



Resultados de la Aplicación de EDUCALNET.

Curso 2008-2009

IES Luis Buñuel

WWW.EDUCAL.NET



Datos de la Aplicación

Etapa	CURSO	Alumno	Familia	Total general
ESO	1	17	15	32
	2	32	15	47
	3	33	15	48
	4	19	7	26
	(en blanco)	0	1	1
----- Total ESO		101	53	154
Bachillerato	1	16	2	18
	2	18	9	27
	(en blanco)			0
----- Total Bachillerato		34	11	45
Ciclos Formativos	Total	152	0	152
GS y otros	Total	54	14	68
En blanco		3	2	5
Total		344	80	424

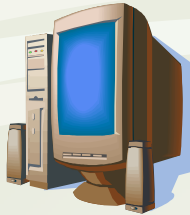
Respuestas / Centro	Total	%
Alumnos.	773	44,50%
Familias.	391	20,46%

Respuestas / Muestra	Total	% recogido
Alumnos.	359	95,82%
Familias.	193	41,45%

Respuestas / Centro	Total	% recogido
Personal.	100	48,00%



Elementos tangibles.



1- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.

2- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.



Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación



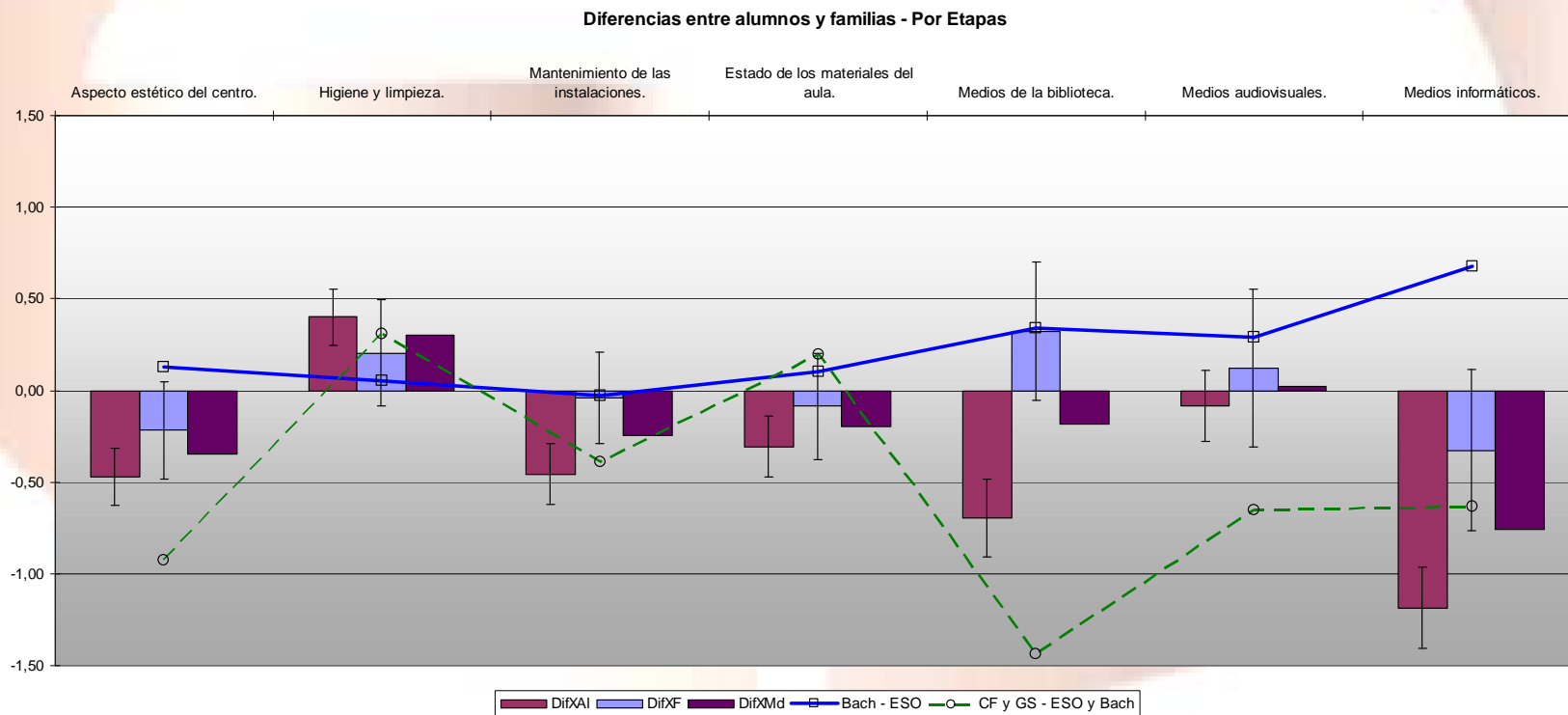
3- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.

4- Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.





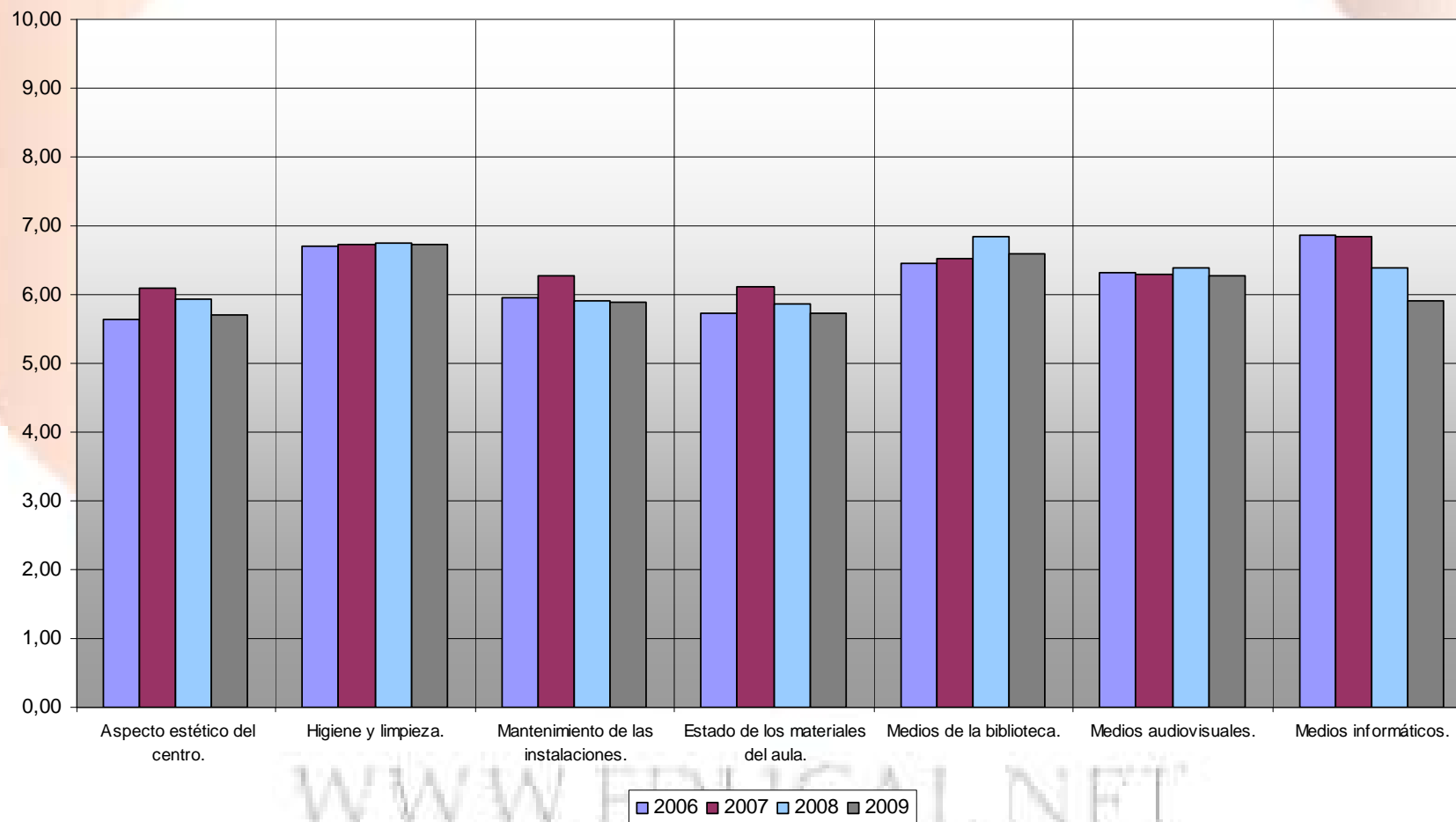
Elementos Tangibles (I)





Elementos Tangibles (II)

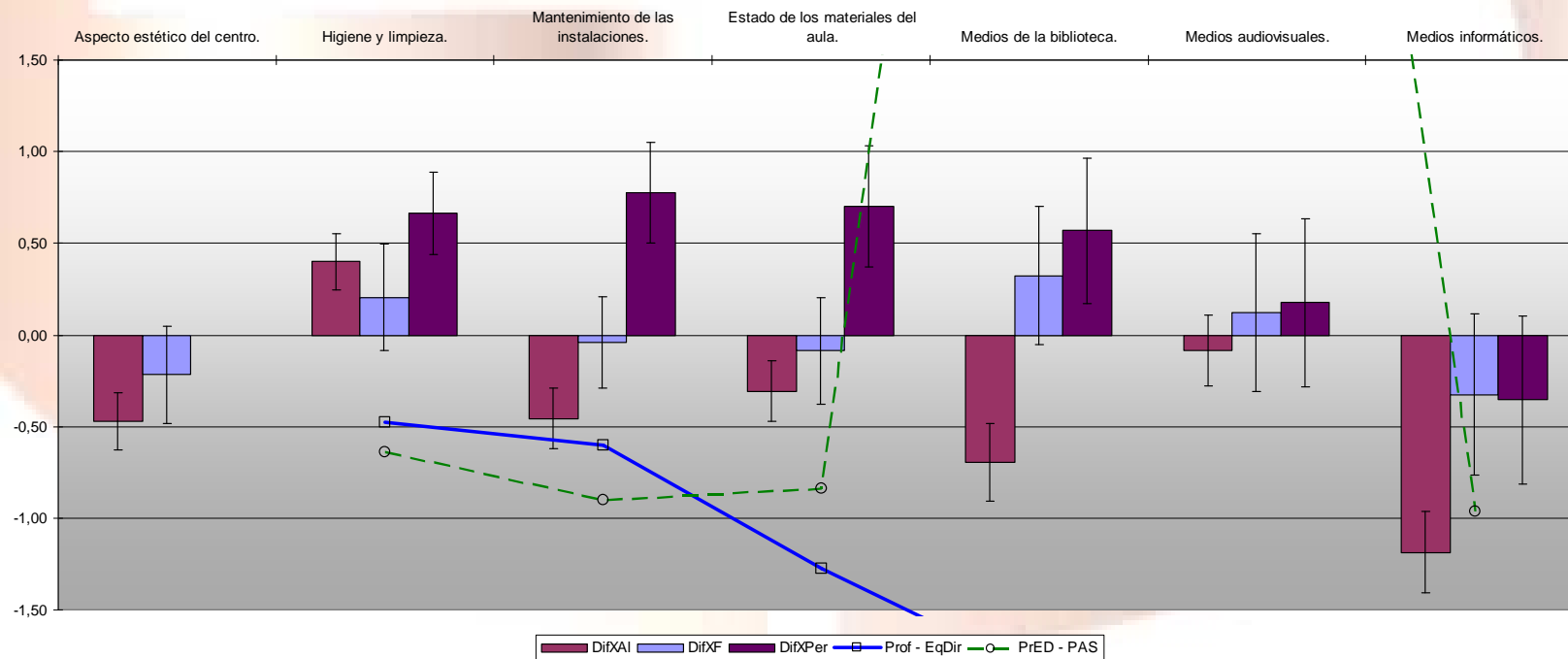
Comparativa de la evolución por años académicos





Elementos Tangibles (III)

Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.

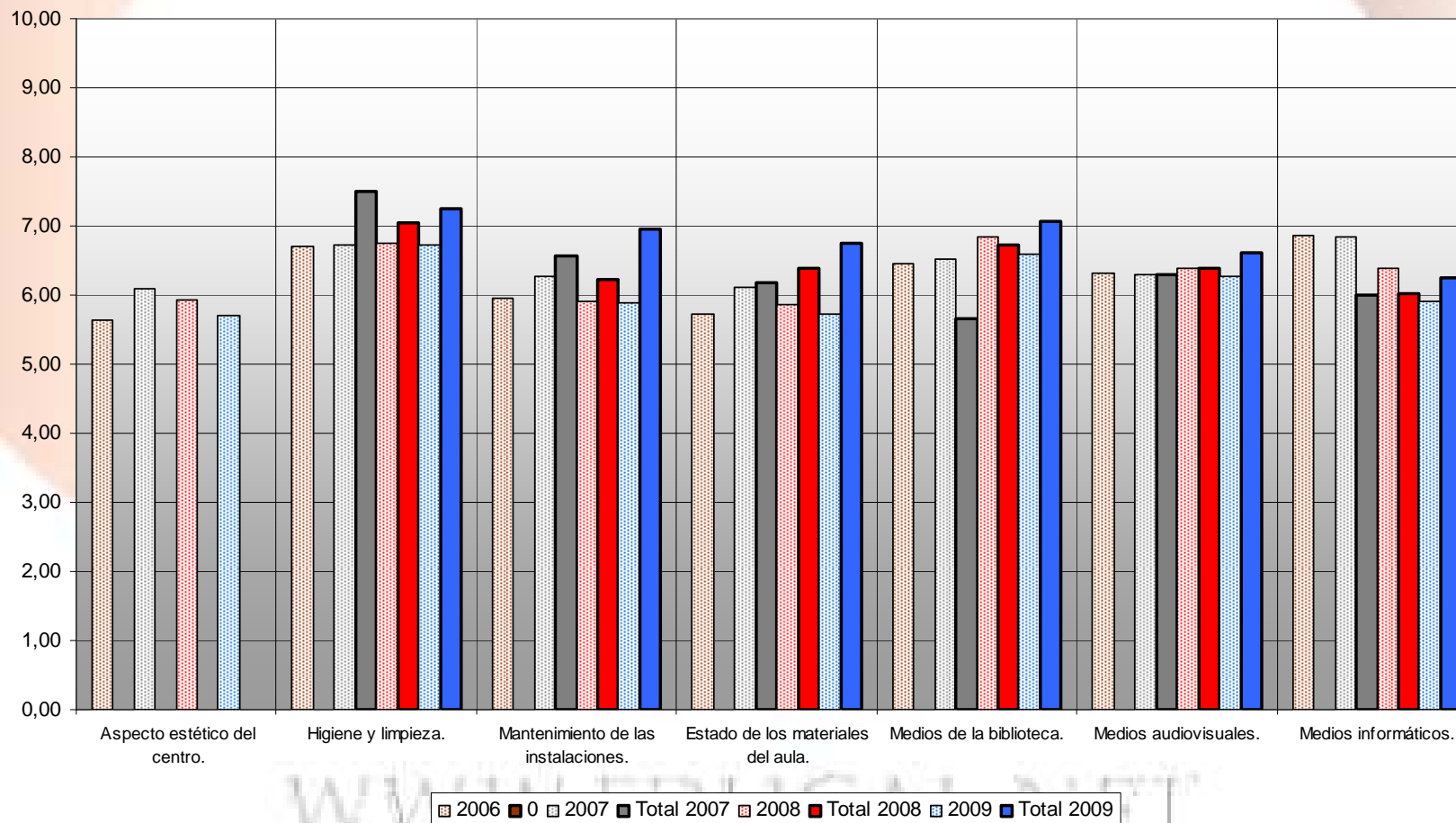


WWW.EDUCAL.NET



Elementos Tangibles (IV)

Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro



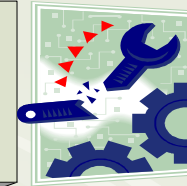


Fiabilidad.



1- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

2- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.



Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa

3- La empresa realiza bien el servicio la primera vez.

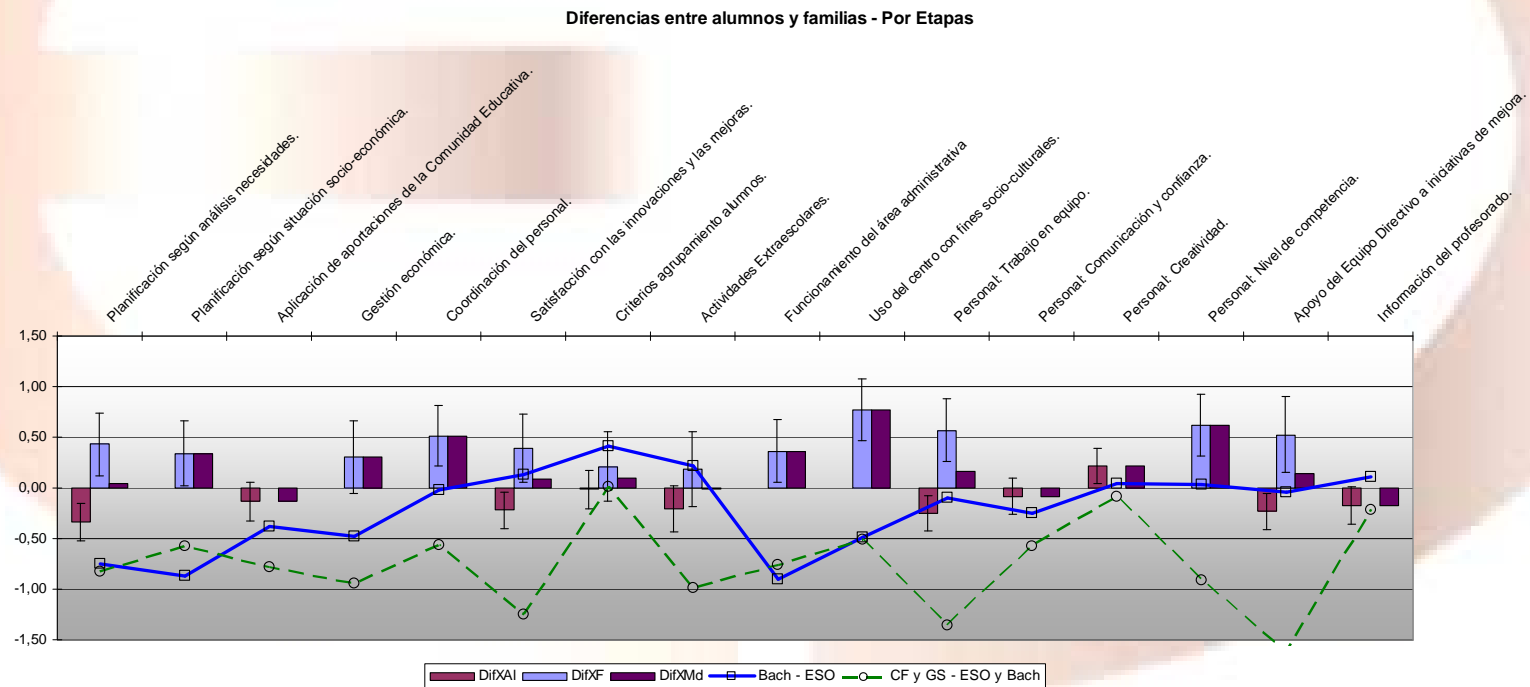
4- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.

5- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.





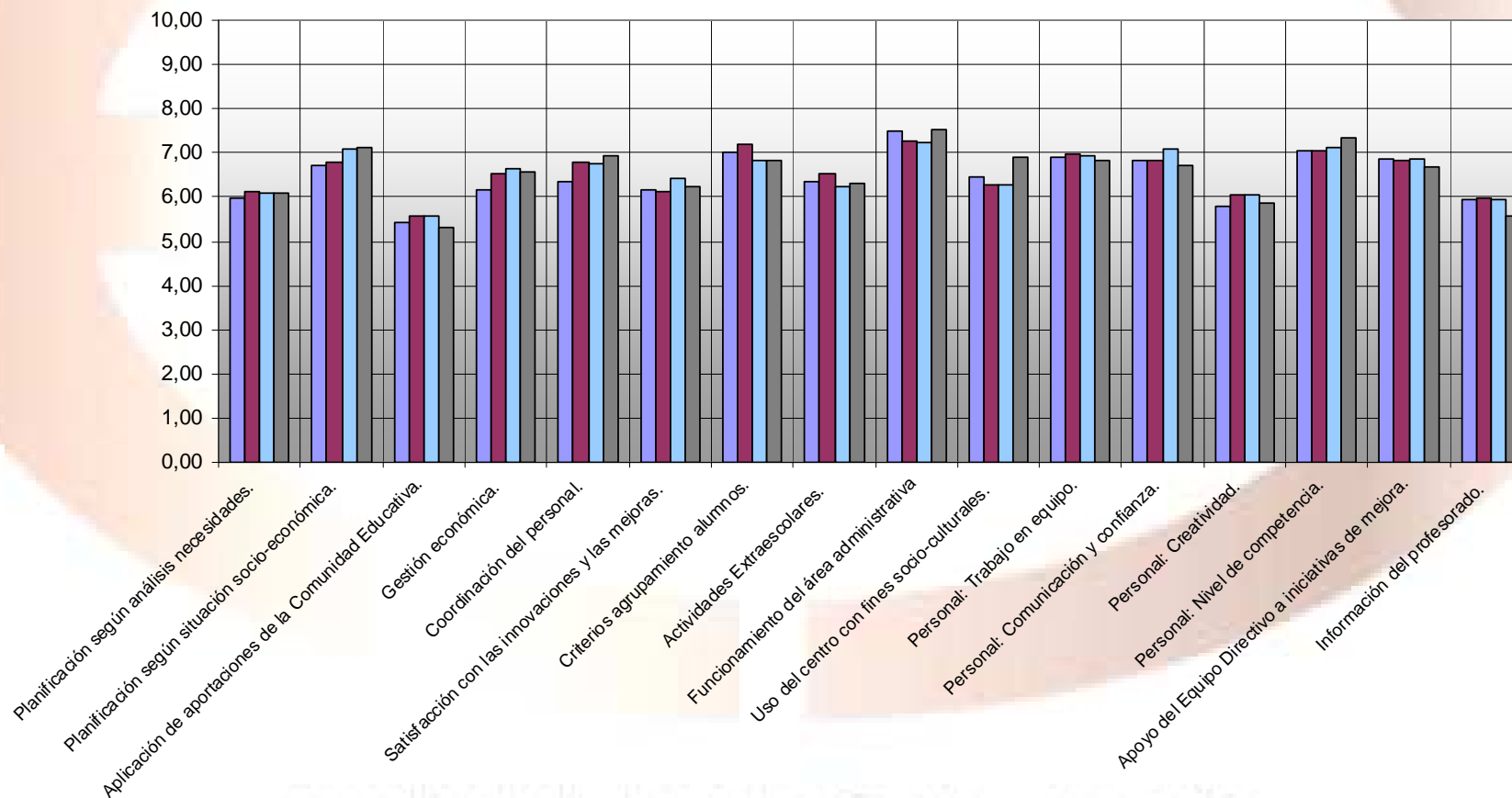
Fiabilidad en la Gestión (I)





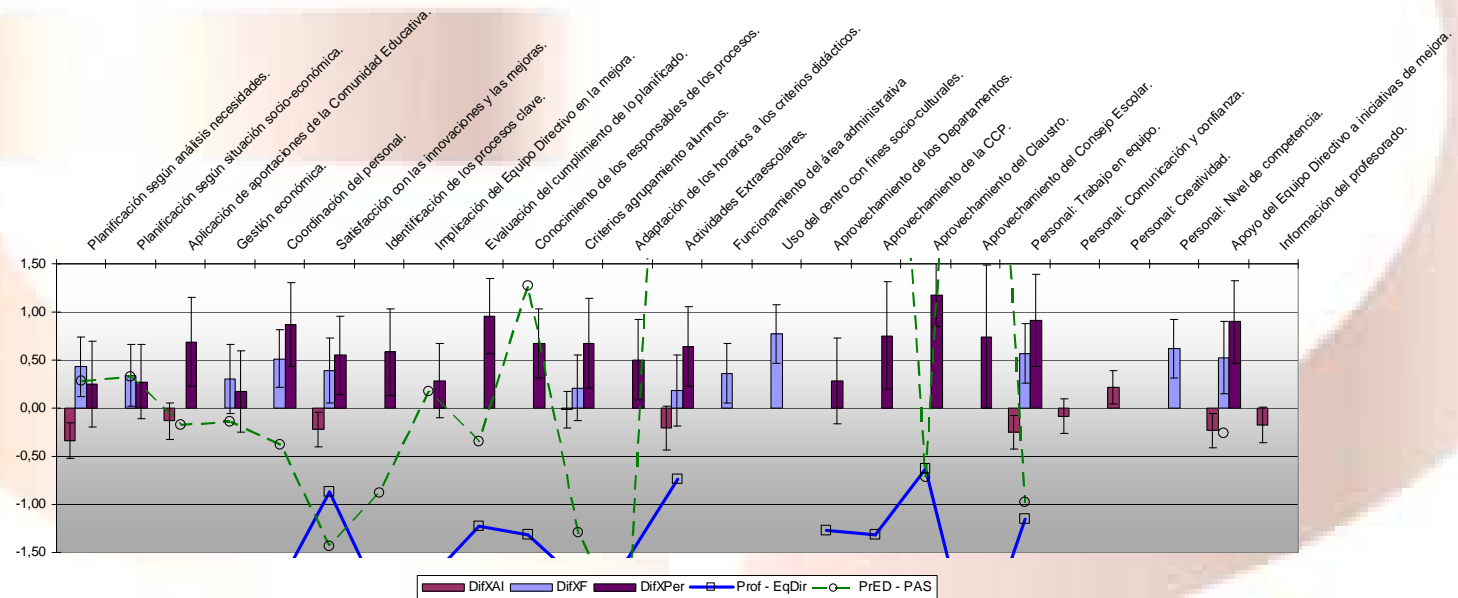
Fiabilidad en la Gestión (II)

Comparativa de la evolución por años académicos



Fiabilidad en la Gestión (III)

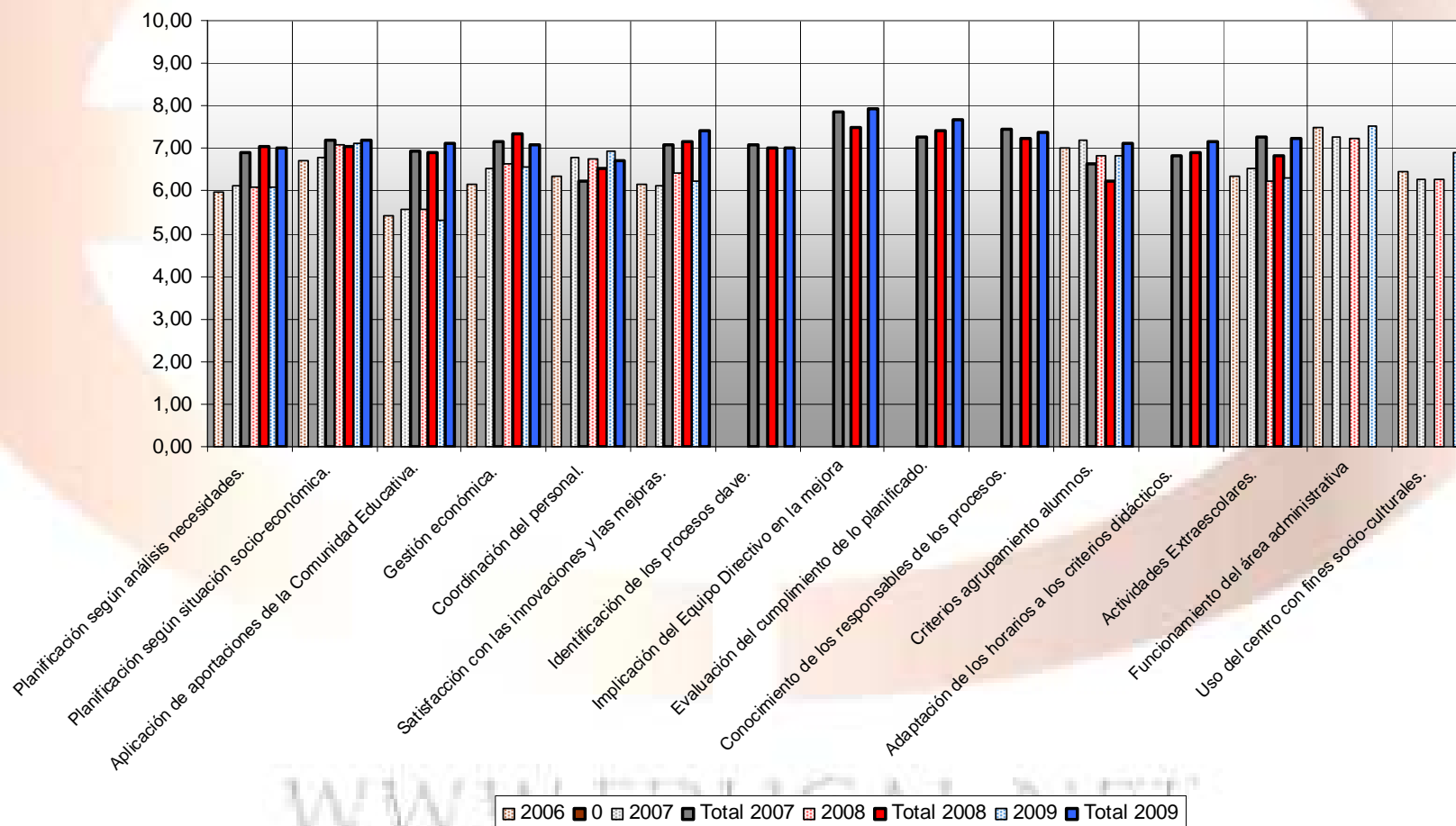
Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.





Fiabilidad en la Gestión (IV)

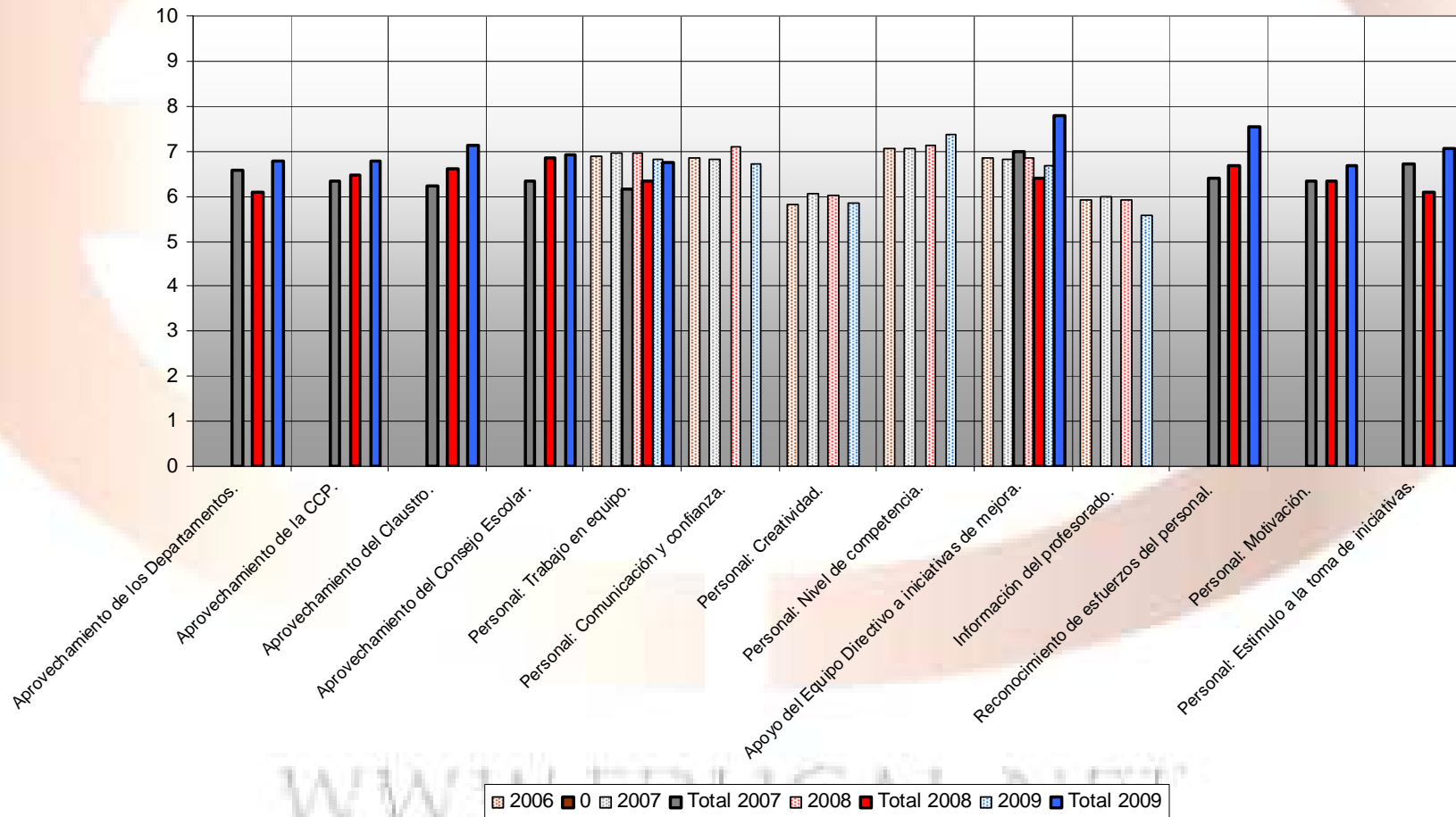
Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro





Fiabilidad en la Gestión (V)

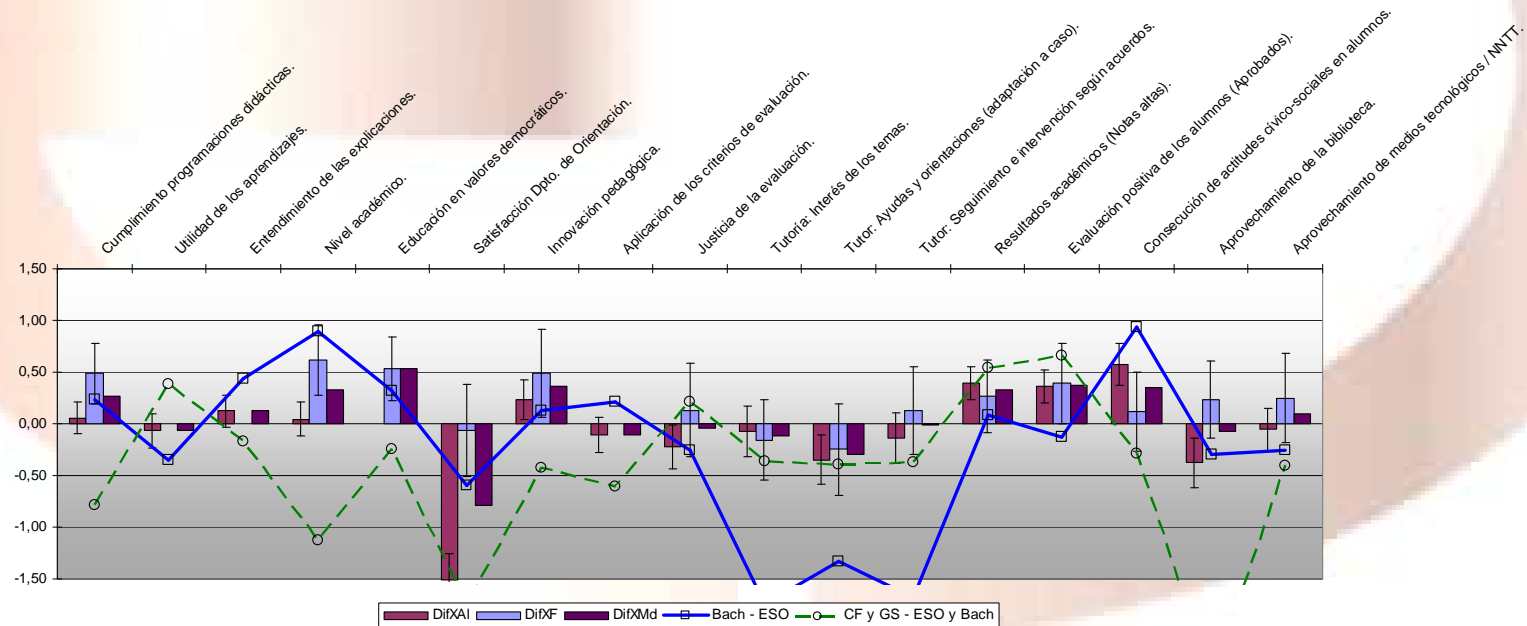
Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro





Fiabilidad en el Proceso Educativo (I)

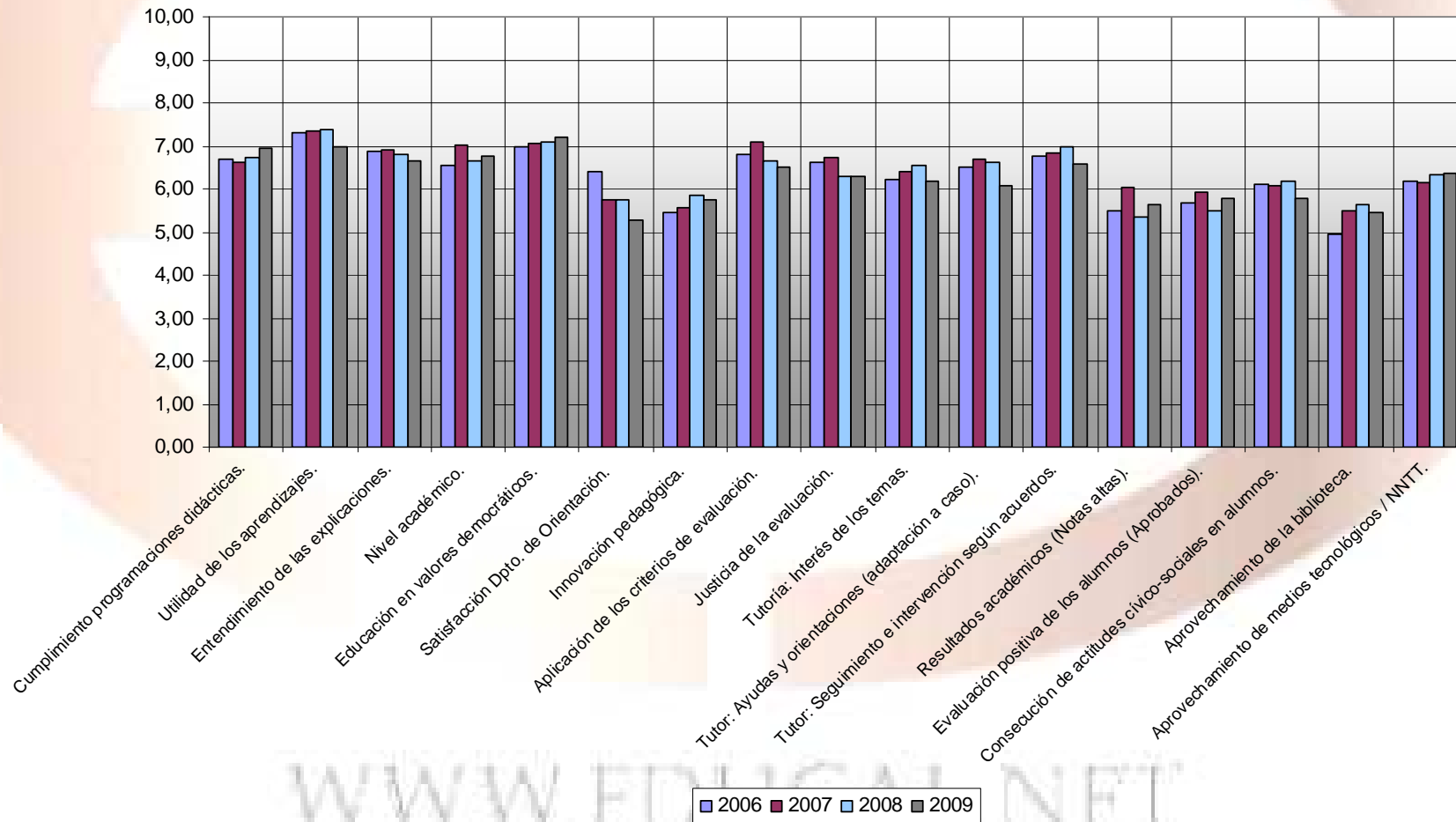
Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas





Fiabilidad en el Proceso Educativo (II)

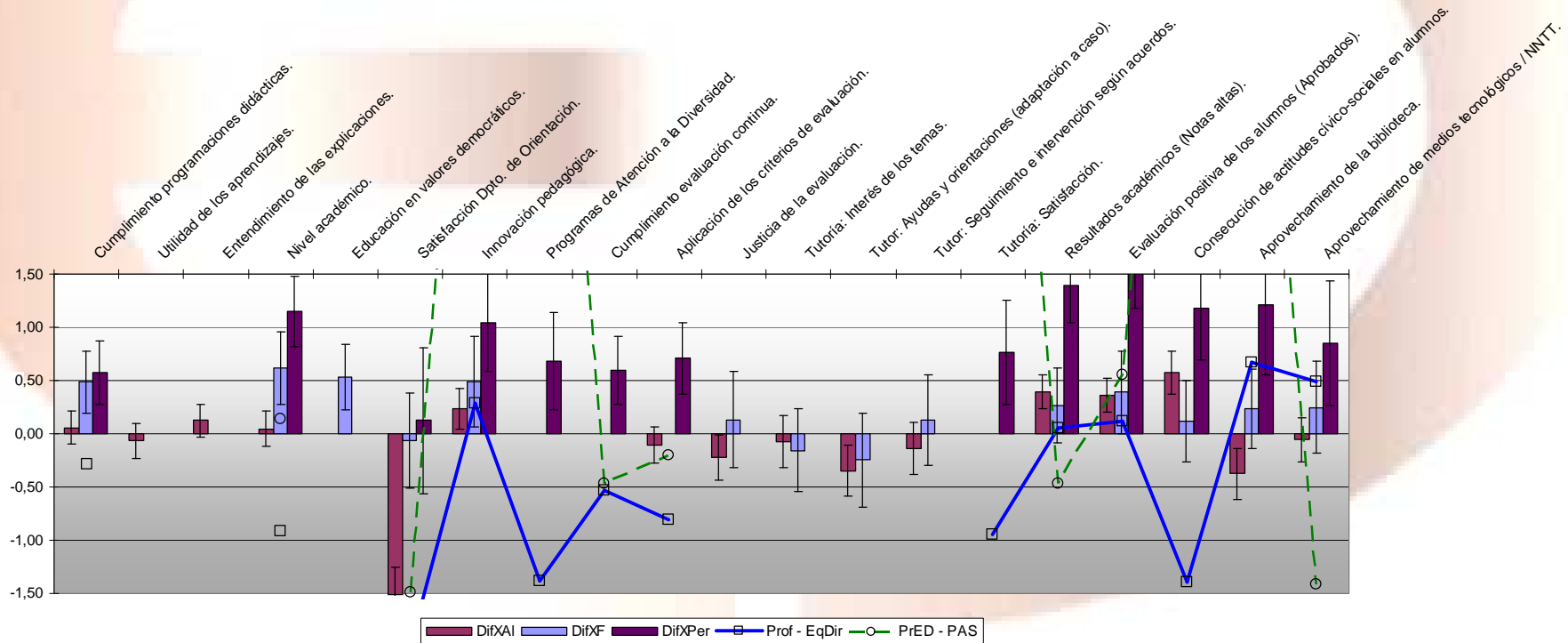
Comparativa de la evolución por años académicos





Estabilidad en el Proceso Educativo (III)

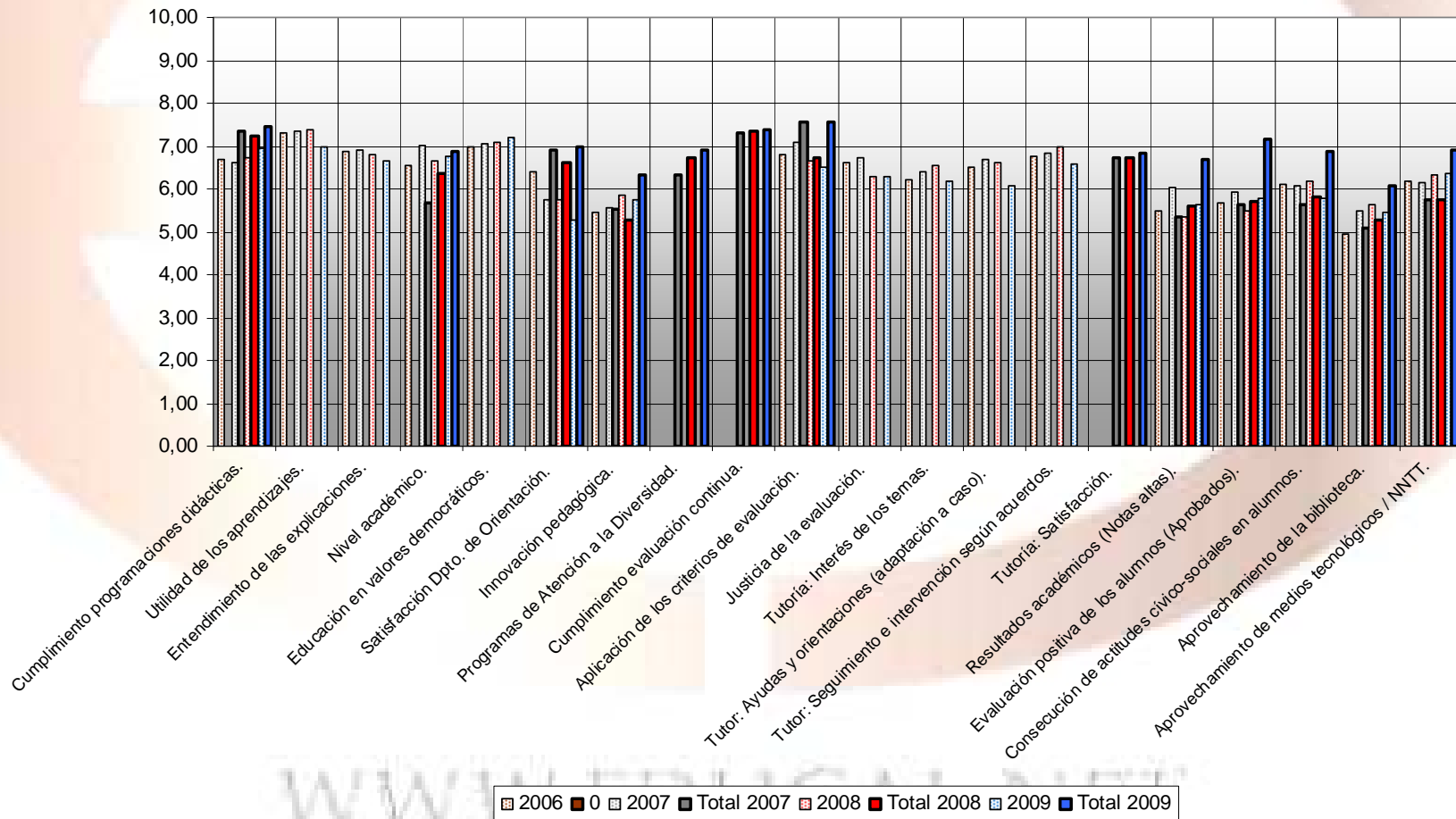
Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.





Estabilidad en el Proceso Educativo (IV)

Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro





Capacidad de respuesta.

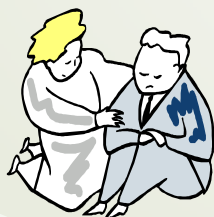


1- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.

2- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

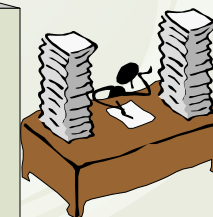


Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio



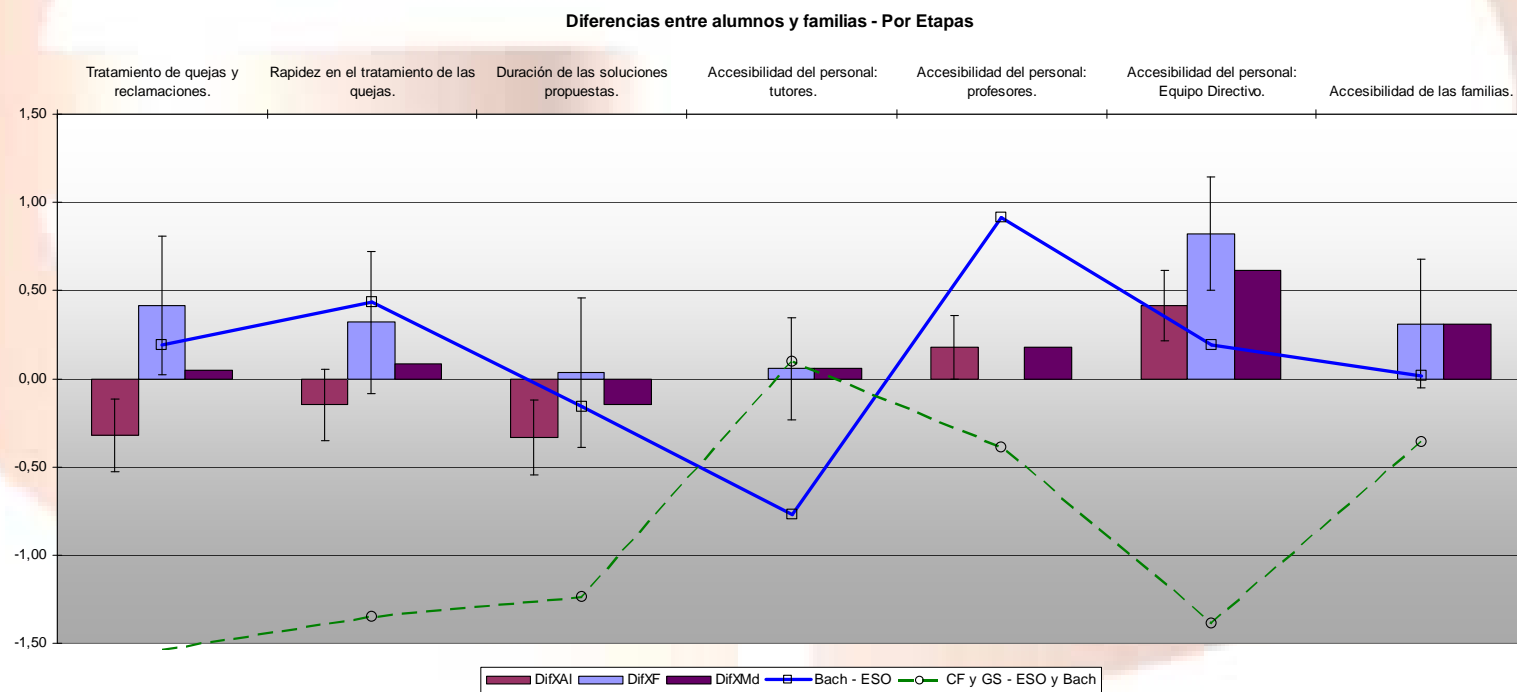
3- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.

4- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.





Capacidad de Respuesta (I)

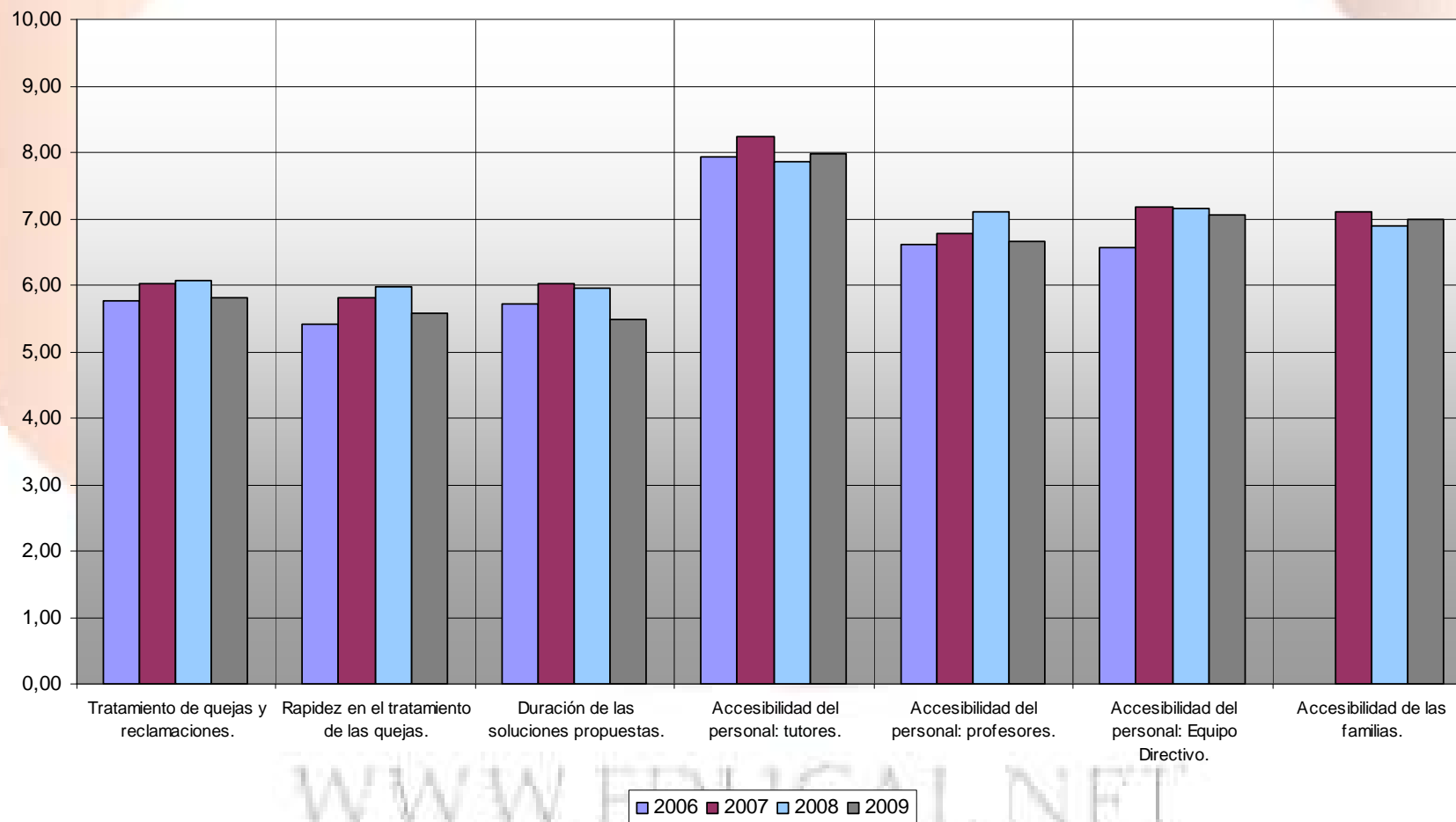


WWW.EDUCAL.NET



Capacidad de Respuesta (II)

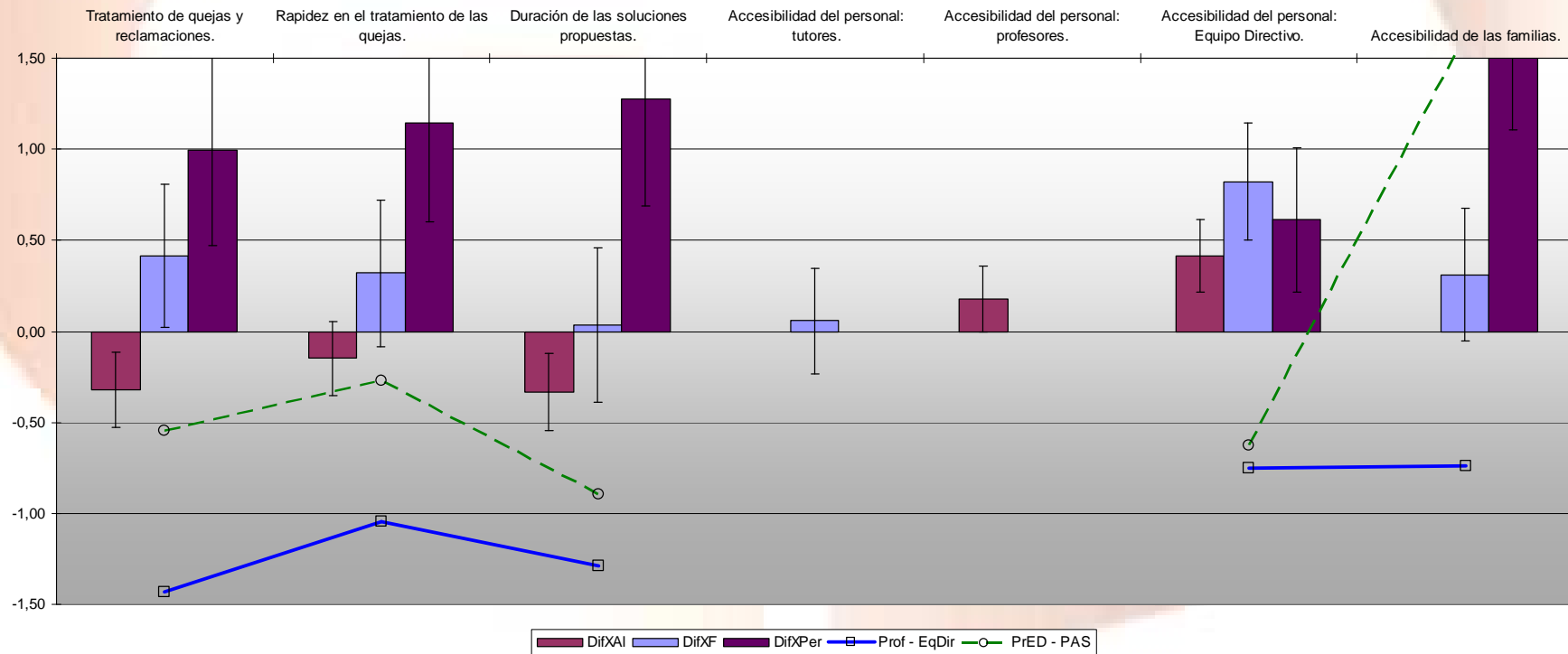
Comparativa de la evolución por años académicos





Capacidad de Respuesta (III)

Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.

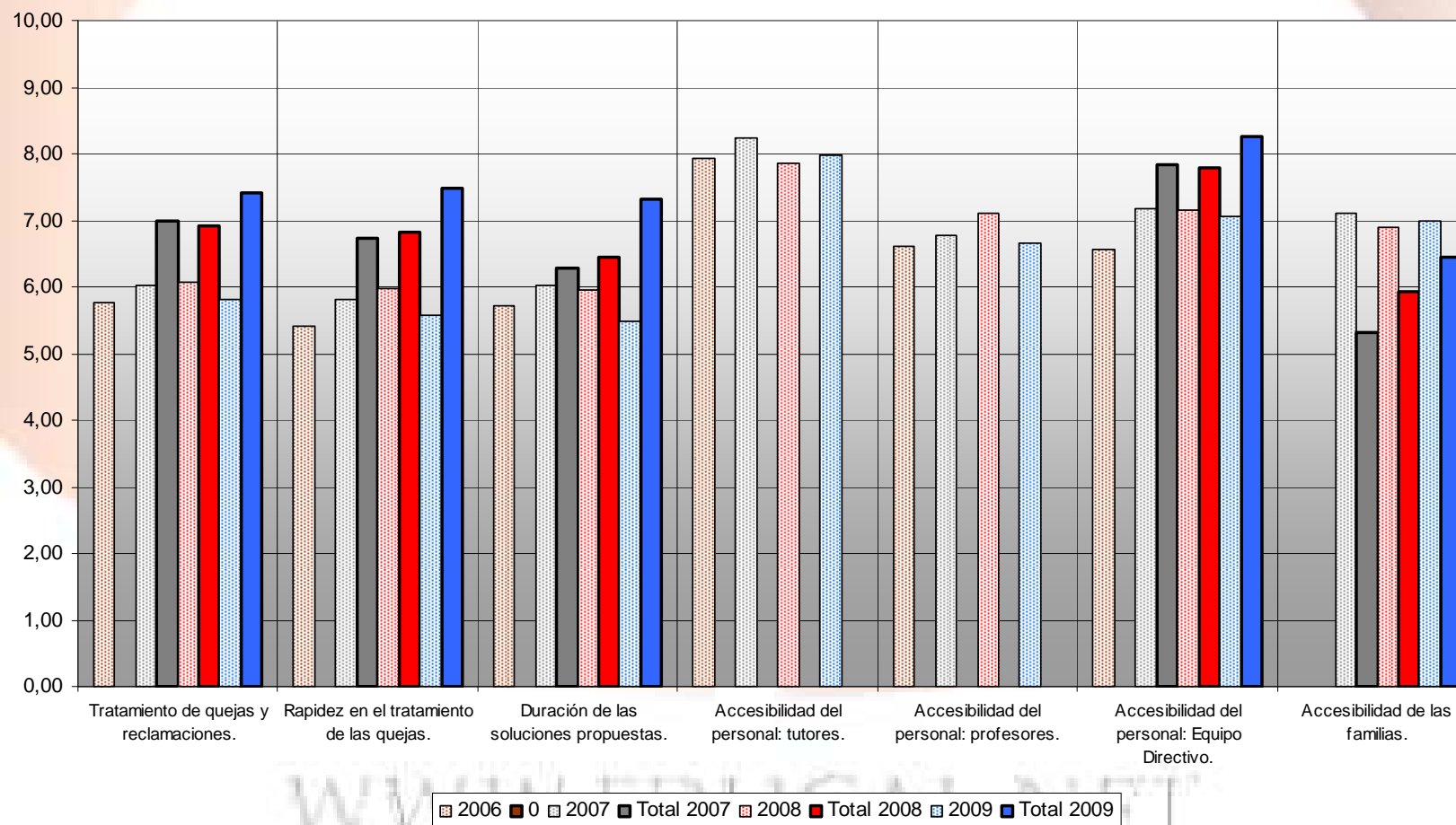


WWW.EDUCAL.NET



Capacidad de Respuesta (IV)

Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro





Empatía.



1- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.

2- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.

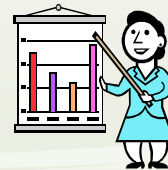


Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores

3- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada al cliente.



4- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.

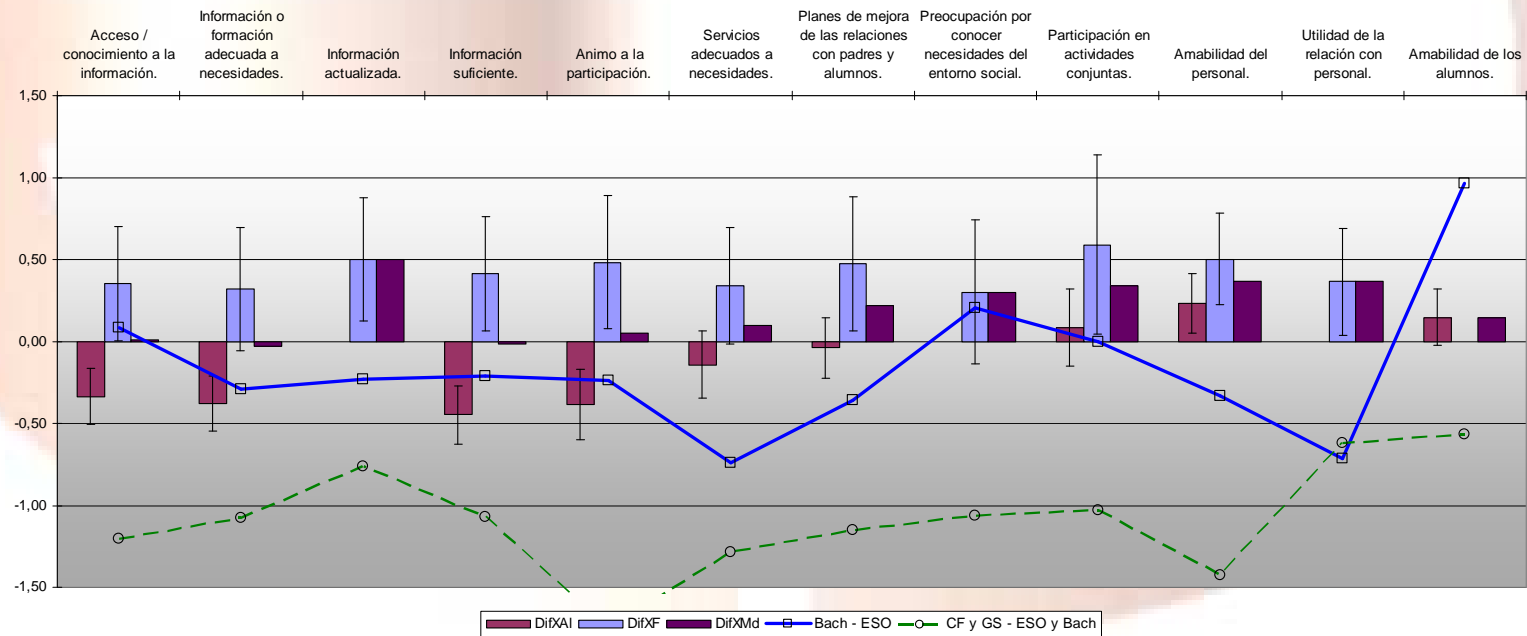


5- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.



Empatía (I)

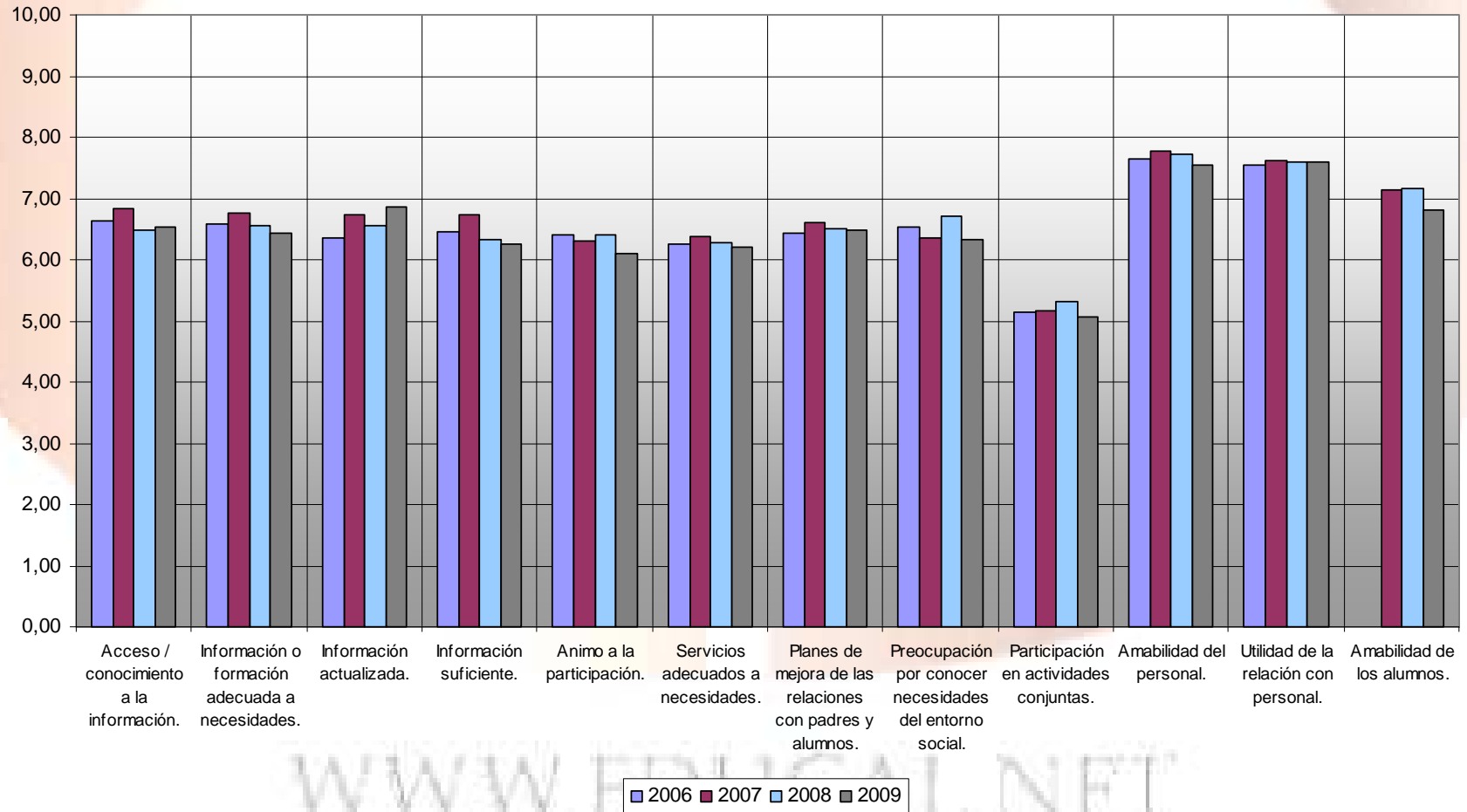
Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas





Empatía (II)

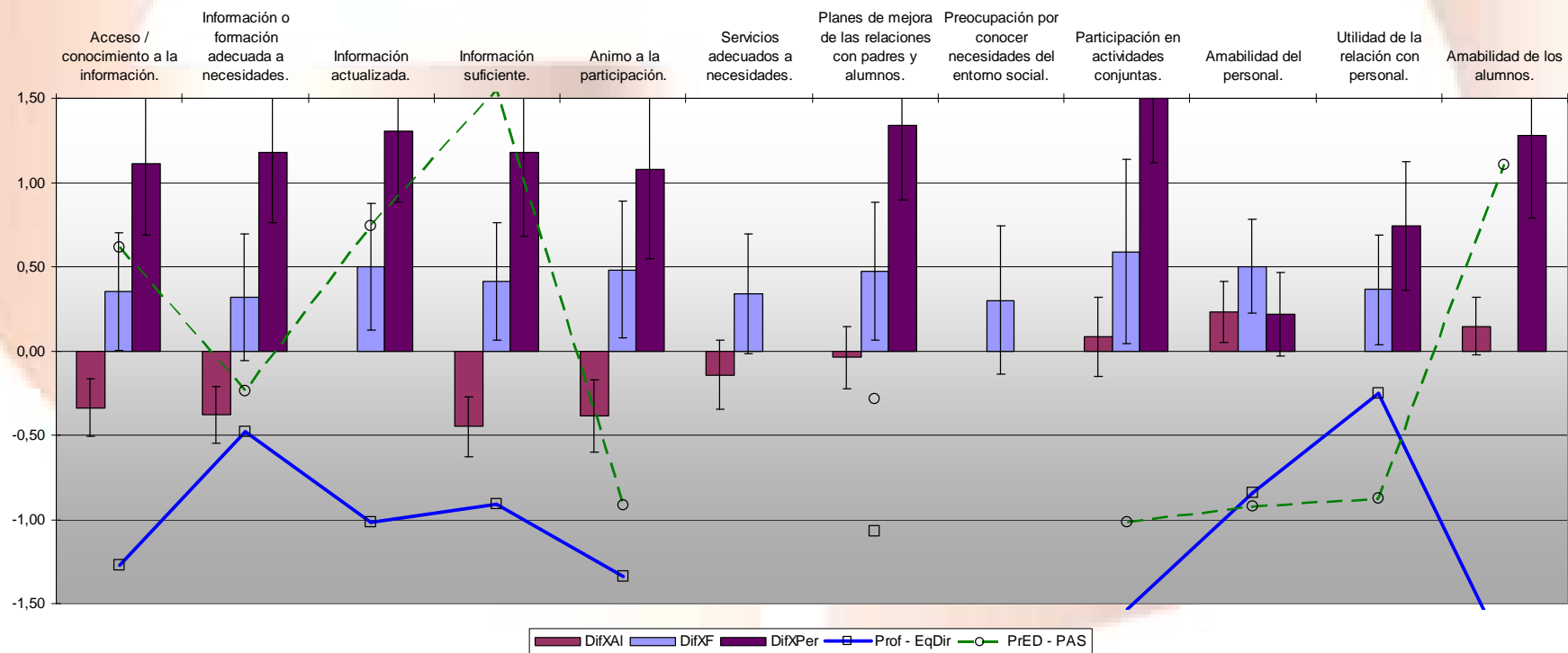
Comparativa de la evolución por años académicos





Empatía (III)

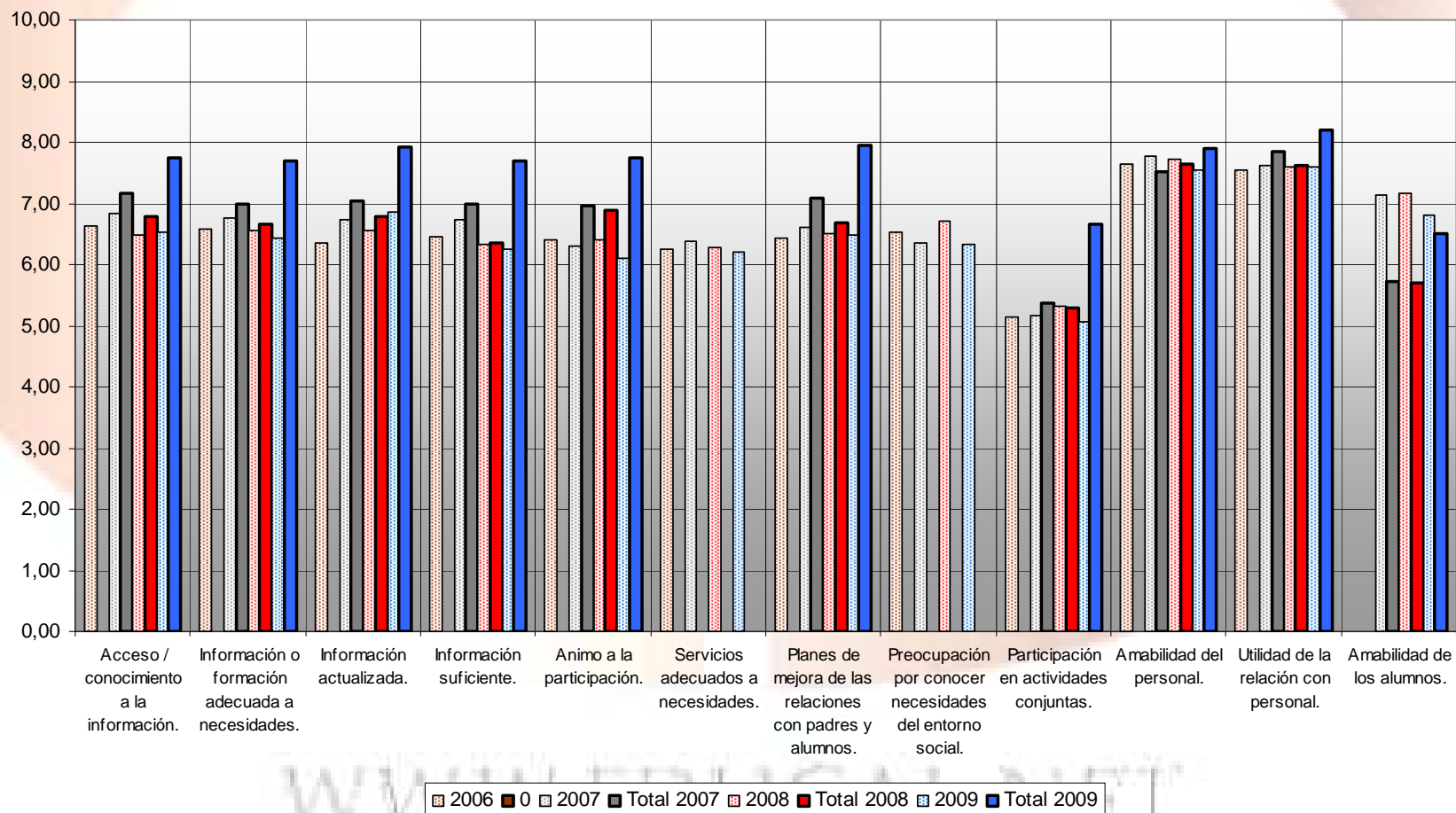
Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.





Empatía (IV)

Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro



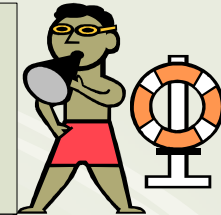


Seguridad.



1- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.

2- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.



Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza



3- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.

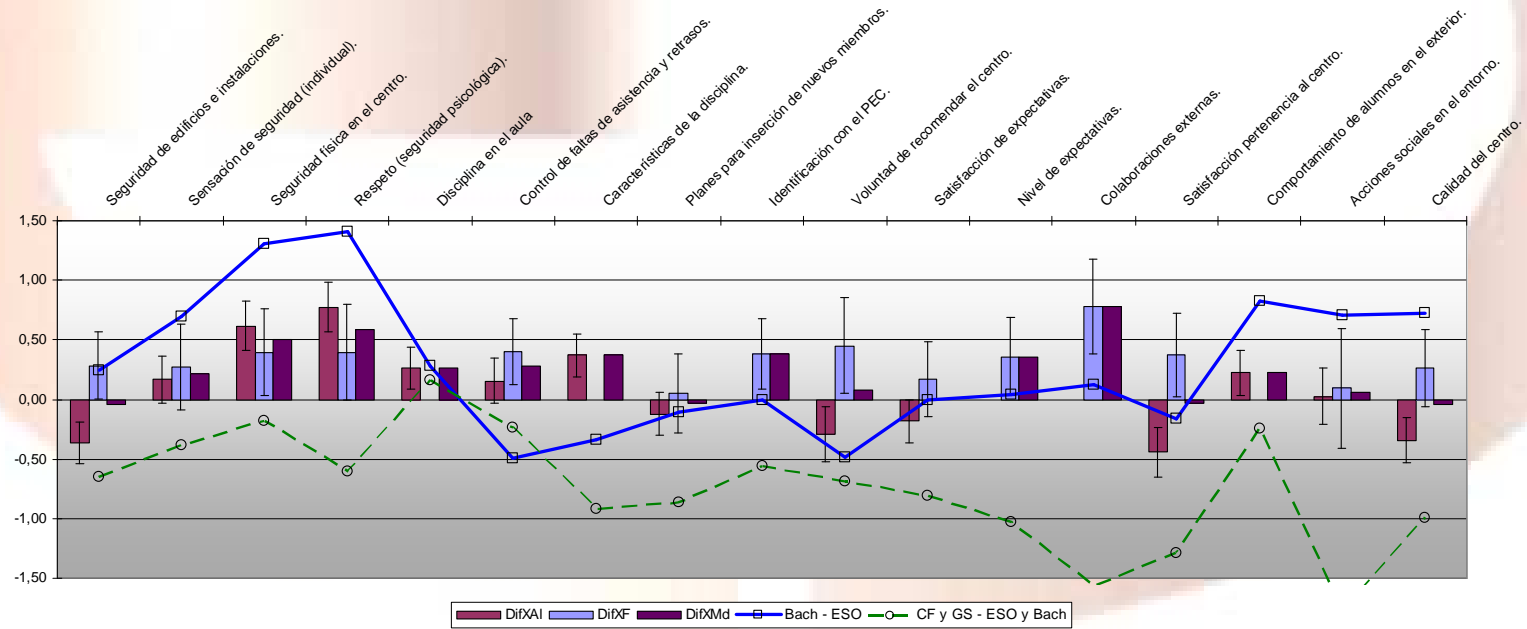
4- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de sus clientes.





Seguridad (I)

Diferencias entre alumnos y familias - Por Etapas

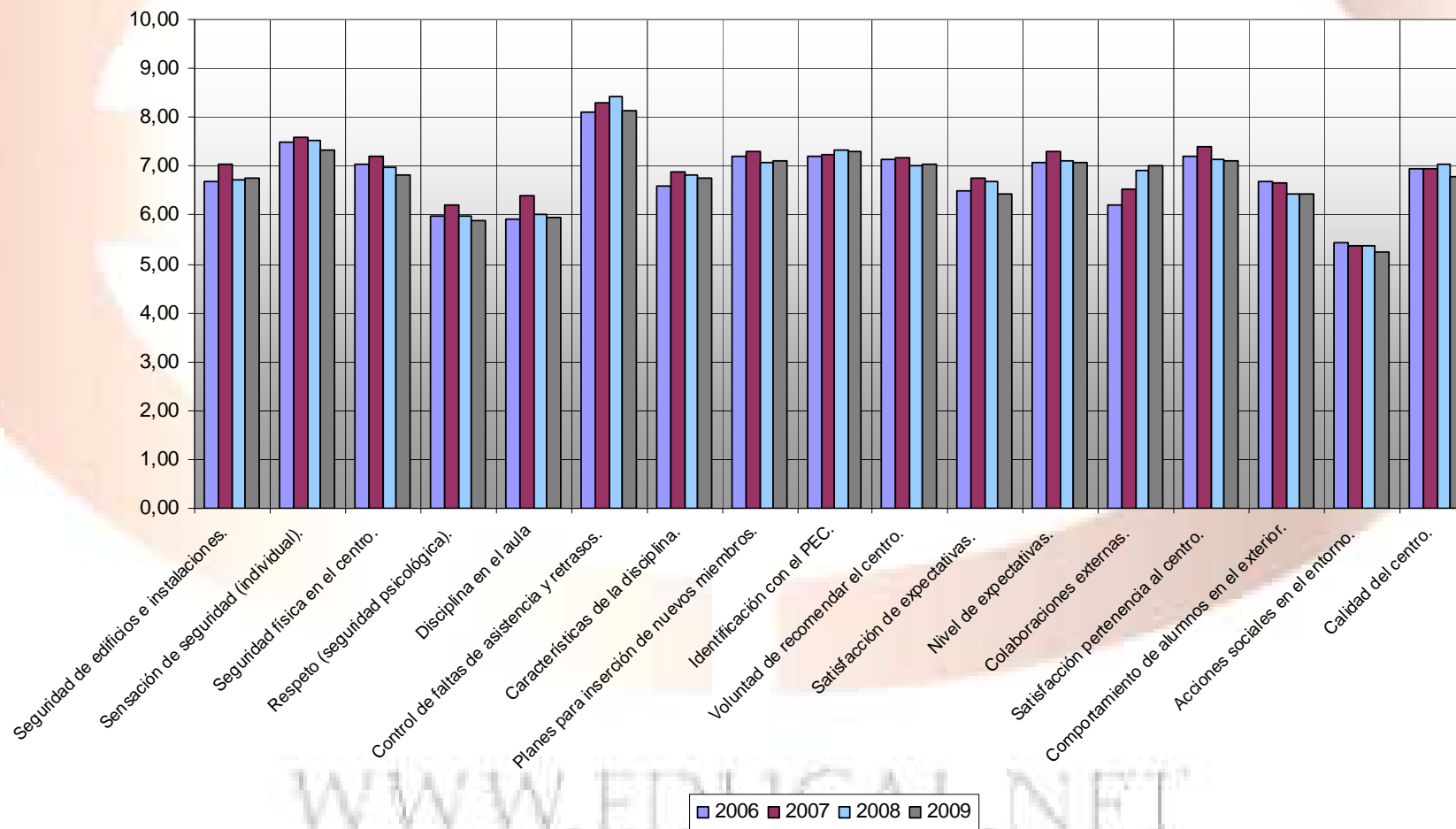


WWW.EDUCAL.NET



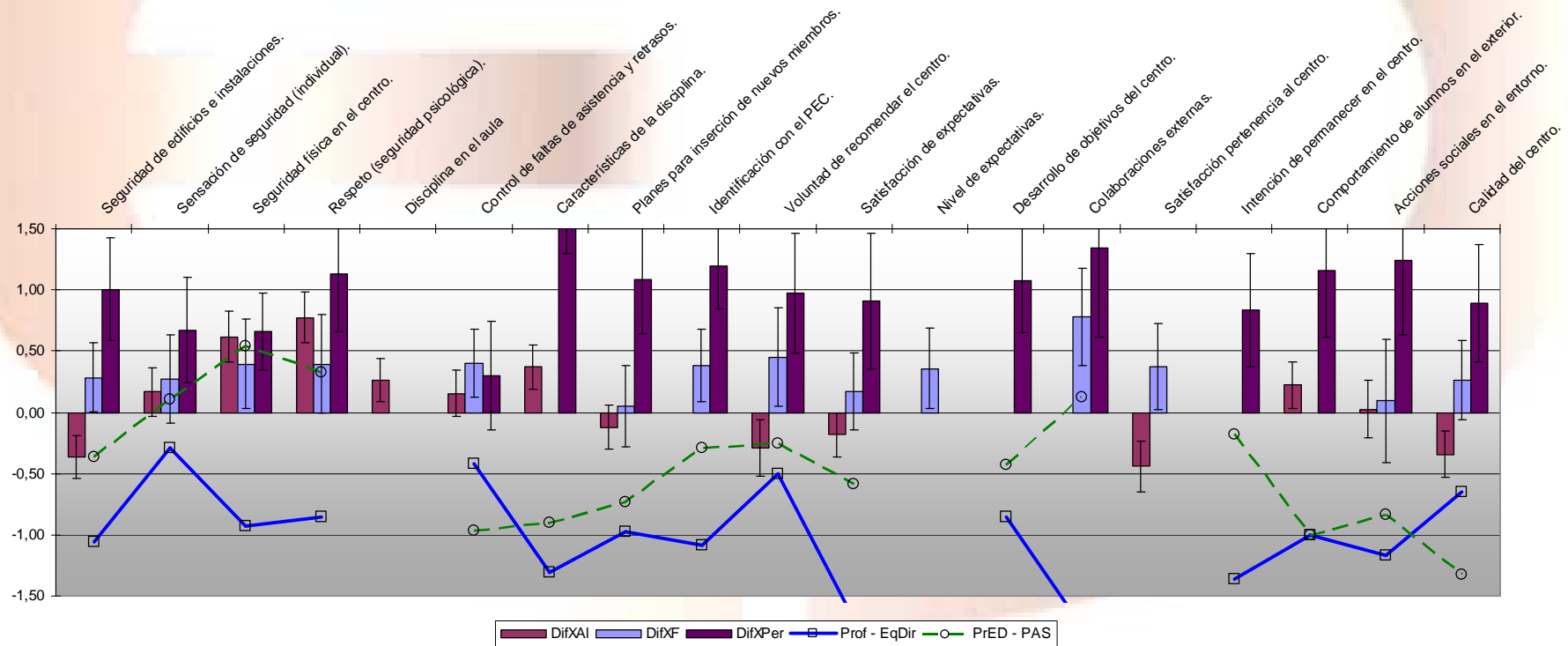
Seguridad (II)

Comparativa de la evolución por años académicos



Seguridad (III)

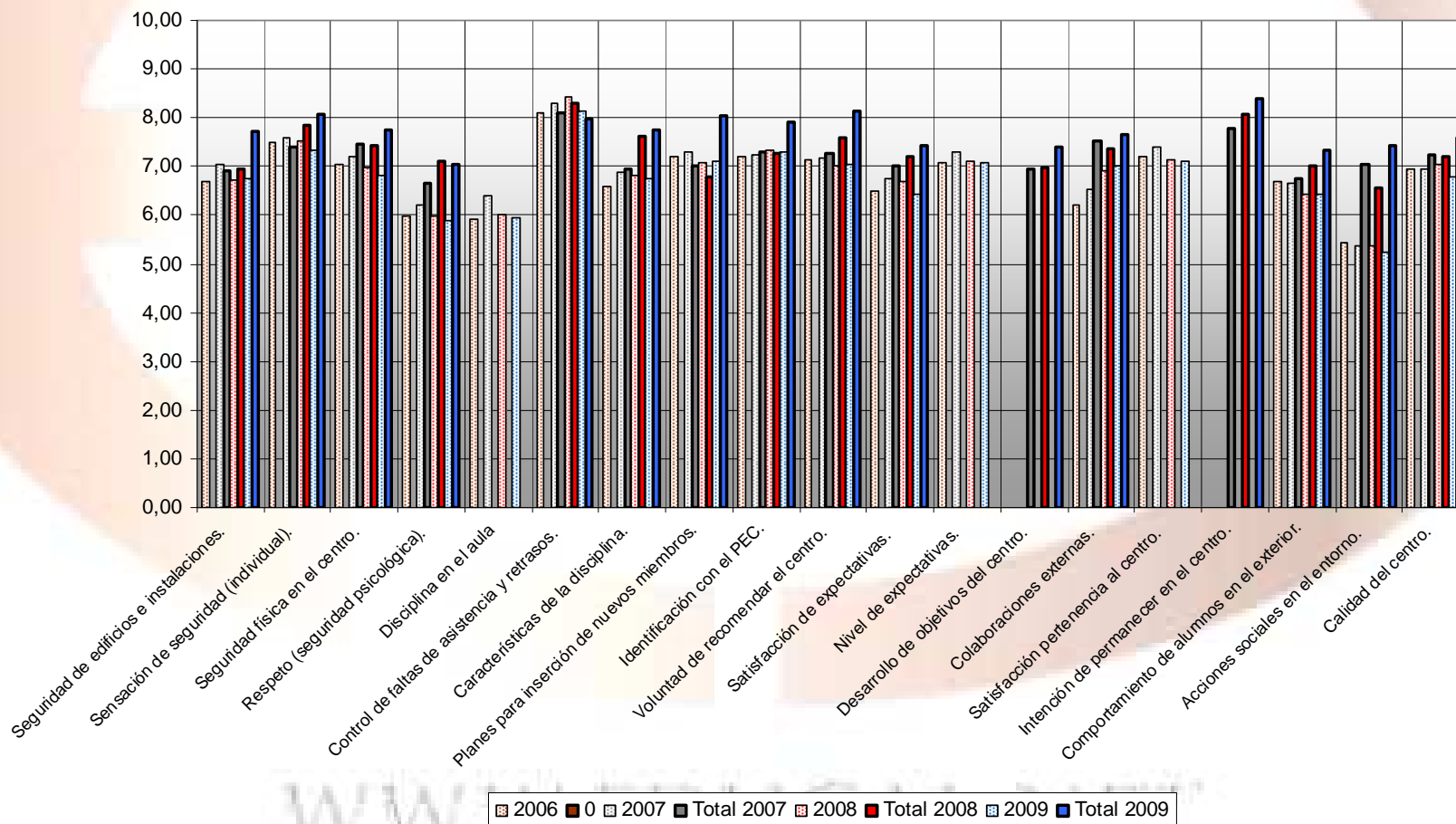
Diferencias entre alumnos, familias y personal - Diferencias según labor.





Seguridad (IV)

Comparativa de la evolución por años académicos - Personal del centro





Importancia - Alumnos

Orden	Aspectos más importantes según los alumnos	%	Media	Diferencia
1º	Tratamiento de quejas y reclamaciones.	17,44%	4,80	-0,32
2º	Sensación de seguridad (individual).	16,86%	7,50	0,17
3º	Respeto (seguridad psicológica).	15,70%	5,75	0,77
4º	Accesibilidad del personal: profesores.	14,83%	6,65	0,18
5º	Justicia de la evaluación.	12,79%	6,10	-0,22
6º	Seguridad física en el centro.	12,21%	6,78	0,62
7º	Evaluación positiva de los alumnos (Aprobados).	11,63%	5,62	0,36
8º	Amabilidad del personal.	10,76%	6,82	0,23
9º	Control de faltas de asistencia y retrasos.	10,47%	7,89	0,16
10º	Seguridad de edificios e instalaciones.	10,17%	6,40	-0,36
11º	Entendimiento de las explicaciones.	10,17%	6,65	0,12
12º	Servicios adecuados a necesidades.	9,88%	5,63	-0,14
13º	Medios informáticos.	9,88%	5,84	-1,19
14º	Planes para inserción de nuevos miembros.	9,59%	6,72	-0,12
15º	Mantenimiento de las instalaciones.	9,01%	5,61	-0,46



Importancia - Familias

Orden	Aspectos más importantes según las familias	%	Media	Diferencia
1º	Sensación de seguridad (individual).	26,25%	7,19	0,27
2º	Respeto (seguridad psicológica).	22,50%	6,03	0,40
3º	Accesibilidad del personal: tutores.	20,00%	7,99	0,06
4º	Resultados académicos (Notas altas).	17,50%	5,84	0,26
5º	Accesibilidad del personal: Equipo Directivo.	17,50%	7,82	0,82
6º	Seguridad física en el centro.	16,25%	6,88	0,39
7º	Control de faltas de asistencia y retrasos.	16,25%	8,42	0,40
8º	Nivel académico.	13,75%	7,00	0,62
9º	Justicia de la evaluación.	13,75%	6,46	0,13
10º	Tratamiento de quejas y reclamaciones.	13,75%	6,84	0,42
11º	Criterios agrupamiento alumnos.	12,50%	6,51	0,21
12º	Satisfacción Dpto. de Orientación.	11,25%	6,71	-0,06
13º	Tutor: Seguimiento e intervención según acuerdos.	10,00%	7,33	0,13
14º	Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.	10,00%	6,02	0,12
15º	Medios informáticos.	8,75%	5,99	-0,33



Importancia - Personal

Orden	Aspectos más importantes según el personal	%	Media	Diferencia
1º	Planificación según análisis necesidades.	14,58%	7,00	0,25
2º	Accesibilidad del personal: Equipo Directivo.	12,50%	8,26	0,61
3º	Tratamiento de quejas y reclamaciones.	10,42%	7,42	0,99
4º	Consecución de actitudes cívico-sociales en alumnos.	8,33%	6,88	1,18
5º	Características de la disciplina.	8,33%	7,75	1,75
6º	Respeto (seguridad psicológica).	8,33%	7,06	1,13
7º	Personal: Trabajo en equipo.	8,33%	6,75	0,91
8º	Información o formación adecuada a necesidades.	8,33%	7,69	1,18
9º	Apoyo del Equipo Directivo a iniciativas de mejora.	8,33%	7,79	0,90
10º	Coordinación del personal.	8,33%	6,70	0,87
11º	Acceso / conocimiento a la información.	6,25%	7,74	1,11
12º	Resultados académicos (Notas altas).	6,25%	6,68	1,39
13º	Duración de las soluciones propuestas.	6,25%	7,31	1,28
14º	Nivel académico.	6,25%	6,87	1,15
15º	Cumplimiento programaciones didácticas.	6,25%	7,46	0,57