



**COLEGIO APEC**  
**Fernando Arturo de Meriño**

**SEGUNDO INFORME NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS PADRES CON LOS SERVICIOS  
FEBRERO – ABRIL 2016**

Dirección de Planificación

**Unidad de Calidad**

## CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>II. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS INFORMACIONES.</b>	<b>3</b>
<b>CALIDAD SERVICIOS ACADÉMICOS</b>	<b>7</b>
<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>8</b>
<b>CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE COMUNICACION</b>	<b>12</b>
<b>III. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS INFORMACIONES</b>	<b>14</b>
<b>IV. CONCLUSIÓN</b>	<b>16</b>

## 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 se han 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 22 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.**

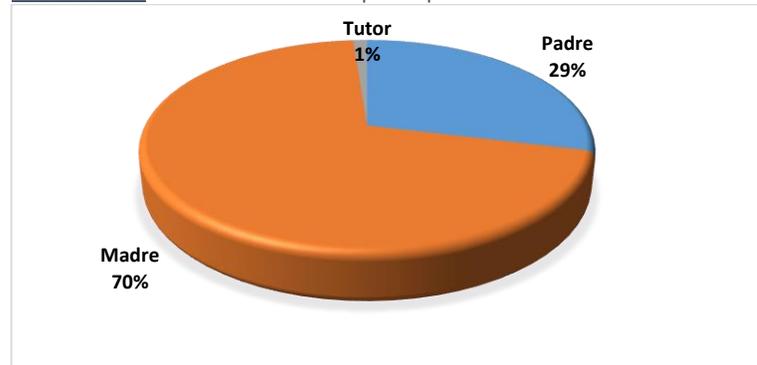
El cuestionario fue diseñado en la herramienta Survey Monkey a los fines de ser remitidas por correo electrónico de los padres. Esta encuesta fue enviada a 767 familias del colegio desde día 18 de febrero hasta el día 21 de abril de 2016. La muestra calculada para 767 familias fue de un 58%, es decir 446 familias con un nivel de confianza de 95% y un error de 3%. De la población enviada fueron respondidos 163 cuestionarios, alcanzando el 36.5% de la muestra.

Los padres, madres y tutores encuestados identificaron múltiples, entre las que se pueden enfatizar la calidad de la enseñanza, seguridad, oferta académica, educación en valores, disciplina aplicada, Excelencia Académica, higiene de las diferentes áreas de las instalaciones y cumplimiento en el horario de entrada.

Fueron detectadas oportunidades de mejoras, entre las que podemos citar la necesidad de habilitar un área adecuada para que los estudiantes puedan consumir los alimentos, en los servicios de la cafetería, necesidad de construir un anfiteatro para las actividades y eventos, crea un vínculo directo de los padres con los docentes, las atenciones del personal administrativo de manera personal y telefónico.

## II. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS INFORMACIONES.

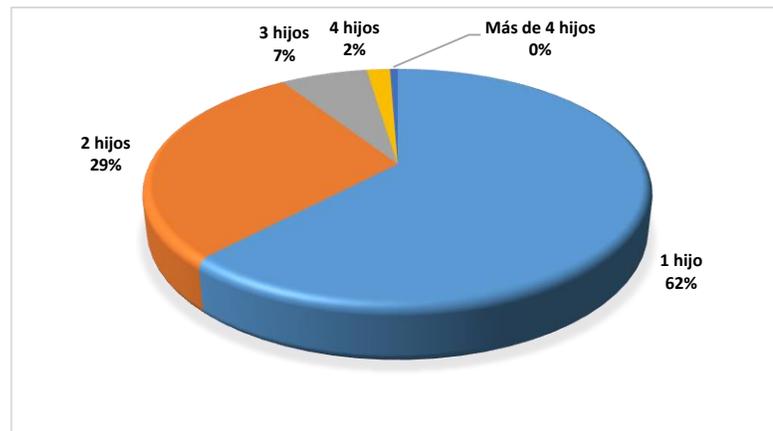
**Ilustración 1.** Porcentaje de familias que respondieron la encuesta.



**Tabla 1.** Comparativa de respuestas de las familias

Rol que desempeña	Porcentaje		Diferencia
	2015	2016	
Padre	31,0%	28,8%	-2,2%
Madre	67,0%	69,9%	2,9%
Tutor	2,0%	1,2%	-0,8%
Total de Respuestas	256	163	93

**Ilustración 2.** Cantidad de hijos que indican tener inscritos los padres en el colegio



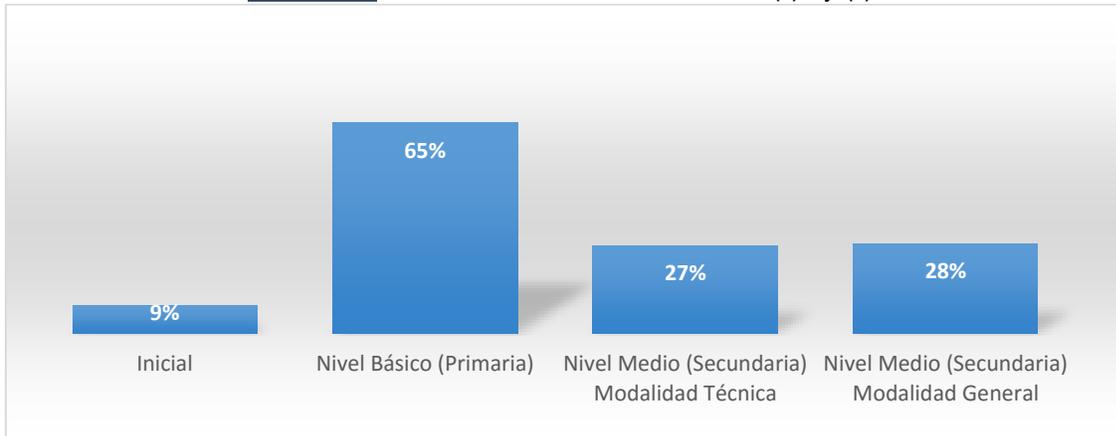
El cuestionario fue completado por madres, padres y tutores. Siendo 99.0% correspondiente a madre y padres. De esta población el 91% tienen un o dos hijos y el resto entre 3 y 4 hijos. No se registra datos con más de 4 hijos, ver ilustración 2.

Tabla 2. Tiempo de estudio que tiene hijos en el colegio

Tiempo de estudio en el Colegio	%	Cantidad
Menos de 6 meses	17%	28
De 1 a 3 años	34%	55
De 4 a 5 años	18%	30
De 6 a 8 años	21%	34
De 9 a 12 años	7%	12
Más de 12 años	3%	4

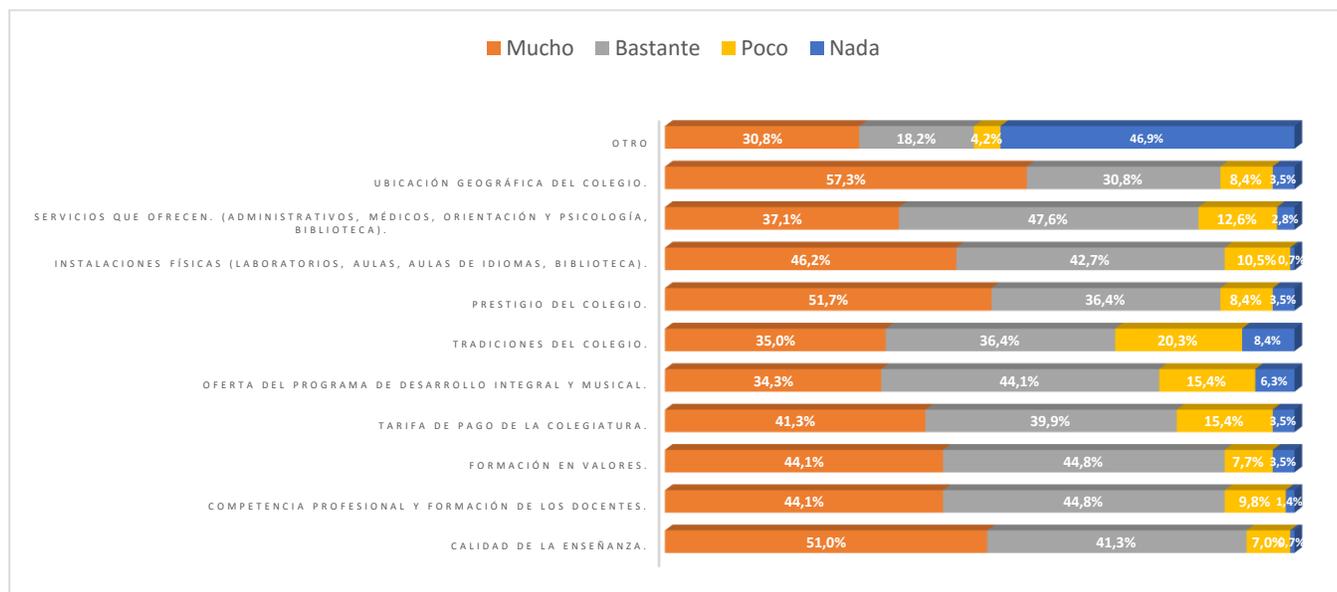
El tiempo en la institución, de acuerdo a la tabla 3 el 34% de los alumnos tienen de 1 a 3 años, el 21% tienen de 6 a 8 años en la institución y 18% de la población tienen 4 a 5 años.

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



La ilustración 3 muestra que el 65% de los estudiantes del colegio está cursando el nivel básico, concentrándose la población más alta en este nivel. El 55% corresponde al nivel medio, de este 28% en modalidad general y el 27% modalidad técnica.

**Ilustración 4.** Aspectos que incidieron para inscribir hijos en el colegio

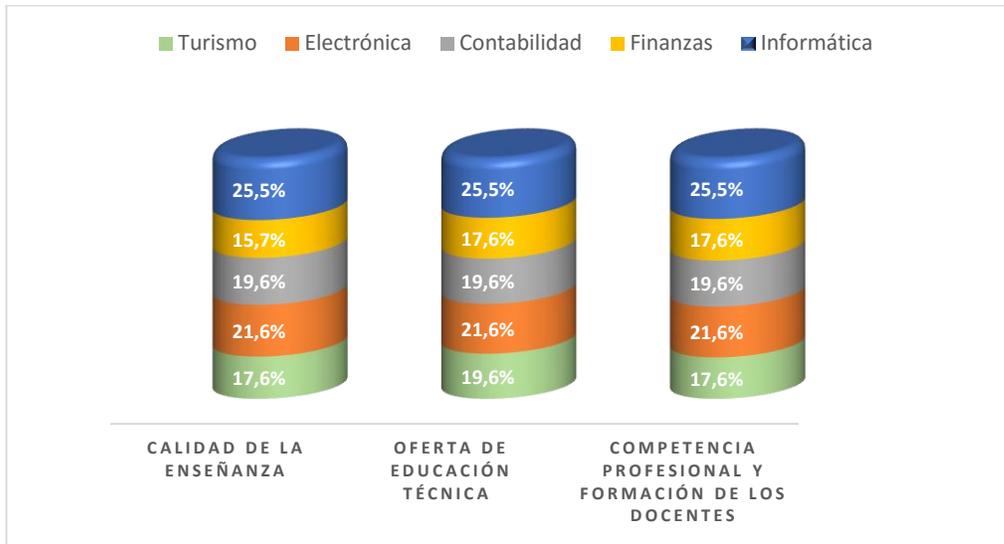


De acuerdo a la ilustración 4, los aspectos que tributaron en mayor grado a que los padres encuestados inscribieran su(s) hijo(s) en el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño fueron: ubicación geográfica del Colegio en un 57.3%, calidad de la enseñanza en un 51% y prestigio del Colegio con un 51.7%.

Entre los aspectos que influyeron en menor grado fueron: oferta del programa de desarrollo integral y musical 6.3%, tradiciones del colegio en un 8.4% y otros con un 46.9%, detallados a continuación.

Criterios	Cantidad	Porcentaje
Buena tarifa	8	16,3%
Seguridad	6	12,2%
Nivel de educación y preparación de los profesores	4	8,2%
Ninguno	3	6,1%
Facilidad de tutorías	3	6,1%
Educación técnica	3	6,1%
Horario	3	6,1%
Mejoras en atenciones medica	2	4,1%
Reputación	2	4,1%
Tradición	2	4,1%
Departamento de Disciplina	2	4,1%
Formación religiosa	2	4,1%
La oferta académica	2	4,1%
Ambiente diferente por los cambios de profesores.	1	2,0%
Amigos de los niños	1	2,0%
Recomendación de otras personas	1	2,0%
Facilidad de aprender otro idiomas	1	2,0%
Actividades extracurriculares	1	2,0%
Vinculación de los padres a los proceso al proceso formativo.	1	2,0%
Ubicación Geográfica	1	2,0%
<b>Total General</b>	<b>49</b>	<b>100,0%</b>

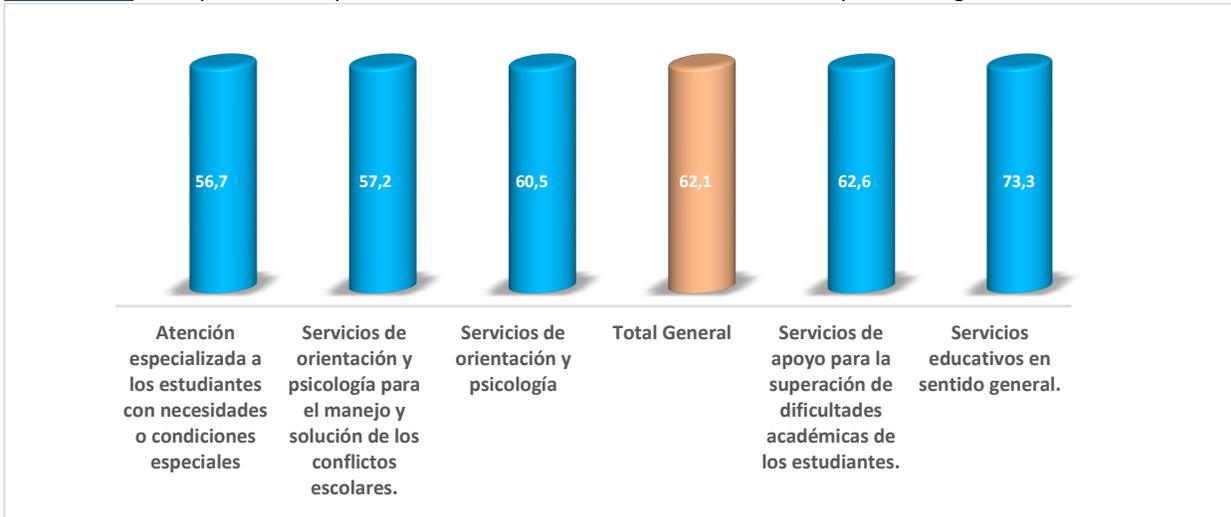
**Ilustración 5:** Aspectos que incidieron en los padres que tienen hijos inscritos en las modalidades técnicas que cursa su (s) hijo(s) en el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño.



La ilustración 5 muestra los aspectos que incidieron a los padres encuestado a inscribir su (s) hijo (s) en el Colegio, en las modalidades técnicas. Los padres encuestados que inscribieron a sus hijos en la modalidad de Informática y Electrónica otorgaron la mayor valoración **a la calidad de la enseñanza, la oferta de educación técnica y la competencia profesional y formación de los docentes**. Mientras que en las modalidades de Finanzas y Contabilidad estos aspectos fueron menos relevantes.

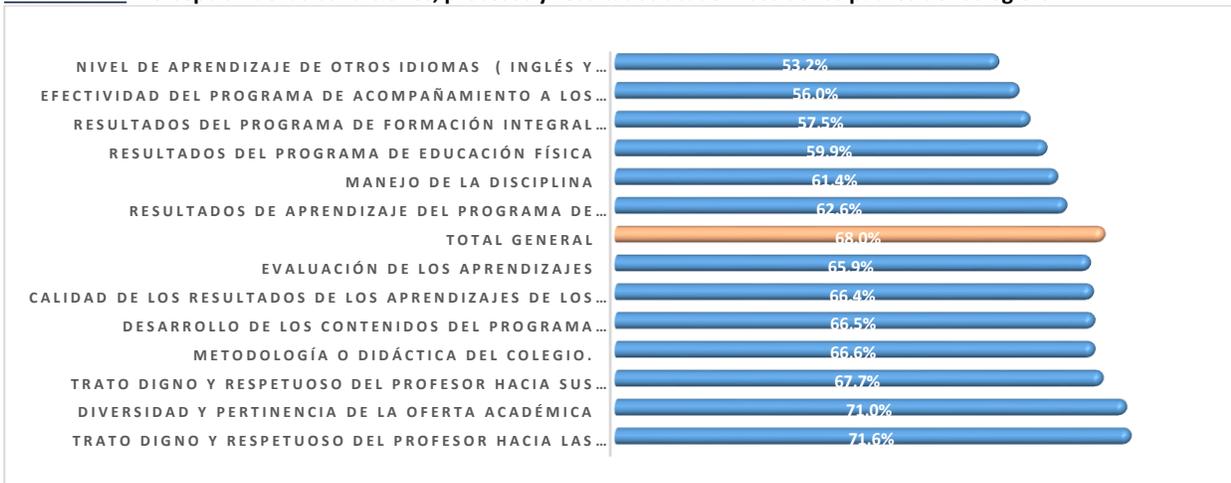
## CALIDAD SERVICIOS ACADÉMICOS

**Ilustración 6.** Percepción de los padres con los servicios académicos brindados por el colegio CAFAM.



De acuerdo a la ilustración 6, los padres encuestados perciben los servicios en general en un 62.1%, considerando muy positivo los servicios educativos en sentido general con un 73.3% y los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes con un 62.6%. Mientras que otorgan 56.7% a la atención especializada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales.

**Ilustración 7:** Percepción de las condiciones, procesos y resultados académicos de los padres del Colegio CAFAM.



Los padres perciben en general las condiciones, procesos y resultados académicos de los padres del Colegio CAFAM en un 68%, le otorgan las mayores valoraciones a trato digno y respetuoso del profesor hacia las familias y diversidad y pertinencia de la Oferta Académica con un 71.6% y 71.0% respectivamente. Las menores valoraciones a nivel de aprendizaje de otros idiomas (inglés y francés) y efectividad del Programa de acompañamiento a los estudiantes en un 53.2% y 56.0%.

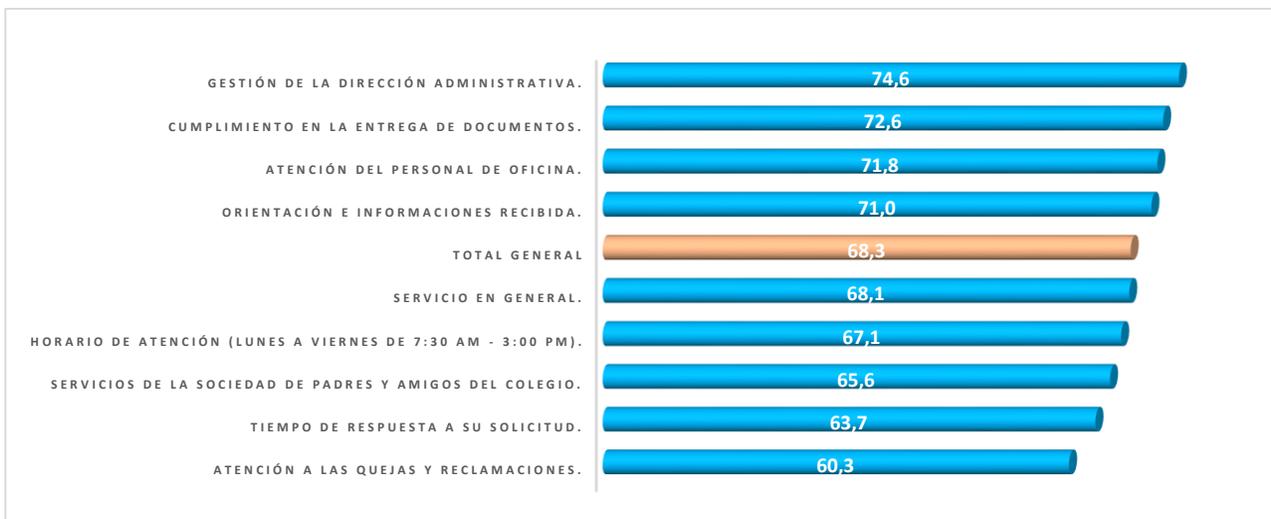
## CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

**Tabla 3.** Servicios administrativos ofrecidos

SERVICIO ADMINISTRATIVO OFRECIDO	PUNTUACIÓN
<b>Dirección administrativa</b>	68,3%
<b>Biblioteca</b>	68,2%
<b>Cafetería</b>	52,4%
<b>Servicios al estudiante</b>	75,6%
<b>Tecnología y laboratorios</b>	62,5%
<b>Instalaciones</b>	66,1%

En la tabla anterior se puede observar las puntuaciones de los servicios administrativos ofrecidos, los servicios ofrecidos a los estudiantes obtuvieron la mayor puntuación con un 75.6% seguido de la Dirección administrativa con un 68.3%. la menor puntuación la obtuvo la cafetería con un 52.4% y Tecnología y laboratorios con 62.5%.

**Ilustración 8.** Servicios ofrecidos desde la Dirección Administrativa



En la ilustración 8 se puede observar que el servicio ofrecido por la Dirección administrativa obtuvo en general un 63.3%, siendo el aspecto mejor evaluado la gestión de la Dirección administrativa con un 74.6% seguido del cumplimiento en la entrega de documentos con un 72.6%.

Los aspectos que presentaron las menores valoraciones fueron atención a las quejas y reclamaciones con un 60.3% y tiempo de respuesta a su solicitud 63.7%.

**Ilustración 9.** Servicios ofrecidos desde la Biblioteca



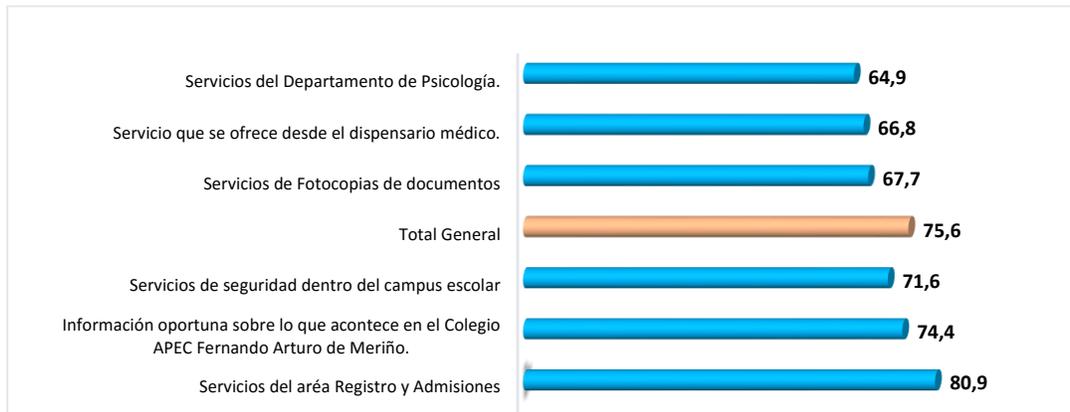
Se puede observar que la ilustración 9, que el servicio ofrecido en general desde la biblioteca obtuvo un 68.2%, sobresaliendo con la mayor puntuación la atención del personal con un 70.4% y con menor valoración la disponibilidad de recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales) con un 65.9%.

**Ilustración 10.** Servicios ofrecidos desde la Cafetería



En la gráfica anterior se presentan las puntuaciones obtenidas por los aspectos que componen el servicio ofrecido desde la cafetería, donde el servicio general obtuvo un 52.4%. El aspecto mejor valorado fueron las condiciones de higiene con un 56.3% y el menor valorado fue la variedad de los productos que ofrece con un 49.1%.

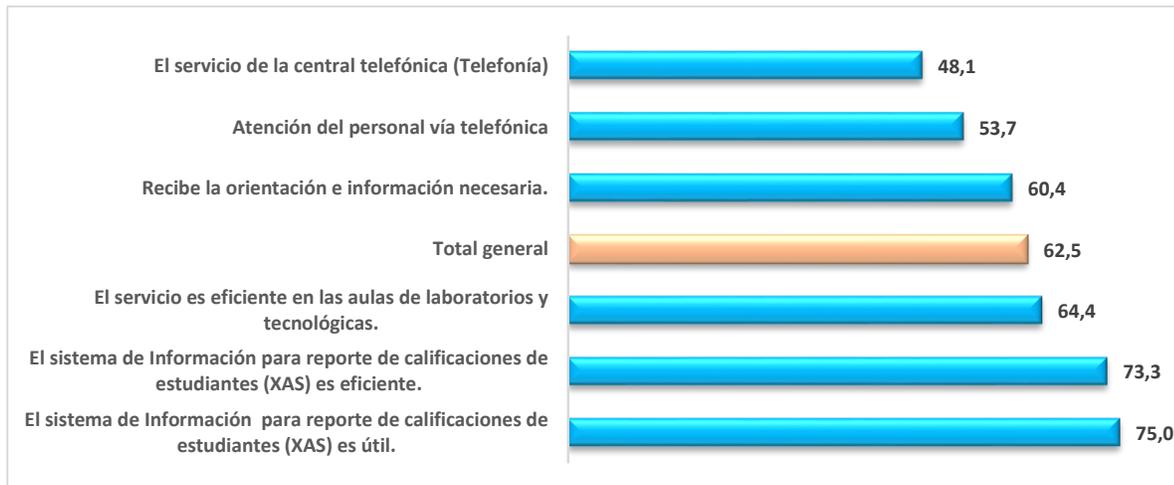
**Ilustración 11. Servicios ofrecidos a los Estudiantes**



De acuerdo a la ilustración 11, los padres encuestados valoran el servicio ofrecido a los estudiantes en general en un 75.6%, siendo el servicio del área Registro y Admisiones el mejor valorado con un 80.9%. Cabe resaltar que este es el servicio que obtuvo mayor valoración en esta medición. Seguido de la información oportuna sobre lo que acontece en el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño con un 74.4%.

Los servicios del Departamento de Psicología con un 64.9% y el servicio que se ofrece desde el dispensario médico con un 66.8% obtuvieron las menores valoraciones.

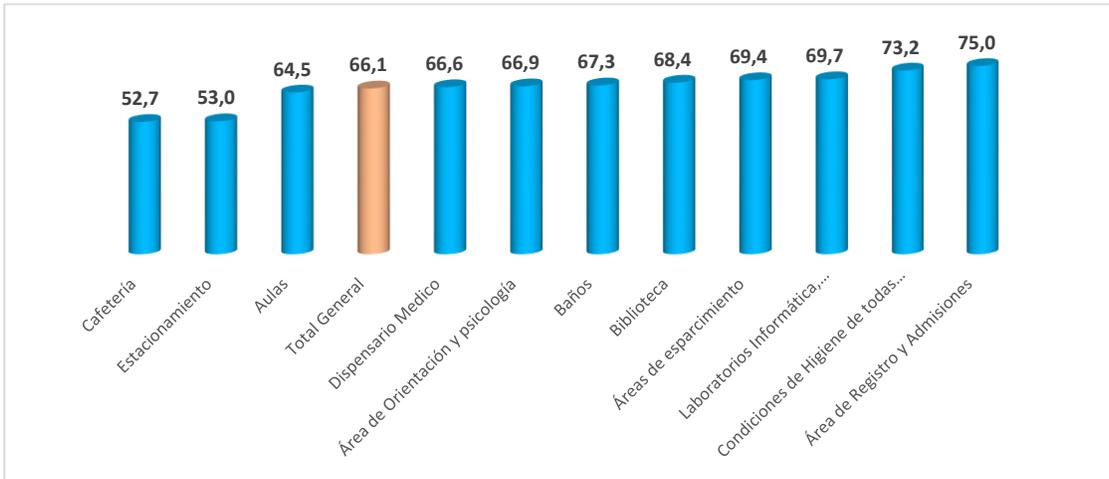
**Ilustración 12. Servicios ofrecidos de TECNOLOGÍA y LABORATORIOS**



En el gráfico anterior se puede observar que, los encuestados valoran el servicio en general ofrecido de Tecnología y Laboratorio en un 62.5%. Señalan también que, el sistema de Información para reporte de calificaciones de estudiantes (XAS) es útil y eficiente, otorgándole un 75.0% y 73.3%, respectivamente.

Le otorgan las menores puntuaciones al servicio de la central telefónica (Telefonía) con un 48.1% y a la atención del personal vía telefónica con un 53.7%.

*Ilustración 13. Instalaciones*



De acuerdo a la ilustración 13, las instalaciones obtuvieron una puntuación general de 66.1%, siendo el Área de Registro y Admisiones que obtuvo la mayor puntuación con un 75.0%, seguido de las condiciones de Higiene de todas las áreas en General con un 73.2 y los laboratorios Informática, electrónica, Cocina con un 69.7%.

Mientras que las menores valoraciones las obtuvieron las áreas de la Cafetería, Estacionamiento y las Aulas.

Con relación a la satisfacción de los servicios administrativos, en sentido general las áreas o servicios mejores valorados son servicios a los estudiantes, Dirección administrativa, Biblioteca, y mientras que las áreas y servicios que revelan mayor atención en mejorar son: cafetería, tecnología y laboratorios e Instalaciones. Es importante resaltar que los servicios de la central telefonía, 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 4.** Satisfacción con aspectos de comunicación que ofrece el Colegio.

Aspectos evaluados	Excelente	Muy Buena	Buena	Regular	Deficiente
Comunicación de informe de calificaciones forma digital.	43%	35%	12%	6%	4%
Comunicación de informe de calificaciones de forma físico.	25%	42%	28%	3%	2%
Comunicación sobre las situaciones de conflictos de los estudiantes.	24%	30%	27%	14%	6%
Comunicación de informaciones importantes durante el acto de la bandera.	26%	40%	21%	9%	3%
La estrategia de comunicación implementada en el colegio.	31%	40%	21%	7%	1%

De acuerdo a la tabla 4, comunicación de informe de calificaciones forma digital es la que se considera con la más alta valoración con un 78% y la más baja el aspecto de la comunicación sobre las situaciones de conflictos de los estudiantes.

**Tabla 5.** Valoración los medios de comunicación que utiliza el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño en la actualidad.

Medios de comunicación	Excelente	Muy Bueno	Buena	Regular	Deficiente
Página Web	43%	35%	12%	6%	4%
Vía Telefónica	25%	42%	28%	3%	2%
Circulares escritas	24%	30%	27%	14%	6%
Reuniones individuales	26%	40%	21%	9%	3%
Reuniones Colectivas	31%	40%	21%	7%	1%

La tabla anterior presenta la valoración de los medios de comunicación que utiliza el colegio en la actualidad, de los cuales la página web es el mejor valorado, seguida de las reuniones colectivas y las vías telefónicas. La menos valorada es las circulares escritas y las reuniones individuales.

**Tabla 6.** 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	14%	28%	47%	12%
Página Web	46%	43%	8%	3%
Correo electrónico	83%	14%	2%	1%
Circulares escritas	47%	31%	20%	2%
Twitter	18%	31%	40%	11%
Facebook	22%	36%	33%	9%
Reuniones individuales	60%	36%	4%	0%
Reuniones Colectivas	47%	43%	9%	0%

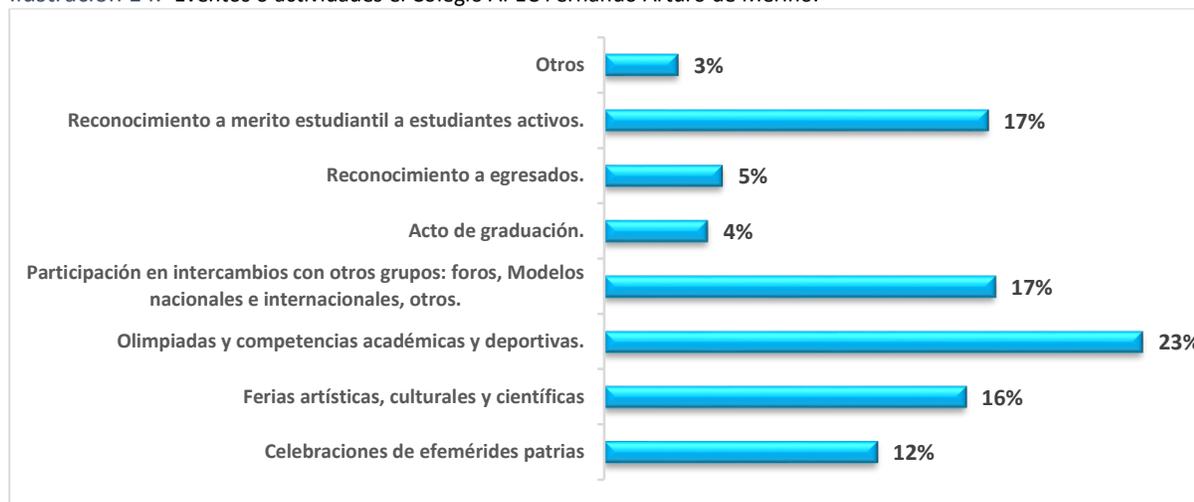
Los medios que se consideran más efectivos son: correo electrónico, reuniones colectivas e individuales mientras que menos efectivos son: la prensa escrita. Twitter, Facebook

**Tabla 7.** Medios de comunicación publicitarios

Medios de comunicación publicitarios	Puntuación
Internet (página Web y anuncios)	27,51%
Periódico	15,98%
Boletín interno editado por el colegio	13,61%
Radio	10,95%
Vallas	9,47%
Pantallas Digitales Externas	7,69%
Afiches	6,51%
Revista	6,21%
Otros	2,07%

Los padres encuestados consideran que el colegio debería apoyarse en medios de comunicación publicitarios como el Internet (página Web y anuncios) periódicos y boletín interno editado por el colegio para una estrategia de marketing efectiva.

**Ilustración 14.** Eventos o actividades el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño.



De acuerdo a la gráfica anterior, los padres suponen que las actividades que deben fortalecer son las Olimpiadas y competencias académicas y deportivas, la participación en intercambios con otros grupos: foros, Modelos nacionales e internacionales y el reconocimiento a mérito estudiantil a estudiantes activos.

### III. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS INFORMACIONES

**Tabla 8.** Fortalezas del colegio

<b>Fortalezas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Calidad de la enseñanza	11	13,1%
Seguridad en las instalaciones	9	10,7%
Oferta académica	8	9,5%
Educación en valores	7	8,3%
Organización de las actividades	7	8,3%
Disciplina	6	7,1%
Excelencia Académica	6	7,1%
Higiene de las instalaciones	5	6,0%
Estrictos en Horario	4	4,8%
Buena reputación	4	4,8%
Participación de los padres en el proceso educativo	3	3,6%
Atención del personal administrativo	3	3,6%
Precios aceptables	2	2,4%
Informaciones eficientes	2	2,4%
Formación de los profesores	2	2,4%
Metodología didáctica	2	2,4%
Ubicación Geográfica	1	1,2%
Actividades	1	1,2%
Ninguna	1	1,2%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Los padres, madres y tutores encuestados identificaron múltiples fortalezas en el colegio, entre las que se pueden destacar la calidad de la enseñanza, seguridad de los estudiantes cuando están dentro de las instalaciones, oferta académica de las diferentes modalidades, educación en valores, disciplina aplicada, Excelencia Académica, higiene de las diferentes áreas de las instalaciones y cumplimiento en el horario de entrada, entre otras.

**Tabla 9.** Debilidades del Colegio

Debilidades	Cantidad	Porcentaje
Profesores (Deficiencias, Formación , cambios frecuente en el bachillerato, no hay un vínculo directo con los profesores, sino mediante citas)	8	8,1%
Atención del personal administrativo personal y telefónico (deficiente, ausencias, )	7	7,1%
Canal de comunicación con los padres (Deficiente, poco tiempo de anticipación, poco efectivo)	6	6,1%
Instalaciones (poco espacio para deportes y recreación, área de los niños de inicial es muy caliente, se necesita un anfiteatro, falta de área adecuada para que almuercen los niños )	6	6,1%
Informaciones virtuales (actualización reporte de notas, informaciones enviadas con poca antelación, Falta de notificaciones de alerta a padres sobre bajos rendimientos de alumnos)	6	6,1%
Ninguna	6	6,1%
Seguridad de los niños (al salir y entrar, falta de cámara de seguridad en el campus )	6	6,1%
Disciplina (poco control en los estudiantes, manejo inadecuado)	6	6,1%
Parqueos (pocos)	6	6,1%
Cafetería (Poca variedad, poco espacio)	5	5,1%
Seguimiento a los estudiantes (útiles extraviados, situaciones diversas, con debilidades en el aprendizaje, falta de tutorías personalizadas)	4	4,0%
Forma de pago (recordatorios, tarifas elevadas, debe ser electrónico)	3	3,0%
Respeto a los estudiantes (no se respeta identidad cultural, no se maneja correctamente el bullying entre los estudiantes, no se escucha las quejas que estos presentan, )	3	3,0%
Asignaciones (fuera de los libros de textos, los fines de semana, mal manejo de los profesores con asignación de tareas en grupos)	3	3,0%
Gestión de la Dirección (intransigencias y apoyo a los profesores, falta de puntualidad para comenzar actos y actividades)	3	3,0%
Calidad académica	2	2,0%
Horario (Hora de entrada, Tal vez las maestras pudieran tomar turnos para una llegar a las 7:00.)	2	2,0%
Servicio a los estudiantes (después del horario de clase, Los obstáculos presentados a los estudiantes de 4to. para desarrollar su promoción )	2	2,0%
Programa Musical (falta de instrumentos, no está incluido en el precio total del colegio)	2	2,0%
Biblioteca (poco espacio disponible, simple y aumento del horario )	2	2,0%
Actividades recreativas(pocas, )	2	2,0%
Idioma Ingles(Deficiencias)	2	2,0%
Higiene	1	1,0%
Oferta académica (incluir deporte como parte de las asignaturas)	1	1,0%
Actividades fechas especiales (Días de las madres)	1	1,0%
Aulas (Sobre población)	1	1,0%
Sociedad de padres (falta de tecnología y comunicación )	1	1,0%
Programa de clases (fechas de exámenes muy temprano, salidas muy temprano en época de navidad )	1	1,0%
Reuniones con los padres (deberían ser los sábados no al mediodía)	1	1,0%
Total	99	100,0%

De acuerdo a la tabla anterior, el colegio presenta varias oportunidades de mejoras, entre las que se pueden resaltar deficiencias en la formación del cuerpo docente, cambios frecuentes en los docentes durante un mismo semestre, no existe vínculo directo con los docentes, atención del personal administrativo personal y telefónico, canal de comunicación efectivo del colegio con los padres, instalaciones muy pequeñas para realizar deportes y actividades de recreación, área de los niños de inicial es muy caliente, se necesita un anfiteatro, falta de área adecuada para que almuercen los niños )

## IV. CONCLUSIÓN

Los resultados de la segunda encuesta de satisfacción de los padres con los servicios del Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño correspondiente al semestre enero – mayo 2016 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.

Los resultados de los datos cuantitativos muestran percepción positiva referida a los servicios académicos, y esto se destaca más aún en las fortalezas identificadas acerca de cómo el Colegio promueve los valores, buena distribución de las asignaturas, excelencia académica, los servicios educativos en sentido general y los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes.

En cuanto a los servicios administrativos, las áreas con mayores niveles de satisfacción están los servicios ofrecidos desde la Dirección administrativa, área Registro y Admisiones, Seguridad en las áreas, servicios, servicios de la biblioteca. Los servicios administrativos que ameritan mayor atención a la mejora son: servicio telefónico, canal de comunicación con los padres, tamaño de las instalaciones, informaciones virtuales, cafetería, disponibilidad de parqueo.

Consideran muy útil y efectiva la comunicación de informe de calificaciones forma digital; Las informaciones recibidas a través de la página web es el medio de comunicación mejor valorado, seguida de las reuniones colectivas, correo electrónico, reuniones colectivas e individuales, consideran también, que deberían apoyarse en medios de comunicación publicitarios como el Internet (página Web y anuncios) periódicos y boletín interno editado por el colegio para una estrategia de marketing efectiva.

Los padres opinan que el colegio fortalecer las actividades que realiza las actividades, entre las que señalan son las Olimpiadas y competencias académicas y deportivas, la participación en intercambios con otros grupos: foros, Modelos nacionales e internacionales y el reconocimiento a merito estudiantil a estudiantes activos, ferias artísticas y culturales, entre otras.

El colegio esta inmenso en un proceso de acciones de mejora continua y parte de estas acciones es la aplicación de forma sistemática de esta encuesta y la elaboración de un plan de acción pertinente para dar seguimiento a los resultados que arroge este tipo de medición.