

La Satisfacción de Familias y Alumnos como Instrumento de Mejora de la Educación: Ilustración de una Herramienta de Sistemática de Medida y de un Enfoque Metodológico de Evaluación

Families and Students Satisfaction as an Instrument of Educational Improvement: Illustration of a Systematic Measurement Tool and a Methodological Approach for Evaluation

Daniel Río Prieto ¹
Inmaculada Asensio Muñoz ²

¹ Director IES Rayuela, España. ² Universidad Complutense de Madrid, España

Ejercer un liderazgo educativo responsable exige partir de un diagnóstico realista y objetivo de los puntos fuertes, con el fin de potenciarlos, y de los puntos débiles, con el fin de corregirlos. Para dicho diagnóstico, a nivel de centro, es importante medir la satisfacción que las familias y los alumnos tienen con diferentes aspectos del funcionamiento del mismo. En este estudio se ha empleado la herramienta validada de medida EducalNet, que consta de cuestionarios diferenciados para familias y alumnos, como guía sistemática para la elaboración y autoevaluación de los planes de mejora de un centro de enseñanza educativo. El análisis multivariado de los resultados obtenidos en los diferentes cursos, a través de árboles de decisión, se presenta como una metodología que complementa no sólo la evaluación de los posibles efectos de los cambios implementados, sino también, la evaluación global de la herramienta. Los resultados conseguidos avalan la adecuación de la técnica como instrumento de gestión y la idoneidad de esta metodología multivariada como instrumento de evaluación del cambio.

Descriptor: Satisfacción de usuarios, Análisis estadístico multivariable, Evaluación institucional, Mejora educativa.

Exercising a responsible educational leadership requires starting from a realistic and objective diagnosis of both, the strengths and weak points, in order to improve and correct them. For this diagnosis, at the center level, it is important to measure the satisfaction that families and students have with different aspects of the school functioning. In this study, the validated EducalNet tool has been used, which consists of differentiated questionnaires for families and students, as a systematic guide for the elaboration and self-evaluation of the improvement plans in an educational center. The multivariate analysis of the results obtained in the different courses, through decision trees, is presented as a methodology that complements not only the evaluation of the effects of the implemented changes but also the overall evaluation of the tool. The results obtained confirm the adequacy of the technique as a management tool and the suitability of this multivariate methodology as an evaluating tool for change.

Keywords: Participant satisfaction, Multivariate analysis, Institutional evaluation, Educational improvement.

Introducción

Para gestionar un centro educativo desde una concepción amplia de calidad, es importante tomar en consideración las opiniones de los usuarios. El EducalNet (Río, 2015), que se sustenta teóricamente en los modelos EFQM y Servqual, se presenta como un sistema multidimensional de evaluación de la satisfacción y de la calidad percibida por parte de los usuarios externos del servicio educativo, alumnos y padres, aplicable en educación secundaria, que aporta al equipo de dirección del centro una información en la que apoyar la toma de decisiones y la evaluación de las mejoras implementadas.

Objetivo del estudio

Proporcionar un instrumento de diagnóstico institucional útil para la toma de decisiones e ilustrar una metodología estadística que permita una evaluación global de los efectos conseguidos. La pregunta general que guía esta investigación es la siguiente ¿Es útil la implementación de los cuestionarios EducalNet como guía sistemática para orientar una gestión hacia la mejora por parte de los equipos de dirección de un centro educativo?

Método

Procedimiento y participantes

Se aplica EducalNet en un Instituto de Educación Secundaria (IES) público de Móstoles, en la zona sur de Madrid, en el que la demanda de plazas decrece lentamente a partir del año 2000 hasta 2007, año en el que únicamente 30 familias solicitan plaza en el mismo. El Equipo Directivo, que se incorpora ese año, propone en su programa implementar proyectos de mejora a partir de los resultados obtenidos el curso anterior con EducalNet. Desde entonces se ha aplicado esta encuesta de satisfacción de padres y alumnos anualmente y se han utilizado sus resultados para diseñar la Programación General Anual. Los participantes en estudio son un total de 1943 alumnos y 622 familiares encuestados a lo largo de nueve años (tabla 1).

Instrumento

EducalNet consta de 60 elementos, que se valoran en una escala de 0 a 10, agrupados en diferentes dimensiones y subdimensiones que se refieren a distintos aspectos del centro¹. Su fiabilidad, mediante el procedimiento alpha de Cronbach, es de 0,97.

Análisis estadísticos

Se realizan diversas pruebas de contraste de hipótesis. Se utiliza una técnica de segmentación para estudiar la evolución de la satisfacción global por años en las diferentes audiencias consultadas.

Con F de ANOVA, se encuentran diferencias significativas en la satisfacción global de alumnos y familias a lo largo del tiempo (tabla 1), aunque este contraste no permite delimitar con nitidez cómo es el proceso de mejora. En la gráfica 1 se ve más claramente que la aplicación de los cuestionarios EducalNet se asocia en general de manera positiva a lo largo de los años con

¹ En Río (2015) se recogen diferentes evidencias de validez a partir de la aplicación de EducalNet que avalan su estructura multidimensional. En este trabajo, sin embargo, por cuestión de espacio, sólo se va a trabajar a partir de la puntuación media total en el cuestionario (MEDTOTAL).

mayores niveles de satisfacción global, tanto en familias como en alumnos, siendo éstos últimos más exigentes en su valoración.

Resultados

Tabla 1. Estudio descriptivo y de diferencias en Medtotal

Años		06	08	09	10	11	12	13	14	15	Total	F	P
Alum.	N	432	156	147	163	166	154	227	269	229	1943		
	Med	5,64	6,44	6,23	6,18	6,63	6,62	6,48	6,66	6,86	6,34	22,1	0
	S	1,40	1,30	1,24	1,32	1,36	1,37	1,57	1,48	1,27	1,45		
FAMIL.	N	40	83	105	47	54	46	38	34	175	622		
	Med	6,52	7,14	7,05	7,44	7,85	7,42	7,71	7,81	7,62	7,40	7,21	0
	S	1,29	1,16	1,26	1,28	1,03	1,46	1,08	1,04	1,03	1,21		
Total	N	472	239	252	210	220	200	265	303	404	2565		
	Med	5,71	6,68	6,57	6,46	6,93	6,80	6,65	6,79	7,19	6,60	36,3	0
	S	1,42	1,29	1,31	1,41	1,39	1,43	1,57	1,49	1,23	1,47		

Fuente: Elaboración propia.

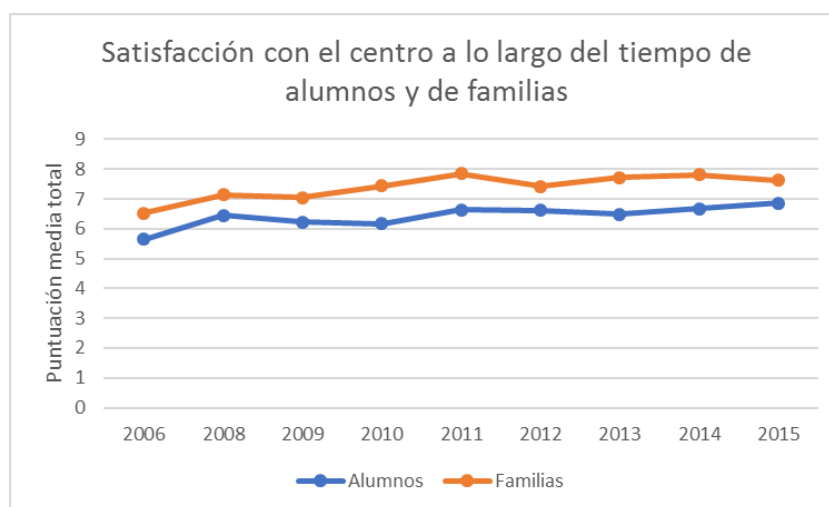


Figura 1. Evolución de la media total por años

Fuente: Elaboración propia.

Las pruebas post-hoc a partir del HSD de Tukey ofrecen evidencias de esta evolución¹, pero la técnica de *árboles de decisión* permite una comprensión más holística no solo del sentido de la evolución, sino, además de cómo ésta se puede ver afectada por los cambios. En este estudio nos vamos a fijar específicamente en tres. El central es la incorporación de EducalNet como herramienta de gestión (a partir de 2007), pero hay dos incidencias importantes en este periodo que pueden afectar a la satisfacción de los usuarios que son: el aumento de horas lectivas (por los recortes a partir de 2012) y la incorporación del Bachillerato de Artes Escénicas, Música y Danza (BAEMD) en el IES a partir de 2010.

¹ No se incluyen aquí por razones de extensión

En la gráfica 2, en la que se incluye el año como variable nominal, para permitir al algoritmo CHAID romper la secuencia cronológica, se observa que, en la evolución de la satisfacción en alumnos, hay cuatro periodos (nodos 3 a 6). Se produce un incremento a partir de 2006. Este incremento es menos notable en 2009 y en 2010 (pasa de 5,64 a 6,20). Pero en 2008 (primer año en el cambio de gestión), 2011, 2012, 2013 y 2014 la media en satisfacción se sitúa en 6,57. Por último, se observa un aumento en 2015, año en el que se alcanza una media total de 6,87. En los padres, el incremento se produce en 2010 (nodos 7 y 8¹).

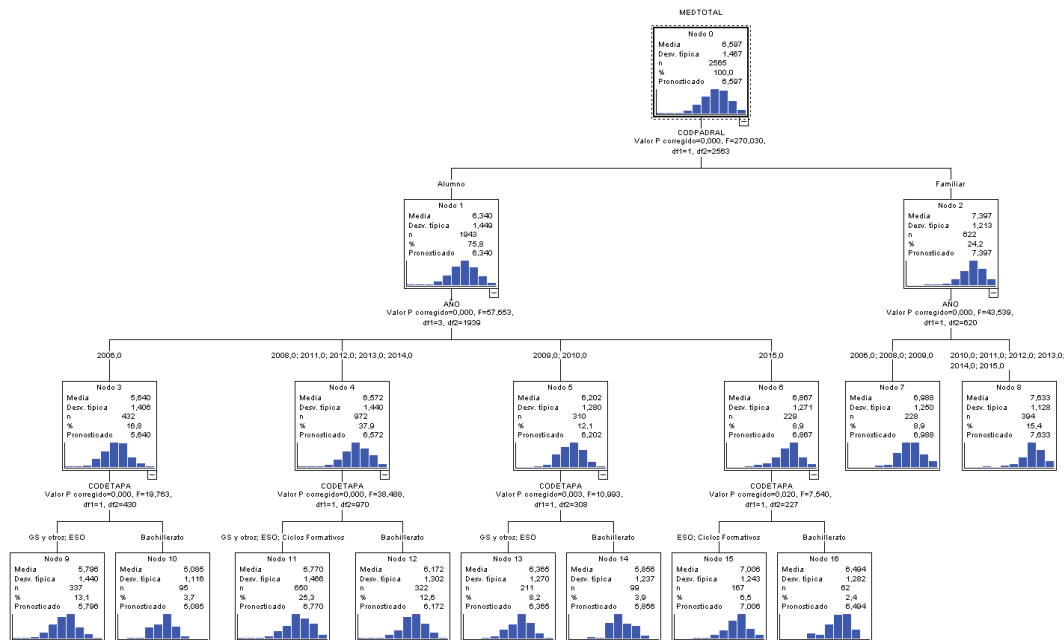


Figura 2. Árbol de decisión MEDTOTAL (con AÑO nominal)

Fuente: Elaboración propia.

Discusión y conclusiones

En general, se observa una evolución coherente de la satisfacción global, dándose *los mayores niveles de satisfacción en los últimos años*, mientras que los menores se dan en los primeros años de realización de la encuesta, cuando aún no se habían tomado medidas organizativas ni pedagógicas específicas². En el caso de las familias, a pesar de la tendencia creciente observada, hasta el año 2010 no se refleja un incremento importante en la valoración general de la calidad del centro. Los cambios en la gestión del centro tienen una influencia más rápida en las percepciones de la calidad del servicio de los alumnos. Este sector es más sensible al cambio de dirección, lo que se aprecia de manera clara ya el primer año (2008). Los efectos de los recortes en los recursos educativos pueden verse reflejados en un parón en la mejora, aunque no en un retroceso, hasta 2014. La puesta en marcha del BAEMD puede explicar las diferencias entre el nodo 4 y el nodo 5, de modo que en 2011, tras su implantación, se alcanzan los niveles de

¹ Nótese que el grupo más satisfecho con el centro son los padres a partir de 2010 (nodos 8) y el más insatisfecho, los alumnos de bachillerato en 2006 (nodo 10).

² En este trabajo no hay espacio para describir dichas medidas, que se pueden evaluar también más específicamente a partir de las subescalas del EducalNet.

satisfacción de 2008. A pesar de la cautela necesaria que hay que observar ante cualquier inferencia causal, con este estudio se evidencia que EducalNet, junto con los árboles de decisión aporta información sistemática útil para la reflexión necesaria de los líderes educativos acerca de su gestión.

Referencias

Río, D. (2015). Medida de la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa (Tesis Doctoral). Madrid: UCM.