

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Curso
2022 - 2023

Mayo de 2023

El presente trabajo ha sido realizado por el Instituto Datakey, empresa dedicada a la investigación de mercados y sondeos de opinión, a solicitud de la Dirección del Colegio San Cernin.

El propósito del mismo es conocer el grado de satisfacción de padres y madres de los alumnos/as de los diferentes ciclos formativos, en el curso 2022/2023, así como priorizar áreas de actuación, en el marco de la gestión de la calidad y el proceso de mejora continua.

Mediante correo electrónico se puso a disposición de todas las familias el vínculo al cuestionario estructurado online para su auto cumplimentación, que se llevó a cabo entre el 22 de marzo y el 5 de abril de 2023, a través de la plataforma de estudios online www.encuestas-web.com

El cuestionario utilizado contiene 49 ítems clasificados en cinco líneas estratégicas y 3 de satisfacción global, e incorpora modificaciones respecto al utilizado desde 2016.

La opinión contenida en este informe refleja la opinión de 463 familias (49% del censo) a las que pertenecen 775 alumnos (48% del total), lográndose así un elevado índice de participación y cierta representatividad de los resultados.

OBJETIVOS GENERALES DEL ESTUDIO

Valorar el grado de satisfacción con el Colegio San Cernin desde el punto de vista de los padres de los alumnos/as que cursan sus estudios en el Colegio, consiguiendo una muestra lo suficientemente representativa del total de familias que componen el centro.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS A ALCANZAR

- Grado de satisfacción general con el colegio.
- Grado de satisfacción respecto a cada uno de los ítems que conforman las cinco líneas estratégicas del centro.
- Aspectos a priorizar.
- Motivos de elección de San Cernin y aspectos diferenciadores con otros centros del entorno.

METODOLOGÍA y DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	4
1.- ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS – CLUSTER	7
2.- GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS ASPECTOS ESTRATÉGICOS DEL COLEGIO.....	9
3.- NPS – INDICADOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE	12
4.- SATISFACCIÓN GENERAL	14
5.- LÍNEA ESTRATÉGICA 1: SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y FORMACIÓN INTEGRAL DE TODO EL ALUMNADO.....	17
6.- LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PROYECTO PLURILINGÜE COMO EJE DIFERENCIADOR.....	21
7.- LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ATRAER Y RETENER UN PERSONAL EXCELENTE.....	24
8.- LÍNEA ESTRATÉGICA 4: POTENCIAR LA INNOVACIÓN DEN TODOS LOS ÁMBITOS DE SAN CERNIN.....	28
9.- LÍNEA ESTRATÉGICA 5: TRABAJO EN COMÚN DE LA COOPERATIVA, ALINEADO CON EL PROYECTO EDUCATIVO...	31
FICHA TÉCNICA.....	35

METODOLOGÍA

Para la consecución de los objetivos anteriormente descritos, se ha elegido una metodología cuantitativa, utilizándose un cuestionario estructurado puesto a disposición de todas las familias para su cumplimentación, con de una duración media de 16 minutos.

Dichos cuestionarios han sido cumplimentados online a través de un link a la plataforma encuestas-web.com.

La duración de la recogida de información ha sido de cuatro semanas. Para ello, desde la dirección del Colegio, se han enviado diversos emails (algunos de recordatorio) con un link al cuestionario.

Ámbito de actuación

Colegio San Cernin

Universo

954 familias que representan 1600 alumnos/as matriculados en el Colegio San Cernin.

Tamaño y distribución de la muestra:

463 familias representando a un total de 775 alumnos/as (48% de las familias)

Público objetivo:

Padres/madres de las 954 familias con alumnos/as en el Colegio San Cernin.

El cuestionario utilizado ha sido el diseñado por la dirección del colegio, el cual se divide en cinco líneas estratégicas:

1. SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD Y FORMACIÓN INTEGRAL DE TODO EL ALUMNADO
2. PROYECTO PLURILINGÜE COMO EJE DIFERENCIADOR
3. ATRAER Y RETENER UN PERSONAL EXCELENTE
4. POTENCIAR LA INNOVACIÓN DEN TODOS LOS ÁMBITOS DE SAN CERNIN
5. TRABAJO EN COMÚN DE LA COOPERATIVA, ALINEADO CON EL PROYECTO EDUCATIVO

Dentro de cada uno de los bloques se pregunta por el grado de satisfacción con diversos ítems relativos a esa línea estratégica.

El cuestionario se ha programado en la plataforma www.encuestas-web.com específica para la realización de cuestionarios on line.

Se daba la opción de contestar al cuestionario a la **TOTALIDAD** de familias, pudiendo contestar a un único cuestionario por familia.

Tanto en la captación como el posterior análisis de la información, se ha tenido especial cuidado en cumplir con el compromiso de **CONFIDENCIALIDAD**.

Cuestionario en Anexo II del presente informe.

1.- ANÁLISIS DE CONGLOMERADOS - CLUSTER

GRUPO A: MUY SATISFECHOS

Representan el 40% de la muestra. Tienen un grado de satisfacción medio de 8,9

Las valoraciones más positivas, superiores a 9,2 son:

- ¿Recomendaría SAN CERNIN a otras familias?
- Atención del personal no docente (portería, administración, etc.)
- Atención recibida por el tutor/a en la tutoría de familia
- Disponibilidad del profesorado (durante este curso)
- Satisfacción general que sus hijos/as tienen con el colegio
- Disponibilidad de la jefatura de estudios (durante este curso)
- Disponibilidad del Consejo Rector (durante este curso)
- Clases de recuperación (a partir de 1º ESO)
- Satisfacción general que tienen ustedes con el colegio
- Preparación para la universidad (sólo bachiller)
- Conocimientos del profesorado (Formación y preparación docente)

En todos los ítems están más satisfechos, y en mayor medida en:

- Intercambios escolares con otros países
- Disponibilidad del Director General (durante este curso)
- Preparación para la vida (sólo bachiller)
- Técnicas de estudio adquiridas por sus hijos/as (a partir 1º ESO)
- Disponibilidad de la Directora pedagógica (durante este curso)

GRUPO C: SATISFECHOS ACADEMICAMENTE (críticos en atención, disponibilidad y comunicación)

Representan el 17% de la muestra. Satisfacción media de 6,51

Están muy satisfechos con:

- Atención del personal no docente (portería, administración, etc.)
- Calidad de la formación académica
- Nivel de conocimientos académicos obtenidos
- Nivel de FRANCÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento
- Adquisición de hábitos de autonomía y trabajo de sus hijos/as
- Cumplimiento de los objetivos académicos

Son más críticos con los aspectos siguientes (media < 5,5) (línea 5):

- Disponibilidad de la Directora pedagógica (durante este curso)
- Disponibilidad del Consejo Rector (durante este curso)
- Servicio de comedor (durante este curso)
- Disponibilidad del Director General (durante este curso)
- Intercambios escolares con otros países

GRUPO B: SATISFECHOS

Representan el 34% de la muestra. Satisfacción medio de 7,85

Están muy satisfechos con:

- Atención del personal no docente (portería, administración, etc.)
- Atención recibida por el tutor/a en la tutoría de familia
- Nivel de FRANCÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento
- Clases de recuperación (a partir de 1º ESO)
- Relación profesorado - alumnado (durante este curso)
- Comunicación entre familias y profesorado (durante este curso)
- Capacidad de expresarse en público
- Disponibilidad del profesorado (durante este curso)
- Labor docente en general

Son más críticos en los aspectos siguientes:

- Plan de Acción tutorial individualizado
- Intercambios escolares con otros países
- Conocimientos del profesorado (Formación y preparación docente)
- Servicio de comedor (durante este curso)
- Seguimiento e Información recibida sobre la evolución de sus hijos/as (durante este curso)

GRUPO D: INSATISFECHOS

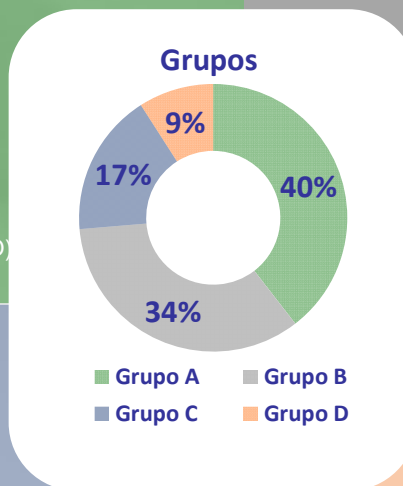
Representan el 9% de la muestra. Satisfacción media de 5,46

Están satisfechos (media > 7) en:

- Disponibilidad del profesorado (durante este curso)
- Atención del personal no docente (portería, administración, etc.)
- Nivel de FRANCÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento
- Atención recibida por el tutor/a en la tutoría de familia
- Nivel de ALEMÁN adquirido por sus hijos/as hasta el momento (a partir 1º ESO)
- Nivel de INGLÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento
- Capacidad de expresarse en público
- Plan de Acción tutorial individualizado
- Seguimiento e Información recibida sobre la evolución de sus hijos/as (durante el curso)

Son más críticos en las líneas estratégicas 1 y 5, y especialmente (<5), en:

- | | |
|---|--|
| Disponibilidad del Consejo Rector (este curso) | Preparación para la vida (sólo bachiller) |
| Disponibilidad del Director General (este curso) | Satisfacción general que tienen ustedes con el colegio |
| Funcionamiento de la Escuela de Música (este curso) | Disciplina en clase (durante este curso) |
| Educación emocional | Volumen de deberes (durante este curso) |
| Técnicas de estudio adquiridas por sus hijos/as (>1ºESO) | Actividades organizadas para las familias (charlas, formación, etc.) (curso 22-23) |
| Servicio de comedor (durante este curso) | Satisfacción general que sus hijos/as con el colegio |
| Calidad de la información recibida sobre la cooperativa | Preparación para la universidad (sólo bachiller) |
| ¿Recomendaría SAN CERNIN a otras familias? | Canales de comunicación (durante este curso) |
| Atención a la diversidad | Funcionamiento del Club Deportivo (durante este curso) |
| Servicios cooperativos a disposición de las familias (este curso) | |



2.- GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS ASPECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL COLEGIO

GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS ASPECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL COLEGIO

En la actualidad, indique de los siguientes 12 aspectos estratégicos para el Colegio, los 5 que considera más IMPORTANTES



GRADO DE IMPORTANCIA DE LOS ASPECTOS ESTRATÉGICOS PARA EL COLEGIO

En la actualidad, indique de los siguientes 12 aspectos estratégicos para el Colegio, los 5 que considera más IMPORTANTES

Según ciclo académico	Total	Educación Infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Plurilingüismo	88,3%	90,0%	90,0%	90,0%	87,4%	85,5%
Formación integral	82,1%	78,6%	83,9%	84,2%	80,5%	78,3%
Convivencia	54,9%	51,4%	53,6%	56,3%	56,3%	48,2%
Resultados académicos	51,8%	47,1%	47,9%	49,5%	53,4%	59,0%
Labor tutorial	42,1%	32,9%	46,9%	41,1%	36,8%	42,2%
Metodologías pedagógicas	37,8%	44,3%	41,7%	37,9%	37,9%	27,7%
Valores (humanismo cristiano)	29,2%	27,1%	26,1%	30,5%	31,6%	34,9%
Comunicación y Participación de las familias	27,6%	25,7%	28,0%	28,9%	28,2%	30,1%
Uso de la tecnología	25,5%	28,6%	19,0%	26,3%	29,3%	27,7%
Atención a la diversidad	24,2%	30,0%	24,2%	25,8%	26,4%	22,9%
Actividades extraescolares	10,8%	15,7%	13,7%	11,6%	5,7%	9,6%
Servicios complementarios (transporte, comedor, venta de l	4,8%	12,9%	6,2%	3,2%	2,9%	2,4%

3.- NPS – INDICADOR DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

¿Recomendaría SAN CERNIN a otros padres?

Curso 2022-2023	¿Recomendaría SAN CERNIN a otras familias?										NPS	
	10 - Seguro que Sí recomendaría	9	8	7	6	5 - No sé si recomendaría	4	3	2	1		0 - Seguro que NO recomendaría
TOTAL	56,9		30,5					12,6				44,3
Educación Infantil - 3 años	67,2		23,4					9,4				57,8
Educ. infantil y 1er ciclo primaria	70,6		23,9					5,5				65,2
2º y 3er ciclo primaria	51,7		35,2					13,1				38,6
ESO	40,9		40,9					18,3				22,6
Bachiller	48,7		26,9					24,4				24,4
	PROMOTORES		PASIVOS					DETRACTORES				

Cálculo del NPS

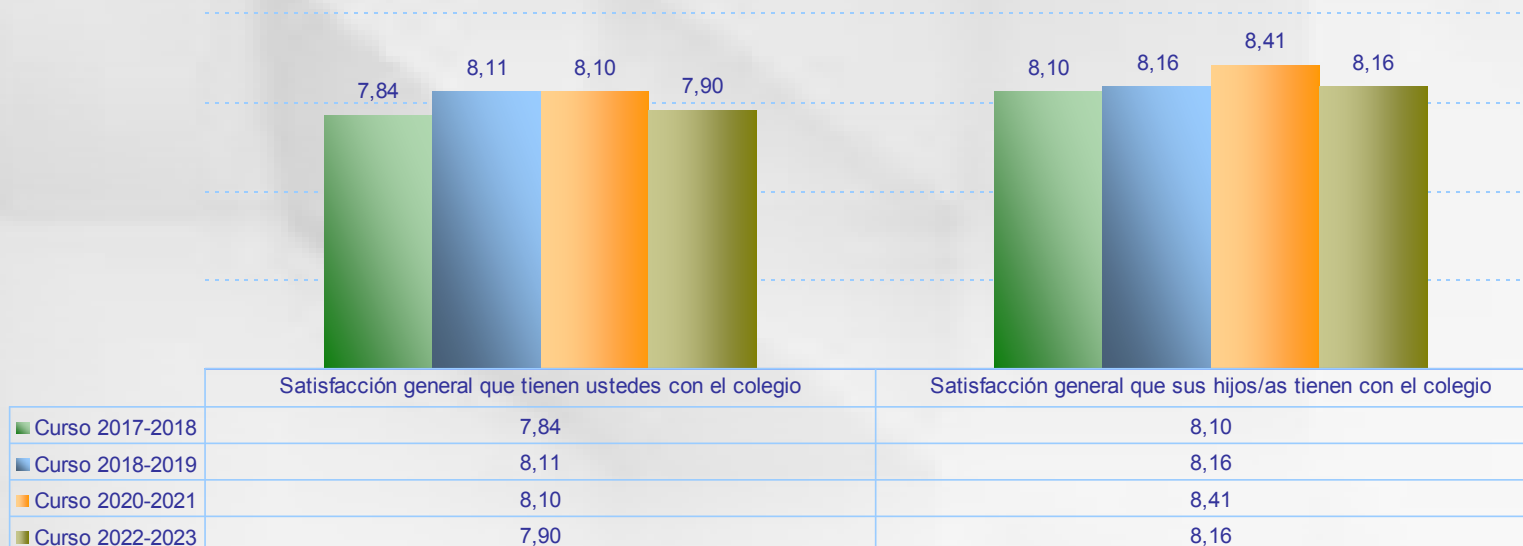
$$\frac{\% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}}{\% \text{ NPS}}$$

	TOTAL	Educación Infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Curso 2022-2023	44,30	57,81	65,17	38,64	22,56	24,36
Curso 2020-2021	53,20	58,75	60,30	52,70	44,00	49,30
Curso 2018-2019	45,83	57,58	56,57	27,21	26,80	47,54
Curso 2017-2018	34,00		41,40	14,70	29,40	39,60

Ver motivos de recomendación y no recomendación del colegio en Anexo I del presente informe.

4.- SATISFACCIÓN GENERAL

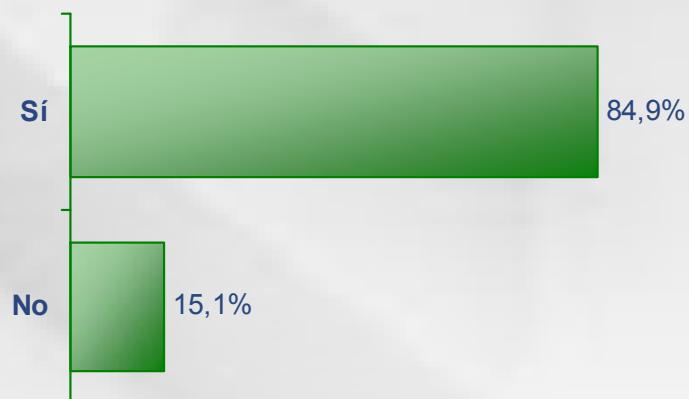
SATISFACCIÓN MEDIA (Valoración 1 a 10)



Según ciclo académico	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Satisfacción general que tienen ustedes con el colegio	7,90	8,20	8,36	7,67	7,39	7,53
Satisfacción general que sus hijos/as tienen con el colegio	8,16	8,58	8,82	8,05	7,46	7,33

EL COLEGIO HA RESPONDIDO A LAS EXPECTATIVAS QUE TENÍAN

Pregunta abierta, de libre respuesta y con posibilidad de respuesta múltiple



	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Sí	84,9%	91,4%	90,0%	83,2%	79,3%	74,7%
No	15,1%	8,6%	10,0%	16,8%	20,7%	25,3%

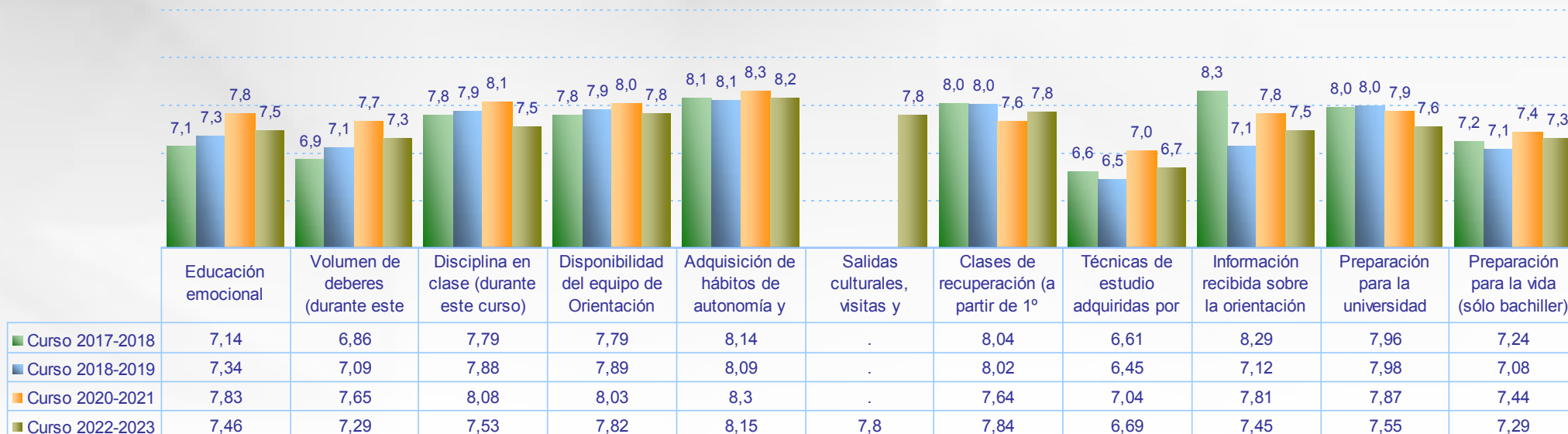
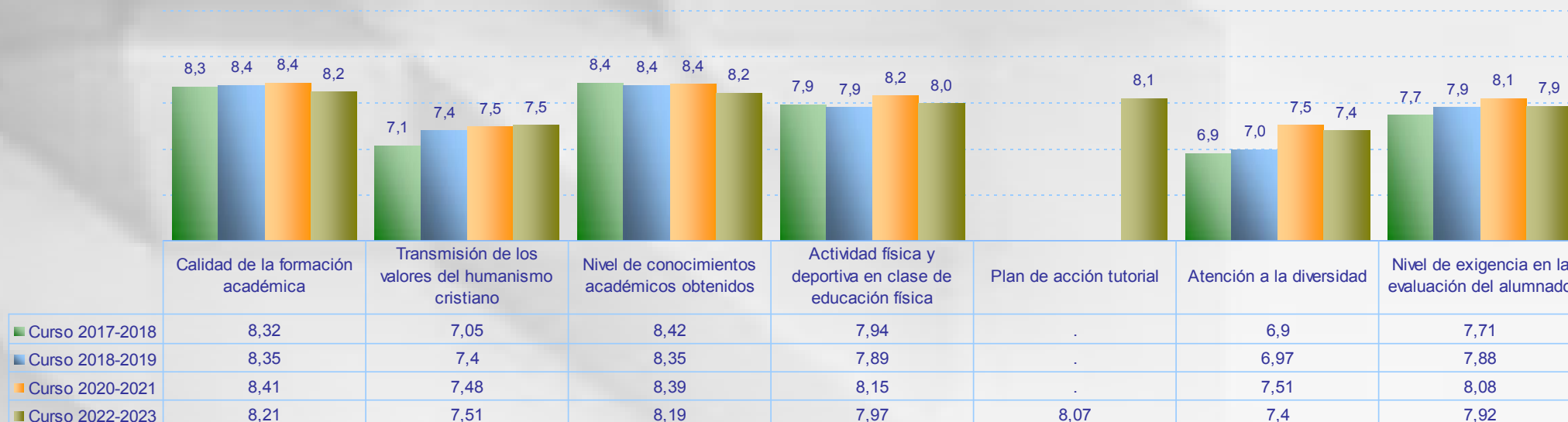
Ver motivos respuestas sobre cumplimiento y no cumplimiento de las expectativas en Anexo I del presente informe.

5.- LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Servicio educativo de calidad y formación integral de todo el alumnado

(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)

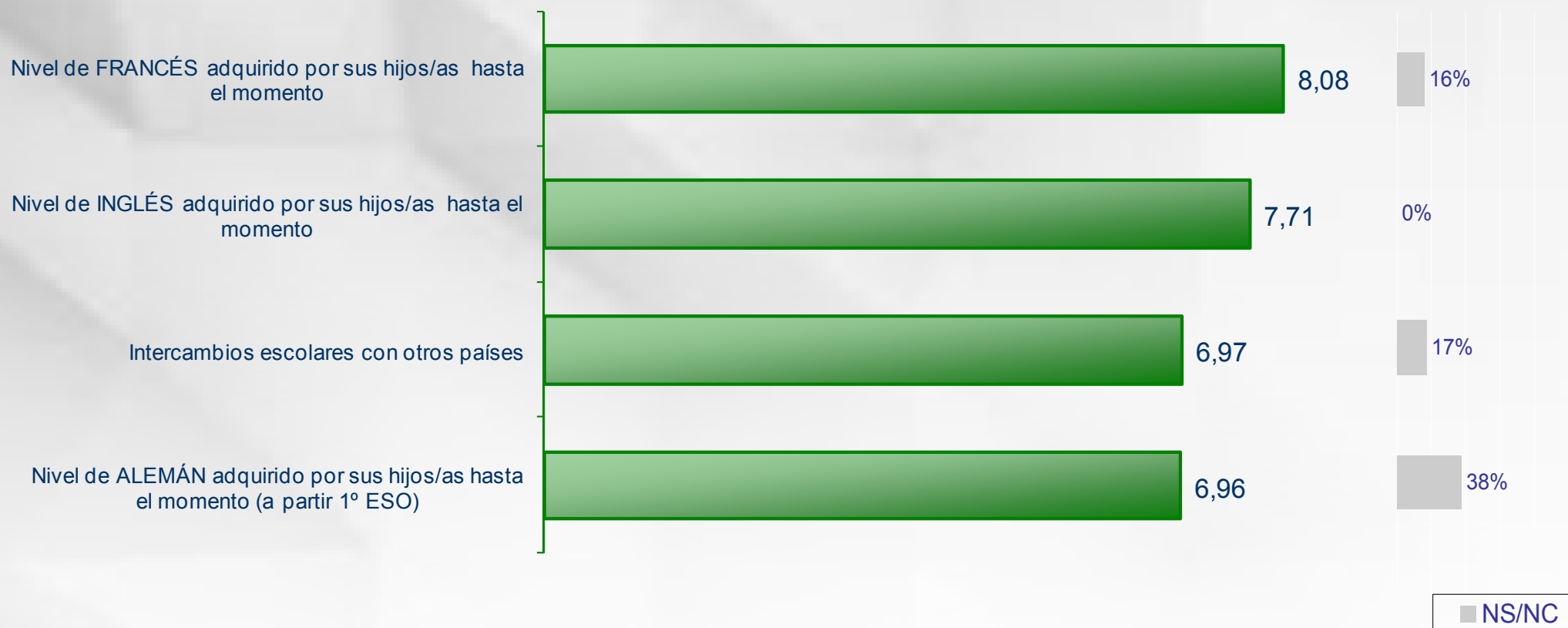


(Satisfacción media de 1 a 10)

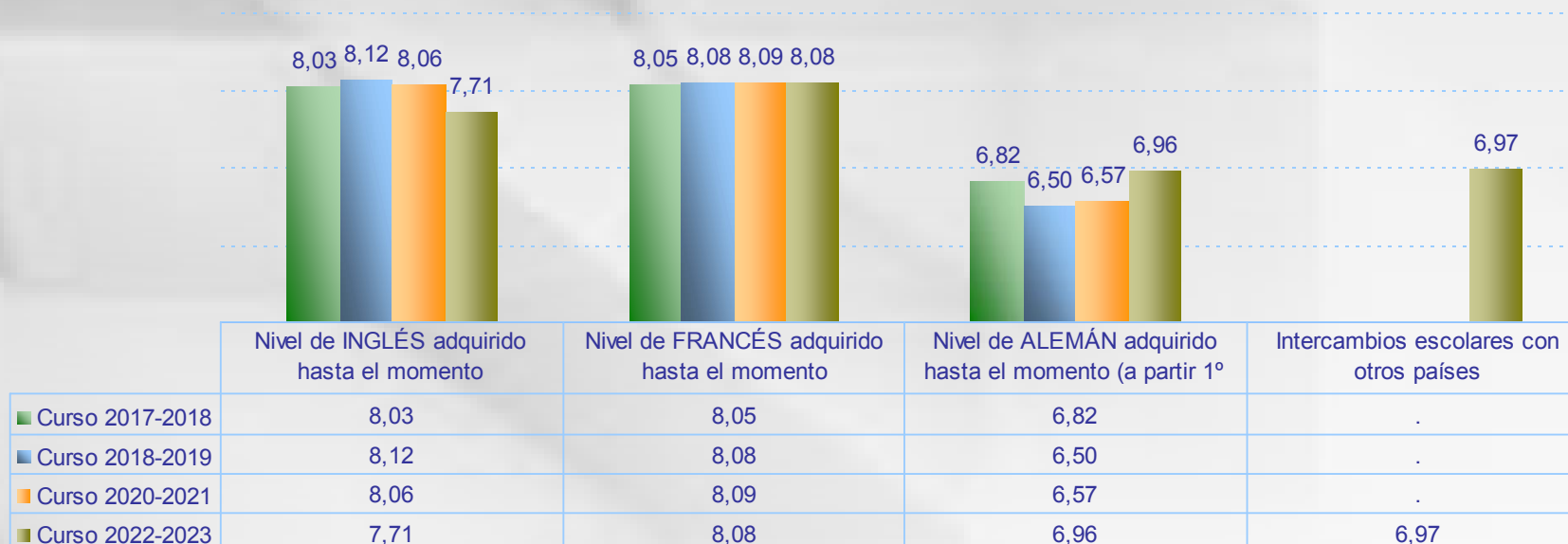
Según ciclo académico	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Calidad de la formación académica	8,21	8,47	8,62	8,06	7,82	7,82
Transmisión de los valores del humanismo cristiano	7,51	7,81	7,95	7,53	7,08	6,99
Nivel de conocimientos académicos obtenidos	8,19	8,59	8,58	8,16	7,78	7,71
Actividad física y deportiva en clase de educación física	7,97	8,25	8,45	7,96	7,57	7,47
Cumplimiento de los objetivos académicos	8,07	8,45	8,55	8,04	7,61	7,70
Atención a la diversidad	7,40	7,53	7,88	7,18	6,92	7,33
Nivel de exigencia en la evaluación del alumnado	7,92	8,16	8,35	7,91	7,47	7,54
Educación emocional	7,46	7,84	8,17	7,29	6,80	6,87
Volumen de deberes (durante este curso)	7,29	7,38	7,71	7,05	6,96	7,27
Disciplina en clase (durante este curso)	7,53	8,21	8,30	7,43	6,66	6,76
Disponibilidad del equipo de Orientación (durante este curso)	7,82	8,15	8,39	7,60	7,45	7,25
Adquisición de hábitos de autonomía y trabajo de sus hijos/as	8,15	8,64	8,68	8,09	7,62	7,85
Salidas culturales, visitas y excursiones	7,80	8,07	8,33	7,78	7,38	7,41
Clases de recuperación (a partir de 1º ESO)	7,84	8,00	7,78	7,91	7,78	7,90
Técnicas de estudio adquiridas por sus hijos/as (a partir 1º ESO)	6,69	6,29	6,30	6,83	6,65	6,65
Información recibida sobre la orientación académica (a partir de 3º de la ESO)	7,45	8,50	7,25	7,51	7,29	7,67
Preparación para la universidad (sólo bachiller)	7,55	.	5,00	8,00	7,27	7,55
Preparación para la vida (sólo bachiller)	7,29	.	4,00	7,50	7,15	7,29

6.- LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Proyecto plurilingüe como eje diferenciador

(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)



Según ciclo académico

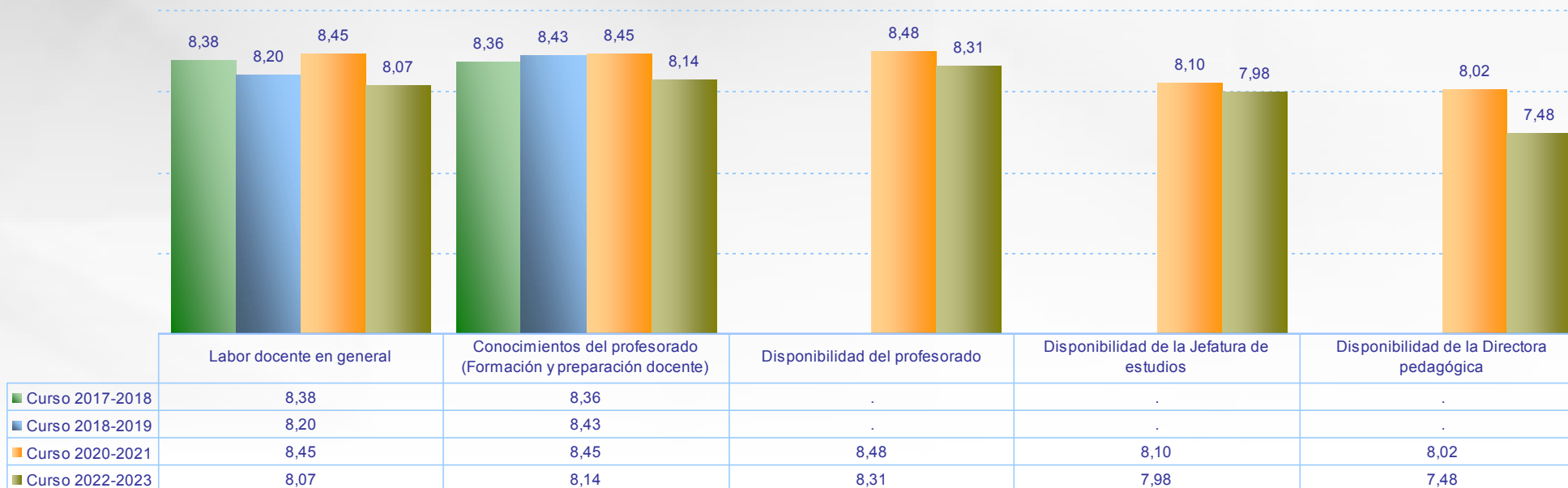
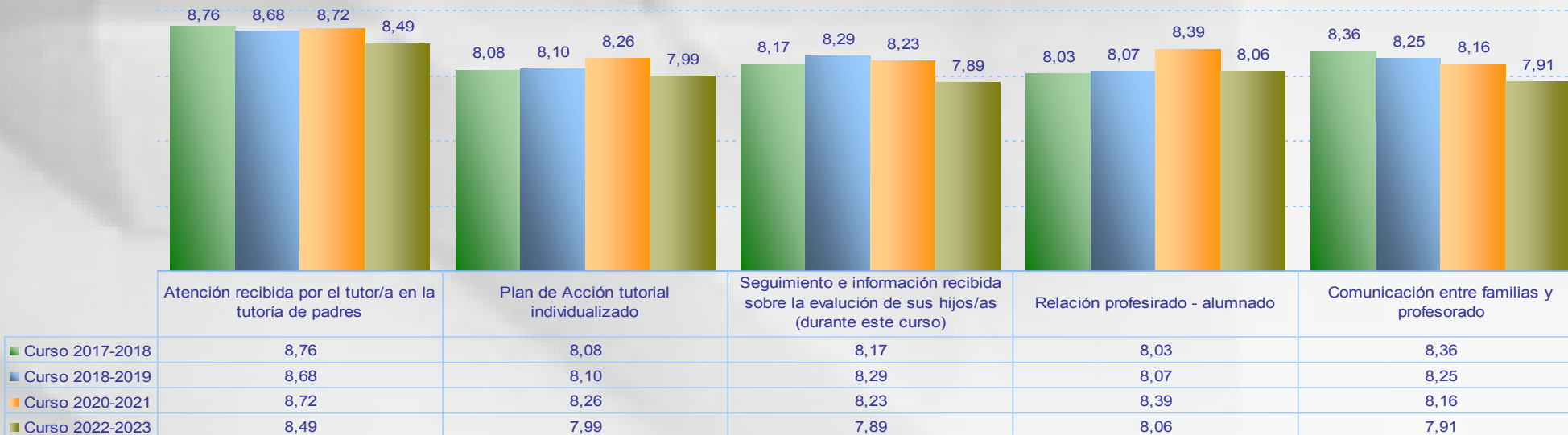
	Total	Educación Infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Nivel de INGLÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento	7,71	8,56	7,66	7,83	7,73	8,00
Nivel de FRANCÉS adquirido por sus hijos/as hasta el momento	8,08	8,00	8,06	7,94	8,18	8,67
Nivel de ALEMÁN adquirido por sus hijos/as hasta el momento (a partir 1º ESO)	6,96	.	.	6,91	7,14	5,83
Intercambios escolares con otros países	6,97	7,50	3,50	7,48	7,19	7,29

7.- LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Atraer y retener un personal excelente

(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)

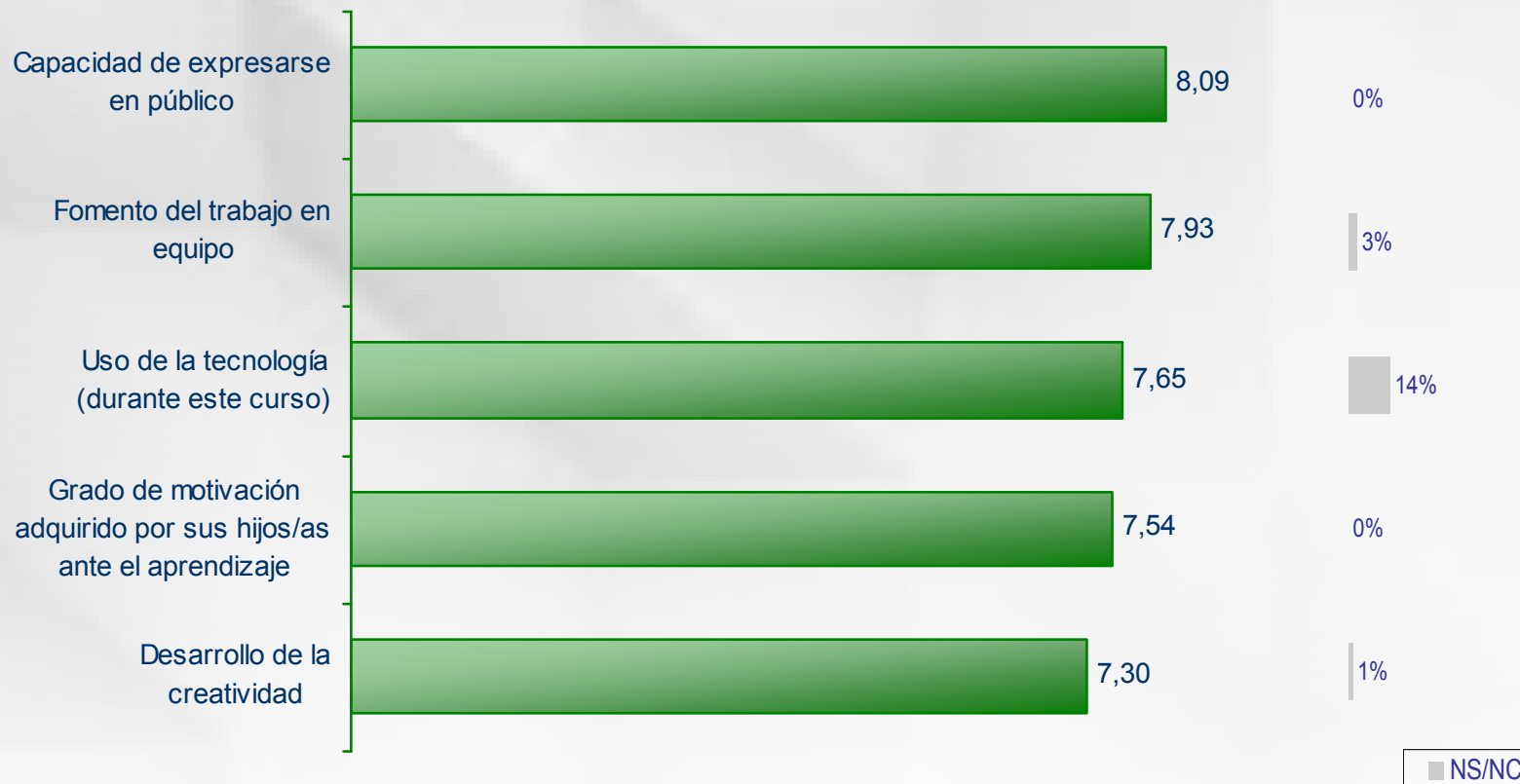


(Satisfacción media de 1 a 10)

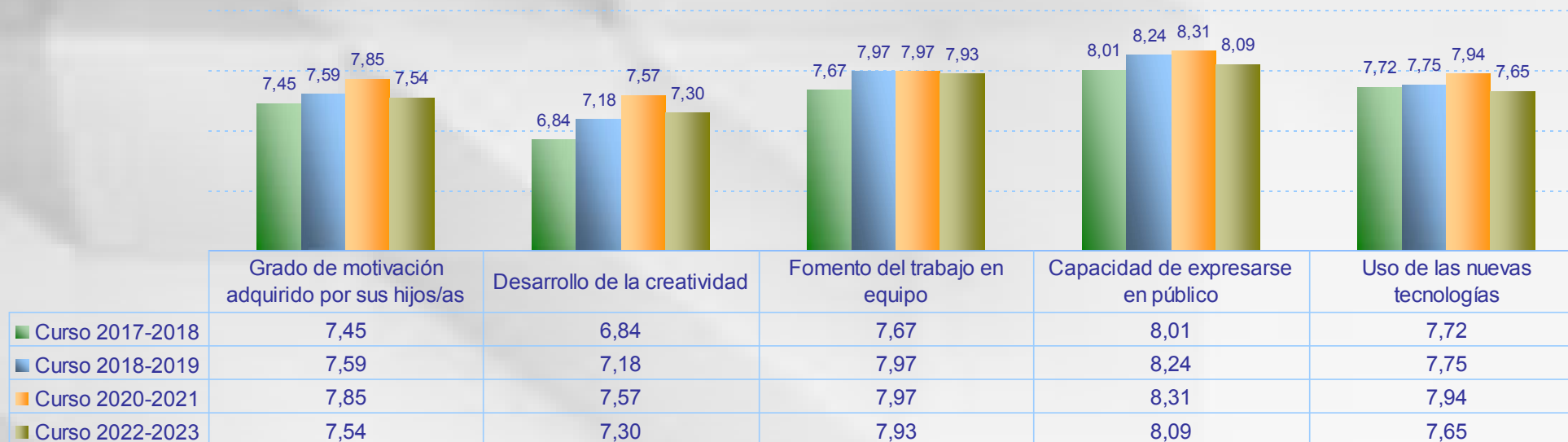
Según ciclo académico	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Atención recibida por el tutor/a en la tutoría de familia	8,49	9,22	8,93	8,40	8,27	8,56
Plan de Acción tutorial individualizado	7,99	8,89	8,21	8,09	7,88	8,25
Seguimiento e Información recibida sobre la evolución de sus hijos/as (durante este curso)	7,89	8,67	8,00	7,97	7,88	8,00
Relación profesorado - alumnado (durante este curso)	8,06	8,63	8,59	7,85	7,75	8,44
Comunicación entre familias y profesorado (durante este curso)	7,91	8,89	8,59	7,91	7,55	8,22
Labor docente en general	8,07	8,78	8,86	8,00	7,64	7,33
Conocimientos del profesorado (Formación y preparación docente)	8,14	8,67	8,78	7,87	7,64	7,71
Disponibilidad del profesorado (durante este curso)	8,31	9,22	8,89	8,34	8,00	7,75
Disponibilidad de la jefatura de estudios (durante este curso)	7,98	9,33	8,44	8,04	8,06	7,20
Disponibilidad de la Directora pedagógica (durante este curso)	7,48	9,20	7,55	8,06	8,33	5,00

8.- LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Potenciar la innovación en todos los ámbitos de San Cernin

(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)



Según ciclo académico

	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Grado de motivación adquirido por sus hijos/as ante el aprendizaje	7,54	7,11	8,52	7,14	6,88	7,11
Desarrollo de la creatividad	7,30	7,44	8,29	7,00	6,73	6,78
Fomento del trabajo en equipo	7,93	7,89	8,59	7,82	7,61	7,22
Capacidad de expresarse en público	8,09	8,00	8,48	7,97	7,94	7,89
Uso de la tecnología (durante este curso)	7,65	8,57	8,20	7,42	7,61	6,89

9.- LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Trabajo en común de la Cooperativa, alineado con el proyecto educativo (Familias, Colegio, Club Deportivo, Escuela de música, Fundación)

(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)



(Satisfacción media de 1 a 10)

Según ciclo académico	TOTAL	Educ. infantil - 3 años	Educ. infantil y 1er ciclo primaria	2º y 3er ciclo primaria	ESO	Bachiller
Calidad de la información recibida sobre la cooperativa	7,62	7,82	7,95	7,47	7,30	7,36
Canales de comunicación (durante este curso)	7,62	7,70	7,58	7,59	7,65	7,88
Actividades organizadas para las familias (charlas, formación, etc.) (curso 22-23)	7,60	7,51	7,68	7,49	7,46	7,83
Servicios cooperativos a disposición de las familias (durante este curso)	7,56	7,73	7,88	7,47	7,34	7,45
Atención del personal no docente (portería, administración, etc.)	8,89	9,03	8,98	8,84	8,84	8,95
Oferta de actividades extraescolares deportivas (durante este curso)	8,02	7,67	8,13	8,06	7,80	8,31
Oferta de actividades extraescolares no deportivas (durante este curso)	7,91	7,45	8,12	7,72	7,61	8,18
Funcionamiento del Club Deportivo (durante este curso)	7,49	7,25	7,98	7,32	7,16	7,57
Funcionamiento de la Escuela de Música (durante este curso)	7,97	8,58	8,41	7,05	7,67	8,18
Servicio de comedor (durante este curso)	7,38	8,12	7,92	7,08	6,22	7,06
Disponibilidad del Director General (durante este curso)	7,33	7,68	7,66	7,25	7,13	7,12
Disponibilidad del Consejo Rector (durante este curso)	7,63	7,67	8,13	7,53	7,40	7,32

FICHA TÉCNICA

Universo Muestral



959 familias que representan a 1600 alumnos que cursan sus estudios en el Colegio San Cernin

Tamaño de Muestra



463 familias (48%) que representan a un total de 775 alumnos distribuidos:

EDUCACIÓN INFANTIL	137 encuestas	→ *Educación infantil – 3 años 44 encuestas
E. INFANTIL y 1er CICLO DE PRIMARIA	102 encuestas	
2º y 3er CICLO DE PRIMARIA	110 encuestas	
ESO	110 encuestas	
BACHILLER	84 encuestas	

Error estadístico



Total de la muestra $\pm 3\%$ para un $p=q=0,5$ y un nivel de confianza del 95%

Técnica de investigación



Encuesta on line autoadministrada a través de la plataforma de estudios online www.encuestas-web.com

Sistema de Muestreo



Censo voluntario

Trabajo de campo



Marzo - Abril de 2023

Informe realizado por Instituto Datakey S.L.