

WWW.EDUCAL.NET

SATISFACCIÓN DE PADRES Y ALUMNOS

WWW.EDUCAL.NET

IES DE EJEMPLO (Versión reducida)

Curso: 2005 - 2006.

Elaborado por Daniel Río Prieto.

daniel.rio@educal.net

- ***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.

daniel.rio@educal.net

¹ Esta información está disponible en el documento anexo.

• **Datos técnicos de la encuesta.**

- Fecha de aplicación: mayo de 2006.
- Fecha de elaboración del informe: 16 de julio de 2006.
- Centros de referencia la comparación: todos aquellos que han realizado la encuesta en el mismo curso o durante el curso anterior².
- Muestra seleccionada:
 - Han realizado la encuesta todos los alumnos del centro, excepto aquellos que no estaban presentes.
 - Las encuestas de los padres se han repartido según un muestreo; se ha seleccionado al número 1, 6, 11, etc. de la lista de cada grupo, para que posteriormente las rellenen sus familias.
- Técnica de recogida de los datos:
 - Las encuestas de los alumnos se han realizado mediante ordenadores a través de una página Web. Posteriormente, se han llevado la encuesta de las familias, en papel, a casa y la han devuelto en los días siguientes.
- Incidencias comunicadas:
 - No se ha comunicado ninguna incidencia relevante.
- Índice de respuestas³.

Etapa	CURSO	Alumno	Familia	Total general
ESO	1	65	10	75
	2	79	7	86
	3	87	12	99
	4	93	7	100
	(en blanco)			0
Total ESO		324	36	360
Bachillerato	1	54	4	58
	2	41	5	46
	(en blanco)			0
Total Bachillerato		95	9	104
Ciclos Formativos	Total			0
GS y otros	Total	13	0	13
En blanco	0			0
Total		432	45	477

Observaciones con respecto a los datos:

- El número de encuestas recogidas por cursos, entre la ESO y el bachillerato, permite considerar que se ha representado suficientemente al centro, y por tanto los datos pueden ser considerados fiables para la media del centro.

² Hasta el momento, se ha utilizado el cuestionario en varios centros públicos de la zona sur de la Comunidad de Madrid.

³ Se recomienda completar esta información con la reflejada en el documento anexo.

- Con respecto a las diferentes etapas o alternativas del sistema educativo, se observa que se encuentran representados los alumnos de Garantía Social en la muestra de forma suficiente.

Respuestas / Muestra	Total	%
Alumnos.	434	99,54%
Familias.	100	45,00%

- El porcentaje de encuestas devueltas con respecto a la muestra seleccionada ha sido, al menos en las familias, bajo con respecto a lo habitual.
- Ha sido claramente superior el porcentaje de encuestas recogidas de los alumnos que las de los padres; esto es debido, probablemente, a que las encuestas de los alumnos se han realizado en la clase con la presencia del profesor, mientras que las de los padres se las han llevado a casa y se ha producido la habitual mortalidad muestral.

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.	515	83,88%
Familias.	419	10,74%

- El porcentaje respecto al total de alumnos es suficiente.
- En cuanto a las familias, el porcentaje es insuficiente.

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).

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
1,62%	0,10724302

daniel.rio@educal.net

- Con respecto a los alumnos, se puede observar que con el número de encuestas recogidas, el margen de error medio de las respuestas es muy pequeño, y por tanto los resultados son muy fiables.

Familias	
% Error	Margen error
6,98%	0,54557076

- Con respecto a las encuestas de los padres, y siempre partiendo del número de ellas que se han recogido, el margen de error es demasiado alto, más de 0,5 en la media; por tanto, solamente en escasas ocasiones podremos asegurar que las diferencias con otros centros son reales.

Total	
% Error	Margen error
3,34%	0,24095928

- Considerando, finalmente, la totalidad el centro, el margen de error es razonable, si bien en el caso de que no hubiesen faltado tantas encuestas de las familias se podría haber asegurado más los resultados.

WWW.EDUCAL.NET

daniel.rio@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	AI	DifXAI	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.

- AI: valor medio de las respuesta dadas por los alumnos.
- Dif X AI: 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 $([AI+Fam]/2)$. 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:

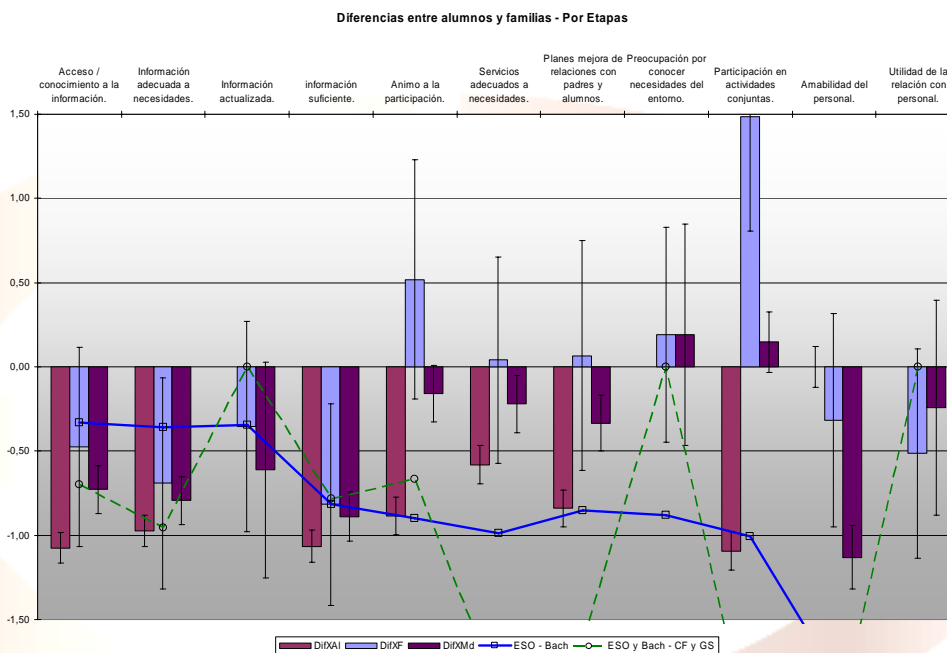
Rojo: por debajo de -1.	Rojo: -1 / 0	Negro: 0 / +1	Azul: por encima de +1
--------------------------------	---------------------	----------------------	-------------------------------

- 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.

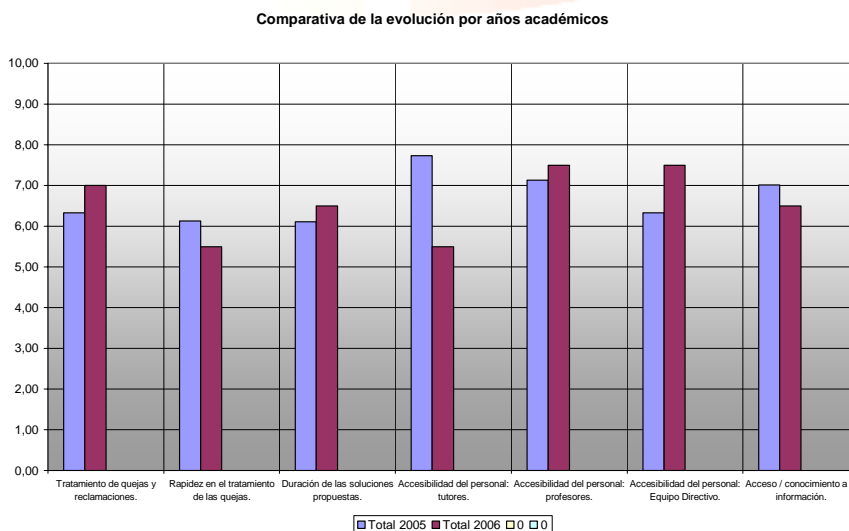
- Gráficos:

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 años⁴.



⁴ 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 estudio⁵.**

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	DifXM d
1a- Instalaciones.	Aspecto estético del centro.	5,58	-0,18	6,04	-0,14	5,73	-0,13	5,81	-0,16
	Higiene y limpieza.	5,80	-0,26	6,31	-0,09	5,96	-0,18	6,06	-0,17
	Mantenimiento de las instalaciones.	6,08	0,01	6,30	0,25	6,15	0,09	6,19	0,13
	Estado de los materiales del aula.	6,14	-0,04	6,04	0,19	6,11	0,02	6,09	0,07
1b- Materiales.	Medios de la biblioteca.	6,83	0,07	6,48	-0,25	6,72	-0,02	6,65	-0,09
	Medios audiovisuales.	5,89	-0,61	5,54	-0,68	5,79	-0,61	5,72	-0,65
	Medios informáticos.	7,69	0,32	6,81	0,45	7,41	0,37	7,25	0,39
Promedio Elementos tangibles		6,29	-0,10	6,22	-0,04	6,27	-0,07	6,25	-0,07

Comentario general de los datos.

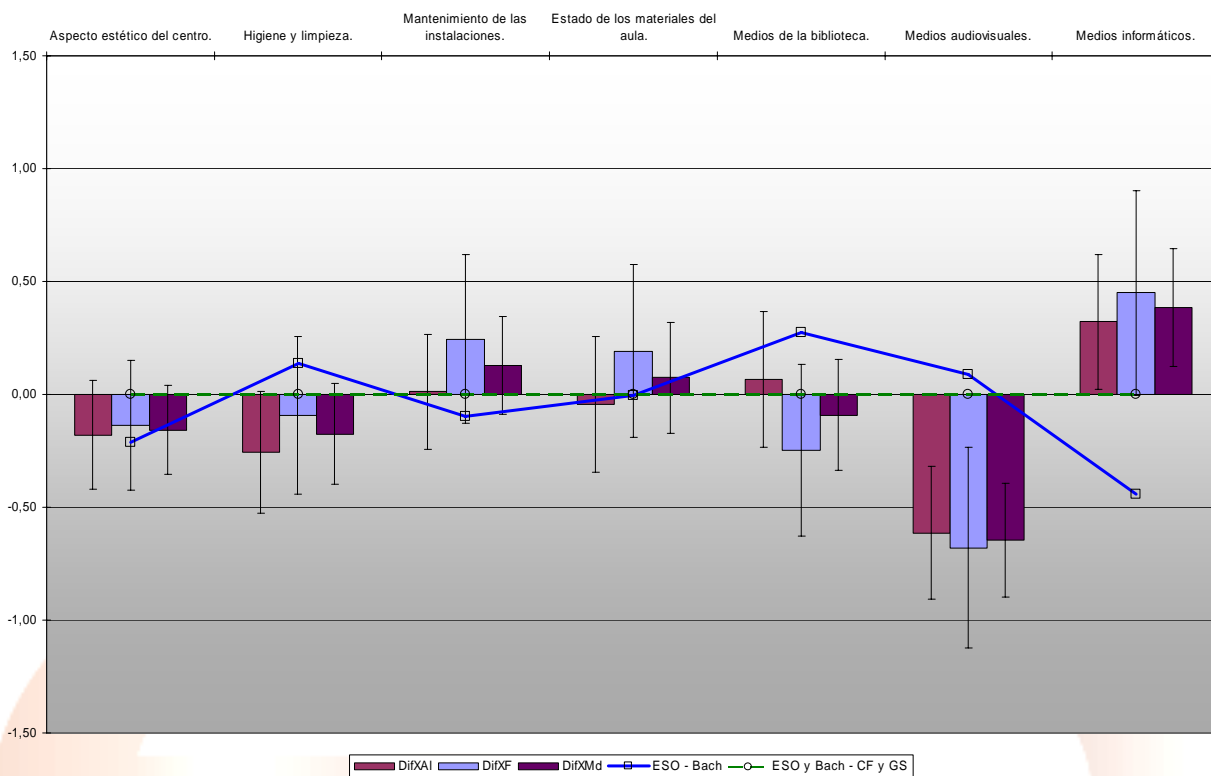
Las valoraciones en este apartado son adecuadas, ya que se pueden observar bastantes puntuaciones alrededor del 6.

Se observa una valoración similar en este punto con respecto a otros centros, excepto en lo que hace referencia a los medios audiovisuales, donde la puntuación está por debajo de la media.

La valoración de los alumnos de Bachillerato en este apartado es similar que la de sus compañeros de ESO.

⁵ 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.

Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas



Puntos fuertes:

- Medios informáticos.

Puntos débiles y propuestas de mejora:

Sin ser importante la diferencia con respecto a otros centros, se encuentran valoraciones ligeramente más bajas en los siguientes apartados.

P. Débiles	Cuestiones realizadas (Al y Fam)	Propuestas de mejora / Equipo Directivo:
Medios audiovisuales.	Al: Hay suficientes medios audiovisuales (DVD, proyectores, etc.). Fam: Hay suficientes medios audiovisuales (DVD, proyectores, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Urgentes. • Necesarias. • Preventivas.

Evolución por años:

Se puede observar que en general las puntuaciones son similares a las obtenidas anteriormente.

Aspectos en los que se mejora significativamente:

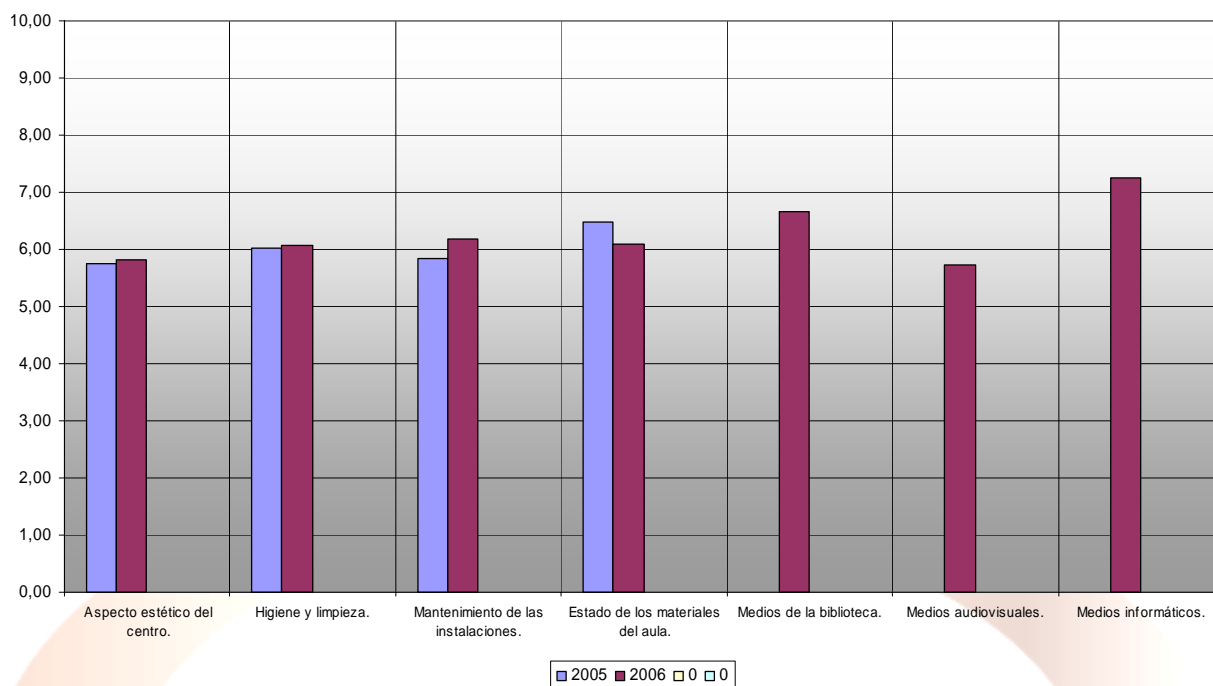
- Ninguno.

Aspectos en los que se empeora significativamente:

- Ninguno.

daniel.rio@educal.net

Comparativa de la evolución por años académicos



Valoraciones internas del centro⁶:

Se ofrece la misma información para los otros 5 elementos de análisis del modelo de análisis de satisfacción de padres y alumnos que se ha elaborado. Recordamos que 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.

⁶ En este apartado se pueden incluir comentarios sobre los datos, apuntar otros puntos débiles o puntos fuertes, ampliar las propuestas de mejoras a realizar, etc.

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 no sólo son interesantes las puntuaciones obtenidas y su comparación con otros centros, como hemos hecho hasta ahora, sino que puede resultar pertinente preguntarnos a cuáles de los aspectos estudiados el alumnado y las familias dan más importancia a la hora de fijar su nivel de satisfacción. Las siguientes tablas nos ofrecen, ordenados, los 15 apartados que se han señalado como más importantes, reflejándose el porcentaje de personas que lo han seleccionado⁷ 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	Respeto (seguridad psicológica).	19,21%	4,43	-0,36
2º	Sensación de seguridad (individual).	16,67%	6,92	-0,16
3º	Calidad del centro.	15,97%	6,94	0,09
4º	Seguridad física en el centro.	12,96%	5,39	-0,53
5º	Tratamiento de quejas y reclamaciones.	12,50%	4,50	-0,83
6º	Accesibilidad del personal: profesores.	10,88%	5,90	-0,34
7º	Justicia de la evaluación.	10,19%	5,60	-0,72
8º	Planes para inserción de nuevos alumnos.	9,95%	6,63	-0,17
9º	Amabilidad del personal.	9,49%	5,92	-0,74
10º	Información del profesorado.	9,49%	4,73	-1,21
11º	Evaluación positiva de los alumnos (Aprobados).	9,03%	4,92	-0,06
12º	Seguridad de edificios e instalaciones.	9,03%	6,58	-0,07
13º	Tutor: Seguimiento e intervención según acuerdos.	8,80%	5,43	-0,66
14º	Satisfacción pertenencia al centro.	8,56%	6,80	0,11
15º	Características de la disciplina.	8,56%	6,31	-0,05

Con respecto a los alumnos, se observa que una parte importante de los aspectos seleccionados están relacionados con el bloque relacionado con la seguridad y el prestigio del centro educativo. El nivel general de satisfacción respecto a estos 15 puntos más valorados es bajo.

Orden	Aspectos más importantes según las familias	%	Media	Diferencia
1º	Respeto (seguridad psicológica).	35,56%	5,78	0,91
2º	Sensación de seguridad (individual).	28,89%	7,08	-0,09
3º	Accesibilidad del personal: tutores.	26,67%	7,73	-0,17
4º	Control de faltas de asistencia y retrasos.	24,44%	8,13	0,07
5º	Seguridad física en el centro.	22,22%	6,38	0,60
6º	Seguridad de edificios e instalaciones.	15,56%	7,37	0,78
7º	Criterios agrupamiento alumnos.	13,33%	6,55	0,50
8º	Nivel académico.	13,33%	6,11	0,05
9º	Cumplimiento programaciones didácticas.	11,11%	6,36	-0,14
10º	Evaluación positiva de los alumnos (Aprobados).	11,11%	5,54	0,73
11º	Justicia de la evaluación.	11,11%	5,56	-0,48
12º	Satisfacción pertenencia al centro.	11,11%	7,92	0,37
13º	Tutor: ayudas y orientaciones (adaptación a caso).	8,89%	6,51	-0,53
14º	Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.	8,89%	5,81	0,26
15º	Amabilidad del personal.	8,89%	7,55	0,04

Por otro lado, con respecto a las familias, se observa que una parte importante de los aspectos seleccionados están relacionados con el bloque de seguridad. El nivel general de satisfacción es normal.

⁷ En cada cuestionario se podía señalar cuáles eran las 5 preguntas que le habían parecido al sujeto más importantes.

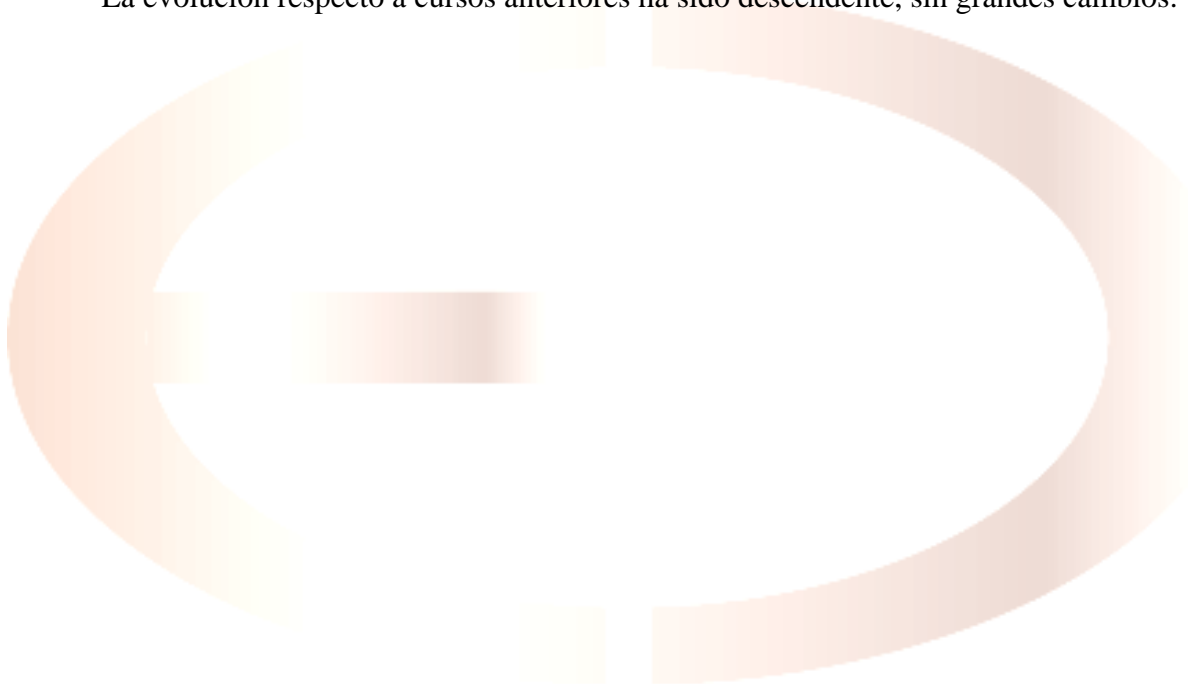
Visión general del centro.

Promedio general	Al	DifXAl	Fam	DifXF	Total	DifXTt	Media	DifXM d
	5,69	-0,40	6,62	0,23	5,94	-0,29	6,19	-0,08

En definitiva, se constata que este centro disfruta de un nivel de satisfacción de alumnos y de familias por debajo la media en los alumnos, ligeramente por encima en las familias, por lo que la media de ambos es bastante similar a la de los demás centros, especialmente destacado en los aspectos estéticos.

En general la valoración de los alumnos de ESO es mejor que la de los alumnos de Bachillerato.

La evolución respecto a cursos anteriores ha sido descendente, sin grandes cambios.



WWW.EDUCAL.NET

daniel.rio@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 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.

daniel.rio@educal.net

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>	6
• <i>Conclusiones del estudio.</i>	8
Elementos tangibles.	8
Fiabilidad en la gestión del centro.	
Fiabilidad en el proceso educativo.	
Capacidad de respuesta.	
Empatía.	
Seguridad.	
Importancia de las preguntas.	11
Visión general del centro.	12
• <i>Ventajas de conocer el nivel de satisfacción.</i>	13
• <i>El proceso de mejora continua.</i>	13
Índice.....	14

WWW.EDUCAL.NET

daniel.rio@educal.net