



COLEGIO APEC
Fernando Arturo de Meriño

PRIMER INFORME
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON
LOS SERVICIOS
AGOSTO - DICIEMBRE 2014

Dirección de Planificación
Unidad de Calidad

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS INFORMACIONES.	5
CALIDAD SERVICIOS ACADÉMICOS	7
CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12
CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACION	14
III. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS INFORMACIONES	16
IV. CONCLUSIÓN	18

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en las organizaciones educativas no es una elección, consiste en la única vía de poder brindar una oferta oportuna y pertinente, gestionarla con eficiencia. Desde el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño ha desarrollado procesos de mejora acorde a los lineamientos del Modelo de Gestión Iberoamericano a los fines de convertir el Colegio en un centro escolar de Excelencia reconocida por la excelencia académica y de gestión. En ese sentido el Colegio debe someter evaluaciones periódicas de sus actores, estudiantes, docentes, padres, egresados entre otros, a los fines de identificar los puntos fuertes y las áreas de mejoras que sirvan para establecer acciones de mejora pertinentes. En el Plan Estratégico 2013-2018 se especifican acciones de evaluaciones para el logro de este fin.

A los fines de disponer informaciones oportunas sobre el nivel de satisfacción de los padres con los servicios académicos, servicios administrativos así como la pertinencia de los medios de comunicación y difusión del colegio, la Dirección del Colegio elaboró la *encuesta para medir la calidad de los servicios recibidos*, la misma fue revisada y modificada conjuntamente con la Dirección de Planificación con el soporte de la Unidad de Calidad. Los resultados constituirán la base para identificar acciones de mejoras e implementarlas.

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO.

El instrumento está estructurado con 24 preguntas, divididas en aspectos generales, académico, y aspectos referidos a la calidad de los servicios administrativos de las diferentes áreas que sirven de apoyo al área académica, tales como la Dirección del Colegio, Biblioteca, Cafetería y demás áreas. El instrumento culmina con medición con la valoración de la pertinencia de los medios de comunicación utilizado por el centro.

Las preguntas se estructuraron con formato de respuesta tipo Likert y preguntas abiertas.

METODOLOGÍA DE APLICACIÓN.

El cuestionario fue diseñado en la herramienta Survey Monkey a los fines de ser remitidas por correo electrónico de los padres. Esta encuesta fue enviada a 783 familias del colegio desde día 21 hasta el día 1 de noviembre de 2014. La muestra calculada para 783 familias fue de un 33%, es decir 258 familias con un nivel de confianza de 95%.

De la población enviada fueron respondidos 257 cuestionarios, alcanzando el 33% de la muestra, no obstante sólo fueron completadas el 18% correspondiente a 138 cuestionario. Para el siguiente informe sólo fueron consideradas los cuestionarios completados en ese sentido, en tal sentido la muestra trabajada fue de un 18%.

Los padres resaltan en sus comentarios las fortalezas que posee el Colegio, entre estas están: la calidad académica, método de enseñanza, buena distribución de las asignaturas, preparación a nivel técnico, organización del equipo docente y administrativo, preocupación cada año por la excelencia académica, buena coordinación académica, programas de música y deporte, horario entrada,

actividades extra curriculares, evaluaciones mensuales, oferta académica, disciplina, orden, seguridad, valores, competitividad, esfuerzo y entrega de sus colaboradores.

II. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS INFORMACIONES.

Ilustración 1. Porcentaje de familias que respondieron la encuesta.

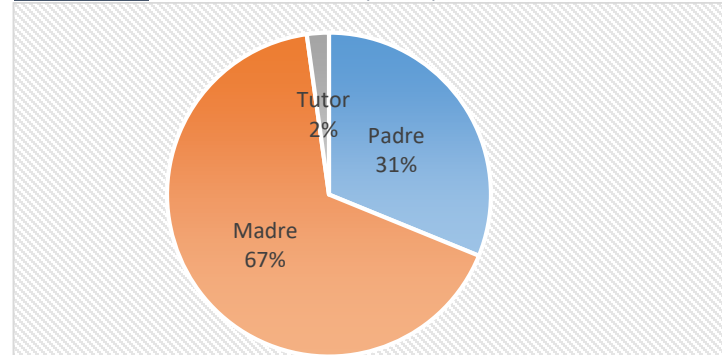
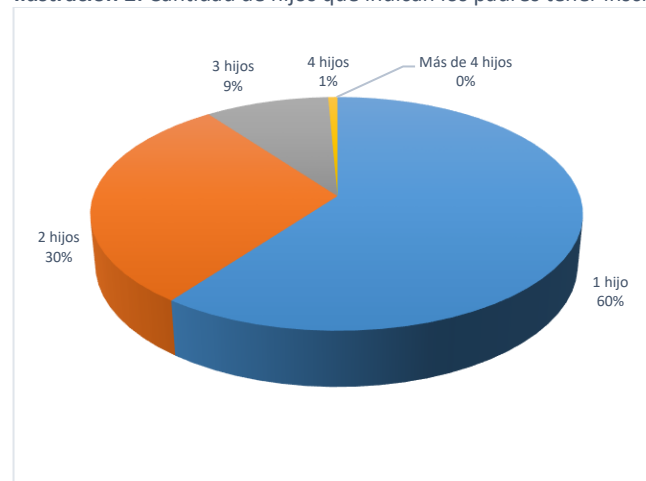


Ilustración 2: Cantidad de hijos que indican los padres tener inscrito en el colegio.



El cuestionario fue completado por madres, padres y tutores. Siendo 97.9% correspondiente a madre y padres. De esta población el 90% tienen un o dos hijos y el resto entre 3 y 4 hijos. No se registra datos con más de 4 hijos, ver ilustración 2. En cuanto al tiempo en la institución, el 41% de los alumnos tienen de 1 a 3 años, el 22% tienen de 6 a 8 años en la institución y 8% de la población de alumnos con más de 9 años.

Tabla 1: Tiempo de estudio que tiene hijos estudiando en el Colegio

Tiempo de estudio en el Colegio	%	Cantidad
De 1 a 3 años	41.4%	106
De 6 a 8 años	21.9%	56
De 4 a 5 años	16.0%	41
Menos de 6 meses	12.5%	32
De 9 a 12 años	7.4%	19
Más de 12 años	0.8%	2

Ilustración 3: Nivel de educación está cursando su(s) hijo(s).

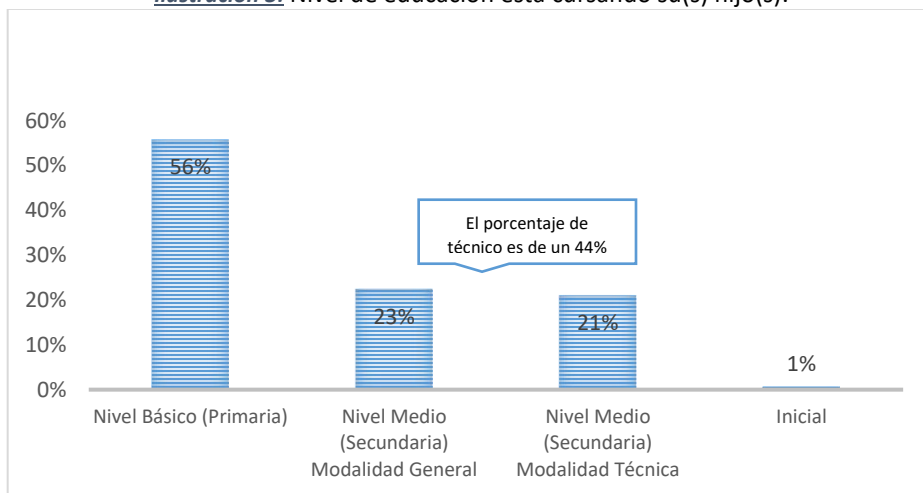
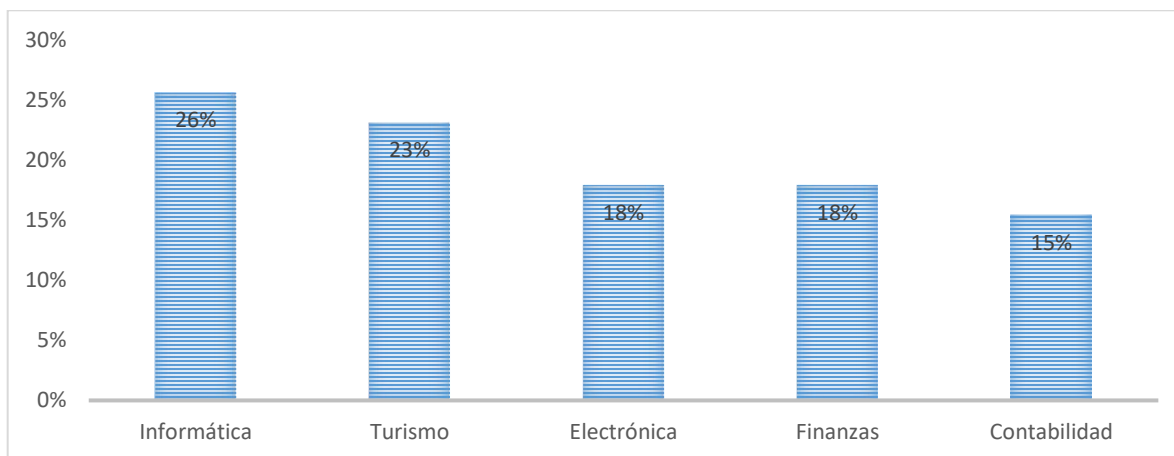


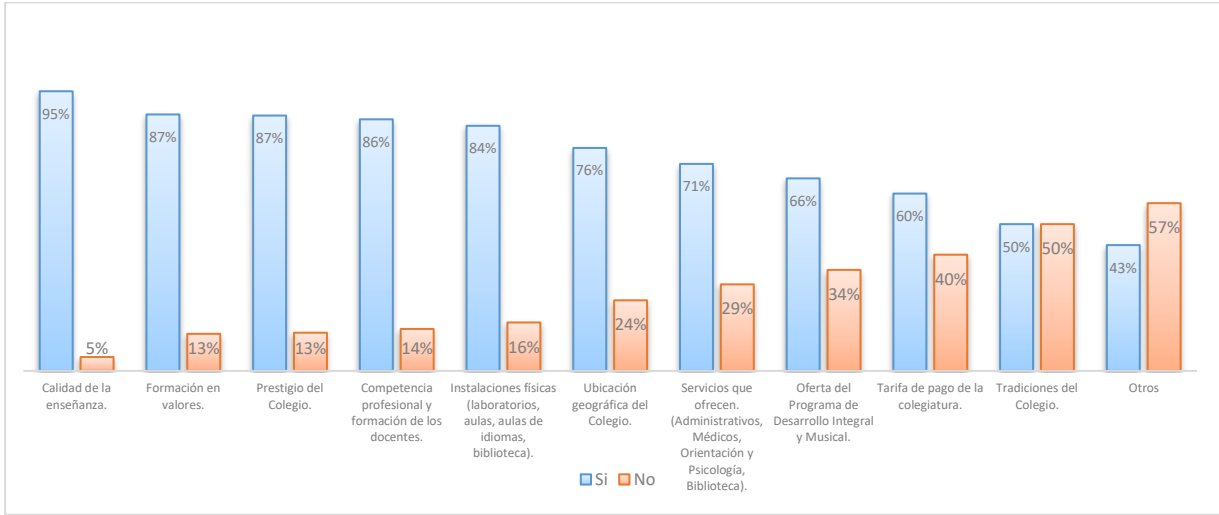
Ilustración 4. Distribución de la modalidad técnica.



La ilustración 3 muestra que el 56% de los estudiantes del colegio está cursando el nivel básico, concentrándose la población más alta en este nivel. El 44% corresponde al nivel medio, de este 23% en modalidad general y el 21% modalidad técnica. De esta última modalidad, la población que respondió la encuesta, corresponde al 26% en informática, 23% en turismo, 18% electrónica, 18% finanzas y 15% de contabilidad. El porcentaje más alto de la población que respondió la encuesta corresponde a la modalidad de informática.

CALIDAD SERVICIOS ACADÉMICOS

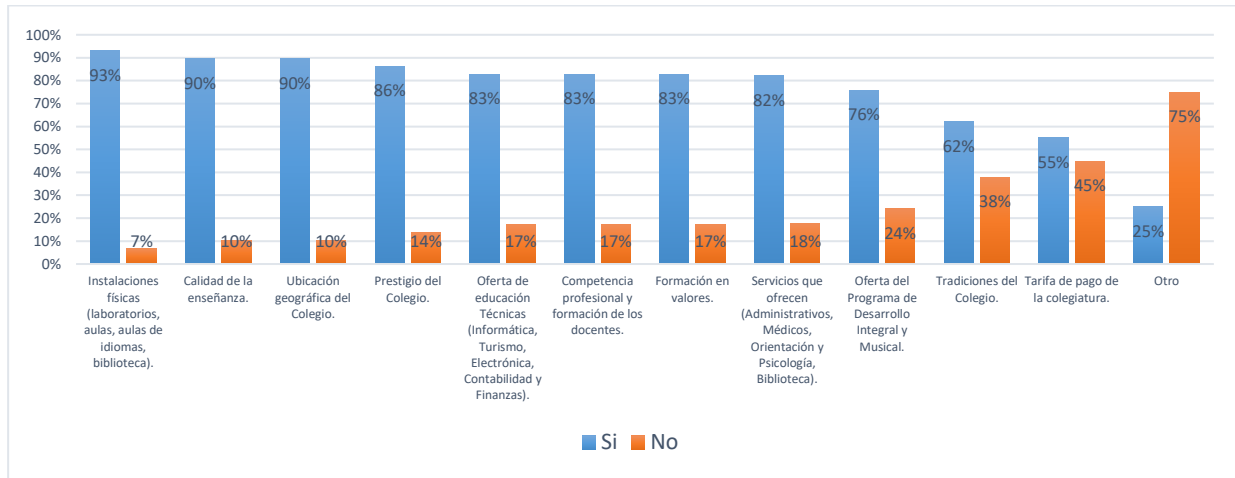
Ilustración 5: Aspectos que incidieron en los padres que tienen hijos inscritos en los niveles: inicial, básico y medio en modalidad general.



La ilustración 4 muestra los aspectos que incidieron a los padres encuestado a inscribir su (s) hijo (s) en el Colegio, en la modalidad inicial y básica. Los aspectos señalados como los más incidentes fueron: **la calidad de la enseñanza, formación en valores y prestigio de la institución, competencia profesional y formación de los docentes y por último las instalaciones.** Tradición del colegio, tarifa de pago y oferta del programa de desarrollo de música integral son los aspectos que menos consideraron para la toma de decisión de los padres.

Otros aspectos señalados por los padres están: **cercanía del lugar, programa deportivo, por recomendación de otras personas, por razones circunstanciales, idiomas.**

Ilustración 6. Aspectos que incidieron en los padres que tienen hijos inscritos en los niveles de nivel medio en modalidad técnica.



Los padres del nivel medio con **modalidad técnica** perciben que las razones que más incidieron fueron **instalaciones, calidad de la enseñanza y ubicación geográfica**, mientras que las que menos incidieron fueron tarifas y tradiciones del colegio, siendo coincidente para los padres de todos los niveles.

Ilustración 7: Percepción de los padres con los servicios académicos brindados por el colegio, en los niveles: iniciar, básico y medio en modalidad general.

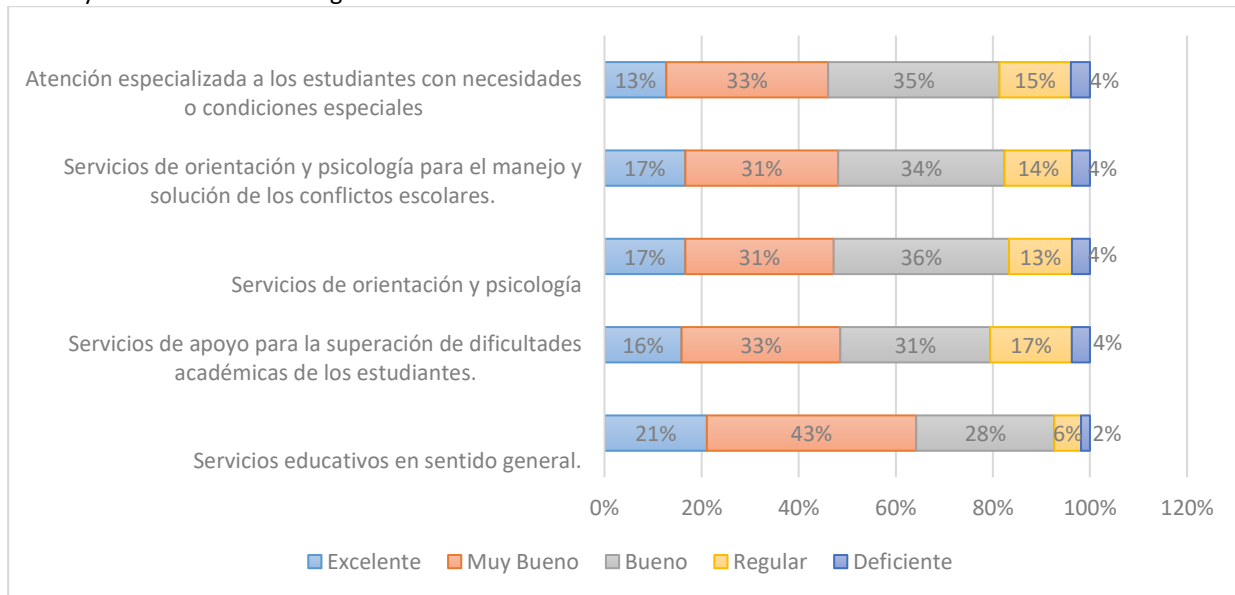
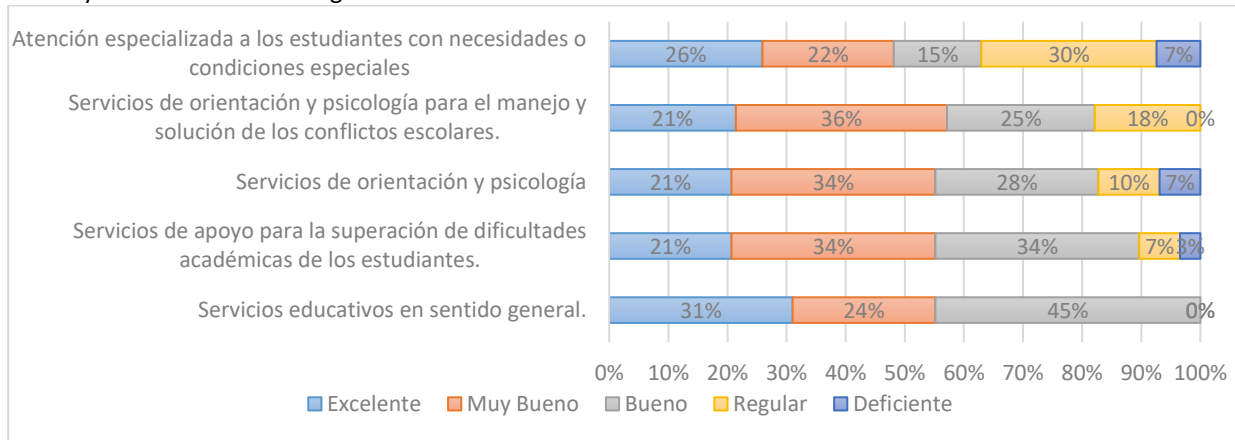


Ilustración 8. Percepción de los padres con los servicios académicos brindados por el colegio, en los niveles: iniciar, básico y medio en modalidad general.



Metodológicamente, se han agrupado los niveles de satisfacción en cuatro grupos atendiendo a los criterios de Positivo (excelente + muy bueno), neutro (Bueno), Negativo (Regular + Deficiente).

Convenido en lo anterior se puede observar en la ilustración 5, el 64% de los padres de los niveles iniciar, básico, media superior general, consideran **servicio en sentido general** es Positivo mientras que el 21% entiende que es negativo el servicio **ofrecido para la superación de dificultades académicas de los estudiantes**. Mientras que el 50% de los padres del nivel medio con modalidad técnica consideran como positivo: **el servicio de orientación y psicología, servicio educativo en sentido general, y el Servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes** y con un porcentaje de 37% como negativo es la **atención especializada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales**

Ilustración 9: Percepción de las condiciones, procesos y resultados académicos de los padres de los niveles: iniciar, básico y medio en modalidad general.

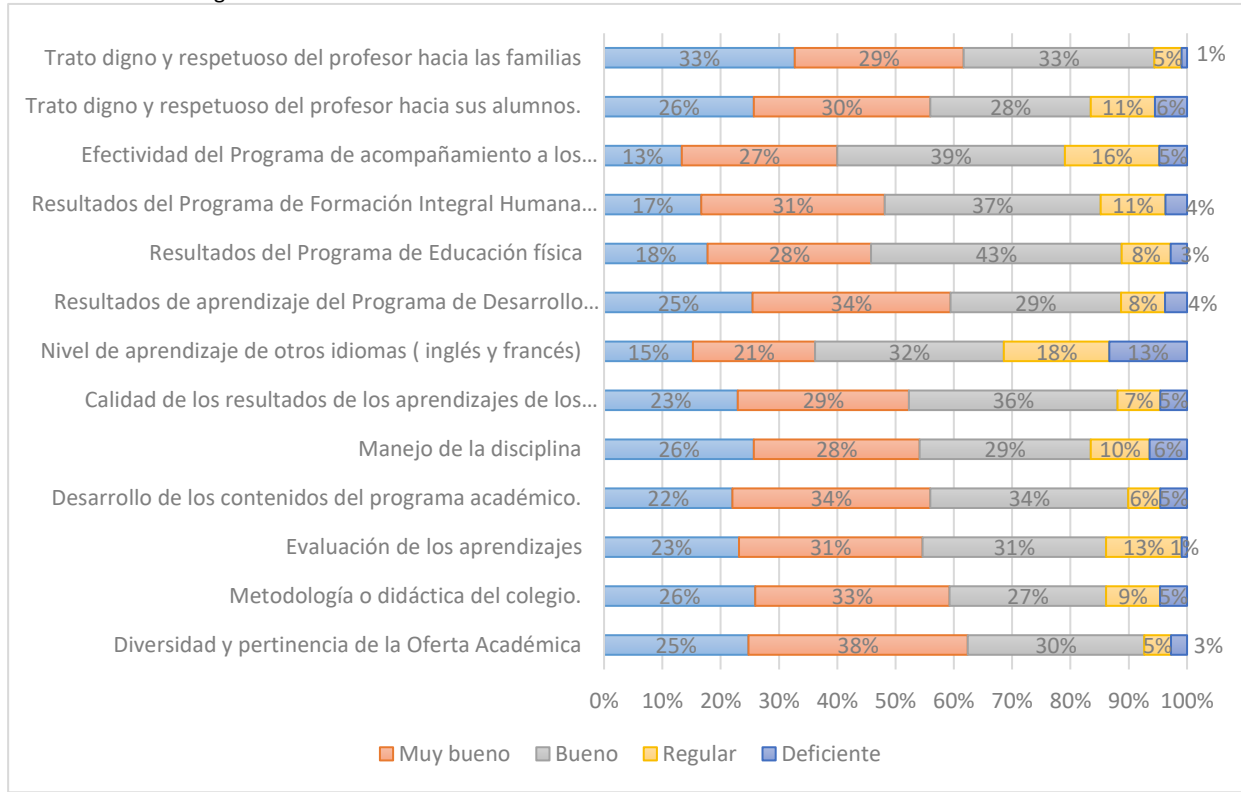
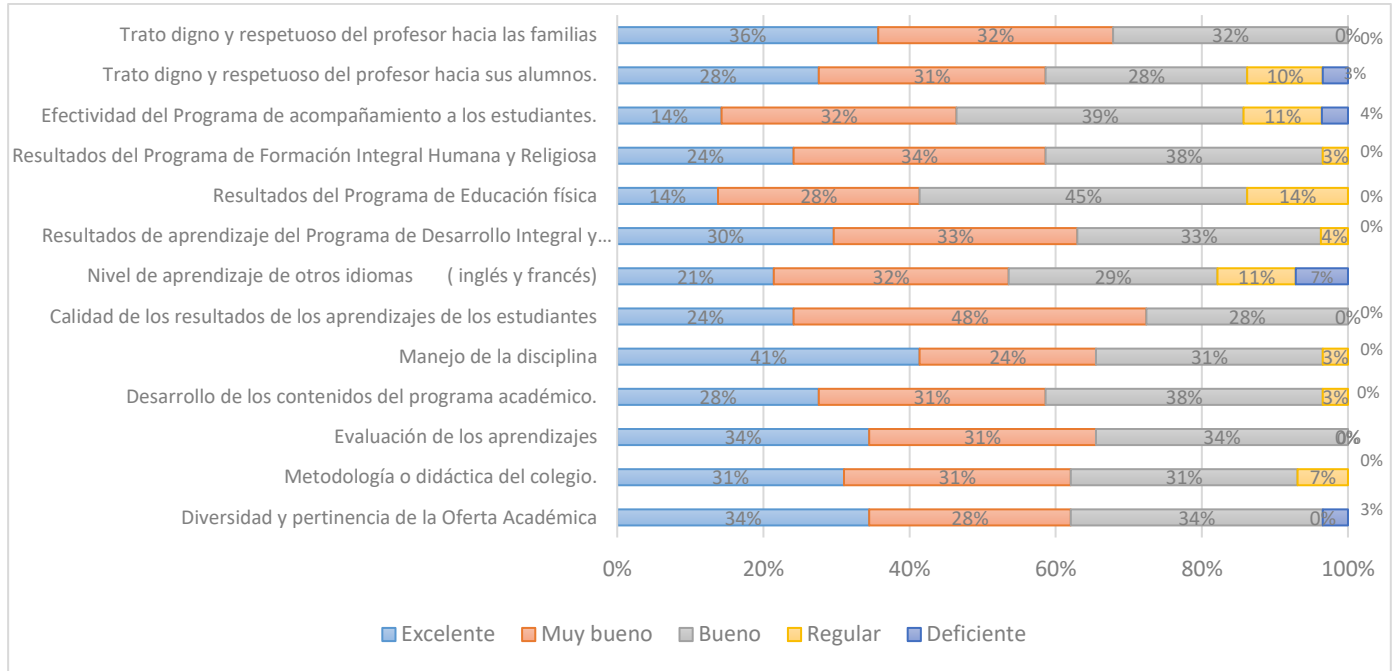


Ilustración 10. Percepción de las condiciones, procesos y resultados académicos de los padres del nivel de medio en la modalidad técnica.



Siguiendo la metodología anterior, en un rango de 66% a 72% de padres del nivel medio con modalidad técnica, perciben como Positivo, **Calidad de los resultados de los aprendizajes de los estudiantes y Trato digno y respetuoso del profesor hacia las familias, Evaluación de los aprendizajes** coincidiendo así con la percepción del resto de los padres de los demás niveles (iniciar, básico y medio en modalidad general). Estos últimos grupos de padres también se consideran como Positivo **Diversidad y pertinencia de la Oferta Académica**.

Con relación al servicio meno valorado por los padres de los diferentes niveles, fue **nivel de aprendizaje de otros idiomas (inglés y francés)**.

En sentido general, se visualiza que los padres del nivel medio con modalidad técnica tienen una valoración general más positivas que los padres de los demás niveles.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS VALORADOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

A continuación un análisis por área de servicios y los aspectos valorados en tres grandes renglones:

1. Aspectos MEJORES valorados como Positivo (Excelentes + Muy bueno).
2. El grupo de Negativas (Regular y Deficiente), considerando las más altas en este grupo y que deben mejorarse.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los servicios administrativo.

ÁREAS DE SERVICIOS	POSITIVO (EXCELENTE + MUY BUENO)	NEGATIVO (REGULAR + DEFICIENTE)
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Más del 60% considera que la Atención del personal de oficina, Gestión de la Dirección Administrativa, Cumplimiento en la entrega de documentos.	En un rango de 15% a 21% considera que el Servicios de la Sociedad de Padres y Amigos del Colegio, Atención a las quejas y reclamaciones y el Tiempo de respuesta a su solicitud.
BIBLIOTECA	Más de 50% considera que la Atención del personal, disponibilidad de recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales).	Muy pocos consideran que existen que el servicio en la biblioteca deba mejorarse.
CAFETERÍA	El 83% considera que las Condiciones de Higiene siendo este el porcentaje más alto de los ítems evaluados, Atención del personal 76%, Calidad de los productos que ofrece 70%.	En un rango de 30% - 33% considera que la Organización del área del servicio, variedad de los productos que ofrece. Todos los ítems evaluados en este renglón tienen puntuaciones baja con excepción de la higiene del espacio.
SERVICIOS AL ESTUDIANTE	Servicios de seguridad dentro del campus escolar, servicios del área Registro y Admisiones, servicios de Fotocopias de documentos, servicios del Departamento de Psicología. Todos los servicios evaluados en este renglón fueron por encima del 90%.	Las valoraciones fueron muy baja en este renglón por debajo del 10%, en tal sentido poco de la población encuesta considera que deba mejorarse algún servicio.
TECNOLOGÍA y LABORATORIOS	De 70% a 74% de la población considero la utilidad y eficiencia del sistema de Información para reporte de calificaciones de estudiantes.	De un 20% a 33% considera que el servicio de la central telefónica (Telefonía) y la atención del personal vía telefónica.
INSTALACIONES del Colegio APEC	60% al 63% consideran Área de Registro y Admisiones y condiciones de Higiene de todas las áreas en General	Del 28% al 38% de la población considera que el estacionamiento y cafetería

Con relación a la satisfacción de los servicios administrativos, en sentido general las áreas o servicios mejores valorados son Biblioteca, Dirección administrativa y servicios a los estudiantes, mientras que las áreas y servicios que revelan mayor atención en mejorar son: Instalaciones, cafetería y tecnología y

laboratorios. Es importante resaltar que los servicios de la central telefónica así como la atención del personal por esta vía así como el estacionamiento y los aspectos valorados en la cafetería fueron los puntos que los padres consideran que requieren mayores acciones de mejora.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACION

Tabla 3. Satisfacción con aspectos de comunicación que ofrece el Colegio.

Aspectos evaluados	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente
Comunicación de informe de calificaciones forma digital.	53%	30%	12%	4%	1%
Comunicación de informe de calificaciones de forma físico.	29%	37%	23%	5%	6%
Comunicación sobre las situaciones de conflictos de los estudiantes.	26%	25%	32%	10%	7%
Comunicación de informaciones importantes durante el acto de la bandera.	27%	31%	34%	5%	3%
La estrategia de comunicación implementada en el colegio.	31%	34%	26%	6%	3%

Según lo que muestra en la tabla anterior, la comunicación de informe de calificaciones forma digital es la que se considera con la más alta valoración considerada como Positivo con una valoración de un 83%, siendo la más baja la comunicación sobre las situaciones de conflictos de los estudiantes.

Tabla 4. Valoración los medios de comunicación que utiliza el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño en la actualidad.

Medios de comunicación	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Deficiente
Página Web	41%	40%	15%	3%	1%
Vía Telefónica	19%	20%	34%	14%	13%
Circulares escritas	32%	27%	29%	8%	4%
Reuniones individuales	28%	34%	26%	6%	6%
Reuniones Colectivas	26%	36%	27%	7%	4%

Tal como se visualiza en el cuadro anterior, la página web es el mayor valorado luego le sigue reuniones colectivas y reuniones individuales. La menos valorada es la comunicación vía telefónica. La misma concuerda con las valoraciones medidas en la calidad de los servicios de tecnologías y laboratorios.

Tabla 5. Medios de comunicación más efectivo para una estrategia de comunicación con las familias: padres, madres y/o tutores.

Medios de comunicación	Muy Efectivo	Efectivo	Poco Efectivo	Nada Efectivo
Prensa escrita	20%	40%	32%	8%
Página Web	43%	47%	10%	1%
Correo electrónico	77%	21%	1%	1%
Circulares escritas	42%	40%	15%	2%
Twitter	14%	32%	41%	13%
Facebook	16%	37%	36%	11%
Reuniones individuales	49%	42%	5%	4%
Reuniones Colectivas	36%	52%	8%	4%

Los medios que se consideran más efectivos son: correo electrónico y reuniones individuales mientras que menos efectivos son los Twitter, Facebook y prensa escrita.

Además de los medios considerados en la tabla anterior, los padres consideran otros como: Instagram, televisión, implementar producción televisiva tipo documental, por cable y local, principalmente por internet; comunicación personal; promoción a través de los alumnos.

Ilustración 11. Eventos o actividades el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño.



Los padres consideran que las actividades que deben fortalecer es el reconocimiento a merito estudiantil a estudiantes activos y acto de graduación. Además de estas actividades también consideraron otras, como: pasadía familiar, implementar un cuadro de honor, premiación a los estudiantes de música y deportes.

Fortalezas que los padres perciben	Disciplina, orden, seguridad, competitividad, esfuerzo y entrega de sus colaboradores; comunicación, organización, orientación, seguimiento, puntualidad, Innovación, atención.
	Valores: Esfuerzo de inducir hacia los valores en padres y alumnos, transparencia, fomenta el compañerismo, diversidad, tradición, respeto que le inculcan a los niños, compromiso, enseñanza de respeto del alumno hacia los profesores, responsabilidad, integración.
	Calidad Académica: Método de enseñanza, programa musical; formación académica, buena distribución de las asignaturas, preparación a nivel técnico, organización del equipo docente y administrativo, preocupación cada año por la excelencia académica, buena coordinación académica, horario entrada, excelentes programas en las tardes, las actividades extra curriculares, música, deportes, evaluaciones mensuales, buena formación integral, propuesta académica es muy buena en la formación humana y de idiomas.
	Comunicación: Buena comunicación con las familias, buen seguimiento a las situaciones, constante comunicación recibida por parte del colegio con las familias.
	Personal docente: Dedicación del profesorado, sistema y preparación de todo su personal docente, buen cuerpo docente, excelente curriculum, tienen excelentes profesores que se preocupan por que los niños aprendan.
	Planta Física: Buena estructura física, limpieza, laboratorio informática y consultorio médico, seguridad, higiene, ubicación.
	Tecnología: Uso eficiente de Tecnología para difusión de información.
Trato familiar: El trato familiar con los estudiantes y padres, colaboración activa de los padres de Familia, trato personalizado con cada estudiante, participación a los padres para integrarse en el proceso de educación de sus hijos, educación integrada colegio y familia.	

III. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS INFORMACIONES

Debilidades que los padres perciben	Falta de apoyo hacia los estudiantes: poca ayuda en estudiantes que no dominan de un todo los contenidos, no cumplen con cosas que prometen, es el caso de los jóvenes que están en el técnico, el colegio no tiene las condiciones, para mantener a los jóvenes por tanto tiempo el centro, además no reciben el apoyo que como madre entienden deben tener con las actividades relacionadas con la Promoción del 4to año.
	Disciplina: más control disciplinario, poca exigencia en la puntualidad para llegar al colegio, mínima exigencia en el respeto al uso del uniforme, poca atención a los alumnos problemáticos que causan problemas a los demás, los que están en el bachillerato dejan todo el recinto feo y sucio.
	Área de psicología: fuertes quejas sobre el servicio que ofrece el departamento de Psicología y Orientación, deben reforzar el área.
	Personal docente: actitud de algunos profesores, metodología de enseñanza obsoleta, falta de respeto por parte del profesor hacia el alumno, mal manejo de algunos profesores, profesores deben dedicar más tiempo a que los alumnos entiendan la clase, solicitud de dinero a los estudiantes por parte de los profesores para celebrar actividades, ausentismo de los profesores, falta de profesores sustitutos, los profesores deben corregir mejor las asignaciones, verificando que los estudiantes hayan realizado las tareas de manera correcta.
	Planta física: baños con falta de higiene, jabón y papel frecuentemente; los llavines de las puertas de los baños dañado, difícil el acceso al dejar los niños; debe haber una entrada vehicular en la ave. 27 de febrero, esta podría funcionar como salida; parqueos insuficiente, estrechos y sin organización, poca seguridad y organización en la salida de los niños del plantel, espacios de espera en el área de registro, las butacas del colegio deberían tener diseños más ergonómicos para la postura física, muchos estudiantes en las aulas, climatización de las aulas, servicio médico deficiente. Deben determinar un área para que los estudiantes coloquen sus pertenencias, puede ser un área de lockers.

Cafetería: Desordenada, deben colocar barras para mantener el orden al comprar, es pequeña para la magnitud de estudiantes del colegio, debe renovarse y ofrecer productos más frescos y variedad.

Proceso docente: El periodo para desarrollar los temas de las materias es corto, profesores con preferencias por alumnos en las aulas, imparten las clases de deporte en horario muy caluroso, deben incluir a los estudiantes de educación primaria en las actividades de deporte y arte en la tarde; deberían dejar los estudiantes de nivel inicial cuando lo vayan a buscar, no juntarlo con los estudiantes de otros niveles más grandes; resulta un poco difícil cuando ponen trabajos en grupos a niños de primaria; deficiencia en el inglés; los libros de inglés no se completan (tanto libro de texto como workbook), revisar currículo de Artes (actividades); horario de salida de los estudiantes del nivel media técnicos es muy tarde; la oferta del nivel media técnico no poseen la misma calidad a nivel media general; Deben tener un departamento que ayude en el reforzamiento de los niños que bajan su nivel académico, falta de persistencia en el aprendizaje principalmente matemáticas (sobre entienden que el niño aprendió) no lo ponen a hacer prácticas frecuentes de cada tema. No ponen a los estudiantes a cantar el himno; Debería ser un colegio bilingüe y ofrecer salas de tareas para los alumnos aunque tenga un costo adicional a la colegiatura.

Relación con los padres : Las reuniones con los padres deberían hacerlas los sábados; No le dan el seguimiento necesario a los problemas que se plantean en las reuniones; poca coordinación de las reuniones de Padres, poco contacto directo con los maestros, el servicio de atención a los padres en lo referentes a los profesores de cursos debería ser más accesible. Los constantes aumentos año tras año de colegiatura como padres nos agobian ya que nuestros sueldos no aumentan cada año lo que nos hace preguntarnos como familia hasta que podremos pagarlo.

Servicio Telefónico: Dificultad para comunicarse vía telefónica en el área de coordinación académica y con las áreas administrativas.

Libros: Dificultad para adquirirlos los libros de idiomas, las incongruencias en el listado de libros y materiales, lista de libros desorganizada con libros mal escritos y equivocados, ediciones obsoletas de libros; libros que no utilizan o utilizan unas cuantas páginas, libros de cuentos que no usan.

Reconocimientos : Implementar los cuadros de honor para motivar más a los estudiantes así como fomentar más participación en otras actividades a nivel nacional o internacional como por ejemplo el modelo de las naciones unidas; los estudiantes reciben poca motivación o entusiasmo para estudiar.

Biblioteca: Alto ruido en la biblioteca.

Caja: Retraso en para solicitar NCF.

En cuento a los comentarios, los padres, madres y tutores destacaron las fortalezas que posee el colegio, entre las que podemos citar el esfuerzo que hacen los docentes para inducir valores en padres y alumnos, transparencia, fomento del compañerismo y el trabajo en equipo entre los estudiantes, diversidad, preocupación cada año por la excelencia académica, las actividades extra curriculares, música, deportes, evaluaciones mensuales, buena comunicación con las familias.

Los comentarios más notables sobre las debilidades que posee el colegio fueron: las deficiencias en el servicio del departamento de Psicología y Orientación; las situaciones del parqueo, dificultad de acceso a las instalaciones, ya que sólo tiene una sola puerta para salir y entrar a las instalaciones del colegio; las dificultades con el servicio telefónico, poca exigencia en la puntualidad para llegar al colegio, mínima exigencia en el respeto al uso del uniforme; falta de higiene, jabón y papel desechable en los baños; cafetería muy pequeña y desorganizada para el flujo de estudiantes; horarios inadecuados para las reuniones y las citas con los padres; Los constantes aumentos años tras años de colegiatura; las incongruencias en el listado de libros y materiales; escasa motivación para los estudiantes; retrasos para entregar facturas con comprobantes fiscal.

IV. CONCLUSIÓN

Los resultados de la primera encuesta de satisfacción de los padres con los servicios del Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño correspondiente al semestre agosto – diciembre 2014 presenta el nivel de satisfacción de los padres con los servicios ofrecidos tanto del área académica, área administrativa y efectividad de los medios de comunicación.

En sentido general, en cuanto a los datos cuantitativos, existe percepción positiva y favorable referida a los servicios académicos, y esto se destaca más aún en los comentarios positivos acerca de cómo el Colegio impulsa los valores, método de enseñanza, programa musical; formación académica, buena distribución de las asignaturas, preparación a nivel técnico, organización del equipo docente y administrativo. No obstante en los comentarios, los padres expresan deficiencias en el servicio del departamento de Psicología y Orientación así como aspectos a mejorar del personal docente, mejorar la vinculación con los docentes, quejas en relación a la adquisición de los libros para impartir en clase.

En cuanto a los servicios administrativos, las áreas con mayor niveles de satisfacción están los servicios de seguridad dentro del campus escolar, servicios del área Registro y Admisiones, servicios de fotocopias de documentos, servicios del Departamento de Psicología Efectividad de la comunicación, servicios ofrecidos desde la dirección, servicios de la biblioteca. Los servicios administrativos que ameritan mayor atención a la mejora son: servicio telefónico, disponibilidad de parqueo, mejorar la seguridad, la organización para la entrega de los niños.

Las informaciones recibida a través de los correos y por la reuniones individuales y colectivas, página web, son los medios de comunicación que los padres valoran como más efectivo y que deberían seguir fortaleciendo en su estrategia de comunicación con los padres.

Los medios de comunicación más efectivos son el correo electrónico y reuniones individuales, de acuerdo a las consideraciones de los padres. La percepción sobre la comunicación de informe de calificaciones forma digital es excelente.

El colegio esta inmenso en un proceso de acciones de mejora continua y parte de estas acciones es la aplicación de esta primera encuesta para identificar la percepción de los padres, madres y/o tutores sobre los servicios ofrecido