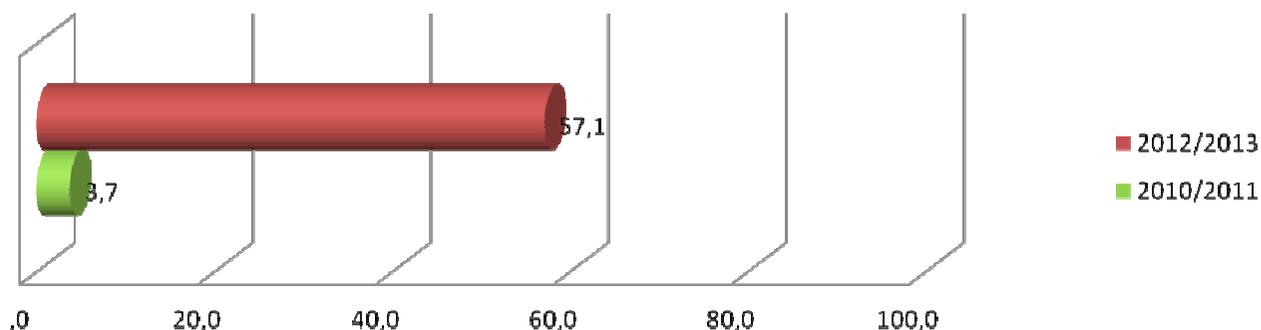
### LOS PITUFOS

**Sí Recomendaría a un familiar o  
amigo/a matricular a su hijo/a en el  
Centro**



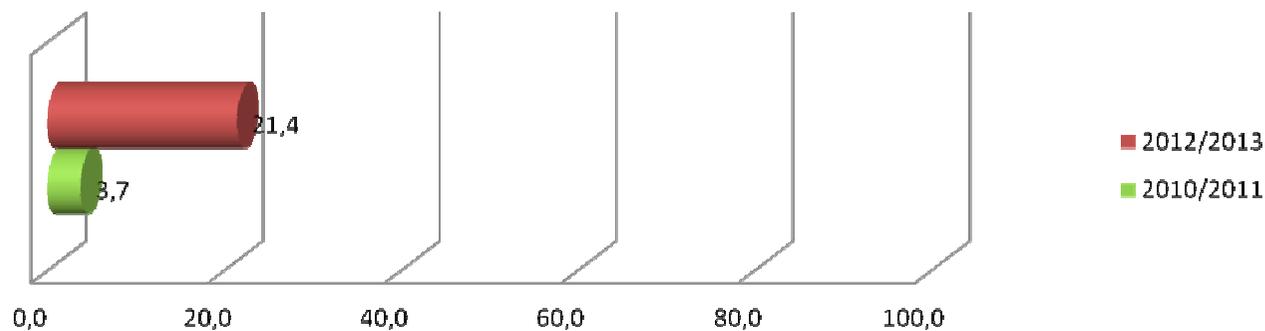
### LOS PITUFOS

En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MEJOR + MUCHO MEJOR**

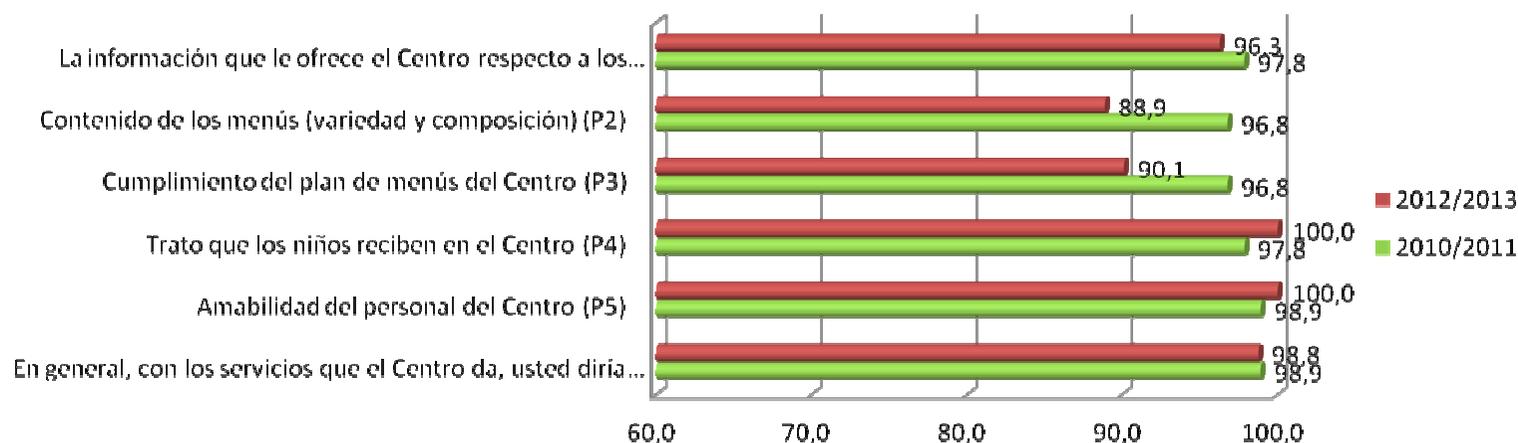


### LOS PITUFOS

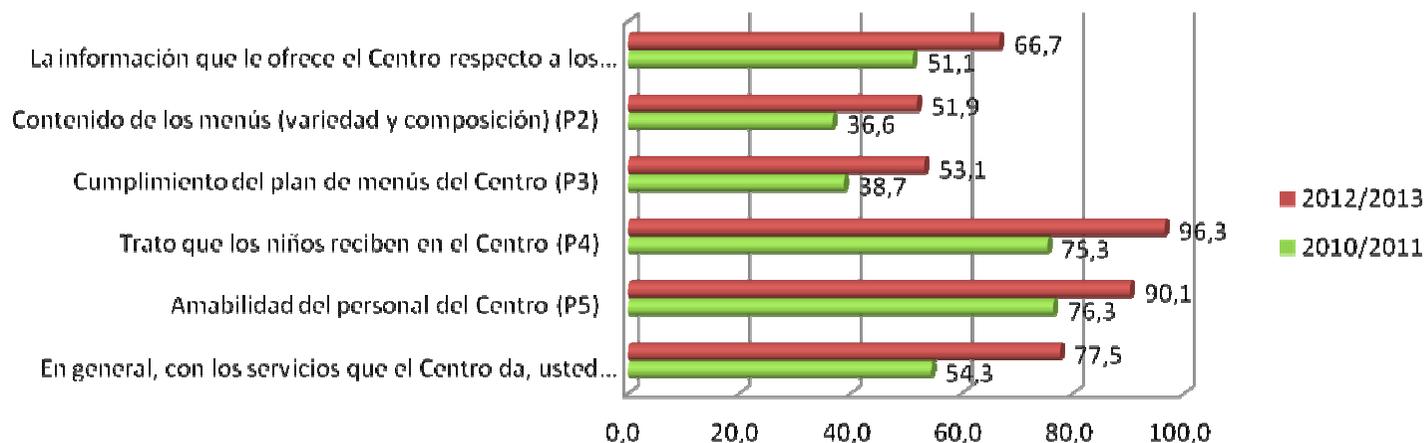
En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MUCHO MEJOR**



### PINOCHO. SATISFECHO + MUY SATISFECHO

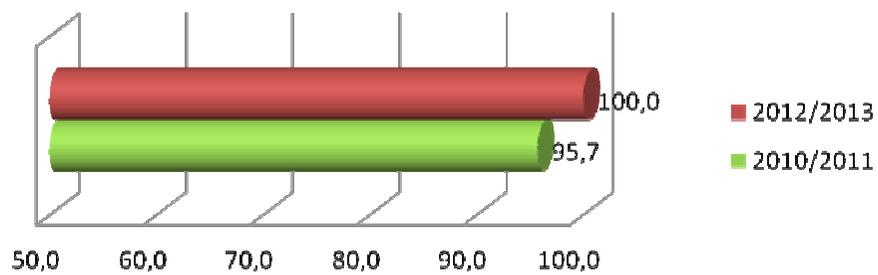


### PINOCHO. MUY SATISFECHO



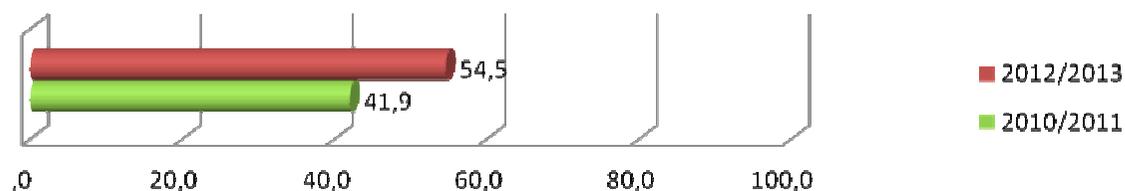
### PINOCHO

**Sí Recomendaría a un familiar o  
amigo/a matricular a su hijo/a en el  
Centro**



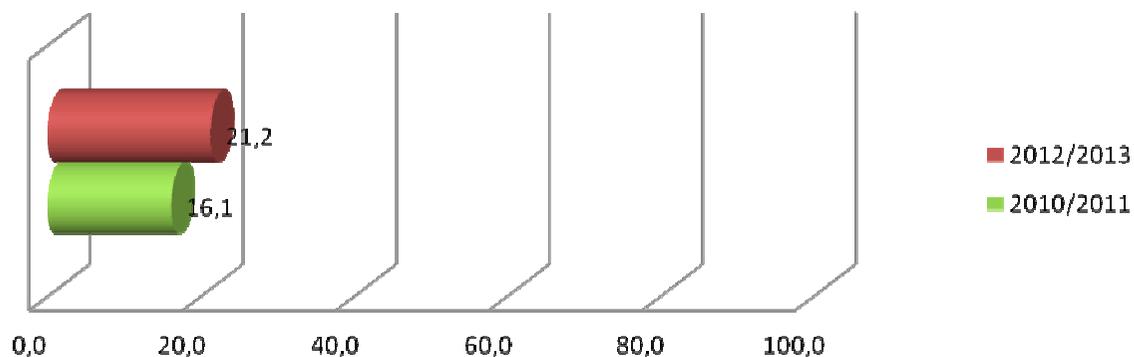
### PINOCHO

En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MEJOR + MUCHO MEJOR**

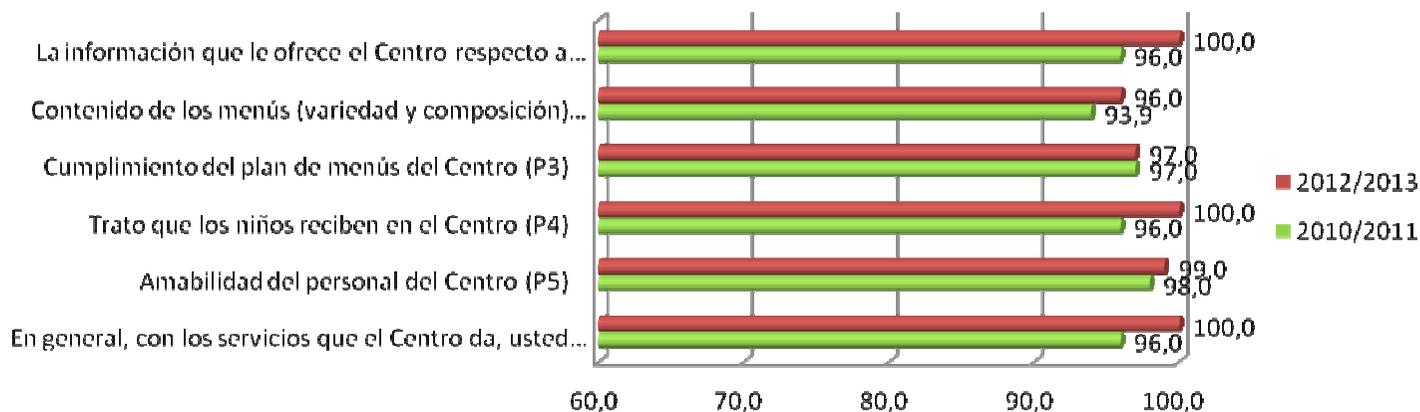


### PINOCHO

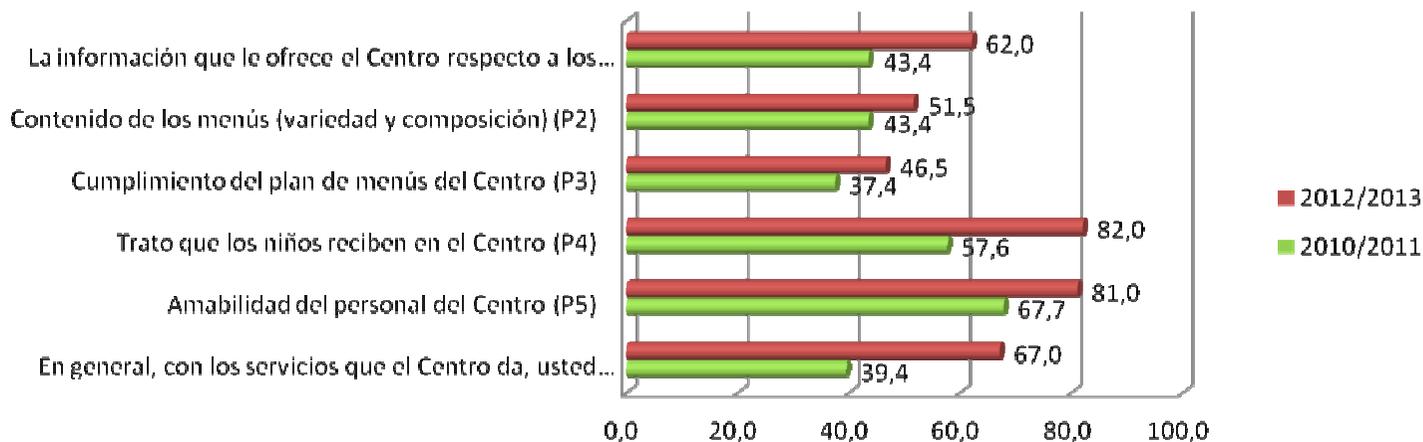
En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está **MUCHO MEJOR**



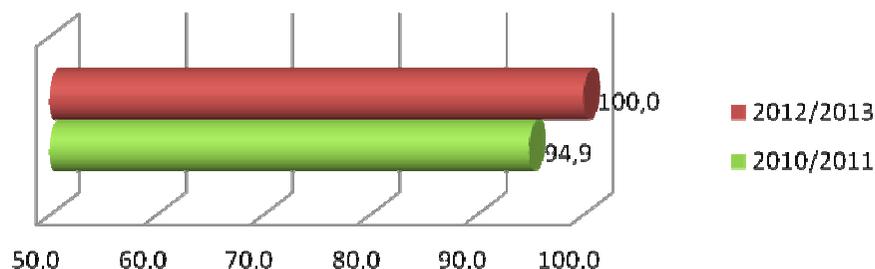
### PLUTO. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### PLUTO. MUY SATISFECHO



**PLUTO**  
**Sí Recomendaría a un familiar o  
amigo/a matricular a su hijo/a en el  
Centro**

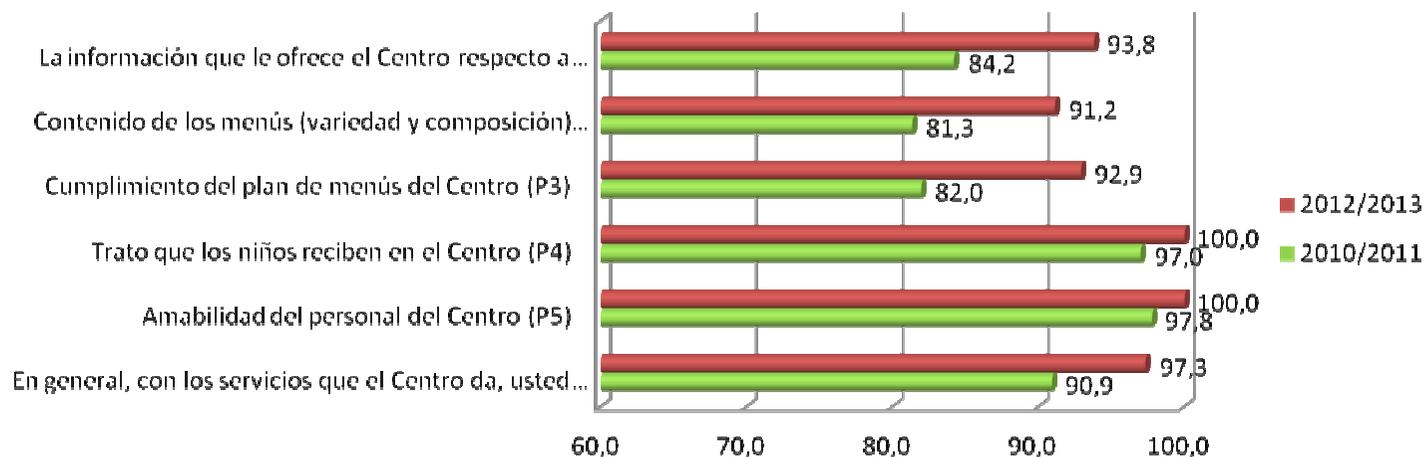


**PLUTO**  
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso  
anterior, está MUCHO MEJOR**

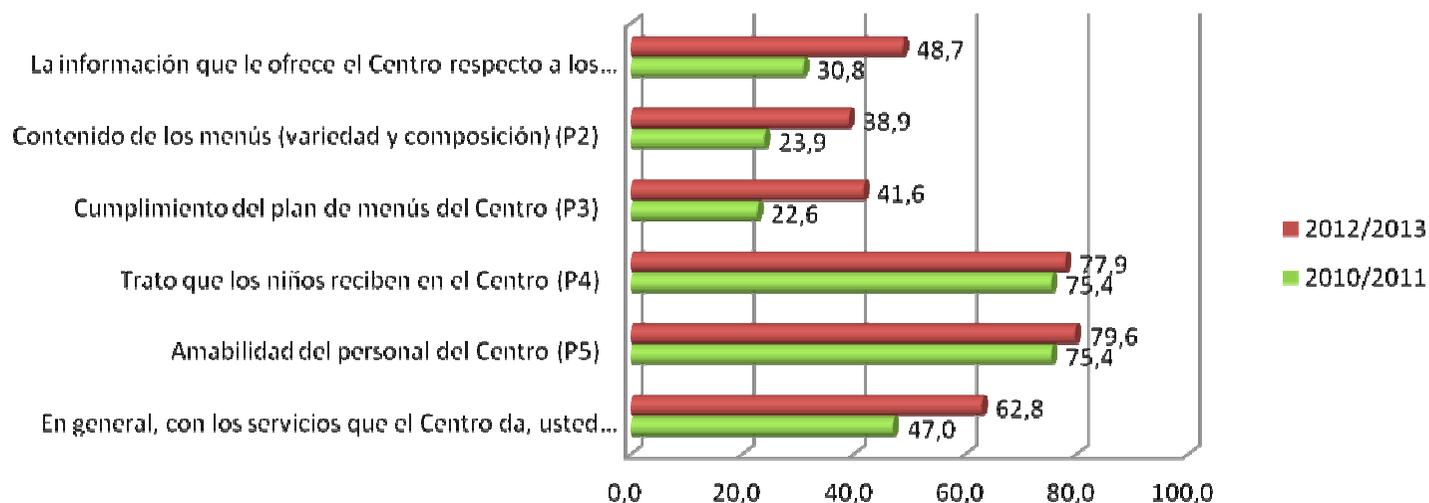
En el curso 2010/2011 este Centro era nuevo y no pudo responder a la pregunta once, sobre como encuentra el Centro en relación con el curso anterior. Consecuentemente, no puede haber gráfica comparativa de la respuesta dada en el curso 2012 / 2013 con la inexistente en el curso 2010/2011.



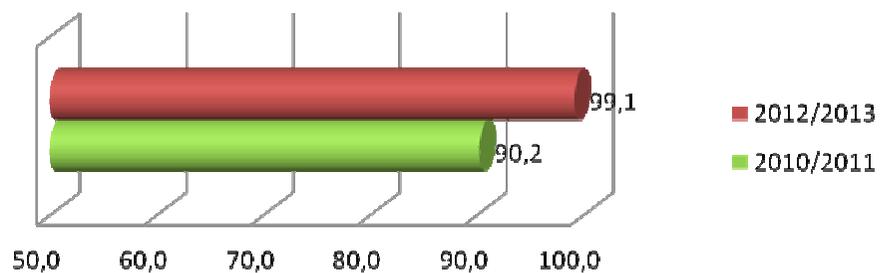
### PRINCESA TENESOYA. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### PRINCESA TENESOYA. MUY SATISFECHO

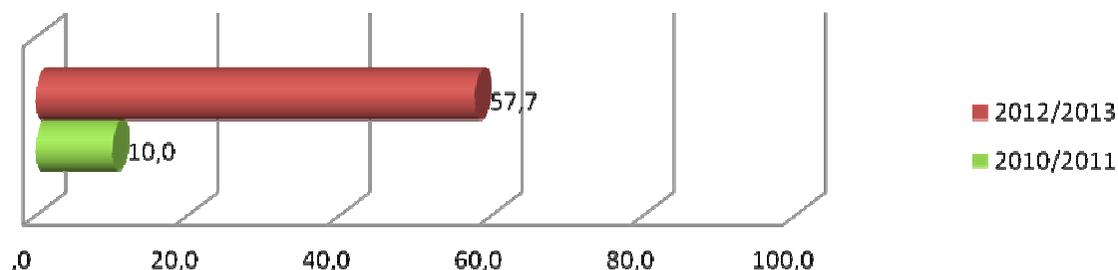


**PRINCESA TENESOYA**  
**Sí Recomendaría a un familiar o**  
**amigo/a matricular a su hijo/a en el**  
**Centro**



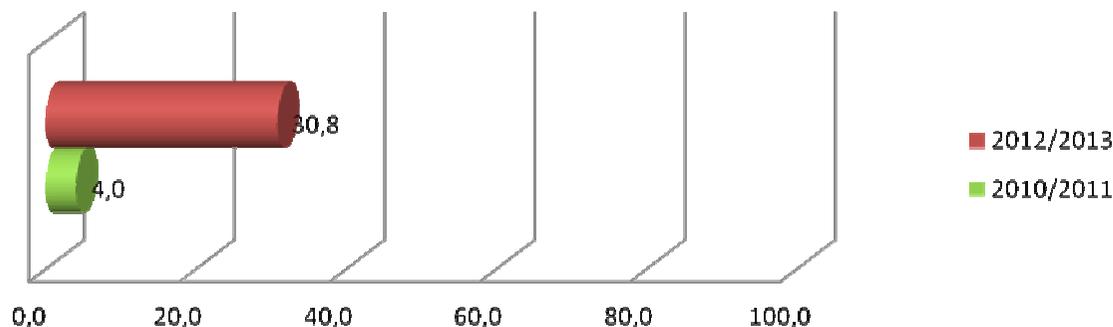
**PRINCESA TENESOYA**

**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MEJOR + MUCHO MEJOR**

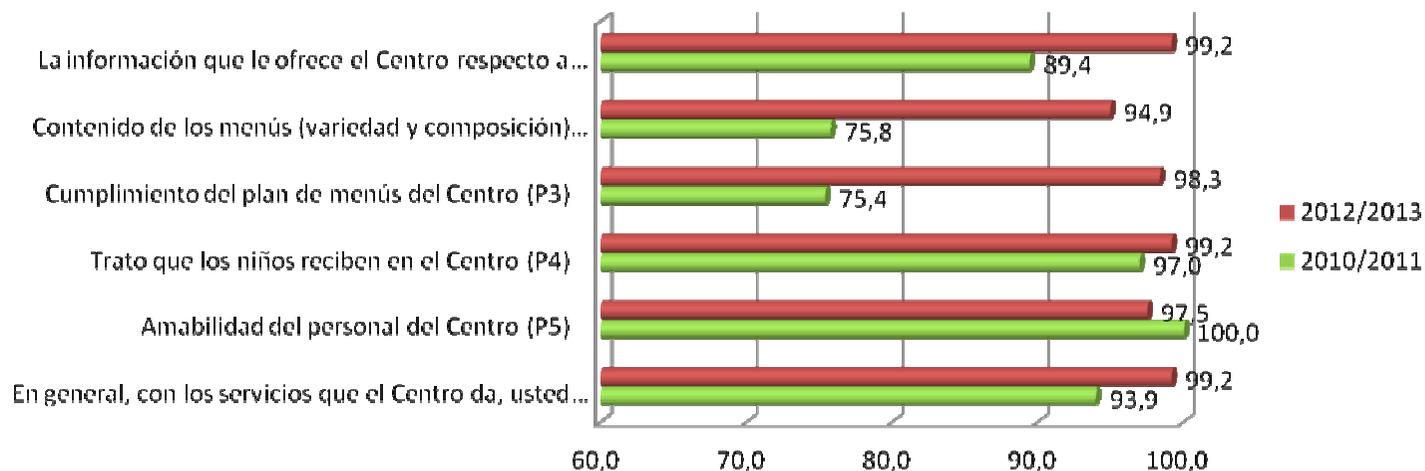


**PRINCESA TENESOYA**

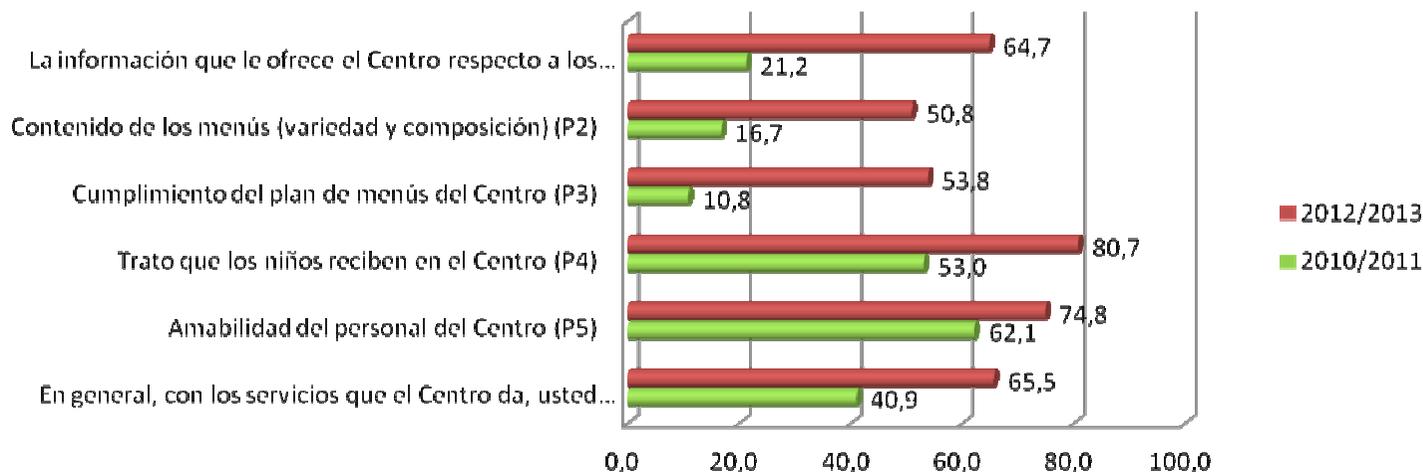
**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MUCHO MEJOR**



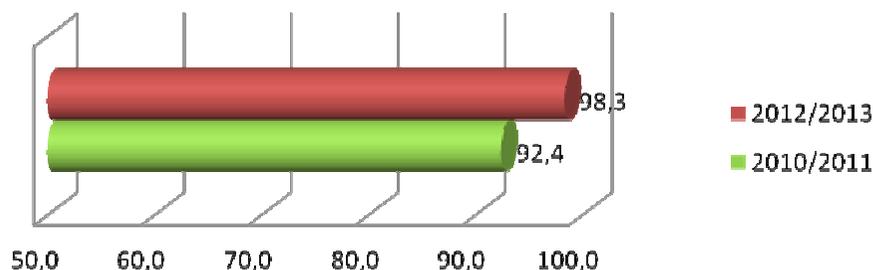
### POCAHONTAS. SATISFECHO + MUY SATISFECHO



### POCAHONTAS. MUY SATISFECHO



**POCAHONTAS**  
**Sí Recomendaría a un familiar o**  
**amigo/a matricular a su hijo/a en el**  
**Centro**



**POCAHONTAS**

**En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está MUCHO MEJOR**

En el curso 2010/2011 este Centro era nuevo y no pudo responder a la pregunta once, sobre como encuentra el Centro en relación con el curso anterior. Consecuentemente, no puede haber gráfica comparativa de la respuesta dada en el curso 2012 / 2013 con la inexistente en el curso 2010/2011.



## **4. DATOS DE LAS VARIABLES**

### **4. 9 Evolución de la percepción de la mejora en los centros antiguos**



En general, usted diría que el Centro en relación con el curso anterior, está (P11):

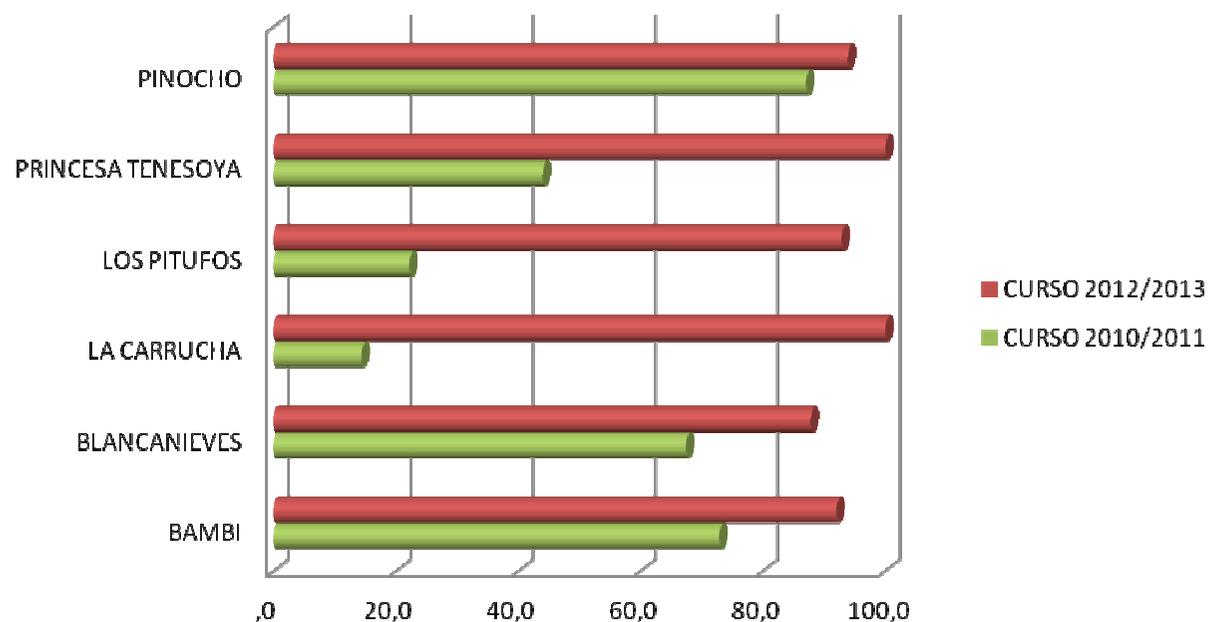
Categorías: IGUAL+ MEJOR+ MUCHO MEJOR	Curso 2010/11	Curso 2012/13
	BAMBI	72,9
BLANCANIEVES	67,4	87,8
LA CARRUCHA	14,3	100
LOS PITUFOS	22,2	92,9
PRINCESA TENESOYA	44	100
PINOCHO	87,1	93,9



**GRAFICAS DE EVOLUCIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE MEJORA EN LOS CENTROS ANTIGUOS**

**Usted diría que el Centro en relación con el curso anterior está:**

**IGUAL+ MEJOR+MUCHO MEJOR**



## 5. Resumen ejecutivo



## Conclusiones relativas a los objetivos de la investigación

### ➤ Datos de percepción de la satisfacción . (Variables 1 a la 8).

Los datos sobre cada una de las variables seleccionadas para medir la percepción de la satisfacción con la calidad del servicio, se concentran en las dos últimas columnas de la anterior «tabla de resultados obtenidos para el conjunto de la población». Dichas columnas se corresponden con la categoría de satisfechos y muy satisfechos. La suma del **porcentaje de satisfechos y muy satisfechos** se mueve para todas las variables, en un **rango que va del 95, 4 % al 100% .**

**El trato y la amabilidad destacan entre las variables de percepción de la calidad del servicio mejor puntuadas.** Las familias que matriculan un hijo por primera vez, puntúan en la categoría de muy satisfechos en todas las variables, con porcentajes ligeramente superiores a las familias que si han matriculado anteriormente algún hijo.

### ➤ Tasa de satisfacción general.

La tasa de satisfacción general es consistente con la percepción individual en cada una de las variables en las que se ha descompuesto la dimensión satisfacción.

La suma del porcentaje de familias que se encuentran de manera general, **satisfechas y muy satisfechas es el 99,1 %.**

Las familias que tienen hijos matriculados por primera vez, se encuentran satisfechas y muy satisfechas en un 99,3 %. Cifra ligeramente superior al promedio y al porcentaje del 98,6 % de satisfechos y muy satisfechos que suman las familias que no han matriculado a un hijo por primera vez.



## Conclusiones relativas a los objetivos de la investigación

### ➤ Tasa de recomendación.

Las tasas de recomendación, suelen tomarse como medidores de la fidelización y como variables de alta correlación con el nivel de satisfacción general de los clientes. **La tasa de recomendación global o promedio es del 98,9 %.** Las familias que han matriculado a sus hijos por primera vez en el centro tienen una tasa de recomendación del 99,6 % ligeramente superior al 97,4 % de recomendación con respecto al resto de las familias.

### ➤ Percepción de la mejora en relación con el curso anterior.

La percepción de mejora en las familias que no han matriculado a sus hijos por primera vez en el centro es la siguiente:

**El 95 % de las familias dicen encontrar a los centros igual o mejor y mucho mejor**

Un 57,2 por ciento de las familias manifiesta que los centros están mejor o mucho mejor.

Un 38,6 por ciento dice que los centros están igual.

Solo un 2,1 por ciento de las familias de los centros percibe un empeoramiento.



➤ **Datos segmentados por centros.**

Tomados uno a uno, vemos que todos los centros, en todos los casos, tienen valoraciones muy altas en la escala de puntuación planteada para las respuestas al cuestionario. Las puntuaciones se concentran a la derecha de la escala, en la zona de satisfecho y muy satisfecho y en la zona de igual y mejor o mucho mejor. Son irrelevantes las puntuaciones situadas en la mitad izquierda de la escala, donde figuran las respuestas de muy insatisfecho o insatisfecho y las puntuaciones de peor y mucho peor.

La tasa de recomendación también muy concentrada en el extremo derecho de la escala, en todos los centros es superior al 95 %.

**En el análisis segmentado de los centros procede destacar el importante salto de los llamados centros antiguos, o centros en funcionamiento con anterioridad al curso 2010/2011. En todos los casos, los seis centros antiguos han mejorado notablemente el dato relativo al porcentaje de familias que opinan que el centro está igual mejor o mucho mejor.** Valga como ejemplo que en algunos casos, como el del Centro La Carrucha, el 14,3 % de las familias opinó en 2010 que los centros estaban igual mejor o mucho mejor. En 2013 el porcentaje de los que opinan que el Centro está igual, mejor o mucho mejor ha sido el 100%.



➤ **Datos segmentados por centros.**

La concentración generalizada de los datos en la parte alta de la puntuación en las escalas no permite agrupar a los centros en las categorías de centros con mejor desempeño y centros con peor desempeño. En consecuencia, a partir del análisis de los datos de esta investigación, no se puede deducir de forma inmediata y concluyente cuales son los centros cuyas buenas practicas, pueden estar produciendo un impacto positivo y diferente en la percepción de la satisfacción con la calidad de los servicios por parte de las familias.



## Recomendaciones

En trabajos futuros se deberá revisar la escala, de forma que se pueda plantear la utilización de una escala asimétrica que permita una mayor discriminación de las opiniones en la parte alta de la escala de medición.

Desde el trabajo técnico del diseño de la investigación, planificación del trabajo de campo y del tratamiento y análisis de los datos, no se dispone de información suficiente para conocer las posibles relaciones causa efecto que pueden existir entre las acciones llevadas a cabo por la organización entre el periodo de tiempo transcurrido entre la medición de la satisfacción de clientes realizada en el curso 2010/ 2011 y la actual medición, correspondiente al curso 2012/2013.

En trabajos futuros, planteamos la posibilidad de medir la importancia que los clientes dan a las variables que determinan la calidad del servicio. Esto nos permitirá confeccionar el cuadrante crítico, en el que se podrán identificar qué posibles debilidades pueden existir en relación con las variables a las que las familias dan mayor importancia.



## Recomendaciones

Recomendamos la difusión de este estudio entre los equipos de trabajo y gestores de los centros, felicitar a dichos equipos por las mejoras conseguidas y animarles a seguir trabajando en la línea de profesionalidad y pasión por la excelencia en el servicio.

Las prácticas de medición periódica, a intervalos definidos, de forma regular y sistemática, son características de las organizaciones que adoptan un enfoque profesional sistemático basado en el principio de toma de decisiones fundamentadas en información y datos. Animamos a la empresa a continuar mejorando la sistematización de los procesos de medición y mejora.



## **Limitaciones de la investigación realizada**

En el alcance del estudio de satisfacción, se ha optado por un diseño que no modificara sustancialmente el del anterior estudio realizado en el curso 2011/2012. Por este motivo no se ha incluido en el alcance del trabajo la investigación la importancia otorgada por los clientes a las diferentes variables que componen la satisfacción global.

Los datos han sido objeto de tratamiento estadístico elemental. Consideramos no esencial para derivar el significado de los datos, el someter los datos a las técnicas estadísticas de variables múltiples. La razones económicas y el alcance definido para la investigación también apoyan esta decisión.

## **Agradecimientos**

Agradecemos sinceramente la colaboración de las familias, cuya participación en este estudio ha permitido conseguir una tasa de respuesta excelente en el trabajo realizado, el esfuerzo de coordinación realizado por el personal y equipos de trabajo de los centros, así como la confianza depositada por la Alta Dirección de Ralons Servicios en el **Grupo EBV**.

En las Palmas de Gran Canaria. A 20 de febrero de 2013



## 8. BREVE PRESENTACIÓN Y REFERENCIAS DEL GRUPO EBV

**El Grupo EBV** presta servicios de consultoría empresarial y formación, con campos de especialización que cubren el apoyo al ciclo integral de vida de la gestión de las organizaciones. Este ciclo se inicia con la escucha atenta del mercado y del cliente, a cuya voz se da respuesta institucional mediante la formulación de la estrategia y propuesta de productos y servicios. Los procesos despliegan la estrategia y la propuesta de valor para los clientes, son evaluados y auditados para planificar y desarrollar nuevos aprendizajes y mejoras.

La aplicación y repetición sistemática del ciclo de gestión permite diferenciar como organizaciones competitivas a las organizaciones con capacidad de aprender.

Los productos y servicios del **Grupo EBV** permiten apoyar técnicamente a las organizaciones durante todo el ciclo de vida de la gestión. Con el servicio de estudios estadísticos se realiza la investigación de mercados, de satisfacción de clientes y de posicionamiento y permiten escuchar de forma fiable la voz del cliente. La formulación y despliegue de la respuesta estratégica la soportamos con la metodología Balanced Scorecard (BSC), en la que los consultores están certificados. La ayuda para el diseño e implantación de los procesos se desarrolla con el apoyo de consultores, auditores y evaluadores. Para la fase de evaluación de los resultados de los procesos y del grado de avance hacia la visión, EBV dispone de servicios de auditoría y evaluación con auditores jefe y evaluadores acreditados para los modelos de excelencia Iberoamericano y EFQM. Estos evaluadores de **EBV** participan en evaluaciones para la concesión de Sellos de Excelencia y como representantes del Club Excelencia y Gestión.

La Escuela de Excelencia de **EBV** imparte formación y capacitación empresarial sobre los contenidos del ciclo de gestión, en formato e learning mediante Plataforma LMS y mediante acciones formativas presenciales o mixtas. Transferir conocimiento y competencias para el aprendizajes profesional y corporativo, es la misión de la Escuela de Excelencia.





Consejería de Educación,  
Universidades y Sostenibilidad





Mancomunidad de Ayuntamientos del Norte de Gran Canaria







## CONTACTO

Avda. Rafael Cabrera, 1. Planta 2  
35002 - Las Palmas de Gran Canaria  
**España**

Tel.: +34 928 323 023;

Fax: +34 928 323 025

[www.ebvconsultores.com](http://www.ebvconsultores.com)

[info@ebvconsultores.net](mailto:info@ebvconsultores.net)