Junta de Andalucía

GUÍA PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE UN CENTRO DOCENTE

Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional
Secretaria General de Desarrollo Educativo
Dirección General de Ordenación, Inclusión,
Participación y Evaluación Educativa
Servicio de Organización y Coordinación de Centros

Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional
Secretaría General de Desarrollo Educativo
Dirección General de Ordenación, Inclusión,
Participación y Evaluación Educativa
Servicio de Organización y Coordinación de Centros

GUÍA PARA CONOCER LA SATISTACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE UN CENTRO DOCENTE

Mayo 2023

Índice

1. Introducción 4
2. Indicadores de percepción 5
3. Medición de indicadores de percepción 7
4. Confianza de la muestra 9
5. Selección de la muestra 10
6. Tabulación de encuestas 11
7. Informe de resultados de percepción 18

1. Introducción

En los Reglamentos Orgánicos de los centros docentes se recoge, como primer elemento del proyecto educativo, el establecimiento de objetivos propios para la mejora del rendimiento escolar y la continuidad del alumnado en el sistema educativo.

No obstante, aunque los logros educativos del alumnado sean un criterio fundamental para valorar el nivel de calidad alcanzado por un centro, no se debe olvidar que existen también otros resultados relativos a la percepción que tiene la comunidad educativa sobre el centro en cuestión. De este modo, es preciso tener en cuenta: la participación de las familias en el funcionamiento del centro y su grado de satisfacción con las metas alcanzadas; la satisfacción del profesorado, especialmente en lo referido a su desarrollo profesional y al cumplimiento de sus expectativas; y la influencia del centro en la sociedad, en su entorno más próximo y en sus relaciones con otras instituciones.

En definitiva, el profesorado y el resto de la comunidad educativa así como la incidencia social del centro son también objetivos importantes que deben estar presentes al valorar los resultados que se obtienen.

Con esta guía, se pretende poner al servicio de los centros educativos conceptos y herramientas que faciliten el conocimiento de la satisfacción de su alumnado, profesorado y familias con la finalidad de la mejora de los resultados escolares.

2. Indicadores de percepción

Para conocer la satisfacción del alumnado y su familia así como la del profesorado es necesario establecer las áreas de medición consideradas como más relevantes en la organización y funcionamiento de un centro educativo y, en consecuencia, diseñar dentro de cada área aquellos indicadores de percepción que nos permitan valorar los distintos aspectos relacionados.

Las áreas de medición previstas en las encuestas diseñadas son las siguientes:

- Imagen del centro.
- Comunicación interna y externa.
- Implicación de los distintos sectores educativos.
- Procesos de centro.

Asimismo, cada una de estas áreas de medición se articula en torno a unos indicadores de percepción. Dicha distribución es la que se muestra a continuación:

IMAGEN DEL CENTRO	▪ Satisfacción del alumnado y las familias con la imagen que ofrece el centro al exterior. ▪ Satisfacción del profesorado con la imagen que ofrece el centro al exterior.

COMUNICACIÓN	▪ Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo. ▪ Valoración que realiza el profesorado de la eficacia en la transmisión de las comunicaciones. ▪ Valoración que realiza el profesorado de la respuesta obtenida en el tratamiento de quejas.

IMPLICACIÓN	▪ Conocimiento del alumnado y las familias de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza. ▪ Satisfacción del alumnado y las familias con el desarrollo de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza. ▪ Valoración de las familias sobre la implicación en la gestión del centro. ▪ Valoración de las familias sobre la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos. ▪ Valoración del profesorado sobre el liderazgo del equipo directivo. ▪ Valoración del profesorado sobre el liderazgo de las personas que ejercen funciones de coordinación. ▪ Valoración del profesorado sobre la participación en el funcionamiento interno del centro.

PROCESOS DE CENTRO	▪ Satisfacción del alumnado y las familias con el rendimiento educativo. ▪ Satisfacción del profesorado con el rendimiento educativo. ▪ Satisfacción del alumnado y las familias con la organización y funcionamiento. ▪ Satisfacción del profesorado con la organización y funcionamiento. ▪ Satisfacción del alumnado y las familias con el clima y convivencia. ▪ Satisfacción del profesorado con el clima y convivencia. ▪ Satisfacción del alumnado y las familias con el desarrollo de la acción tutorial. ▪ Satisfacción del profesorado con el desarrollo de la acción tutorial.

3. Medición de indicadores de percepción

Entre los instrumentos que posibilitan la medición de los indicadores de percepción está el cuestionario de valoración. Para ello se han diseñado encuestas para el alumnado, las familias y el profesorado diferenciadas por enseñanzas, para la máxima identificación de la persona encuestada con la tarea encomendada. Se deben consensuar los mecanismos de entrega y recogida de las encuestas garantizando, en todo momento, la confidencialidad de las respuestas dadas así como el anonimato de las personas encuestadas. En este sentido, podría ser útil habilitar en el centro un buzón de recogida o distribuir cada encuesta junto a un sobre de devolución que será entregado, a la persona responsable de la recogida, debidamente cerrado.

Estas encuestas, que se detallan a continuación, están disponibles en el portal web de evaluación. La simbología de las columnas de la izquierda debe ser tenida en cuenta para la tabulación de datos y generación de informe de resultados, como se detallará posteriormente.

SIMBOLOGÍA	ENCUESTAS ALUMNADO
A - EP	Alumnado de educación primaria
A - ESO	Alumnado de educación secundaria obligatoria
A - FPB	Alumnado de formación profesional básica
A - BCH	Alumnado de bachillerato
A - CF	Alumnado de ciclo formativo
A - PER	Alumnado de educación permanente
A - ESAD	Alumnado de enseñanzas artísticas superiores de grado en arte dramático
A - EED	Alumnado de enseñanzas elementales de danza
A - EPD	Alumnado de enseñanzas profesionales de danza
A - ESD	Alumnado de enseñanzas artísticas superiores de grado en danza
A - EAPD	Alumnado de enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño
A - EEM	Alumnado de enseñanzas elementales de música
A - EPM	Alumnado de enseñanzas profesionales de música
A - ESM	Alumnado de enseñanzas artísticas superiores de grado en música
A - EOI	Alumnado de escuela oficial de idiomas
A-EASD	Alumnado de enseñanza artística superior de diseño

SIMBOLOGÍA	ENCUESTAS FAMILIAS
F - EI	Familias de alumnado de educación infantil
F - EP	Familias de alumnado de educación primaria
F - ESO	Familias de alumnado de educación secundaria obligatoria
F - FPB	Familias de alumnado de formación profesional básica
F - BCH	Familias de alumnado de bachillerato
F - CF	Familias de alumnado de ciclo formativo
F - EAPD	Familias de alumnado de enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño
F - EED	Familias de alumnado de enseñanzas elementales de danza
F - EPD	Familias de alumnado de enseñanzas profesionales de danza
F - EEM	Familias de alumnado de enseñanzas elementales de música
F - EPM	Familias de alumnado de enseñanzas profesionales de música
F - EE	Familias de alumnado de educación especial
F – EOI	Familias de alumnado de escuela oficial de idiomas

SIMBOLOGÍA	ENCUESTAS PROFESORADO
P - EI	Profesorado de educación infantil
P- EP	Profesorado de educación primaria
P - ES	Profesorado de educación secundaria
P- CF	Profesorado de ciclo formativo
P - EE	Profesorado de educación especial
P - PER	Profesorado de educación permanente
P - ESAD	Profesorado de enseñanzas artísticas superiores de grado en arte dramático
P - EEPD	Profesorado de enseñanzas elementales y profesionales de danza
P - ESD	Profesorado de enseñanzas artísticas superiores de grado en danza
P - EAPD	Profesorado de enseñanzas profesionales de artes plásticas y diseño
P - EEPM	Profesorado de enseñanzas elementales y profesionales de música
P - ESM	Profesorado de enseñanzas artísticas superiores de grado en música
P - EOI	Profesorado de escuela oficial de idiomas

Por otro lado, para garantizar la fiabilidad de los resultados y no suministrar los cuestionarios a la totalidad de la población, dado que esta puede ser muy amplia, es necesario aplicar las encuestas sobre una determinada muestra obtenida conforme a una serie de criterios estadísticos.

4. Confianza de la muestra

Cada centro debe cumplimentar un número mínimo de encuestas en función de su población cuya finalidad es garantizar la fiabilidad de los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de percepción, con un nivel de confianza del 90% y un error máximo permisible de un 5%.

En el caso de las encuestas dirigidas al alumnado y familia existen estudios previos en los que se constata que la desviación típica es de 1.6. De este modo, para un nivel de confianza del 90% y un error máximo permitido de 0,5 en una escala de 10, el tamaño de la muestra es el siguiente:

Población	Encuestas necesarias a cumplimentar
1.000	27
500	27
250	26
200	25
100	22
50	19
25	14

5. Selección de la muestra

La selección de la muestra del alumnado, en los centros que imparten educación primaria, se llevará a cabo sobre la población escolarizada en los cursos 5º y 6º de forma estratificada por sexo, es decir, manteniendo la proporción de la población entre alumnos y alumnas escolarizados en educación primaria. En este sentido, si por ejemplo hubiera un total del 60% de alumnas escolarizadas primaria y un 40% de alumnos, la muestra destinataria de las encuestas debe quedar en la misma proporción (60/40).

La selección de la muestra escolarizada en institutos de educación secundaria se realiza, en un primer momento, de forma estratificada por enseñanzas impartidas en el centro (ESO, Bachillerato, Ciclo Formativo de Grado Medio, Ciclo Formativo de Grado Superior, FPB, Educación Permanente). Posteriormente, esta muestra también será estratificada por sexo del mismo modo que se ha visto para educación primaria.

Estos criterios de estratificación también serán aplicados en el resto de enseñanzas y para la selección de la muestra de las familias.

A partir del 15 de mayo el Sistema de Información Séneca facilitará la selección de las muestras del alumnado y las familias, pudiéndose descargar este documento en Séneca/Documentos que se pueden pedir/Centros/Encuestas de Satisfacción.

En la primera página de este documento con las muestras aparecerá el número de encuestas que el centro necesita, diferenciadas por enseñanzas, como se indica en la imagen siguiente.

Distribución de encuestas por enseñanzas

ENCUESTAS ALUMNADO	
ENSEÑANZA	Nº EJEMPLARES
Bachillerato (A-BCH)	27
Ciclos Formativos (A-CF)	45
Educación Secundaria Obligatoria (A-ESO)	29
Formación Profesional Básica (A-FPB)	9

A continuación, el documento detalla el listado nominal de las personas destinatarias de las encuestas.

6. Tabulación de encuestas

Para valorar cada ítem de los cuestionarios diseñados se utiliza una escala de 0 a 10, entendiendo que el 0 indica nada satisfecho o nada satisfecha y el 10 muy satisfecha o muy satisfecho. Las preguntas sin contestar no se computan, puesto que para indicar insatisfacción existe el valor 0. De este modo, se entiende que la inexistencia de respuesta es debida a otra causa como puede ser la ausencia de información al respecto.

En la mayoría de las ocasiones cada indicador de percepción recogido en las encuestas tiene asociado varias preguntas para su medición. En este sentido, el grado de satisfacción con un indicador concreto se calcula haciendo la media de las respuestas dadas al conjunto de preguntas que conforman el indicador en cuestión.

INDICADOR	PREGUNTAS	VALORACIÓN										
Satisfacción del alumnado con el clima y la convivencia.	Valora los siguientes aspectos referidos a la convivencia de tu centro:											
	1. El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas del centro.	0	1	2	3	4	5	6	(7)	8	9	10
	2. El respeto y la atención recibida por parte del profesorado.	0	1	2	3	4	5	6	7	(8)	9	10
	3. El conocimiento que tienes sobre las normas de convivencia.	0	1	2	3	4	5	(6)	7	8	9	10
	4. El cumplimiento general de las normas de convivencia por parte del alumnado.	0	1	2	3	4	5	6	(7)	8	9	10
	5. Las medidas que se adoptan ante los partes de disciplina.	0	1	2	3	4	5	6	7	(8)	9	10
	6. El funcionamiento del aula de convivencia (solo si hay en tu centro).	0	1	2	3	4	(5)	6	7	8	9	10
	7. Las estrategias y medidas que se ponen en marcha en el centro para favorecer un adecuado clima de convivencia.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	(9)	10

Por otro lado, las líneas gruesas que aparecen en las encuestas marcan la separación entre los distintos indicadores de percepción que se van a medir.

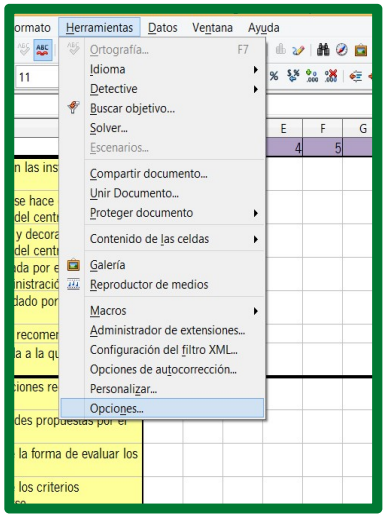
IMPLICACIÓN											
Valora tu satisfacción respecto a las siguientes cuestiones:											
1. Conocimiento que tienes de los proyectos y actuaciones educativas del centro (ejemplo: Plan de Lectura y Biblioteca, TIC, Bilingüismo, Escuela Espacio de Paz, etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Desarrollo que hace el centro de los proyectos y actuaciones educativas (ejemplo: Plan de Lectura y Biblioteca, TIC, Bilingüismo, Escuela Espacio de Paz, etc.).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Para la tabulación de las encuestas diseñadas se ha puesto a disposición de los centros una herramienta que, por un lado, facilita la grabación y el cálculo con los datos recogidos y, por otro, la generación de un informe de resultados de percepción. Esta herramienta (hoja de tabulación) se encuentra también en el Portal de Evaluación, tal como se detalla en la tabla siguiente:

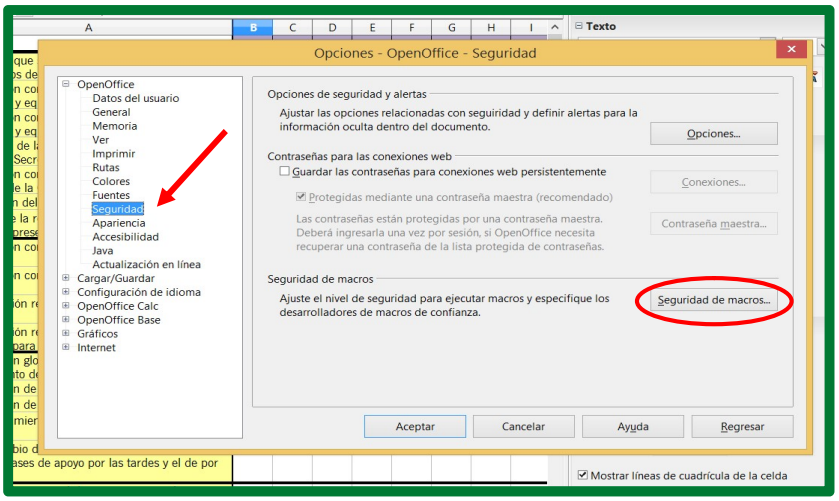
ALUMNADO Y FAMILIAS	**PROFESORADO**
Escuelas Educación Infantil 2º ciclo (3-6 años): familias	Escuelas Educación Infantil 2º ciclo (3-6 años)
Colegios: alumnado y familias	Colegios
Institutos: alumnado y familias	Institutos
Centros Específicos de Educación Especial: familias	Centros Específicos de Educación Especial
Conservatorios: alumnado y familias	Conservatorios
Escuelas de Arte: alumnado y familias	Escuelas de Arte
Escuelas Oficiales de Idiomas: alumnado y familias	Escuelas Oficiales de Idiomas
Centros de Enseñanzas Superiores: alumnado	Centros de Enseñanzas Superiores
Centros de Educación Permanente/ Institutos Provinciales de Educación Permanente: alumnado	Centros de Educación Permanente/ Institutos Provinciales de Educación Permanente

Cada hoja de tabulación está diseñada en hojas de cálculo, tanto en formato Calc de OpenOffice como en formato Excel de Microsoft Office. Los dos formatos requieren activar la ejecución de macros para la generación e impresión del informe de resultados de percepción.

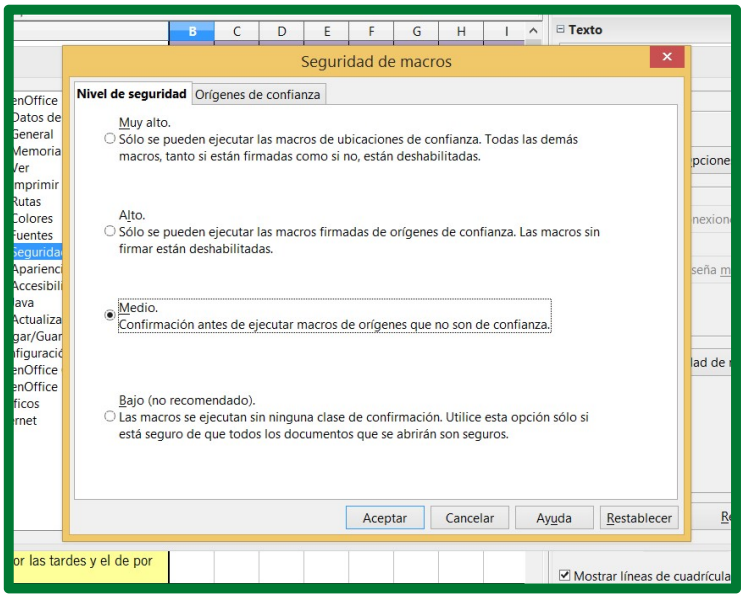
De este modo, en OpenOffice los pasos previos a la descarga de la hoja de cálculo son los siguientes: se abre el programa Calc y se selecciona: Herramientas / Opciones.



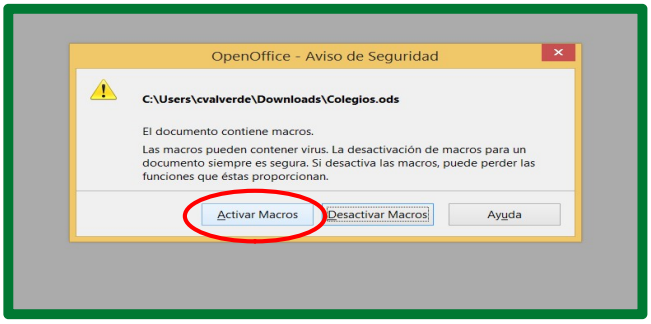
A continuación se selecciona sobre la opción Seguridad y se marca Seguridad de macros.



Se abrirá otra ventana en la que se seleccionará el nivel de seguridad Medio y se aceptará esta opción.

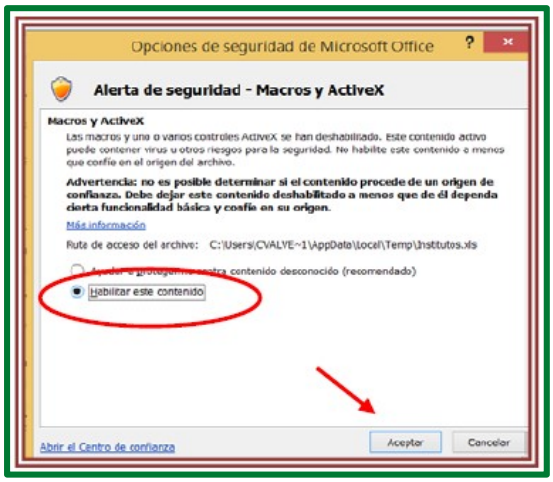


Tras la selección del nivel medio y la descarga de las plantillas de tabulación que correspondan, se procederá a la apertura de las mismas y a la activación de las macros.



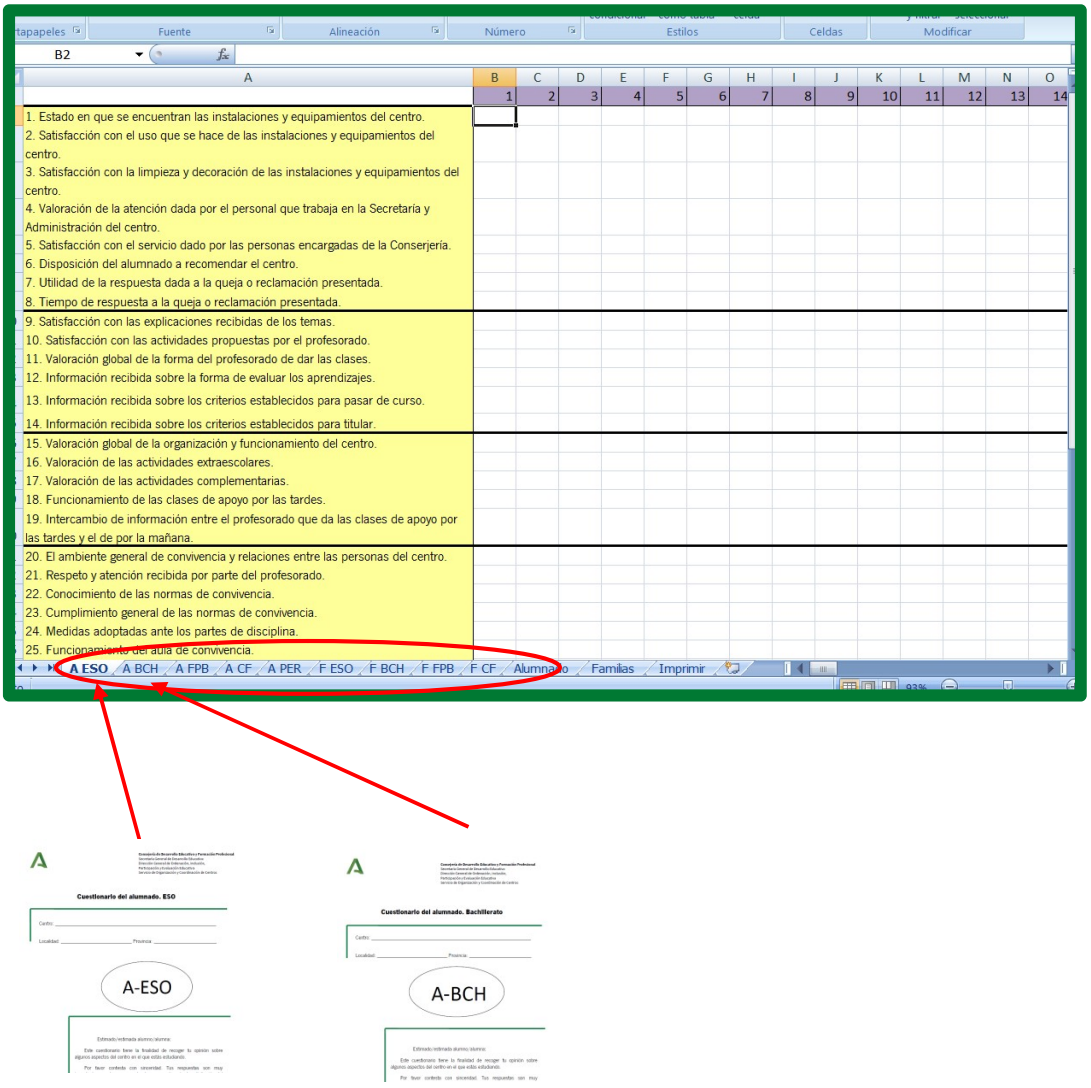
Por otro lado, para Microsoft Office al abrir las plantillas de tabulación, en formato Excel, aparece un aviso en la parte superior que debe ser seleccionada, como se muestra a continuación.

Posteriormente aparecerá la siguiente alerta de seguridad donde hay que seleccionar la opción: Habilitar este contenido y, a continuación, Aceptar.

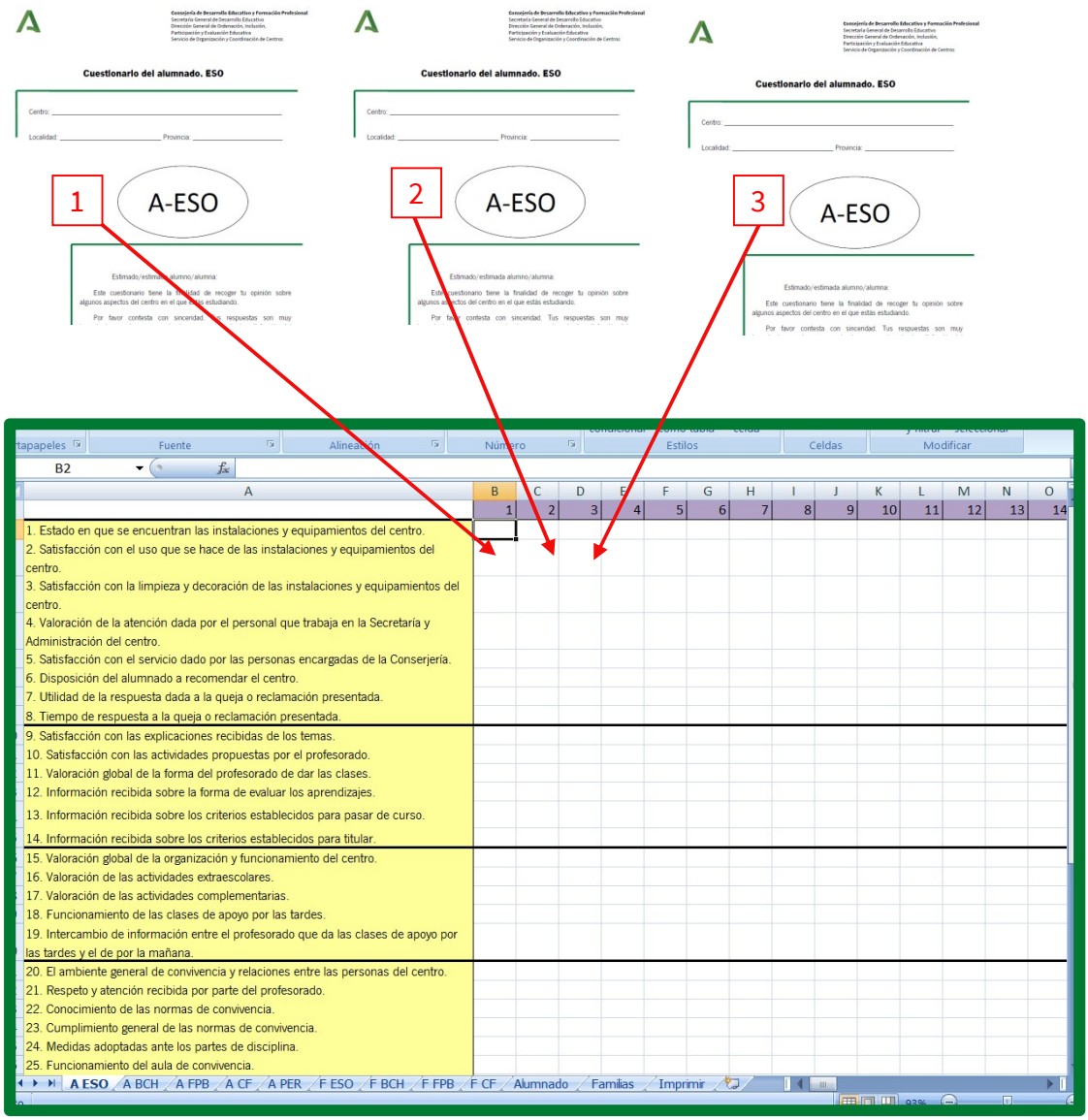


Para la grabación de datos, independientemente del formato de las plantillas seleccionado, se deben seguir los procedimientos que se detallan a continuación:

Cada plantilla está diseñada en hojas de cálculo. El nombre de la hoja donde se van a grabar los datos tiene que coincidir con las siglas que aparecen en la primera página de las encuestas.



Si en el centro existe más de un modelo de encuesta por sector, (por ejemplo en un instituto que se imparta ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos), es recomendable separar por grupos las encuestas cumplimentadas según el modelo y numerarlas manualmente en base a su tipología. Esto facilitará el trabajo de tabulación evitando posibles confusiones y, si es el caso, una revisión de los datos grabados.



Por otro lado, en las columnas numeradas en la parte superior se graba la puntuación que la persona encuestada ha dado a cada pregunta.

Una vez grabados todos los datos en las hojas de cálculo correspondientes se pueden ver los resultados obtenidos de manera generalizada en las hojas denominadas Alumnado// Familias// Profesorado, visualizando la puntuación que ha recibido cada pregunta.

En el siguiente ejemplo se muestra el agrupamiento y cálculo de las respuestas dadas por 25 alumnos/as a las cuestiones asociadas al indicador "satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial". En este sentido, vemos como 11 alumnos/as han valorado la primera pregunta con un 3 o como 18 alumnos/as han puntuado la última pregunta con un 7.

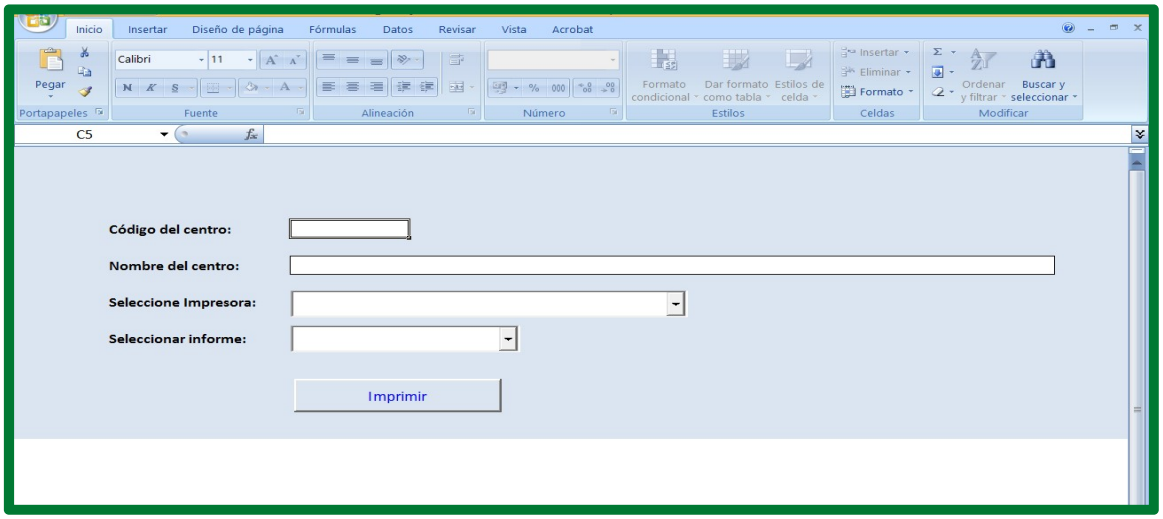
Pregunta\Puntuación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Información recibida sobre la evolución personal y académica.	3	2	3	11	5				1		
Actividades iniciales dirigidas al conocimiento de las compañeras y compañeros de clase así como a la unión del grupo.						4	7	2	13		
Valoración de la adaptación al centro por parte del alumnado de nuevo ingreso.					4	4	14	3			
Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la convivencia del mismo.			8	12	4						
Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la evolución académica del mismo.				4	10	8					
Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios.								11	13		
Información sobre la nueva etapa educativa que comenzará el alumnado.							6	18			
Total	3	2	11	27	23	16	27	34	27	0	0
Total de respuestas dadas: (3+2+11+27+23+16+27+34+27+0+0)= 170 Suma total de puntos: (0x3) + (1x2) + (2x11) + (3x27) + (4x23) + (5x16) + …. = 893											
Media alcanzada: (893x10)/170 = 52.5%											

Como puede observarse, contamos con la emisión de 170 respuestas que suman en total 893 puntos. De este modo, la media alcanzada (893/170) en el indicador en cuestión es igual a 5.25 sobre 10, resultando como porcentaje de satisfacción 52.5% respecto al indicador medido.

Finalmente, la hoja de cálculo llamada Imprimir posibilita la generación del informe de resultados de percepción.

7. Informe de resultados de percepción

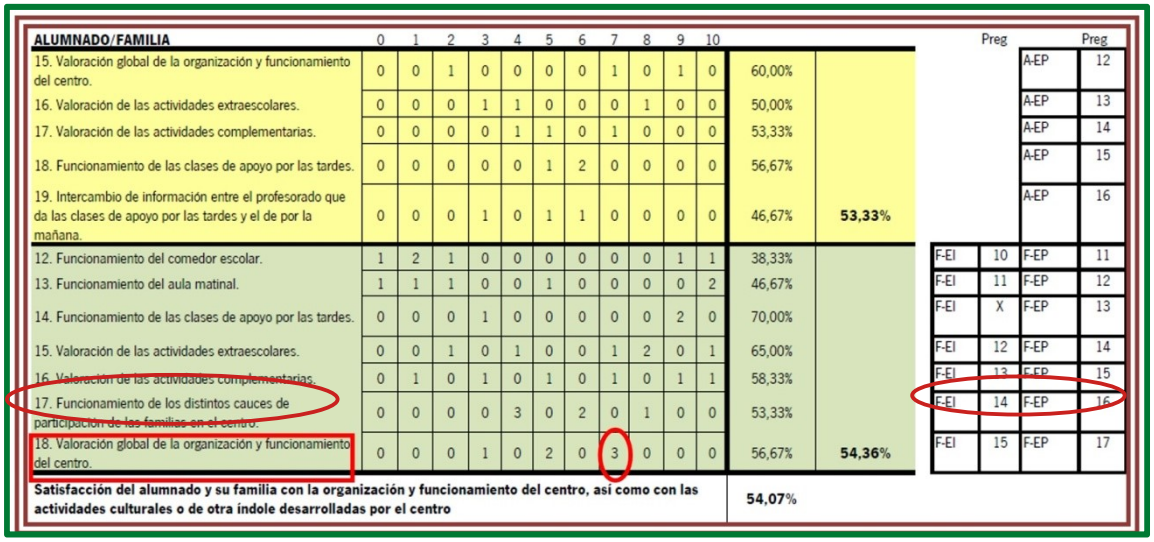
Tras cumplimentar los datos que solicita el formulario que aparece en la imagen siguiente y seleccionar la opción “Imprimir” se generará el informe de resultados de percepción. Para hacer efectiva la impresión es imprescindible haber habilitado los contenidos en el caso del formato Excel y las macros en el formato Calc, como se indicó anteriormente.



En función de los datos grabados en las diferentes hojas de cálculo se podrán emitir informes por separado de alumnado y de familias, o bien un único informe de satisfacción global de ambos sectores. Para el profesorado se emite un solo modelo de informe.

Por otro lado, si el centro desea conocer la satisfacción por tipología de enseñanza que imparte debe grabar únicamente los datos de la enseñanza en cuestión y generar el informe.

En el informe de resultados de percepción se muestra en primer lugar la medición total de cada uno de los indicadores. A continuación, aparece la medición de cada una de las preguntas que conforman cada indicador. Finalmente, en las tablas sombreadas (amarillo: alumnado; verde: familia; profesorado: azul) se evidencia el número de personas que han valorado la pregunta en cuestión con una determinada puntuación. Como se muestra en la imagen siguiente, 3 familias han valorado con un siete a la pregunta 18 de este sector de la comunidad educativa.



ALUMNADO/FAMILIA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
15. Valoración global de la organización y funcionamiento del centro.	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	60,00%	
16. Valoración de las actividades extraescolares.	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	50,00%	
17. Valoración de las actividades complementarias.	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	53,33%	
18. Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes.	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	56,67%	
19. Intercambio de información entre el profesorado que da las clases de apoyo por las tardes y el de por la mañana.	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	46,67%	**53,33%**
12. Funcionamiento del comedor escolar.	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	38,33%	
13. Funcionamiento del aula matinal.	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	46,67%	
14. Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	70,00%	
15. Valoración de las actividades extraescolares.	0	0	1	0	1	0	0	1	2	0	1	65,00%	
16. Valoración de las actividades complementarias.	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	58,33%	
17. Funcionamiento de los distintos cauces de participación de las familias en el centro.	0	0	0	0	3	0	2	0	1	0	0	53,33%	
18. Valoración global de la organización y funcionamiento del centro.	0	0	0	1	0	2	0	3	0	0	0	56,67%	**54,36%**
Satisfacción del alumnado y su familia con la organización y funcionamiento del centro, así como con las actividades culturales o de otra índole desarrolladas por el centro												**54,07%**	

Preg		Preg	
		A-EP	12
		A-EP	13
		A-EP	14
		A-EP	15
		A-EP	16
F-EI	10	F-EP	11
F-EI	11	F-EP	12
F-EI	X	F-EP	13
F-EI	12	F-EP	14
F-EI	13	F-EP	15
F-EI	14	F-EP	16
F-EI	15	F-EP	17

Las tablas de la parte derecha que aparecen sin sombrear indican el número que tiene cada pregunta en los distintos cuestionarios en función de los destinatarios. De este modo, en la imagen anterior se muestra que el ítem 17 del informe de percepción de las familias se corresponde con la pregunta 14 y 16 de los cuestionarios de las familias de educación infantil y primaria respectivamente.