

# **E**STUDIO SOBRE **L**A SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS CON EL SISTEMA EDUCATIVO

Avance de resultados



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA PARTICIPANTE
3. DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN POR PROVINCIA Y TIPOLOGÍA DE CENTRO
4. SATISFACCIÓN CON EL PROCESO EDUCATIVO
5. RELACIONES FAMILIA - CENTRO EDUCATIVO
6. CLIMA DE CONVIVENCIA
7. SERVICIOS, INSTALACIONES Y RECURSOS
8. SATISFACCIÓN GENERAL
9. CONCLUSIONES
10. COMPONENTES DE LA COMISIÓN DEL ESTUDIO
11. FICHA TÉCNICA
12. ANEXO I: CUESTIONARIO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

## 1.- INTRODUCCIÓN

La Ley de Educación de Andalucía (LEA) establece que la evaluación del sistema educativo se referirá a cualquiera de los ámbitos recogidos en la propia ley. Entre ellos se encuentra desarrollado, en el capítulo IV, el de las familias y su implicación, participación y compromiso.

La misma ley, en su artículo 162, establece los objetivos de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa (AGAEVE) y entre ellos el de contribuir, en su ámbito, a la mejora general de la calidad del Sistema Educativo Público de Andalucía.

En desarrollo de este objetivo a solicitud de la CODAPA, los órganos directivos de la Consejería de Educación encomiendan a la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa la realización de un estudio sobre la percepción de las familias sobre el sistema educativo y su satisfacción respecto de él. Es por ello que el Plan General de Actividades de la AGAEVE para el curso 2010-2011 prevé la realización del citado estudio para el presente curso escolar. Las consideraciones finales que se obtendrán del presente estudio serán de gran interés para la comunidad educativa andaluza en general, pero sobre todo permitirán a la administración educativa implementar medidas que mejoren el conocimiento y la satisfacción de las familias sobre el servicio educativo recibido y propiciar así la implicación colaborativa con los centros docentes y el uso de los mismos.

El documento que se desarrolla a continuación expone un avance de los resultados del estudio sobre la perspectiva que tienen las familias acerca de la atención educativa que reciben sus hijos e hijas. Para ello se contó con un instrumento de valoración de la satisfacción focalizado en distintos ámbitos, como el proceso educativo, las relaciones entre la familia y el centro, el conocimiento y grado de satisfacción de los recursos e instalaciones o la satisfacción en general que manifiestan. Para la elaboración de dicho instrumento, se solicitó la opinión y colaboración de CODAPA como representantes mayoritarios de madres y padres del alumnado.

En el cuestionario se recogen, por un lado, datos identificativos que facilitan la contextualización de la información obtenida. Por otro lado, para la valoración de la satisfacción en sus distintos ámbitos, se han utilizado diversas escalas de medida, si bien todas las

puntuaciones se han trasladado a una escala común de 0 a 10 para que facilite su comprensión y comparación.

La población potencial objeto de estudio fue la constituida por todas las familias que escolarizan a sus hijos e hijas en centros educativos andaluces sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria y Formación Profesional de Grado Medio.

Para concretar la muestra proyectada dentro de dicha población se realizó un muestreo con tres estratos. En primer lugar considerando la tipología del centro, pudiendo tratarse tanto de centros públicos como concertados. En segundo lugar, teniendo en cuenta las 8 provincias andaluzas. Por último, considerando los distintos niveles socioculturales. De esta forma el conjunto de participantes proyectados era de 4996 (3993 de centros públicos y 1003 de centros concertados). La muestra lograda al respecto fue alta, contándose con un total de **4143 familias** y de **5588 personas** participantes, llegándose al 82.7% en los centros públicos y al 83.8% en los centros concertados.

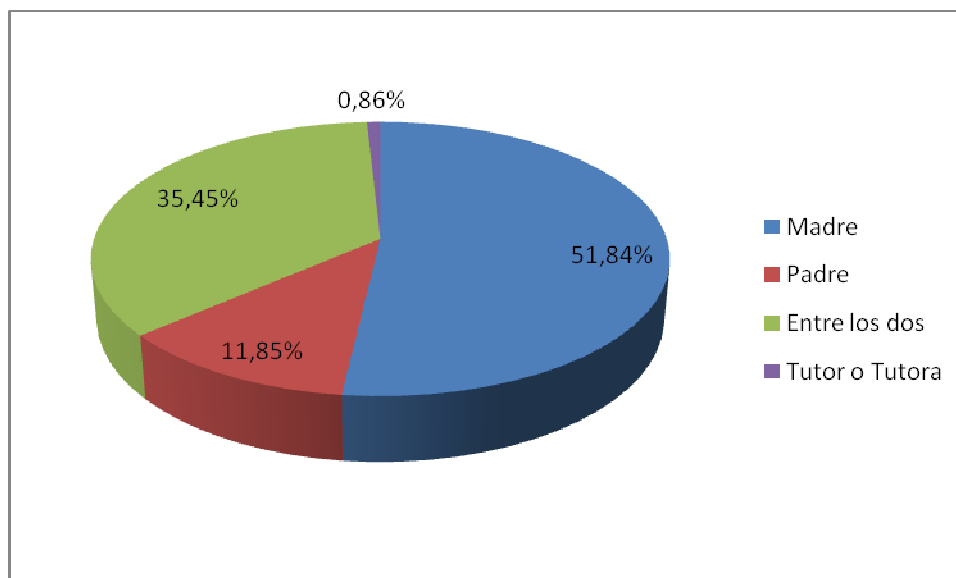
A continuación se expone un avance de los principales resultados obtenidos para dicha muestra representativa de la población andaluza en general y de cada una de sus ocho provincias por separado, organizados en los distintos ámbitos que sobre la satisfacción se recogen en el cuestionario.

## **2.- CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA PARTICIPANTE**

En la primera parte del cuestionario se recogen datos sobre diversas características familiares como son edades, formación u ocupación habitual. Esto permite una mayor contextualización de la información obtenida en términos generales, así como su segmentación en función de las diversas características de la población. Los aspectos más relevantes son los siguientes: **a) Caracterización de las personas participantes; b) Formación; c) Ocupación habitual.**

### a) Caracterización de las personas participantes

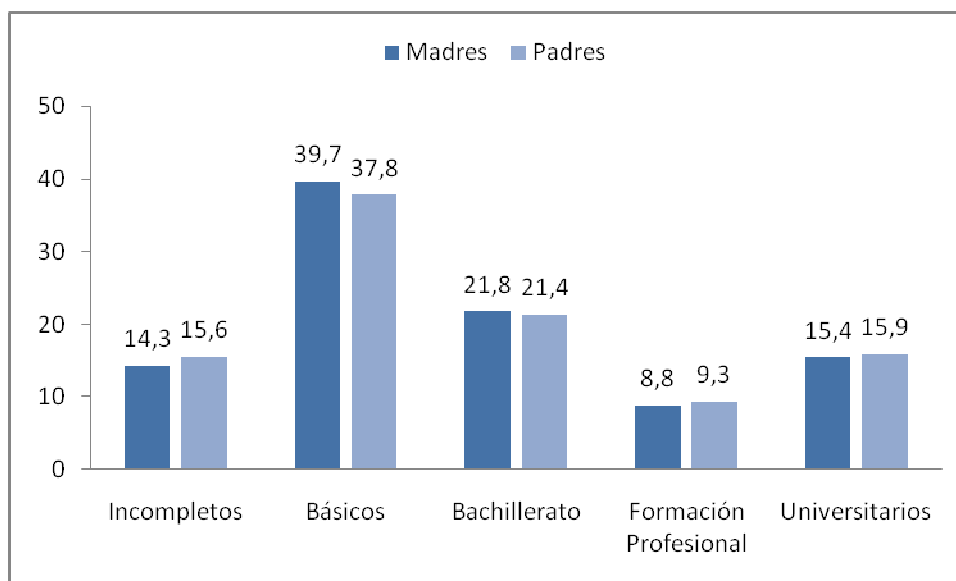
Se refiere a quién rellenó el cuestionario, pudiendo presentarse, de manera exclusiva, cualquiera de las siguientes opciones: “Madre”, “Padre”, “Entre los dos” y “Tutor o Tutora”.



Destaca que en más de la mitad de los casos es la figura materna quién cumplimenta el cuestionario, muy por encima de la figura del padre, si bien se observa también una alta participación de ambos.

## b) Formación

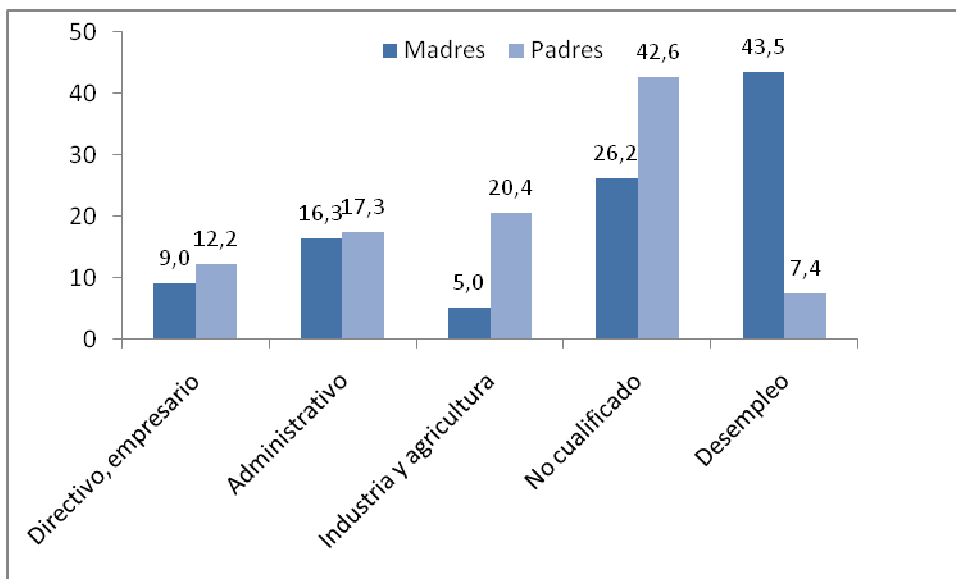
Abarca cinco categorías que organizan los distintos niveles formativos en función de su grado: primarios incompletos, Educación Básica Obligatoria, Bachiller o equivalente, Formación Profesional de segundo grado o equivalente y Universitarios.



En primer lugar, en referencia al género, no se constatan diferencias significativas entre ambos grupos, distribuyéndose a nivel formativo de manera similar. En segundo lugar, en cuanto a la formación en sí, destacan los niveles de formación básicos con casi la mitad de la muestra para ir decreciendo a medida que aumenta el nivel formativo, si bien el grupo que abarca los estudios universitarios destaca por encima de esta tendencia. A grandes rasgos, se puede considerar que aproximadamente la mitad de la población posee estudios posteriores a los obligatorios y la otra mitad básicos o incompletos.

### c) Ocupación habitual

Comprende cinco categorías laborales: empresario, trabajo directivo y profesional superior; trabajo administrativo y cualificado en servicios; trabajo cualificado en industria y agricultura; trabajo no cualificado y desempleo o no ocupación.



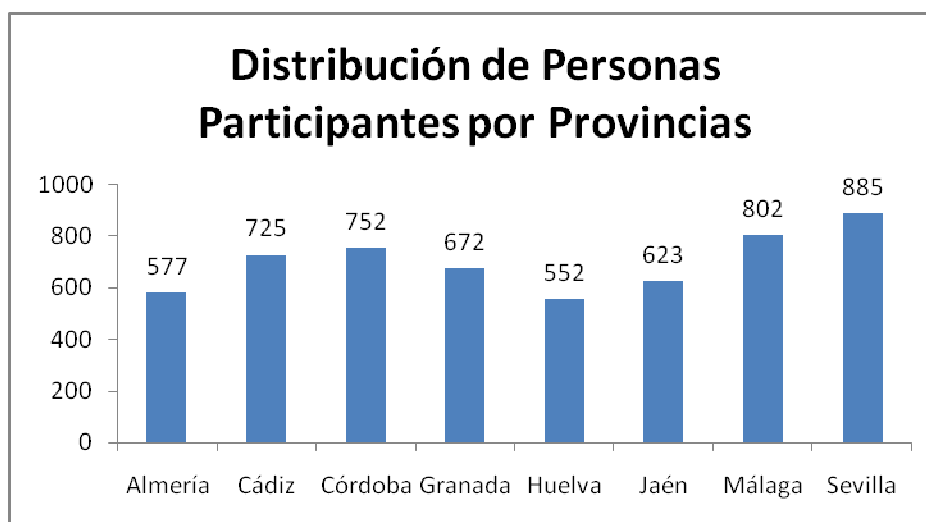
En primer lugar, en cuanto a la propia ocupación habitual, destaca el grupo de no cualificado, marcándose una tendencia decreciente a medida que aumenta la cualificación. En segundo lugar, con un análisis segregado por géneros, se aprecian dos evidencias significativas: por un lado, existe un gran contraste entre la población desempleada masculina y femenina en detrimento de esta última y por otro, para los puestos cualificados de industria y agricultura, se marca una diferencia, si bien no tan notable como en la anterior.

### 3.- DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO POR PROVINCIA Y TIPOLOGÍA DE CENTRO

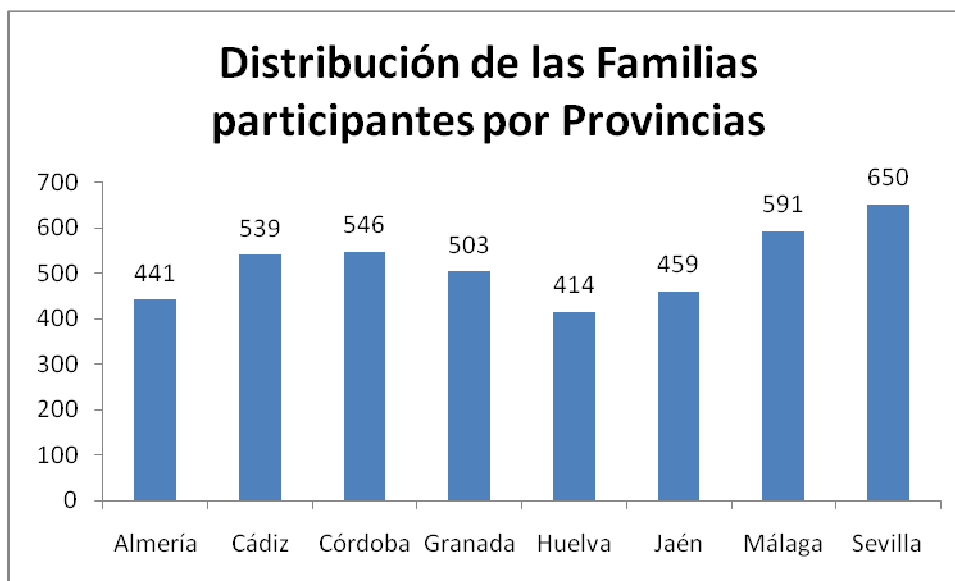
En este apartado se desarrolla información relativa a la estratificación de la muestra. Concretamente, aquella relativa a la tipología del centro, público o concertado y a la provincia andaluza a la que pertenecía el mismo. Para ambos casos la muestra lograda supera el 80% de la proyectada, por lo que la distribución resultante se ajusta al planteamiento inicial. Con propósito contextualizador, los aspectos más relevantes son: **a) Participación por Provincia**  
**b) Participación por Tipo de Centro.**

#### a) Participación por Provincia

Detalla la distribución de la muestra en las ocho provincias andaluzas. Se distingue por un lado una gráfica relativa al conjunto de personas que han participado (teniendo en cuenta que se pueden dar casos de respuestas individuales para cada cuestionario o casos dobles si participan tanto la madre como el padre) y por otro lado se incluye otra relativa exclusivamente al conjunto de familias participantes.



**Total de personas participantes en Andalucía: 5588.**

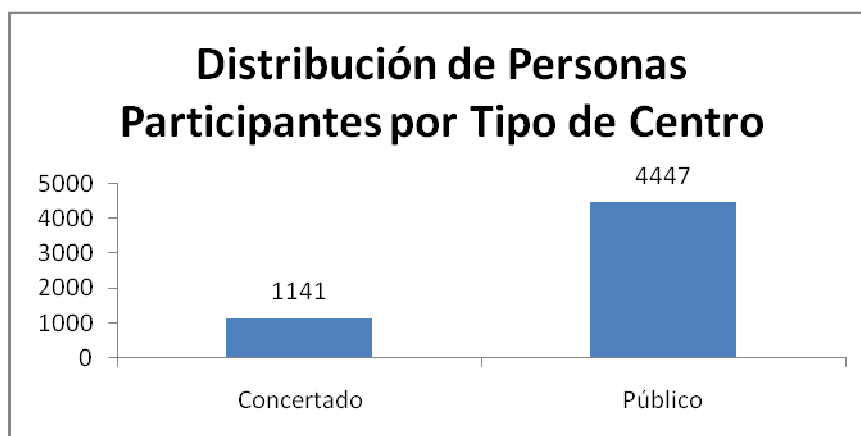


**Total Familias participantes o cuestionarios cumplimentados en Andalucía: 4143**

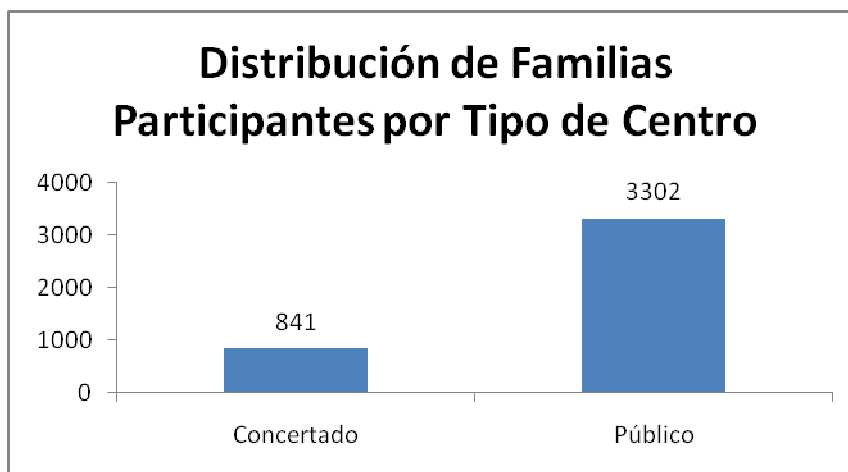
Como se puede observar, no existe una diferencia notable entre la población perteneciente a cada provincia con un 6% (236 personas) entre la máxima, Sevilla, y la mínima, Huelva. No se ha buscado, como es evidente, respetar la proporción de población entre provincias, sino lograr una muestra en cada provincia suficientemente representativa de la población de la misma.

## b) Participación por Tipo de Centro

Detalla la distribución de la muestra en las distintas opciones de centro: Público y Concertado. Se distingue por un lado una gráfica relativa al conjunto de personas que han participado (teniendo en cuenta que se pueden dar casos de respuesta individuales para cada cuestionario o casos dobles si participan tanto la madre como el padre) y por otro lado una gráfica relativa exclusivamente al conjunto de familias participantes.



**Total de personas participantes en Andalucía: 5588.**



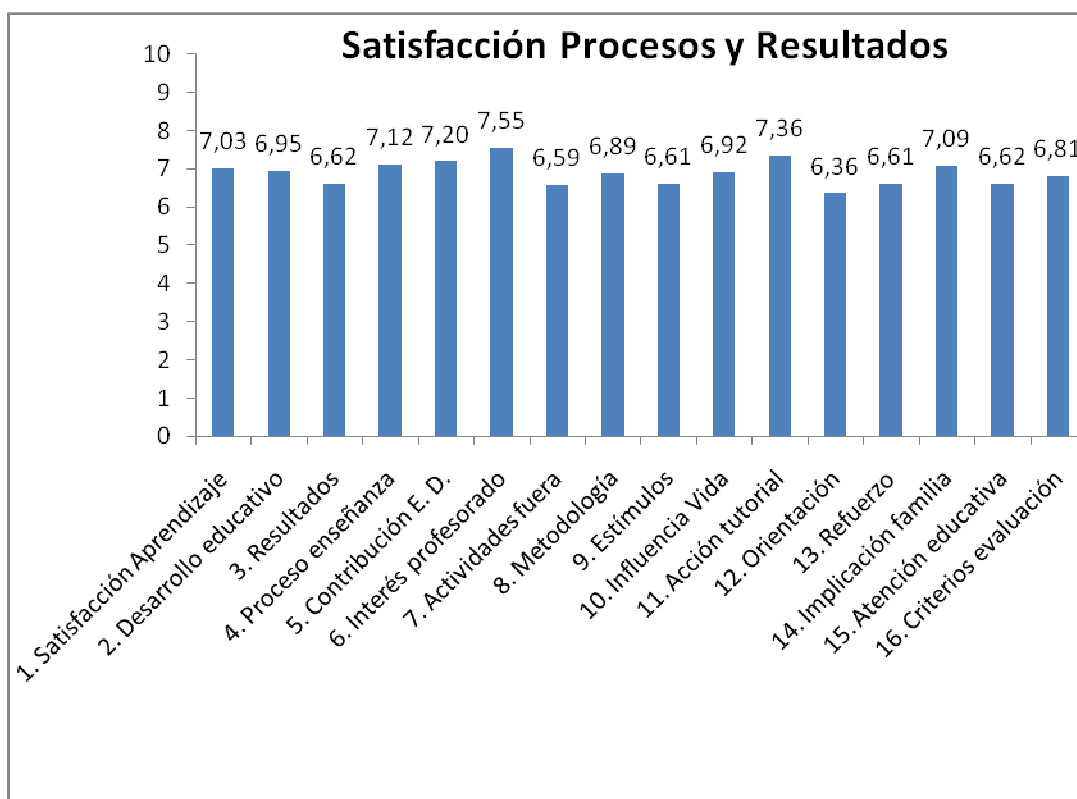
**Total Familias participantes o cuestionarios cumplimentados en Andalucía: 4143**

Estos datos se acercan bastante a la proporción real de centros concertados y públicos, marcándose una notable aunque proporcionada diferencia en función del Tipo de Centro.

#### 4.- SATISFACCIÓN CON EL PROCESO EDUCATIVO

Se trata de la primera parte específicamente referida a satisfacción del cuestionario. Concretamente se centra en los procesos educativos que se desarrollan y los planes y programas de los propios centros, abarcando desde el ítem 1 al 43. Estos ítems se distribuyen en cinco agrupaciones con un contenido concreto respecto a la satisfacción:

- **Aspectos diversos sobre procesos y resultados.** Recoge los ítems del 1 al 16, recibiendo un 6,9 sobre 10<sup>1</sup> como media general del conjunto de ítems. Destaca con mejor valoración el ítem 6, “Interés y disposición por parte del profesorado hacia el desarrollo educativo de su hija o hijo”, con una satisfacción del 7,55.

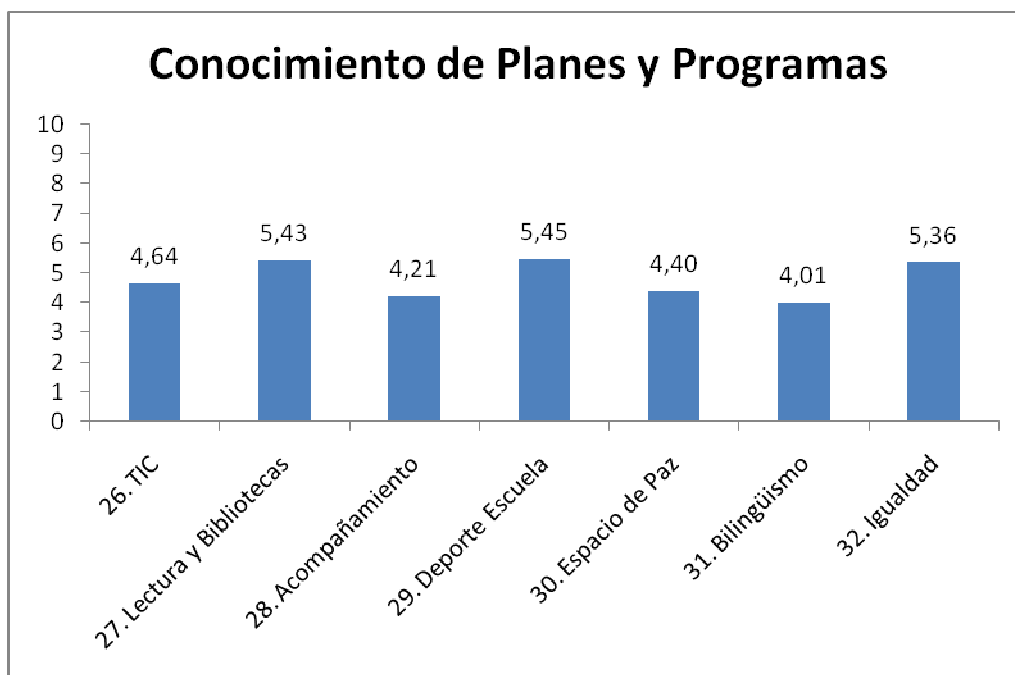


<sup>1</sup> En adelante y como se comentó anteriormente, la escala utilizada para la valoración de los datos será decimal.

- **Actuación del profesorado en el centro.** Abarca los ítems del 17 al 25, con una valoración de la satisfacción media de todos ellos de 7,3. Con la mejor valoración destaca el ítem 25, “Atiende a las familias cuando estas lo demandan” con un 8,1. Por otro lado, la menor puntuación la recibe el ítem 18 “Atiende a las distintas formas de aprender del alumnado” con un 6,8.



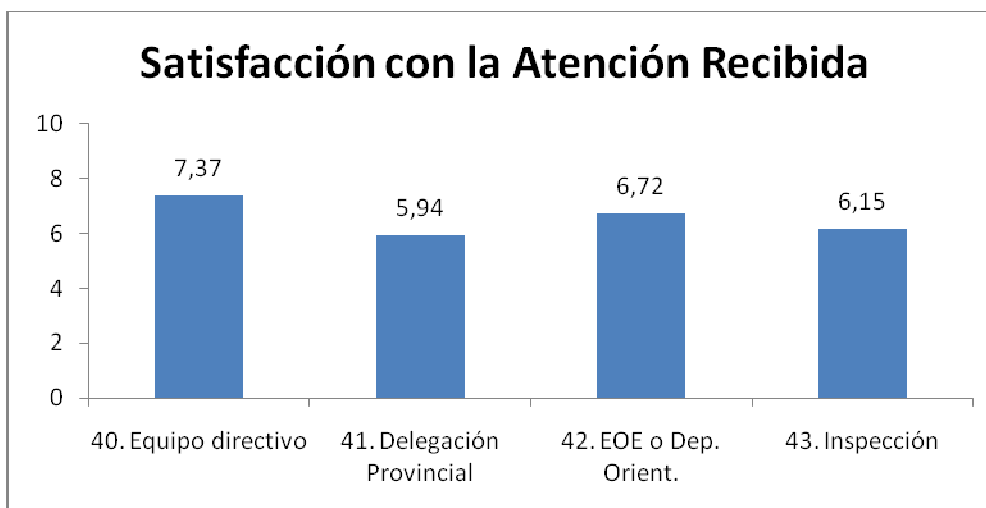
- Conocimiento de la familia sobre planes y programas.** Comprende los ítems desde el 26 al 32 sobre el conocimiento de los planes y programas que desarrolla el centro educativo. Su media global es de 4,8, siendo el ítem 29 “Deporte en la escuela” el de mayor puntuación, con un 5,5 y el 31 “Bilingüismo” el de menor, con un 4,0. Las puntuaciones que aparentemente son más bajas que las de otros apartados, han de entenderse como el conocimiento que sobre estos planes y programas tiene la familia y no como una valoración de los mismos.



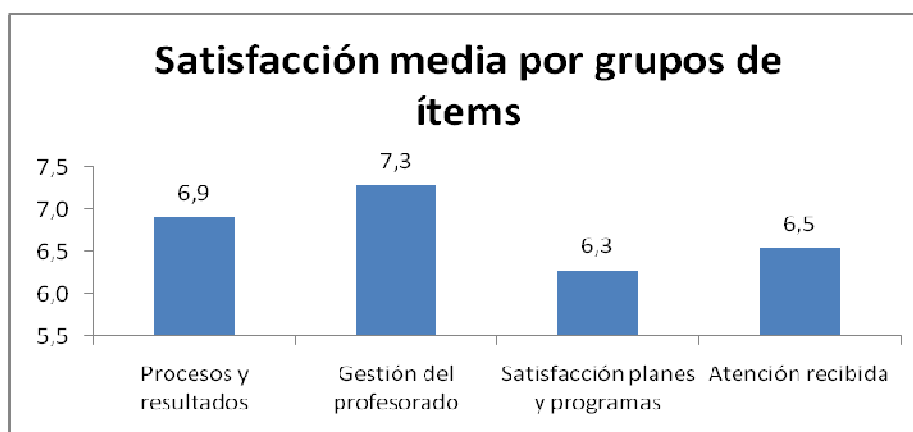
- Satisfacción familiar que muestra con planes y programas.** Recoge los ítems del 33 al 39. Este apartado fue respondido por aquellas personas usuarias y concedoras de los planes y programas que en él se recogen. Muestra una media grupal de 6,3, siendo el ítem con mayor puntuación el 39, “Plan de Igualdad...” con un 6,8 y el de menor puntuación el 33, “TIC 2.0.” con un 5,8.



- Satisfacción con la atención recibida.** Abarca los ítems del 40 al 43, con una media grupal de 6,5, siendo el ítem mejor valorado el 40 “Equipo directivo” con un 7,4. En la siguiente gráfica se representan aquellos grupos que se encuentran relacionados con medidas de satisfacción, excluyendo por su tipo de contenido el grupo relativo a los conocimientos de planes y programas, el cual destaca sobre los anteriores por presentar una puntuación destacadamente más baja que el resto, con una media de 4,8.



- Satisfacción media del ámbito**

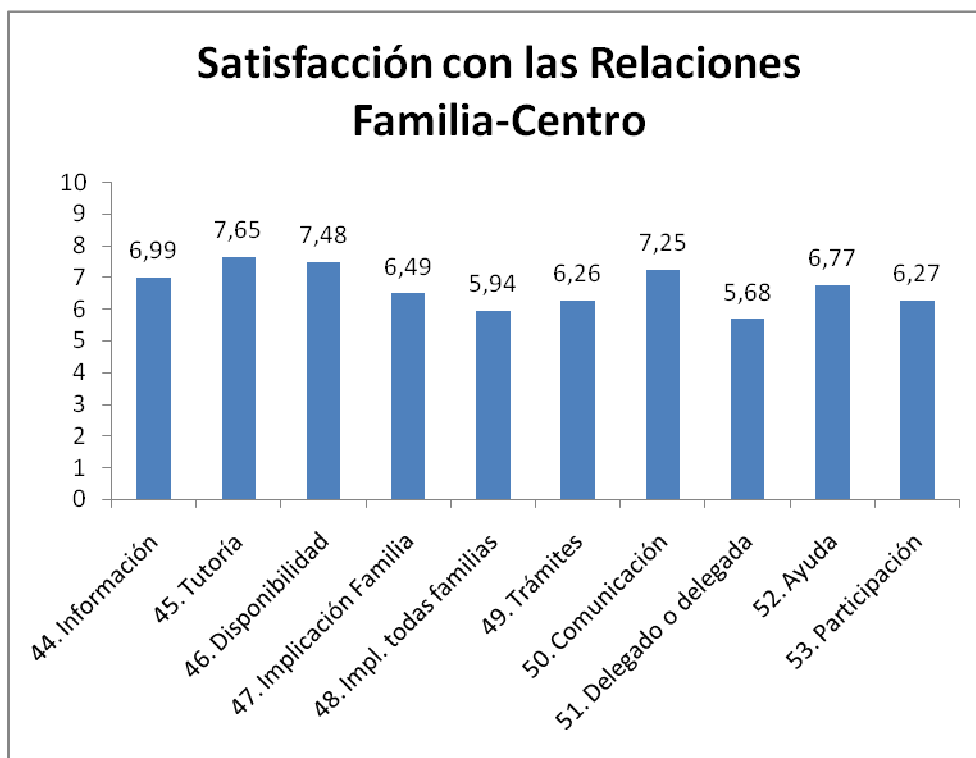


En la gráfica superior se puede observar la puntuación media que cada grupo de ítems presenta. En conclusión, destacamos como el grupo referente a la “actuación del profesorado en el centro” es el que mayor puntuación y satisfacción genera. Con la menor puntuación y por debajo del punto medio de la escala se sitúa el “Conocimiento de planes y programas” si bien la satisfacción que se tiene de los mismos se sitúa por encima del 6 lo cual nos da una idea de que dichos planes se valoran positivamente a pesar de ser poco conocidos.

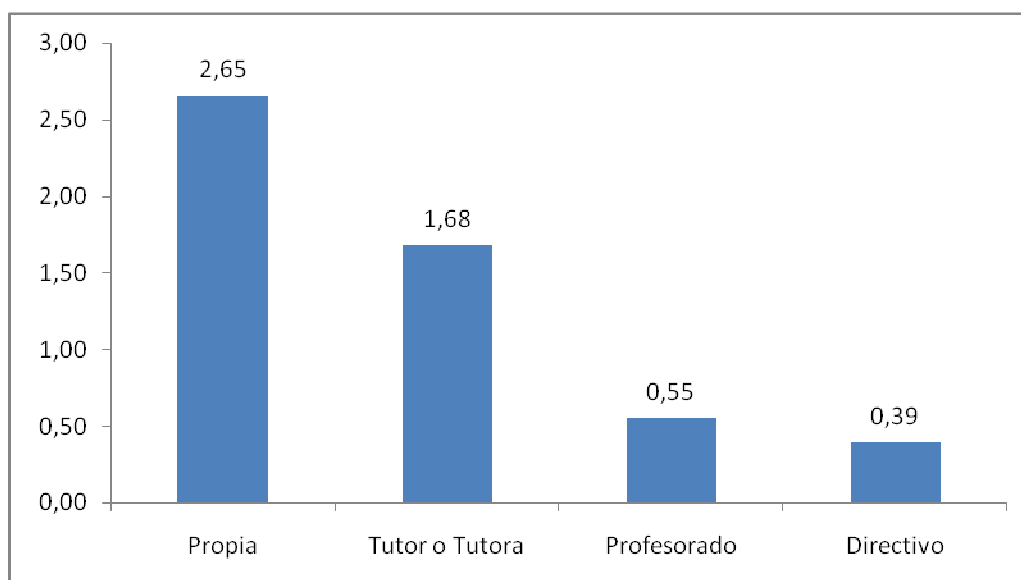
## 5.- RELACIONES FAMILIA - CENTRO EDUCATIVO

Comprende los ítems del 44 al 53 (véase Anexo I) sobre la satisfacción que muestran con las relaciones que desde el centro se establecen con las familias. Por otro lado, este apartado cuenta con un registro de distintas iniciativas de asistencia al centro por parte de las familias.

- **Relaciones familia – centro.** Abarca los ítems del 44 al 53 y muestra una satisfacción media de 6,7, destacando con mayor puntuación el ítem 45 “La relación con tutor o tutora de su hija o hijo” con un 7,7 y la menor puntuación para el ítem 51 “La existencia del padre o madre delegada...” con un 5,7.



- **Registro de iniciativas.** Recoge la media de asistencias de las familias dependiendo de quién ha tenido la iniciativa para dicho encuentro: la familia (propia), tutor o tutora, profesorado o equipo directivo.

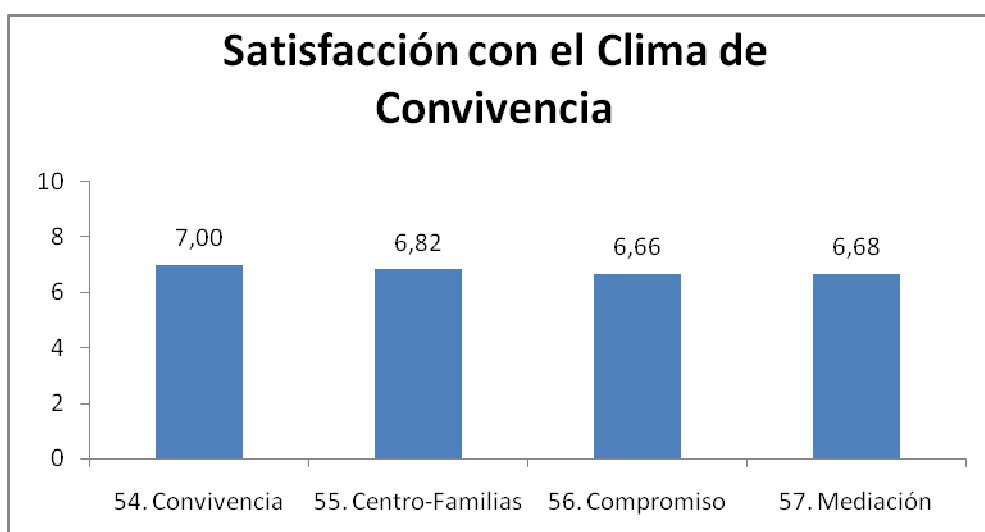


De manera significativa, destaca la iniciativa propia sobre las demás. Sin embargo, esta puntuación presenta una desviación típica de 7,3, por lo que existe mucha variabilidad dentro del grupo, y existe la posibilidad de que esta media no responda para la mayoría del mismo, siendo mejor referente el caso de la “iniciativa por el Tutor o Tutora”. Por otro lado, podemos observar como la iniciativa del profesorado o del equipo directivo contrasta por sus valores mínimos. Como dato adicional, tenemos la media de asistencias de las familias, considerando todas sin importar a quién perteneció la iniciativa, siendo esta de 5,4.

En conclusión, destaca la elevada satisfacción que se da con la relación con el tutor o tutora, teniendo una de las puntuaciones medias más elevadas de todos los ítems del cuestionario, así como las iniciativas tanto de las familias como la del tutor o tutora.

## 6.- CLIMA DE CONVIVENCIA

Recoge los ítems del 54 al 57 (véase Anexo I) y trata la satisfacción específica que muestra la familia con el clima de convivencia y la resolución de conflictos que se desarrolla en el centro. Este ámbito presenta una media grupal de 6,8, destacando la satisfacción máxima en el ítem 54 “Clima de convivencia...”, con un 7 y la satisfacción mínima, sin diferenciarse demasiado de esta puntuación y muy próxima también al notable en el ítem 56 “El grado de compromiso de la familia en la contribución...” con un 6,7.

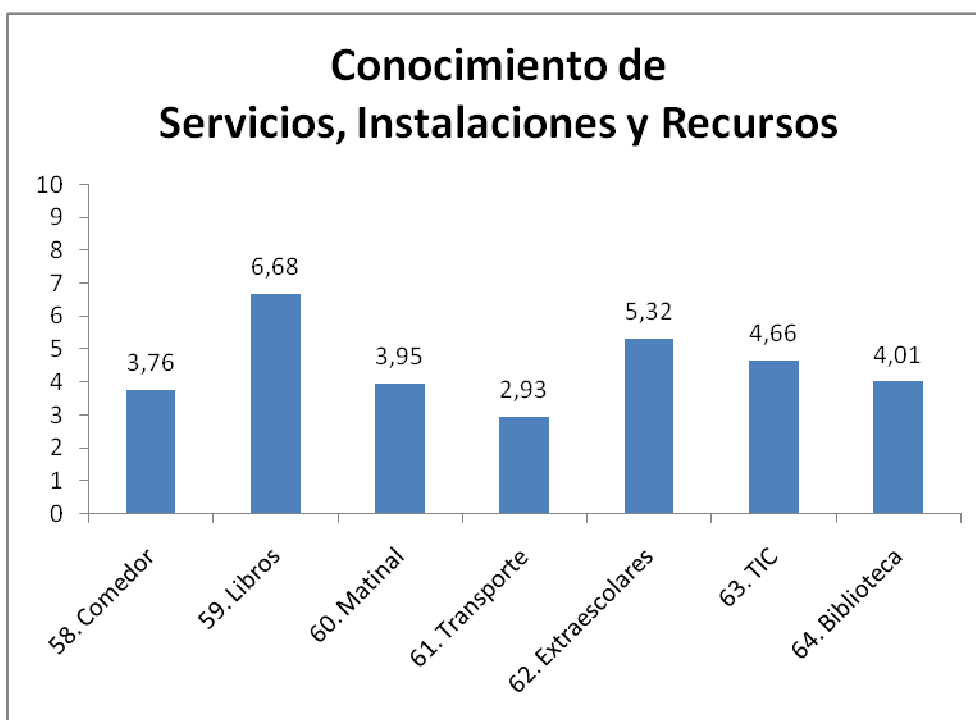


Son, pues, datos que reflejan la notable satisfacción que tienen las familias con el clima de convivencia que se da en los centros educativos de sus hijos e hijas.

## 7.- SERVICIOS, INSTALACIONES Y RECURSOS

Comprendiendo los ítems del 58 al 82 (véase Anexo I), este apartado del cuestionario se centra en diversos aspectos relacionados con los servicios, instalaciones y recursos propios del centro, organizándose en tres grupos:

- **Conocimiento de servicios, instalaciones y recursos.** Abarca los ítems del 58 al 64, con una puntuación media grupal de 4,8, siendo el ítem más valorado en conocimiento el 59 “Gratuidad de los libros de texto” con un 6,68 y el menor el 61 “Transporte escolar” con un 2,9.



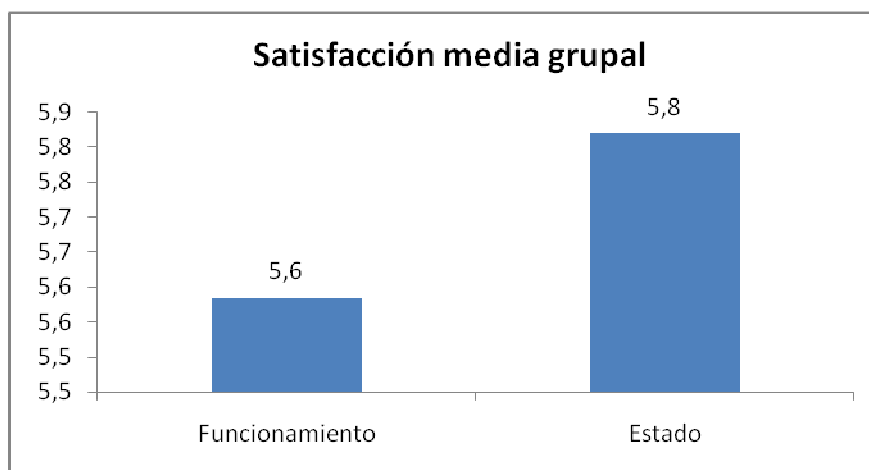
- Satisfacción con el funcionamiento de servicios, instalaciones y recursos.**  
 Aglutina los ítems del 65 al 73, considerando la satisfacción que tienen respecto a servicios, instalaciones y recursos aquellas familias que los conocen. Presenta una media grupal de 5,6. La máxima satisfacción la recibe el ítem 67 “Gratuidad de los libros de texto”, con un 7, que también es el servicio más conocido de los que el centro facilita, como se observa en la escala anterior. La mínima puntuación corresponde al ítem 69 “Transporte escolar”, exclusivo de las personas usuarias de este servicio, estableciéndose de nuevo una correlación entre el grado de conocimiento y el grado de satisfacción (menor, en este caso).



- **Satisfacción con el estado de instalaciones y recursos.** Agrupa a los ítems del 74 al 82, con una media de satisfacción del 5,8, una puntuación máxima en el ítem 74 “Aulas” de 6,2 y mínima en el 76 “Pistas deportivas” de un 5,5.



- **Satisfacción media del ámbito**

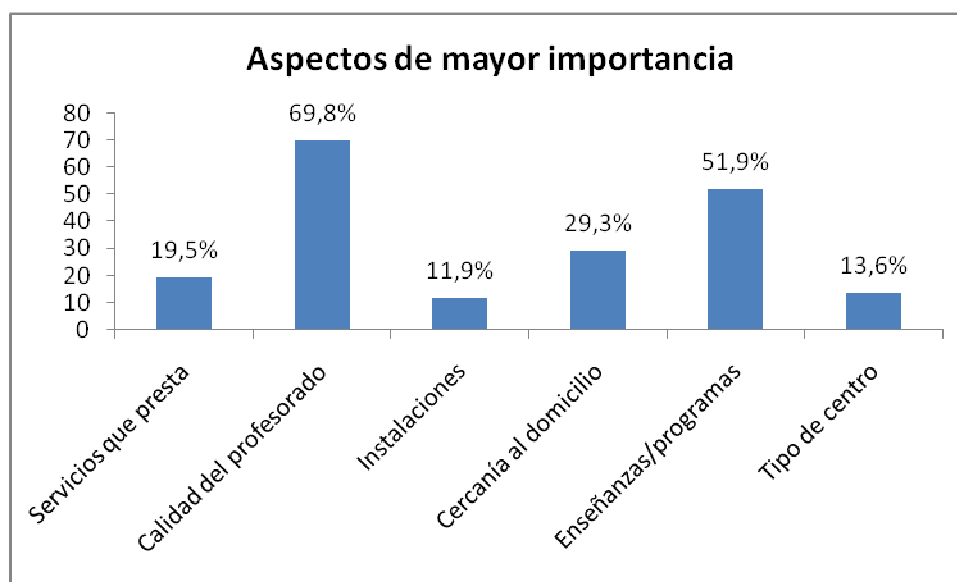


En la gráfica superior se puede observar la puntuación media que cada grupo de ítems presenta. En conclusión, cabe destacar el bajo conocimiento que de los servicios, instalaciones y recursos se tiene por las familias, sobre todo del “Transporte escolar”. Por otro lado, la satisfacción con los mismos se sitúa, tanto para funcionamiento como para el estado, muy cerca del punto central de la escala.

## 8.- SATISFACCIÓN GENERAL

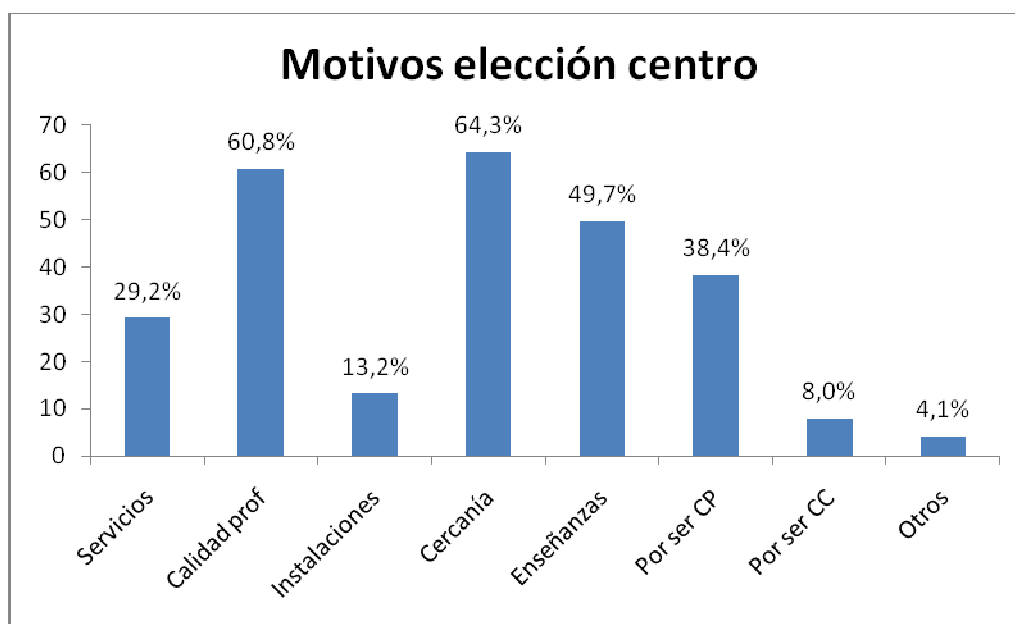
En el último apartado del cuestionario se incluyen grupos con contenidos muy dispares que guardan más semejanza con la valoración de la satisfacción que entre sí. Entre ellos vamos a destacar cuatro, los cuales recogen distintos registros de valoración presentados inmediatamente después del ítem 82 hasta el final del documento.

- **Aspectos de mayor importancia considerados.** Se trata de una tabla con 6 opciones relativas a los aspectos de mayor importancia a valorar entre los que el centro ofrece, de los cuales se pueden marcar hasta dos opciones por la familia. A continuación se presenta una gráfica que recoge en porcentaje la elección de cada aspecto. Puesto que se eligen hasta dos opciones, el máximo alcanzable para el total de ellas es un 200%, lo que explica que los porcentajes mostrados sean tan elevados.



Como podemos observar, hay un claro predominio de la importancia que se le da a la “Calidad del profesorado” seguido de las “Enseñanzas y programas” frente al resto de aspectos (121,7% entre ambas), si bien se puede destacar que la cercanía al domicilio se revela como un aspecto relevante pero no decisivo. La tipología de centro, sus instalaciones o servicios se muestran como aspectos muy poco relevantes en las consideraciones realizadas por las familias.

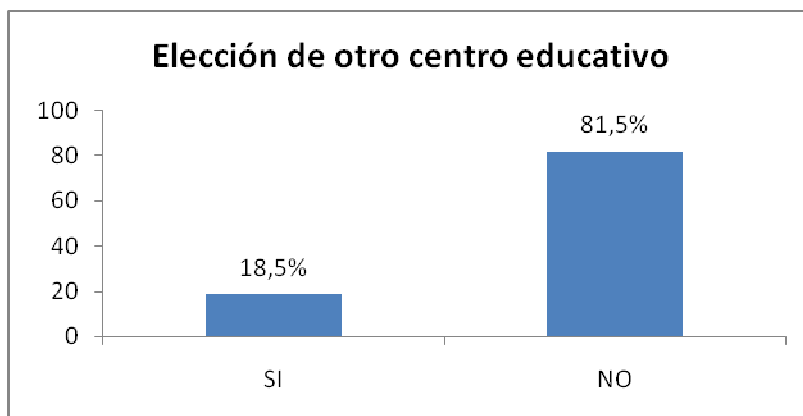
- Motivos para la elección del centro.** Se pide a las familias que expliciten los motivos principales que les llevaron a elegir el centro para sus hijos o hijas. Contamos con una tabla de ocho opciones de las cuales las familias podrían marcar hasta tres. Cabe destacar que esta cuestión solo es pertinente para aquellas familias que hayan tenido la posibilidad de elegir centro, no siendo este el caso de zonas en las que solo exista un centro de referencia. De nuevo, al existir tres opciones los porcentajes encontrados son más elevados, pudiéndose llegar hasta el 300% al sumarlos.



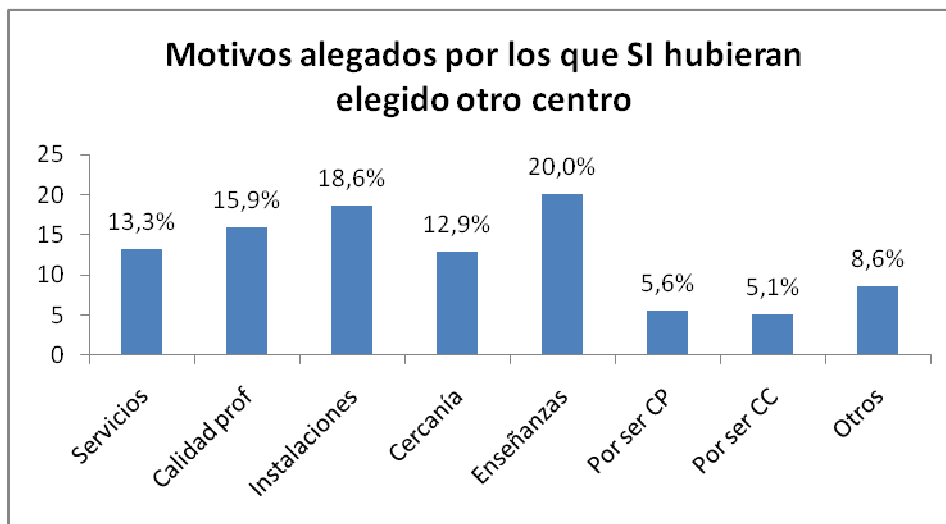
En este caso, podemos extraer que en el momento de la elección, los tres aspectos fundamentales en los que las familias basan dicho proceso son, por este orden, la cercanía al centro, seguido muy de cerca por la calidad del profesorado del mismo y las enseñanzas y programas que este posea. Las demás causas son aducidas por porcentajes bastante menores de familias. Sin embargo, los servicios prestados, las instalaciones, ser centro privado u otros se muestran como motivos con una baja tasa de elección.

Como se puede observar, estos aspectos coinciden con los que aparecen en el apartado correspondiente a los aspectos de mayor importancia a valorar en el centro. La única diferencia relevante la tenemos en la “cercanía al centro”, mucho más señalada como motivo de elección que como aspecto de importancia en la valoración.

- Intención de distinta elección (si hay posibilidad de hacerlo) y motivos que se dan.** En este grupo se plantea para aquellos casos del registro anterior en los que la familia no tuvo posibilidades de elección (por ser el único centro de la zona o el que ofertaba el itinerario formativo concreto) si habría escogido otro centro educativo. Para ambos casos (escoger o no otro centro) se exponen sendas gráficas que detallan, en porcentajes, los motivos que sustentan dicha decisión.



Pueden observarse dos grupos: una notable mayoría (81,5%) que se decide por apostar por el mismo centro y no elegir otro alternativo y una minoría (18,5%) que si aboga por el cambio. A grandes rasgos, 4 de cada 5 familias encuestadas no hubieran escogido un centro distinto del suyo. A continuación detallamos aquellos aspectos que han motivado las distintas elecciones dentro de cada uno de estos dos grupos.



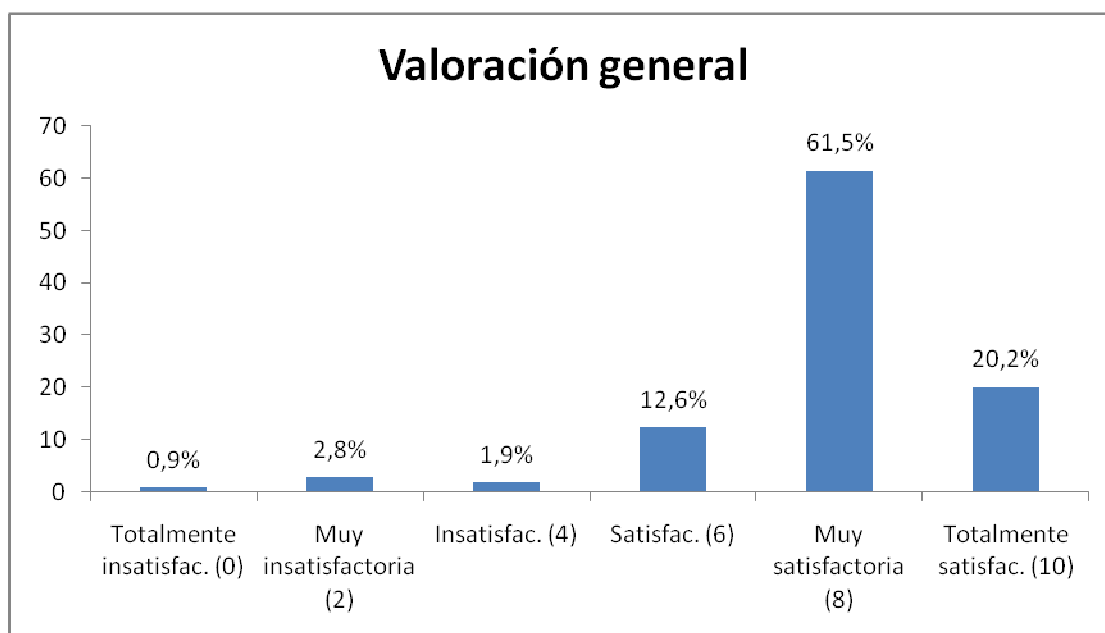
Para aquellos que preferirían el cambio de centro en el caso de que hubiera elección, los motivos más señalados han sido las enseñanzas impartidas en el centro, las instalaciones que posee y la calidad del profesorado, seguido de cerca por los servicios y la cercanía. En contraste con las valoraciones anteriores, cabe destacar el protagonismo que cobran las instalaciones como motivo para cambiar de centro.



Dentro de estos destacan la calidad del profesorado, la cercanía y las enseñanzas del centro. Les siguen los servicios que prestan y su carácter público, con una baja incidencia.

En conclusión, podemos observar como en los casos de motivos de elección de un centro o no que los más destacados son la calidad del profesorado y las enseñanzas que impartan, seguidos por otros factores, entre los que destacan dos: “Cercanía” en el caso de preferir mantenerse en el centro e “Instalaciones” en el caso de que no se prefiera.

- **Satisfacción general con la atención educativa.** En el último punto del cuestionario se pretende calcular una valoración global de la satisfacción que tiene la familia con la atención educativa que recibe el alumnado, obteniéndose una puntuación media, entre todas las valoraciones, de 7,8. La desviación típica es de 0,9, lo cual indica que existe una distribución bastante regular de los resultados en torno a la media, sin ningún pico significativo. En definitiva, podemos decir que la mayoría de las familias han valorado la atención educativa de manera notablemente positiva sin grandes diferencias entre sí.



## 9.- CONCLUSIONES

En el marco de la evaluación de la satisfacción de las familias sobre la atención educativa que reciben sus hijas e hijos en el centro educativo, podemos concluir que:

*En relación al contexto.*

- La mayor parte de las personas **participantes** en el estudio están representadas por la **figura de la madre**, si bien se observa una alta representación de la figura conjunta de madre y padre. A nivel formativo predomina en las **familias** el perfil con **estudios básicos**, disminuyendo el porcentaje de personas a medida que aumenta dicho nivel formativo. La **ocupación** habitual imperante es la **no cualificada** seguida de industria y agricultura en el caso del padre y el **desempleo** y de la no cualificación en el caso de la madre.

- La **participación** por provincias es en cifras bastante similar, con algunas diferencias para aquellas que poseen una mayor población, de manera que no es proporcional a la población aunque sí es representativa y extrapolable. Lo que sí responde a la proporción es la presencia en la muestra de la tipología de centros participantes, con aproximadamente un 20% de concertados y 80% de públicos.

*En cuanto a las puntuaciones de las diversas escalas.*

- Dentro del proceso educativo destaca el **notable** grado de satisfacción que muestran las familias en los aspectos relativos a la **actuación del profesorado en el centro** (7,3) y una **menor** valoración que no llega al 5 para los ítems relativos al **conocimiento de planes y programas** (4,8). De modo concreto, los ítems más destacados son el “interés y disposición del profesorado hacia el desarrollo educativo...(7,55)”, la “atención a las familias cuando estas lo demandan...(8,10)” o la satisfacción con el “equipo directivo...(7,37)”. Por el contrario, el conocimiento de los planes en general (por ejemplo TIC, con un 4,64) presenta algunas de las valoraciones de ítems más bajas.

- Sobre las relaciones familia – centro educativo, se observa una **elevada satisfacción** global de 6,7, destacando concretamente la elevada satisfacción que las familias muestran con **“la relación con el tutor o tutora de su hija o hijo”**. El número medio de **asistencias** por parte de las familias al centro educativo es de **5,4 a lo largo de un curso escolar**.

- Acerca del **clima de convivencia**, las familias muestran una **satisfacción** bastante **elevada** (6,7). Esta se distribuye de manera uniforme para todos los ítems que la integran en el cuestionario, llegando al notable (7,00) en el ítem “clima de convivencia y relaciones humanas en el centro”.

- En lo concerniente a los **servicios, instalaciones y recursos**, observamos **puntuaciones medias que se sitúan alrededor del 5**, destacando el ámbito de “satisfacción con el estado de los servicios, instalaciones y recursos”, por parte de quienes son usuarios de los mismos, con una media de 5,8. La puntuación global que obtiene el “conocimiento de servicios, instalaciones y recursos” es de 4,8. En este apartado encontramos

el ítem con **la puntuación más baja de todo el cuestionario** relativo al conocimiento del “**transporte escolar**” con un resultado de 2,9.

- Entre los aspectos que por parte de las familias se consideran de **mayor importancia** en un centro, destacan la **calidad del profesorado** y sus **enseñanzas y programas**, muy por encima de otros aspectos como la tipología del centro, las instalaciones o los servicios que presta.
- Por último, existe una medida general que sitúa la **satisfacción con la atención educativa** en un 7,8, un **valor notablemente elevado**.

*Relativas a los aspectos más significativos.*

- Dentro de la escala, para las distintas agrupaciones de ítems, van a destacar como las **mejor** valoradas la **actuación del profesorado en el centro**, con un 7,3 y aspectos diversos sobre procesos y resultados, con un 6,9. En la otra cara las agrupaciones de ítems que **menor** valoración presentan son el conocimiento tanto de planes y programas educativos (4,8) como de **servicios, instalaciones y recursos** (4,5). No obstante, en cuanto a la satisfacción propiamente dicha, las agrupaciones con una menor valoración son las relativas al **funcionamiento** y el **estado de servicios, instalaciones y recursos**, con un 5,6 y un 5,8 respectivamente.

- De manera más detallada, si nos fijamos en ítems concretos destacamos:
  - **Puntuaciones máximas.** Resalta en primer lugar como aspecto mejor valorado el ítem 25 relativo a la **atención a las familias**, con un 8,1. Le sigue de cerca la medida de la **satisfacción general**, la cual evaluaba al final del cuestionario de manera conjunta la satisfacción, con una puntuación de **7,8**. De esta manera, globalmente se tiende a obtener una satisfacción más elevada que si se analizan aspectos detallados (así es que esta medida global supera en general a la puntuación de las agrupaciones de ítems). Por último, destacamos dos ítems de distintas escalas pero con contenido relacionado y una satisfacción similar: el ítem 19, **relaciones que el profesorado mantiene con su alumnado**, con un 7,64 y el ítem 45, **relación del tutor/a con su hija o hijo**, con un 7,65.
  - **Puntuaciones mínimas.** Con diferencia, las puntuaciones más bajas se van a corresponder con agrupaciones muy concretas: el conocimiento y la satisfacción con **planes y programas** así como el de **servicios, instalaciones y recursos**. Teniendo en cuenta que gran parte de sus ítems presenta puntuaciones bajas, destacamos el ítem 31 **conocimiento de planes y programas de bilingüismo**, con un 4,01 (aunque presenta asociada una satisfacción valorada en 6). Por otro lado, dentro del conocimiento de servicios, instalaciones y recursos resalta el **conocimiento del servicio de transporte escolar** con un 2,93 y una satisfacción asociada (ítem 69) también baja, de 4,23. También destacamos el grado de conocimiento del comedor, con 3,76 (y una satisfacción de 4,44) o del aula matinal, con 3,95 (y una satisfacción de 5,03).

## 10.- COMPONENTES DE LA COMISIÓN DEL ESTUDIO

Este estudio ha sido coordinado por el Departamento de Evaluación del Alumnado y General del Sistema Educativo de la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa. El diseño del estudio, el análisis de la información recogida y el tratamiento y análisis estadístico de los datos, ha sido realizado por un grupo de personas expertas, con titulaciones relacionadas con esta temática (profesorado, Diplomatura en Trabajo Social, Licenciaturas en Pedagogía, Humanidades y Ciencias Políticas y Sociología).

## 11.- FICHA TÉCNICA

Este Estudio se ha realizado mediante encuestas que se han remitido a los centros educativos en el mes de mayo, quienes se han encargado de entregárselas a las familias y de remitirlas, una vez cumplimentadas, a la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa durante el mes de junio. El número total de encuestas cumplimentadas han sido 4.143.

La muestra de centros seleccionados ha sido estratificada de forma bietápica, atendiendo tanto a las provincias como a los centros de titularidad pública y privada.

