

**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y
DESARROLLO ESTRATÉGICO**

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Unidad de Calidad



**¡ Tu opinión nos permite crear una mejor
Institución!**

**PRIMER INFORME DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS 2017**
ESTUDIANTES CAFAM

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN	8
1. DISEÑO DE LA MUESTRA Y PARTICIPACIÓN.....	8
2. ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	10
RESULTADOS GENERALES	12
2.1 NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	12
resultados según areas evaluadas.....	19
Plantillas plan de acción	40

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2. Imagen de pieza publicitaria publicada en la página web del Colegio.	9
Ilustración 3. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio según dimensiones.	13
Ilustración 4. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Coordinación Académica" año 2017.	19
Ilustración 5 . Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Artes y Deportes" año 2017.	21
Ilustración 6. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Registro y Admisiones" año 2017.	23
Ilustración 7. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Caja " año 2017.	24
Ilustración 8. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Recepción " año 2017.....	25
Ilustración 9. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Orientación y Psicología" año 2017.	26
Ilustración 10. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Biblioteca " año 2017.	27
Ilustración 11. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Tecnología y laboratorio" año 2017.....	28
Ilustración 12. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área "Servicio de Salud" año 2017.	30
Ilustración 13. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con las "Instalaciones " año 2017.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. Distribución de estudiantes por niveles y curso.	8
Tabla 3. Cantidad de ítems, según dimensión.	10
Tabla 4. Escala de valoración tipo Likert.....	10
Tabla 5. Status, según escala o nivel de satisfacción.	11
Tabla 6. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio según dimensiones.....	18
Tabla 7. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Coordinación Académica"	20
Tabla 8. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Artes y Deportes"	22
Tabla 9. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Caja"	24
Tabla 10. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Recepción"	25
Tabla 11. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Biblioteca"	27
Tabla 12. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Tecnología y laboratorio"	28
Tabla 13. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios según las dimensiones y preguntas. .	33

INTRODUCCIÓN

Implementar estrategias que garanticen la creación de valor a través de la prestación de servicio, mediante la satisfacción de los usuarios, implica concentrar esfuerzos en la implementación de herramientas eficaces que conlleve el monitoreo de la percepción sobre los aspectos que inciden en la calidad de los servicios.

La Universidad APEC en mira de diversificar las evaluaciones a las diferentes áreas y grupos de interés de la institución, ha optado por medir y estandarizar un instrumento para la valoración de la calidad de sus servicios a los estudiantes del **Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño (CAFAM)**; considerando que, en el marco de su filosofía, dos de sus valores comprenden la *“Innovación y la mejora continua”*, los cuales ambos implican la búsqueda sistemática de nuevas maneras de hacer las cosas, en tal razón es de entenderse la necesidad de incorporar este tipo de iniciativa en la institución.

La misión del Colegio CAFAM profesa ***“Contribuir a la formación de un ser humano integral, a partir del desarrollo de sus capacidades intelectuales, físicas, sociales, afectivas y espirituales, mediante una oferta de excelencia académica, donde se construya un ciudadano reflexivo, creativo, solidario, participativo, comprometido y amante de su familia”***, por lo que debe garantizar a sus estudiantes, procesos y plataforma que le sirvan de soporte para el logro de esta misión. Esto implica aspectos relativos a la calidad de los servicios, tales como: las condiciones adecuadas de la infraestructura, los recursos tecnológicos, servicios estudiantiles, servicios alimentarios, medios de comunicación, procesos de pagos, instalaciones de recreativas, artes y deportes, entre otros.

Por lo explicado anteriormente, la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico a través de la Unidad de Calidad y en conjunto con la Dirección de Colegio CAFAM ha realizado la primera encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios. Dicho estudio tiene la intención de determinar la percepción de los estudiantes, sexto de primaria a sexto de secundaria, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos. Estos insumos constituirán la base para identificar las fortalezas y oportunidades de mejoras de los aspectos que inciden en la calidad de los servicios.

En ese sentido, continuar mejorando, conlleva adoptar marcos de referencias, y más aun considerando que en el nuevo plan de desarrollo institucional, Plan Estratégico 2017-2022, contempla la mejora en la medición de servicio de un 2%. En tal razón es de esperarse que el resultado general (porcentaje general 2017) constituya la línea base de este estudio y desde luego sirva como punto de comparación para otros estudios futuros.

En el presente informe contiene:

- Resumen ejecutivo
- Aspectos metodológicos seguido en el proceso de elaboración y aplicación del instrumento
- Resultados cuantitativos y cualitativos generales
- Resultados cuantitativos y cualitativos por áreas incluida en este estudio
- Conclusión

A. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios, constituye la primera encuesta realizada, por ende, la línea base por la cual se deberá de monitorear las encuestas futuro a realizarse. En este primer estudio, participaron el 41% de estudiantes de 6to primaria a 6to de secundaria.

El índice de satisfacción de los estudiantes CAFAM es de 64.3%, es decir, “Deficiente”. Un 20% de las dimensiones quedaron con estatus de “Regular” mientras que el restante 80%, quedaron con valoraciones de “Deficientes”. “Biblioteca” y “Recepción” son las únicas dimensiones con estatus de “Regular”, de las diez (10) dimensiones evaluadas. Con calificaciones más bajas, por debajo del promedio general, son Tecnología, Instalaciones y Servicio Salud.

De los 57 ítems evaluados un 32% se sitúan con estatus de “Regular” y un 68% con estatus de “Deficiente”. Al analizar sobre los ítems más valorados están: Condiciones físicas de la Biblioteca; dominio, cortesía, capacidad personal de Arte y Deportes; atención y servicio eficiente de la recepción; dominio personal de tecnología. Mientras los ítems con oportunidades de mejora son:

- El servicio de internet inalámbrico (WIFI).
- Condiciones de los salones de clases, baños y cafetería quedaron entre los 10 ítems menor valorados de los 57% evaluados.
- Referidas en atención, amabilidad, paciencia del personal de salud.
- Tiempo de respuesta en el área Coordinación Académica
- Horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completivos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación.

De los 553 comentarios recibidos, 12.3% de los ellos son expresados como excelente servicio, es decir, “Positivos”, considerando la atención del personal en las áreas de Biblioteca, Recepción, Artes y Deporte, Coordinación Académica, Área de Caja, en otras áreas. Por otro lado, el 87.7% son comentarios “Negativos”, referidos a atención, cortesía y disponibilidad de medicamentos en área de salud; limpieza, equipamientos y condiciones de los baños, mejora de los salones de clases; precios, atención y condiciones de las cafeterías; mejora del wifi, pcs lentas; ampliar ofertas como natación, relevo, más tiempo para deportes, mayor participación en torneos, entre otros comentarios.

Cabe señalar, que, aunque se ha mejorado en aspectos de Tecnología como de Instalaciones, siguen obteniendo bajas calificaciones, tanto en este estudio, así como en otros estudios (Satisfacción Escuela de Idiomas, Clima laboral, satisfacción de los estudiantes, satisfacción programas internacionales). Otro punto a resaltar, es que los estudiantes durante el proceso de aplicación valoraron muy positivo el hecho que la institución le estuviera dando la oportunidad de ellos expresarse. Durante el análisis de los comentarios se evidencia la capacidad de buena redacción, reflexión y crítico al abordar algún tema en específico, en tal sentido, el compromiso de dar respuestas a estos resultados debe ser oportuno y efectivo.

RESULTADOS INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS ESTUDIANTES COLEGIO APEC FERNANDO ARTURO DE MERIÑO



DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN

1. DISEÑO DE LA MUESTRA Y PARTICIPACIÓN.

Para el cálculo de la muestra fueron considerados los estudiantes en el año escolar 2017-2018 del rango 6to primaria a 6to de bachillerato con un total de 751 estudiantes. La metodología para el muestreo se basó en la estratificación por niveles y cursos acorde a la siguiente distribución. La muestra considerada es del 40% del universo, dando como resultado 300 estudiantes, de la misma se lograron 306 cuestionarios completados, superando en un 1% la muestra calculada.

Tabla 1. Distribución de estudiantes por niveles y curso.

NIVELES	CURSOS	CANT. DE ESTUDIANTES	40% DE LA POBLACION
PRIMARIA	6to	78	31
MODALIDAD GENERAL	1ro	76	30
	2do	107	43
	3ro	114	46
	4to	35	14
	5to	27	11
	6to	32	13
MODALIDAD TÉCNICO	2do	90	36
	3ro	90	36
	4to	102	41
TOTAL		751	300

Esta estrategia consistió en la aplicación del instrumento de manera presencial, desde el 27 de noviembre al 7 de diciembre, sin embargo, el proceso fue finalizado al 29 de noviembre, utilizando el método de muestreo aleatorio y fueron invitados de los diferentes cursos del rango de estudios a pasar por los laboratorios destinadas para tales fines para completar el instrumento a través de la plataforma surveymonkey. Durante el proceso de aplicación se ofreció soporte y apoyo a los estudiantes que presenten situaciones o inconvenientes inherentes a la herramienta tecnología, y el instrumento de evaluación.



Figure 1 Estudiantes en los laboratorios llenando la encuesta

Con el propósito de comunicar y a la vez sensibilizar a los estudiantes, desde la Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional, la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico y Dirección del Colegio Fernando Arturo de Meriño diseñaron en conjunto la campaña de sensibilización e informativa, durante este proceso se logró comunicar el “cómo, cuándo y dónde” del proceso.

Ilustración 1. Imagen de pieza publicitaria publicada en la página web del Colegio.



Dicha campaña fue difundida por los diferentes medios de comunicación interna del colegio, portal web y afiches en los murales de las áreas académicas comunes.

2. ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

Para la elaboración del instrumento fue conformada una comisión, la misma estuvo integrada por representantes de las diferentes áreas vinculadas con el quehacer académico y administrativo del Colegio y de la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico: Directora del Colegio CAFAM, Coordinadora Procesos Técnicos, Psicóloga, Directora de Planificación y Desarrollo Estratégico y el Equipo de la Unidad de Calidad.

Para el levantamiento de las informaciones, el actual instrumento está estructurado con sesenta y seis ítems (66) agrupados en diez (10) Bloques o Dimensiones, estas son:

Tabla 2. Cantidad de ítems, según dimensión.

No,	Dimensión	Cantidad de ítems
1	Coordinación Académica	7
2	Artes y Deportes	7
3	Registro y Admisiones	6
4	Área de Caja	3
5	Recepción	5
6	Orientación y Psicología	6
7	Biblioteca	5
8	Tecnología y Laboratorios	5
9	Instalaciones	8
10	Servicio de Salud	5
Total		57

El instrumento se organizó en los siguientes apartados:

- **Apartado 1:** contiene una breve introducción sobre la encuesta y su finalidad e indica las instrucciones para el llenado de la encuesta.
- **Apartado 2:** contiene los diferentes dimensiones y preguntas del formulario
- **Apartado 3:** agradecimiento por la participación.

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert, el cual indica qué tanto está de acuerdo o en desacuerdo (satisfacción o insatisfacción) con cada una de las diferentes opiniones solicitadas, siendo 1 completamente insatisfecho y 100 completamente satisfecho. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem.

Tabla 3. Escala de valoración tipo Likert.

Opciones de respuestas	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
Puntuaciones	100	75	25	1
Categoría de respuesta	Completamente de acuerdo/ completamente satisfecho	De acuerdo/ satisfecho	En desacuerdo / Insatisfecho	Completamente en desacuerdo/ completamente insatisfecho

Para fines de análisis, se utilizó la siguiente escala de status, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

Tabla 4. Status, según escala o nivel de satisfacción.

Cada encuestado, para indicar la respuesta y expresar su evaluación, seleccionó uno de los cuatro grados de valoración que aparecen ordenados de mayor a menor en la tabla inferior, siendo el cuatro (4) el de mayor valor igual a cien (100) y el uno (1) el de menor valor igual a (1).

RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan:

1. Los resultados generales de las encuestas por dimensiones y resumen general de los comentarios.
2. Resultados cuantitativos y cualitativos de las dimensiones por variables y comentarios

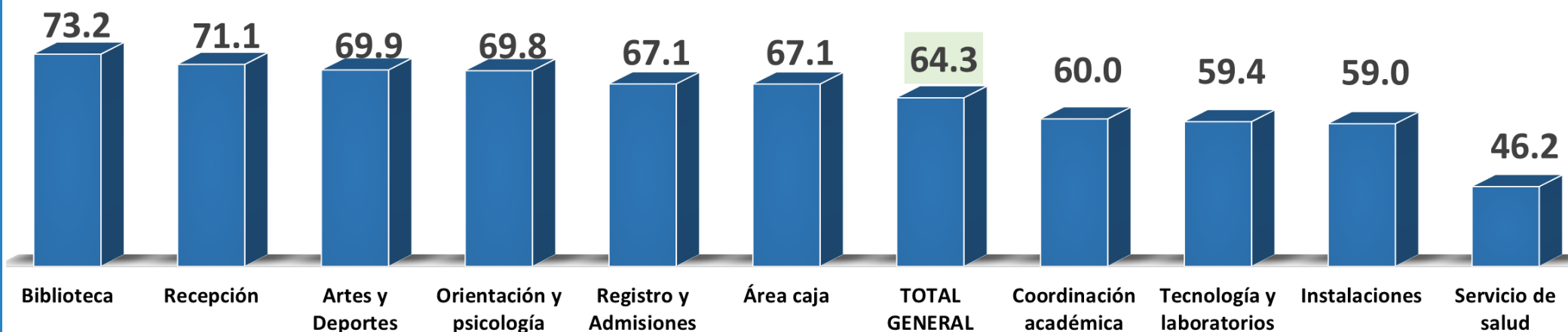
2.1 NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

En sentido general se aprecia que el índice de satisfacción de los estudiantes CAFAM es de 64.3%, es decir, “Deficiente”. Las dimensiones con desviaciones más alta por encima del promedio general, son Biblioteca y Recepción, con diferencias de 8.8 y 6.9 consecutivamente. Estas dimensiones son las únicas con valoraciones de “Regular”, considerando que los resultados recibidos son regularmente bajos. Un 20% de las dimensiones quedaron con estatus de “Regular” mientras que el 80% de las demás quedaron con valoraciones de “Deficientes”, con diferencia más alta por debajo del promedio general, son Tecnología, Instalaciones y Servicio Salud.

Al analizar los ítems con menores valoraciones se encuentran: Cafetería baños (higiene, variedad, precios, estado físico, opciones saludables); internet inalámbrico (WIFI); atención del servicio médico, informaciones y seguimiento de los casos especiales.

Las valoraciones más altas se sitúan en las áreas de Biblioteca, Recepción y Artes y Deporte. De los aspectos o variables más valorados están: Las condiciones físicas, tiempo de respuesta y orientación de la biblioteca; capacidad y dominio demostrados por el personal del área de Artes y Deportes; tiempo de respuesta a las solicitudes fueron los ítems con mayores valoraciones.

Ilustración 2. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio según dimensiones.



Al contrastar estos resultados con la tabla 6 de comentarios, se concluye lo siguiente:

De los 553 comentarios recibidos, 12.3% de ellos son expresados como excelente servicio, es decir, “Positivos”, considerando la atención del personal en las áreas de Biblioteca, Recepción, Artes y Deporte, Coordinación Académica, Área de Caja, en otras áreas. Por otro lado, el 87.7% son comentarios “Negativos o para mejorar”, distribuido de la siguiente manera:

- **30%** en las Instalaciones (precios, atención y condiciones de las cafeterías, condiciones de aires acondicionados, limpieza y condiciones del baño, entre otros);
- **15.1%** en Servicio de Salud (atención, cortesía, profesionalidad del personal y disponibilidad de medicamentos)
- **12.48%** Tecnología (mejora del wifi, pcs lentas, falta de programas y otros)
- **8.7%** en el área de Coordinación Académica (trato respuestas, mejorar organización del proceso que se gestiona)
- **8.5%** Artes y Deporte (ampliar ofertas como natación, relevo, más tiempo para deportes, mayor participación en torneos, quejas con docente, más equipos deportivos, actividades y prácticas; mejorar instalaciones deportivas)
- **4.8%** comentarios generales sobre políticas y prácticas del colegio (exceso de disciplina, mayor derecho a expresión, cortes y peinados, vestimenta entre otro)

El resto de los comentarios que representan el **13.2%** están referidos en su mayoría a limpieza, equipamientos y condiciones de los baños; disponibilidad de recursos bibliográficos, así como la variedad de los mismos; mejorar la comunicación e informaciones.

Tabla 14. Relación de comentarios y criterios acorde a las áreas evaluadas.

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
INSTALACIONES	170	30.74%
Para mejorar	167	30.20%
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, etc.).	109	19.71%
Inconformidad con las instalaciones.	22	3.98%
Insatisfacción con los baños (higiene, falta de agua y papel).	22	3.98%
Insatisfacción con los recursos y estado de los mismos.	5	0.90%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	5	0.90%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	0.36%
En general, mejorar.	1	0.18%
Insatisfacción general del colegio.	1	0.18%
Positiva	3	0.54%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	0.36%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	1	0.18%
SERVICIO DE SALUD	84	15.19%
Para mejorar	83	15.01%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	44	7.96%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	39	7.05%
Positiva	1	0.18%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	0.18%
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	72	13.02%
Para mejorar	69	12.48%
Insatisfacción con el WIFI y recursos tecnológicos.	45	8.14%

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Inconformidad con las instalaciones.	12	2.17%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	5	0.90%
Recomendación de actualizar programas y equipos de los laboratorios.	4	0.72%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	3	0.54%
Positiva	3	0.54%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	2	0.36%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	0.18%
COORDINACIÓN ACADÉMICA	59	10.67%
Para mejorar	48	8.68%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	29	5.24%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	15	2.71%
En general, mejorar.	3	0.54%
Inconformidad con las instalaciones.	1	0.18%
Positiva	11	1.99%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	6	1.08%
Satisfacción general con el colegio.	3	0.54%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	2	0.36%
ARTES Y DEPORTES	58	10.49%
Para mejorar	47	8.50%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	25	4.52%
Inconformidad con las instalaciones.	17	3.07%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	4	0.72%
En general, mejorar.	1	0.18%
Positiva	11	1.99%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	7	1.27%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	3	0.54%
Satisfacción general con el colegio.	1	0.18%

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
COMENTARIOS GENERALES	31	5.61%
Para mejorar	27	4.88%
Insatisfacción con las reglas (corte y peinados del cabello, apariencia, celulares, etc.).	12	2.17%
Insatisfacción general del colegio.	10	1.81%
En general, mejorar.	2	0.36%
Insatisfacción con los recursos y estado de los mismos.	1	0.18%
Inconformidad con las instalaciones.	1	0.18%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	0.18%
Positiva	4	0.72%
Satisfacción general con el colegio.	3	0.54%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	0.18%
BIBLIOTECA	29	5.24%
Para mejorar	20	3.62%
Insatisfacción con los recursos bibliográficos (demandan más variedad y cantidad).	9	1.63%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	7	1.27%
Inconformidad con las instalaciones.	2	0.36%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	2	0.36%
Positiva	9	1.63%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	6	1.08%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	3	0.54%
ÁREA DE CAJA	18	3.25%
Para mejorar	10	1.81%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	4	0.72%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	4	0.72%
En general, mejorar.	2	0.36%
Positiva	8	1.45%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	5	0.90%

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	3	0.54%
REGISTRO Y ADMISIONES	15	2.71%
Para mejorar	7	1.27%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	0.90%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	0.36%
Positiva	8	1.45%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	6	1.08%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	0.36%
RECEPCIÓN	15	2.71%
Para mejorar	5	0.90%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	0.90%
Positiva	10	1.81%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	5	0.90%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	5	0.90%
ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA	2	0.36%
Para mejorar	2	0.36%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	0.36%
Total general	553	100.00%

Tabla 5. Comentarios de los estudiantes con el servicio según criterios.

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc.).	110	19.89%
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, etc.).	109	19.71%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	93	16.82%
Inconformidad con las instalaciones.	55	9.95%
Insatisfacción con el WIFI y recursos tecnológicos.	45	8.14%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	34	6.15%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	27	4.88%
Insatisfacción con los baños (higiene, falta de agua y papel).	22	3.98%
Insatisfacción con las reglas (corte y peinados del cabello, apariencia, celulares, etc.).	12	2.17%
Insatisfacción general del colegio.	11	1.99%
Insatisfacción con los recursos bibliográficos (demandan más variedad y cantidad).	9	1.63%
En general, mejorar.	9	1.63%
Satisfacción general con el colegio.	7	1.27%
Insatisfacción con los recursos y estado de los mismos.	6	1.08%
Recomendación de actualizar programas y equipos de los laboratorios.	4	0.72%
Total general	553	100%

RESULTADOS SEGÚN ÁREAS EVALUADAS

Ilustración 3. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Coordinación Académica" año 2017.

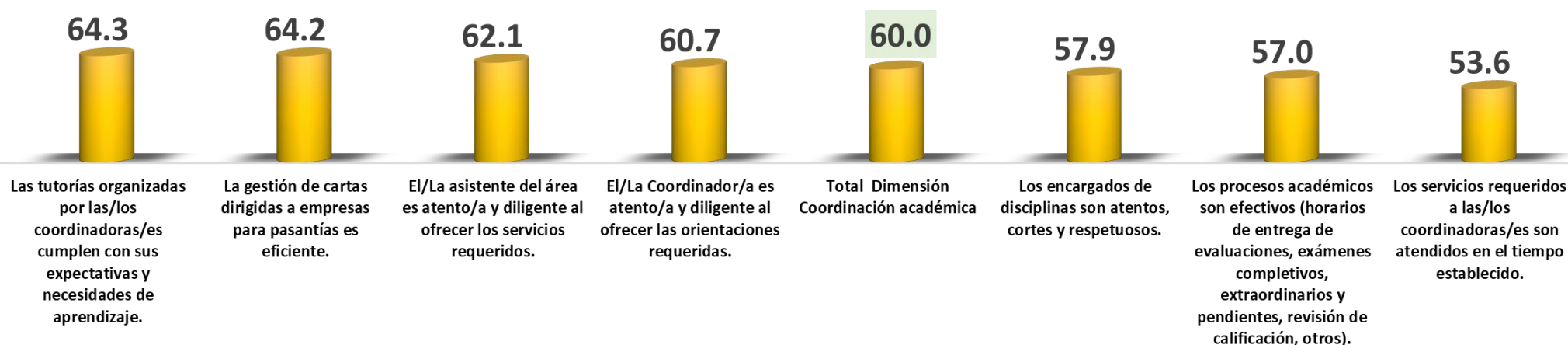


Tabla 6. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de “Coordinación Académica”

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	29	49.15%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	15	25.42%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	6	10.17%
Satisfacción general con el colegio.	3	5.08%
En general, mejorar.	3	5.08%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	2	3.39%
Inconformidad con las instalaciones.	1	1.69%
Total general	59	100.00%

El nivel de satisfacción de los estudiantes con esta área es de 60%, es decir “Deficiente”. Todas las variables medidas en esta dimensión quedaron “Deficiente”, en los aspectos o indicadores con menores valoraciones están: proceso de tutorías, gestión de cartas y atención por parte del coordinador quedaron por encima del promedio, no obstante, todos los ítems se sitúan cercano al promedio general (60%), por las todas las variables tienen brechas significativas de mejoras. Estas informaciones también se evidencian en la tabla no.7, que muestra el comportamiento de los resultados de los comentarios, donde el 74.6% a mejorar el trato, demandan trato más respetuoso y mayor atención a las solicitudes realizadas en esta área; quejas con el personal encargado de disciplina y demandan un mejor manejo de las situaciones, informaciones de sus calificaciones. Los demás comentarios están referidos a satisfacción con el servicio en general.

Ilustración 4 . Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Artes y Deportes" año 2017.

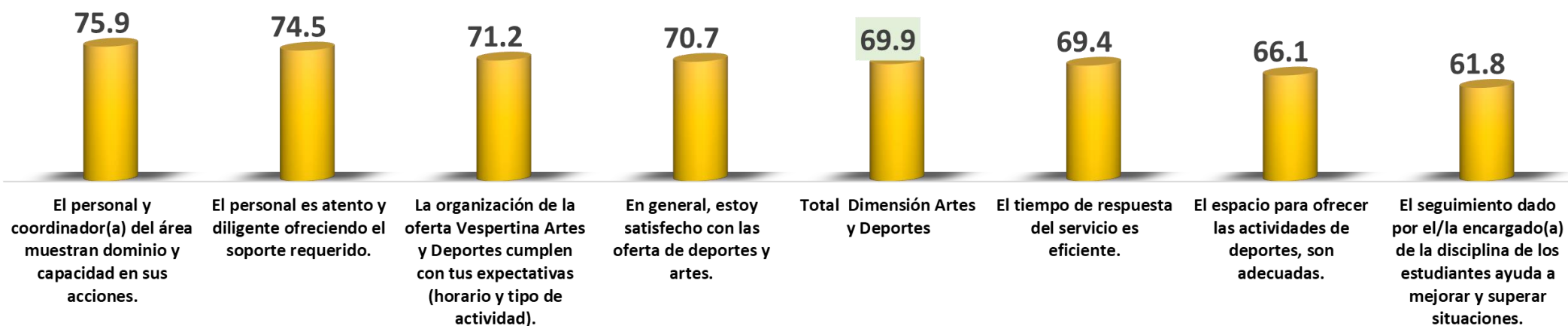
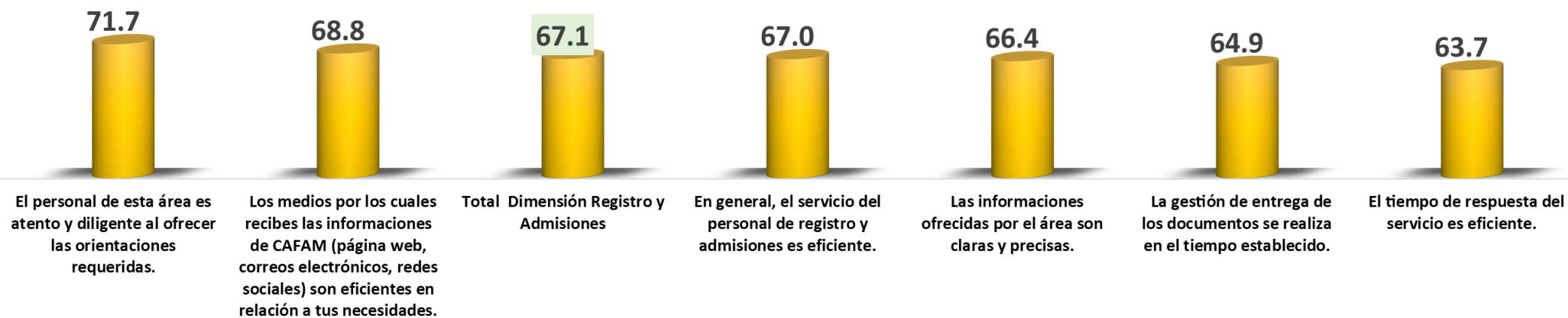


Tabla 7. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de “Artes y Deportes”

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	25	43.10%
Inconformidad con las instalaciones.	17	29.31%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	7	12.07%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	4	6.90%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	3	5.17%
En general, mejorar.	1	1.72%
Satisfacción general con el colegio.	1	1.72%
Total general	58	100.00%

El nivel de satisfacción de los estudiantes es de 69.9% con estatus de “Deficiente”. Las variables que alcanzaron las mayores valoraciones son: dominio y capacidad en la prestación de sus servicios y atención del personal, las cuales a su vez son los indicadores mejores valorados de los 57 ítems. Otros ítems como la oferta y la organización de la misma. El tiempo de respuestas, así como el espacio destinado para actividades deportivas obtuvieron valores por debajo del promedio y con estatus de “Deficiente”. En cuanto a los comentarios, los estudiantes demandan mayor cantidad de actividades, oferta de deporte, disponer de mayor cantidad de equipos deportivos, mayor frecuencia de deporte entre otros comentarios.

Ilustración 5. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Registro y Admisiones" año 2017.



Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	6	40.00%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	33.33%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	13.33%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	13.33%
Total general	15	100.00%

Registro y Admisiones, alcanza un índice de satisfacción de 67.1%, es decir, "Deficiente". La atención del personal fue la única variable con valoración por encima de 70%. Los demás indicadores (informaciones y medios de información, el servicio en general) obtuvieron calificaciones de "Deficiente". entrega de documentos y tiempo de respuestas quedaron por debajo de 65% y "Deficiente". Estos resultados coinciden con los comentarios que presentan mayores frecuencias en un 73.3%: buenas atenciones por parte del personal mientras que demanda mejora en el tiempo de respuesta y mejora en las informaciones.

Ilustración 6. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Caja " año 2017.

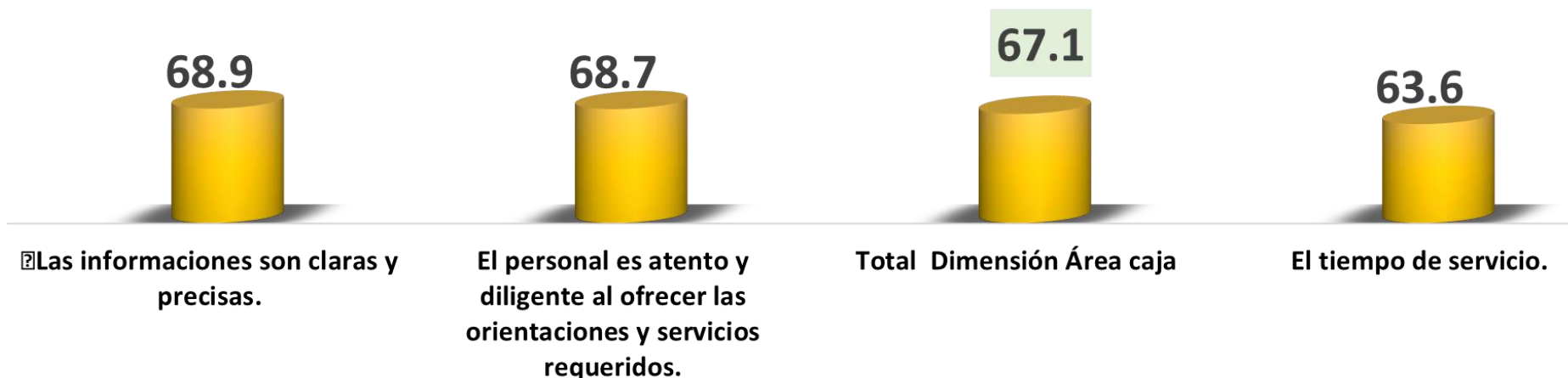


Tabla 8. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Caja"

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	5	27.78%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	4	22.22%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	4	22.22%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	3	16.67%
En general, mejorar.	2	11.11%
Total general	18	100.00%

Todas las variables quedaron valoradas de "Deficiente", sin embargo, expresan en sus comentarios experiencias positivas con el personal, sobre su atención y preparación. Por otro lado, comentan que se debe mejorar el tiempo de espera.

Ilustración 7. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de "Recepción" año 2017.

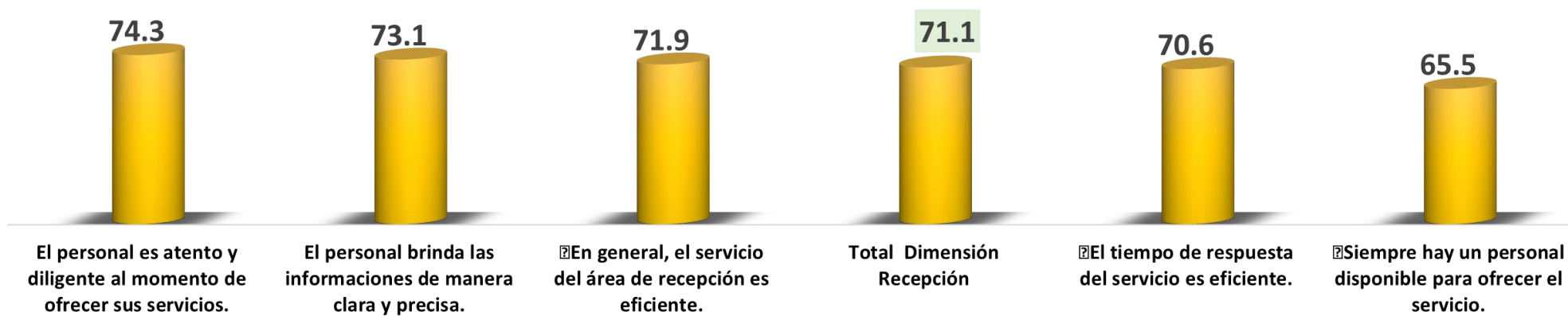
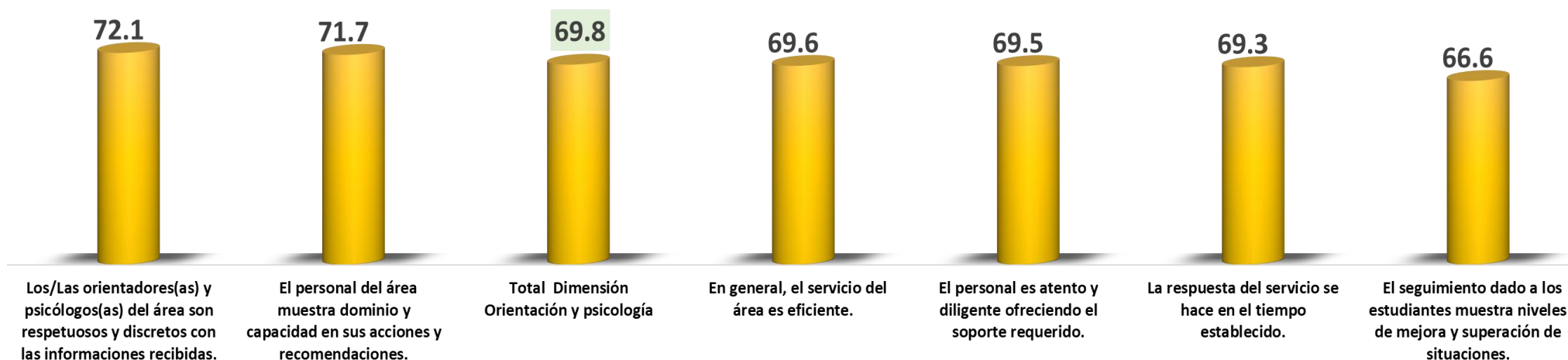


Tabla 9. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Recepción"

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	5	33.33%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	33.33%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	5	33.33%
Total general	15	100.00%

En sentido general existe una calificación de "Regular" con 71.1% . Las variables como atención del personal, eficiencia del servicio, informaciones claras son las que obtuvieron calificaciones por encima del promedio general. Disponibilidad del personal en su área de trabajo, fue el indicador con valoración de "Deficiente".

Ilustración 8. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Orientación y Psicología" año 2017.



El promedio general de "Deficiente". Solo dos variables quedaron con estatus de "Regular". Discreción y trato respetuoso por parte de los orientadores y dominio del personal. Mientras que el tiempo de respuesta como el seguimiento dado a los estudiantes obtuvieron las más baja calificaciones.

Ilustración 9. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Biblioteca " año 2017.

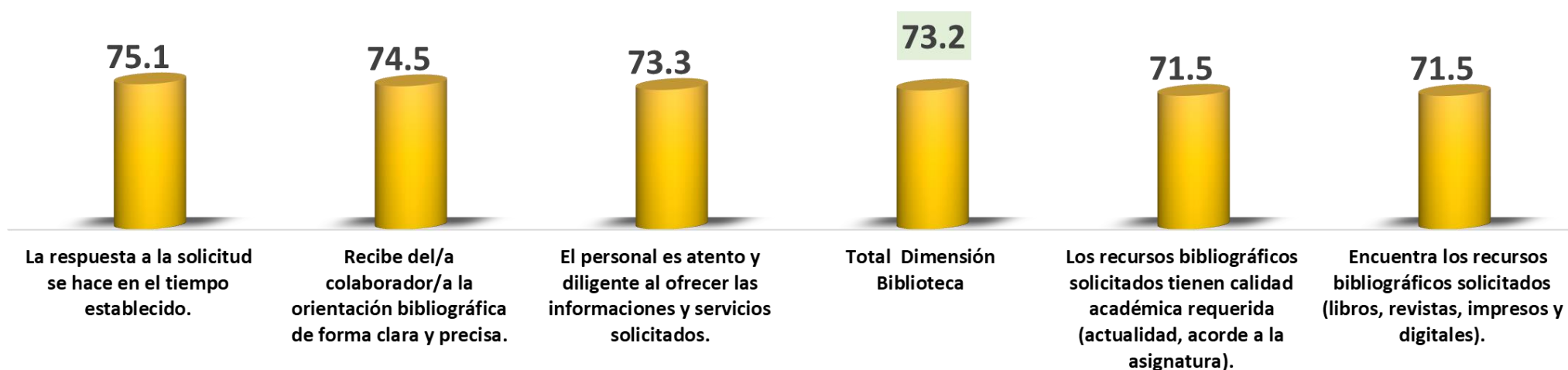


Tabla 10. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Biblioteca"

Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Insatisfacción con los recursos bibliográficos (demandan más variedad y cantidad).	9	31.03%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	7	24.14%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	6	20.69%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	3	10.34%
Inconformidad con las instalaciones.	2	6.90%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	2	6.90%
Total general	29	100.00%

Todas las variables están valoradas en un rango de 71. 5%-75.1%, situándose el promedio general con estatus de "Regular". Al analizar los comentarios, demandan mayor variedad (libros juveniles y de actualidad, usos didácticos de los mismos); en mayor cantidad. Estas valoraciones coinciden con la valoración cuantitativa dada a esta variable (calidad de los recursos bibliográficos y disponibilidad). Existen comentarios sobre la atención del personal, al cual los estudiantes diferencia de una persona u otra.

Ilustración 10. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área de " Tecnología y laboratorio" año 2017.

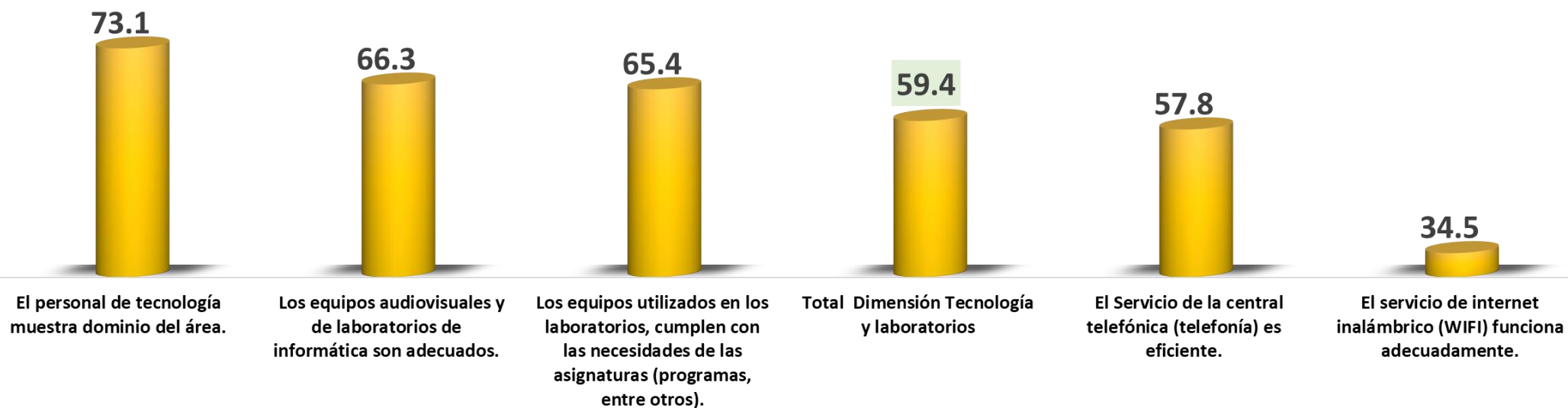


Tabla 11. Relación de comentarios de los estudiantes correspondientes al área de "Tecnología y laboratorio"

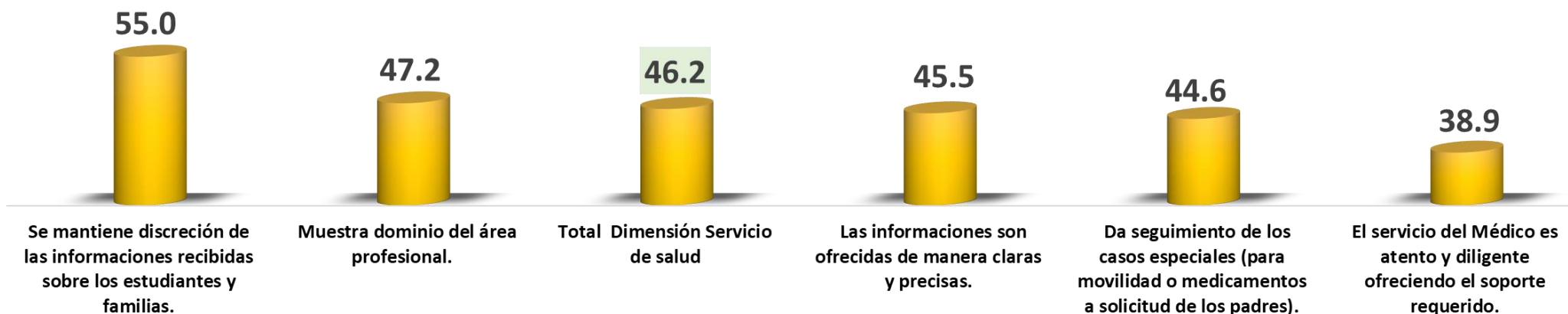
Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Insatisfacción con el WIFI y recursos tecnológicos.	45	62.50%
Inconformidad con las instalaciones.	12	16.67%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	6.94%
Recomendación de actualizar programas y equipos de los laboratorios.	4	5.56%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	3	4.17%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	2	2.78%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	1.39%
Total general	72	100.00%

Los estudiantes del CAFAM valoran de “Deficiente” las tecnologías y laboratorios, situándose entre las tres dimensiones por debajo del promedio general. La única variable valorada como “Regular” es la capacidad del personal en dar el servicio en cuanto al dominio de las informaciones. Todas las demás variables obtuvieron valores entre 66.3% y 34.5%, situándose con estatus de “Deficiente”. Wifi es la variable con la baja valoración (34.5%) de esta dimensión y la segunda más baja de los 57 ítems evaluados.

Los comentarios concluyen que:

De los 72 comentarios recibidos en esta dimensión, 62% refieren a que se debe mejorar la conexión a internet así mejorar el tiempo en la que logran conectarse. Por otra parte, el 37% de los comentarios, demanda mejora físicas y ambientales de los laboratorios de informática y equipamiento (mejora en las pcs, programas actualizados y con acceso, así como inconformidad con la preparación de los docentes). Existen valoraciones positivas del personal técnico que da soporte en los laboratorios.

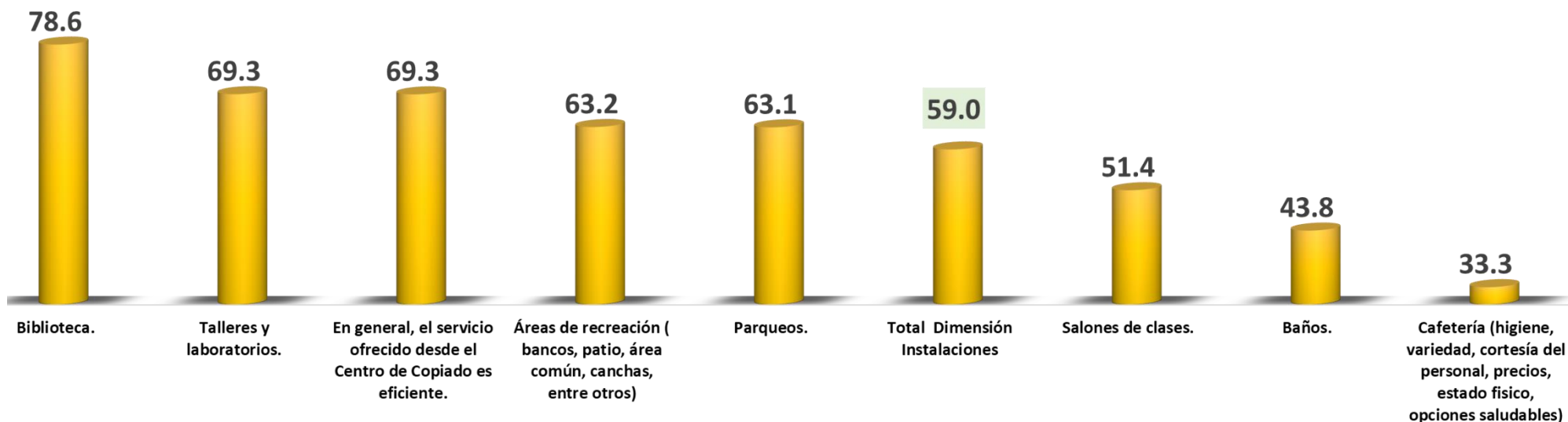
Ilustración 11. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio del área "Servicio de Salud" año 2017.



Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	44	52.38%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	39	46.43%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	1	1.19%
Total general	84	100%

Constituye la dimensión con la más baja calificación dada por los estudiantes del CAFAM. En cuanto a las variables, quedaron en rango de 55 a 38%. De las 57 variables calificada en esta encuesta, 7 quedaron con calificación por debajo de 50%, y 4 de estas pertenecen a esta dimensión (claridad en las informaciones, dominio profesional, seguimiento a los casos especiales, atención y cortesía del personal). En cuanto a los comentarios, esta dimensión constituye la segunda con mayor cantidad de comentarios recibidos en este estudio, representado por un 15.2%. Un 50% de estos, los estudiantes, alegan que se debe indicar medicamentos más efectivos y no solo "Mentol", sin embargo, esto amerita análisis e investigación. Resulta relevante señalar que el 46% de los comentarios en esta dimensión están referidas en atención, amabilidad, paciencia del personal de salud.

















Ilustración 12. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con las "Instalaciones " año 2017.







































Criterios	Cantidad de comentarios	% comentarios
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, etc).	109	64.12%
Inconformidad con las instalaciones.	22	12.94%
Insatisfacción con los baños (higiene, falta de agua y papel).	22	12.94%
Inconformidad con el servicio recibido (tiempo de espera, atención a su demanda, etc).	5	2.94%
Insatisfacción con los recursos y estado de los mismos.	5	2.94%
Satisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	1.18%
Insatisfacción con el trato brindado por el personal del área.	2	1.18%
En general, mejorar.	1	0.59%
Insatisfacción general del colegio.	1	0.59%
Satisfacción con el servicio brindado por el área.	1	0.59%
Total general	170	100.00%

Constituye la segunda más baja de las calificaciones de las dimensiones evaluadas, con 59% al igual que la “Tecnología y Laboratorio”. Sólo las condiciones físicas de la “Biblioteca” es la variable con mayor valoración tanto dentro de esta dimensión como de los 57 ítems, con estatus de “Regular”. Todas las demás variables de esta dimensión quedaron con estatus de “Deficiente”. Salones de clases, baños y cafetería quedaron entre los 10 ítems menor valorados de los 57% evaluados, y los tres (3) menor calificados en esta dimensión. En cuanto a los comentarios, es la dimensión más comentadas con (170, 30.7%) del total general (553). El 64.1% de los comentarios de esta dimensión están referidos a mejorar los precios de la “cafetería”, menú más variable, cortesía del personal y las condiciones físicas; otros comentarios (25%) comentan que se mejoren las condiciones de los salones de clases, laboratorios, condiciones de los baños (disponibilidad de material gastable, agua y jabón, arreglo de puertas e higiene).

Tabla 12. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios según las dimensiones y preguntas.

Pregunta o variable	Completamente en desacuerdo / insatisfecho	En desacuerdo / insatisfecho	De acuerdo / satisfecho	Completamente de acuerdo / satisfecho	No opino	No aplica	Total	Promedio	
TOTAL GENERAL COORDINACIÓN ACADÉMICA									60.0
El/La asistente del área es atento/a y diligente al ofrecer los servicios requeridos.	31	46	136	49	42	2	306	 62.1	
El/La Coordinador/a es atento/a y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	32	58	139	51	25	1	306	 60.7	
Los servicios requeridos a las/los coordinadoras/es son atendidos en el tiempo establecido.	40	70	99	43	51	3	306	 53.6	
Las tutorías organizadas por las/los coordinadoras/es cumplen con sus expectativas y necesidades de aprendizaje.	28	29	98	52	77	22	306	 64.3	
Los procesos académicos son efectivos (horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completivos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación, otros).	53	55	110	64	17	7	306	 57.0	
La gestión de cartas dirigidas a empresas para pasantías es eficiente.	22	14	70	33	116	51	306	 64.2	
Los encargados de disciplinas son atentos, cortes y respetuosos.	53	49	104	68	29	3	306	 57.9	
TOTAL GENERAL ARTES Y DEPORTES									69.9
El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	25	17	131	103	26	4	306	 74.5	
El personal y coordinador(a) del área muestran dominio y capacidad en sus acciones.	17	24	129	108	24	4	306	 75.9	
La organización de la oferta Vespertina Artes y Deportes cumplen con tus expectativas (horario y tipo de actividad).	22	32	111	90	43	8	306	 71.2	
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	19	31	123	65	56	12	306	 69.4	
El espacio para ofrecer las actividades de deportes, son adecuadas.	40	38	101	96	25	6	306	 66.1	
El seguimiento dado por el/la encargado(a) de la disciplina de los estudiantes ayuda a mejorar y superar situaciones.	43	37	108	67	44	7	306	 61.8	
En general, estoy satisfecho con las oferta de deportes y artes.	29	33	107	105	28	4	306	 70.7	

Pregunta o variable	Completamente en desacuerdo / insatisfecho	En desacuerdo / insatisfecho	De acuerdo / satisfecho	Completamente de acuerdo / satisfecho	No opino	No aplica	Total	Promedio
TOTAL GENERAL REGISTRO Y ADMISIONES								 67.1
El personal de esta área es atento y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	18	27	133	74	47	7	306	 71.7
La gestión de entrega de los documentos se realiza en el tiempo establecido.	23	36	129	46	61	11	306	 64.9
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	27	41	119	53	59	7	306	 63.7
Las informaciones ofrecidas por el área son claras y precisas.	25	38	132	62	43	6	306	 66.4
Los medios por los cuales recibes las informaciones de CAFAM (página web, correos electrónicos, redes sociales) son eficientes en relación a tus necesidades.	26	34	122	80	41	3	306	 68.8
En general, el servicio del personal de registro y admisiones es eficiente.	21	36	141	54	48	6	306	 67.0
TOTAL GENERAL ÁREA CAJA								 67.1
El personal es atento y diligente al ofrecer las orientaciones y servicios requeridos.	21	29	125	61	59	11	306	 68.7
El tiempo de servicio.	26	45	98	62	62	13	306	 63.6
Las informaciones son claras y precisas.	23	28	130	64	51	10	306	 68.9
TOTAL GENERAL RECEPCIÓN								 71.1
El personal es atento y diligente al momento de ofrecer sus servicios.	17	26	123	95	42	3	306	 74.3
El personal brinda las informaciones de manera clara y precisa.	18	26	127	86	43	5	305	 73.1
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	16	36	120	76	51	6	305	 70.6
Siempre hay un personal disponible para ofrecer el servicio.	29	45	97	80	48	5	304	 65.5
En general, el servicio del área de recepción es eficiente.	20	27	120	82	48	6	303	 71.9

Pregunta o variable	Completamente en desacuerdo / insatisfecho	En desacuerdo / insatisfecho	De acuerdo / satisfecho	Completamente de acuerdo / satisfecho	No opino	No aplica	Total	Promedio	
TOTAL GENERAL ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA									69.8
El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	26	42	99	102	33	3	305	 69.5	
La respuesta del servicio se hace en el tiempo establecido.	23	38	124	83	36	2	306	 69.3	
El personal del área muestra dominio y capacidad en sus acciones y recomendaciones.	22	36	110	102	33	3	306	 71.7	
Los/Las orientadores(as) y psicólogos(as) del área son respetuosos y discretos con las informaciones recibidas.	26	34	95	114	34	3	306	 72.1	
El seguimiento dado a los estudiantes muestra niveles de mejora y superación de situaciones.	31	42	83	92	52	5	305	 66.6	
En general, el servicio del área es eficiente.	20	48	91	99	42	3	303	 69.6	
TOTAL GENERAL BIBLIOTECA									73.2
El personal es atento y diligente al ofrecer las informaciones y servicios solicitados.	22	25	111	98	41	9	306	 73.3	
La respuesta a la solicitud se hace en el tiempo establecido.	20	17	114	94	53	8	306	 75.1	
Recibe del/a colaborador/a la orientación bibliográfica de forma clara y precisa.	19	20	116	91	52	8	306	 74.5	
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos y digitales).	18	34	111	86	52	5	306	 71.5	
Los recursos bibliográficos solicitados tienen calidad académica requerida (actualidad, acorde a la asignatura).	22	26	112	83	55	8	306	 71.5	
TOTAL GENERAL TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS									59.4
El personal de tecnología muestra dominio del área.	31	23	115	116	18	3	306	 73.1	
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) funciona adecuadamente.	125	67	53	41	15	5	306	 34.5	
Los equipos audiovisuales y de laboratorios de informática son adecuados.	32	42	137	78	14	3	306	 66.3	
Los equipos utilizados en los laboratorios, cumplen con las necesidades de las asignaturas (programas, entre otros).	38	38	130	79	19	2	306	 65.4	
El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	50	32	94	54	63	13	306	 57.8	

















Pregunta o variable	Completamente en desacuerdo / insatisfecho	En desacuerdo / insatisfecho	De acuerdo / satisfecho	Completamente de acuerdo / satisfecho	No opino	No aplica	Total	Promedio	
TOTAL GENERAL INSTALACIONES									59.0
Baños.	80	81	94	36	13	2	306	 43.8	
Salones de clases.	51	85	109	46	12	3	306	 51.4	
Talleres y laboratorios.	26	40	140	90	9	1	306	 69.3	
Biblioteca.	23	12	109	132	26	4	306	 78.6	
Áreas de recreación (bancos, patio, área común, canchas, entre otros)	41	35	130	64	27	9	306	 63.2	
Parqueos.	41	40	129	69	22	5	306	 63.1	
Cafetería (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, estado físico, opciones saludables)	127	70	64	30	11	4	306	 33.3	
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Copiado es eficiente.	30	42	110	107	15	2	306	 69.3	
TOTAL GENERAL SERVICIO DE SALUD									46.2
El servicio del Médico es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	99	72	69	37	24	5	306	 38.9	
Las informaciones son ofrecidas de manera claras y precisas.	82	62	80	47	30	5	306	 45.5	
Muestra dominio del área profesional.	78	58	79	51	35	5	306	 47.2	
Da seguimiento de los casos especiales (para movilidad o medicamentos a solicitud de los padres).	87	50	71	47	42	9	306	 44.6	
Se mantiene discreción de las informaciones recibidas sobre los estudiantes y familias.	67	31	88	62	51	7	306	 55.0	
TOTAL GENERAL									64.3

Tabla 13. Ítems ordenados según valoraciones recibidas

Dimensión	Pregunta		Promedio
Instalaciones	Biblioteca.	●	78.6
Artes y Deportes	El personal y coordinador(a) del área muestran dominio y capacidad en sus acciones.	●	75.9
Biblioteca	La respuesta a la solicitud se hace en el tiempo establecido.	●	75.1
Artes y Deportes	El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	●	74.5
Biblioteca	Recibe del/a colaborador/a la orientación bibliográfica de forma clara y precisa.	●	74.5
Recepción	El personal es atento y diligente al momento de ofrecer sus servicios.	●	74.3
Biblioteca	El personal es atento y diligente al ofrecer las informaciones y servicios solicitados.	●	73.3
Recepción	El personal brinda las informaciones de manera clara y precisa.	●	73.1
Tecnología y laboratorios	El personal de tecnología muestra dominio del área.	●	73.1
Orientación y psicología	Los/Las orientadores(as) y psicólogos(as) del área son respetuosos y discretos con las informaciones recibidas.	●	72.1
Recepción	En general, el servicio del área de recepción es eficiente.	●	71.9
Orientación y psicología	El personal del área muestra dominio y capacidad en sus acciones y recomendaciones.	●	71.7
Registro y Admisiones	El personal de esta área es atento y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	●	71.7
Biblioteca	Los recursos bibliográficos solicitados tienen calidad académica requerida (actualidad, acorde a la asignatura).	●	71.5
Biblioteca	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos y digitales).	●	71.5
Artes y Deportes	La organización de la oferta Vespertina Artes y Deportes cumplen con tus expectativas (horario y tipo de actividad).	●	71.2
Artes y Deportes	En general, estoy satisfecho con las oferta de deportes y artes.	●	70.7
Recepción	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	●	70.6
Orientación y psicología	En general, el servicio del área es eficiente.	●	69.6
Orientación y psicología	El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	●	69.5
Artes y Deportes	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	●	69.4
Instalaciones	Talleres y laboratorios.	●	69.3
Instalaciones	En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Copiado es eficiente.	●	69.3
Orientación y psicología	La respuesta del servicio se hace en el tiempo establecido.	●	69.3
Área caja	Las informaciones son claras y precisas.	●	68.9

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Dimensión	Pregunta		Promedio
Registro y Admisiones	Los medios por los cuales recibes las informaciones de CAFAM (página web, correos electrónicos, redes sociales) son eficientes en relación a tus necesidades.	●	68.8
Área caja	El personal es atento y diligente al ofrecer las orientaciones y servicios requeridos.	●	68.7
Registro y Admisiones	En general, el servicio del personal de registro y admisiones es eficiente.	●	67.0
Orientación y psicología	El seguimiento dado a los estudiantes muestra niveles de mejora y superación de situaciones.	●	66.6
Registro y Admisiones	Las informaciones ofrecidas por el área son claras y precisas.	●	66.4
Tecnología y laboratorios	Los equipos audiovisuales y de laboratorios de informática son adecuados.	●	66.3
Artes y Deportes	El espacio para ofrecer las actividades de deportes, son adecuadas.	●	66.1
Recepción	Siempre hay un personal disponible para ofrecer el servicio.	●	65.5
Tecnología y laboratorios	Los equipos utilizados en los laboratorios, cumplen con las necesidades de las asignaturas (programas, entre otros).	●	65.4
Registro y Admisiones	La gestión de entrega de los documentos se realiza en el tiempo establecido.	●	64.9
Coordinación académica	Las tutorías organizadas por las/los coordinadoras/es cumplen con sus expectativas y necesidades de aprendizaje.	●	64.3
Coordinación académica	La gestión de cartas dirigidas a empresas para pasantías es eficiente.	●	64.2
Registro y Admisiones	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	●	63.7
Área caja	El tiempo de servicio.	●	63.6
Instalaciones	Áreas de recreación (bancos, patio, área común, canchas, entre otros)	●	63.2
Instalaciones	Parqueos.	●	63.1
Coordinación académica	El/La asistente del área es atento/a y diligente al ofrecer los servicios requeridos.	●	62.1
Artes y Deportes	El seguimiento dado por el/la encargado(a) de la disciplina de los estudiantes ayuda a mejorar y superar situaciones.	●	61.8
Coordinación académica	El/La Coordinador/a es atento/a y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	●	60.7
Coordinación académica	Los encargados de disciplinas son atentos, cortés y respetuosos.	●	57.9
Tecnología y laboratorios	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	●	57.8
Coordinación académica	Los procesos académicos son efectivos (horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación, otros).	●	57.0

Dimensión	Pregunta		Promedio
Servicio de salud	Se mantiene discreción de las informaciones recibidas sobre los estudiantes y familias.	●	55.0
Coordinación académica	Los servicios requeridos a las/los coordinadoras/es son atendidos en el tiempo establecido.	●	53.6
Instalaciones	Salones de clases.	●	51.4
Servicio de salud	Muestra dominio del área profesional.	●	47.2
Servicio de salud	Las informaciones son ofrecidas de manera claras y precisas.	●	45.5
Servicio de salud	Da seguimiento de los casos especiales (para movilidad o medicamentos a solicitud de los padres).	●	44.6
Instalaciones	Baños.	●	43.8
Servicio de salud	El servicio del Médico es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	●	38.9
Tecnología y laboratorios	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) funciona adecuadamente.	●	34.5
Instalaciones	Cafetería (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, estado físico, opciones saludables)	●	33.3

