

WWW.EDUCAL.NET

SATISFACCIÓN DE PADRES Y ALUMNOS

WWW.EDUCAL.NET

IES Rayuela

Curso: 2020 - 2021.

Elaborado por Daniel Río Prieto.

- **La satisfacción de padres y alumnos.**

La satisfacción es una respuesta emocional que las personas dan al comparar sus expectativas con lo recibido o experimentado. Es, en definitiva, la valoración que hacen del centro educativo, de sus programas educativos, de su sistema de gestión y de todos los procesos por los que pasan las personas, sean estudiantes o sus familias.

El concepto de satisfacción se puede definir como el agrado que experimenta una persona después de haber recibido un determinado producto o servicio. Concretamente, en el mundo educativo, la satisfacción de los padres y los alumnos resulta de la comparación de las expectativas previas con respecto a la institución y los procesos y resultados percibidos en todos los aspectos de la vida del centro. Por ello, para explicar los niveles de satisfacción hay que asumir que no se evalúa la realidad, sino la percepción que de ella se tiene.

La satisfacción de padres y alumnos debe ser analizada en los centros educativos debido, fundamentalmente a que hay una relación directa entre calidad educativa y satisfacción:

- La calidad del servicio influye en la satisfacción de padres y alumnos.
- A mayor satisfacción, mayor lealtad e identificación con el centro educativo.
- La identificación con el centro escolar ofrece una rentabilidad a medio y largo plazo desde diversos puntos de vista: entre otras ventajas, mejora el clima de convivencia, reduce la pérdida de alumnos debido a la insatisfacción y mejora el valoración en el entorno del centro a través de la información que estos y sus familiares ofrecen, etc.

Este documento permite diferenciar el nivel de satisfacción del nivel de excelencia. El nivel de satisfacción se logra cuando se percibe que se alcanzan las necesidades básicas, es decir, el funcionamiento del centro se considera que cumple el mínimo aceptable (puntuaciones entre 5 y 6,99). Por debajo de estas puntuaciones se sitúa la zona de insatisfacción, que incluye aquellos aspectos o actividades que se desarrollan de forma desagradable, molesta o perjudicial. Por el contrario, a partir de 7 puntos comienza la zona en la que se superan las expectativas y los implicados en el centro se encuentran altamente satisfechos y, por tanto, se sienten identificados con la institución. En este nivel se puede entender que el centro alcanza la excelencia.

Estructura del cuestionario:

El estudio analiza cinco ámbitos fundamentalmente: los elementos tangibles, que se refiere a su estado físico y mantenimiento, la fiabilidad del servicio que ofrece, la capacidad de respuesta a las necesidades de la Comunidad Educativa, la relación de empatía que se establece entre padres, alumnos, y el personal, y, finalmente, el grado de seguridad que proporciona el centro. Se ofrece, a su vez, en el anexo una información útil para facilitar la implantación, a aquellos centros que lo deseen, de modelos de calidad como el EFQM¹.

¹ Esta información está disponible en el documento anexo.

• **Datos técnicos de la encuesta.**

- Fecha de aplicación: curso 2020-2021.
- Fecha de elaboración del informe: junio de 2021.
- Centros de referencia la comparación: todos aquellos que han realizado la encuesta en el mismo curso o durante el curso anterior.
- Muestra seleccionada:
 - Se ha enviado a todos los alumnos/as y familias por correo electrónico.
- Índice de respuestas².

Etapa	CURSO	Alumno	Familia	Total general
ESO	1	7	9	16
	2	5	12	17
	3	12	14	26
	4	7	4	11
	(en blanco)			0
Total ESO		31	39	70
Bachillerato	1	19	13	32
	2	9	2	11
	(en blanco)			0
Total Bachillerato		28	15	43
Ciclos Formativos	Total			0
PCPI ó FPB	Total	0	1	1
En blanco				0
Total		59	55	114

En la siguiente tabla se señala el número total de alumnos y de familias que forma parte del centro, para a continuación indicar el porcentaje de ellos que representa la muestra que ha contestado a las encuestas.

Respuestas / Centro	Total	%
Alumnos.	850	6,94%
Familias.	700	7,86%

En las siguientes tabla se presentan los márgenes de error medios que se han obtenido. Concretamente, se refleja el porcentaje de error medio (dato menos significativo a la hora de la interpretación, puesto que depende de la media de cada pregunta) y el margen de error, que informa de la orquilla, positiva y negativa, que debe darse con respecto a la media total obtenida.

Los intervalos de confianza con un nivel de seguridad del 95% se ofrecen a continuación, y se han obtenido mediante la siguiente fórmula, realizando la adaptación correspondiente teniendo en cuenta el número de alumnos y de padres del centro:

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{n}} \sqrt{\frac{N - n}{N - 1}}$$

Por ejemplo, si suponemos que en una pregunta se ha obtenido con las encuestas realizadas un resultado de 6,5, con un margen de error de 0.35, podemos indicar que la media real en el centro se encontrará en el intervalo 6,5±0.35, esto es (6,15 - 6,85).

² Se recomienda completar esta información con la reflejada en el documento anexo.

En la práctica, cada pregunta tiene su margen de error, que podemos conocer observando los gráficos que se ofrecen más adelante en el informe o mediante los datos numéricos ofrecidos en el Anexo; *márgenes de error por encima de 0.4 pueden dificultar mucho la interpretación de los resultados.*

Alumnos	
% Error	Margen error
8,65%	0,65704911

Familias	
% Error	Margen error
5,89%	0,5366501

Total	
% Error	Margen error
5,80%	0,49066887

- El margen de error de las respuestas, en general, es por tanto de alrededor del medio punto sobre 10.

WWW.EDUCAL.NET

• **Interpretación de los datos del informe.**

En las siguientes páginas se ofrece la información obtenida en este estudio.

- En primer lugar se presentan los datos relacionados con el número de encuestas recogidas en el centro y se ofrece información sobre el porcentaje de error medio de los resultados.
- En las siguientes páginas se ofrece un resumen de los puntos fuertes y de los puntos débiles en el funcionamiento del centro. Para ello, se ofrece una tabla con una estructura similar a la siguiente, que incluye los siguientes datos:

Tema.	Apartados Satisfacción	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
1a- Instalaciones.	Aspecto estético del centro.	6,07	0,78	6,80	1,06	6,39	0,91	6,43	0,95
	Higiene y limpieza.	6,68	0,95	7,22	0,94	6,91	0,94	6,95	0,98
	Mantenimiento de las instalaciones.	6,75	1,14	6,94	0,89	6,83	1,06	6,85	1,08
	Estado de los materiales del aula.	6,78	0,82	6,50	0,49	6,67	0,74	6,64	0,70
Promedio Elementos tangibles		6,32	0,53	6,49	0,48	6,40	0,52	6,41	0,53

- Tema y Apartados Satisfacción: bloque del estudio al que pertenece la información y el elemento concreto de dicho bloque sobre el que se ofrece la valoración.
 - Al: valor medio de las respuesta dadas por los alumnos.
 - Dif X Al: diferencia entre la media obtenida entre los alumnos en este centro y la media de los centros con los que se compara (todos aquellos que han realizado el estudio sobre satisfacción previamente).
 - Fam: valor medio de las respuestas dadas por las familias.
 - Dif X F: diferencia entre la media obtenida en las familias en este centro y la media de los centros con los que se compara.
 - Total: valor medio de todas las respuesta dadas, de padres y alumnos.
 - Dif X F: diferencia entre la media obtenida en el total en este centro y la media de los centros con los que se compara.
 - Media: promedio de las valoración de alumnos y familias $([Al+Fam]/2)$. Esta información es muy útil cuando hay un desequilibrio entre el número de encuestas contestadas por padres y por alumnos.
 - Dif X Md: diferencia entre la Media obtenida en este centro y la Media de los centros con los que se compara.
- Promedio del apartado: media aritmética, por columnas, de todos los apartados.
- Los espacios vacíos implican que no se ha preguntado por dicha cuestión.
- Los colores de los números en las columnas con las medias indican:

Rojo: 0 – 4,99	Negro: 5 - 6,99	Azul: 7-10
-----------------------	------------------------	-------------------

- Los colores de los números en las columnas con diferencias entre centros indican:

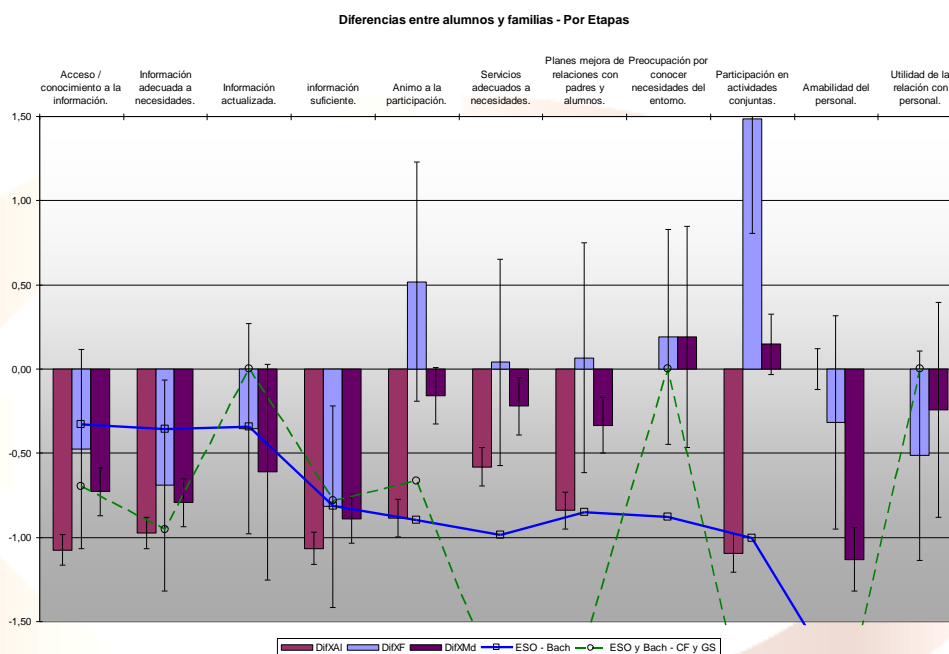
Rojo: por debajo de-1.	Rojo: -1 / 0	Negro: 0 / +1	Azul: por encima de +1
-------------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------------

- Los puntos fuertes y los puntos débiles no se definen por una puntuación absoluta, sino que se realiza una selección según la puntuación obtenida y la comparación con otros centros (o consigo mismo si se dispone de información previa). En el caso de los puntos débiles se ofrece la opción de incluir propuestas concretas de mejora.

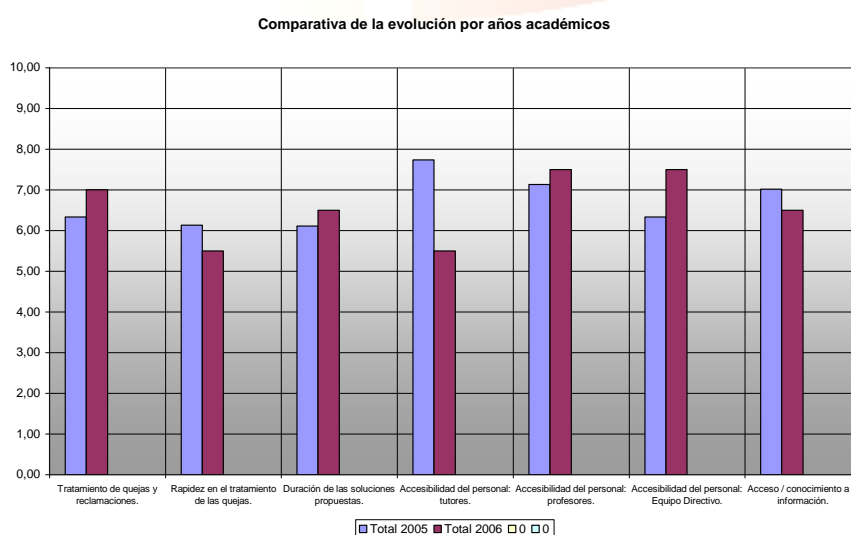
- Gráficos:

El primer gráfico está limitado a los datos que entran dentro del rango (1’5, -1’5). Diferencias de 0’5 pueden ser importantes, por lo que datos fuera del rango están excepcionalmente alejados de lo que cabría esperar. El gráfico ofrece información sobre dos aspectos:

- Las barras representan la información que se daba en la primera tabla, concretamente las diferencias con respecto a la media de los Centros de Referencia. Así, todo lo que esté por encima del 0 es positivo, mientras que lo que esté por debajo es negativo. Las líneas negras verticales representan el margen de error del resultado obtenido, si abarca el valor 0, no podemos asegurar que se trate de un punto fuerte o débil.
- La línea azul representa la diferencia entre las valoraciones de ESO y de Bachillerato. Por encima de 0 indica que es mejor la valoración en bachillerato, y viceversa.
- La línea verde discontinua señala la diferencia entre las valoraciones medias de ESO y bachillerato con respecto a las de Ciclos Formativos y Garantía Social. Por encima de 0 indica que se valora mejor en CF y GS. Si los datos salen del rango habitualmente, es muy probable que la muestra sea muy pequeña.



- El segundo gráfico representa la evolución de la media de las valoraciones de padres y alumnos, por años³.



³ Puesto que la tabla está preparada para representar la evolución de 4 años, en caso de que se haya utilizado la encuesta en menos ocasiones, en la leyenda del gráfico aparecerán uno o varios ceros.

• **Conclusiones del estudio⁴.**

Elementos tangibles.

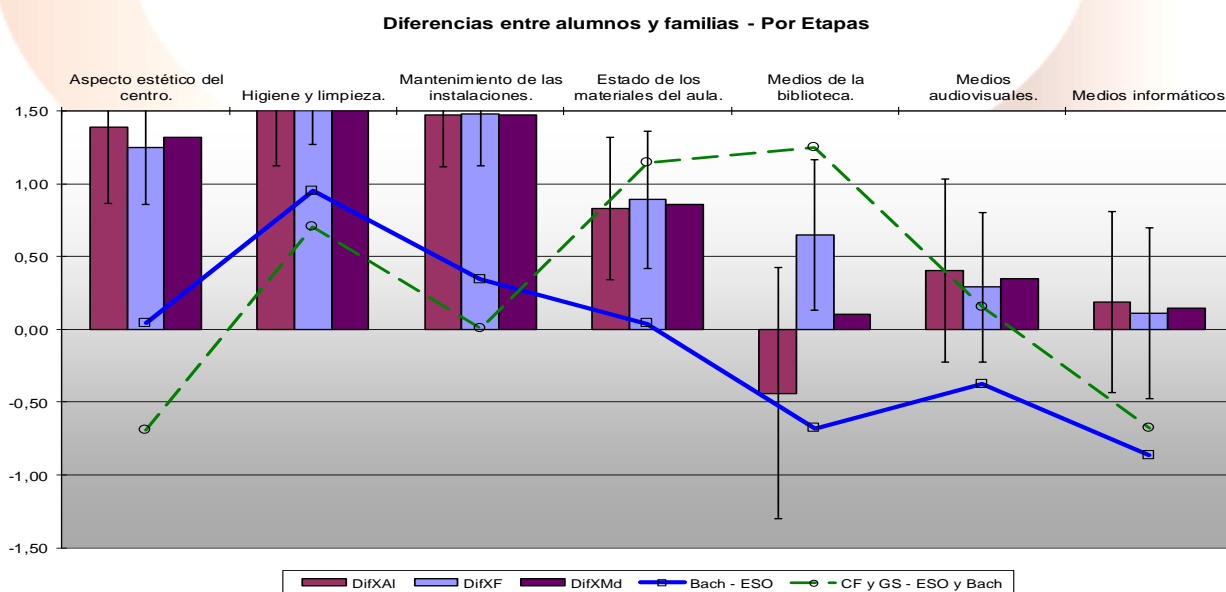
Trata de la valoración de los elementos físicos del centro, tales como instalaciones, mantenimiento de equipos y materiales, biblioteca, medios tecnológicos, etc.

Se centra el análisis en los siguientes puntos:

- La *estética* del centro, su aspecto externo.
- La *limpieza*, la higiene de las instalaciones, y el *mantenimiento* de las instalaciones y el estado de los materiales que se usan.
- Los *medios materiales* disponibles en ámbitos tan importantes como la Biblioteca del centro y las Nuevas Tecnologías.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	AI	DifXAI	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
1a- Instalaciones.	Aspecto estético del centro.	7,49	1,39	7,84	1,25	7,66	1,55	7,67	1,32
	Higiene y limpieza.	8,02	1,55	8,45	1,56	8,23	1,74	8,23	1,55
	Mantenimiento de las instalaciones.	7,85	1,47	8,02	1,48	7,93	1,64	7,93	1,48
	Estado de los materiales del aula.	6,73	0,83	7,04	0,89	6,87	0,75	6,88	0,86
1b- Materiales.	Medios de la biblioteca.	6,19	-0,44	7,49	0,65	6,84	0,18	6,84	0,11
	Medios audiovisuales.	6,96	0,41	6,82	0,29	6,90	0,47	6,89	0,35
	Medios informáticos.	7,13	0,19	6,45	0,11	6,80	0,12	6,79	0,15
Promedio Elementos tangibles		7,19	0,77	7,44	0,89	7,32	0,92	7,32	0,83



Puntos fuertes:

- 1a- Instalaciones.
- Medios informáticos.

Puntos débiles y propuestas de mejora:

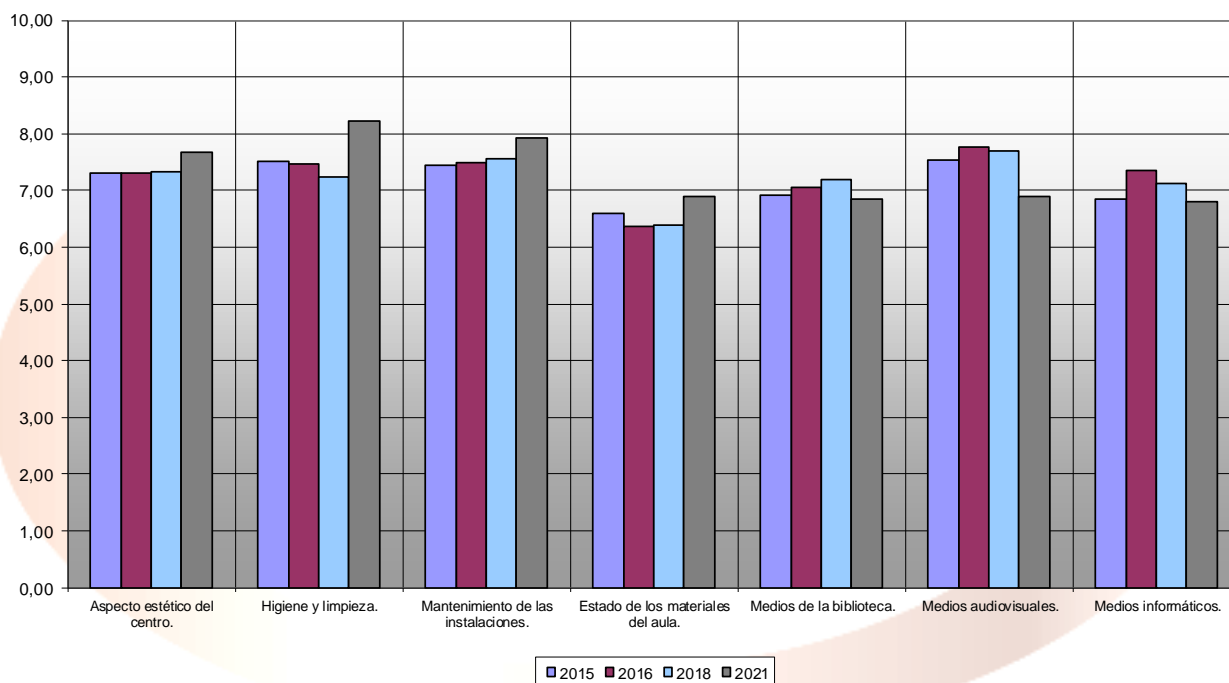
⁴ El anexo ofrece más información para aquellos que quieran profundizar en el análisis de la realidad su centro. Los datos de comparación incluyen todos los centros que hasta ahora han realizado el estudio sobre satisfacción.

No destaca negativamente en ningún aspecto. Sin embargo, señalamos algunos apartados con valoraciones más bajas y que, por tanto, se podrían mejorar.

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Medios de la biblioteca.	Al: En la biblioteca encuentras los libros que quieres consultar. Fam: La biblioteca está bien dotada.	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:

Comparativa de la evolución por años académicos



Aspectos en los que se mejora significativamente:

- Instalaciones y limpieza.

Aspectos en los que se empeora significativamente:

- Medios audiovisuales.

Valoraciones internas del centro:

Fiabilidad en la gestión del centro.

Se analiza la valoración de la confianza que tienen los padres y alumnos en la recepción de los servicios esperados y en la gestión de los procesos que determinan un buen funcionamiento de la institución educativa.

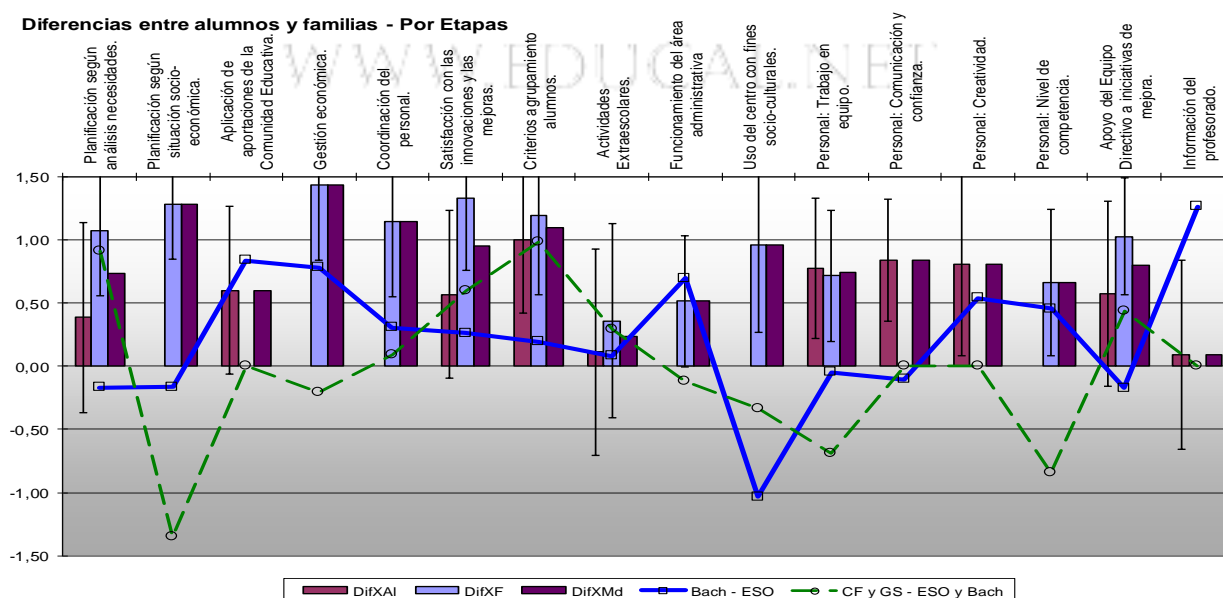
Son varios los aspectos a revisar en este punto.

- La *planificación* de las actuaciones y la *gestión del personal*.
- La *organización* del centro de una forma eficaz.
- El nivel de *competencia* del conjunto del personal y de la institución.
- La implementación de *actividades de mejora*.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
2a- Planificación.	Planificación según análisis necesidades.	6,40	0,39	7,71	1,08	7,08	0,95	7,06	0,73
	Planificación según situación socio-económica.			8,36	1,28	8,36	1,38	8,36	1,28
	Aplicación de aportaciones de la Comunidad Educativa.	6,24	0,60			6,24	0,48	6,24	0,60
	Gestión económica.			8,06	1,44	8,06	1,38	8,06	1,44
	Coordinación del personal.			7,86	1,14	7,86	1,35	7,86	1,14
	Satisfacción con las innovaciones y las mejoras.	6,71	0,57	8,04	1,33	7,33	1,06	7,38	0,95
2b- Organización centro.	Criterios agrupamiento alumnos.	8,26	1,00	7,73	1,20	8,01	1,06	7,99	1,10
	Actividades Extraescolares.	6,41	0,11	7,00	0,36	6,69	0,30	6,71	0,24
	Funcionamiento del área administrativa			7,96	0,52	7,96	0,60	7,96	0,52
	Uso del centro con fines socio-culturales.			7,54	0,96	7,54	1,30	7,54	0,96
2c- Personal.	Personal: Trabajo en equipo.	7,33	0,78	8,00	0,72	7,63	0,87	7,66	0,75
	Personal: Comunicación y confianza.	7,82	0,84			7,82	0,85	7,82	0,84
	Personal: Creatividad.	6,67	0,81			6,67	0,94	6,67	0,81
	Personal: Nivel de competencia.			7,73	0,66	7,73	0,76	7,73	0,66
	Apoyo del Equipo Directivo a iniciativas de mejora.	6,92	0,58	8,18	1,03	7,50	0,92	7,55	0,80
	Información del profesorado.	5,96	0,09			5,96	0,02	5,96	0,09
Promedio Fiabilidad en la gestión		6,87	0,58	7,85	0,98	7,40	0,89	7,41	0,81

Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas



Puntos fuertes:

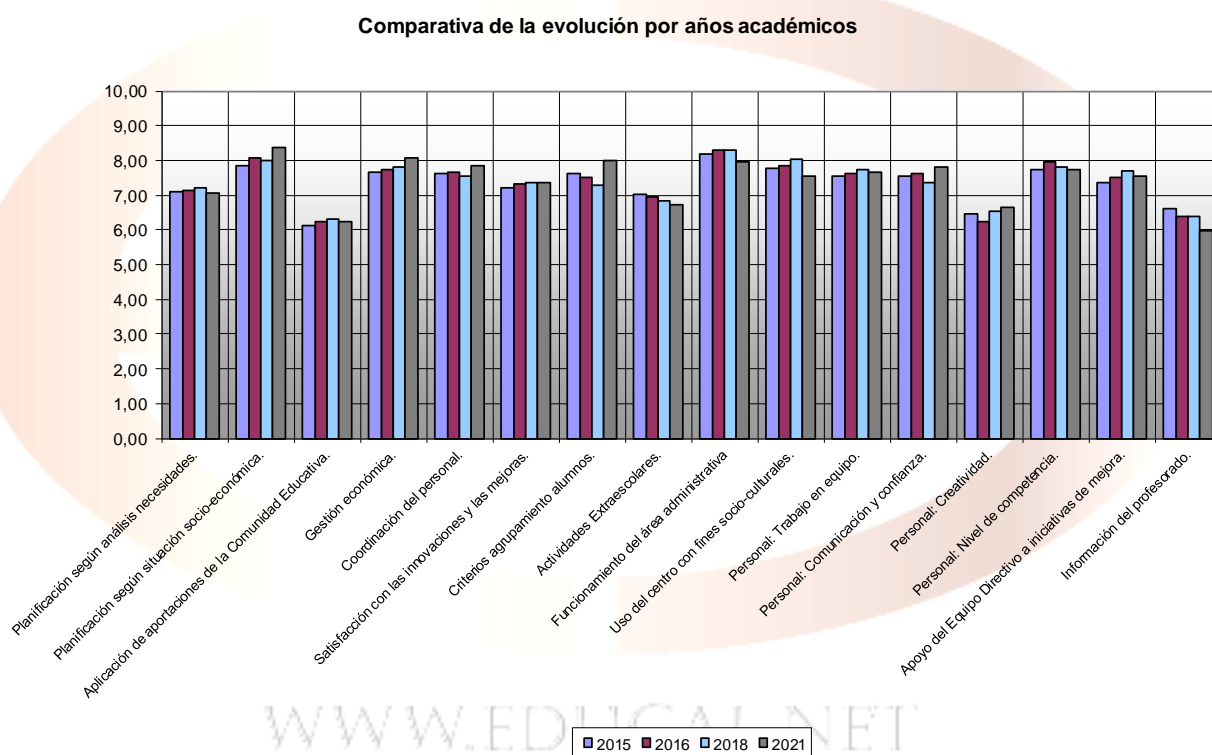
- 2a- Planificación.

Puntos débiles y propuestas de mejora:

Si bien no se destaca ningún punto débil como tal, la puntuación más baja y con menor diferencia con otros centros es la siguiente:

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Información del profesorado.	Al: Los profesores saben lo que pasa en el centro.	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:



Valoraciones internas del centro:

Fiabilidad en el proceso educativo.

Se analiza la valoración de la confianza que tienen los padres y alumnos en la recepción de los servicios esperado, centrándose este punto en los aspectos más relacionados con los procesos educativos.

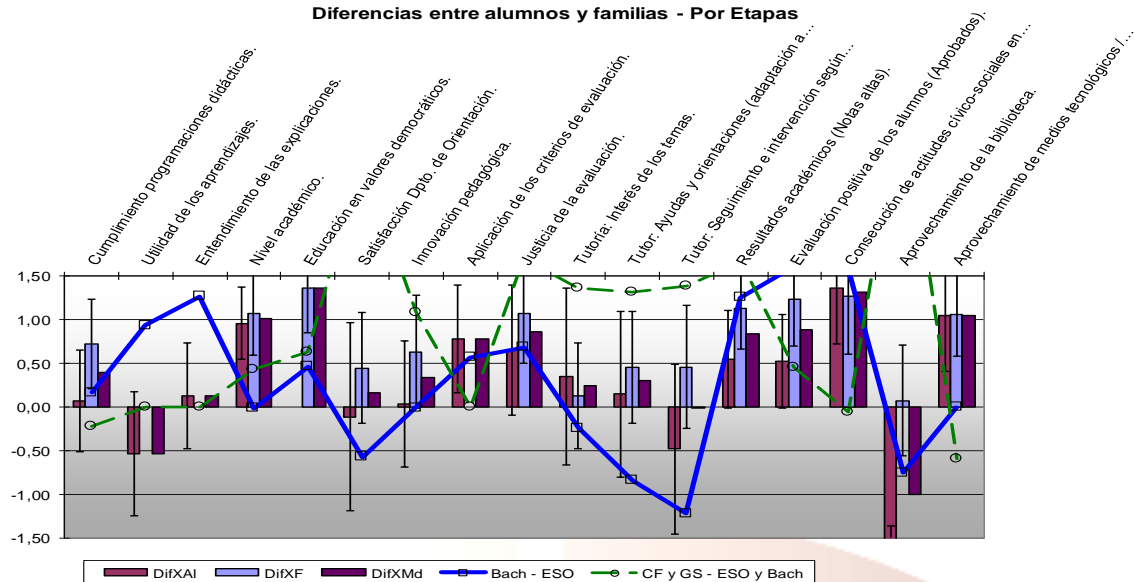
Son varios los aspectos a valorar en este punto.

- El *seguimiento de la intervención* educativa y de sus procesos, como son el proceso de enseñanza-aprendizaje, la tutoría y la evaluación.
- La satisfacción con los *resultados*, entendidos desde una perspectiva integral.
- El aprovechamiento de los principales *recursos didácticos* y materiales disponibles habitualmente.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
2e- Actuación didáctica o proceso de enseñanza-aprendizaje.	Cumplimiento programaciones didácticas.	6,83	0,07	7,65	0,72	7,22	0,42	7,24	0,40
	Utilidad de los aprendizajes.	6,47	-0,54			6,47	-0,58	6,47	-0,54
	Entendimiento de las explicaciones.	6,63	0,13			6,63	0,06	6,63	0,13
	Nivel académico.	7,51	0,96	7,67	1,07	7,59	1,10	7,59	1,01
	Educación en valores democráticos.			8,29	1,36	8,29	1,49	8,29	1,36
	Satisfacción Dpto. de Orientación.	4,98	-0,11	7,52	0,44	6,29	0,24	6,25	0,16
	Innovación pedagógica.	5,36	0,04	6,54	0,63	5,91	0,35	5,95	0,33
2f- Evaluación de los alumnos.	Aplicación de los criterios de evaluación.	7,53	0,78			7,53	0,67	7,53	0,78
	Justicia de la evaluación.	6,98	0,65	7,50	1,07	7,23	0,75	7,24	0,86
2g- Tutoría.	Tutoría: Interés de los temas.	5,50	0,35	7,79	0,13	6,64	0,44	6,64	0,24
	Tutor: Ayudas y orientaciones (adaptación a caso).	5,72	0,14	7,81	0,45	6,76	0,43	6,77	0,30
	Tutor: Seguimiento e intervención según acuerdos.	5,59	-0,49	7,80	0,46	6,64	-0,04	6,69	-0,01
2h- Resultados.	Resultados académicos (Notas altas).	5,65	0,55	6,87	1,13	6,19	0,78	6,26	0,84
	Evaluación positiva de los alumnos (Aprobados).	5,82	0,52	6,93	1,23	6,30	0,81	6,38	0,88
	Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.	6,48	1,36	7,43	1,27	6,89	1,41	6,96	1,32
2d- Recursos didácticos.	Aprovechamiento de la biblioteca.	2,58	-2,07	6,48	0,07	4,36	-0,74	4,53	-1,00
	Aprovechamiento de medios tecnológicos / NNNT.	7,46	1,04	7,77	1,05	7,60	1,15	7,61	1,05
Promedio Fiabilidad en el proceso educativo		6,07	0,21	7,43	0,79	6,74	0,51	6,77	0,48

Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas



Puntos fuertes:

- Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.
- Aprovechamiento de medios tecnológicos / NNTT.

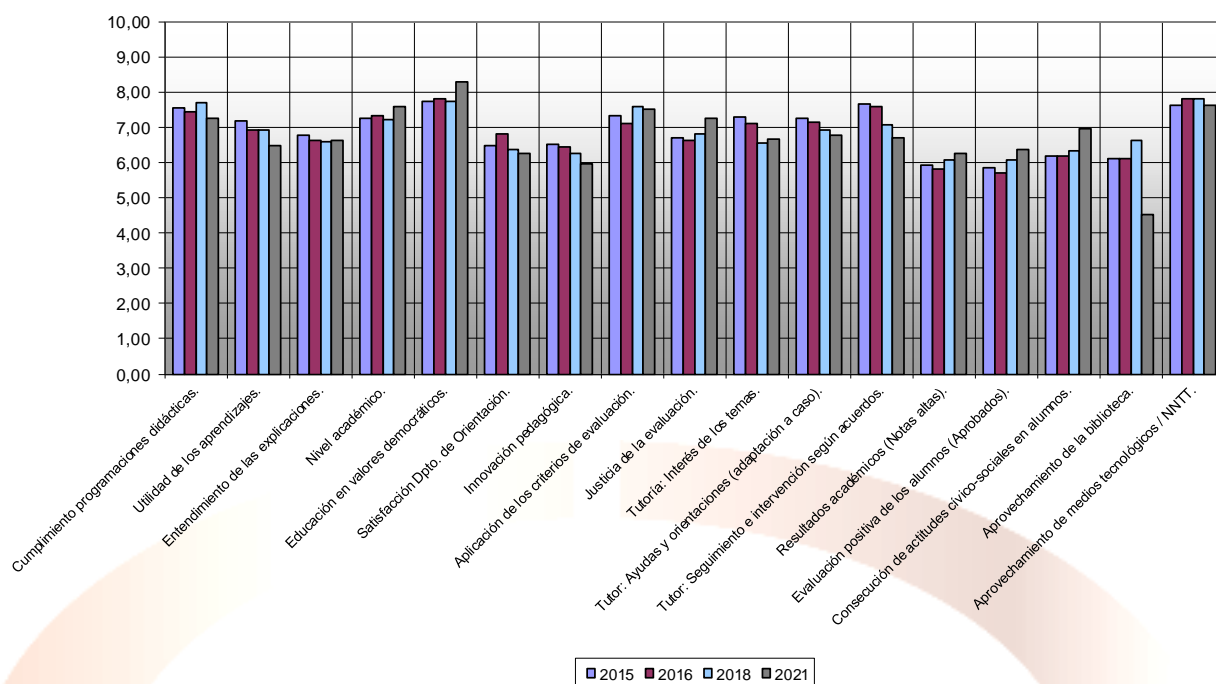
Puntos débiles y propuestas de mejora:

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Aprovechamiento de la biblioteca.	Al: Se utiliza la biblioteca a menudo. Fam: Se aprovecha la biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:

WWW.EDUCAL.NET

Comparativa de la evolución por años académicos



Valoraciones internas del centro:

[Empty box for internal evaluations]

WWW.EDUCAL.NET

Capacidad de respuesta.

Se refiere a la valoración de la disposición y voluntad del personal para ayudar a padres y alumnos en sus demandas y ofrecerles una solución rápida y flexible.

Cuando a algún padre o alumno le surge algún problema, alguna duda o quiere expresar alguna queja está ofreciendo a la organización una información que, si es adecuadamente gestionada, ha de servir para corregir errores o para prevenir o resolver conflictos o problemas. Además, cuando alguno de ellos percibe que se producen fallos o que algo puede funcionar mejor, su primera reacción es esperar que la queja expresada se traduzca en una rápida respuesta por parte de la institución. Por ello, se analizarán los siguientes aspectos:

- La *accesibilidad* del personal que dedica parte de su tiempo a abordar la respuesta a la demanda presentada.
- La solución ha de plantearse y en su caso implementarse con *rapidez*, ofreciendo la sensación de que la estructura organizativa es dinámica y moderna.
- Las soluciones ofrecidas han de ser de larga *duración*, propuestas a largo plazo.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
3a- Quejas.	Tratamiento de quejas y reclamaciones.	5,41	0,11	7,78	1,09	6,53	0,74	6,59	0,60
	Rapidez en el tratamiento de las quejas.	5,32	0,24	7,96	1,51	6,57	1,03	6,64	0,88
	Duración de las soluciones propuestas.	4,86	-0,38	7,76	1,36	6,28	0,64	6,31	0,49
3b- Accesibilidad.	Accesibilidad del personal: tutores.			8,35	0,33	8,35	0,44	8,35	0,33
	Accesibilidad del personal: profesores.	7,32	0,77			7,32	0,77	7,32	0,77
	Accesibilidad del personal: Equipo Directivo.	6,89	0,56	8,19	0,77	7,53	0,95	7,54	0,66
	Accesibilidad de las familias.			7,04	0,19	7,04	0,80	7,04	0,19
Promedio Capacidad de respuesta		5,96	0,26	7,84	0,88	7,09	0,77	7,11	0,56

Puntos fuertes:

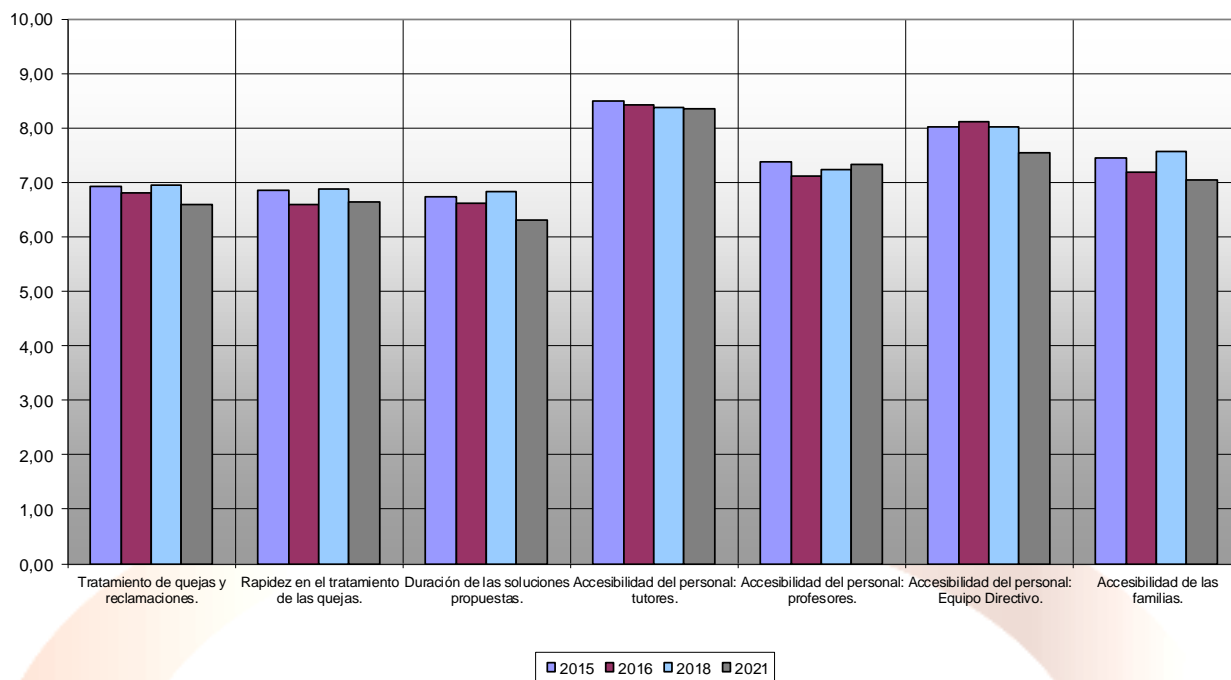
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Rapidez en el tratamiento de las quejas.
- Accesibilidad del personal: profesores.
- Accesibilidad del personal: Equipo Directivo.

Puntos débiles y propuestas de mejora:

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Duración de las soluciones propuestas.	Al: Se te ofrecen soluciones definitivas para tus problemas. Fam: Se le ofrecen soluciones definitivas para sus problemas o quejas.	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:

Comparativa de la evolución por años académicos



Valoraciones internas del centro:

Empatía.

Trata la valoración de la atención personalizada que se ofrece a padres y estudiantes en la solución de sus problemas. Está relacionada con la capacidad de un sujeto para ponerse en el lugar del otro. Se analizan los siguientes aspectos:

- La *comunicación* entre todos los miembros de la Comunidad Educativa.
- El *entendimiento del usuario*, que se le conoce y que se le facilita la participación en diferentes niveles de la vida del centro.
- La *amabilidad y cortesía* del personal.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
4a- Comunicación	Acceso / conocimiento a la información.	7,19	0,95	8,44	1,24	7,82	1,23	7,81	1,10
	Información o formación adecuada a necesidades.	7,25	0,92	8,40	1,48	7,83	1,27	7,83	1,20
	Información actualizada.			8,80	2,01	8,80	2,12	8,80	2,01
	Información suficiente.	6,79	0,42	8,45	1,80	7,62	1,16	7,62	1,11
4b- Entendimiento.	Animo a la participación.	6,38	0,49	7,29	0,58	6,81	0,65	6,84	0,53
	Servicios adecuados a necesidades.	6,55	0,55	7,66	0,91	7,10	0,92	7,10	0,73
	Planes de mejora de las relaciones con padres y alumnos.	6,28	0,13	7,59	0,77	6,91	0,57	6,94	0,45
	Preocupación por conocer necesidades del entorno social.			6,75	0,45	6,75	0,65	6,75	0,45
	Participación en actividades conjuntas.	5,67	0,70	5,64	0,45	5,65	0,67	5,65	0,57
4c- Amabilidad.	Amabilidad del personal.	8,57	1,80	8,71	0,67	8,64	1,36	8,64	1,24
	Utilidad de la relación con personal.			8,29	0,84	8,29	0,91	8,29	0,84
	Amabilidad de los alumnos.	8,28	1,43			8,28	1,66	8,28	1,43
Promedio Empatía		6,99	0,82	7,82	1,02	7,54	1,10	7,55	0,97

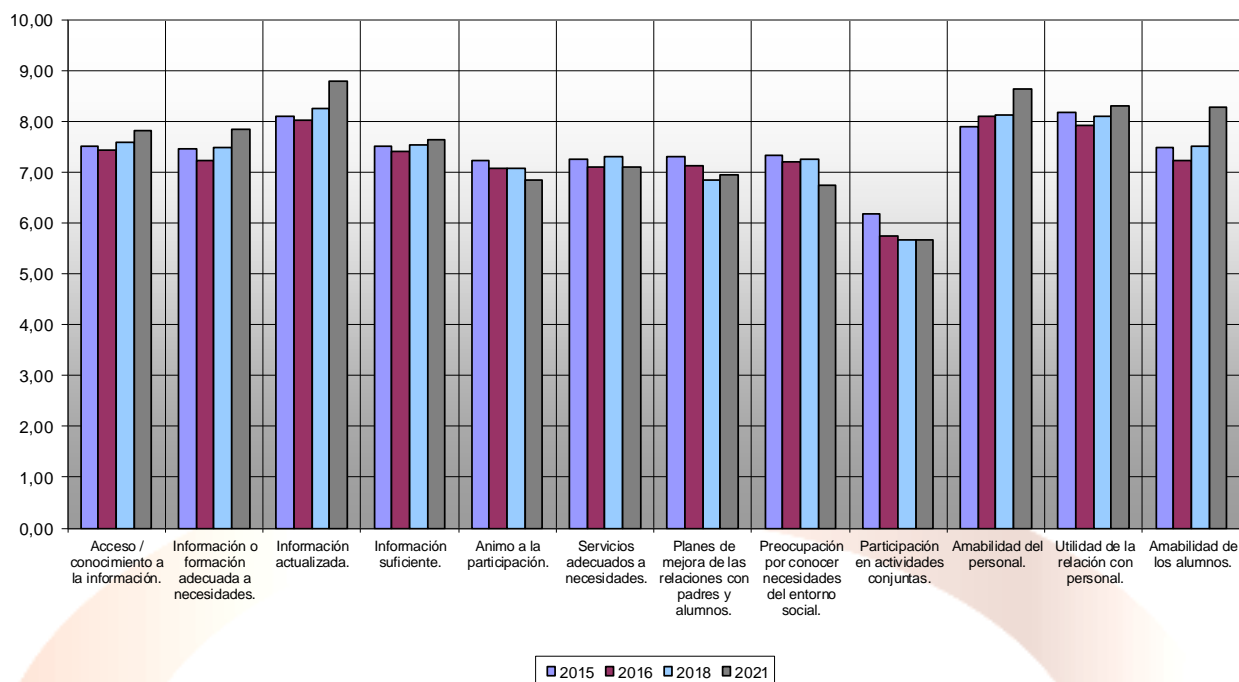
Puntos fuertes:

- 4a- Comunicación
- 4c- Amabilidad.

Evolución por años:

WWW.EDUCAL.NET

Comparativa de la evolución por años académicos



Valoraciones internas del centro:

WWW.EDUCAL.NET

Seguridad.

Se analiza la valoración de la credibilidad y confianza que inspira el centro en padres y alumnos; se valora, a su vez, que no existan elementos que pongan en peligro la seguridad física, moral o psicológica.

Hay que entender, por tanto, la seguridad desde varios puntos de vista, a parte de las propias condiciones de las instalaciones; el primero, *sensación de seguridad individual*, se refiere a la percepción de cada uno de que el alumno concreto puede sufrir una agresión, mientras que la *seguridad física en el centro* se refiere, en este caso, al análisis de si se producen, en general, situaciones de agresión en el centro, independientemente que a aquel al que se le ha preguntado las haya sufrido.

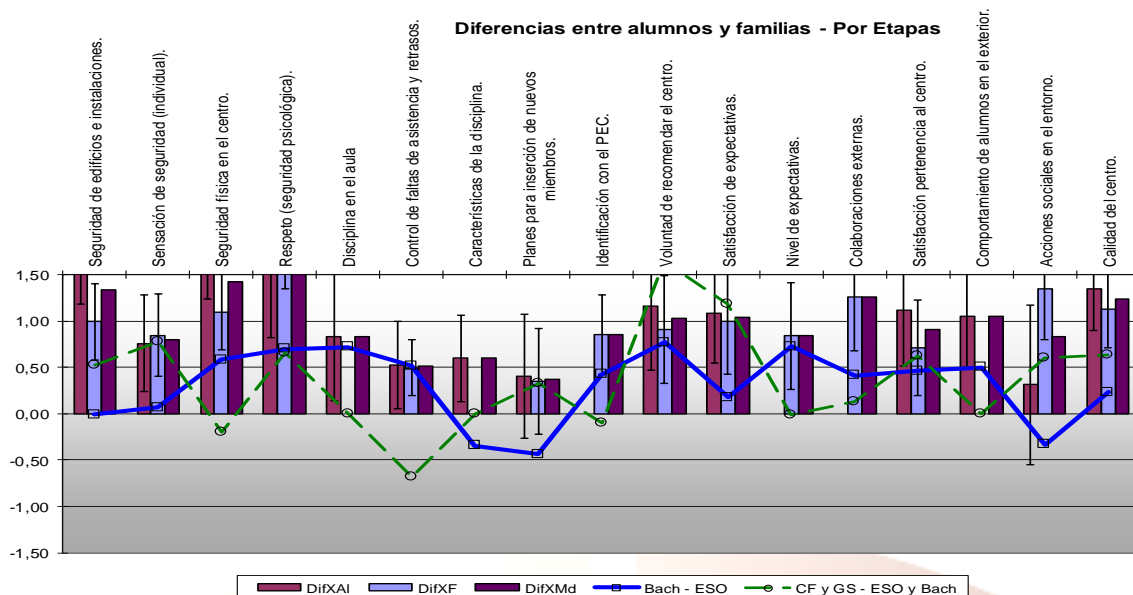
Por otro lado, desde el punto de vista de la convivencia, se analizan:

- El *respeto* entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa.
- El *control de las actitudes disruptivas y amenazadoras* de ciertos alumnos.
- El *control del absentismo y de los retrasos*.
- La *inserción de nuevos alumnos*.
- La mejora de las *relaciones entre padres, alumnos y profesores*.

Otra forma de entender la seguridad de un centro es la *credibilidad* que despierta en sus miembros, y a través de ella el *prestigio* que se le concede en la sociedad.

Tabla resumen.

Tema.	Apartados Satisfacción	AI	DifXAI	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
5a- Seguridad	Seguridad de edificios e instalaciones.	8,73	1,67	8,19	0,99	8,47	1,57	8,46	1,33
	Sensación de seguridad (individual).	8,32	0,76	8,09	0,85	8,20	0,88	8,20	0,80
	Seguridad física en el centro.	8,27	1,74	8,02	1,10	8,15	1,76	8,14	1,42
5b- Clima convivencia	Respeto (seguridad psicológica).	6,82	1,55	7,78	1,76	7,27	1,95	7,30	1,66
	Disciplina en el aula	6,53	0,83			6,53	0,78	6,53	0,83
	Control de faltas de asistencia y retrasos.	8,40	0,53	8,83	0,49	8,61	0,76	8,62	0,51
	Características de la disciplina.	7,18	0,60			7,18	0,73	7,18	0,60
	Planes para inserción de nuevos miembros.	7,44	0,40	7,98	0,35	7,69	0,54	7,71	0,38
5c- Credibilidad	Identificación con el PEC.			8,02	0,85	8,02	1,19	8,02	0,85
	Voluntad de recomendar el centro.	8,18	1,16	8,36	0,91	8,27	1,18	8,27	1,03
	Satisfacción de expectativas.	7,53	1,09	7,96	1,00	7,74	1,23	7,75	1,04
	Nivel de expectativas.			7,87	0,84	7,87	0,98	7,87	0,84
5d- Prestigio	Colaboraciones externas.			7,82	1,26	7,82	1,39	7,82	1,26
	Satisfacción pertenencia al centro.	8,12	1,11	8,49	0,71	8,30	1,06	8,31	0,91
	Comportamiento de alumnos en el exterior.	7,52	1,05			7,52	1,04	7,52	1,05
	Acciones sociales en el entorno.	4,94	0,31	7,83	1,35	6,23	0,89	6,39	0,83
5e- Calidad	Calidad del centro.	8,43	1,35	8,25	1,12	8,35	1,36	8,34	1,24
Promedio Seguridad		7,60	1,01	8,11	0,97	7,78	1,14	7,79	0,97



Puntos fuertes:

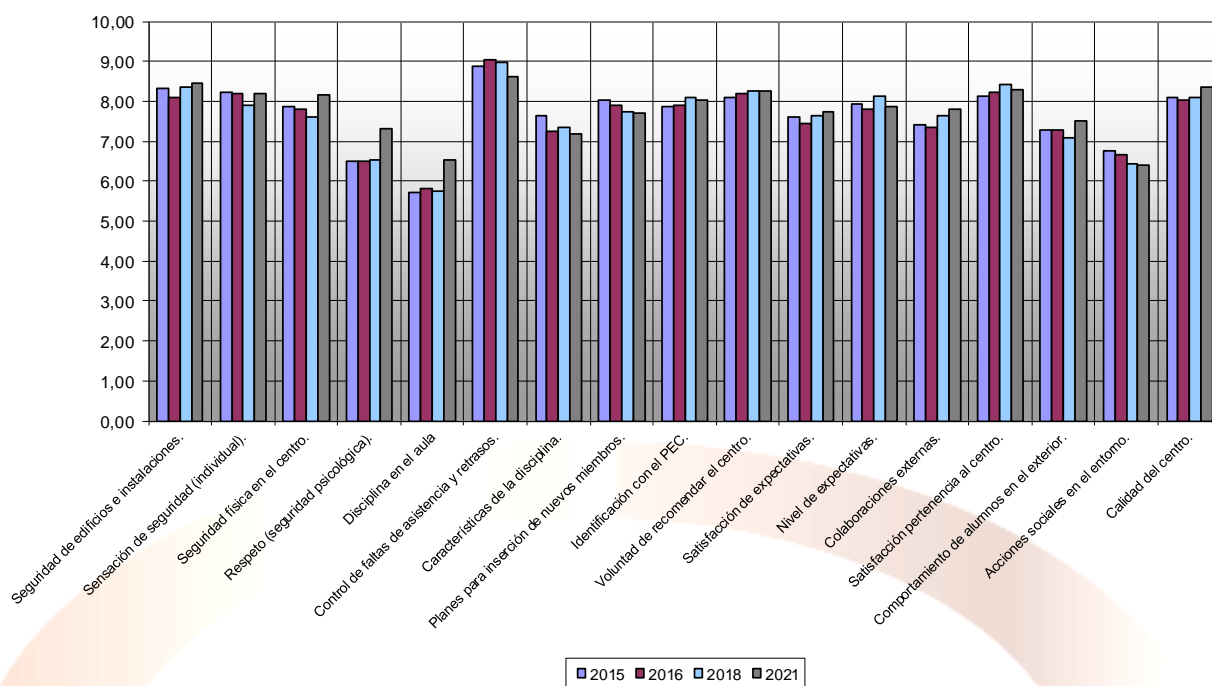
- 5a- Seguridad
- Respeto (seguridad psicológica).
- Satisfacción pertenencia al centro.
- 5e- Calidad

Puntos débiles y propuestas de mejora:

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Acciones sociales en el entorno.	<p>Un centro educativo no es una institución aislada, sino que forma parte de una comunidad mayor y de un entorno social al que responde con sus servicios.</p> <p>Al: Participamos en actividades que ayudan a mejorar el barrio.</p> <p>Fam: El centro ayuda a mejorar el entorno social del barrio o la localidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:

Comparativa de la evolución por años académicos



Valoraciones internas del centro:

WWW.EDUCAL.NET

Importancia de las preguntas.

A la hora de realizar una valoración general de las opiniones reflejadas en este estudio sobre el nivel de satisfacción con respecto al centro educativo resulta pertinente preguntarnos a cuáles de los aspectos estudiados el alumnado y las familias dan más importancia. Las siguientes tablas nos ofrecen, ordenados, los 15 apartados que se han señalado como más importantes, reflejándose el porcentaje de personas que lo han seleccionado⁵ del total que ha formado parte de la muestra, y las puntuaciones obtenidas junto con la diferencia respecto a otros centros.

Orden	Aspectos más importantes según los alumnos	%	Media	Diferencia
1º	Sensación de seguridad (individual).	25,42%	8,32	0,76
2º	Accesibilidad del personal: profesores.	23,73%	7,32	0,77
3º	Planes para inserción de nuevos miembros.	18,64%	7,44	0,40
4º	Justicia de la evaluación.	18,64%	6,98	0,65
5º	Respeto (seguridad psicológica).	16,95%	6,82	1,55
6º	Información del profesorado.	15,25%	5,96	0,09
7º	Entendimiento de las explicaciones.	15,25%	6,63	0,13
8º	Tutor: Ayudas y orientaciones (adaptación a caso).	13,56%	5,72	0,14
9º	Planificación según análisis necesidades.	13,56%	6,40	0,39
10º	Tutoría: Interés de los temas.	13,56%	5,50	0,35
11º	Tutor: Seguimiento e intervención según acuerdos.	11,86%	5,59	-0,49
12º	Servicios adecuados a necesidades.	11,86%	6,55	0,55
13º	Utilidad de los aprendizajes.	10,17%	6,47	-0,54
14º	Evaluación positiva de los alumnos (Aprobados).	8,47%	5,82	0,52
15º	Aplicación de los criterios de evaluación.	8,47%	7,53	0,78

Orden	Aspectos más importantes según las familias	%	Media	Diferencia
1º	Accesibilidad del personal: tutores.	29,09%	8,35	0,33
2º	Accesibilidad del personal: Equipo Directivo.	23,64%	8,19	0,77
3º	Identificación con el PEC.	18,18%	8,02	0,85
4º	Sensación de seguridad (individual).	18,18%	8,09	0,85
5º	Seguridad física en el centro.	16,36%	8,02	1,10
6º	Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.	16,36%	7,43	1,27
7º	Respeto (seguridad psicológica).	14,55%	7,78	1,76
8º	Control de faltas de asistencia y retrasos.	12,73%	8,83	0,49
9º	Acceso / conocimiento a la información.	12,73%	8,44	1,24
10º	Resultados académicos (Notas altas).	12,73%	6,87	1,13
11º	Información actualizada.	10,91%	8,80	2,01
12º	Nivel académico.	10,91%	7,67	1,07
13º	Planificación según análisis necesidades.	10,91%	7,71	1,08
14º	Justicia de la evaluación.	9,09%	7,50	1,07
15º	Innovación pedagógica.	9,09%	6,54	0,63

Prioridades según el análisis realizado en el centro:

⁵ En cada cuestionario se podía señalar cuáles eran las 5 preguntas que le habían parecido al sujeto más importantes.

Visión general del centro.

Apartados Satisfacción	AI	DifXAI	Fam	DifXF	Total	DifXTtl	Media	DifXMd
Promedio general	6,81	0,61	7,76	0,92	7,32	0,89	7,34	0,78

Finalmente, a continuación se resumen las propuestas de mejora que se deben implementar en el centro:

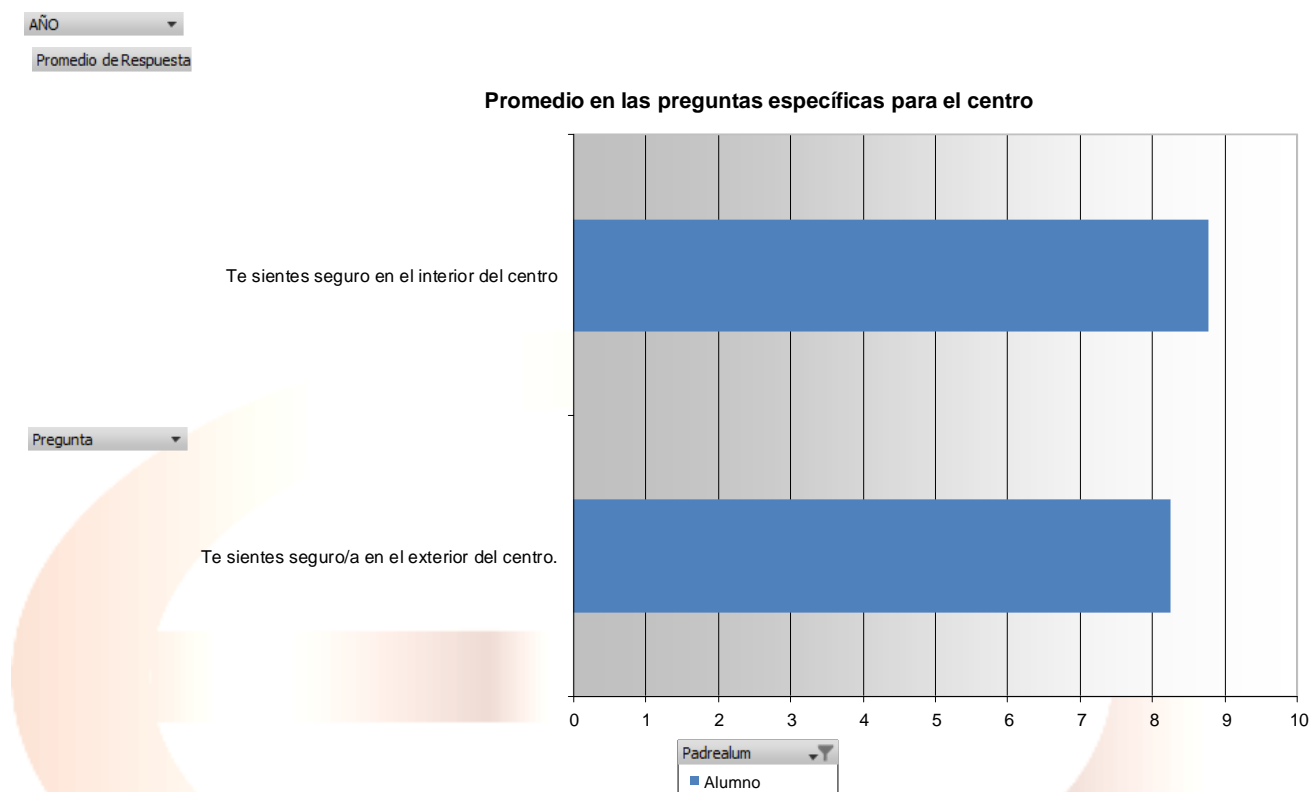
- ||



WWW.EDUCAL.NET

- **Preguntas específicas para este centro.**

En este centro se ha considerado interesante plantear algunas cuestiones que no se incluían en el cuestionario EDUCALNET estándar. A continuación, se presentan el promedio de los resultados en dichas cuestiones:



En los resultados podemos observar que está bien valorada la seguridad en el centro.

WWW.EDUCAL.NET

- ***Ventajas de conocer el nivel de satisfacción.***

- Detectar las necesidades y expectativas de las familias y de los alumnos.
- Facilitar mecanismos de participación del alumnado y las familias en la gestión a través del conocimiento de su valoración de diferentes facetas de su funcionamiento.
- Mejorar el conocimiento que el Equipo Directivo y el profesorado tiene del centro y de la realidad social del alumnado y de sus familias.
- Guiar la elaboración de un plan estratégico de futuro basado en la mejora continua, que adapte el centro a las nuevas necesidades legales, sociales y contextuales.
- Proponer mecanismos para mejorar la comunicación y la colaboración entre los distintos sectores de la Comunidad Educativa tras analizar los datos obtenidos.
- Establecer mecanismos para elevar la Calidad laboral del profesorado, mediante la mejora de la convivencia y de la comunicación con los demás miembros de la Comunidad Educativa.
- Facilitar la implantación de modelos de Calidad en el centro, como por ejemplo el EFQM.

- ***El proceso de mejora continua.***

Una vez que tenemos los datos de las encuestas analizados, se recuerda la importancia de la utilización de la información que hemos recabado para orientar los planes de mejora en el centro; al fin y al cabo, todo proceso de evaluación institucional necesariamente debe tener consecuencias positivas a través de la toma de decisiones y de la implementación de nuevos servicios o de mejorar los ya existentes. De lo contrario, el efecto positivo que tiene el mismo hecho de haber mostrado interés por la opinión de padres y alumnos se puede volver en otro negativo ante la falta de respuesta ante los puntos débiles detectados.

Se sugiere, por tanto, la realización de todas o algunas de las siguientes actividades para dotar de utilidad a esta investigación.

- Recabar información de las razones por las que los alumnos y las familias eligen este centro, especialmente a través del contacto con los centros de primaria adscritos.
- Ofrecer los datos y las conclusiones a la Comunidad Educativa, a través del Consejo Escolar y el resto de los órganos de gobierno, de participación y de coordinación pedagógica. En estos órganos deberían discutirse y complementarse las posibles soluciones o mejoras propuestas, dando la posibilidad de que los alumnos, padres y profesores aporten sus sugerencias.
- Definir indicadores de producto complementarios, por ejemplo, resultados académicos, número de repetidores por curso, nivel de absentismo, número de problemas de convivencia y gravedad, número de quejas, etc., y analizarlos, a partir de la información que ha puesto a disposición esta investigación.
- Analizar cada curso académico la satisfacción de padres y alumnos, evaluando si las medidas tomadas dentro del proceso de mejora han obtenido el resultado esperado. Se puede completar esta información con los indicadores marcados en el anterior punto.
- Proponer futuras actuaciones con el fin de implantar en el centro modelos de Calidad como la ISO 9000 o el EFQM.

Índice.

SATISFACCIÓN DE PADRES Y ALUMNOS.....	1
• <i>La satisfacción de padres y alumnos.</i>	2
• <i>Datos técnicos de la encuesta.</i>	3
• <i>Interpretación de los datos del informe.</i>	5
• <i>Conclusiones del estudio.</i>	7
Elementos tangibles.	7
Fiabilidad en la gestión del centro.	9
Fiabilidad en el proceso educativo.	11
Capacidad de respuesta.	14
Empatía.	16
Seguridad.	18
Importancia de las preguntas.	21
Visión general del centro.	22
• <i>Preguntas específicas para este centro.</i>	23
• <i>Ventajas de conocer el nivel de satisfacción.</i>	24
• <i>El proceso de mejora continua.</i>	24
Índice.....	25

WWW.EDUCAL.NET