



La satisfacción de los padres: diferencias entre centros públicos y privados y por CCAA

Gonzalo Sanz-Magallón, coordinador del Grupo de Investigación Eleduca Universidad San Pablo CEU



Resulta paradójico que la literatura sobre la calidad del sistema educativo español no haya abordado el nivel de satisfacción de los padres respecto al colegio de sus hijos. En mi opinión, esta cuestión debería recibir una mayor atención de las administraciones competentes en materia de política educativa, ya que permitiría orientar mejor la oferta hacia las demandas de las familias.

La satisfacción de los usuarios se corresponde con la brecha que se produce entre el servicio esperado y el servicio percibido (Parasuraman, 1985). En este sentido, la satisfacción no es un indicador de la calidad objetiva del servicio. Así, por ejemplo, si un viajero se aloja en un establecimiento hotelero de cinco estrellas, sus expectativas sobre el servicio a recibir serán mayores que si se aloja en establecimiento de categoría inferior, y es posible que -hipotéticamente- se obtenga una satisfacción menor en el establecimiento de lujo, a pesar de que la calidad objetiva es superior.

Este mismo razonamiento se puede aplicar al ámbito de la enseñanza. Los padres que optan por centros educativos privados, que implican elevados costes directos (pagos) o indirectos (tiempo empleado en transporte), tenderán a ser más exigentes a la hora de valorar y juzgar su satisfacción respecto al servicio recibido. De hecho, como han puesto de manifiesto los estudios realizados, los productores de servicios que consiguen mejo-

rar su calidad, gradualmente se enfrentan a expectativas de los clientes superiores, lo que hace más difícil y costoso mantener una elevada satisfacción entre los mismos (Zeithaml 2012).

La información de la Evaluación General de Diagnóstico permite extraer conclusiones relevantes sobre la satisfacción de los padres de alumnos de enseñanza de 4º curso de Educación Primaria.

En este trabajo se preguntó a una muestra representativa formada por 28.700 padres de alumnos en 2009 acerca de distintos aspectos relativos a su satisfacción con la enseñanza recibida en su centro educativo. En una de

Solo en dos CCAA, Extremadura y La Rioja, hay más satisfacción en los centros públicos

las preguntas deberían responder si estaban "nada", "poco", "algo", "bastante" o "muy" satisfechos con el centro educativo de su hijo.

El Gráfico 1, que muestra la puntuación media del centro en la prueba de matemáticas según la satisfacción declarada por los padres, permite constatar la relación directa existente entre ambas variables. Así, si seleccionamos a los padres que manifestaron estar "nada" satisfechos, la puntuación media en las pruebas de matemáticas de sus centros fue de 474 puntos, sobre un valor medio nacional de 500. Por el contrario, el valor promedio de los centros en los que los padres se declararon "bastante" o "muy satisfechos", los valores respectivos son de 508 y 503.

La Tabla 1 muestra los niveles relativos de satisfacción, expresados en %, por comunidades autónomas respecto al valor promedio (columnas

1 y 2), así como la posición relativa que ocupan los centros privados y concertados respecto a los públicos (columna 3). De forma resumida, podemos establecer como principales conclusiones que:

a) La satisfacción de los centros privados (incluyendo privados y concertados) es superior a la de los públicos, lo cual se cumple para la gran mayoría de las regiones.

b) Las mayores diferencias de puntuación de los centros privados frente a los públicos se observan en la Comunidad Valenciana, Andalucía, Cataluña y Navarra.

c) Sólo en dos comunidades autónomas, Extremadura y La Rioja, los centros públicos registran un nivel de satisfacción superior a los privados de esas regiones.

La Tabla 2 contiene los valores de ese mismo indicador según la profesión del padre del alumno encuestado. Podemos comprobar que:

a) El grupo de mayor estatus ocupacional (empresarios con asalariados, altos funcionarios y altos ejecutivos) manifiesta una mayor insatisfacción con el centro educativo de sus hijos.

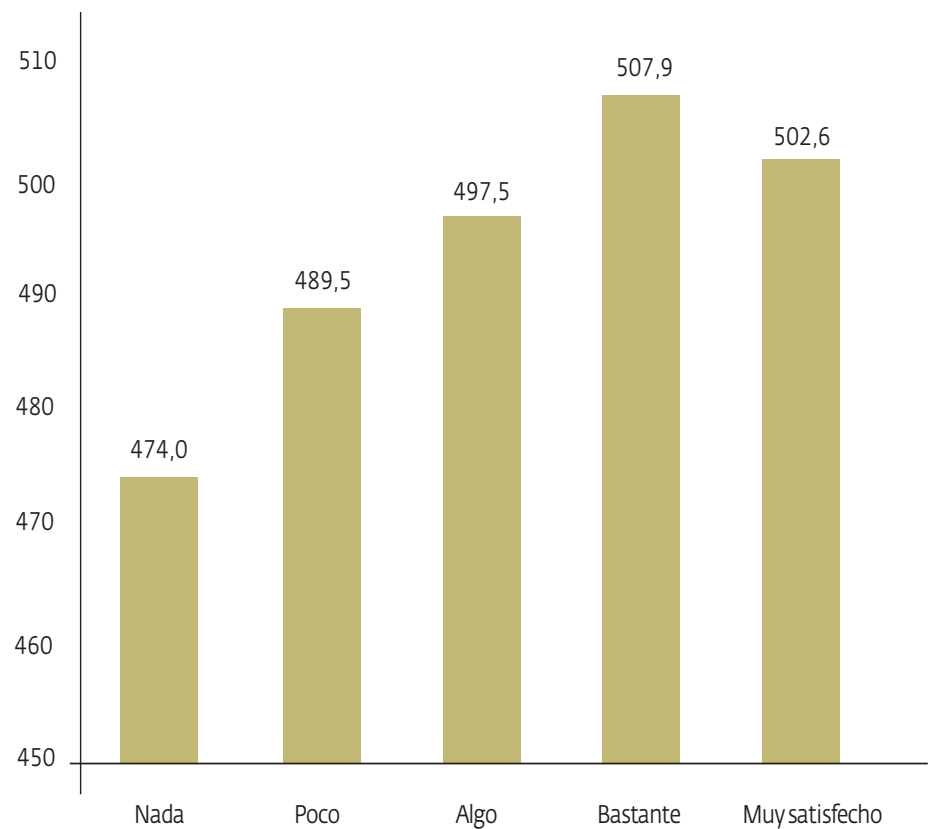
b) Los centros públicos consiguen su mejor valoración entre familias de un bajo nivel socioeconómico: agricultores, jubilados y obreros no cualificados.

c) Por su parte, los colegios privados registran la mayor valoración entre empresarios medios, profesionales y técnicos.

Este análisis es indicativo de la mayor capacidad de los centros privados y concertados para atender mejor las demandas educativas de las familias en España, en comparación con los públicos. Y especialmente, estos centros son capaces de cubrir adecuadamente las necesidades educativas de las familias con un estatus económico y cultural elevado, las cuales implican generalmente un mayor grado de exigencia.

Gráfico 1: Puntuación media en pruebas de matemáticas

Puntuación media de los centros escolares según la satisfacción declarada por los padres



FUENTE: Elaboración propia con datos de la Evaluación General de Diagnóstico 2009. Ministerio de Educación.

Tabla 1: Satisfacción en centros públicos y privados

En centros públicos y privados según comunidades autónomas

	Satisfacción públicos	Satisfacción privados y concertados	Satisfacción relativa privados/público
Andalucía	-1,3%	3,9%	5,3%
Aragón	-0,7%	0,3%	1,0%
Asturias	-1,8%	2,8%	4,7%
Islas Baleares	-0,2%	2,0%	2,2%
Canarias	-2,3%	1,6%	3,9%
Cantabria	-2,4%	0,7%	3,1%
Castilla y León	-2,4%	-1,4%	1,0%
Castilla-La Mancha	-2,0%	-0,2%	1,8%
Cataluña	-0,9%	3,9%	4,8%
Comunidad Valenciana	-3,7%	3,5%	7,5%
Extremadura	2,6%	-0,2%	-2,7%
Galicia	-1,0%	0,8%	1,9%
Madrid	-2,8%	0,6%	3,6%
Murcia	-0,3%	0,1%	0,4%
Navarra	-2,5%	1,8%	4,5%
País Vasco	-0,6%	0,8%	1,4%
La Rioja	0,1%	-1,4%	-1,5%
TOTAL NACIONAL	-0,8%	1,5%	2,3%

Nota: Se ha calculado la diferencia (en %) del indicador de satisfacción calculado según la siguiente escala: 1 Nada; 2 Poco; 3 Algo; 4 Bastante; 5 Muy.

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 2: Satisfacción en centros públicos y privados

En centros públicos y privados según profesión del padre del alumno

	Satisfacción públicos	Satisfacción privados y concertados	Satisfacción relativa privados y concertados privados/público
Empresas con asalariados, altos funcionarios, altos ejecutivos	-2,3%	-0,5%	1,8%
Medianos emp., profesionales y técnicos por cuenta propia	-0,7%	3,0%	3,7%
Comerciantes y pequeños empresarios y cuadros medios	-1,6%	1,5%	3,2%
Personal administrativo, comercial y de servicios	-1,6%	1,5%	3,2%
Obreros cualificados (no agrarios)	-0,7%	0,5%	1,2%
Agricultores y miembros de cooperativas	2,5%	1,6%	-0,9%
Obreros no cualificados	0,8%	1,0%	0,2%
Jubilados y pensionistas	1,3%	-0,5%	-1,8%

FUENTE: Elaboración propia.