

**7 a Medidas de percepción**

Desde el curso 2004-05 en SLB medimos la percepción de las personas a través de una encuesta anual anónima. La encuesta recoge unos 31 indicadores e identifica los grados de satisfacción (de 1 a 10). En la tabla que se presenta a continuación presentamos la evaluación de los 31 indicadores en los 5 últimos años: las casillas en color indican que la puntuación es superior a la del año anterior.

En el año 2008 se empiezan a ver los resultados de las mejoras introducidas en 2005 y la tendencia positiva se mantiene en el 100% de los resultados del claustro general en los tres últimos años. En el último año hemos superado las puntuaciones en el 52% de los indicadores de EI y EP, el 78% en ESO y el 100% en FP y en el claustro general. Si bien es cierto que aún nos queda mucho por hacer, los datos confirman que el proceso PDCA de mejora continua en SLB está dando resultados.

	2006				2007				2008				2009				2010			
	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP
1.- Facilidades que se te ofrecen para formarte	7,23	7,17	6,70	6,97	7,08	7,17	6,30	6,77	7,38	7,17	6,70	7,10	8,06	8,91	7,67	8,21	8,42	9,25	8,27	8,55
2.- Nivel académico que consiguen los alumnos	7,54	6,83	6,90	7,03	6,62	6,83	6,90	6,65	7,69	6,83	6,90	7,24	8,17	6,82	6,89	7,47	8,16	7,13	7,36	7,71
3.- Utilidad de la información que recibes	6,69	7,00	5,90	6,32	6,62	5,67	5,30	5,84	6,77	6,50	5,90	6,41	7,78	7,36	6,56	7,37	7,68	8,00	7,36	7,66
4.- Medios y sistema de información	6,92	6,83	6,00	6,48	6,62	6,33	5,80	6,19	7,08	6,33	6,00	6,55	8,17	7,91	6,44	7,68	8,11	8,38	7,45	7,97
5.- Reconocimiento de tu trabajo	6,23	6,33	4,10	5,35	6,94	5,50	4,10	5,32	6,62	5,83	4,10	5,59	6,89	7,36	5,89	6,79	7,26	7,38	7,27	7,29
6.- Agilidad en resolución de problemas	5,69	5,33	4,40	5,19	6,15	4,83	4,40	5,19	6,92	4,83	4,40	5,62	6,72	6,64	6,33	6,61	6,89	7,00	7,27	7,03
7.- Retribución económica que recibes	6,77	7,17	5,80	6,16	6,69	6,67	5,60	6,23	7,15	7,17	5,80	6,69	7,89	8,36	7,00	7,82	7,74	8,00	7,18	7,92
8.- La responsabilidad que te han confiado	7,69	6,67	5,60	6,58	7,15	6,17	5,10	6,10	7,92	6,17	5,60	6,76	7,72	7,91	7,11	7,63	8,16	8,25	8,55	8,29
9.- El ambiente de trabajo	7,85	6,67	5,80	6,71	7,00	6,17	5,80	6,26	7,92	6,17	5,80	6,83	7,83	7,73	7,78	7,55	7,84	7,25	8,66	7,87
10.- La colaboración entre compañeros.	6,77	6,00	4,00	5,55	6,31	6,00	4,00	5,35	7,08	6,00	4,00	5,79	7,28	6,73	5,56	6,71	7,26	7,13	6,73	7,08
11.- Coordinación entre etapas.	6,69	6,50	4,80	5,87	6,54	6,17	4,80	5,74	7,00	6,50	4,80	6,14	7,28	6,36	6,56	6,84	7,16	6,75	7,18	7,08
12.- Coordinación entre áreas.	5,31	5,17	2,60	4,13	5,62	4,67	2,60	4,16	5,46	4,67	2,60	4,31	7,89	7,55	7,00	7,58	7,79	7,63	7,18	7,58
13.- Funcionamiento con el Dpto. de orientación	5,15	4,83	4,10	4,74	5,46	4,83	3,80	4,77	5,46	4,83	4,10	4,86	8,17	7,82	6,78	7,74	7,89	7,50	7,64	7,74
14.- Funcionamiento con el Dpto. de pastoral	6,38	6,50	5,70	6,16	6,54	5,83	5,40	5,94	6,54	6,50	5,70	6,24	6,78	6,73	6,67	6,74	7,26	6,75	7,18	7,13
15.- Orden y disciplina en el centro.	8,23	7,00	6,70	7,35	7,23	7,00	6,70	6,94	8,31	7,00	6,70	7,48	8,44	7,91	7,67	8,11	8,26	8,00	8,00	8,13
16.- La relación con los alumnos	7,31	7,33	6,20	6,87	6,85	6,67	6,20	6,55	7,46	7,33	6,20	7,00	8,11	8,00	6,89	7,79	7,95	8,00	7,64	7,87
17.- La relación con las familias	6,69	5,67	5,60	6,03	6,54	5,67	5,50	5,94	6,85	5,67	5,60	6,17	7,94	8,27	6,89	7,79	8,00	8,00	7,91	7,97
18.- Proyecto Educativo Pastoral Salesiano.	6,85	6,50	5,10	6,03	6,77	6,00	5,10	5,90	7,08	6,00	5,10	6,17	7,83	7,73	6,56	7,40	7,58	8,50	7,18	7,66
19.- Relación con el equipo directivo.	6,69	6,67	5,20	5,97	7,08	6,00	5,00	5,94	7,00	6,67	5,20	6,31	7,94	7,18	6,78	7,45	8,05	8,88	7,18	7,97
20.- La confianza que te merece el ED	5,92	6,50	4,30	5,32	5,92	6,50	4,20	5,29	5,92	6,50	4,30	5,48	7,89	7,55	6,89	7,55	7,68	8,38	7,36	7,74
21.- Expectativas de futuro del centro- P&E	6,31	6,33	4,80	5,74	6,15	6,33	4,80	5,68	6,46	6,33	4,80	5,86	7,67	7,82	6,44	7,42	7,53	8,13	7,09	7,53
22.- Relaciones con la Admi. Educativa	7,08	7,50	5,20	6,29	6,85	6,50	4,70	5,84	7,15	7,50	5,20	6,55	7,50	8,64	7,11	7,74	7,79	8,38	8,00	7,97
23.- Dotación de medios didácticos y recursos	6,38	6,33	5,90	6,13	6,23	6,33	5,70	6,00	6,38	6,33	5,90	6,21	7,67	8,36	7,00	7,71	7,53	8,75	7,64	7,82
24.- Equipamiento en aulas.	7,54	7,33	6,20	6,97	6,69	5,83	5,50	6,10	7,62	7,33	6,20	7,07	8,00	8,55	7,44	8,03	7,84	8,88	8,18	8,16
25.- Equipamiento de salas (audiovisuales, etc.)	7,08	7,33	6,50	6,94	6,92	7,33	6,10	6,74	7,23	7,33	6,50	7,00	7,56	8,45	7,44	7,79	7,68	8,75	8,18	8,05
26.- Dotaciones en Nuevas Tecnologías.	6,15	7,00	6,30	6,42	6,84	7,00	5,40	6,29	6,31	7,00	6,30	6,45	6,50	7,36	6,89	6,87	6,58	7,63	7,80	7,14
27.- Orden y limpieza del centro	6,92	6,83	5,60	6,42	6,62	5,83	5,60	6,10	7,08	6,83	5,60	6,52	7,50	8,09	6,67	7,47	7,79	8,25	7,73	7,87
28.- Disponibilidad de los recursos	6,69	6,33	6,20	6,29	6,69	6,33	6,10	6,26	6,85	6,33	6,20	6,52	7,39	7,27	6,00	7,03	7,42	7,50	7,45	7,45
29.- Cuidado de los recursos del centro	6,69	6,83	4,00	5,55	6,69	6,67	4,00	5,52	6,85	6,83	4,00	5,86	7,61	8,36	7,56	7,82	7,84	8,00	8,18	7,97
30.- Equipamiento de talleres y laboratorios	7,25	6,83	5,40	6,33	6,58	6,67	5,40	6,03	7,25	7,00	5,50	6,64	7,61	7,91	7,33	7,63	7,89	8,25	8,09	8,03
Satisfacción general con el centro	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP	EI	EP	ESO	FP

Figura 7.a.1 Histórica de resultados en encuesta de satisfacción a los profesores de SLB

La encuesta comprende 7 áreas. Estos factores han sido definidos por el ED en 2005 siguiendo la propuesta acordada en la Red Salesiana y con las adaptaciones propias de SLB. Cada indicador tiene su propio objetivo y, cuando hay referencia, la comparación con una entidad externa.

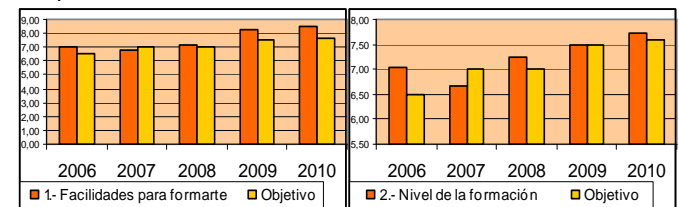
mejoramiento y desarrollo personal y, por consiguiente, mejoras en competencia y la satisfacción personal y con la organización como reflejan las encuestas. Las tablas que se presentan a continuación reflejan la percepción que tienen los profesores sobre las facilidades que se les da para formarse en SLB y sobre el nivel académico que se consigue con los cursos que se hacen. Estos ítems no están en las organizaciones con las que nos comparamos.

- Áreas de satisfacción del personal de SLB**
- \* Satisfacción general
  - \* Formación e información
  - \* Reconocimiento
  - \* Coordinación y comunicación
  - \* Relación con familias y alumnos
  - \* Relación con la dirección – administración
  - \* Recursos y medios didácticos

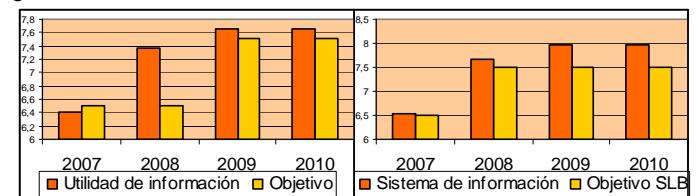
Fig 7.a.1 Áreas de satisfacción del personal en SLB.

**Formación e información**

SLB quiere ser un proyecto en el que los trabajadores del Centro se identifiquen cada vez más con la MVV del mismo; por ello, el ED en 2006 sistematizó la formación de los profesores para ofrecer un plan integral en el que se cubrieran las dos facetas clave para nosotros: la formación inicial, que comienza con la aplicación del Plan de Acogida y que se desarrolla en coordinación con la Provincia Salesiana y con FERE; y la formación continua.



Si nos fijamos en la utilidad de la información y en los medios de comunicación de SLB obtenemos las siguientes gráficas:



Al compararnos con La Rioja vemos nuestro progreso y lo que nos queda por hacer:

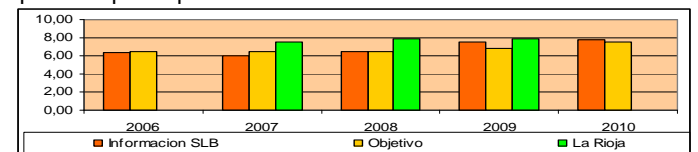


Fig 7.a.2.Ítems y objetivos Formación e información.

En la misma línea está la apuesta hecha por SLB en mejorar la comunicación con recursos tangibles e intangibles (ver subcriterio 1e, 3d y 4d) que ha hecho que el personal de SLB valore mejor la información pasando desde la primera medida (2005) a la última de 5.84 a 7.66.

Siendo los indicadores de La Rioja distintos a los de SLB compararnos con ellos nos ofrece pautas para saber cómo trabajar.

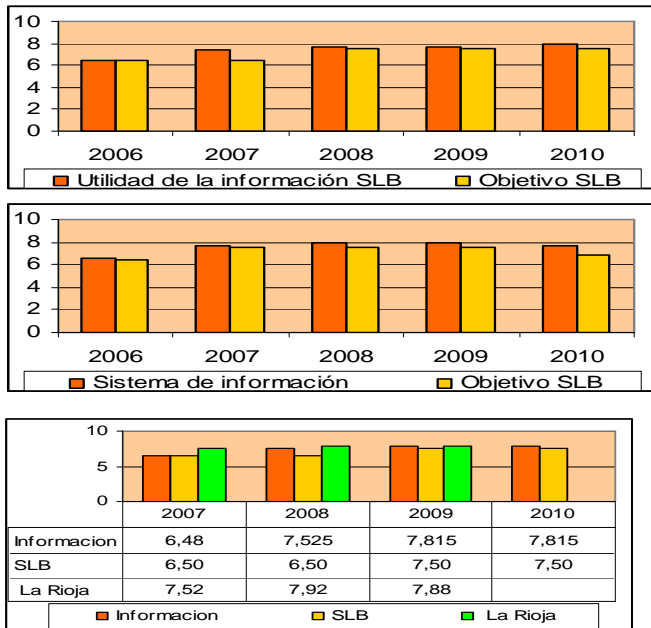


Fig 7.a.2b. Comparativa sobre Información y comunicación

Nuestros datos avalan el trabajo hecho en SLB y la comparación con otras organizaciones nos recuerda que tenemos que seguir mejorando.

### Reconocimiento

En el curso 06-07 se aprobó el Plan de Reconocimiento de SLB (ver 3.e) en el que se valoran especialmente aspectos como la responsabilidad en la gestión de un proceso y la implicación en equipos de mejora, así como la fidelidad a la Organización; y se establecen criterios, modos y tiempos que se han de considerar. Esta sistematización ha sido valorada positivamente por el conjunto de las personas de la organización.

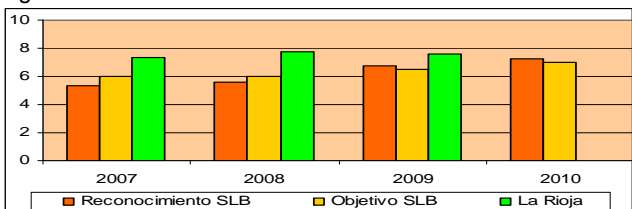


Fig 7.a.4a Satisfacción de profesores (Reconocimiento) en SLB.

### Coordinación y comunicación

La puesta en marcha del Plan de Comunicación (ver 3.d) en el año 2008 y la posterior implementación de mejoras en los canales de difusión y en la organización de la información interna del centro (claustros, intranet, cuenta de correo, buzones SQR, etc.), junto a un mayor flujo de actividades comunicativas y la selección de comunicaciones, el avance en el sistema de gestión, que nos exige realizar comunicaciones derivadas del mismo (Vg. dar a conocer a MMV, Plan y mapa estratégico, procesos aprobados, etc.) y una mayor comunicación horizontal a través de la intranet, han hecho que la percepción de las personas haya experimentado una mejora continua.

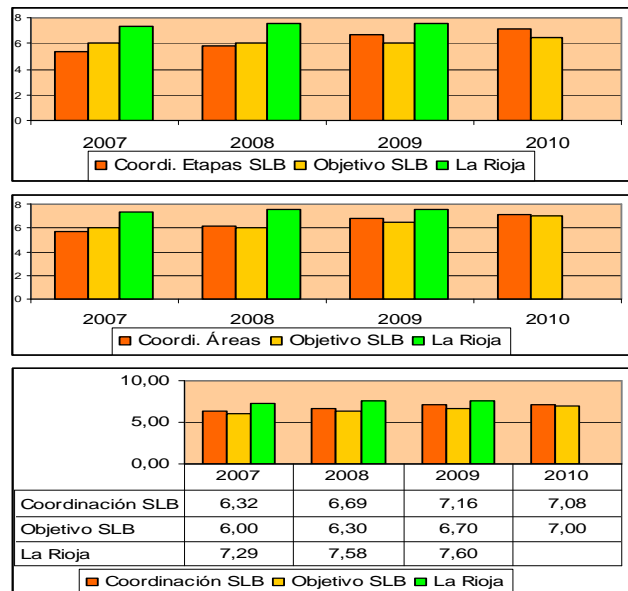


Fig. 7.a.5 Coordinación y comunicación en SLB  
A este indicador hemos de asociar la percepción de sentirse "en familia" que se evidencia con las puntuaciones que recogen el ambiente de trabajo y la colaboración entre compañeros.

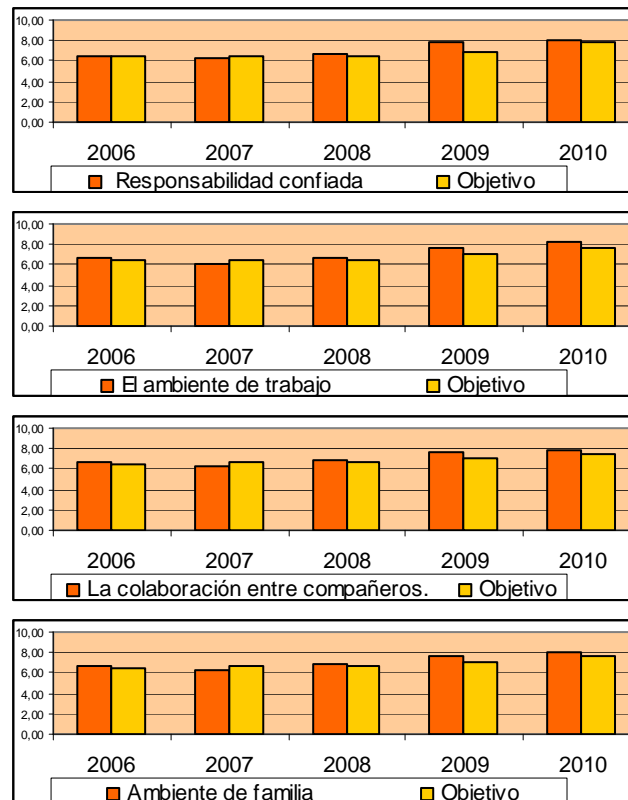


Fig 7.a.6. Ambiente de trabajo y colaboración entre compañeros.

### Relación con familias y alumnos

Nuestra MVV establece que para nosotros la atención personalizada con las familias es clave. SLB es un colegio "pequeño" (una línea); lo que, junto con la apuesta de ED sobre el horario de profesores para la tutoría, la atención a las familias y la estructuración sistemática de reuniones de tutores con familias, favorece este tipo de relaciones.

En SLB fomentamos un estilo de relación basado en la empatía y la aceptación de las diferencias (ver plan de

formación y subcriterio ver 3.b, que incluye temas formativos en este sentido). La apuesta formativa está acompañada por una mayor implicación por parte del claustro invirtiendo más tiempo en la acción tutorial; así, por ejemplo, en abril del curso 2009 los tutores ya habían cumplido el objetivo de dos tutorías grupales y dos "personales" con las familias con un 90% de sus tutorandos.

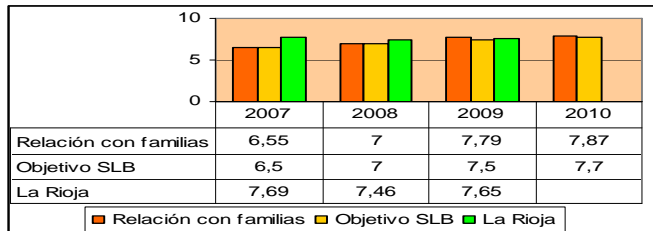
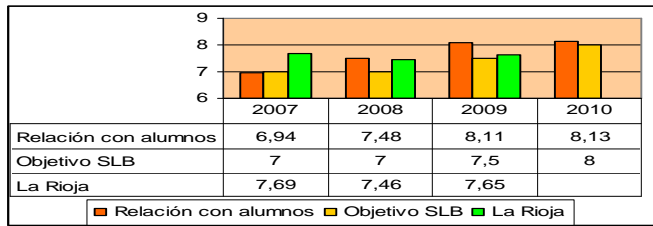


Fig.7.a.7.Satisfacción en la relación con las familias y alumnos

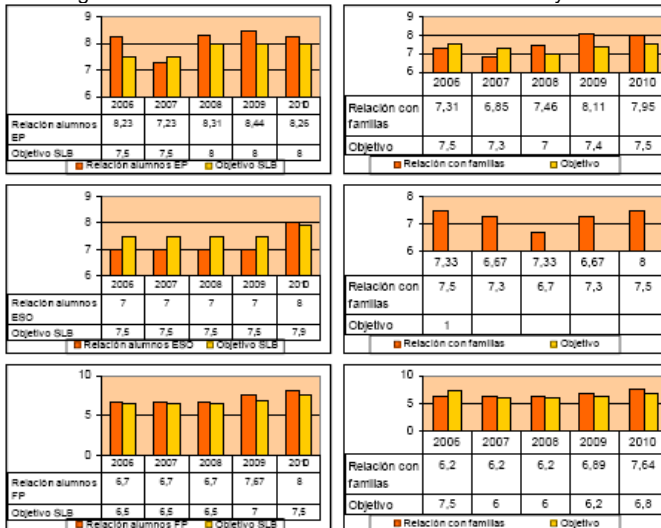
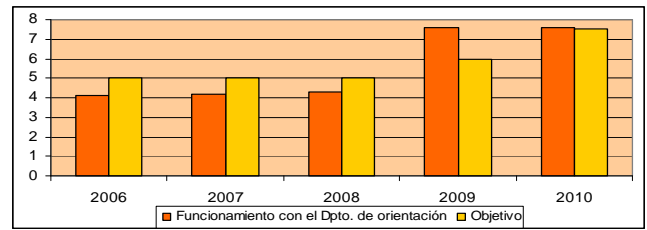


Fig.7.a.8. Satisfacción segmentada: relación con alumnos y familias

Por otra parte, cuando en 2006 se creó el Departamento de Orientación se buscó un perfil profesional de Psicólogos (uno clínico y otro educativo) y Profesores Terapéuticos (PT), de Compensatoria y de Audición y Lenguaje (AL) capaces con preparación para asesorar a los profesores y a las familias y para trabajar con los Alumnos con Necesidades Educativas Especiales (AcNEE), Necesidad de Compensación Educativa (ANCE) y problemas de conducta y/o aprendizaje. Desde el curso 2008-09 estos profesionales participan y colaboran con los profesores de la Escuela de Padres. Además, la creación de la figura del Mediador del Centro ha favorecido que en la aplicación de medidas pedagógicas se apuesta más por lo educativo que por lo punitivo y se consigan otros resultados en el trabajo con los alumnos menos motivados y/o con más dificultades (ver subcriterio 6b). Estas apuestas se reflejan en las encuestas en el grado de satisfacción de los profesores con el Dpto. de orientación.



Relación con la dirección – administración

En SLB creemos que la base para trabajar a gusto y sentirse realizado en el ejercicio de la profesión docente está en un buen ambiente de trabajo, buenas relaciones con los compañeros (ver figura 7.a.6) y con los órganos de gobierno del centro. Con el objeto de mejorar en éste sentido SLB ha apostado por un estilo de relación vertical en el que el ED está disponible para los profesores en el horario publicado a principio del curso, se hace presente en encuentros formales (reuniones de ciclo, nivel y/o sección, claustros quincenales, reuniones con padres trimestrales, etc.) e informales (salidas culturales, cenas...) etc. Nuestra encuesta incluye ítems que valoran la relación con el ED y el grado de confianza que éste inspira.

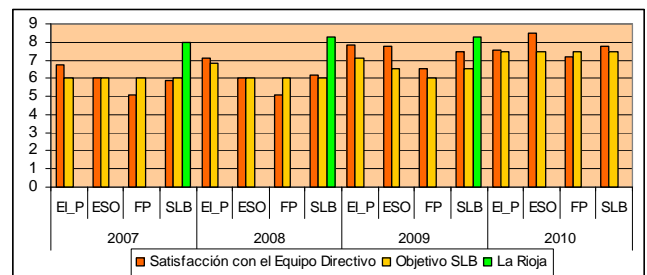
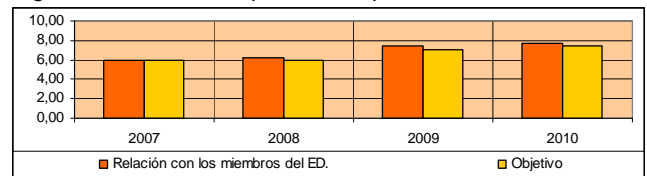
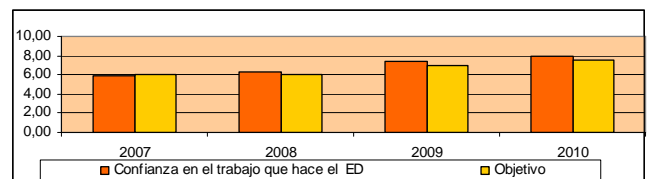


Fig.7.a.9 Satisfacción con el ED

La mejora en la percepción refleja el impacto de algunos cambios: en los claustros se ha incluido un punto sobre información y propuestas para el ED; se informa periódicamente sobre lo tratado en el ED; el buzón SQR, ha aumentado el número de miembros de ED a nueve miembros (ver 1.d); hemos implicado a más personas en la gestión del Centro (presupuestos, actividades, programación anual, Plan Estratégico, etc.)... y la valoración en cuanto a trato y confianza que inspira el ED y percepción positiva que tiene el personal sobre las expectativas de futuro del Centro y su Política y Estrategia (ítem 20 y 21 de la encuesta) que aparecen reflejados en los resultados mostrados. (ver figura.7.a.1).

Incluimos tres indicadores que a nosotros nos ofrecen información significativa sobre el liderazgo en SLB: Confianza que te merece el ED, expectativas de futuro del centro (P&E) y valoración sobre el Proyecto Educativo Pastoral Salesiano.



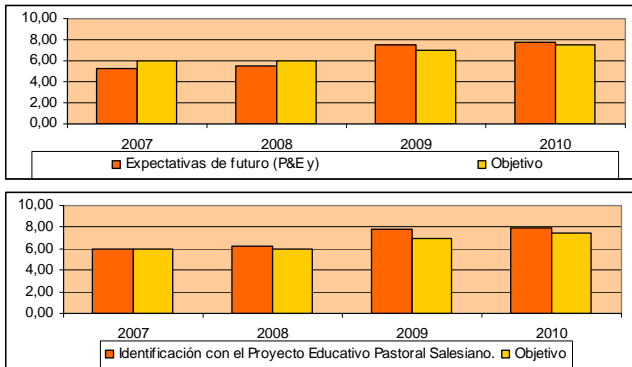


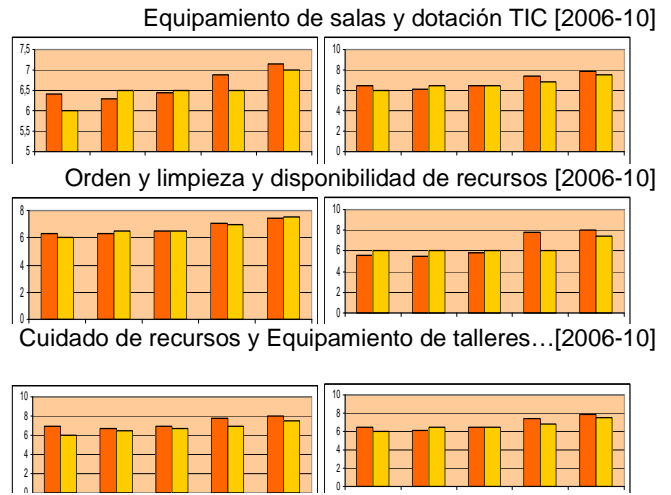
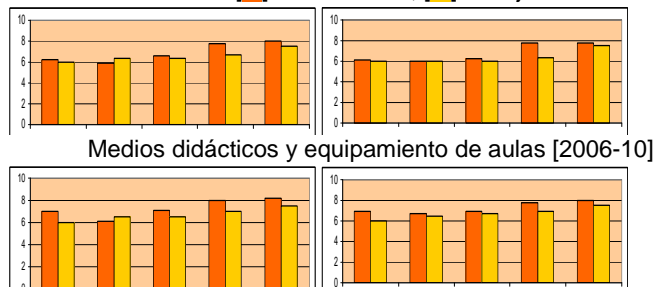
Fig. 7.a.10 Satisfacción con el liderazgo

En la evolución que vemos en estos indicadores desde el año 2004-05 en el Centro y en todas las secciones avalan el giro que ha dado SLB al pasar de una gestión centrada en el carisma y/o la autoridad de los órganos de gobierno a una gestión por procesos con un liderazgo compartido. Ahora más de 20 profesores son propietarios de procesos, éstos y otros están en equipos de mejora y planes de innovación (PILC, Escuela 2.0, Ecoauditorías, Comenius, Igualdad).

**Recursos y medios didácticos**

Las apuestas económicas de los últimos años (ver subcriterio 4.c) en bienes tangibles han sido en conservación, mantenimiento y mejora de instalaciones (patio cubierto, luminación, pintura, suelos, techos, etc.) y en medios "didácticos" (fondo de libros, fotocopiadora en red, servidor, cañones y proyectores, ordenadores, centro de mecanizado, entrenadores electrónicos, pantallas táctiles etc.). En SLB la inversión en recursos "didácticos" va acompañada de una inversión en recursos humanos para optimizar su uso por lo que hemos hecho que los profesores se actualicen y hagan cursos: En los últimos años hemos diversificado la formación en el Centro (pizarra digital (2008 y 2010), Plataformas Digitales con Edebé (2009), ofimática (2007 y 2009), redes sociales (2010), edición de recursos (2008 y 2009) web 2.0 (2010) informática (2010); y fuera del Centro (en el CPR de Logroño y en Urnieta; y los profesores de FP. en Deusto y en la sede Central de Fagor; el Dpt. de Orientación en Bilbao, Equipo Directivo en Burgos, Urnieta, e Italia, etc.). La publicación interna de folletos explicativos de los recursos para optimizar su uso (scaneado y publicación de folletos desde la fotocopiadora, uso de la intranet, de los equipos de imagen y sonido, etc.) facilita nuestro trabajo y rentabiliza las inversiones. Todo esto ha hecho que suba el grado de satisfacción de los profesores

Los ítems 23 a 30 de nuestra encuesta reflejan la percepción que tienen las personas de nuestra organización en cuanto a la dotación de medios y equipamiento del Centro y, en cierto modo el sentido de pertenencia y la identificación con el proyecto SLB por la disponibilidad que perciben de los recursos y el cuidado que entre todos hacemos del Centro. [■] = Datos SLB; [■] = Objetivo SLB



Equipamiento y disponibilidad de recursos [2006-10]

La única referencia que tenemos en éste ítem es la de Salesianos Deusto. Nuestra realidad económica es muy distinta a la suya pero, viendo la satisfacción que perciben nuestros trabajadores y al compararnos con ellos vemos un progreso en todas las secciones y en el Centro.

**Satisfacción general**

Este esfuerzo de formación, delegación y reconocimiento; la definición clara de liderazgo, las mejoras en comunicación, la delegación de funciones y responsabilidades y la apuesta por la formación del profesorado en base a sus expectativas y a las necesidades del Centro; la definición de nuestras MVV, la participación en la gestión del centro y en la definición del plan estratégico... han hecho que los profesores de SLB se sientan cada vez más identificados con el proyecto SLB como lo demuestra el aumento espectacular en "la satisfacción general con el Centro" por los profesores:

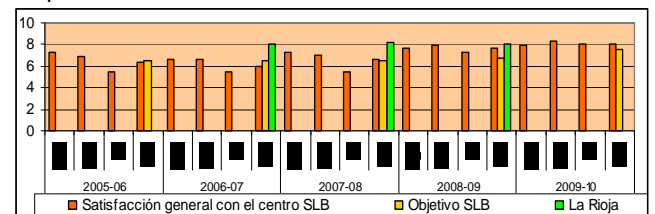


Fig. 7.a.14 a Satisfacción general en SLB (Segmentado)

Las gráficas anteriores muestran una mejora continua que se refleja en la mejora en la percepción general: Detrás de estos resultados está la política adoptada por SLB en cuanto a recursos humanos (ver subcriterio 3.a) y que se han materializado en actuaciones clave como el Plan de Integración, Plan de Formación (ver 3.b), intensificación del trabajo en equipo y delegación hacia los equipos de proceso (ver 3.c), Plan de Comunicación (ver 3.d) y Plan de Reconocimiento (ver 3.e) entre otros.

El sector más crítico dentro de la organización (FP) pasa en sus puntuaciones de 4.38 en el curso 2004-05 a 8.09 en 2009-10, situándose por encima del objetivo propuesto: la política del Colegio por apostar por la FP con la modernización de los talleres y la ampliación de cuatro aulas de PCPI dan prueba de ello. Que queda mucho por hacer para llegar a los niveles de satisfacción con las organizaciones que nos comparamos: Las tendencias positivas y confirman que SLB va por buen camino.

SATISFACCION GENERAL					
	2006	2007	2008	2009	2010
EI-EP	7,25	6,58	7,25	7,61	7,89

ESO	6,83	6,67	7	7,91	8,25
FP	5,4	5,4	5,5	7,33	8,09
SLB	6,33	6,03	6,64	7,63	8,03
Objetivo	6,00	6,50	6,50	7,00	7,80
La Rioja		8,1	8,23	8,06	
El mejor		9,08	9,3	8,85	

Fig. 7.a.14 b Satisfacción general en SLB (comparativa)

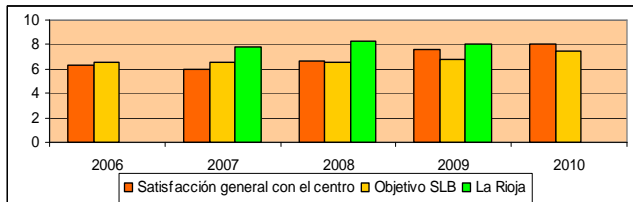


Fig. 7.a.14 c Satisfacción general en el personal de SLB

Los resultados anteriores muestran un reconocimiento a la labor que desde hace años están realizando los líderes, con el ED a la cabeza. Muchos han sido los cambios que el colegio ha tenido que afrontar y liderar respecto a acontecimientos y decisiones clave (ver subcriterio 1.e), entre los que cabe destacar la apuesta que ha hecho el Centro por la Integración Social en la Rioja al doblar aulas en Educación Infantil y en Educación Primaria para acoger alumnos de otras culturas (28 nacionalidades distintas en el curso 2009-2010) que, en muchos casos, no tienen conocimiento de la Lengua Española al llegar a la Rioja; la creación de un Departamento de Orientación con profesionales interdisciplinares; la reforma educativa y la implantación de la LOE, el cambio de Garantía Social por Programas de Cualificación Profesional, el desarrollo de los Ciclos Formativos de Grado Medio aplicando los criterios del Sistema Nacional de Cualificaciones; la actualización tecnológica constante que supone la entrada en vigor de la programación, docencia y evaluación por competencias, la incorporación de metodologías nuevas (por ejemplo, el aprendizaje en FOL creando una cooperativa comercial, o el aprendizaje fuera del aula en el aula medioambiental de Somalo), la ampliación de nuestra oferta educativa con un nuevo programa de PCPI, etc.

En este crecimiento y acomodación progresiva a las demandas de nuestros clientes, de la legislación y de la sociedad ha sido decisivo el buen ambiente de trabajo que hay en el Centro y que es cuidado con esmero por parte de los líderes de SLB (ver figura 7.a.6), el grado de satisfacción alcanzado por el Personal de Administración y Servicio (PAS) cuyos datos mostramos a continuación:

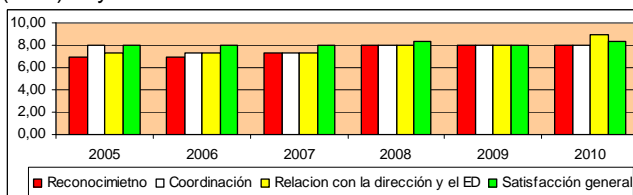


Fig. 7.a.16. Ítems Satisfacción de PAS de SLB