



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS DEL CAFAM 2019

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Desarrollo Estratégico

INTRODUCCIÓN

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 ofrece un resumen ejecutivo de los principales resultados del 2019 y su comparación con los resultados del 2017 y 2018.

RESUMEN EJECUTIVO

La encuesta fue aplicada de manera presencial a través de la plataforma SurveyMonkey en los laboratorios y aulas del colegio, desde el 18 al 23 de noviembre de 2019, considerando los estudiantes de 6to de primaria a 6to de bachiller modalidad general y técnicos, para un total de 754 estudiantes convocados. La metodología para el muestreo se basó en la estratificación por niveles del total de la población, la cual se logró un total de 300 cuestionarios completados, lo que representa 40% del universo.

El instrumento posee un total de 68 ítems distribuidos en 13 dimensiones, a saber: **Seguridad, Biblioteca, Artes y Deporte, Recepción, Área de caja, Registro y Admisiones, Orientación y Psicología, Tecnología y Laboratorios, Coordinación Académica, Medios de Comunicación, Plataforma Digital, Instalaciones y Servicios de Salud**. Cada una de estas dimensiones disponen de espacios para comentarios abiertos.

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

Tabla 1. opciones de respuestas, sus categorías y puntuación.

OPCIONES DE RESPUESTAS	CATEGORÍA DE RESPUESTA	PUNTUACIONES
Completamente Satisfecho	Completamente de acuerdo/ completamente satisfecho	100
Satisfecho	De acuerdo/ satisfecho	75
Insatisfecho	En desacuerdo / Insatisfecho	25
Completamente Insatisfecho	Completamente en desacuerdo/ completamente insatisfecho	1

PRINCIPALES RESULTADOS 2017 Y 2018 VS. 2019

A continuación, se presentan los principales resultados del 2019 y la comparativa 2017/2018:

Índice General.

- El índice general de satisfacción de los estudiantes CAFAM es de 67.0%, aumentando 4.7 puntos porcentuales, sin embargo, se mantiene con estatus de **Deficiente**.

Dimensiones.

- De las 13 dimensiones analizadas, once (11) crecieron en rango de 1.4 a 20.7 puntos porcentuales, sin embargo, tres (3) tienen estatus de **Regular**, y ocho (8) permanecen con estatus de **Deficientes**.
- Entre las dimensiones con mayor crecimiento en comparación con los resultados del 2018 se resaltan las siguientes:
 - Servicio de Salud** aumento un 20.7 puntos porcentuales
 - Tecnología y Laboratorios** aumento un 9.4 puntos porcentuales
 - Medios de Comunicación** aumento un 7.7 puntos porcentuales
 - Instalaciones** aumento un 6.3 puntos porcentuales
 - Biblioteca** aumento un 6.0 puntos porcentuales

Sin embargo, solo Biblioteca tiene una valoración de **Regular**, y el resto permanecen con estatus de **Deficientes**

- Dos de las dimensiones decrecieron en relación con el 2018; **Área de Caja** en un -3.8 puntos porcentuales y **Seguridad** en un -2.1 puntos porcentuales.

Tabla 2. Comparación de dimensiones 2017, 2018, 2019 y diferencia.

Dimensiones	2017	2018	2019	Diferencia
Biblioteca	73.2	72.5	78.5	6.0
Artes y Deportes	69.9	70.9	74.1	3.2
Recepción	71.1	69.6	72.4	2.8
Seguridad		73.9	71.8	-2.1
Tecnología y laboratorios	59.4	60.4	69.8	9.4
Registro y Admisiones	67.1	64.4	68.6	4.2
Promedio General	64.3	62.3	67.0	4.7
Medios de Comunicación		58.7	66.4	7.7
Orientación y psicología	69.8	63.2	65.2	2.0
Servicio de salud	46.2	44.0	64.7	20.7
Área caja	67.1	66.4	62.6	-3.8
Coordinación académica	60.0	59.5	60.9	1.4
Plataforma Digital (Santillana Compartir, Google Classroom y/o OKUS)		54.9	58.2	3.3
Instalaciones	59.0	51.4	57.7	6.3

Variables.

- De las 68 variables analizadas, veinticuatro (24) es decir el (47.1%) quedaron por encima del Índice General en rango de 79.0% a 67.8%, de estas 24 obtuvieron valoraciones de **Regular**.
- Entre las variables con mayor índice de satisfacción, se encuentran las siguientes: **Amabilidad y atenciones del personal de la Biblioteca** y **Dominio del personal del área de tecnología**, ambas con 79.0% de satisfacción, y las de menor índice de satisfacción fueron **Baños** con un 41.3% y **Cafetería** con un 35.3%.

Tabla 3. Relación de variables según Dimensiones 2017-2019 y la diferencia entre 2018 y 2019

VARIABLES O PREGUNTAS	2017	2018	2019	Diferencia
El/La asistente del área es atento/a y diligente al ofrecer los servicios requeridos.	62.1	65.6	62.9	-2.7
El/La Coordinador/a es atento/a y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	60.7	63.7	62.6	-1.2
Los servicios requeridos a las/los coordinadoras/es son atendidos en el tiempo establecido.	53.6	53.8	57.0	3.2
Las tutorías organizadas por las/los coordinadoras/es cumplen con sus expectativas y necesidades de aprendizaje.	64.3	65.4	58.5	-6.9
Los procesos académicos son efectivos (horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completivos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación, otros).	57.0	56.0	63.9	7.9
La gestión de cartas dirigidas a empresas para pasantías es eficiente.	64.2	57.7	59.3	1.7
Los encargados de disciplinas son atentos, cortes y respetuosos.	57.9	53.6	58.9	5.3
Los encargados de disciplina muestran dominio y capacidad de sus acciones (manejo de conflictos y mantener el orden).		60.6	64.2	3.6
TOTAL GENERAL COORDINACIÓN ACADÉMICA	60.0	59.5	60.9	1.4
El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	74.5	76.9	78.6	1.6
El personal y coordinador(a) del área muestran dominio y capacidad en sus acciones.	75.9	78.4	78.2	-0.2
La organización de la oferta Vespertina Artes y Deportes cumplen con tus expectativas (horario y tipo de actividad).	71.2	73.5	74.6	1.0
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	69.4	68.7	67.8	-0.9
El espacio para ofrecer las actividades de deportes, son adecuadas.	66.1	64.4	73.0	8.6
El seguimiento dado por el/la encargado(a) de la disciplina de los estudiantes ayuda a mejorar y superar situaciones.	61.8	62.7	69.2	6.5
En general, estoy satisfecho con las oferta de deportes y artes.	70.7	71.8	77.3	5.5
TOTAL GENERAL ARTES Y DEPORTES	69.9	70.9	74.1	3.2
El personal de esta área es atento y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	71.7	68.8	70.0	1.1
La gestión de entrega de los documentos se realiza en el tiempo establecido.	64.9	63.3	69.3	6.0
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	63.7	59.6	66.7	7.0
Las informaciones ofrecidas por el área son claras y precisas.	66.4	67.2	68.5	1.3
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	61.7	65.9	4.2
En general, el servicio del personal de registro y admisiones es eficiente.	67.0	66.0	71.4	5.4
TOTAL GENERAL REGISTRO Y ADMISIONES	67.1	64.4	68.6	4.2
El personal es atento y diligente al ofrecer las orientaciones y servicios requeridos.	68.7	67.7	61.0	-6.8
El tiempo de servicio.	63.6	64.0	60.0	-4.1
Las informaciones son claras y precisas.	68.9	67.6	66.9	-0.7
TOTAL GENERAL ÁREA CAJA	67.1	66.4	62.6	-3.8
El personal es atento y diligente al momento de ofrecer sus servicios.	74.3	73.0	75.4	2.4
El personal brinda las informaciones de manera clara y precisa.	73.1	73.6	75.8	2.2
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	70.6	68.4	71.1	2.7
Siempre hay un personal disponible para ofrecer el servicio.	65.5	62.0	65.1	3.1
En general, el servicio del área de recepción es eficiente.	71.9	70.9	74.3	3.4
TOTAL GENERAL RECEPCIÓN	71.1	69.6	72.4	2.8

El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	69.5	64.3	64.5	0.1
La respuesta del servicio se hace en el tiempo establecido.	69.3	62.3	65.8	3.5
El personal del área muestra dominio y capacidad en sus acciones y recomendaciones.	71.7	67.9	65.7	-2.2
Los/Las orientadores(as) y psicólogos(as) del área son respetuosos y discretos con las informaciones recibidas.	72.1	64.4	66.7	2.3
El seguimiento dado a los estudiantes muestra niveles de mejora y superación de situaciones.	66.6	58.1	63.4	5.3
En general, el servicio del área es eficiente.	69.6	62.0	65.4	3.4
TOTAL GENERAL ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA	69.8	63.2	65.2	2.1
El personal es atento y diligente al ofrecer las informaciones y servicios solicitados.	73.3	75.9	79.0	3.2
La respuesta a la solicitud se hace en el tiempo establecido.	75.1	73.4	78.3	4.9
Recibe del/a colaborador/a la orientación bibliográfica de forma clara y precisa.	74.5	72.9	78.8	5.9
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos y digitales).	71.5	70.8	77.6	6.8
Los recursos bibliográficos solicitados tienen calidad académica requerida (actualidad, acorde a la asignatura).	71.5	69.3	78.6	9.3
TOTAL GENERAL BIBLIOTECA	73.2	72.5	78.5	6.0
El personal de tecnología muestra dominio del área.	73.1	73.5	79.0	5.4
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) funciona adecuadamente.	34.5	26.1	51.1	24.9
Los equipos audiovisuales y de laboratorios de informática son adecuados.	66.3	73.0	75.6	2.6
Los equipos utilizados en los laboratorios, cumplen con las necesidades de las asignaturas (programas, entre otros).	65.4	72.4	73.6	1.2
El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	57.8	56.7		
TOTAL GENERAL TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	59.4	60.4	69.8	9.4
La plataforma digital es de fácil uso (amigable).		55.4	57.8	2.4
La plataforma es útil para el aprendizaje.		62.1	61.0	-1.1
Asistencia cuando tengo inconvenientes con la plataforma digital.		50.7	53.5	2.8
Capacidad o preparación del docente para manejar la plataforma.		51.6	60.5	8.9
TOTAL GENERAL PLATAFORMA DIGITAL		54.9	58.2	3.3
Baños.	43.8	27.0	41.3	14.3
Salones de clases.	51.4	52.4	56.2	3.8
Talleres y laboratorios.	69.3	71.0	74.1	3.2
Biblioteca.	78.6	76.5	78.4	2.0
Áreas de recreación (bancos, patio, área común, canchas, entre otros)	63.2	55.8	55.9	0.1
Parqueos.	63.1	51.9	57.9	5.9
Cafetería (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, estado físico, opciones saludables)	33.3	29.8	35.5	5.7
Food Truck (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, estado físico).		41.6		
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Copiado es eficiente.	69.3	56.2	62.4	6.1
TOTAL GENERAL INSTALACIONES	59.0	51.4	57.7	6.4
El personal de seguridad es atento y cortés al brindarte el servicio.		75.2	72.0	-3.1
Seguridad física del colegio (control entrada y salida, instalaciones y alrededores del campus).		72.5	71.5	-1.0
TOTAL GENERAL SEGURIDAD		73.9	71.8	-2.1
El servicio del Médico es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	38.9	37.2	60.8	23.7
Las informaciones son ofrecidas de manera claras y precisas.	45.5	45.6	67.8	22.2
Muestra dominio del área profesional.	47.2	43.2	63.3	20.1
Da seguimiento de los casos especiales (para movilidad o medicamentos a solicitud de los padres).	44.6	41.5	62.1	20.6
Se mantiene discreción de las informaciones recibidas sobre los estudiantes y familias.	55.0	52.5	69.6	17.0
TOTAL GENERAL SERVICIO DE SALUD	46.2	44.0	64.7	20.7
Página Web		63.8	62.9	-0.9
Acto de fe y patria		63.5	57.3	-6.2
Charlas		62.4	70.2	7.9
Buenos días de la directora (mensaje de la directora cada lunes).		52.4	72.2	19.8
Facebook		51.3	69.2	17.8
TOTAL GENERAL MEDIOS DE COMUNICACIÓN		58.7	66.4	7.7
TOTAL GENERAL	64.3	62.3	67.0	4.7

Comentarios.

- Fueron recibidos un total de 376 comentarios, de estos, 64 fueron clasificados como No Aplica/No Opino y 2 en Otros, los cuales no serán considerados, es decir, solo serán analizados 312.
- Un total de treinta y ocho (38), es decir, el 12.10%, hacen referencia a la satisfacción de los estudiantes con los siguientes aspectos: Servicios prestados, Plataforma Digital, Clases de Educación Física y Cafetería.
- El 87.90%, es decir, 279 de los comentarios los estudiantes expresan sentirse insatisfechos con los siguientes aspectos: Cafetería (precios, trato del personal, entre otras), Plataforma Tecnológica (poco uso, dificultades tecnológicas, etc.), Trato de los docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos, directora y personal de apoyo, Instalaciones (higiene, estado de las aulas, instalación de acondicionadores de aire, condiciones de áreas comunes, disponibilidad de la cancha, entre otras), Limpieza e higiene de los baños (disponibilidad de papel higiénico y jabón, condiciones de las instalaciones y puestas). Según se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 4. Relación de comentarios por dimensiones según criterios.

CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, limpieza, organización, etc.)	58	18.59%
Insatisfacción con la plataforma tecnológica educativa	37	11.86%
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, falta de material cantable en los baños, etc.)	25	8.01%
Poco uso de la plataforma tecnológica educativa	19	6.09%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	17	5.45%
Insatisfacción con las Clases de educación física y artes (variedad, recursos, tiempo, docente etc.)	16	5.13%
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, áreas comunes, aulas, oficinas, etc.	15	4.81%
Insatisfacción con el trato de los Coordinadores	14	4.49%
Insatisfacción con la conectividad (WIFI e Internet)	10	3.21%
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	9	2.88%
Insatisfacción con la seguridad del Campus	9	2.88%
Insatisfacción con el uso del mentol en el Dispensario médico	8	2.56%
Insatisfacción con el equipamiento de los laboratorios y aulas (proyectores, computadoras, actualización de programas informáticos, etc.).	7	2.24%
Insatisfacción con el trato de los Orientadores y Psicólogos	7	2.24%
Insatisfacción con los medios de Información (página del Colegio, Facebook, Buenos días de la Directora, acto de fe y patria, horario, volumen de la música, correos, Central Telefónica, entre otros)	6	1.92%
Insatisfacción con el trato de las doctoras	5	1.60%
Insatisfacción con el trato de los Docentes	4	1.28%
Insatisfacción con los recursos académicos (disponibilidad y condiciones)	3	0.96%
Insatisfacción con el trato de la Directora	2	0.64%
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca, servicio de caja, etc.)	1	0.32%
Problemas con la plataforma tecnológica educativa	1	0.32%
Seguir mejorando	1	0.32%
TOTAL DE COMENTARIOS DE INSATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS	274	87.82

CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	
Satisfacción con el Servicio brindado	24	7.7%
Satisfacción con la plataforma tecnológica educativa	11	3.5%
Satisfacción con las Clases de educación física (variedad, recursos, tiempo, etc.)	2	0.6%
Satisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, limpieza, etc.)	1	0.3%
TOTAL DE COMENTARIOS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS	38	87.8%
TOTAL GENERAL	314	100%

Tabla 5. Relación de comentarios y dimensiones según criterios.

DIMENSIONES/CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca, servicio de caja, etc.)	1	0.3%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	8	2.6%
Satisfacción con el Servicio brindado	1	0.3%
Área de caja	10	3.21%
Insatisfacción con las Clases de educación física y artes (variedad, recursos, tiempo, docente etc.)	15	4.8%
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.6%
Satisfacción con las Clases de educación física (variedad, recursos, tiempo, etc.)	2	0.6%
Artes y Deportes	19	6.09%
Insatisfacción con los recursos académicos (disponibilidad y condiciones)	3	1.0%
Satisfacción con el Servicio brindado	1	0.3%
Biblioteca	4	1.28%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	4	1.3%
Insatisfacción con el trato de los Coordinadores	14	4.5%
Insatisfacción con el trato de los Docentes	3	1.0%
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	9	2.9%
Satisfacción con el Servicio brindado	4	1.3%
Seguir mejorando	1	0.3%
Coordinación académica	35	11.22%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	1	0.3%
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, áreas comunes, aulas, oficinas, etc.)	15	4.8%
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, limpieza, organización, etc.)	58	18.6%
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, falta de material gastable en los baños, etc.)	25	8.0%
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.6%
Satisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, limpieza, etc.)	1	0.3%
Instalaciones	102	32.69%
Insatisfacción con el trato de la Directora	2	0.6%
Insatisfacción con los medios de Información (página del Colegio, Facebook, Buenos días de la Directora, acto de fe y patria, horario, volumen de la música, correos, Central Telefónica, entre otros)	6	1.9%

DIMENSIONES/CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.6%
Medios de Comunicación	10	3.21%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	2	0.6%
Insatisfacción con el trato de los Docentes	1	0.3%
Insatisfacción con el trato de los Orientadores y Psicólogos	7	2.2%
Orientación y psicología	12	3.85%
Insatisfacción con la plataforma tecnológica educativa	37	11.78%
Poco uso de la plataforma tecnológica educativa	19	6.05%
Problemas con la plataforma tecnológica educativa	1	0.32%
Satisfacción con la plataforma tecnológica educativa	11	3.50%
Plataforma Digital (Santillana Compartir, Google Classroom y/o OKUS)	68	21.79%
Satisfacción con el Servicio brindado	1	0.3%
Recepción	1	0.3%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en la recepción, etc.)	2	0.6%
Satisfacción con el Servicio brindado	4	1.3%
Registro y Admisiones	6	1.92%
Insatisfacción con la seguridad del Campus	9	2.9%
Satisfacción con el Servicio brindado	1	0.3%
Seguridad	10	3.21%
Insatisfacción con el trato de las doctoras	5	1.6%
Insatisfacción con el uso del mentol en el Dispensario médico	8	2.6%
Satisfacción con el Servicio brindado	3	1.0%
Servicio de salud	16	5.13%
Insatisfacción con el equipamiento de los laboratorios y aulas (proyectores, computadoras, actualización de programas informáticos, etc.).	7	2.2%
Insatisfacción con la conectividad (WIFI e Internet)	10	3.2%
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.6%
Tecnología y laboratorios	19	6.09%
Total general	314	100%

RESUMEN POR DIMENSIONES Y VARIABLES

La tabla a continuación presenta un análisis de las variables que tienen mayores oportunidades de mejoras, por dimensiones.

DIMENSIONES	ANÁLISIS
COORDINACIÓN ACADÉMICA	Todas las variables analizadas en esta dimensión quedaron con estatus de deficiente.
	Las siguientes variables son las que hay quedado con valoraciones más bajas durante las tres mediciones (2017,2018 y 2019) <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio • Organización de tutorías • Cortesía y respeto por los encargados de disciplina. • La gestión de cartas para pasantías
	Los estudiantes manifiestan insatisfacción con el trato de los coordinadores y encargados de disciplina (falta de respeto y empatía)
ARTES Y DEPORTES	Esta constituye la segunda dimensión con un nivel de satisfacción general por encima del promedio general
	En comparación con los años 2017, 2018 y 2019 las siguientes variables permanecen es estatus de Regular . <ul style="list-style-type: none"> • Atenciones y rapidez en el soporte requerido. • Dominio y capacidad de los profesores y coordinadores. • Organización de la oferta vespertina. • Eficiencia en el tiempo de respuesta. • Instalaciones para impartir docencia. • Seguimiento en la mejora de situaciones. • Satisfacción con la oferta de deportes y artes.
	De los 19 comentarios recibidos en esta dimensión, el 89.5% manifiestan insatisfacción con la variedad de la oferta y los horarios disponibles de esta.
REGISTRO Y ADMISIONES	El índice general de satisfacción de esta dimensión es de 68.6%, aumentando 4.2 puntos porcentuales en comparación con la medición del 2018, sin embargo, permanece con estatus de Deficiente .
	Las variables (6) analizadas en esta dimensión presentan aumento en comparación con la medición del 2019, aunque permanece en estatus de Deficiente . Entre las variables que presentan un mayor aumento se resaltan las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de respuesta del servicio (7.0%) • La gestión de entrega de los documentos (6.0%) • Servicio del personal de registro y admisiones es eficiente (5.4%)
	De los 6 comentarios recibidos en esta dimensión el 66.7% confirman la satisfacción de los estudiantes en relación con el servicio prestado por el área.
CAJA	El nivel general de satisfacción de los estudiantes con esta área es de 62.6%, disminuyendo un -3.8 puntos porcentuales con relación a los resultados, quedando por debajo del Promedio General.
	Todas las variables (3) en esta dimensión disminuye en comparación con la medición del 2018.
	La variable que presenta un decrecimiento más significativo es “Atenciones y diligencia del personal” con un -6.8 puntos porcentuales .
	Esta dimensión recibió un total de 10 comentarios de los cuales el 90.0% hacen referencia a la insatisfacción con: Servicio brindado y disponibilidad del personal en distintos horarios.

DIMENSIONES	ANÁLISIS
RECEPCIÓN	Esta constituye la tercera dimensión por encima del Promedio General (67.0%), la cual aumento 2.8 puntos porcentuales pasando a de Deficiente a Regular , en comparación con los resultados del 2018.
	Las 5 variables analizadas en esta dimensión presentan incremento con respecto al 2019, resaltándose las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tiempo de respuesta en la entrega del servicio</i> con un aumento de 2.7 puntos porcentuales, pasando de Deficiente a Regular. • <i>Eficiencia del servicio en el área</i> con un aumento de 3.4 puntos porcentuales permaneciendo con estatus de Regular • <i>Disponibilidad del personal en el área</i> aumento un 3.1 puntos porcentuales, sin embargo, permanece en estatus de Deficiente.
	Esta dimensión solo recibió un total de 1 comentarios.
ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA	El nivel general de satisfacción de los estudiantes con esta dimensión es de 65.2%, permaneciendo en estatus de Deficiente , sin embargo, aumentó 2.1 puntos porcentuales en comparación con la medición del 2018. A su vez es la segunda dimensión por debajo del Promedio General de Satisfacción.
	Las 6 variables analizadas en esta dimensión permanecen en estatus de Deficiente , lo cual debe de ser foco de atención dado que es un área fundamental del CAFAM.
	En los comentarios los estudiantes expresan sentirse insatisfecho con el trato, la falta de discreción, respeto, empatía, entre otras, por parte de los orientadores y psicólogos del centro.
BIBLIOTECA	Esta constituye la primera dimensión por encima del promedio general. Siendo su índice general de 78.5% aumentando 6.0 puntos porcentuales, en comparación con los resultados del 2019 y permaneciendo en estado de Regular .
	Entre las dimensiones que presentan mayor incremento en comparación con la encuesta del 2018 son: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación bibliográfica recibida (5.9) • Disponibilidad de los recursos bibliográficos (6.8) • Calidad de los recursos bibliográficos (9.3)
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	El índice general de satisfacción de esta dimensión es de 69.8% quedando en estatus de Deficiente , sin embargo, aumento 9.4 puntos porcentuales .
	La variable "Servicio de Internet Inalámbrico (Wifi)", obtuvo el nivel de satisfacción más bajo (51.1%) de las 4 variables analizadas en esta dimensión, sin embargo, es la variable que experimento el mayor crecimiento en comparación con el 2018 (24.9%).
	Estudiantes, a través, de sus comentarios expresaron sentirse insatisfecho con la inestabilidad de la conexión a internet inalámbrico (WIFI) en un 52.6%.
PLATAFORMA DIGITAL	Esta dimensión es una de la que obtuvieron niveles de satisfacción más bajos (58.2%), manteniendo estatus de Deficiente , con respecto al análisis del 2018, sin embargo, muestra un incremento de 3.3 puntos porcentuales.
	En relación con las variables analizadas en esta dimensión, todas mantienen estatus de Deficiente , en rangos de 53.5% a 61.0%
	Esta es la segunda dimensión que más recibió comentarios (68), en estos los estudiantes expresaron sentirse insatisfechos con el uso de la plataforma, es decir, un 83.8% del total de los comentarios.
INSTALACIONES	Esta es la dimensión que obtuvo los niveles más bajos de satisfacción, 57.7% permaneciendo con un estatus de Deficiente , sin embargo, aumento 6.3 puntos porcentuales en relación con el análisis del 2018.
	En relación con las variables consideradas en esta dimensión, 6 permanecen con estatus de deficiente, en rangos de 35.5% a 62.4%.

DIMENSIONES	ANÁLISIS
	El 97.1% de los comentarios recibidos, hacen énfasis a la infección en relación con los altos precios de la cafetería, la variedad, el trato del personal, la higiene de los baños, disponibilidad de papel higiénico y jabón, entre otros
SEGURIDAD	El nivel general de satisfacción de esta dimensión permanece en Regular con un 71.8%, disminuyendo un -2.1 puntos porcentuales en comparación con el análisis del 2018
	Las dos variables analizadas en esta dimensión permanecen con estatus de Regular y a su vez, ambas, disminuyeron en comparación con los datos del 2018.
	El 90% de los comentarios son de insatisfacción con la seguridad en el campus y la falta de respeto del personal
SERVICIOS DE SALUD	Esta dimensión es la tercera con niveles de satisfacción por debajo del promedio general, obteniendo un 64.7% permaneciendo con estatus de Deficiente , sin embargo, es la dimensión con mayor crecimiento en comparación con los resultados del 2018, aumentando un 20.7 puntos porcentuales .
	Las 5 variables analizadas en esta dimensión continúan con estatus de deficiente, sin embargo, todas presentan aumentos significativos en rangos de 23.7 a 17.0 puntos porcentuales .
	El 81.3% de los comentarios los estudiantes expresan sentirse insatisfechos con el trato del personal del área, así como del uso del Mentol
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	El nivel general de satisfacción de esta dimensión es de 66.4% continuando en estatus de Deficiente y por debajo del promedio general.
	De las cinco (5) variables de esta dimensión, dos (2) pasaron de Deficiente a Regular : Charlas y Buenos días de la Directora, aumentando 7.9 y 19.8 , respectivamente, en comparación con el análisis del 2018.
	El 80.0% de los comentarios hacen referencia a la insatisfacción con el trato de la Directora y los coordinadores, así como los medios de comunicación (página del colegio y redes sociales), los estudiantes desean que las redes sociales del colegio sean más activas.

Tabla 6. Promedio general de satisfacción según Dimensiones 2019, 2018 y 2017.

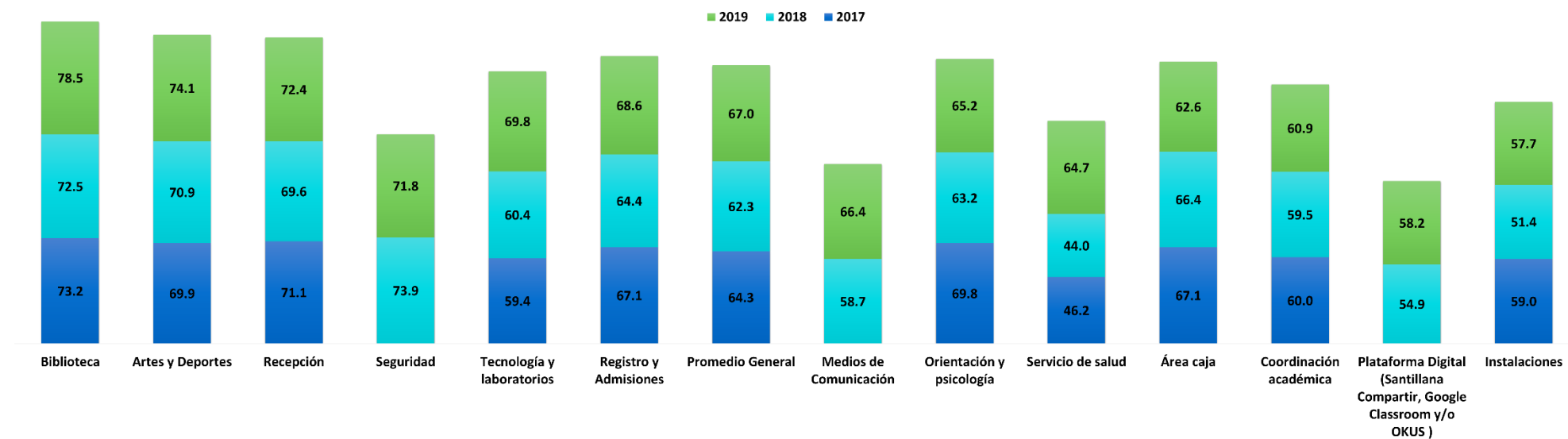
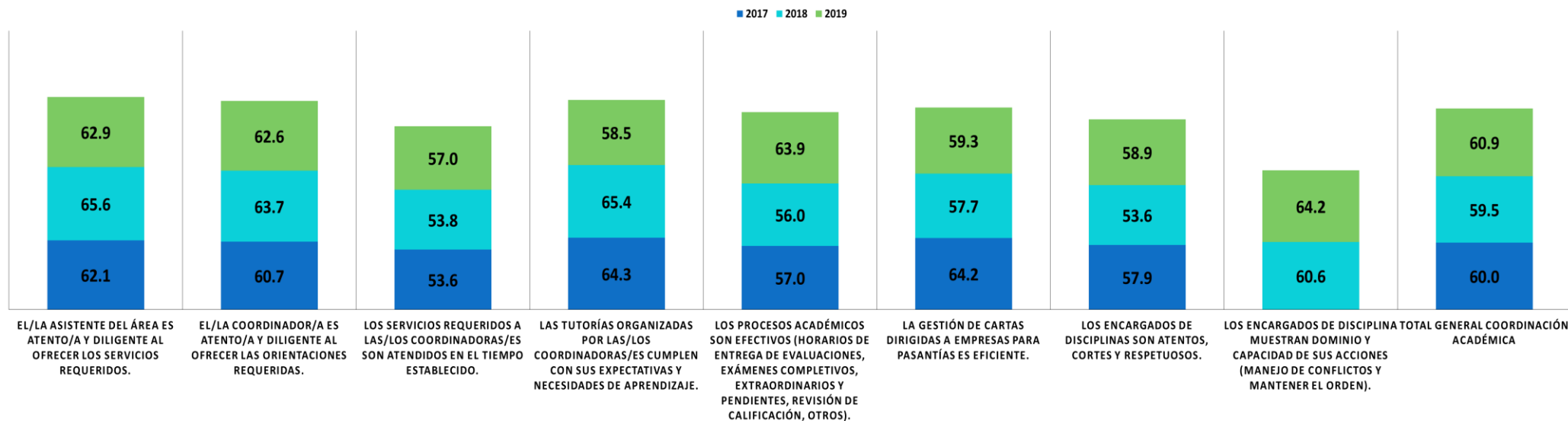
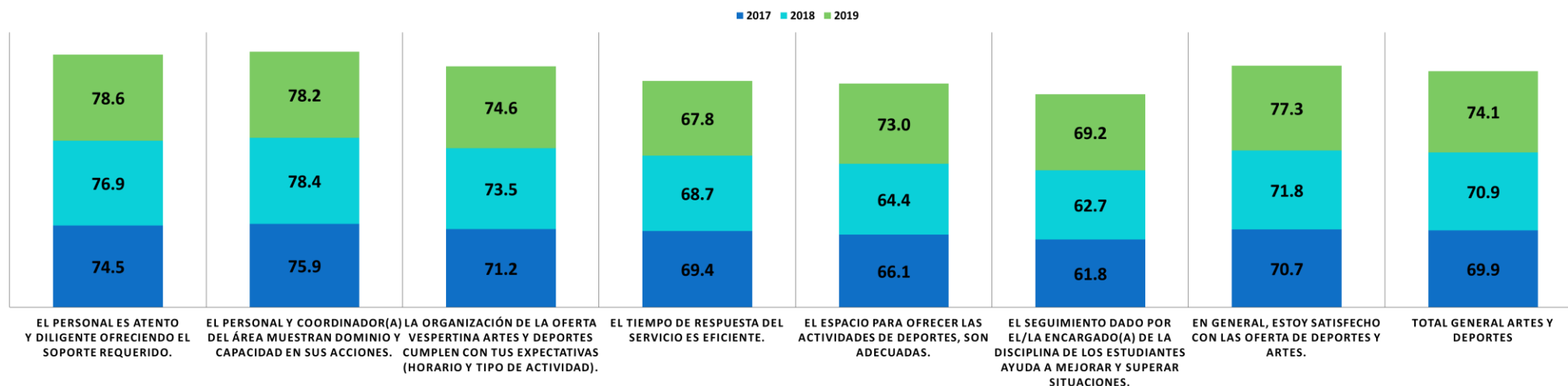


Tabla 7. Promedio general de satisfacción de las variables en la Dimensión Coordinación Académica.



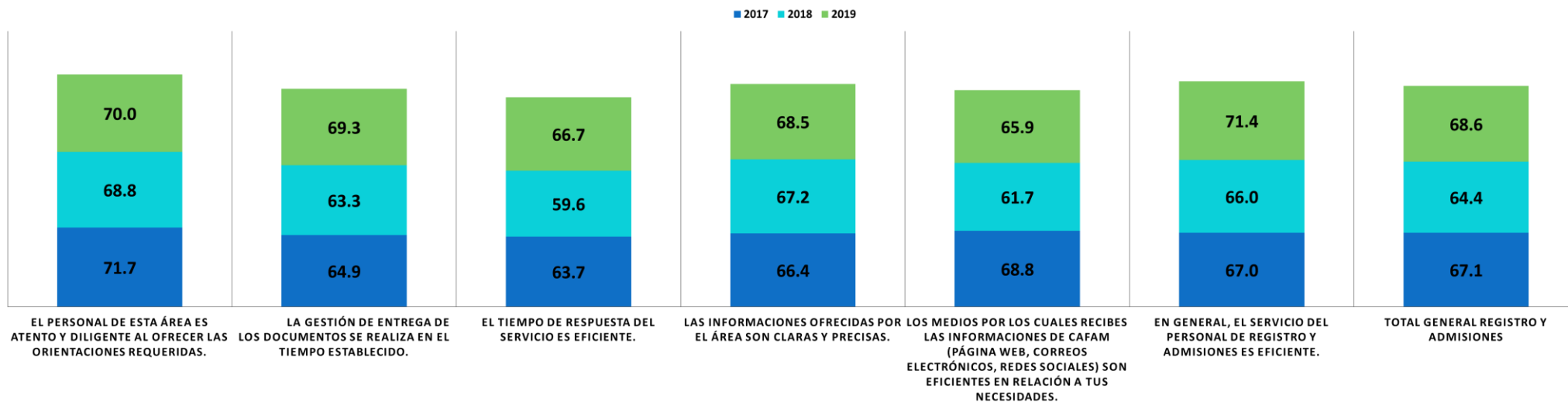
DIMENSIONES	ANÁLISIS
COORDINACIÓN ACADÉMICA	Todas las variables analizadas en esta dimensión quedaron con estatus de deficiente.
	Las siguientes variables son las que hay quedado con valoraciones más bajas durante las tres mediciones (2017,2018 y 2019) <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio • Organización de tutorías • Cortesía y respeto por los encargados de disciplina. • La gestión de cartas para pasantías
	Los estudiantes manifiestan insatisfacción con el trato de los coordinadores y encargados de disciplina (falta de respeto y empatía)
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 8. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Artes y Deporte.**



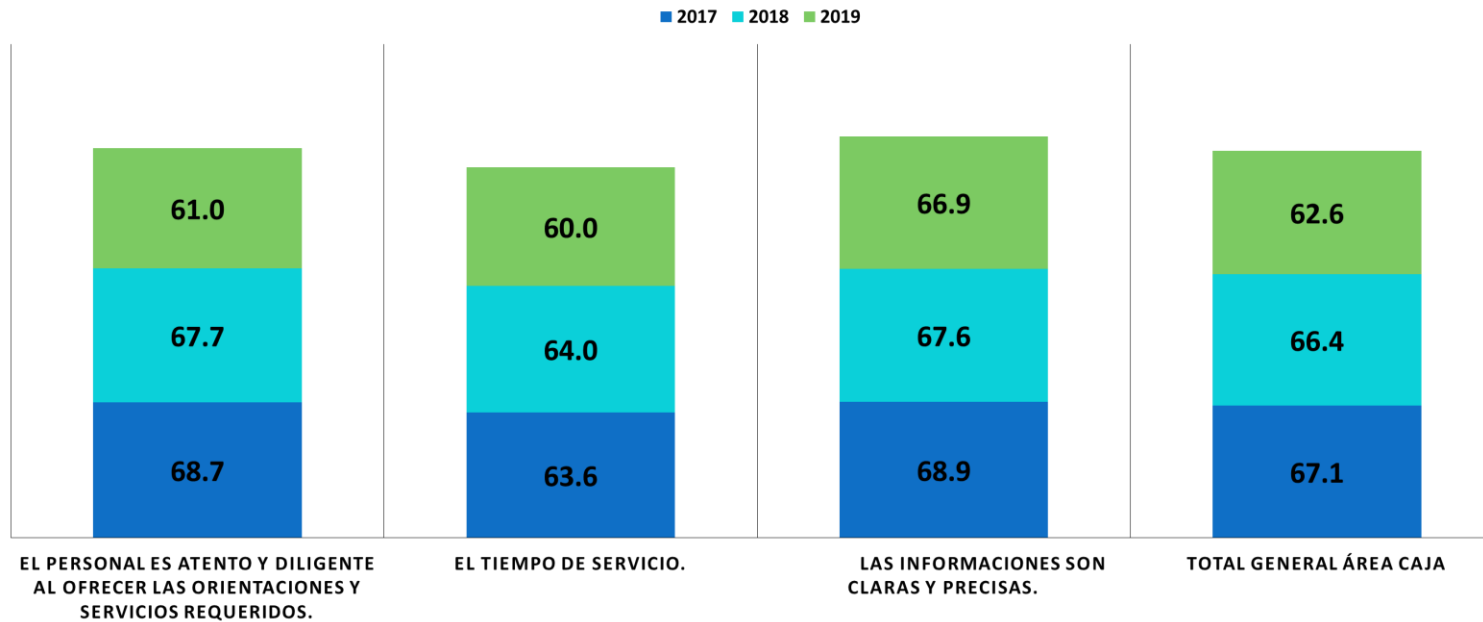
DIMENSIONES	ANÁLISIS
ARTES Y DEPORTES	Esta constituye la segunda dimensión con un nivel de satisfacción general por encima del promedio general
	En comparación con los años 2017, 2018 y 2019 las siguientes variables permanecen es estatus de Regular . <ul style="list-style-type: none"> • Atenciones y rapidez en el soporte requerido. • Dominio y capacidad de los profesores y coordinadores. • Organización de la oferta vespertina. • Eficiencia en el tiempo de respuesta. • Instalaciones para impartir docencia. • Seguimiento en la mejora de situaciones. • Satisfacción con la oferta de deportes y artes.
	De los 19 comentarios recibidos en esta dimensión, el 89.5% manifiestan insatisfacción con la variedad de la oferta y los horarios disponibles de esta.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 9. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Registro y Admisiones**.



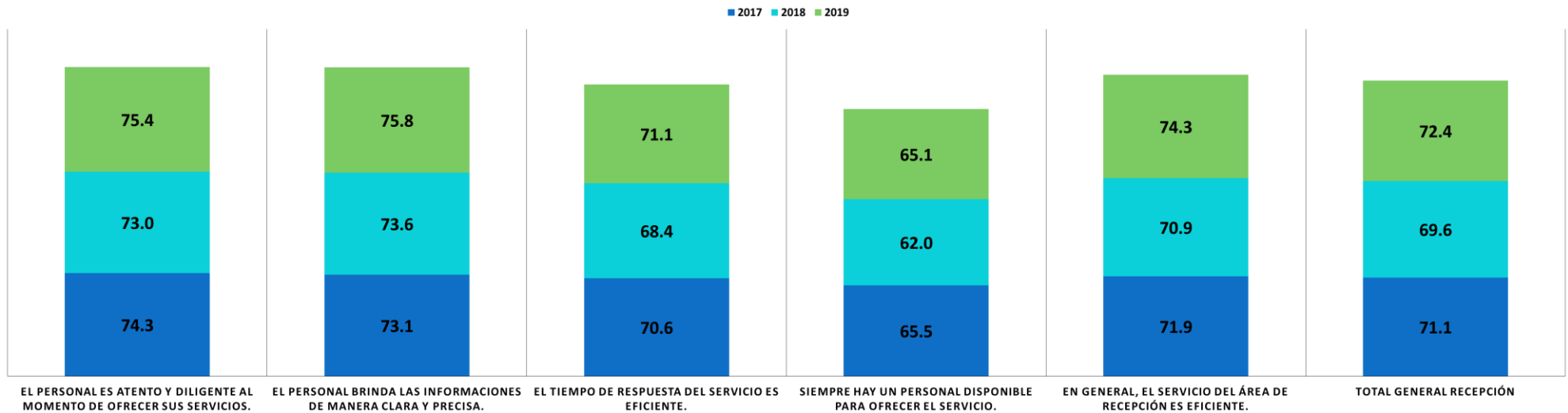
DIMENSIONES	ANÁLISIS
REGISTRO Y ADMISIONES	El índice general de satisfacción de esta dimensión es de 68.6%, aumentando 4.2 puntos porcentuales en comparación con la medición del 2018, sin embargo, permanece con estatus de Deficiente .
	Las variables (6) analizadas en esta dimensión presentan aumento en comparación con la medición del 2019, aunque permanece en estatus de Deficiente . Entre las variables que presentan un mayor aumento se resaltan las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de respuesta del servicio (7.0%) • La gestión de entrega de los documentos (6.0%) • Servicio del personal de registro y admisiones es eficiente (5.4%)
	De los 6 comentarios recibidos en esta dimensión el 66.7% confirman la satisfacción de los estudiantes en relación con el servicio prestado por el área.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 10. Promedio general de satisfacción de las variables en la Dimensión Área de Caja.



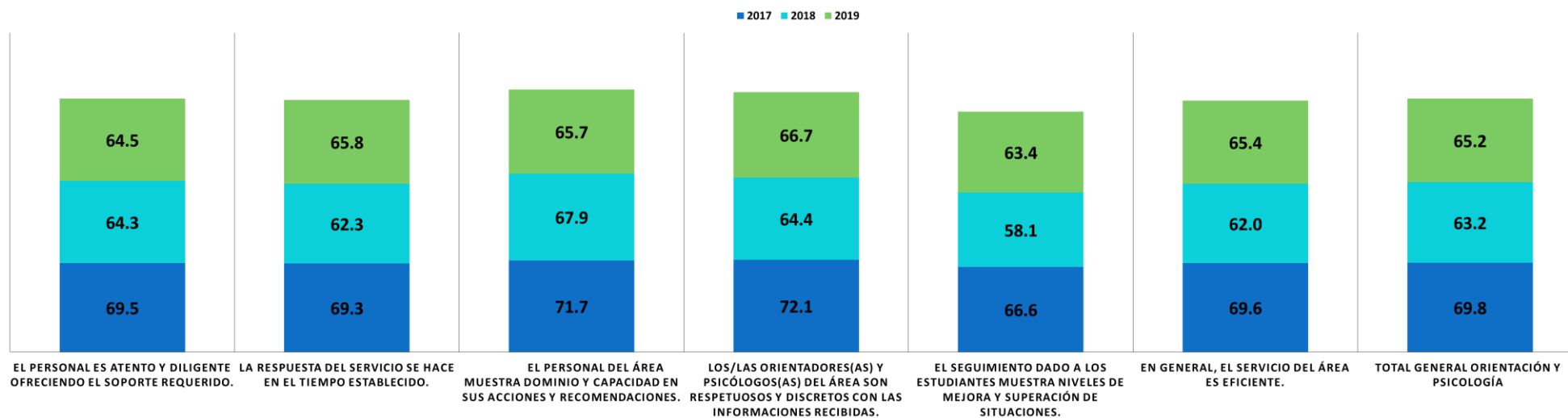
DIMENSIONES	ANÁLISIS
CAJA	El nivel general de satisfacción de los estudiantes con esta área es de 62.6%, disminuyendo un -3.8 puntos porcentuales con relación a los resultados, quedando por debajo del Promedio General.
	Todas las variables (3) en esta dimensión disminuye en comparación con la medición del 2018. <ul style="list-style-type: none"> La variable que presenta un decrecimiento más significativo es “Atenciones y diligencia del personal” con un -6.8 puntos porcentuales.
	Esta dimensión recibió un total de 10 comentarios de los cuales el 90.0% hacen referencia a la insatisfacción con: Servicio brindado y disponibilidad del personal en distintos horarios.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 11. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Recepción**.



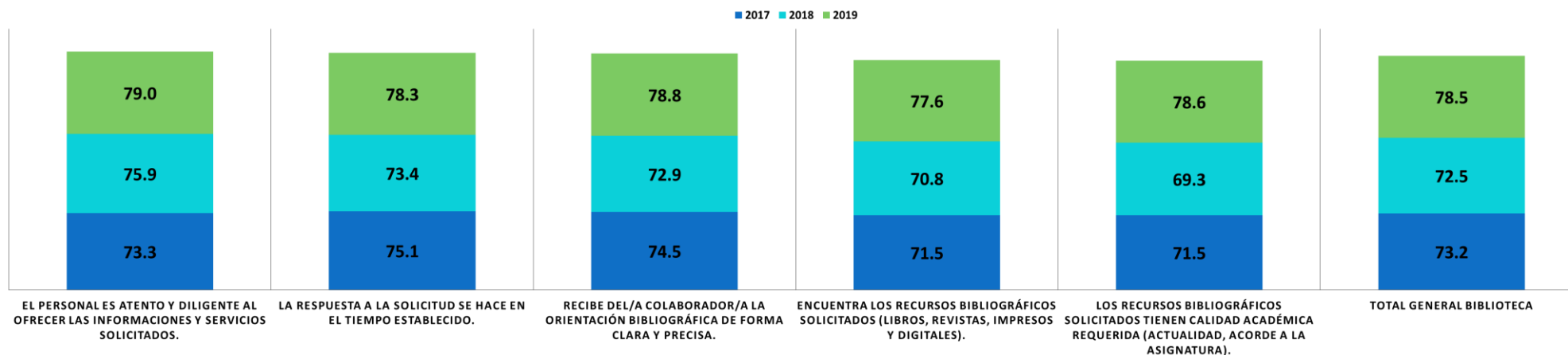
DIMENSIONES	ANÁLISIS
RECEPCIÓN	Esta constituye la tercera dimensión por encima del Promedio General (67.0%), la cual aumento 2.8 puntos porcentuales pasando a de Deficiente a Regular , en comparación con los resultados del 2018.
	Las 5 variables analizadas en esta dimensión presentan incremento con respecto al 2019, resaltándose las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tiempo de respuesta en la entrega del servicio</i> con un aumento de 2.7 puntos porcentuales, pasando de Deficiente a Regular. • <i>Eficiencia del servicio en el área</i> con un aumento de 3.4 puntos porcentuales permaneciendo con estatus de Regular • <i>Disponibilidad del personal en el área</i> aumento un 3.1 puntos porcentuales, sin embargo, permanece en estatus de Deficiente.
	Esta dimensión solo recibió un total de 1 comentarios.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 12. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Orientación y Psicología**.



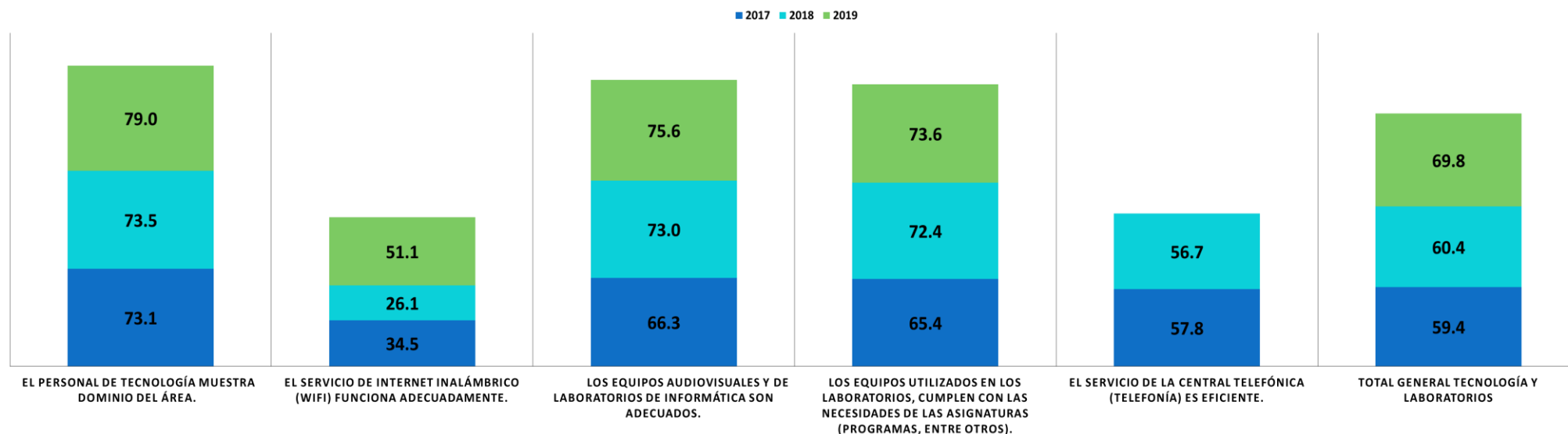
DIMENSIONES	ANÁLISIS
ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA	El nivel general de satisfacción de los estudiantes con esta dimensión es de 65.2%, permaneciendo en estatus de Deficiente , sin embargo, aumentó 2.1 puntos porcentuales en comparación con la medición del 2018. A su vez es la segunda dimensión por debajo del Promedio General de Satisfacción.
	Las 6 variables analizadas en esta dimensión permanecen en estatus de Deficiente , lo cual debe de ser foco de atención dado que es un área fundamental del CAFAM.
	En los comentarios los estudiantes expresan sentirse insatisfecho con el trato, la falta de discreción, respeto, empatía, entre otras, por parte de los orientadores y psicólogos del centro.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 13. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Biblioteca.**



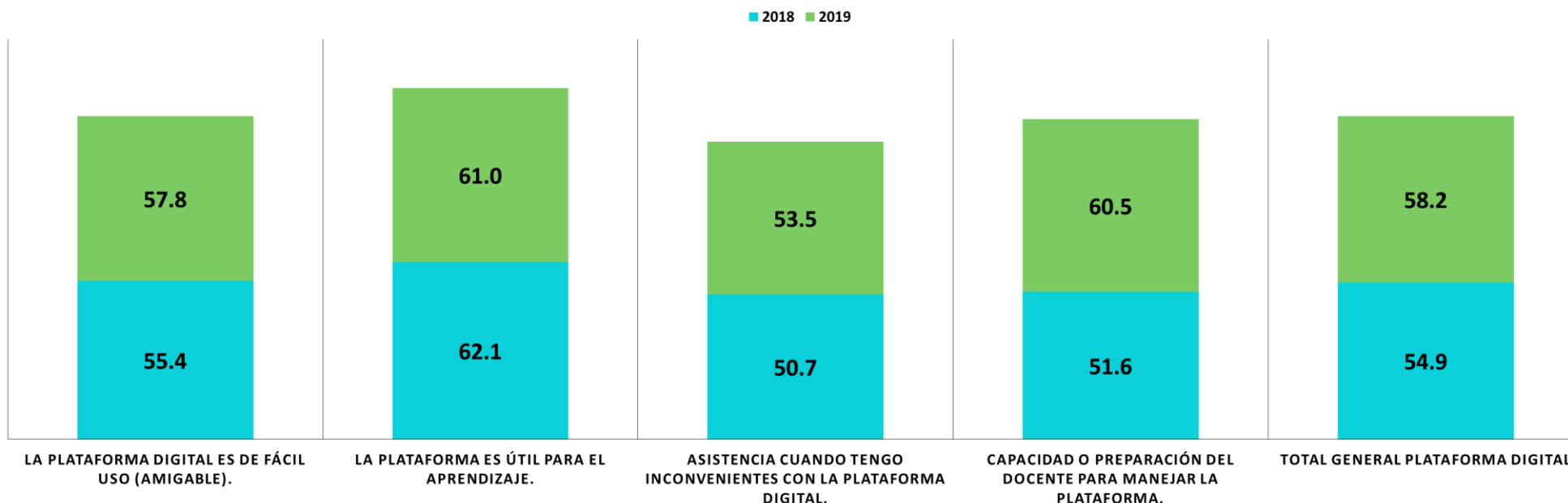
DIMENSIONES	ANÁLISIS
BIBLIOTECA	Esta constituye la primera dimensión por encima del promedio general. Siendo su índice general de 78.5% aumentando 6.0 puntos porcentuales, en comparación con los resultados del 2019 y permaneciendo en estado de Regular .
	Entre las dimensiones que presentan mayor incremento en comparación con la encuesta del 201 son: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación bibliográfica recibida (5.9) • Disponibilidad de los recursos bibliográficos (6.8)
	Calidad de los recursos bibliográficos (9.3)
	Esta constituye la primera dimensión por encima del promedio general. Siendo su índice general de 78.5% aumentando 6.0 puntos porcentuales, en comparación con los resultados del 2019 y permaneciendo en estado de Regular .
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 14. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Tecnología y Laboratorios**.



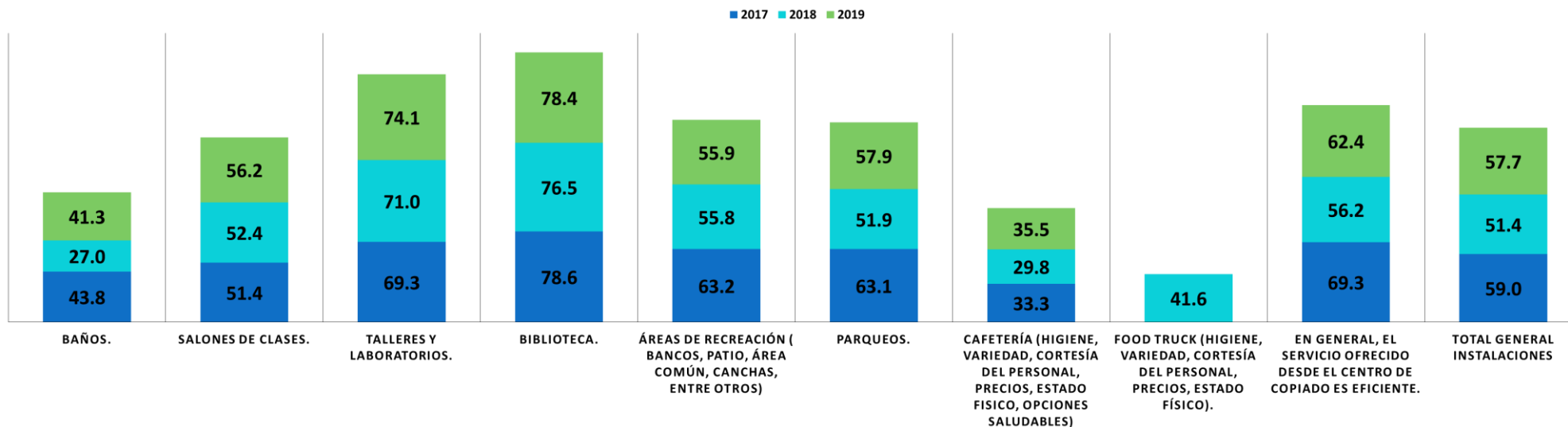
DIMENSIONES	ANÁLISIS
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	El índice general de satisfacción de esta dimensión es de 69.8% quedando en estatus de Deficiente , sin embargo, aumento 9.4 puntos porcentuales .
	La variable “Servicio de Internet Inalámbrico (Wifi)”, obtuvo el nivel de satisfacción más bajo (51.1%) de las 4 variables analizadas en esta dimensión, sin embargo, es la variable que experimento el mayor crecimiento en comparación con el 2018 (24.9%).
	Estudiantes, a través, de sus comentarios expresaron sentirse insatisfecho con la inestabilidad de la conexión a internet inalámbrico (WIFI) en un 52.6%.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 15. Promedio general de satisfacción de las variables en la Dimensión Plataforma Digital.



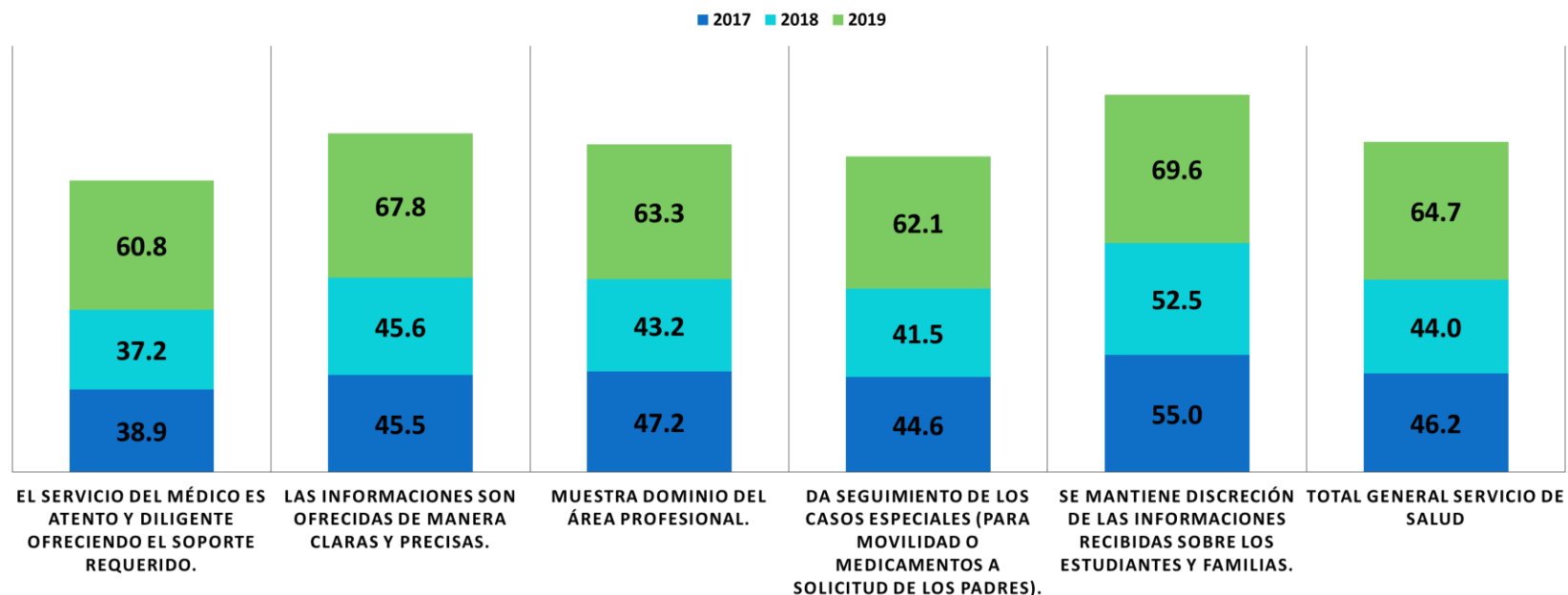
DIMENSIONES	ANÁLISIS
PLATAFORMA DIGITAL	Esta dimensión es una de la que obtuvieron niveles de satisfacción más bajos (58.2%), manteniendo estatus de Deficiente , con respecto al análisis del 2018, sin embargo, muestra un incremento de 3.3 puntos porcentuales.
	En relación con las variables analizadas en esta dimensión, todas mantienen estatus de Deficiente , en rangos de 53.5% a 61.0%
	Esta es la segunda dimensión que más recibió comentarios (68), en estos los estudiantes expresaron sentirse insatisfechos con el uso de la plataforma, es decir, un 83.8% del total de los comentarios.
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 16. Promedio general de satisfacción de las variables en la Dimensión Instalaciones.



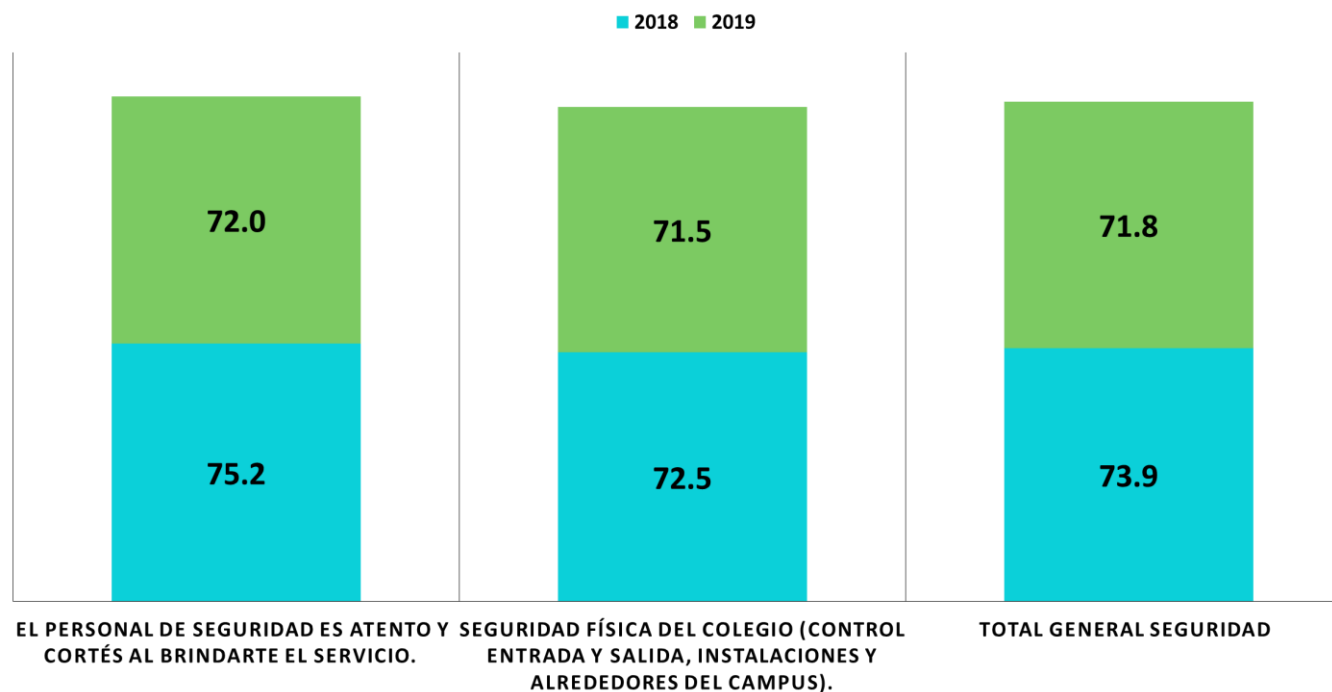
DIMENSIONES	ANÁLISIS
INSTALACIONES	Esta es la dimensión que obtuvo los niveles más bajos de satisfacción, 57.7% permaneciendo con un estatus de Deficiente , sin embargo, aumento 6.3 puntos porcentuales en relación con el análisis del 2018.
	En relación con las variables consideradas en esta dimensión, 6 permanecen con estatus de deficiente, en rangos de 35.5% a 62.4%.
	El 97.1% de los comentarios recibidos, hacen énfasis a la infección en relación con los altos precios de la cafetería, la variedad, el trato del personal, la higiene de los baños, disponibilidad de papel higiénico y jabón, entre otros
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 17. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Servicios de Salud**.



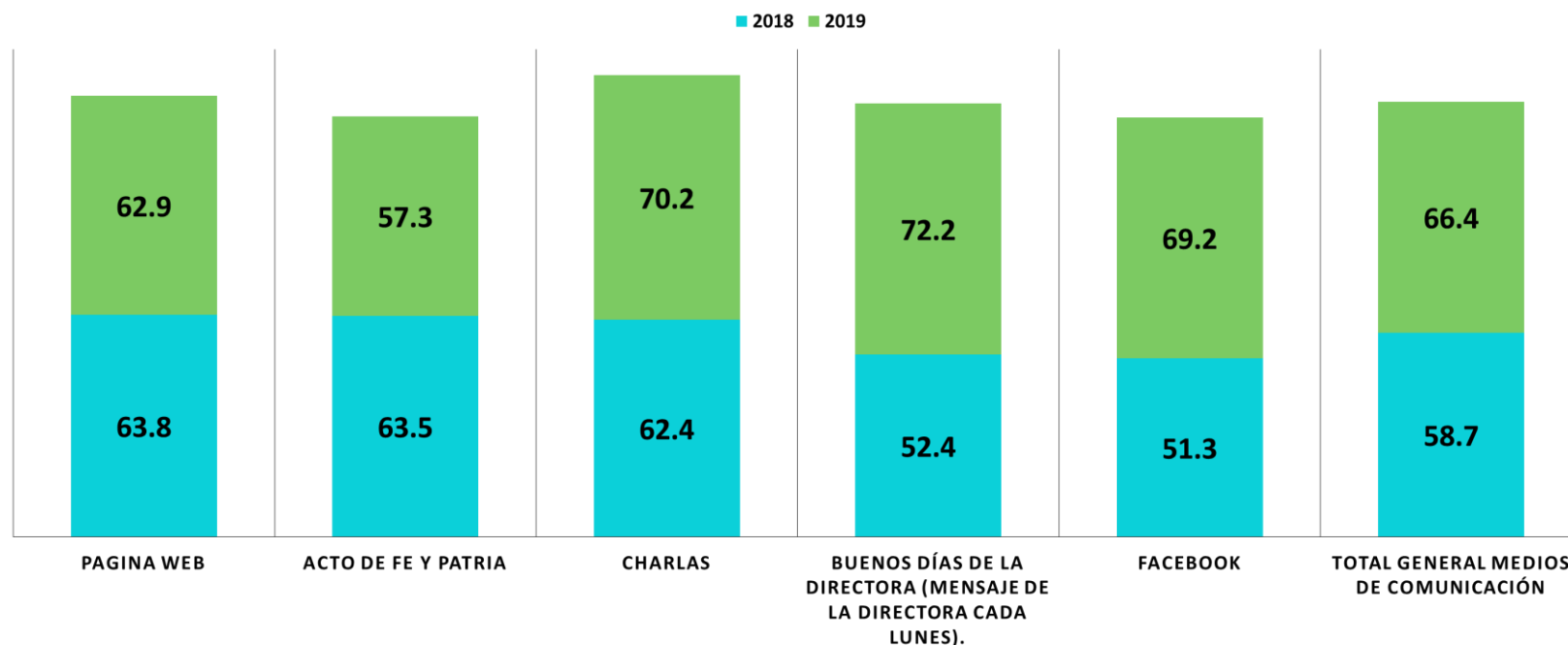
DIMENSIONES	ANÁLISIS
SERVICIOS DE SALUD	Esta dimensión es la tercera con niveles de satisfacción por debajo del promedio general, obteniendo un 64.7% permaneciendo con estatus de Deficiente , sin embargo, es la dimensión con mayor crecimiento en comparación con los resultados del 2018, aumentando un 20.7 puntos porcentuales .
	Las 5 variables analizadas en esta dimensión continúan con estatus de deficiente, sin embargo, todas presentan aumentos significativos en rangos de 23.7 a 17.0 puntos porcentuales .
	El 81.3% de los comentarios los estudiantes expresan sentirse insatisfechos con el trato del personal del área, así como del uso del Mentol
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 18. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión de Seguridad**



DIMENSIONES	ANÁLISIS
SEGURIDAD	El nivel general de satisfacción de esta dimensión permanece en Regular con un 71.8%, disminuyendo un -2.1 puntos porcentuales en comparación con el análisis del 2018
	Las dos variables analizadas en esta dimensión permanecen con estatus de Regular y a su vez, ambas, disminuyeron en comparación con los datos del 2018.
	El 90% de los comentarios son de insatisfacción con la seguridad en el campus y la falta de respeto del personal
PLAN DE ACCIÓN	

Tabla 19. Promedio general de satisfacción de las variables en la **Dimensión Medios de Comunicación**.



DIMENSIONES	ANÁLISIS
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	El nivel general de satisfacción de esta dimensión es de 66.4% continuando en estatus de Deficiente y por debajo del promedio general.
	De las cinco (5) variables de esta dimensión, dos (2) pasaron de Deficiente a Regular : Charlas y Buenos días de la Directora, aumentando 7.9 y 19.8 , respectivamente, en comparación con el análisis del 2018.
	El 80.0% de los comentarios hacen referencia a la insatisfacción con el trato de la Directora y los coordinadores, así como los medios de comunicación (página del colegio y redes sociales), los estudiantes desean que las redes sociales del colegio sean más activas.
PLAN DE ACCIÓN	