

Resumen Ejecutivo

Encuesta satisfacción de los servicios estudiantiles
CAFAM 2020

Unidad de Calidad
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

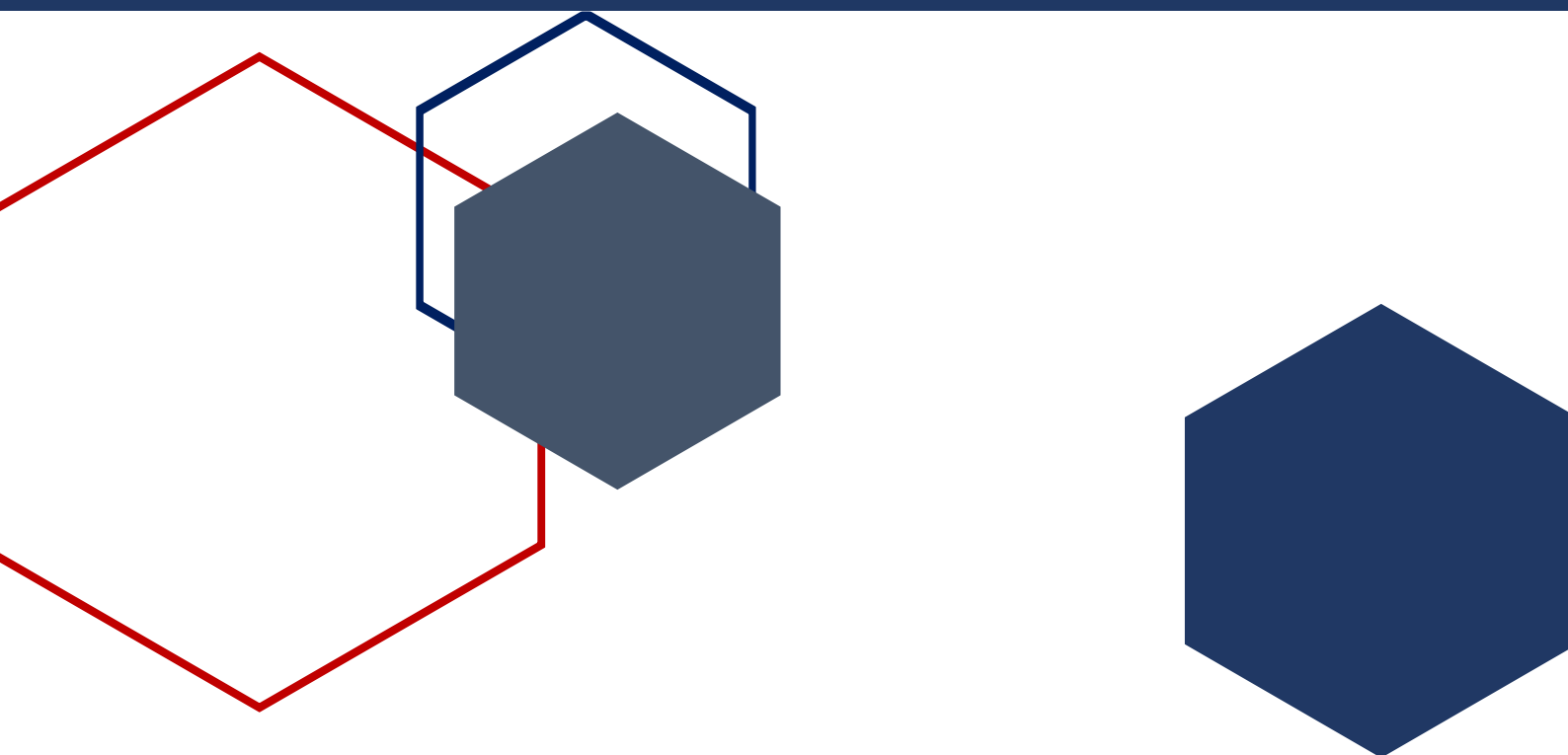




TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	2
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	2
CUESTIONARIO	3
RESULTADOS GENERALES.....	3
PREFERENCIA MODALIDAD DE CLASES.....	4
DIMENSIONES.....	5
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS	7
VALORACIONES DE DIMENSIONES Y VARIABLES.....	10
PUNTOS IMPORTANTES	12



INTRODUCCIÓN

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 encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios correspondiente al año 2020. 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.

Sin lugar a dudas, este ha sido un tiempo sin precedentes. Lo que implica la inclusión en la evaluación de aspectos relativos a la calidad de los servicios bajo la nueva modalidad de clases, tales como: medidas tomadas en respuesta a la pandemia del COVID-19, modalidad de clases, plataformas tecnológicas, servicios estudiantiles, programas de clases, medios de comunicación, artes y deportes, entre otros.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del nivel de satisfacción de los estudiantes del CAFAM.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La encuesta fue aplicada de el 11 al 15 de diciembre de 2020 vía web a través de la plataforma SurveyMonkey. La población de estudiantes es de 787 estudiantes de los cuales se encuestó el 71% (560). Esta encuesta fue promovida por los diferentes mecanismos (página web, correos electrónicos) a los estudiantes y padres.

Tabla 1. Cantidad de encuestados por curso.

Curso	Cantidad	Encuestados	Muestra
6to Primaria	108	89	82%
1ro Secundaria, Modalidad Académica	92	75	82%
2do Secundaria, Modalidad Académica	87	67	77%
3ro Secundaria, Modalidad Académica	116	70	60%
4to Secundaria, Modalidad Académica	14	12	86%
5to Secundaria, Modalidad Académica	36	12	33%
6to Secundaria, Modalidad Académica	47	26	55%
4to Secundaria, Modalidad Técnica	99	61	62%
5to Secundaria, Modalidad Técnica	107	77	72%
6to Secundaria, Modalidad Técnica	81	71	88%
Total general	787	560	71%

Ilustración 1. Banner de promoción de la encuesta en página web.

La aplicación de la encuesta se realizó vía web, desde la plataforma SurveyMonkey apoyado por una estrategia de difusión y divulgación por los diferentes mecanismos electrónicos de comunicación con los padres (página web, correos electrónicos y redes sociales).





Previo a la administración de la encuesta, se organizaron reuniones con directivos y padres por parte del personal de la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico y del Colegio para la revisión, mejora y adaptación del instrumento acorde a la modalidad de clases bajo el contexto de la pandemia así como otros aspectos relevantes para padres y personal de apoyo de la institución. La encuesta fue enviada a setecientos ochenta y siete (787) estudiantes alcanzando 560 formularios completados en su totalidad.

Ilustración 2. Reuniones con padres y directivos CAFAM.



CUESTIONARIO

El actual instrumento está estructurado con sesenta y siete (67) ítems agrupados en once (11) Bloques o Dimensiones, estas son: Entorno pandemia COVID-19, Coordinación académica, Artes y Deportes, Orientación y Psicología, Medios de comunicación, Biblioteca y Material educativo tecnológico.

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem con puntuación, acorde al siguiente cuadro.

Tabla 2. Escala Likert utilizada en la encuesta.

Opciones de respuestas	Completamente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
Puntuaciones	1	20	40	60	80	100

RESULTADOS GENERALES

Los resultados del informe se abordan desde tres grandes ámbitos, a) medidas adoptadas por la pandemia del COVID-19, b) satisfacción con las dimensiones evaluadas relativas a los servicios, y así como la comparación a los resultados del 2019 y breve análisis de las plataformas virtuales educativas, c) Preferencia para recibir la docencia durante la pandemia. El análisis de cada uno de estos incisos se complementa con el análisis cualitativo de estos resultados.

Cabe señalar que el 88% de las variables que fueron evaluadas en el 2019 fueron modificadas en el 2020, por consiguiente, en el informe solo se presentarán las comparaciones del 2019 y 2020 por dimensiones.

A continuación, los resultados del año 2020. Iniciando con la dimensión de medidas adoptadas frente a la pandemia.



Tabla 3. Puntuación dimensión y variables Medidas COVID-19

Dimensión	Satisfacción 2020
1. Medidas adoptadas por la pandemia del COVID-19	69.2
1.1 Plataforma tecnológica Teams	68.6
1.2 Frecuencias de las asignaciones de tareas, prácticas o trabajo	59.9
1.3 Seguimiento y acompañamiento del docente	74.2
1.4 Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes	77.5
1.5 Solución con las situaciones o dificultades	64.9
1.6 Mecanismos de comunicación del colegio con los estudiantes	65.8
1.7 Satisfacción en general con el manejo de la situación de pandemia por parte del colegio	73.5

Para el año 2020, el valor general de satisfacción con las medidas adoptadas por el colegio fue de un 69.2%. Las medidas implementadas con relación a las variables de “seguimiento y acompañamiento del docente”; “Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes”; “satisfacción en general con el manejo de la pandemia por parte del colegio” son las medidas con puntuación en rango de 74.2 a 77.5%. Todas las demás variables quedaron valoradas como “Deficiente”.

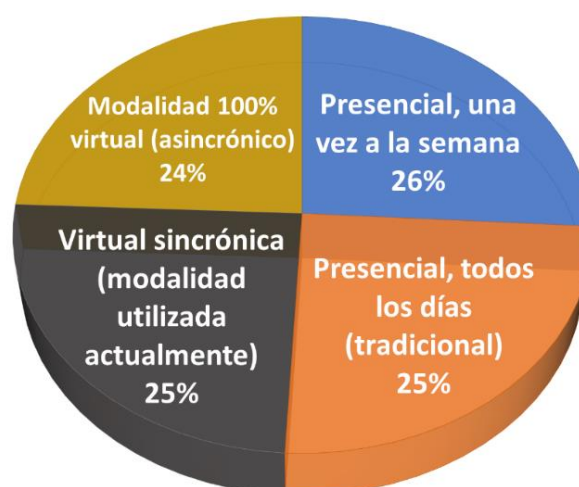
Por otro lado, cuando se toma en consideración esta misma dimensión para la encuesta de satisfacción con los servicios de padres CAFAM esta obtuvo una mejor valoración con un 82.9% de puntuación mientras que en la evaluación por parte de los estudiantes la valoración fue de 69.2% , es decir, con una diferencia de un 13.8 puntos porcentuales. Esto indica que las medidas adoptadas frente a la situación del COVID-19 reflejaron un impacto positivo en los padres, madres o tutores del CAFAM.

PREFERENCIA MODALIDAD DE CLASES

La encuesta aplicada, en continuidad con la evaluación sobre medidas adoptadas frente a la pandemia, incluyó una pregunta relativa a la preferencia de modalidad de clases. Esto además de ofrecer resultados cuantitativos, es una forma adicional de medir la satisfacción sobre la modalidad de clases virtuales.

Ilustración 3. Distribución de preferencias de modalidades de clases.

La Ilustración 3 muestra cómo las diferentes modalidades tuvieron unos resultados muy parecidos, se destaca que los estudiantes mostraron mayor inclinación a modalidades de clases virtuales. Dicho de otra forma, las modalidades virtual sincrónica (actual), virtual 100% (asincrónica) y presencial una vez a la semana abarcaron el 75% del total de las respuestas. Estas son modalidades distintas pero con un factor común de virtualidad en mayor proporción. Mientras que la modalidad de clases presencial, modalidad tradicional utilizada anteriormente, obtuvo el 25% de las respuestas.



Los resultados presentados en la grafica anterior no solo se vieron representados de forma cuantitativa, sino también cualitativa: en una gran proporción de los comentarios dentro de esta pregunta, los estudiantes



expresaron inclinación por las modalidades de clases virtuales pero también con porciones de clases de forma presencial.

DIMENSIONES

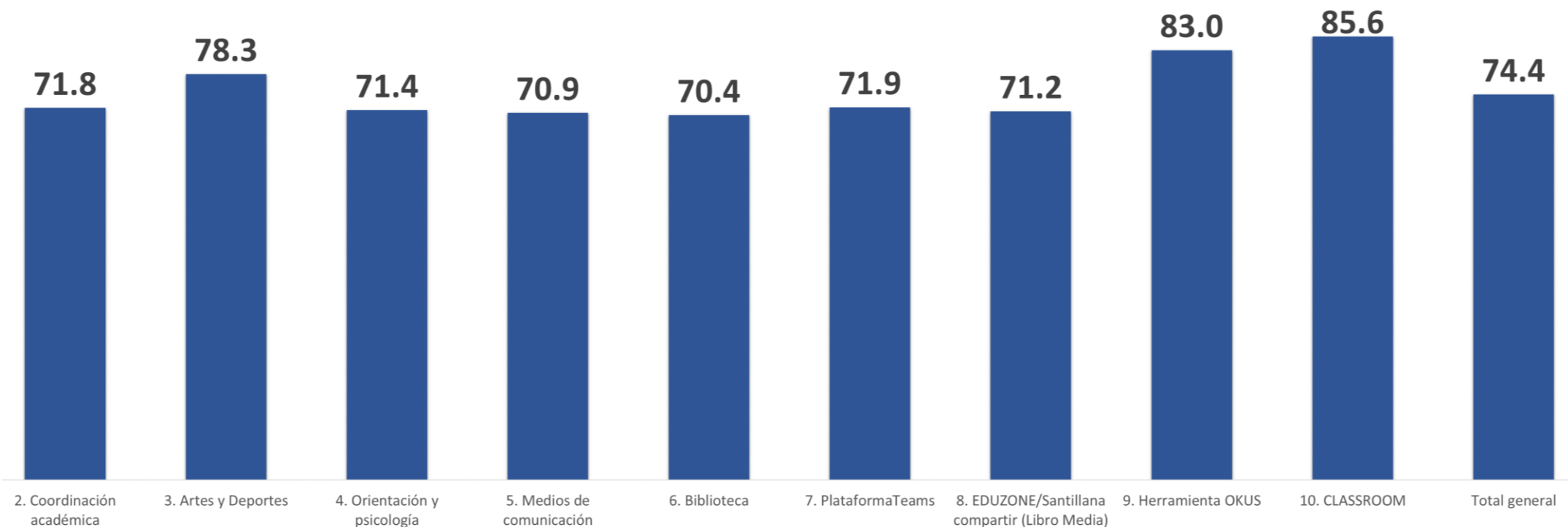
A continuación se presenta un análisis de las dimensiones de forma cuantitativa y cualitativa.

Tabla 4. Calificación dimensiones 2019 y 2020.

Satisfacción con las herramientas tecnológicas	Satisfacción 2019	Satisfacción 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Artes y Deportes	74.1	78.3	4.2
Herramientas Tecnológicas	58.2	77.9	19.7
Total General	67.0	74.4	7.4
Coordinación académica	60.9	71.8	10.9
Orientación y psicología	65.2	71.4	6.2
Medios de comunicación	64.4	70.9	6.5
Biblioteca	78.5	70.4	-8.1



Ilustración 4. Nivel de satisfacción por dimensiones.



• Para el año 2020, el valor general de satisfacción de todas las dimensiones y variables es de 74.4%, es decir, “Regular”. Comparado al 2019, se presenta un crecimiento de 7.4 puntos porcentuales. Las dimensiones con resultados por encima del promedio general son: Artes y Deportes con un nivel de satisfacción de un 78.3%, la plataforma OKUS con 83% y Google Classroom fue la mejor valorada con un 85.6%.

El resultado promedio de las dimensiones que evalúan las diferentes herramientas tecnológicas es de 77.9%. Al comparar este resultado “herramientas tecnológicas” con el 2019, se evidencia el mayor crecimiento con 19.7 puntos porcentuales; otra de las dimensiones que registraron mayor crecimiento es la de Coordinación académica con una diferencia de 10.9% respecto a la puntuación del 2019. Todas registraron crecimiento.

En el 2020 las dimensiones con mayores brechas de mejoras están la de Medios de comunicación con un 70.9%, Orientación y Psicología con 71.4 puntos porcentuales, la plataforma EDUZONE y Santillana Compartir (libro media) con un 71.2% y finalmente Coodinación académica con una valoración de 71.8%.



ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS

La siguiente tabla muestra la distribución de comentarios por dimensiones y los porcentajes que representan.

Ilustración 5. Relación de comentarios por dimensiones y criterios.

Criterios por dimensiones	Cantidad de comentarios	Porcentaje
Nivel de satisfacción con las medidas adoptadas por el colegio producto de la pandemia del COVID-19	75	28%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	16	6%
Valoraciones positivas medidas COVID-19 (asignaciones, retroalimentación docentes, uso y manejo de plataformas)	16	6%
Valoraciones negativas medidas COVID-19 (asignaciones, retroalimentación docentes, uso y manejo de plataformas)	11	4.1%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	10	3.7%
Valoraciones negativas sobre plataforma Teams	8	3%
Sugerencia de mejora medidas COVID-19 (asignaciones, retroalimentación docentes, uso y manejo de plataformas)	5	1.9%
Valoraciones negativas sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	4	1.5%
Valoraciones positivas sobre materiales de estudio (libros)	1	0.4%
Sugerencia de mejora a manera general sobre el colegio	1	0.4%
Valoraciones positivas sobre plataforma Teams	1	0.4%
Insatisfacción sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Plataforma Microsoft Teams	37	13.8%
Valoraciones negativas sobre plataforma Teams	12	4.5%
Valoraciones positivas sobre plataforma Teams	10	3.7%
Sugerencia de mejora plataforma (Teams, Classroom)	5	1.9%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	3	1.1%
Insatisfacción sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	2	0.7%
Valoraciones positivas sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	1	0.4%
Sugerencias de mejora sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	1	0.4%
Valoraciones negativas medidas COVID-19 (asignaciones, retroalimentación docentes, uso y manejo de plataformas)	1	0.4%



Orientación y psicología	32	12%
Valoraciones negativas sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	17	6.3%
Valoraciones positivas sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	8	3%
Insatisfacción sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	2	0.7%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	1	0.4%
Sugerencia de mejora a manera general sobre el colegio	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Sugerencias de mejora sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	1	0.4%
Artes y Deportes	30	11%
Valoraciones positivas sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	11	4.1%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	9	3.4%
Valoraciones negativas sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	5	1.9%
Sugerencias de mejora sobre programas específicos (arte, deporte, orientación, psicología)	2	0.7%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	2	0.7%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Coordinación académica	30	11%
Valoraciones positivas sobre coordinación académica	10	3.7%
Valoraciones negativas sobre coordinación académica (calificaciones)	6	2.2%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	4	1.5%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	4	1.5%
Valoraciones negativas sobre plataforma Teams	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Sugerencia de mejora a manera general sobre el colegio	1	0.4%
Sugerencia de mejora medidas COVID-19 (asignaciones, retroalimentación docentes, uso y manejo de plataformas)	1	0.4%
Insatisfacción sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	1	0.4%
Medios de comunicación	20	7.5%
Valoraciones negativas sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	8	3%
Valoraciones positivas sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	7	2.6%

Resumen Ejecutivo Satisfacción de los Servicios Estudiantes CAFAM 2020



Sugerencias de mejora sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	2	0.7%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	1	0.4%
Sugerencia de mejora a manera general sobre el colegio	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
Plataforma CLASSROOM	17	6.3%
Valoraciones positivas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, Classroom)	7	2.6%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	5	1.9%
Insatisfacción sobre docente o psicóloga (trato, formato de clases)	1	0.4%
Sugerencia de mejora plataforma (Teams, Classroom)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas)	1	0.4%
Sugerencia modalidad de clases (clases virtuales o presenciales, tareas, contenido)	1	0.4%
Valoraciones negativas sobre comunicación, solicitudes y atención al usuario	1	0.4%
Biblioteca	15	5.6%
Insatisfacción sobre procesos de biblioteca y biblioteca virtual	11	4.1%
Valoraciones positivas sobre procesos de biblioteca y biblioteca virtual	2	0.7%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	2	0.7%
Aplicación OKUS	6	2.2%
Valoraciones positivas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, Classroom)	5	1.9%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	1	0.4%
EDUZONE	5	1.9%
Valoraciones negativas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, OKUS, Classroom)	5	1.9%
Santillana compartir (Libro Media)	1	0.4%
Valoraciones positivas sobre materiales y plataformas de estudio (libros, EDUZONE, Santillana, Classroom)	1	0.4%
Total general	268	100%



Atendiendo a la tabla anterior con los resultados de los comentarios, se extraen las siguientes informaciones:

De esta encuesta, se obtuvieron 338 comentarios, de los cuales 70 fueron clasificados en “No aplica” por eso la tabla muestra la clasificación de 268 comentarios que fueron analizados. Donde:

- El 26.5% de los comentarios tributan a satisfacción y valoraciones positivas distribuidas entre las medidas tomadas por el COVID-19, Plataforma Teams, programas específicos como Artes y Deportes, Orientación y Psicología. Dentro de estas valoraciones positivas, se encuentran comentarios sobre la Coordinación académica, medios de comunicación, solicitudes y atención al usuario.
- El restante 73.5% de los comentarios resalta insatisfacción sobre:
 - Modalidad de clases virtuales (utilizada actualmente), los estudiantes expresan deseos de volver a las aulas al menos una vez por semana. Ellos también sugieren tomar las clases de deporte de forma presencial y en un espacio abierto.
 - Medidas tomadas frente al COVID-19, donde la mayoría de los estudiantes expresan disconformidad con el nivel de tareas asignadas.
 - Plataforma Teams, específicamente relativo a asuntos de conexión y velocidad.
 - Orientación y Psicología, en algunos casos describen inconformidad sobre el personal de psicología en cuanto a discreción y al trato hacia los estudiantes.
 - Coordinación académica, los estudiantes expresan de forma general insatisfacción con el seguimiento a solicitudes y el trato.

VALORACIONES DE DIMENSIONES Y VARIABLES

La siguiente tabla muestra las puntuaciones de las dimensiones y sus variables, donde la plataforma tecnológica Classroom fue la dimensión mejor valorada con un 85.6%, con una variable referida a la facilidad del utilización logro la puntuación de 92.5%; la plataforma de OKUS también logro una valoración por encima del 80% de satisfacción, caracterizando estos como los aspectos más valiosos para los estudiantes. En esta Tabla 5 se puede observar también como la dimensión de medios de comunicación es la que obtuvo la valoración más baja con un 70.9%, mostrando oportunidad de mejora a través de variables como la eficiencia en el servicio de la central telefónica y el servicio de chat de la pagina web.

Tabla 5. Nivel de satisfacción por dimensiones y variables.

Dimensiones y variables	Satisfacción 2020
2. Coordinación académica	71.8
2.2 El/La Coordinador/a es atento/a y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	75.5
2.1 El/La asistente del área es atento/a y diligente al ofrecer los servicios requeridos.	73.6
2.3 Los servicios requeridos a las/los coordinadoras/es son atendidos en el tiempo establecido.	69.6
2.4 Los encargados de disciplina muestran dominio y capacidad de sus acciones (manejo de conflictos y mantener el orden).	71.6
2.5 Los procesos académicos son efectivos (horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completivos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación, otros).	71.0
2.6 Los encargados de disciplina son atentos, cortés y respetuosos.	74.6
2.7 Considero necesario ofrecer asesorías académicas (tutorías) sobre las asignaturas básicas.	66.4
3. Artes y Deportes	78.3
3.1 El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	83.4



3.2 La organización de la oferta de música en horario vespertino cumplen con tus expectativas.	75.3
3.3 El seguimiento dado por el/la profesor (a) de Deportes o Artes de los estudiantes ayuda a mejorar y superar situaciones.	78.9
3.4 En general, estoy satisfecho/a con las oferta de deportes en situación de la pandemia.	75.1
3.5 En general, estoy satisfecho/a con las oferta de artes en situación de la pandemia.	76.1
3.6 Considero que el colegio ha hecho los esfuerzos necesarios para mantener las actividades acorde a las áreas de deportes y artes	80.3
4. Orientación y psicología	71.4
4.1 El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	71.4
4.2 La respuesta del servicio se hace en el tiempo establecido (acompañamientos, reuniones o encuentros con la psicóloga).	70.4
4.3 Los encuentros o reuniones realizados a través de Teams son productivas.	69.9
4.4 El personal del área muestra dominio y capacidad en sus acciones y recomendaciones.	72.9
4.5 Los/Las orientadores(as) y psicólogos(as) del área son respetuosos y discretos con las informaciones recibidas.	74.8
4.6 El seguimiento académico dado a los estudiantes muestra niveles de mejora y superación de situaciones.	68.6
5. Medios de comunicación	70.9
5.1 El personal de tecnología muestra dominio del área.	76.8
5.2 El servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	66.0
5.3 El servicio de chat en la página web es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	68.1
5.4 El servicio a través de Instagram es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	71.0
5.5 El servicio a través de Facebook es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	66.7
5.6 El servicio a través de correo electrónico es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	74.1
5.7 El tiempo de respuesta a los servicios solicitados es eficiente (activación de clave de acceso, orientaciones sobre uso de plataformas o herramientas tecnológicas).	71.3
6. Biblioteca	70.4
6.1 Tengo claro el usuario y la clave para acceder a la Biblioteca virtual.	74.5
6.2 Encuentro las informaciones para realizar las tareas o asignaciones.	71.6
6.3 La capacitación recibida le ha sido útil para el uso de la biblioteca virtual.	72.5
6.4 Considero necesario otra capacitación para el uso de la biblioteca actual.	62.7
7. Plataforma Teams	71.9
7.2 La interacción entre docente y estudiante es eficiente (llamadas y video conferencia).	75.6
7.1 La herramienta es fácil de utilizar.	78.0
7.3 El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	66.9
7.4 El docente usa la herramienta para las asignaciones de tareas y prácticas.	75.2
7.5 La herramienta permite la subida de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	68.7
7.6 La herramienta permite descarga de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	72.3



7.7 El servicio recibido en caso de inconvenientes con la plataforma es eficiente.	66.5
7.8 Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la plataforma.	72.0
8. EDUZONE/Santillana compartir (Libro Media)	71.2
8.1 La herramienta es fácil de utilizar.	70.5
8.2 La herramienta es útil para el aprendizaje.	76.4
8.3 El soporte técnico recibido en caso de inconvenientes con la herramienta digital es eficiente (adecuado y oportuno)	66.5
8.4 El docente asigna tareas y actividades para usar herramienta educativa.	72.0
8.5 La orientación y entrenamiento para manejar la herramienta fue clara y oportuna.	71.2
8.6 Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la plataforma.	70.2
9. Herramienta OKUS	83.0
9.1 La aplicación es fácil de utilizar.	85.9
9.2 Las actividades que realizo en OKUS me ayudan a aprender.	82.0
9.3 El docente asigna tareas y actividades para usar herramienta educativa.	86.5
9.4 El soporte técnico recibido en caso de inconvenientes con la herramienta digital es eficiente (adecuado y oportuno)	77.2
9.5 La orientación y entrenamiento para manejar la herramienta fue claro y oportuno.	83.0
9.6 Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la aplicación.	83.2
10. CLASSROOM	85.6
10.1 La herramienta es fácil de utilizar.	92.5
10.2. La interacción por chat entre docente y estudiante es eficiente.	79.7
10.3. El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	81.6
10.4. La herramienta permite la carga de archivos (documentos, videos, imágenes) de manera fácil y ágil.	87.7
10.5. La herramienta permite descarga de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	87.7
10.6. Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la plataforma. ¹⁵	84.5
Total general	74.0

PUNTOS IMPORTANTES

Esta es la primera evaluación de satisfacción con los servicios realizada totalmente desde la virtualidad y en la que los estudiantes expresan su nivel de satisfacción con los servicios bajo la modalidad de clases, servicios y solicitudes de forma virtual, así como la respuesta y medidas tomadas por la institución frente a la pandemia del COVID-19. En consecuencia, el instrumento de la encuesta fue modificado y adaptado a la modalidad virtual, se incluyó una dimensión donde se evalúa las medidas descritas anteriormente. Esta encuesta amplía las evaluaciones de plataformas tecnológicas para las clases, de gestión de tareas, software de libros. Previo a estas modificaciones, se hicieron reuniones y consultas con padres y directivos del CAFAM con el fin de asegurar que la encuesta cubra las necesidades de los estudiantes.



La puntuación general para la satisfacción de los estudiantes con los servicios fue de 74.4% que es una calificación de regular, se destaca que para hacer una comparación con los resultados del 2019, no se tomó en consideración la dimensión de medidas para el COVID-19 que se incluyó en la evaluación actual, asimismo, la calificación general tuvo un crecimiento de 7.4 puntos porcentuales en comparación con la encuesta del 2019. Una vez comparadas las dimensiones con las del año 2019, todas registraron crecimiento, con excepción de “Biblioteca”, que experimentó baja de -8.1%, las variables dentro de Biblioteca con menor puntuación fueron en la que se refiere a solicitud de capacitación para el uso de la biblioteca virtual y la de la facilidad para encontrar las informaciones para tareas y trabajos dentro de la biblioteca.

Los estudiantes valoraron las diferentes plataformas educativas siendo la de mejor valoración fue Google Classroom, seguida por la herramienta OKUS con calificaciones de 85.6% y 83% respectivamente. Se valoraron características como facilidad de uso, soporte técnico, dominio y preparación de los docentes para usar las herramientas así como la orientación recibida previo a iniciar a usarlas. Con respecto a la modalidad de clases virtuales y a las medidas post COVID-19, los comentarios y valoraciones tuvieron mucha incidencia sobre la alta cantidad de tareas asignadas a los estudiantes también expresan que les gustaría volver a tomar clases de forma virtual aún si es una vez por semana.