



**SATISFACCIÓN DE ALUMNADO Y FAMILIAS CON  
LOS CENTROS DOCENTES**

**INFORME EVOLUCIÓN  
2012 - 2015 - 2019**



**Satisfacción de Alumnado y Familias con los Centros Docentes. Informe Evolución 2012 - 2015 - 2019**

**Diciembre de 2019.**

**Consejería de Educación y Deporte. Junta de Andalucía.**

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVOS DEL PRESENTE ESTUDIO</b> .....	6
<b>3. DESPLIEGUE</b> .....	7
3.1. Ficha técnica.....	7
3.2. Metodología del estudio.....	8
<b>4. COMPARATIVA DE RESULTADOS. 2012 - 2015 - 2019</b> .....	9
4.1. Comparativa de resultados: Colegios de Infantil y Primaria. 2012 - 2015 - 2019.....	12
4.2. Comparativa de resultados: Institutos de Educación Secundaria. 2012 - 2019.....	15
<b>5. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO, 2019</b> .....	18
5.1. Satisfacción del alumnado con la imagen que ofrece el centro al exterior.....	20
5.2. Satisfacción del alumnado con el rendimiento educativo.....	22
5.3. Satisfacción del alumnado con la organización y funcionamiento del centro.....	24
5.4. Satisfacción del alumnado con el clima y la convivencia.....	25
5.5. Satisfacción del alumnado con el desarrollo de la acción tutorial.....	27
5.6. Conocimiento y satisfacción del alumnado con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza.....	29
<b>6. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS, 2019</b> .....	30
6.1. Satisfacción de las familias con la imagen que ofrece el centro al exterior.....	32
6.2. Satisfacción de las familias con el rendimiento educativo.....	33
6.3. Satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del centro.....	35
6.4. Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia.....	36
6.5. Satisfacción de las familias con el desarrollo de la acción tutorial.....	38
6.6. Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro.....	40
6.7. Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias.....	40
6.8. Conocimiento y satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza.....	41
6.9. Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo.....	42
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	43

# 1. INTRODUCCIÓN

La percepción de la comunidad educativa sobre los distintos aspectos de la organización y funcionamiento de los centros docentes es un resultado importante que debe estar presente, no solo para valorar los resultados sobre rendimiento escolar sino también para avanzar hacia una mayor satisfacción del profesorado, alumnado y familias que posibilite mayores cotas de implicación y compromiso con la educación. Entre los instrumentos que posibilitan la medición de los indicadores de percepción está el cuestionario de valoración.

En este sentido, las encuestas de satisfacción tienen como finalidad conocer la percepción que tienen los diferentes sectores de la comunidad educativa con el centro docente en cuestión. Para ello es necesario establecer áreas de medición consideradas relevantes en un centro y diseñar, en consecuencia, dentro de cada área aquellos indicadores de percepción que permitan valorar los distintos aspectos relacionados.

De este modo, aunque los logros educativos del alumnado son un criterio fundamental para 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. En esta línea, 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 alumnado con los procesos de enseñanza-aprendizaje; la influencia del centro en la sociedad, en su entorno más próximo y en sus relaciones con otras instituciones.

En definitiva, 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.

Bajo este marco, durante los cursos académicos 2012-13 y 2014-15 la Agencia Andaluza de Evaluación Educativa realizó dos estudios sobre la satisfacción del alumnado y sus familias con la organización y funcionamiento de los centros docentes andaluces y la evolución de la misma, dadas las competencias asignadas en el Título VI referido a la Evaluación del Sistema Educativo de la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación en Andalucía. No obstante, y a raíz de la extinción de dicha Agencia, en el curso 2018-19 estas competencias fueron asignadas a la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa conforme al Decreto 102/2019, de 12 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Educación y Deporte siendo, por tanto, esta Dirección General la responsable de la elaboración, publicación y difusión del presente estudio.



En este informe se expone la evolución de los resultados relativos a la percepción que tienen tanto las familias y como el alumnado acerca de la imagen que ofrece el centro al exterior; el rendimiento educativo; la satisfacción con la organización y funcionamiento del centro; el clima y la convivencia; la satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial; la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias; el conocimiento y la satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza; y la satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo. De este modo, el estudio toma de base indicadores de percepción que son medidos a partir de una serie de aspectos valorados por el alumnado de Educación Primaria y de Secundaria, así como por las familias cuyos hijos e hijas se escolarizan en centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

Las consideraciones finales y conclusiones del presente estudio servirán a la comunidad educativa andaluza para conocer el grado de satisfacción de dos ámbitos del sistema educativo, alumnado y familias, así como su evolución respecto a los estudios anteriores realizados.



# 2.

## OBJETIVOS DEL PRESENTE ESTUDIO

Los objetivos del presente estudio son los que se detallan a continuación:

**a)** Conocer el grado de satisfacción global del alumnado con los centros docentes públicos que imparten Educación Infantil, Primaria y Secundaria, a través de la medición de indicadores de los siguientes indicadores de percepción:

- Satisfacción del alumnado con la imagen que ofrece el centro al exterior.
- Satisfacción del alumnado con el rendimiento educativo.
- Satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento del centro.
- Satisfacción del alumnado con el clima y convivencia.
- Satisfacción del alumnado con el desarrollo de la acción tutorial.
- Conocimiento de proyectos y actuaciones que el centro realiza.
- Satisfacción con los proyectos y actuaciones que realiza el centro.

**b)** Valorar la percepción global de las familias que escolarizan a sus hijos e hijas en colegios e institutos andaluces con tales centros educativos, a través de los siguientes indicadores de evaluación:

- Satisfacción de las familias del alumnado con la imagen que ofrece el centro al exterior.
- Satisfacción de las familias con el rendimiento educativo de sus hijos e hijas.
- Satisfacción de las familias del alumnado con la organización y funcionamiento del centro.
- Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia.
- Satisfacción de las familias con el desarrollo de la acción tutorial.
- Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro.
- Valoración de la eficacia de los compromisos educativos o de convivencia establecidos con las familias.
- Conocimiento de proyectos y actuaciones que realiza el centro.
- Satisfacción con los proyectos y actuaciones que realiza el centro.
- Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo.

**c)** Analizar la evolución de los resultados alcanzados en enero y febrero de 2019 respecto a los datos recogidos en los anteriores estudios de 2012 y 2015.

## 3. DESPLIEGUE

En el estudio sectorial de satisfacción del alumnado y familias con los centros docentes públicos andaluces, se han diseñado los indicadores de percepción señalados anteriormente. Para su valoración se han definido diversos aspectos o cuestiones que las muestras seleccionadas han puntuado en una escala de 0 a 10, entendiendo el 0 como nada satisfecho o satisfecha.

### 3.1. Ficha técnica

**Realización:** Trabajo de campo realizado durante los meses de enero y febrero de 2019. Los resultados de este estudio se han comparado con los alcanzados en otros similares llevados a cabo por esta Consejería durante los años 2012 (abril y mayo) y 2015 (abril y mayo).

**Recogida de la información:** Cuestionarios adaptados en función del sector de la comunidad educativa que fuera a cumplimentarlo (alumnado/familia) y, además, diferenciados por enseñanzas (Educación Infantil, Primaria, Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Ciclo Formativo) que se han cumplimentado de forma anónima en una escala de valoración 0 a 10.

**Ámbito geográfico:** Comunidad Autónoma Andaluza.

**Universo:** La población objeto de estudio corresponde al alumnado y familias de centros docentes públicos de Andalucía que imparten enseñanzas de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

**Tamaño muestral:** Los centros docentes públicos que han participado en el estudio en 2019 son 1138, de los cuales 784 son de Educación Infantil y Primaria y 354 son centros de Educación Secundaria. La distribución de la muestra queda representada en la siguiente tabla:

	Centros de Educación Infantil y Primaria			Centros de Educación Secundaria			Total centros		
	2012	2015	2019	2012	2015	2019	2012	2015	2019
Almería	103	99	77	24	24	34	127	123	111
Cádiz	167	157	108	29	29	51	196	186	159
Córdoba	69	67	83	12	12	36	81	79	119
Granada	172	167	98	30	30	38	202	197	136
Huelva	60	58	56	4	4	28	64	62	84
Jaén	81	73	76	33	33	34	114	106	110
Málaga	239	234	129	55	55	58	294	289	187
Sevilla	197	191	157	29	29	75	226	220	232
	<b>1088</b>	<b>1046</b>	<b>784</b>	<b>216</b>	<b>216</b>	<b>354</b>	<b>1304</b>	<b>1262</b>	<b>1138</b>



Las personas encuestadas han sido 50.481 alumnos y alumnas y 62.610 familias. Del total de alumnado encuestado 21.689 está escolarizado en centros de Educación Infantil y Primaria y 28.792 en centros de Secundaria. Por otro lado, de las familias que han participado en el estudio 40.202 tienen a sus hijos e hijas escolarizadas en centros de Infantil y Primaria y el resto, 22.408 familias, en centros de Educación Secundaria. Esta población garantiza un nivel de confianza del 90% (error máximo permitido del 5%).

**Diseño muestral:** Los centros educativos del estudio conforman una muestra representativa tanto a nivel autonómico como a nivel provincial y, además, para cada grupo de índice socioeconómico y cultural calculdo estadísticamente para las poblaciones de todos los colegios e institutos de Andalucía. Asimismo, para cada centro participante en el estudio se seleccionó una muestra representativa de alumnado y familias mediante muestreo aleatorio estratificado por tipo de enseñanza y sexo.

**Error muestral:** El nivel de significación o confianza para el total de centros públicos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria de la Comunidad Autónoma Andaluza es del 98% con un error máximo permitido de un 3%.

### 3.2. Metodología del estudio

Para valorar la satisfacción del alumnado se analizan los resultados relativos a la percepción de aquel que está escolarizado en centros de Educación Primaria, por un lado, y los del alumnado que estudia en centros de enseñanzas Secundarias, por otro. Asimismo, se valora la opinión de esta misma población de manera conjunta con independencia del centro en el que se escolarice. De este mismo modo, se estudia la satisfacción de las familias con los centros docentes en los que sus hijos e hijas se escolarizan.

Además, se analizan las respuestas dadas a las encuestas para, de manera conjunta, conocer la satisfacción global a nivel de centro. En este sentido, se estudian los datos distinguiendo entre los alcanzados por los centros que imparten Educación Primaria y los de Secundaria para, posteriormente unificarlos y obtener resultados de la satisfacción con los centros escolares públicos a nivel andaluz. Finalmente, esta metodología será la que se aplique en el análisis de los datos a nivel provincial y en función del índice socioeconómico y cultural de los centros docentes.

Para el tratamiento de datos las herramientas utilizadas han sido IBM SPSS Statistics 20 y Microsoft Office Excel 2007.



## 4. COMPARATIVA DE RESULTADOS. 2012 - 2015 - 2019

El análisis de resultados, como se ha comentado en la metodología del estudio, se ha realizado a partir de la percepción del alumnado escolarizado en centros educativos públicos andaluces, así como de sus familias en base a una batería de indicadores. Además, se ha llevado a cabo un análisis global de estas valoraciones a nivel de centro.

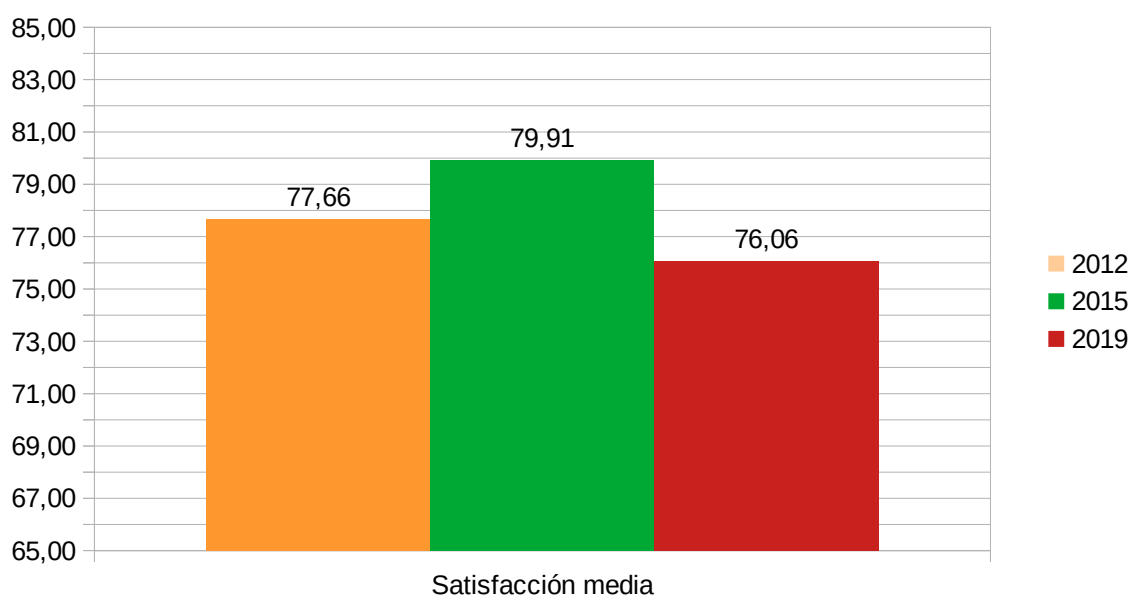
Los datos que se muestran a continuación resultan de analizar las respuestas dadas por el alumnado y sus familias de manera conjunta, sin hacer distinción entre las tipologías de centro. En este sentido, se ofrecen los datos globales de satisfacción por indicadores a nivel Andalucía atendiendo a los tres estudios de percepción realizados por esta Consejería.

	Centros EI/ EP/ ES *		
	2012	2015	2019
<b>Satisfacción global del alumnado y de las familias</b>			
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	77,13%	79,34%	75,12%
Satisfacción con el rendimiento educativo	82,86%	84,35%	77,79%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	76,71%	79,04%	75,33%
Satisfacción con el clima y la convivencia	80,26%	82,44%	78,53%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	83,54%	85,16%	80,37%
Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro	70,68%	73,43%	72,95%
Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias	75,22%	78,51%	76,11%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	73,89%	76,70%	71,08%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	75,52%	78,07%	73,10%
Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo	80,53%	82,08%	80,24%
<b>Satisfacción media</b>	<b>77,66%</b>	<b>79,91%</b>	<b>76,06%</b>

\* EI: Educación Infantil/ EP: Educación Primaria/ ES: Educación Secundaria

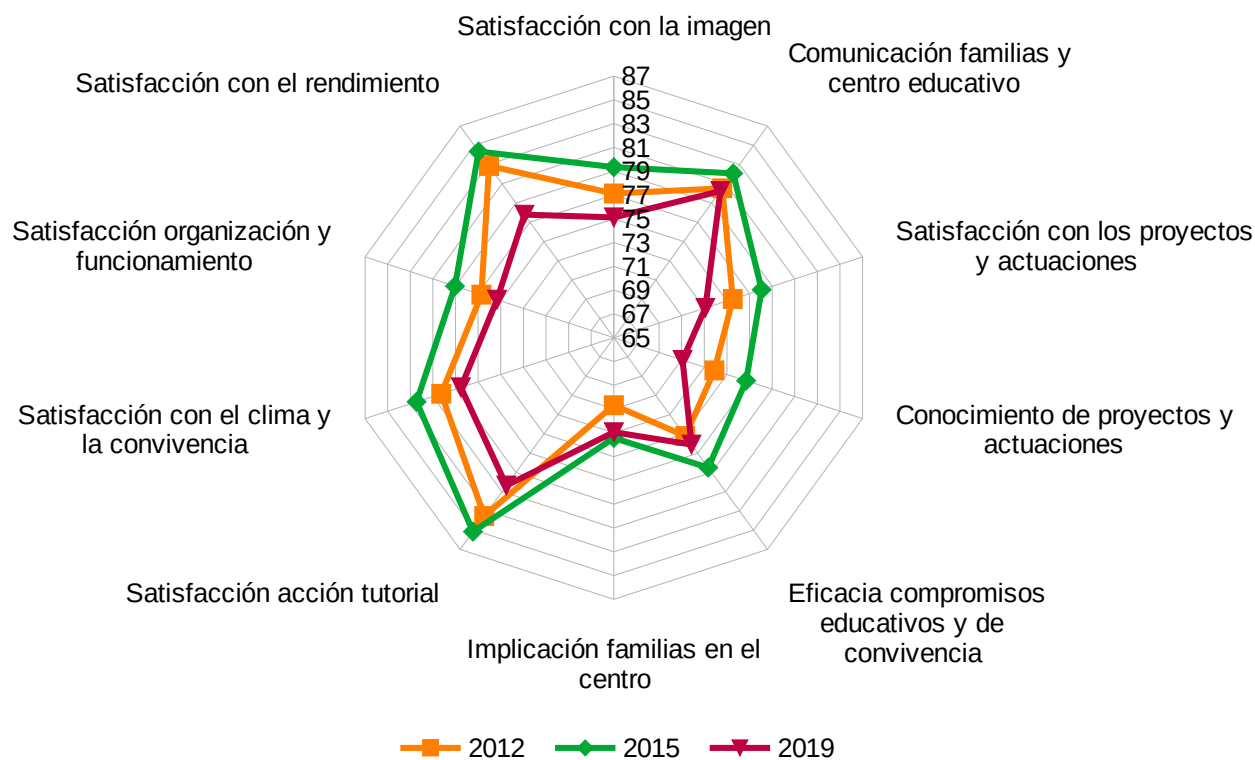
La satisfacción global del alumnado y sus familias con los centros docentes en el curso 2019 ha descendido respecto a los años anteriores. En este sentido, en el curso pasado, estos sectores de la comunidad educativa situaron su valoración global de los centros en un 76,06%, observándose un retroceso de más de tres puntos porcentuales respecto al 2015 (79,91%) y de algo más de un punto respecto al 2012 (77,66%).

Así, el aumento producido del año 2015 se revierte a niveles inferiores al primer estudio, lo que define un descenso respecto de ambas ediciones. Se produce así el resultado más bajo de satisfacción en datos globales de toda la serie estudiada.



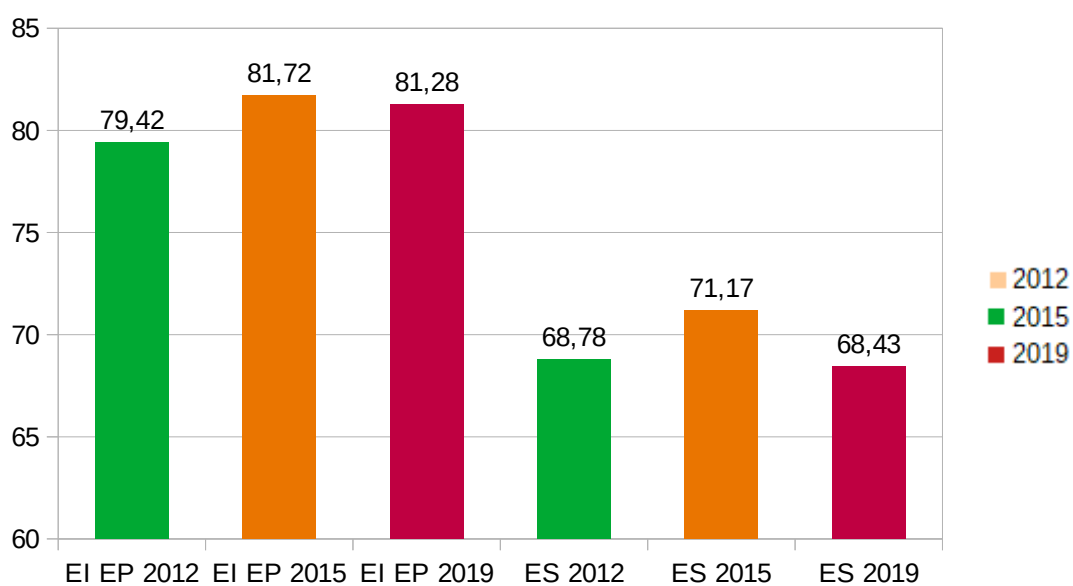
Respecto al indicador mejor valorado en el año 2019, los resultados evidencian que es el referido a la “Satisfacción del alumnado y las familias con el desarrollo de la acción tutorial” (80,37%), al igual que sucedió en los estudios anteriores (2012= 83,54%; 2015= 85,16%). No obstante, aun alcanzando una puntuación global de 8 para el curso 2019, en una escala de 0 a 10, este indicador ha experimentado un descenso.

Finalmente, el indicador “Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza” ha alcanzado la valoración más baja en el curso 2019 por parte del alumnado y las familias. Este indicador fue el segundo más bajo valorado para los estudios de 2012 y 2015, siendo el peor puntuado, en ambos cursos, la “Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro” (2012= 70,68%; 2015= 73,43%).



En cuanto a la tipología de centros, se destaca la diferencia entre los centros de Educación Infantil y Primaria respecto de los de Secundaria. Se mantienen las diferencias entre ambos tanto en su evolución a lo largo del tiempo como en los datos según el tipo de centros.

### Evolución de la Satisfacción según tipos de centros



Tras este análisis, se exponen a continuación los resultados obtenidos teniendo en cuenta la tipología del centro.

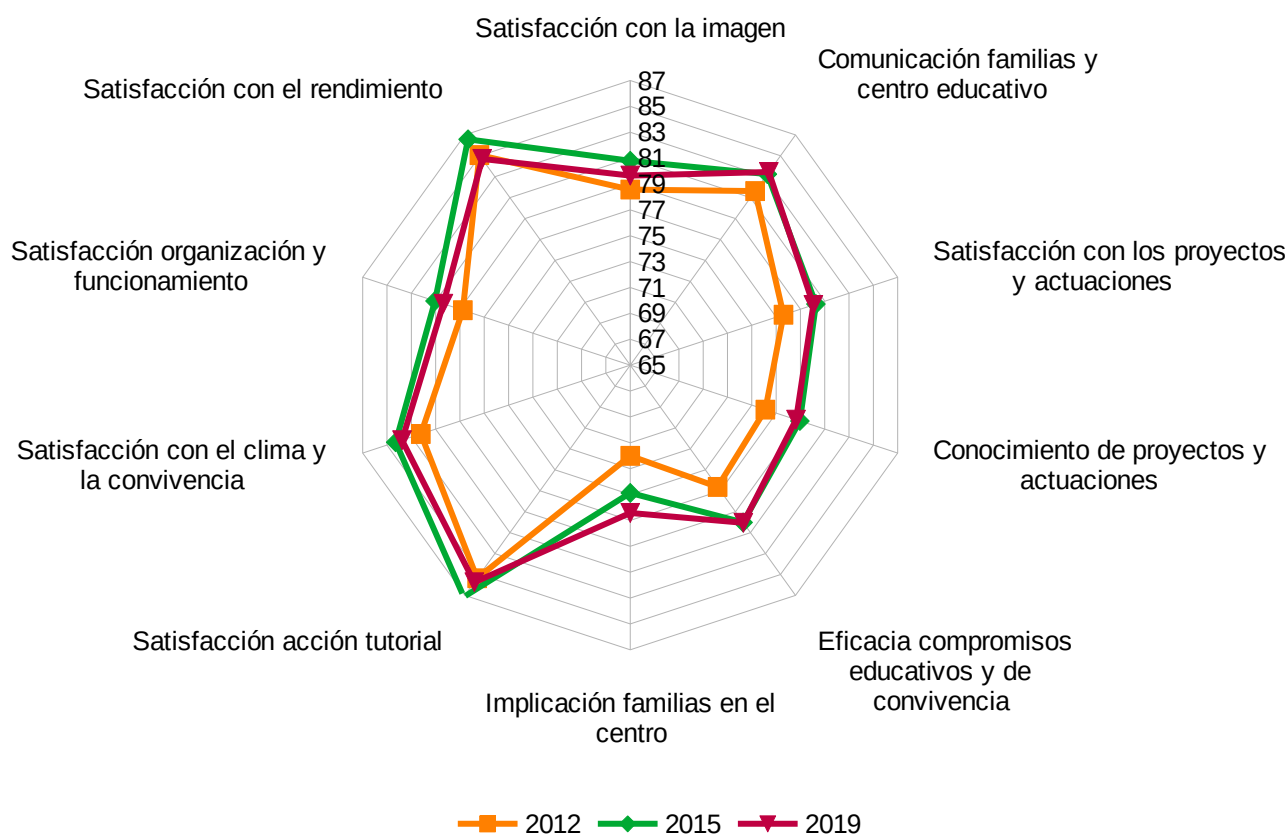
#### 4.1. Comparativa de resultados: Colegios de Infantil y Primaria. 2012 - 2015 - 2019

Para los colegios que imparten Educación Infantil y Primaria la evolución de los resultados en los tres estudios llevados a cabo es la que se muestra a continuación.

	Colegios de Educación Infantil y Primaria		
	2012	2015	2019
<b>Satisfacción global</b>			
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	78,57%	80,80%	79,65%
Satisfacción con el rendimiento educativo	85,07%	86,57%	84,70%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	78,76%	81,06%	80,37%
Satisfacción con el clima y la convivencia	82,22%	84,29%	83,76%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	85,36%	87,05%	85,74%
Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro	72,01%	74,88%	76,42%
Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias	76,63%	80,03%	80,06%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	76,12%	78,96%	78,64%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	77,61%	80,27%	80,06%
Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo	81,63%	83,25%	83,45%
<b>Satisfacción media</b>	<b>79,42%</b>	<b>81,72%</b>	<b>81,28%</b>

Conforme a los resultados arrojados, en el curso 2019 el indicador mejor valorado por el alumnado de 5º y 6º de Educación Primaria, así como por las familias cuyas hijas e hijos se escolarizan en colegios que imparten esta etapa e Infantil es el referido al “Desarrollo de la acción tutorial” Sendos resultados se evidencian en los estudios de 2015 y 2012.

Por otro lado, y centrandó el análisis en el indicador que tiene una puntuación más baja, la “Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro” es el peor valorado por esta población a lo largo de los tres estudios realizados. Sin embargo, este indicador ha experimentado una evolución positiva a lo largo de los tres últimos años.



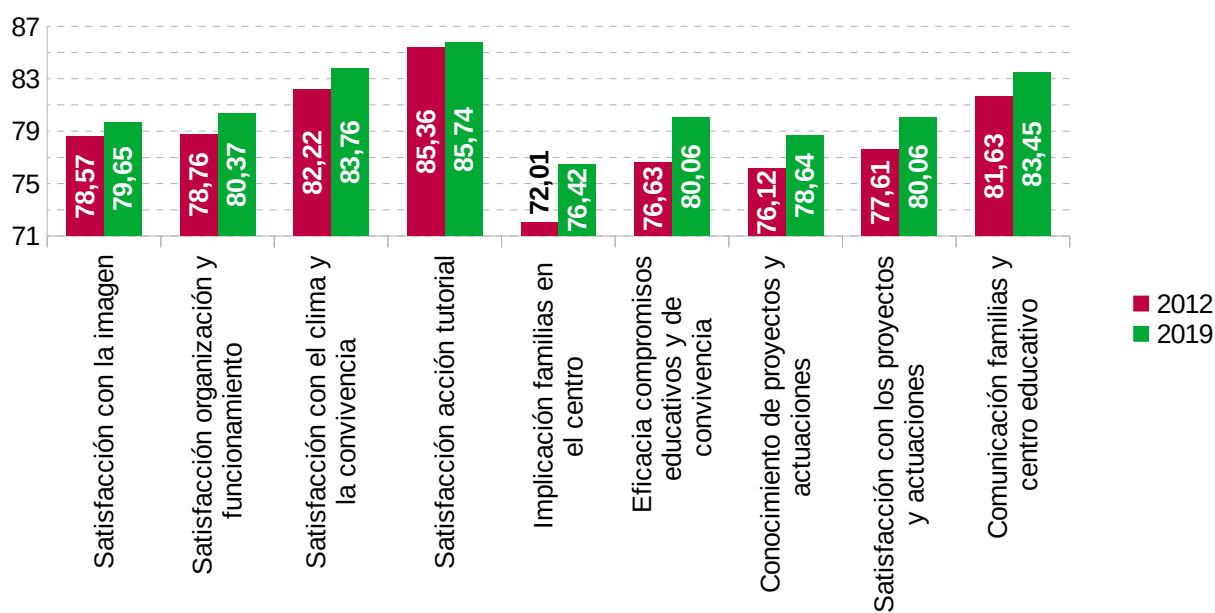
Respecto a la valoración global en 2019 de las familias y el alumnado con los colegios de Andalucía es de 8, en una escala de 0 a 10, al igual que sucedía en 2015, dándose una diferencia positiva para dicho curso de 0,44 puntos porcentuales.

Por otro lado, tomando de referencia los valores globales de las mediciones de los años 2015 y 2019, se evidencia que se ha producido un descenso en la satisfacción de esta población en siete de los diez indicadores. Esta situación también se evidencia en la satisfacción media.



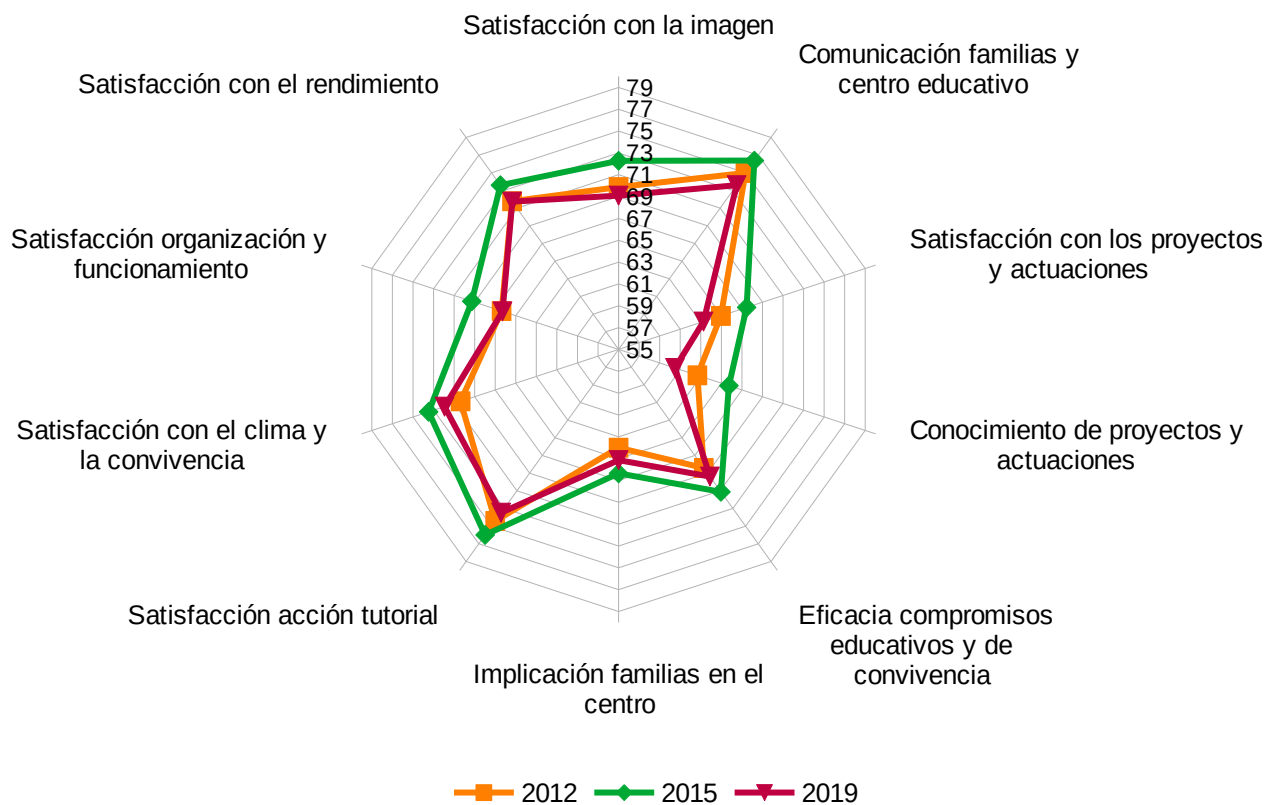


Finalmente, y tomando de referencia los valores globales de los indicadores de 2012 y 2019 cabe destacar que en ocho de los diez medidos se ha producido un incremento de valores. Esta situación también se evidencia en la satisfacción media.



## 4.2. Comparativa de resultados: Institutos de Educación Secundaria. 2012 - 2019

Globalmente, la satisfacción en el curso 2019 del alumnado de Educación Secundaria y sus familias con los institutos alcanza una puntuación de 6,8, en una escala de 0 a 10.



Descendiendo el análisis a nivel indicador, los resultados de los tres estudios de satisfacción realizados por esta Consejería son los que se detallan en la siguiente tabla:



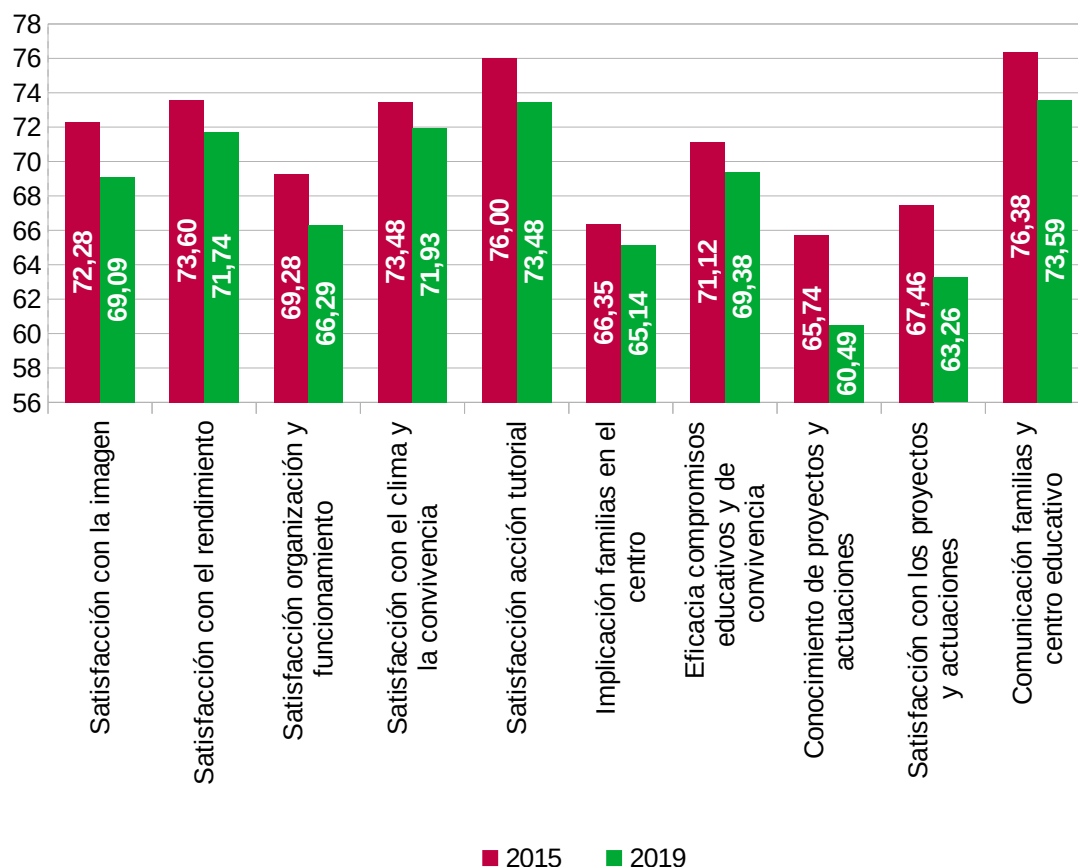


	<b>Institutos de Educación Secundaria</b>		
<b>Satisfacción global</b>	<b>2012</b>	<b>2015</b>	<b>2019</b>
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	69,87%	72,28%	69,09%
Satisfacción con el rendimiento educativo	71,78%	73,60%	71,74%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	66,38%	69,28%	66,29%
Satisfacción con el clima y la convivencia	70,37%	73,48%	71,93%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	74,41%	76,00%	73,48%
Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro	64,00%	66,35%	65,14%
Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias	68,42%	71,12%	69,38%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	62,67%	65,74%	60,49%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	64,96%	67,46%	63,26%
Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo	74,98%	76,38%	73,59%
<b>Satisfacción media</b>	<b>68,78%</b>	<b>71,17%</b>	<b>68,43%</b>

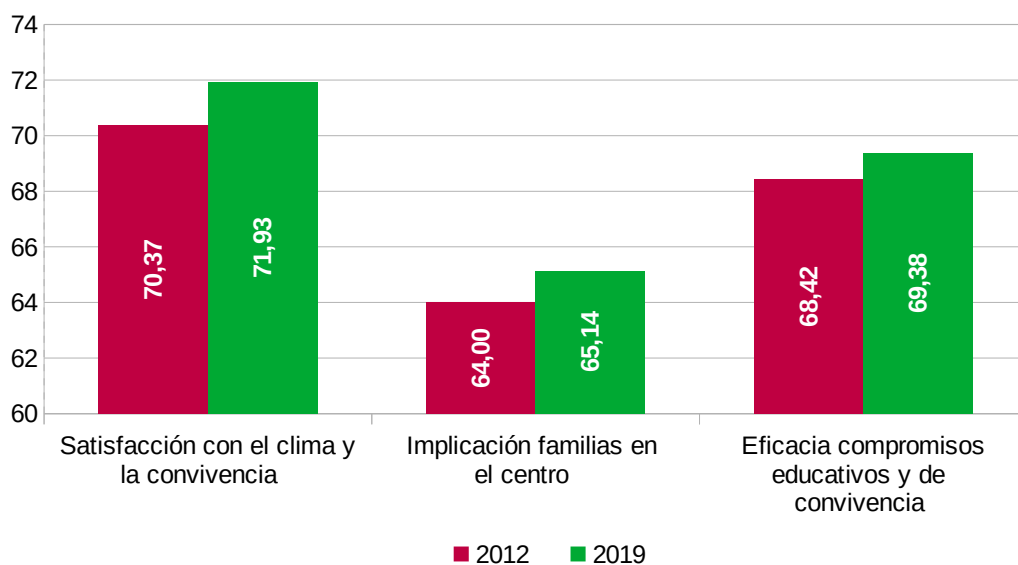
El indicador mejor valorado en Educación Secundaria es la “Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo” a lo largo de los tres estudios realizados.

En esta misma línea, el indicador que recibe una puntuación más baja por parte del alumnado de Educación Secundaria y sus familias es el “Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza” también en los tres años académicos comparados: 2012; 2015; 2019.

Por otro lado, tomando de referencia los valores globales de las mediciones de los años 2015 y 2019, se evidencia que se ha producido un descenso en la satisfacción de esta población en los diez indicadores. Esta situación también se evidencia en la satisfacción media.



Los indicadores referidos a la satisfacción con el clima y convivencia, la implicación de las familias en la gestión del centro y la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias experimentan una evolución positiva entre los años 2012 y 2019. Por el contrario, la bajada en el resto de indicadores varía desde el 2,18 % al 0,04 %.



## 5. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO, 2019

Para analizar la satisfacción del alumnado con los centros docentes públicos andaluces, en aquellos que imparten Educación Infantil y Primaria la muestra seleccionada surge de la población escolarizada en los cursos 5º y 6º de Educación Primaria. Si en estos centros además se imparte 1º y 2º de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), la muestra de alumnado encuestado se amplía también para estos cursos. Por otro lado, para valorar la satisfacción del alumnado de Secundaria con el instituto en el que cursa sus estudios la muestra de la población se seleccionó atendiendo a las diferentes enseñanzas impartidas en el centro en cuestión, así como al alumnado escolarizado en cada una de ellas.

Los indicadores empleados para medir la satisfacción del alumnado, así como las valoraciones alcanzadas para el 2019 son los que se muestran a continuación.

	Centros EI/EP/ES*
<b>Satisfacción del alumnado con los centros educativos andaluces</b>	<b>2019</b>
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	74,68%
Satisfacción con el rendimiento educativo	76,51%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	74,60%
Satisfacción con el clima y la convivencia	75,91%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	77,21%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	70,93%
Satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	72,84%
<b>Satisfacción media</b>	<b>74,67%</b>

\* EI: Educación Infantil; EP: Educación Primaria; ES: Educación Secundaria

Los resultados de las mediciones de estos indicadores muestran que el grado de satisfacción del alumnado escolarizado en centros educativos públicos andaluces se sitúa en todos los indicadores de percepción valorados por encima del 70,00%.

Las variaciones en los indicadores se encuentran entre el 70,93% y el 77,21%.

El indicador que mayor grado de satisfacción genera entre el alumnado es el referido al “Desarrollo de la acción tutorial” (77,21%) frente al “Conocimiento de los proyectos y actuaciones que realiza el centro” (70,93%) que es el indicador más bajo.

Focalizando el análisis en los centros donde se escolariza el alumnado, los resultados son los siguientes:

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción del alumnado con los centros educativos del presente estudio</b>	<b>2019</b>	
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	82,21%	68,07%
Satisfacción con el rendimiento educativo	84,97%	71,47%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	83,61%	64,84%
Satisfacción con el clima y la convivencia	82,29%	70,56%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	84,72%	70,89%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	83,37%	59,86%
Satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	84,35%	62,47%
<b>Satisfacción media</b>	<b>83,65%</b>	<b>66,88%</b>

El alumnado de Educación Primaria muestra una satisfacción general con su centro docente del 83,65% y el de Secundaria del 66,88%.

Los indicadores mejor valorados, tanto en Primaria como en Secundaria, son los referidos a la “Satisfacción con el rendimiento educativo” y “Satisfacción con la acción tutorial”.

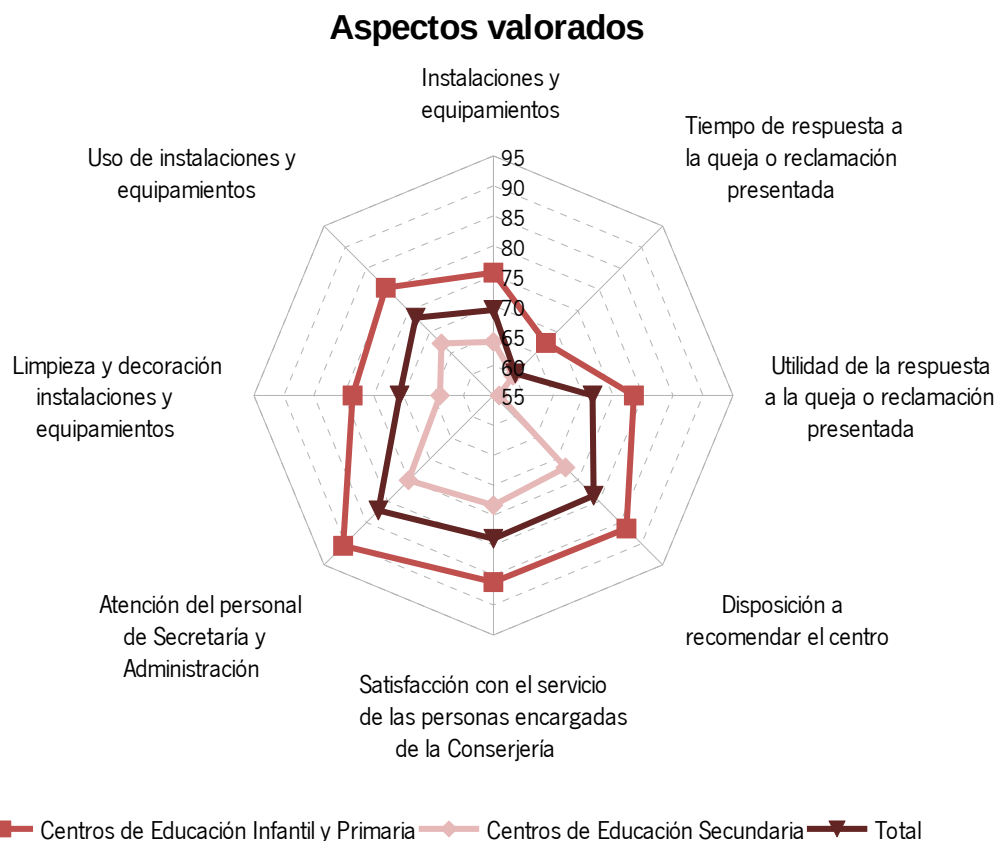
Los indicadores que reciben una puntuación más baja son la “Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior” y el “Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza” en Educación Primaria y Secundaria, respectivamente.



### 5.1. Satisfacción del alumnado con la imagen que ofrece el centro al exterior

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Estado en que se encuentran las instalaciones y equipamientos del centro.
- Satisfacción con el uso de instalaciones y equipamientos del centro.
- Satisfacción con la limpieza y decoración de instalaciones y equipamientos del centro.
- Valoración de la atención dada por el personal que trabaja en la secretaría y administración del centro.
- Satisfacción con el servicio dado por las personas encargadas de la conserjería.
- Disposición para recomendar el centro.
- Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada.
- Tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada una de las cuestiones valoradas en el indicador en cuestión por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción del alumnado con la imagen que ofrece el centro al exterior</b>	<b>2019</b>	
Estado en que se encuentran las instalaciones y equipamientos del centro	75,50%	63,95%
Satisfacción con el uso de instalaciones y equipamientos del centro	80,42%	67,26%
Satisfacción con la limpieza y decoración de las instalaciones y equipamientos del centro	78,51%	63,93%
Valoración de la atención dada por el personal que trabaja en la Secretaría y administración del centro	90,49%	75,05%
Satisfacción con el servicio dado por las personas encargadas de la conserjería	86,17%	73,33%
Disposición a recomendar el centro	86,43%	72,02%
Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada	78,47%	55,97%
Tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada <sup>1</sup>	67,41%	59,64%

Los aspectos mejor valorados en los centros de Educación Primaria y en los de Secundaria son coincidentes. Dichas cuestiones son las referidas a la “Atención recibida por el personal que trabaja en la Secretaría y administración del centro”, la “Satisfacción con las personas encargadas de la conserjería”, así como la “Disposición del alumnado para recomendar su centro” a otros y otras estudiantes.

Por otro lado, el alumnado de Primaria da la puntuación más baja al “Tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada” (67,41%), mientras que el de Secundaria el aspecto que valora más bajo es la “Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada” (55,97%).

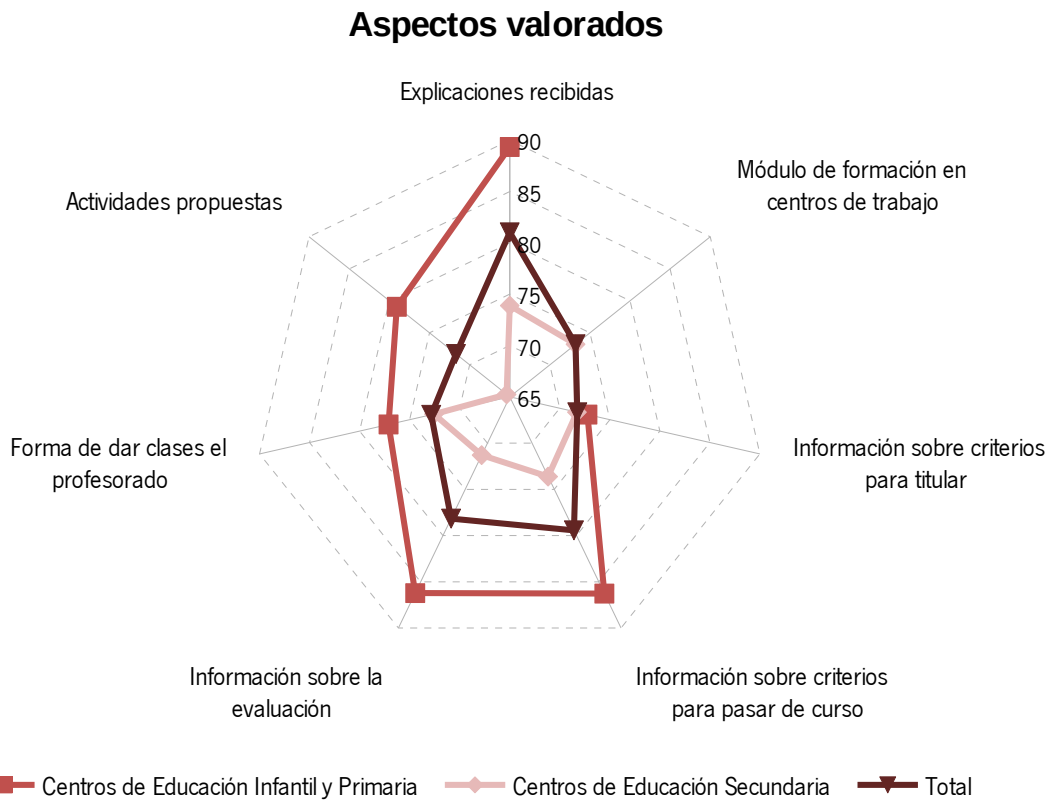


<sup>1</sup> Aspecto valorado por el alumnado que cursa 1º y 2º de ESO en centros de Educación Infantil y Primaria.

## 5.2. Satisfacción del alumnado con el rendimiento educativo

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Satisfacción con las explicaciones recibidas de los temas.
- Satisfacción con las actividades propuestas por el profesorado.
- Valoración global de la forma del profesorado de dar las clases.
- Información recibida sobre la forma de evaluar los aprendizajes.
- Información recibida sobre los criterios establecidos para pasar de curso.
- Información recibida sobre los criterios establecidos para titular.
- Satisfacción con el módulo de formación en centros de trabajo.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión por tipología de centro.





Satisfacción del alumnado con el rendimiento educativo	Centros EI/EP	Centros ES
	2019	
Satisfacción con las explicaciones recibidas de los temas	89,33%	73,89%
Satisfacción con las actividades propuestas por el profesorado	79,07%	65,38%
Valoración global de la forma del profesorado de dar las clases	77,11% <sup>2</sup>	72,57%
Información recibida sobre la forma de evaluar los aprendizajes	86,22%	71,30%
Información recibida sobre los criterios establecidos para pasar de curso	86,27%	73,62%
Información recibida sobre los criterios establecidos para titular	72,77% <sup>3</sup>	71,72%
Satisfacción con el módulo de formación en centros de trabajo		73,21% <sup>4</sup>

El aspecto mejor valorado en este indicador tanto por el alumnado de Primaria (89,33%) como por el de Secundaria (73,89%) es la “Satisfacción con las explicaciones recibidas de los temas”. En el lado contrario, el aspecto menos valorado por el alumnado de Primaria ha sido la “Información recibida sobre los criterios establecidos para titular” (72,77%), cuestión valorada exclusivamente en estos centros por el alumnado de 1º y 2º de la ESO. En Secundaria el indicador peor puntuado por el alumnado es la “Satisfacción con las actividades propuestas por el profesorado” en el aula (65,38%).



2 Aspecto valorado por el alumnado que cursa 1º y 2º de ESO en centros de Educación Infantil y Primaria.

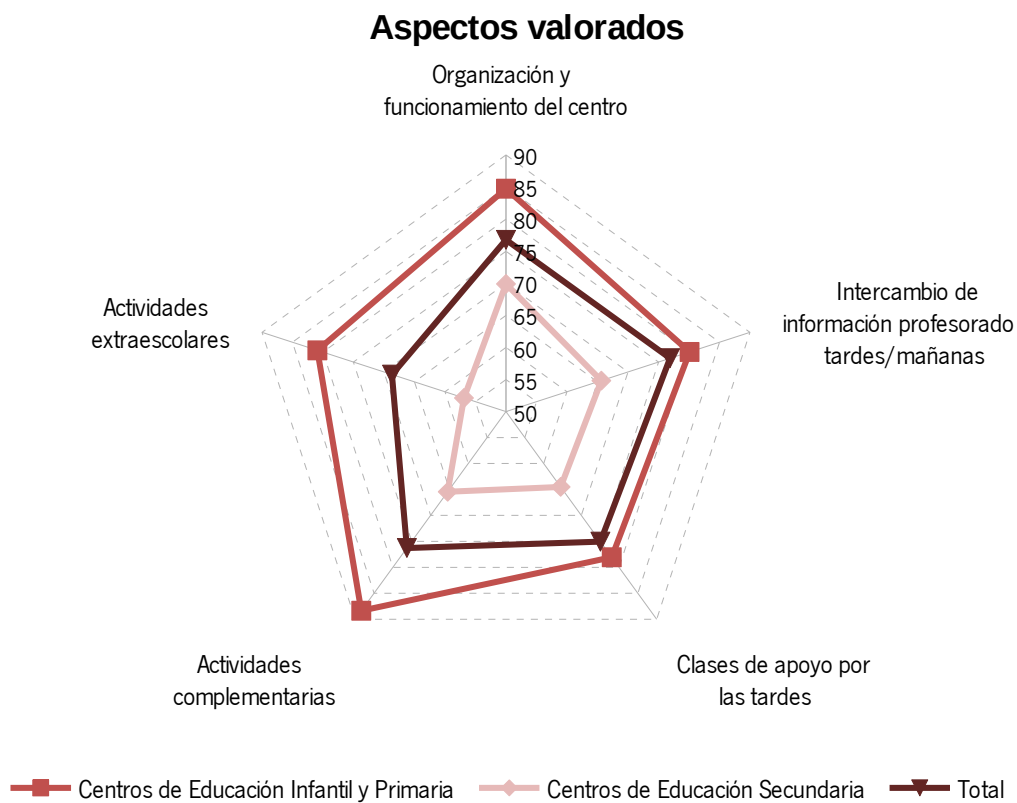
3 Aspecto valorado por el alumnado que cursa 1º y 2º de ESO en centros de Educación Infantil y Primaria.

4 Aspecto valorado por el alumnado que cursa formación profesional.

### 5.3. Satisfacción del alumnado con la organización y funcionamiento del centro

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Valoración global de la organización y funcionamiento del centro.
- Valoración de las actividades extraescolares.
- Valoración de actividades complementarias.
- Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes.
- Intercambio de información entre el profesorado que da las clases de apoyo por las tardes y el de por las mañanas.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión, tanto por tipología de centro como de manera conjunta.



	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción del alumnado con la organización y funcionamiento del centro</b>	<b>2019</b>	
Valoración global de la organización y funcionamiento del centro	84,75%	69,90%
Valoración de las actividades extraescolares	80,91%	56,88%
Valoración de las actividades complementarias	88,37%	65,45%
Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes	78,05%	64,50%
Intercambio de información entre el profesorado que da las clases de apoyo por las tardes y el de por las mañanas	80,09%	65,63%

El aspecto mejor valorado por el alumnado de Primaria, entre los diseñados para medir este indicador, hace referencia a las “Actividades complementarias” (88,37%), mientras que el caso de Secundaria es el de la “Organización y funcionamiento del centro” (69,90%),

El aspecto que recibe una valoración más baja por parte del alumnado de Primaria es el “Funcionamiento de las clases de apoyo en horario de tarde” (78,05%). En Educación Secundaria es la “Valoración de las actividades extraescolares”.

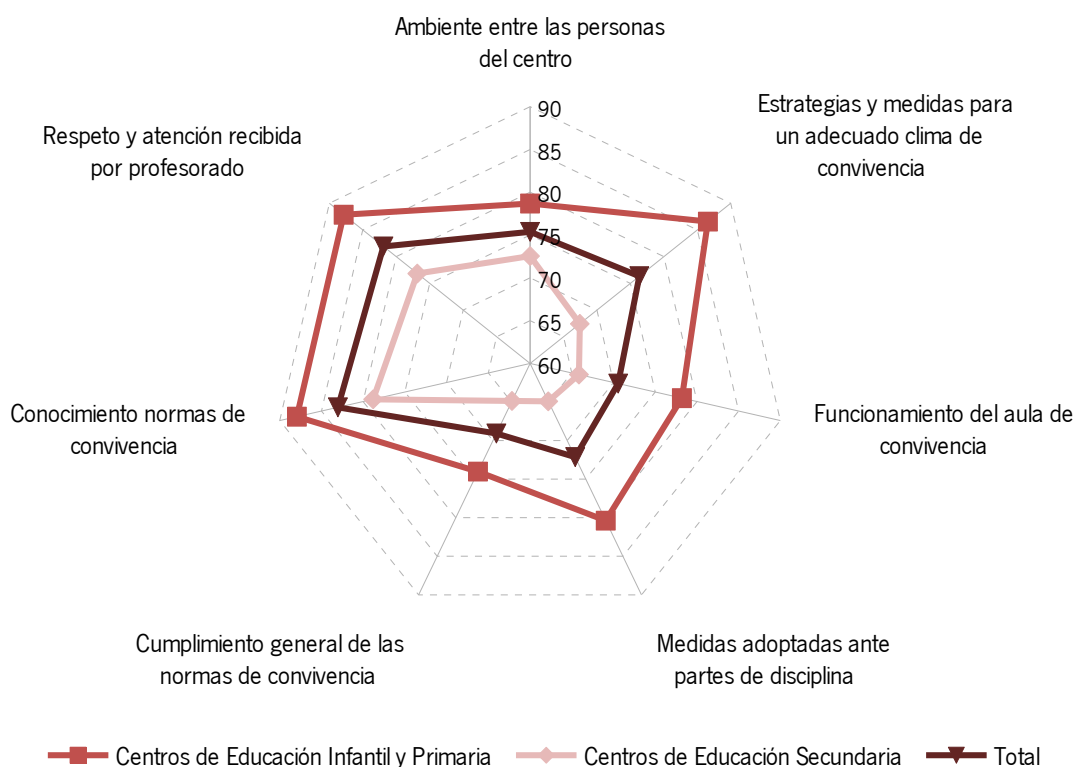
#### 5.4. Satisfacción del alumnado con el clima y la convivencia

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas del centro.
- Respeto y atención recibida por parte del profesorado.
- Conocimiento de las normas de convivencia.
- Cumplimiento general de las normas de convivencia.
- Medidas adoptadas ante los partes de disciplina.
- Funcionamiento del aula de convivencia.
- Estrategias y medidas para favorecer un adecuado clima de convivencia.



## Aspectos valorados



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión por tipología de centro.

Satisfacción del alumnado con el clima y convivencia	Centros EI/EP      Centros ES	
	2019	
El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas del centro	78,68%	72,54%
Respeto y atención recibida por parte del profesorado	87,85%	76,85%
Conocimiento de las normas de convivencia	87,94%	78,81%
Cumplimiento general de las normas de convivencia	74,02%	64,86%
Medidas adoptadas ante los partes de disciplina	80,38%	64,91%
Funcionamiento del aula de convivencia	78,20%	65,84%
Estrategias y medidas para favorecer un adecuado clima de convivencia	86,58%	67,43%

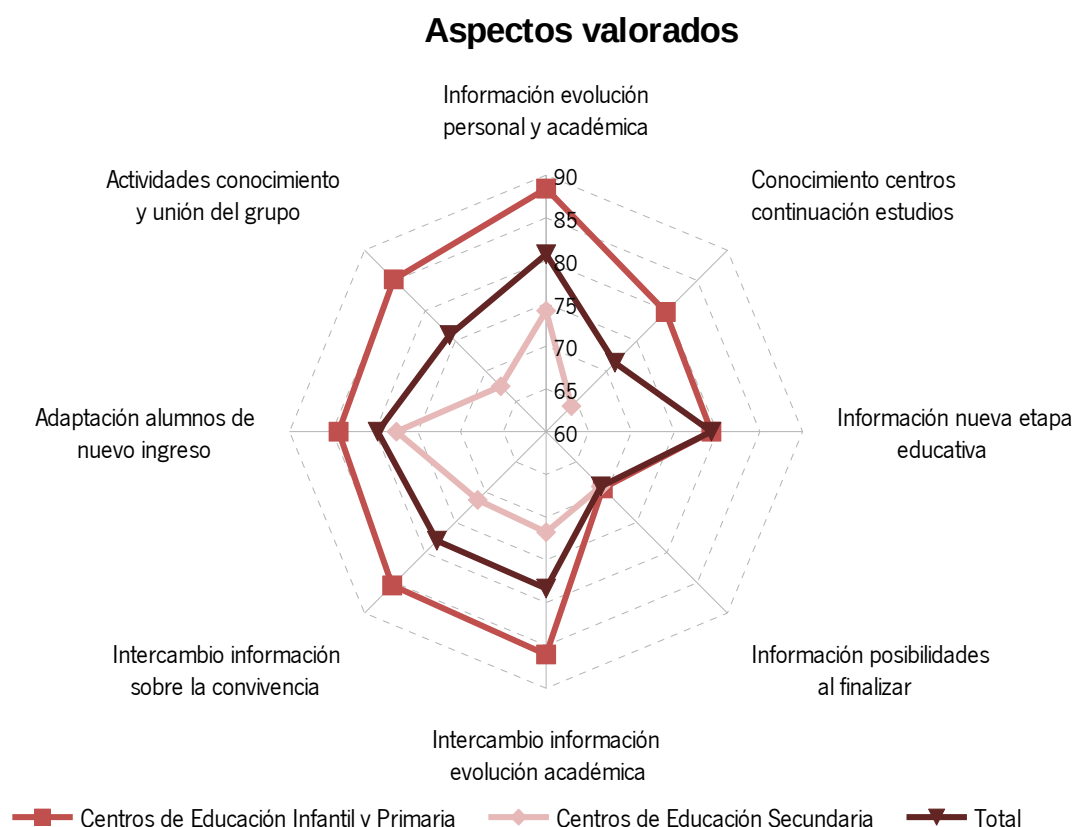
Los dos aspectos mejor puntuados tanto por el alumnado de Educación Primaria como por el de Secundaria son el “Conocimiento de las normas de convivencia” y el “Respeto y atención recibida por parte del profesorado”.

Por otro lado, la cuestión que tiene una puntuación más baja por parte del alumnado, independientemente de la etapa educativa que curse, es el “Cumplimiento general de las normas de convivencia”.

### 5.5. Satisfacción del alumnado con el desarrollo de la acción tutorial

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Información recibida sobre la evolución personal y académica.
- Actividades iniciales dirigidas al conocimiento de las compañeras y compañeros de clase así como a la unión del grupo.
- Valoración de la adaptación al centro por parte del alumnado de nuevo ingreso.
- Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la convivencia del mismo.
- Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la evolución académica del mismo.
- Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios.
- Información sobre la nueva etapa educativa que comenzará el alumnado.
- Conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción del alumnado con el desarrollo de la acción tutorial</b>	<b>2019</b>	
Información recibida sobre la evolución personal y académica	88,42%	74,13%
Actividades iniciales dirigidas al conocimiento de las compañeras y compañeros de clase así como a la unión del grupo	85,18%	67,50%
Valoración de la adaptación al centro por parte del alumnado de nuevo ingreso	84,26%	77,49%
Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la convivencia del mismo	85,43%	71,30%
Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la evolución académica del mismo	86,05%	71,76%
Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios	69,38% <sup>5</sup>	69,06%
Información sobre la nueva etapa educativa que comenzará el alumnado	79,34%	
Conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios	79,79%	64,21%

En este indicador, el aspecto mejor valorado por el alumnado de Primaria ha sido “Información recibida sobre la evolución personal y académica” (88,42%), mientras que la “Información recibida sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios” (76,64%) es el aspecto que valora esta población con una puntuación más baja.

En cuanto al alumnado de Secundaria, coincide con lo reflejado en el estudio de 2015 en dar la mayor puntuación a la “valoración de la adaptación al centro por parte del alumnado de nuevo ingreso” (77,49%). En el lado contrario de la tabla, con la valoración más baja, se encuentra el “conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios (64,21%).



<sup>5</sup> Aspecto valorado por el alumnado que cursa 1º y 2º de ESO en centros de Educación Infantil y Primaria.

## 5.6. Conocimiento y satisfacción del alumnado con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza

Estos dos indicadores han sido estudiados de manera conjunta dada la estrecha relación que guarda el uno con el otro. De este modo, los resultados de las mediciones realizadas sobre el conocimiento que tiene el alumnado de los proyectos y actuaciones que el centro realiza así como la satisfacción que presenta con el desarrollo de dichos proyectos y actuaciones, quedan representados en la siguiente tabla.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Conocimiento y satisfacción del alumnado con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza</b>	<b>2019</b>	
Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	83,37%	59,86%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones que el centro realiza	84,35%	62,47%

Los alumnos y alumnas de los centros de Educación Infantil y Primaria valoran con 83,37% el “Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza” y el alumnado de los centros de Educación Secundaria con 59,86%. La “Satisfacción con los proyectos y actuaciones que el centro realiza” está valorada por los alumnos y alumnas de los centros de Educación Infantil y Primaria con 84,35% y por el alumnado de los centros de Educación Secundaria con 62,47%. En ambos casos se produce una diferencia de más de 20 puntos porcentuales entre las valoraciones del alumnado de Secundaria y Primaria, siendo mejores las de este último.

Tras el análisis de la percepción del alumnado en 2019 con los centros educativos, se llevará a cabo una valoración de la satisfacción de las familias con tales centros.





## 6. RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS, 2019

Para el análisis de satisfacción de las familias con los centros docentes públicos andaluces, se ha llevado a cabo una selección de la muestra de manera segregada por enseñanzas atendiendo a las que cursan sus hijos e hijas.

Los indicadores empleados para medir la satisfacción del alumnado, así como las valoraciones alcanzadas para el 2019 son los que se muestran a continuación.

	Centros EI/EP/ES
<b>Satisfacción de las familias con los centros educativos</b>	<b>2019</b>
Satisfacción con la imagen que ofrece el centro al exterior	75,57%
Satisfacción con el rendimiento educativo	79,67%
Satisfacción con la organización y funcionamiento del centro	75,81%
Satisfacción con el clima y la convivencia	81,32%
Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial	82,77%
Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro	72,95%
Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias	76,11%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	71,21%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	73,33%
Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo	80,24%
<b>Satisfacción media</b>	<b>76,90%</b>

La satisfacción media de las familias con los centros educativos públicos andaluces en 2019 puede considerarse alta al situarse en el 76,90%. Es decir, las familias puntúan globalmente a los centros docentes en los que se escolarizan sus hijos e hijas con casi un 8, en una escala de 0 a 10.

Globalmente, las mediciones de los diez indicadores que vertebran la satisfacción de las familias se sitúan todas por encima del 71,00%. En este sentido, los resultados de percepción de las familias oscilan entre el 71,21% y 82,77%, siendo el indicador que tiene una valoración más baja el referido al “Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza” y la más alta la “Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial” que lleva a cabo el profesorado en los centros.

Focalizando el análisis en los centros donde las familias escolarizan a sus hijos e hijas, los resultados son los siguientes:

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con los centros educativos</b>	<b>2019</b>	
Satisfacción de las familias con la imagen que ofrece el centro al exterior	77,86%	70,79%
Satisfacción de las familias con el rendimiento educativo	84,46%	72,38%
Satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del centro	78,83%	67,94%
Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia	84,83%	74,30%
Satisfacción de las familias con el desarrollo de la acción tutorial	86,29%	76,45%
Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro	76,42%	65,14%
Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias	80,06%	69,38%
Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	75,76%	61,42%
Satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza	77,40%	64,43%
Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo	83,45%	73,59%
<b>Satisfacción media</b>	<b>80,54%</b>	<b>69,58%</b>

Las familias del alumnado de Educación Infantil y Primaria muestran una satisfacción global con los centros docentes del 80,54%, mientras que las de Secundaria es del 69,58%.

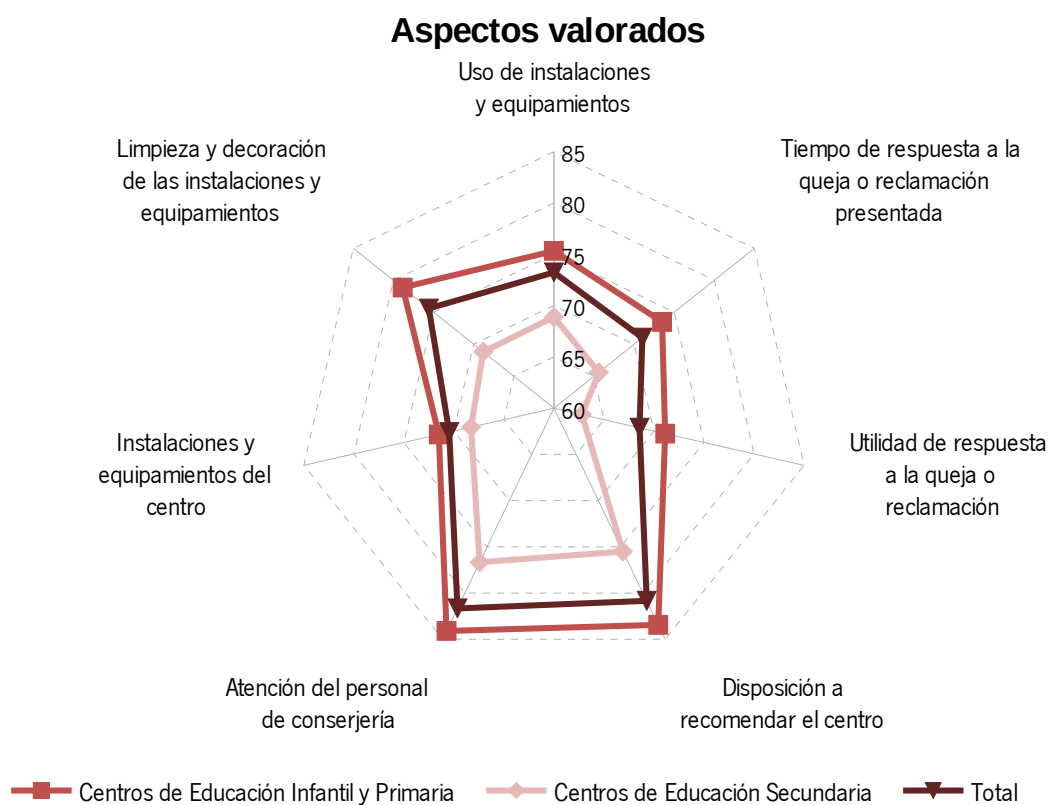
Los indicadores mejor valorados, tanto en Primaria como en Secundaria, son la “Satisfacción con la acción tutorial”, al igual que se evidenció entre el alumnado, así como la “Satisfacción de las familias con el clima y convivencia”.

Las mediciones que muestran una valoración más baja en Primaria y Secundaria también son coincidentes. En este sentido, el conocimiento que tienen las familias de los proyectos y actuaciones que el centro realiza y la satisfacción con el desarrollo de dichos proyectos son los indicadores que tienen una peor puntuación. El “Conocimiento de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza” también fue el indicador que alcanzó la puntuación más baja por parte del alumnado de Educación Primaria y Secundaria.

## 6.1. Satisfacción de las familias con la imagen que ofrece el centro al exterior

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Satisfacción con el uso de instalaciones y equipamientos del centro.
- Satisfacción con la limpieza y decoración de instalaciones y equipamientos del centro.
- Estado en que se encuentran las instalaciones y equipamientos del centro.
- Satisfacción con el servicio dado por las personas encargadas de la secretaría y conserjería.
- Disposición para recomendar el centro.
- Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada.
- Tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada una de las cuestiones valoradas en el indicador en cuestión por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con la imagen que ofrece el centro al exterior</b>	<b>2019</b>	
Satisfacción con el uso que se hace de las instalaciones y equipamientos del centro	75,33%	68,88%
Satisfacción con la limpieza y decoración de las instalaciones y equipamientos del centro	78,85%	68,81%
Estado en que se encuentran las instalaciones y equipamientos del centro	71,51%	68,28%
Satisfacción con el servicio dado por las personas encargadas de la secretaría y conserjería	84,10%	76,68%
Disposición a recomendar el centro	83,44%	75,50%
Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada	71,13%	62,80%
Tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada	73,48%	65,51%

Los aspectos mejor valorados en los centros de Educación Primaria y en los de Secundaria son coincidentes. Dichas cuestiones son las referidas a la “Satisfacción con el servicio dado por las personas encargadas de la secretaría y de la conserjería”, así como la “Disposición a recomendar el centro” a otras familias. Esta misma casuística se evidenció en la valoración de este indicador realizada por el alumnado.

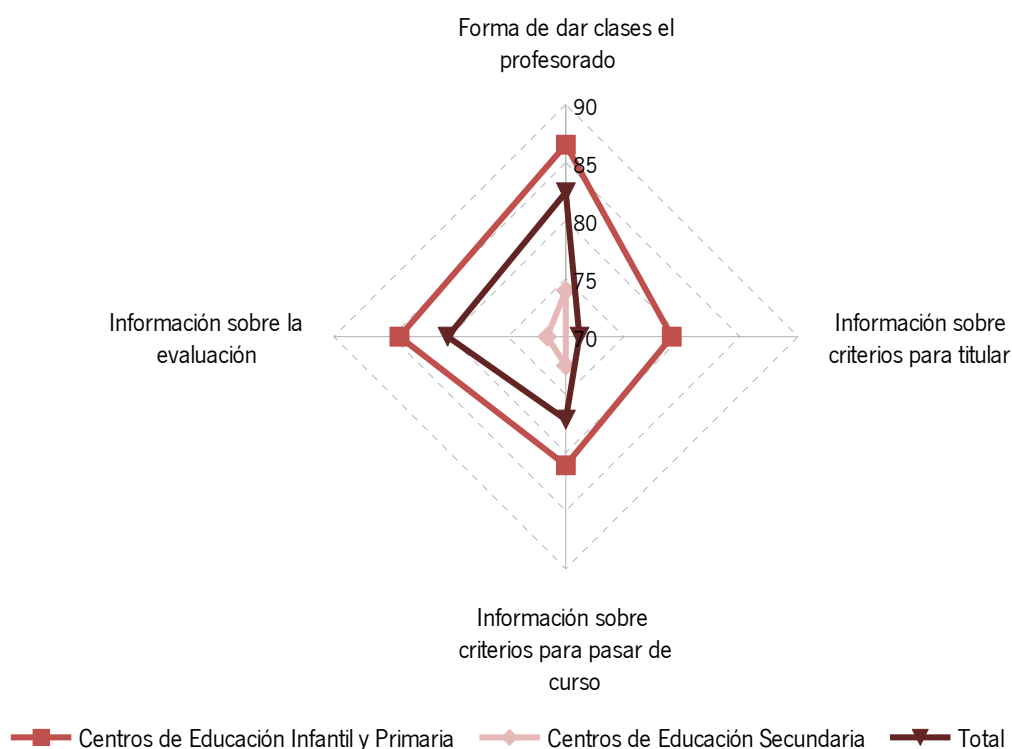
Por otro lado, la cuestión menos valorada tanto por las familias de Primaria (71,13%) como por las de Secundaria 62,80%() es la “Utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada” .

## 6.2. Satisfacción de las familias con el rendimiento educativo

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Valoración global de la forma del profesorado de dar las clases.
- Información recibida sobre la forma de evaluar los aprendizajes.
- Información recibida sobre los criterios establecidos para pasar de curso.
- Información recibida sobre los criterios establecidos para titular.

## Aspectos valorados



Las puntuaciones de los aspectos valorados para este indicador son las que se muestran a continuación, por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con el rendimiento educativo</b>	<b>2019</b>	
Valoración global de la forma del profesorado de dar las clases	86,54%	73,98%
Información recibida sobre la forma de evaluar los conocimientos	84,34%	71,61%
Información recibida sobre los criterios establecidos para pasar de curso	81,08%	72,51%
Información recibida sobre los criterios establecidos para titular	79,13% <sup>6</sup>	69,96%

Sobre la percepción del rendimiento educativo del alumnado, La “Valoración global de la forma del profesorado de dar las clases” es el aspecto mejor puntuado tanto por las familias de Primaria (86,54%) como por las de Secundaria (73,98%).

En el lado contrario, el aspecto menos valorado por las familias del alumnado de Primaria ha sido la “Información recibida sobre los criterios establecidos para titular” (79,13%), cuestión valorada exclusivamente en estos centros por aquellas familias cuyos hijos e hijas cursan 1º y 2º de la ESO. Este aspecto también es el que alcanzó también una puntuación más baja entre el alumnado de Primaria.

<sup>6</sup> Aspecto valorado por las familias del alumnado que cursa 1º y 2º de ESO en centros de Educación Infantil y Primaria.

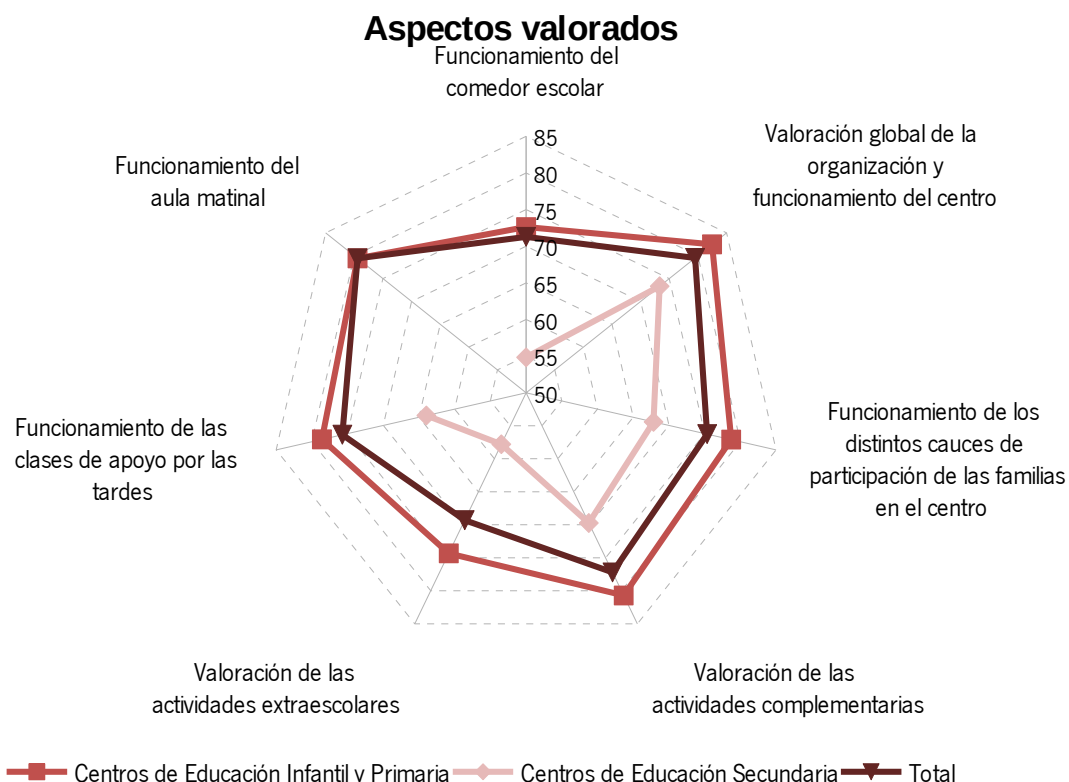
En cuanto a las familias de Secundaria la cuestión que tiene peor puntuación también es la referida a la “Información recibida sobre los criterios establecidos para titular” (69,96%).

En general, las familias del alumnado de Educación Infantil y Primaria puntúan mejor los aspectos analizados sobre el rendimiento de sus hijas e hijos que las de Secundaria.

### 6.3. Satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del centro

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Funcionamiento del comedor escolar.
- Funcionamiento del aula matinal.
- Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes.
- Valoración de las actividades extraescolares.
- Valoración de las actividades complementarias.
- Funcionamiento de los distintos cauces de participación de las familias en el centro.
- Valoración global de la organización y funcionamiento del centro.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión, atendiendo a la población por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento del centro</b>	<b>2019</b>	
Funcionamiento del comedor escolar	72,61%	54,84%
Funcionamiento del aula matinal	79,42%	
Funcionamiento de las clases de apoyo por las tardes	78,59%	63,96%
Valoración de las actividades extraescolares	74,33%	57,80%
Valoración de las actividades complementarias	80,71%	69,74%
Funcionamiento de los distintos cauces de participación de las familias en el centro	78,72%	67,85%
Valoración global de la organización y funcionamiento del centro	82,47%	73,32%

En este indicador, la “Valoración global de la organización y funcionamiento” de los colegios (82,47%), por un lado, y de los institutos (73,32%), por otro, es el aspecto mejor puntuado por las familias del alumnado.

El aspecto que recibe una valoración más baja por parte de las familias del alumnado de Educación Primaria y Secundaria es el “Funcionamiento del comedor escolar” (72,61% y 54,84%, respectivamente), seguido en ambos por la “Valoración de las actividades extraescolares”.

#### 6.4. Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia

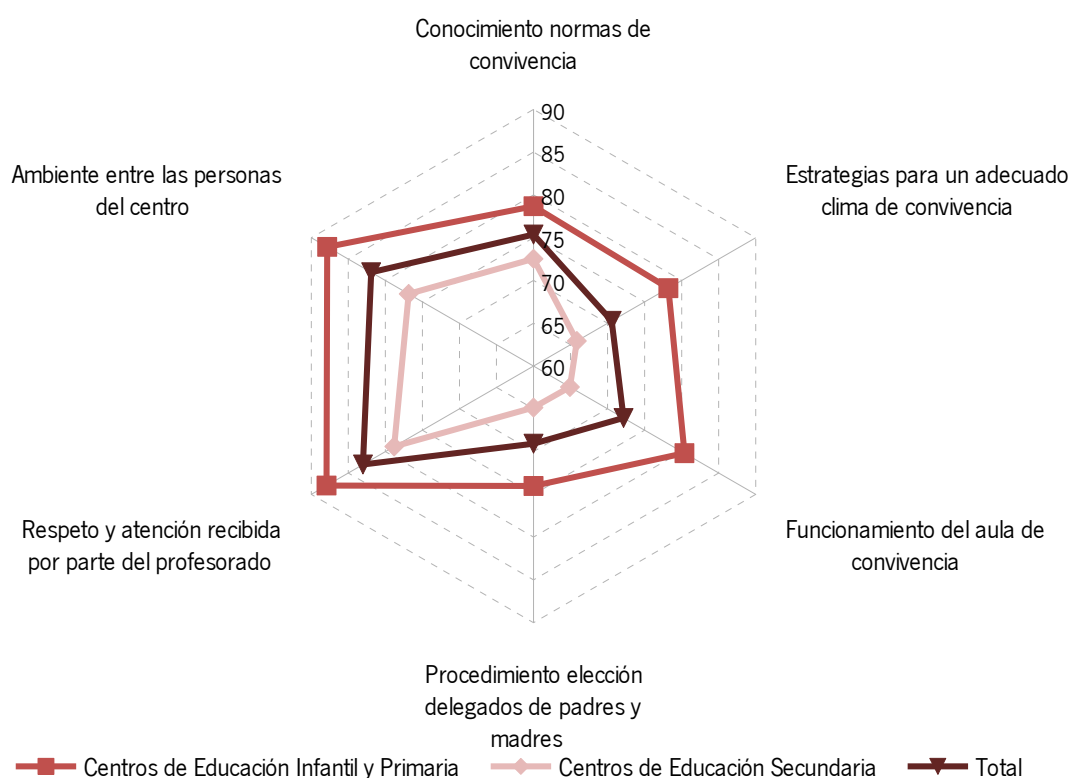
Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Conocimiento de las normas de convivencia.
- El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas del centro.
- Respeto y atención recibida por parte del profesorado.
- Procedimiento de elección y desarrollo de las funciones del delegado o delegada de los padres y madres del alumnado.
- Funcionamiento del aula de convivencia.
- Estrategias y medidas para favorecer un adecuado clima de convivencia.





## Aspectos valorados



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión, atendiendo a la población por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia</b>	<b>2019</b>	
Información recibida sobre las normas de convivencia	83,42%	75,56%
El ambiente general de convivencia y relaciones entre las personas del centro	83,20%	73,68%
Respeto y atención recibida por parte del profesorado	89,78%	79,41%
Procedimiento de elección y desarrollo de las funciones del delegado y delegada de los padres y madres del alumnado	85,78%	73,05%
Funcionamiento del aula de convivencia	80,85%	69,40%
Estrategias y medidas para favorecer un adecuado clima de convivencia	82,62%	71,73%

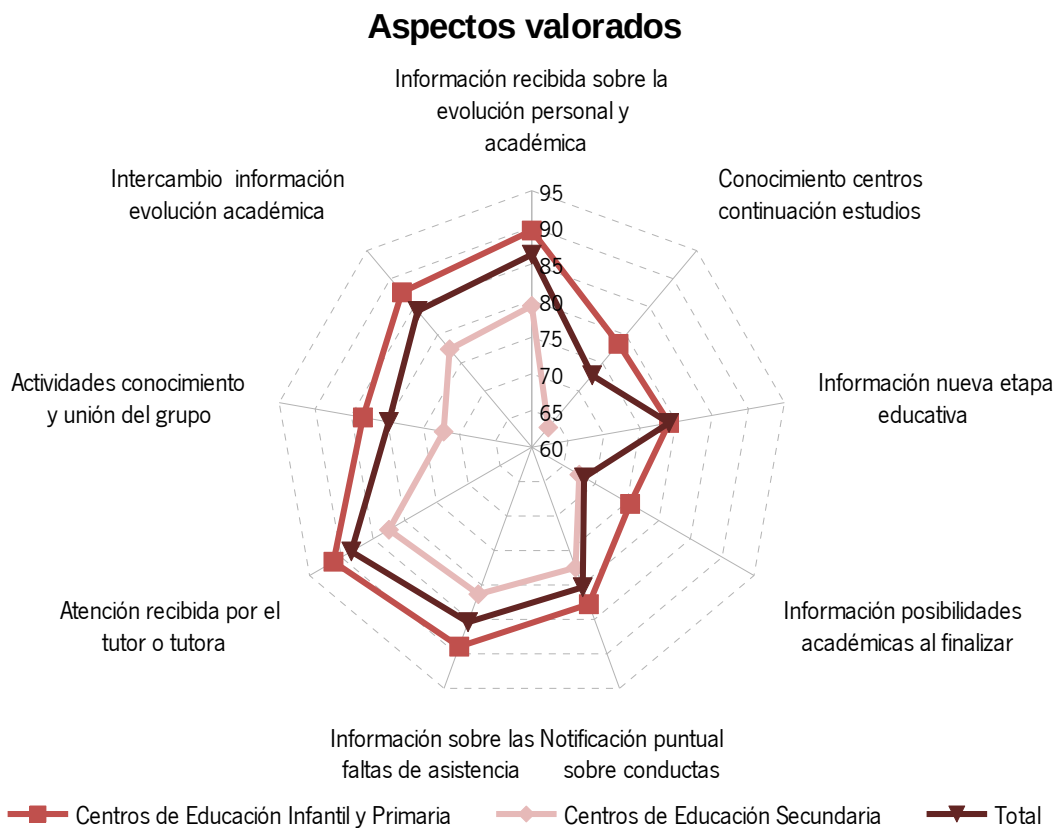
En el indicador “Satisfacción de las familias con el clima y la convivencia” el aspecto mejor valorado por esta población es el “Respeto y atención recibida por parte del profesorado” tanto entre las familias de Infantil y Primaria (89,78%) como en las de Secundaria (79,41%).

Por otro lado, el “Funcionamiento del aula de convivencia” es la cuestión que recibe la puntuación más baja también en Primaria (80,85%) y en Secundaria (69,40%).

### 6.5. Satisfacción de las familias con el desarrollo de la acción tutorial

Los aspectos valorados para la medición de este indicador son los siguientes:

- Información recibida sobre la evolución personal y académica.
- Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la evolución académica del mismo.
- Actividades iniciales dirigidas al conocimiento de las compañeras y compañeros de clase así como a la unión del grupo.
- Atención recibida por el tutor o tutora.
- Información precisa recibida sobre las faltas de asistencia del alumnado.
- Notificación puntual de las conductas contrarias o gravemente perjudiciales para la convivencia realizadas por el alumnado.
- Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios.
- Información sobre la nueva etapa educativa que comenzará el alumnado.
- Conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios.



A continuación se detallan las puntuaciones de cada uno de los aspectos valorados en el indicador en cuestión, atendiendo, por un lado, a la población por tipología de centro y, por otro, a la población de manera conjunta.

<b>Satisfacción de las familias con el desarrollo de la acción tutorial</b>	<b>Centros EI/EP</b>	<b>Centros ES</b>
	<b>2019</b>	
Información recibida sobre la evolución personal y académica	89,56%	79,30%
Intercambio de información que realiza el equipo docente de un grupo sobre la evolución académica del mismo	87,57%	77,43%
Actividades iniciales para el conocimiento de las compañeras y compañeros de clase así como a la unión grupal	83,40%	72,21%
Atención recibida por el tutor o tutora	91,25%	82,51%
Información precisa recibida sobre las faltas de asistencia del alumnado	88,95%	81,35%
Notificación puntual de las conductas contrarias o gravemente perjudiciales para la convivencia realizadas por el alumnado	82,80%	77,48%
Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios	75,49%	67,48%
Información sobre la nueva etapa educativa que comenzará el alumnado	79,02%	
Conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios	78,40%	63,51%

En el indicador “Satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial” el aspecto que mejor puntuán las familias de Primaria y Secundaria es el mismo: “Atención recibida por el tutor o tutora”. El siguiente indicador mejor valorado por las familias de Primaria es la “Información recibida sobre la evolución personal y académica”, mientras que en Secundaria es el referido a la “Información precisa recibida sobre las faltas de asistencia” de sus hijos e hijas al instituto.

La cuestión que tiene una puntuación más baja entre las familias de Primaria es la “Información sobre las posibilidades académicas del alumnado tras finalizar los estudios” (75,49%) seguida del “Conocimiento sobre los institutos donde el alumnado puede continuar sus estudios (78,40%).

En el caso de las familias de Secundaria los aspectos sobre los que tienen una satisfacción más baja son los mismos que en Primaria, aunque en orden inverso: “Conocimiento sobre los centros donde continuar los estudios” (63,51%) e “Información sobre las posibilidades académicas tras finalizar los estudios” (67,48%).

## 6.6. Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro

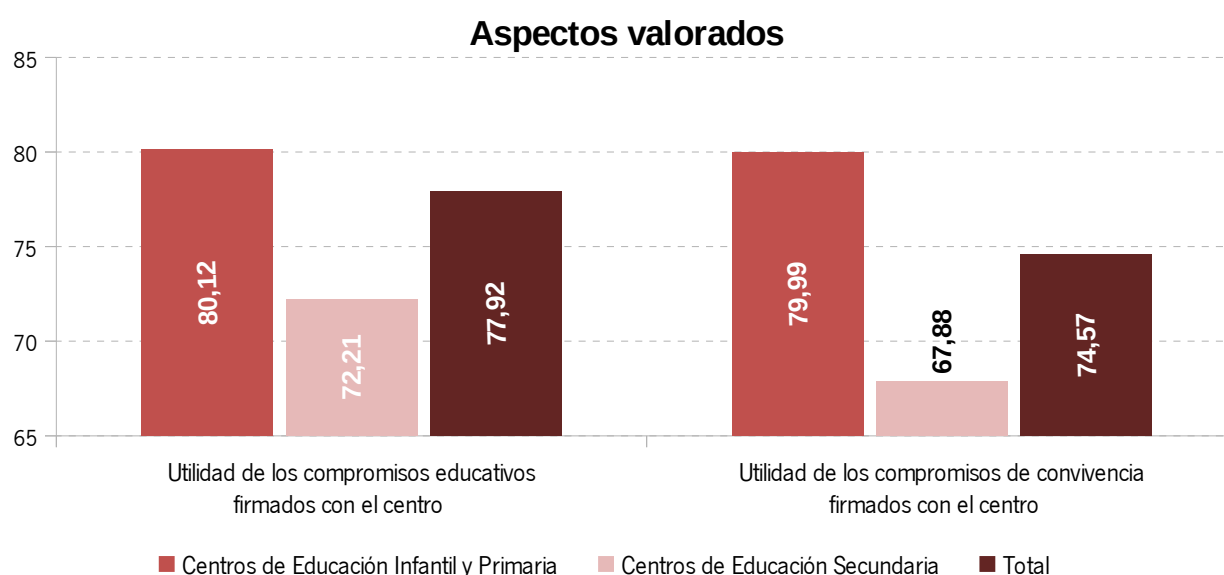
La “Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro” se lleva a cabo a través de una única cuestión. Los resultados de la medición son los que se muestran a continuación.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Valoración de la implicación de las familias en la gestión del centro</b>	<b>2019</b>	
Implicación de las familias en la gestión del centro	76,42%	65,14%

Se observa que las familias del alumnado escolarizado en centros de Educación Infantil y Primaria se encuentran más satisfechas con su “Participación e implicación en la vida del centro” que las familias del alumnado de Secundaria.

## 6.7. Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias

Para la medición de este indicador se han empleado dos aspectos relativos a la utilidad que tienen para las familias tanto los compromisos educativos como de convivencia que firman con el centro en el que sus hijas e hijos se escolarizan.



Los resultados se detallan en la tabla que se muestra a continuación.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Valoración de la eficacia de los compromisos educativos y de convivencia establecidos con las familias</b>	<b>2019</b>	
Utilidad de los compromisos educativos firmados con el centro	80,12%	72,21%
Utilidad de los compromisos de convivencia firmados con el centro	79,99%	67,88%

Las familias andaluzas están ligeramente más satisfechas con la “Utilidad de los compromisos educativos firmados con el centro”, tanto en Primaria (80,12%) como en Secundaria (72,21%), que con la “Utilidad de los compromisos de convivencia”.

### 6.8. Conocimiento y satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza

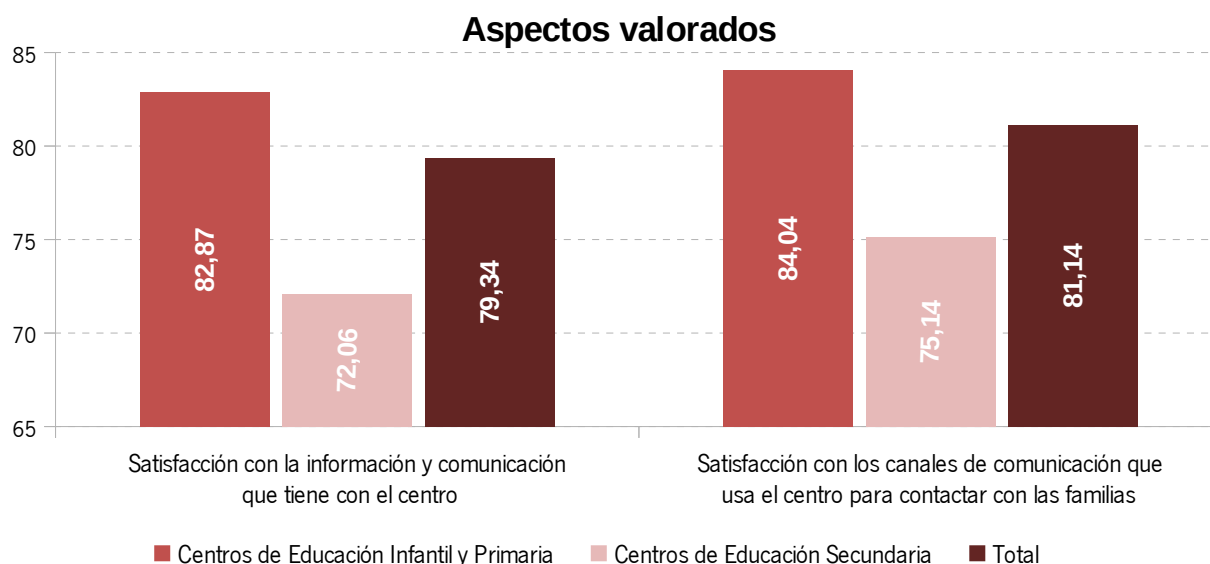
Los resultados de las mediciones llevadas a cabo sobre el conocimiento que tienen las familias andaluzas de los proyectos y actuaciones que el centro realiza, así como la satisfacción que presenta con el desarrollo de dichos proyectos y actuaciones quedan representados en la siguiente tabla por tipología de centro.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Conocimiento y satisfacción con los proyectos y actuaciones educativas que el centro realiza</b>	<b>2019</b>	
Conocimiento de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	75,76%	61,42%
Satisfacción con el desarrollo de los proyectos y actuaciones que el centro realiza	77,40%	64,43%

Como se observa la satisfacción con el funcionamiento de los proyectos y actuaciones se valora mejor que el conocimiento de los mismos, tanto en centros de Educación de Infantil y Primaria como de Secundaria. Sin embargo, la valoración de las familias de Primaria es siempre superior a la de Secundaria.

## 6.9. Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo

Para la medición de este indicador se han empleado dos aspectos relativos a la información que las familias reciben del centro y a los canales de comunicación empleados.



Los resultados de tales mediciones se detallan en la tabla que se muestra a continuación.

	Centros EI/EP	Centros ES
<b>Satisfacción de las familias con la comunicación entre ellas y el centro educativo</b>	<b>2019</b>	
Satisfacción con la información y comunicación que tiene con el centro	82,87%	72,06%
Satisfacción con los canales de comunicación que usa el centro para contactar con las familias	84,04%	75,14%

Dentro de este indicador, las familias andaluzas se muestran algo más satisfechas con los canales de comunicación que usa el centro para contactar con ellas, tanto en Primaria (84,04%) como en Secundaria (75,14%), frente a la información y comunicación que las familias establecen con el centro.

Como se observa, los aspectos estudiados para el cálculo de este indicador son puntuados de forma más elevada por las familias del alumnado de centros de Educación Infantil y Primaria que por aquellas cuyos hijos e hijas se escolarizan en centros de Educación Secundaria.

## 7. CONCLUSIONES

La evaluación de la percepción y satisfacción de los miembros de la comunidad educativa constituye un factor de calidad para la valoración del sistema educativo. En los estudios acogidos al presente informe, se ha incidido en las familias que forman dicha comunidad, así como en el alumnado de Educación Secundaria, como ejes sobre los que vertebra dicha percepción.

Ello nos permite, de este modo, conocer en profundidad las dimensiones en donde se evidencian tanto los logros obtenidos por los centros educativos como sus debilidades, con objeto de continuar incidiendo en aquellas medidas exitosas y proporcionar soluciones a los problemas que subyacen a dichas debilidades.

Asimismo, este estudio nos permite valorar la evolución que a lo largo de esta década se ha producido en los centros educativos, tanto de Educación infantil y Primaria como en los Institutos de Educación Secundaria. Las medidas recogidas en los momentos clave de 2012, 2015 y 2019, entroncan con las distintas situaciones sociales y culturales de estos años, así como las distintas políticas educativas formuladas hasta la fecha final del estudio de 2019, enero y febrero. Es necesario recalcar así que la última medición del estudio ha venido acompañada de un cambio en el equipo de Gobierno de la Consejería de Educación y Deporte, por lo que puede estimarse como una medición fiable de la evolución de la percepción de las políticas educativas de los anteriores equipos en lo que a la satisfacción de las familias y alumnado se refiere.

En el marco de la evaluación de la satisfacción del alumnado y sus familias con los centros educativos públicos andaluces en 2019, la satisfacción global del alumnado y sus familias con los centros educativos públicos andaluces se sitúa en el 76,06%. La satisfacción media del alumnado andaluz con los centros docentes es de 74,66%. Asimismo, La satisfacción media de las familias andaluzas con los centros educativos es de 76,89%.

Estos datos contrastan con los de anteriores ediciones, en donde la puntuación global es superior en ambos casos. El año 2015 se recogió la mayor puntuación de la serie (79,91%), seguida de 2012 (77,66%) y finalmente 2019. Así, este último estudio evidencia la bajada en la satisfacción global tanto de familias como del alumnado.

De igual modo, en los tres estudios de 2012, 2015 y 2019 se recoge una diferencia significativa entre las puntuaciones de centros de Educación infantil y Primaria respecto de los centros de Educación Secundaria, siendo esta diferencia de 12,85 puntos en 2019. Así, tanto las familias como el alumnado de Secundaria valoran peor sus centros que las familias de Primaria.

En el caso de Infantil y Primaria, la puntuación global supera los 80 puntos en las ediciones de 2015 y 2019, 81,72% y 81,28%, respectivamente, mientras que en Secundaria, 2019 recoge el peor valor de los tres estudios, 68,43%, frente a un 71,17 % de 2015.

Respecto a 2019, el alumnado ha valorado siete de los diez indicadores diseñados para este estudio y sus familias los diez completos. Al tomar como referencia los siete indicadores que tienen en común ambas poblaciones se evidencia que los mejor valorados, tanto por el alumnado como por las familias, son la “satisfacción con el desarrollo de la acción tutorial” (80,37%), seguido de la “satisfacción con el clima y la convivencia” (78,53%) y con “el rendimiento educativo” (77,79%).

De los 77 aspectos valorados entre el alumnado y sus familias, todos presentan un grado de satisfacción por encima del 70% a excepción de “estado en el que se encuentran las instalaciones del centro” (69,28%), “tiempo de respuesta a la queja o reclamación presentada” (60,17%), “valoración de las actividades extraescolares” (68,68%) e “información recibida sobre las posibilidades académicas al finalizar los estudios” (69,07%), por parte del alumnado.

Por parte de las familias, los aspectos peor valorados son la “utilidad de la respuesta dada a la queja o reclamación presentada” (68,56%), la “valoración de las actividades extraescolares” (69,31%) y la “información recibida sobre las posibilidades académicas al finalizar los estudios” (68,24%).

Debemos pues continuar en el fomento de la acción tutorial y de la convivencia en nuestros centros, ya que es, junto con el rendimiento, el factor más valorado en todas las ediciones. Quedan sin embargo por mejorar aquellos aspectos relacionados con la implicación de las familias, especialmente en el ámbito de la Educación Secundaria. Del mismo modo, el conocimiento de los proyectos y las actuaciones de la Consejería en los centros educativos ha evidenciado un claro empeoramiento en la satisfacción de la comunidad escolar, lo que entronca directamente con la necesaria información a estos colectivos. Ello influye, finalmente, en su implicación en la vida del centro y sobre todo en la calidad del servicio ofrecido.

La mejora de la satisfacción de nuestros principales usuarios nos llevará, en nuestro camino, a la mejora de la calidad en los centros, y en definitiva, a la consecución de los parámetros de mejora necesarios en un servicio público tan vital para la sociedad del siglo XXI.