

MODELO EFQM DE EXCELENCIA PARA CENTROS EDUCATIVOS

PANEL DE INDICADORES Y ENCUESTAS



2000 DICIEMBRE

Página en blanco

PANEL DE INDICADORES DE SAREka.

SAREka ha establecido una propuesta de indicadores de resultados para la evaluación con el modelo EFQM a partir de la experiencia de los primeros centros de la red. Queremos agradecer a los institutos de Martutene, Usurbil, Tolosaldea y Bergara su contribución y su experiencia a este respecto. El panel es tan sólo una referencia. Los centros deben analizar las áreas que el modelo de evaluación de resultados sugiere medir para establecer sus propios indicadores, que pueden coincidir o no con los que figuran en este panel. De hecho, pueden establecerse muchos indicadores más, tan adecuados o más que los del panel SAREka. En cualquier caso, la experiencia nos demuestra que la medición es también un proceso y que no resulta fácil de gestionar. Los indicadores del panel sí han sido contrastados por la experiencia de medición de algunos años y pueden resultar útiles para otros centros.

RESULTADOS EN CLIENTES.

En este criterio se evalúan los logros que está alcanzando la organización en relación con los grupos de interés. En nuestra opinión el cliente o grupo de interés principal de los centros es el alumnado. Además hay otros “grupos de interés” a considerar, como empresas, familias y la propia administración. La importancia relativa de estos dependen del tipo de centro.

En el subcriterio 6 a se mide la **percepción** de los clientes sobre el servicio y las relaciones con la organización y se obtienen mediante encuestas, grupos focales, felicitaciones, reclamaciones etc. Partiendo del modelo de la EFQM, SAREka sugiere 4 áreas de medición, la imagen general, los productos y servicios (cursos), las relaciones y la fidelidad.

SAREka ha realizado modelos de encuestas para medir la percepción de alumnos, familias y empresas.

En el subcriterio 6 b se analizan **indicadores de rendimiento** que son medidas internas que se utilizan para anticipar o predecir los resultados en la percepción de los clientes. SAREka sugiere las mismas áreas de medición en su modelo de evaluación.

RESULTADOS EN PERSONAS.

En este criterio se evalúan los logros que la organización está alcanzando en relación a las personas que la integran. Al igual que en el caso anterior el subcriterio 7 a se refiere a la percepción de las personas y el subcriterio 7 b a los indicadores de rendimiento.

Partiendo del modelo de la EFQM, SAREka sugiere en ambos casos 4 áreas de medición, los servicios y recursos proporcionados, la motivación e implicación, los logros y la satisfacción.

SAREka dispone de modelos de encuestas para medir la percepción de las personas.

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.

En este criterio se evalúan los logros que la organización está alcanzando en la sociedad. En este caso hay un único subcriterio que incluye tanto las medidas de percepción como las de rendimiento.

Partiendo del modelo de la EFQM, SAREka sugiere 5 áreas de medición, las actividades como miembro responsable de la sociedad, el impacto en el entorno educativo, la implantación en la comunidad donde opera, sus actividades para reducir riesgos y molestias, sus actividades para preservar los recursos.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

De acuerdo con el modelo EFQM, el **Criterio 9 “Resultados clave del rendimiento”** evalúa qué logros está alcanzando la organización con relación al rendimiento planificado.

En el subcriterio 9 a denominado **“resultados clave del rendimiento de la organización”** se miden propiamente **los resultados clave planificados**. SAREka propone medir 3 grandes áreas:

- los resultados académicos.
- los resultados ligados a la misión.
- los resultados económicos.

En el subcriterio 9 b denominado **“indicadores clave del rendimiento de la organización”** se trata de **medidas operativas** que se utilizan para supervisar, entender, predecir y mejorar los resultados probables de rendimiento. SAREka propone seis áreas o tipos de indicadores operativos:

- de procesos.
- de recursos externos y alianzas.
- económico-financieros.
- de edificios, equipos y materiales.
- de tecnología.
- de la información y conocimiento.

Como puede apreciarse, los indicadores de rendimiento son medidas que permiten anticipar lo que pueden ser los resultados clave reales. De alguna manera los indicadores miden los resultados de los procesos y actividades, lo que estamos haciendo, y los resultados miden lo que ha ocurrido realmente. Es importante que haya una relación estrecha entre los indicadores de proceso y los indicadores de resultados finales de la organización.

Por esta razón sugerimos que los indicadores de conformidad de cursos que se utilizan en la inspección trimestral y final de los cursos y, además, otros indicadores establecidos por los centros para los subprocesos de enseñanza-aprendizaje, sean incorporados al panel, como indicadores de rendimiento de la organización.

ESTRATIFICACIÓN DE INDICADORES

Muchos de los indicadores que se sugieren pueden ser medidos para la globalidad del centro, o pueden ser estratificados por áreas. El centro puede optar, por ejemplo, por un

único indicador global de satisfacción de alumnos de reglada con la media global del centro (R1) o podemos decidirnos por tres indicadores, en ESO (R1.1), Bachillerato (R1.2) y Ciclos formativos (R1.3). También podemos decidirnos por disponer de uno general con la media global (R1) y los tres parciales (R1.1/ R1.2/ R1.3).

Las encuestas que evalúan la satisfacción de clientes pueden dar lugar a un indicador por cada pregunta evaluada. También pueden seleccionarse sólo las más prioritarias o evaluar resultados por bloques de indicadores. Lo que es imprescindible, en cualquier caso, es disponer de un dato de satisfacción general. En este documento sólo consideraremos los indicadores globales; si el centro decidiera incluir indicadores parciales estratificando datos por áreas, debe listarlos.

PROPUESTA DE INDICADORES

6.- RESULTADOS EN CLIENTES.

6 a / Indicadores de PERCEPCIÓN.

a) Alumnos de reglada:

R1. Índice de satisfacción de alumnos.

Índice de satisfacción general medio de los alumnos de formación reglada en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 0 de la encuesta de SAREka.

Otros indicadores basados en las preguntas de la encuesta de satisfacción:

Se sugieren, entre otros posibles:

R2. Valoración de la atención y respeto.

Valoración media de los alumnos de formación reglada a la atención y respeto con que es tratado en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 1 de la encuesta SAREka.

R3. Valoración del nivel de formación.

Valoración media de los alumnos de formación reglada al nivel de la formación que reciben en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 3 de la encuesta SAREka.

R4. Valoración de los profesores en reglada.

Valoración media de los alumnos de formación reglada con los profesores y su forma de enseñar en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 4 de la encuesta SAREka.

R5. Valoración de la organización.

Valoración media de los alumnos de formación reglada con la organización y el funcionamiento del centro: aula (cumplimiento de horarios, sustituciones..) secretaria (trámites, becas, certificados..) conserjería... en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 8 de la encuesta SAREka.

Indicadores de satisfacción basados en otras encuestas:

Se sugieren, entre otros:

R6. Índice de satisfacción de alumnos con la FCT.

Índice de satisfacción general medio de los alumnos de formación reglada con la Formación en Centros de Trabajo en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta general global de la encuesta del subproceso de FCT.

R7. Índice de satisfacción de alumnos con la ACOGIDA.

Índice de satisfacción general medio de los alumnos de formación reglada con la ACOGIDA en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta general global de la encuesta del subproceso de Acogida.

R8. Índice de satisfacción de alumnos con los PROFESORES.

Índice de satisfacción general medio de los alumnos de formación reglada con el profesorado en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta general global de la encuesta de evaluación del profesor del subproceso de ACTIVIDADES DE AULA.

b) Familias:**F1. Índice de satisfacción de familias.**

Índice de satisfacción medio de las familias de alumnos de formación reglada en escala de 0 a 10.

Según el resultado a la pregunta 0 de la encuesta SAREka.

c) Alumnos de continua y ocupacional**C1. Índice de satisfacción de alumnos de formación continua y ocupacional.**

Índice de Grado de satisfacción general medio de los alumnos de formación continua y ocupacional en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 0 de la encuesta SAREka.

C2. Valoración de profesores en continua y ocupacional.

Valoración media de los alumnos de formación continua y ocupacional con los profesores y su forma de enseñar en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 1 de la encuesta SAREka.

d) Empresas:**E1. Índice de satisfacción de empresas.**

Índice de satisfacción de las empresas en sus relaciones con el centro en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta global de la encuesta bianual SAREka.

6 b / Indicadores de RENDIMIENTO.**a) Alumnos de reglada:****IR1. Índice de éxito escolar.**

Porcentaje de alumnos que han finalizado el curso con 0 o 1 suspenso. Según los resultados finales tras la última evaluación del curso.

IR2. Índice de inasistencia en reglada.

Porcentaje de alumnos no evaluados por inasistencia.

Según el resultado de calcular el porcentaje de alumnos no evaluados por inasistencia superior al 20% sobre el total de clases impartidas.

IR3. Índice de abandonos en curso escolar.

Número de alumnos que han causado baja en el centro a lo largo del curso académico.

Según el resultado de contabilizar todas las bajas habidas cualquiera que sea el caso.

b) Familias:**IF1. Comunicaciones a las familias.**

Número de comunicaciones dirigidas a las familias de alumnos por parte del equipo directivo. Según el resultado de contabilizar todas las circulares y comunicaciones remitidas por la dirección de las que conste evidencia escrita.

c) Alumnos de continua y ocupacional:**IC1. Índice de fracaso en continua y ocupacional.**

Índice de alumnos que no obtienen certificado en cursos de formación continua y ocupacional por abandono o inasistencia.. Según el resultado de sumar todos los alumnos que no obtuvieron certificado por abandono del curso, inasistencia superior al 20% de clases o por no adquisición de capacidades requeridas.

IC2. Índice de inasistencias en FC y FO.

Índice de absentismo en la formación continua y formación ocupacional. Según el resultado de calcular el índice medio a partir de contabilizar en cada curso el número total de faltas a clase habidas y dividirlo por las horas del curso y por el número de alumnos.

d) Empresas:**IE1. Índice de fidelidad de empresas.**

Índice de fidelidad de las empresas implicadas en proyectos con el centro. Según el resultado de contabilizar, en el plazo de dos años desde el 1 de mayo, cada vez que las empresas que ya son colaboradoras han vuelto a firmar convenio de FCT y cada vez que una empresa ha vuelto a contratar un curso de formación continua.

7.- RESULTADOS EN PERSONAS.**7 a / Indicadores de PERCEPCIÓN.****P1. Índice de satisfacción del personal.**

Índice de satisfacción general medio del personal del centro en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 0 de la encuesta SAREka.

Otros indicadores basados en las preguntas de la encuesta de satisfacción:

Se sugieren, entre otros posibles:

P2. Valoración del proyecto de centro.

Valoración media del personal del centro al proyecto educativo y general del centro en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 1 de la encuesta SAREka.

P3. Valoración del liderazgo.

Valoración media del personal del centro al liderazgo e implicación del equipo directivo en escala de 0 a 10. Según el resultado a la pregunta 2 de la encuesta SAREka.

7 b / Indicadores de RENDIMIENTO.**IP1. Índice de formación del profesorado.**

Media de horas de formación acreditadas por el profesorado. Según el resultado de sumar todas las horas de formación del profesorado incluidas en las fichas de profesor del PR18 del sistema y dividir por el número de profesores.

IP2. Absentismo del profesorado.

Índice de absentismo del profesorado. Según el resultado de contabilizar las horas de clase no impartidas por el profesor titular debido a faltas de asistencia y que figura en el parte mensual para inspección y dividir por el total de clases impartidas en el curso.

8.- RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.**Indicadores de PERCEPCIÓN y de RENDIMIENTO.****IS1. Impacto en el entorno educativo.**

Impacto del proyecto educativo. Según el resultado de calcular el número total de horas impartidos por el personal del centro sobre proyectos desarrollados por el centro en charlas, conferencias, cursos... y registradas documentalmente por el equipo directivo.

IS2. Índice de visitas.

Índice de visitas al centro. Según el resultado de calcular el número de visitas al centro y actos organizados en el centro que no están dirigidos a la comunidad escolar actual ni potencial (puertas abiertas, visitas de propaganda...) y que estén registrados documentalmente.

IS3. Índice de utilización social.

Índice de utilización social de instalaciones. Según el resultado de calcular el número de horas totales registradas de utilización de instalaciones y locales del centro a solicitud de agentes externos.

9.-RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

9 a / RESULTADOS clave del rendimiento de la organización.

Resultados académicos.

Puede ser muy conveniente que el centro formule estos indicadores de forma global y/o desagregados por ciclos o etapas.

RA1. Índice de promoción.

Índice de promoción de alumnos. Según el resultado de calcular el porcentaje medio de alumnos que al finalizar el curso pueden promocionar de curso. (El resto hasta el 100% representa el índice de reelaboración –abandonos y repetidores-)

RA2. Índice de abandono y repetición.

Índice de repetición y abandono. Según el resultado de calcular el porcentaje medio de alumnos de formación reglada que no promocionan al final de curso o han abandonado a lo largo del curso.

RA3. Índice de titulados reglados.

Índice de alumnos que han finalizado estudios de ciclo. Según el resultado de calcular el número total de alumnos que terminan el ciclo cada año, tras convocatorias ordinarias y extraordinarias, sobre el total de matriculados en el último curso.

RA4. Índice de éxito del catálogo modular.

Índice de alumnos certificados en competencia sobre matriculados. Según el resultado de calcular el porcentaje medio de alumnos que al finalizar el curso reciben certificación respecto al total de matriculados (incluidos abandonos a lo largo del curso).

RA5. Competencias profesionales acreditadas.

Número de ámbitos de competencia y competencias profesionales acreditadas. Según el resultado de calcular el número total de ámbitos de competencia y competencias profesionales acreditadas en los cursos de formación bajo catálogo modular.

RA6. Índice de conformidad de cursos.

Índice de conformidad de los cursos de formación reglada. Según el resultado de calcular el porcentaje de cursos de formación reglada que han resultado conformes en la Inspección Final del sistema de aseguramiento.

Resultados clave ligados a la misión del centro.

RM1. Índice de inserción laboral.

Índice de inserción laboral. Según el resultado de calcular el % de los alumnos que finalizan ciclo medio o superior que se encuentra trabajando a 1 de marzo siguiente o han tenido un contrato legal en ese período en el entorno de su profesión.

RM2. Índice de calidad en la gestión.

Puntuación obtenida en la autoevaluación. Según la puntuación otorgada por el equipo evaluador en las autoevaluaciones internas realizadas con el modelo europeo de gestión.

Resultados de carácter económico.**RE1. Oferta de formación reglada.**

Número total de cursos de formación reglada. Según el resultado de contabilizar los grupos autorizados que finalmente se imparten en el centro.

RE2. Índice de ocupación reglada.

Índice de ocupación de plazas en reglada.. Según el resultado de calcular el porcentaje del total de plazas cubiertas sobre el total de plazas ofertadas.

RE3. Cuota de formación reglada.

Horas impartidas en formación reglada. Según el resultado de contabilizar el total de horas de formación reglada impartidos en cada curso escolar.

RE4. Cuota de formación continua y ocupacional.

Horas impartidas en formación continua y ocupacional. Según el resultado de contabilizar el total de horas de formación continua del catálogo modular (horas del curso x número de alumnos del curso) de todos los cursos de formación de cursos del catálogo, resto de cursos de formación continua y cursos de formación ocupacional.

RE4.1 Cuota de catálogo modular.

Horas impartidas en cursos de formación continua del catálogo modular. Según el resultado de sumar el total de horas de formación continua del catálogo modular (horas del curso x número de alumnos del curso) de todos los cursos de formación de cursos del catálogo.

RE4.2 Cuota de formación continua.

Horas impartidas en cursos de formación continua. Según el resultado de sumar el total de horas de formación (horas del curso x número de alumnos del curso) de todos los cursos de formación continua., incluidas las del catálogo modular.

RE4.3 Cuota de formación ocupacional.

Horas impartidas en cursos de formación ocupacional. Según el resultado de sumar el total de horas de formación (horas del curso x número de alumnos del curso) de todos los cursos de formación ocupacional.

RE5. Ratio de formación continua.

Ratio de horas de formación continua sobre reglada. Según el resultado de dividir las suma de horas impartidas en formación continua entre la suma de horas impartidas en reglada. (RE4.2 / RE3).

9 b / INDICADORES clave del rendimiento de la organización.

Indices de rendimiento académico

IA1. Índice de rechazo escolar.

Índice de fracaso o rechazo escolar. Según el resultado de calcular el porcentaje de alumnos que han finalizado al curso con más del 50% de asignaturas suspendidas. (Aunque estos alumnos pueden repetir -reelaboración-es previsible que vuelvan a suspender). Es recomendable utilizarlo como indicador de proceso en inspección trimestral y final.

IA2. Índice medio de aprobados.

Índice medio de aprobados por cursos. Según el resultado de calcular el porcentaje medio de alumnos aprobados en las asignaturas que incluye el curso. (El porcentaje medio puede ser problemático de tratar si no se desagrega el dato ya que las medias pueden enmascarar la realidad). Es recomendable utilizarlo como indicador de proceso en inspección trimestral y final.

IA3. Índice de éxito en asignaturas.

Índice de asignaturas de toda la etapa / centro con buenos resultados. Según el resultado de calcular el porcentaje de asignaturas que han obtenido más del 80% de aprobados. Es recomendable utilizarlo como indicador de proceso en inspección trimestral y final.

Indices de rendimiento de procesos / cursos.

IA6.1. Conformidad de cursos en contenidos.

Índice de conformidad en impartición de contenidos. Según el resultado de calcular el porcentaje de módulos/materias conformes en impartición de bloques o núcleos temáticos al finalizar el curso. según la Inspección trimestral y final del sistema de aseguramiento.

IA6.2. Conformidad de cursos en horas de clase.

Índice de conformidad en impartición de horas de clase. Según el resultado de calcular el porcentaje de módulos/materias conformes en impartición de horas de clase mínimas previstas al finalizar el curso según la Inspección trimestral y final del sistema de aseguramiento.

IA6.3. Conformidad de cursos en aprobados.

Índice de conformidad en aprobados de los alumnos. Según el resultado de calcular el porcentaje de módulos/materias conformes en alumnos aprobados (% de aprobados superior al fijado para la materia/módulo) según la Inspección trimestral y final del sistema de aseguramiento.

Sugerimos que los centros incorporen indicadores de calidad de los subprocesos de E-A y del sistema como indicadores de rendimiento, de acuerdo con las áreas sugeridas por el modelo.

Indices de rendimiento económico

IE1. Índice de recursos propios.

Recursos brutos generados. Según el resultado de sumar el total de recursos generados por el centro al margen de las dotaciones recibidas por capítulo 2 y capítulo 6 u otras asignaciones universales -todos los centros- del Departamento de Educación.

IE2. Índice de inversión.

Recursos de equipamiento. Según el resultado de sumar el total de recursos invertidos en equipamiento tecnológico o didáctico incluido el capítulo 6 u otras asignaciones del Departamento de Educación.

IE3. Índice de ejecución del presupuesto

Índice de ejecución del presupuesto. Según el resultado de dividir los ingresos (o gastos) reales sobre los ingresos previstos en el presupuesto.

ENCUESTAS PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN

A continuación se muestran los modelos de encuestas de SAREka para la evaluación de los resultados en los clientes (alumnos reglada, alumnos continua, familias) y en las personas (personal) así como un modelo de encuesta de evaluación del profesor.

Las encuestas se acompañan con algunas indicaciones sobre la recogida de los datos. Es importante tener en cuenta que la validez de los resultados de una encuesta está en relación con el tamaño de la muestra y con el número de respuestas recibidas.

ALUMNOS DE FORMACIÓN REGLADA

Organización de la recogida de datos:

La encuesta se ha de realizar todos los años en condiciones homogéneas, es decir, al mismo colectivo, en las mismas fechas y con el mismo cuestionario.

Las fechas podrían ser las de la primera semana de Mayo, salvo que algún acontecimiento extraordinario que repercuta directamente en la vida interna del Centro aconseje modificarlas.

En principio, se va a mantener el mismo cuestionario por lo menos durante cinco años, ya que entre las características sometidas a valoración se han incluido las más importantes y, además, no parece lógico que su importancia disminuya en el tiempo. No obstante, y de forma excepcional, en un momento dado se podría incorporar alguna modificación (quitar o añadir alguna pregunta) si la mejora es muy evidente. No es conveniente añadir preguntas que no se vayan a tener en cuenta para analizar la evolución. En este caso es mejor realizar otra encuesta diferente.

La recogida de la información la organizarán y la realizarán el Director del Centro y el Responsable de Calidad. Una vez que se distribuyan las clases y organicen su propio calendario, se presentarán en cada clase y tras explicar *brevemente* el objetivo de la encuesta y la forma de rellenarla (ajustándose lo máximo posible a la introducción), se procederá a rellenar la encuesta.

Caso de que se quiera aprovechar la circunstancia para pasar otra encuesta, en primer lugar se pasará la de satisfacción y, una vez recogida ésta, se procederá a explicar y pasar la segunda encuesta.

Encuesta

Como has podido comprobar, periódicamente recogemos tu opinión sobre la labor que desarrollamos en el Centro. En este caso, se trata de que valores tu **satisfacción general con el Centro** y con **diversos aspectos concretos** como el trato que recibes, la tutoría y la orientación, etc.

Para contestar es suficiente que redondees con un círculo el número que se corresponda con tu valoración en una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no estás “nada” satisfecho/a y el 10 que estás “muy” satisfecho/a.

Por último, recuerda que para que puedas contestar en libertad y con la máxima sinceridad, la encuesta es anónima, por lo que no debes poner nombres ni señales de identificación.

Atención: La pregunta nº 5 sólo la debes contestar si has realizado prácticas en empresas.

	NADA										MUY												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
0. En general, estás satisfecho/a en el Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
Satisfacción con aspectos concretos:																							
1. La atención y el respeto con el que eres tratado/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
2. El tutor/ra y la orientación que recibes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
3. El nivel de formación que recibes	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
4. Los profesores/as y su forma de enseñar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
5. La formación en centros de trabajo (prácticas)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
6. El desarrollo como persona	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
7. El ambiente y la relación con tus compañeros/as	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
8. La organización y el funcionamiento del Centro: aula (cumplimiento de horarios, sustituciones), se- cretaría (trámites, becas, certificados), conserjería	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
9. El equipamiento y las instalaciones	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
10. La imagen que tiene el Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc

¿Quieres añadir algo?, ¿alguna sugerencia para mejorar el servicio?:

En los centros que tengan servicio de transporte y/o comedor, se podrá incluir además la valoración de ambos servicios.

El cuestionario ha de incluir los códigos de identificación del curso y la clase.

FAMILIAS DE ALUMNOS DE FORMACIÓN REGLADA

Organización de la recogida de datos:

La encuesta se va a realizar todos los años en condiciones homogéneas, es decir, al mismo colectivo, en las mismas fechas y con el mismo cuestionario.

Al igual que para los alumnos, las fechas podrían ser las de la primera semana de Mayo, salvo que algún acontecimiento extraordinario aconseje modificarlas, y se va a mantener el mismo cuestionario por lo menos durante cinco años, si bien de forma excepcional se podría quitar o añadir alguna pregunta si la mejora es muy evidente. No es conveniente añadir preguntas que no se vayan a tener en cuenta para analizar la evolución.

La recogida de la información la organizarán el Director del Centro y el Responsable de Calidad. A pesar de que puede ser criticada, la forma más sencilla y efectiva de recoger la información es entregar la encuesta en un sobre a los alumnos para que en un plazo dado, por ejemplo de tres días, la devuelvan cumplimentada por sus padres.

La encuesta se puede entregar a los alumnos al hacerles su propia encuesta y, al entregarla, hay que explicarles que es importante que la rellenen sus padres y que la devuelvan en la fecha fijada. Quizás sería bueno “presionarles” un poco para que la tasa de respuestas sea alta. Hay que superar ampliamente el 50% y acercarse al 75%.

En cada clase será el tutor el encargado de recoger las encuestas y las entregarán los alumnos al comienzo de la primera clase del día x. Así, el tutor podrá controlar la tasa de respuestas y “presionar” a los más perezosos. Cuanto más alta sea la tasa de respuesta, más validez tendrán los datos obtenidos. Sin embargo, como no se va a conseguir el 100%, hay que tener en cuenta este hecho al analizar las evoluciones.

Encuesta.

Como habéis podido comprobar, periódicamente recogemos vuestra opinión para saber si estáis satisfechos con el Centro, en general y con diversos aspectos concretos como la enseñanza que recibe vuestro hijo/a, la atención e información que recibís los padres, etc.

Para contestar es suficiente que redondeéis con un círculo el número que se corresponda con vuestra valoración en una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no estáis “nada” satisfechos/as y el 10 que estáis “muy” satisfechos/as.

Por último, recordar que para que podáis contestar en libertad y con la máxima sinceridad, la encuesta es anónima, por lo que no debéis poner nombres ni señales de identificación.

	NADA										MUY		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc	

0. En general, estáis satisfechos/as con el Centro

Satisfacción con aspectos concretos:

1. La formación que recibe vuestro hijo/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
2. El desarrollo como persona de vuestro hijo/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
3. Las normas de funcionamiento del Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
4. El tiempo que dedica al estudio vuestro hijo/a en casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
5. La atención e información que recibís los padres	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
6. La relación con el tutor y los profesores de vuestro hijo/a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
7. El equipamiento y las instalaciones del Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
8. La imagen que tiene el Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc

¿Queréis añadir algo?, ¿alguna sugerencia para mejorar el servicio?:

En los centros que tengan servicio de transporte y/o comedor, se podrá incluir además la valoración de ambos servicios.

El cuestionario ha de incluir los códigos de identificación del curso y la clase, y de quien ha rellenado la encuesta: el padre, la madre o ambos.

ALUMNOS DE FORMACIÓN CONTINUA Y OCUPACIONAL

Organización de la recogida de datos:

La encuesta la pasará el profesor en la última clase del curso, mejor al comienzo de la clase que al final de la misma.

Como en los casos anteriores, se va a mantener el mismo cuestionario por lo menos durante cinco años, si bien de forma excepcional se podría quitar o añadir alguna pregunta si la mejora es muy evidente. No es conveniente añadir preguntas que no se vayan a tener en cuenta para analizar la evolución.

Encuesta.

Al terminar el curso hacemos una evaluación del mismo mediante una pequeña encuesta. Para contestar es suficiente que redondeéis con un círculo el número que se corresponda con vuestra valoración en una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no estáis “nada” satisfechos/as y el 10 que estáis “muy” satisfechos/as.

	NADA										MUY													
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
0. En general, estás satisfecho/a con el curso																								
Satisfacción con aspectos concretos:																								
1. Los profesores/as y su forma de impartir el curso																								
2. El contenido, los temas tratados en el curso																								
3. La utilidad práctica del curso																								
4. Los materiales e instalaciones utilizados																								

¿Quieres añadir algo?, ¿alguna sugerencia para mejorar el curso?:

El cuestionario ha de incluir un código que identifique si el alumno es de formación continua u ocupacional.

PERSONAL

Organización de la recogida de datos:

La encuesta se va a realizar todos los años en condiciones homogéneas, es decir, al mismo colectivo, en las mismas fechas y con el mismo cuestionario.

Como en los casos anteriores, se pasaría la encuesta la primera semana de Mayo, salvo que algún acontecimiento extraordinario que repercuta directamente en la vida interna del Centro aconseje modificarlas. Además, se va a mantener el mismo cuestionario por lo menos durante cinco años, si bien de forma excepcional se podría quitar o añadir alguna pregunta si la mejora es muy evidente. No es conveniente añadir preguntas que no se vayan a tener en cuenta para analizar la evolución.

La recogida de la información la organizarán el Director del Centro y el Responsable de Calidad que entregarán personalmente la encuesta (sobre incluido) a cada uno de los empleados, indicándoles cuándo y dónde deberán entregar la encuesta una vez contestada. Sería bueno llevar una especie de registro, una lista en la que cada empleado hiciese una marca al entregar la encuesta, con el fin de conseguir una tasa de respuesta próxima al 100%.

No se debe pasar la encuesta aprovechando reuniones del claustro, etc. Los temas a tratar, el ambiente previo o el propio desarrollo de la reunión pueden condicionar las respuestas. Tampoco es conveniente aprovechar la ocasión para entregar otra encuesta.

Encuesta.

Como habéis podido comprobar, periódicamente recogemos vuestra opinión para saber si estáis satisfechos en el Centro, en general y con diversos aspectos concretos.

Para contestar es suficiente que redondeéis con un círculo el número que se corresponda con vuestra valoración en una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no estáis “nada” satisfechos/as y el 10 que estáis “muy” satisfechos/as.

Por último, recordar que para que podáis contestar en libertad y con la máxima sinceridad, la encuesta es anónima, por lo que no debéis poner nombres ni señales de identificación.

	NADA										MUY	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc

• **En general, estás satisfecho/a en el Centro**

Satisfacción con aspectos concretos:

1. El proyecto educativo y general del Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
2. El liderazgo y la implicación del equipo directivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
3. La participación en la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
4. La utilidad de la información proporcionada	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
5. Las responsabilidades que se te han asignado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
6. Los resultados de tu trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
7. El ambiente y la colaboración entre compañeros/as	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
8. La relación con los alumnos/as	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
9. Las oportunidades de formación y mejora	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
10.El reconocimiento a tu trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
11.El equipamiento, las instalaciones y los recursos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
12.La imagen que tiene el Centro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc

¿Quieres añadir algo?, ¿alguna sugerencia para mejorar el Centro?:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO

En esta hoja debes realizar una evaluación de la labor docente de tu profesor o profesora. Procura ser positivo, evitar críticas personales, ser sincero y reflexivo.

Para contestar es suficiente que redondeéis con un círculo el número que se corresponda con vuestra valoración en una escala de 0 a 10, en la que el 0 indica que no estáis “nada” satisfechos/as y el 10 que estáis “muy” satisfechos/as.

Debes otorgar primero una puntuación global. Luego debes puntuar algunos aspectos concretos de la labor docente del profesor-a.

A continuación debes señalar qué ha sido lo que más te ha gustado del profesor-a y de sus clases (PLUS) y aquellos aspectos en los que consideras que lo debería hacer mejor (DELTA).

Finalmente tienes un espacio para añadir las sugerencias que consideres necesario hacer. La encuesta es anónima, por lo que no debéis poner nombres ni señales de identificación.

	NADA										MUY	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
• En general, estás satisfecho/a con el profesor-a	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
Valora estos aspectos de la labor del profesor-a:												
1. La puntualidad del profesor-a.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
2. La seriedad y disciplina logrados en clase.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
3. La motivación e interés suscitado en los alumnos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
4. La contribución al clima de trabajo en el aula.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
5. Libros, material facilitado a los alumnos y los medios didácticos utilizados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
6. La claridad en las exposiciones.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
7. La forma de organizar e impartir las clases y el ritmo de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
8. El nivel de conocimientos técnicos del profesor-a.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
9. El sistema de evaluación y su aplicación por el profesor-a.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc
10. Su contribución del profesor-a al aprendizaje de los alumnos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	ns/nc

PLUS. Lo mejor del profesor-a.	DELTA. Lo que debería mejorar:
--------------------------------	--------------------------------

¿Quieres añadir algo?, ¿alguna sugerencia para mejorar el curso?:



Arbitza bidea 29, USURBIL 20170 (Gipuzkoa)

Tfnoa: 943.366752

Faxa: 943.360253

e-mail: ikaskali@sarenet.es