

Resumen Ejecutivo

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
CON LOS SERVICIOS DEL CAFAM 2021

Unidad de Calidad
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
POBLACIÓN Y MUESTRA	3
DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO	4
VALORACIONES DE DIMENSIONES Y VARIABLES	6
ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS	9
PLAN DE MEJORA	12

INTRODUCCIÓN

El Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño (CAFAM) es una institución educativa bajo la dependencia de la Universidad APEC, creada con el objetivo de impartir docencia en los niveles Inicial, Básica y Media en las modalidades General y Técnico Profesional. Como parte de su misión, reitera su compromiso de “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 tal motivo implementan herramientas de servicios, de mejora de procesos y plataformas tecnológicas que permitan alcanzar el logro de su misión.

Medir la satisfacción de los estudiantes nos permite comprender su bienestar e identificar y evaluar las áreas que necesitan mejorar, así como su relación con los docentes, coordinadores y colaboradores del colegio. En tal sentido, la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico a través de la Unidad de Calidad y en conjunto con la Dirección de Colegio CAFAM han aplicado la encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios, evaluando el año 2021. Dicha medición busca determinar la percepción de los estudiantes, a partir de sexto de primaria hasta sexto de secundaria, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos. Estos resultados sirven para evaluar el impacto de las mejoras realizadas, permitiendo a la vez identificar nuevas oportunidades de mejora de los aspectos que inciden en la calidad de los servicios.

Se evalúan 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 recreativas, artes y deportes, entre otros. Con la puesta en marcha de la plataforma Canvas como herramienta educativa en Julio del 2021, se incluyó como parte de esta evaluación. Por otra parte, las herramientas OKUS, EDUZONE/Santillana y CLASSROOM no fueron consideradas en esta encuesta, debido a la poca o nula interacción con los estudiantes con estas durante el año escolar 2021-2022.

La pandemia del COVID-19 sigue presente en nuestras vidas, por lo que han sido considerados ciertos elementos relativos a la calidad de los servicios en la nueva normalidad, tales como: protocolo 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 DICIEMBRE 2021.

POBLACIÓN Y MUESTRA

En la aplicación de esta encuesta fueron considerados los estudiantes desde 6to de primaria a 6to de secundaria del período escolar 2021-2022, para un total de 851 estudiantes convocados, de los cuales se encuestó el 34% (288). En la tabla presentada a continuación, se muestra la cantidad de estudiantes encuestados por curso y modalidad:

Tabla 1.1. Cantidad de estudiantes encuestados por curso y modalidad

Curso	Inscritos	Encuestados	Muestra
6to Primaria	81	37	46%
Modalidad Académica			
1ro Secundaria	141	60	42,6%
2do Secundaria	116	36	31,0%
3ro Secundaria	116	48	41,4%
4to Secundaria	36	9	25,0%
5to Secundaria	25	5	20,0%
6to Secundaria	50	9	18,0%
Modalidad Técnica			
4to Secundaria	91	23	25,3%
5to Secundaria	91	32	35,2%
6to Secundaria	104	29	27,9%
Totales	851	288	34%

Durante la planificación de esta evaluación, se realizaron reuniones e intercambios de comunicaciones con los directivos del Colegio CAFAM a fin de que el cuestionario sea analizado y actualizado acorde con la modalidad y metodología de clases aplicada, así como la inclusión o exclusión de variables y dimensiones.

Con el apoyo de la Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico y Dirección del Colegio Fernando Arturo de Meriño, fue elaborada una estrategia de difusión y divulgación para comunicar y a la vez sensibilizar a los estudiantes sobre los aspectos generales de dicha evaluación. Esta campaña fue compartida en la página principal del colegio y en las redes sociales.

La encuesta fue publicada el 8 de noviembre del 2021 y estuvo disponible hasta el 10 de diciembre del mismo año vía web a través de la plataforma SurveyMonkey para los estudiantes de CAFAM.

Ilustración 1. Banner de promoción de la encuesta en página web y redes sociales.



DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

El cuestionario empleado actualmente está estructurado con cincuenta (50) ítems agrupados en Ocho (8) Bloques o Dimensiones, estas son: Entorno pandemia COVID-19, Coordinación académica, Artes y Deportes, Orientación y Psicología, Medios de comunicación, Biblioteca, Plataformas tecnológicas educativas.

La escala de calificación aplicada para en esta encuesta es basada en el método de Likert, donde se establece qué tanto está de acuerdo o en desacuerdo (satisfacción o insatisfacción) con cada una de las 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 con puntuación, acorde al siguiente cuadro.

Tabla 2. Escala Likert utilizada en la encuesta.

OPCIONES DE RESPUESTAS	PUNTUACIONES
Completamente satisfecho	100
Satisfecho	80
Medianamente satisfecho	60
Medianamente insatisfecho	40
insatisfecho	20
Completamente insatisfecho	1

Resultados Generales

El informe de “Encuesta de Satisfacción de los estudiantes con los servicios CAFAM 2021” es analizado tomando en consideración tres aspectos, Protocolo COVID 19 aplicado, nivel de satisfacción con las dimensiones relacionados con los servicios ofrecidos por CAFAM y el desempeño de las plataformas tecnológicas educativas. Además, se presentarán las comparaciones de los resultados 2020 y 2021.

El análisis de cada uno de estos incisos se complementa con el análisis cualitativo de estos resultados por dimensiones. A continuación, los resultados generales obtenidos:

Tabla 3. Resultados obtenidos de las dimensiones 2020 y 2021.

Dimensión	2020	2021	Variación
Artes y Deporte	 78,3	 83,8	 5,5
Evaluación plataforma Microsoft Teams	 71,9	 82,3	 10,4
Orientación y psicología	 71,4	 79,2	 7,8
Coordinación académica	 71,8	 77,8	 6,0
Total General	 74,4	 76,0	 1,6
Biblioteca	 70,4	 76,0	 5,6
Medios de comunicación	 70,9	 75,4	 4,5
Pandemia del COVID-19	 69,2	 70,3	 1,1
Evaluación plataforma Canvas		 67,6	-

Desde una perspectiva más general, el índice de satisfacción de los estudiantes CAFAM en el 2021 es de 76%, quedando en estatus “Regular”, un 1.6% por encima del obtenido en el año 2020 (74.4% línea base). De las ocho (8) dimensiones del cuestionario, cuatro (4) quedaron por encima del promedio general. Destacándose “Artes y deportes” (83.8%); la dimensión mejor valorada por los estudiantes; y “Evaluación Plataforma Teams” (82.3%); las cuales pasaron de “Regular” a “Bueno”; seguidas de “Orientación y Psicología” (79.2%) y Coordinación Académica (77.8%); que se mantienen en estatus “Regular” pero alcanzaron un incremento de 7.8% y 6.0% respectivamente, en comparación con el año 2020.

A pesar de que tres de las cuatro dimensiones restantes quedaron “Regular”, si analizamos los resultados obtenidos en el año 2020, se refleja un aumento de entre 1.1% a 5.6% en relación con el año 2021.

La novedad dentro de esta encuesta es la inclusión de la plataforma tecnológica Canvas como elemento a evaluar. Esta dimensión obtuvo un 67.6%, es decir una valoración “Deficiente”, convirtiéndose en la única dimensión que posee dicho estatus en el año 2021.

Gráfico 1. Variación de los resultados obtenidos en el 2021 en comparación con el año 2020



Las dimensiones con mayor crecimiento en comparación con los resultados del 2020 se resaltan las siguientes:

- Evaluación plataforma Microsoft Teams con un aumento un 10.4 puntos porcentuales.
- Orientación y psicología con un incremento de un 7.8 puntos porcentuales.
- Y, Coordinación Académica alcanzó 6.0 puntos porcentuales más que los obtenidos en el año 2020.

VALORACIONES DE DIMENSIONES Y VARIABLES

En comparación del análisis de los resultados del 2020 y los actuales, es importante evidenciar, los siguientes aspectos:

De las 50 variables analizadas, treinta y cuatro (34), es decir el (68%), quedaron por encima del Índice General en rango de 89.8% a 76%, de estas 13 obtuvieron valoraciones de “Bueno”. Entre las variables con mayor índice de satisfacción, se encuentran las siguientes:

- Plataforma Teams: En las variables a) es una herramienta fácil de utilizar y, b) la interacción entre docente y estudiante es eficiente, ambas con un 89.8%, para un incremento de 11.8% y 14.2%, respectivamente.
- Artes y Deportes: La variable sobre el personal de artes y deportes es atento y diligente, obtuvo un 88.3%, lo que representa un aumento de 4,9% en relación con el año 2020 (83.4%).

Por otro lado, las variables con menor índice de satisfacción son:

- **Pandemia COVID 19:** Dentro de esta dimensión se encuentran tres (3) variables con menor índice de satisfacción, donde podemos encontrar una de estas variables tuvo una disminución de -26.7 puntos porcentuales, como es el caso de Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes que logró un 50.8% vs al 77.5% obtenido en el 2020.

Las variables a) Frecuencias de las asignaciones de tareas, prácticas o trabajo obtuvo un 59.9%, y, b) Mecanismos de comunicación del colegio con los estudiantes obtuvo 65.8%; se resalta que, a pesar de estar entre las tres con menor índice de satisfacción, presentan un incremento de 8.2% y 2.8%, respectivamente con relación al año anterior.

- **Biblioteca:** la variable Considero necesario otra capacitación para el uso de la biblioteca actual, alcanzó 67.8%; se resalta que a pesar de estar entre las variables con menor índice de satisfacción logró un aumento de 5.1 puntos porcentuales respecto al 2020.
- **Plataforma Canvas:** De las ocho (8) variables, cinco (5) están en estatus de Deficiente con valoraciones por debajo de 69%. Solo la variable El docente usa la herramienta para las asignaciones de tareas y prácticas, obtuvo el estatus Bueno con una valoración de 82.8%. En contra posición al uso eficiente para la asignación de tareas, la variable Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes obtuvo un 50.8% con una disminución de -26.7 puntos porcentuales con relación al año anterior.

La siguiente tabla muestra las puntuaciones de las dimensiones y sus variables en el 2020- 2021:

Tabla 5. Relación de variables según Dimensiones y variables 2020-2021

Dimensión y Variables	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021	Variación
1. Pandemia del COVID-19	69,2	70,3	1,05
1.1 Plataforma tecnológica Teams	68,6	79,2	10,6
1.2 Frecuencias de las asignaciones de tareas, prácticas o trabajo	59,9	68,1	8,2
1.3 Seguimiento y acompañamiento del docente	74,2	77,1	2,9
1.4 Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes	77,5	50,8	-26,7
1.5 Solución con las situaciones o dificultades	64,9	70,8	5,9
1.6 Mecanismos de comunicación del colegio con los estudiantes	65,8	68,6	2,8
1.7 Satisfacción en general con el manejo de la situación de pandemia por parte del colegio	73,5	77,1	3,6
2. Coordinación académica	71,8	77,8	6,00
2.1 El/La asistente del área es atento/a y diligente al ofrecer los servicios requeridos.	75,5	78,4	2,9
2.2 El/La Coordinador/a es atento/a y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	73,6	78,9	5,3
2.3 Los servicios requeridos a las/los coordinadoras/es son atendidos en el tiempo establecido.	69,6	74,5	4,9
2.4 Los encargados de disciplina muestran dominio y capacidad de sus acciones (manejo de conflictos y mantener el orden).	71,6	78,7	7,1
2.5 Los procesos académicos son efectivos (horarios de entrega de evaluaciones, exámenes completos, extraordinarios y pendientes, revisión de calificación, otros).	71,0	78,0	7,0
2.6 Los encargados de disciplina son atentos, cortés y respetuosos.	74,6	78,3	3,7

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS DEL CAFAM 2021

Dimensión y Variables	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021	Variación
3. Artes y Deporte	78,3	83,8	5,49
3.1. El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	83,4	88,3	4,9
3.2. La organización de la oferta de música en horario vespertino cumplen con tus expectativas.	75,3	79,0	3,7
3.3. El seguimiento dado por el/la profesor (a) de Deporte o Artes de los estudiantes ayuda a mejorar y superar situaciones.	78,9	85,9	7,0
3.4. En general, estoy satisfecho/a con la oferta de deporte en situación de la pandemia.	75,1	82,5	7,4
3.5. En general, estoy satisfecho/a con las ofertas de artes en situación de la pandemia.	76,1	82,0	5,9
3.6. Considero que el colegio ha hecho los esfuerzos necesarios para mantener las actividades acorde a las áreas de deporte y artes	80,3	85,1	4,8
4. Orientación y psicología	71,4	79,2	7,78
4.1. El personal es atento y diligente ofreciendo el soporte requerido.	71,4	80,3	8,9
4.2. La respuesta del servicio se hace en el tiempo establecido (acompañamientos, reuniones o encuentros con la psicóloga).	70,4	78,2	7,8
4.3. Los encuentros o reuniones realizados a través de Teams son productivas.	69,9	77,0	7,1
4.4. El personal del área muestra dominio y capacidad en sus acciones y recomendaciones.	72,9	79,3	6,4
4.5. Los/Las orientadores(as) y psicólogos(as) del área son respetuosos y discretos con las informaciones recibidas.	74,8	82,7	7,9
4.6. El seguimiento académico dado a los estudiantes muestra niveles de mejora y superación de situaciones.	68,6	77,6	9,0

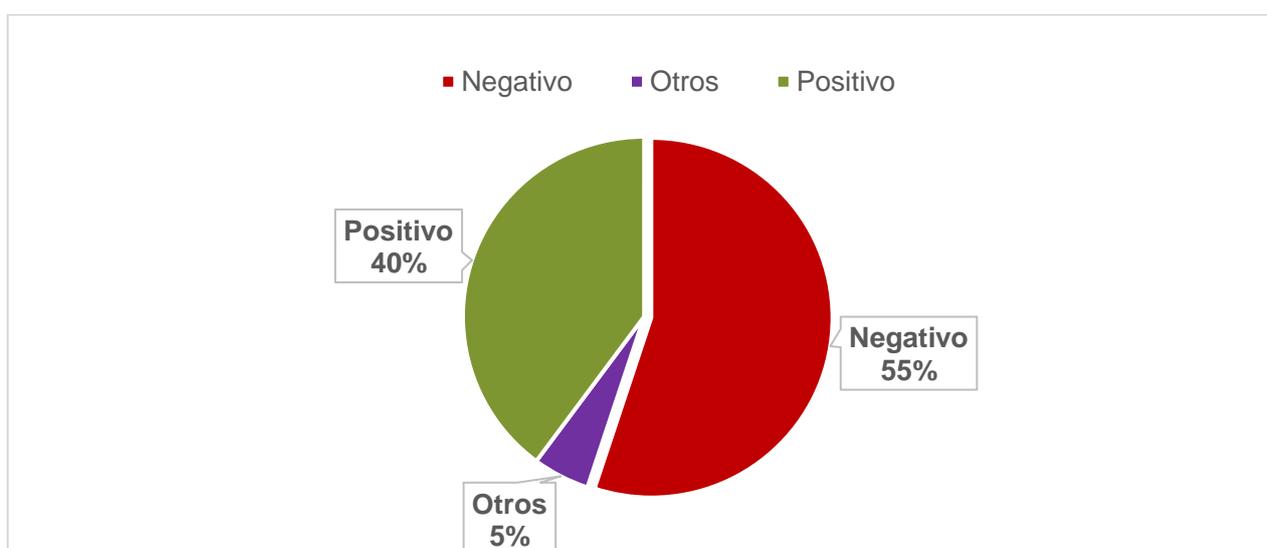
Dimensión y Variables	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021	Variación
5. Medios de comunicación	70,9	75,4	4,54
5.1. El personal de tecnología muestra dominio del área.	76,8	81,9	5,1
5.2. El servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	66,0	73,5	7,5
5.3. El servicio de chat en la página web es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	68,1	73,3	5,2
5.4. El servicio a través de Instagram es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	71,0	76,8	5,8
5.5. El servicio a través de Facebook es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	66,7	70,9	4,2
5.6. El servicio a través de correo electrónico es eficiente en el tiempo de respuesta y calidad de la información.	74,1	76,6	2,5
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	75,1	3,8
6. Biblioteca	70,4	76,0	5,56
6.1. Tengo claro el usuario y la clave para acceder a la Biblioteca virtual.	74,5	83,1	8,6
6.2. Encuentro las informaciones para realizar las tareas o asignaciones.	71,6	76,9	5,3
6.3. La capacitación recibida le ha sido útil para el uso de la biblioteca virtual.	72,5	76,0	3,5
6.4. Considero necesario otra capacitación para el uso de la biblioteca actual.	62,7	67,8	5,1

Dimensión y Variables	Satisfacción 2020	Satisfacción 2021	Variación
7. Evaluación plataforma Microsoft Teams	71,9	82,3	10,40
7.1. La herramienta es fácil de utilizar.	78,0	89,8	11,8
7.2. La interacción entre docente y estudiante es eficiente (llamadas y video conferencia).	75,6	89,8	14,2
7.3. El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	66,9	83,7	16,8
7.4. El docente usa la herramienta para las asignaciones de tareas y prácticas.	75,2	79,0	3,8
7.5. El servicio recibido en caso de inconvenientes con las plataformas es eficiente.	66,5	82,9	16,4
7.6. Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar las plataformas.	72,0	76,1	4,1
8. Evaluación plataforma Canvas	-	67,6	-
8.1. La herramienta es fácil de utilizar.	-	60,5	
8.2. La interacción entre docente y estudiante es eficiente (llamadas y video conferencia).	-	62,4	
8.3. El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	-	59,7	
8.4. El docente usa la herramienta para las asignaciones de tareas y prácticas.	-	82,8	
8.5. La herramienta permite la subida de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	-	66,0	
8.6. La herramienta permite descarga de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	-	72,3	
8.7. El servicio recibido en caso de inconvenientes con las plataformas es eficiente.	-	66,0	
8.8. Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar las plataformas.	-	70,8	
Total General	74,4	76,0	1,6

ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS

En esta evaluación, los estudiantes participantes tienen la oportunidad de colocar comentarios relacionados a cada Dimensión, con el fin de conocer de forma detallada sus opiniones sobre el servicio brindado por el Colegio CAFAM. En la encuesta de satisfacción con los servicios de los estudiantes de CAFAM 2021 se recibieron ciento setenta y un (171) comentarios, de los cuales 33 fueron clasificados en “No aplica” por lo que solo se consideran para fines del informe un total de 138 comentarios. El gráfico colocado a continuación muestra la distribución de los comentarios de acuerdo con su clasificación:

Gráfico 2. Clasificación de los comentarios recibidos en la Encuesta de Satisfacción con los Servicios CAFAM 2021



Como se puede observar en el gráfico anterior, de los 138 comentarios recibidos, un 55% (76) corresponden a mensajes donde los estudiantes se expresan inconformes con algún servicio o situación, un 40% (55) son a comentarios positivos y el 5% (7) restante pertenece a Otros.

Después de analizar los comentarios recibidos, se extraen las siguientes informaciones:

- Pandemia COVID 19, recibió 9 mensajes. El 67% valoran positivamente aspectos como el protocolo y medidas COVID 19 adoptadas por el Colegio y modalidad de clases virtuales.
- Coordinación Académica, con un total de 22 comentarios, donde se destaca con un 50% aspectos positivos como el respeto, atención y responsabilidad del personal académico, 32% requiere un mayor seguimiento a los procesos y ampliar los tiempos de entrega y el 18% restante exige un mejor trato por parte de los coordinadores.
- Artes y Deportes, recibió 9 comentarios, donde un 78% precisa su satisfacción con las ofertas y el personal.

- Orientación y psicología, recibió 12 mensajes, donde un 58% dice estar satisfecho con el servicio brindado por dicha unidad y un 42% reclama una mayor interacción con los orientadores.
- Medios de comunicación, obtuvo 11 comentarios, donde un 45% expresan sentirse insatisfechos con la eficiencia del chat y las vías de contacto, y 18% con la atención telefónica y los tiempos de espera. El 36% dicen estar satisfecho con los medios de información del CAFAM.
- Biblioteca, con un total de 8 comentarios, 63% expresan su conformidad con el servicio y el aporte que realiza a la comunidad estudiantil. El 38% considera necesario impartir más capacitaciones sobre su uso.
- Evaluación plataforma Microsoft Teams, con un total 9 mensajes, 44% resalta la efectividad de la plataforma mientras que un 33% se muestra insatisfecho dado su practicidad y problemas técnicos.
- Plataforma tecnológica Canvas, con un total de 42 comentarios, donde el 83% hacen referencia a su insatisfacción con el desempeño y poca practicidad de la plataforma.

A continuación, se presenta la siguiente tabla con una relación de los comentarios por la dimensión o criterio al cual pertenecen:

Table 4. Relación de comentarios por dimensiones y criterios.

Criterios por Dimensión	Cantidad de comentarios	%
1. Pandemia del COVID-19	11	8,0%
Satisfacción con el protocolo COVID 19	6	4,3%
Insatisfacción con el protocolo COVID 19 (Poco uso de macarrillas, exigencia de presencialidad, Prueba COVID, no suministro de utensilios de bioseguridad)	5	3,6%
2. Coordinación académica	22	15,9%
Satisfacción con la Gestión Académica	11	8,0%
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos (Volumen de asignaciones, seguimiento académico, no priorización de las situaciones)	7	5,1%
Insatisfacción con el trato de los Coordinadores (Poca amabilidad, falta de tiempo)	4	2,9%
3. Artes y Deporte	9	6,5%
Satisfacción con las Clases de educación física y artes (variedad, docente, recursos, tiempo, etc.)	7	5,1%
Insatisfacción con las Clases de educación física y artes (variedad, recursos, tiempo, docente etc.)	1	0,7%
Actualización y ampliación de la oferta académica (oferta de deporte)	1	0,7%
4. Orientación y psicología	12	8,7%
Satisfacción con el trato de los Orientadores y Psicólogos	7	5,0%

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS DEL CAFAM 2021

Insatisfacción con el trato de los Orientadores y Psicólogos (Poca interacción con el estudiante, no tocar temas de educación sexual)	5	3,6%
5. Medios de comunicación	11	8,0%
Satisfacción con los medios de Información	4	2,9%
Insatisfacción con los medios de Información (Facebook, correos, ineficiencia del chat, notificaciones sobre asignaciones pendientes, Central Telefónica, entre otros)	5	3,6%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, atención del personal, claridad en las informaciones, etc.)	2	1,4%
6. Biblioteca	8	5,8%
Satisfacción con los recursos bibliográficos	5	3,6%
Insatisfacción con los recursos bibliográficos (Variedad, poca capacitación sobre su uso, actualización, etc.)	3	2,2%
7. Evaluación plataforma Microsoft Teams	9	6,5%
Satisfacción con la plataforma tecnológica educativa TEAMS	4	2,9%
Insatisfacción con la plataforma tecnológica educativa TEAMS (Poca practicidad, Fallas técnicas)	3	2,2%
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, atención del personal, claridad en las informaciones, etc.)	2	1,4%
8. Evaluación plataforma Canvas	42	30,4%
Satisfacción con la plataforma tecnológica educativa Canvas	7	5,1%
Insatisfacción con la plataforma tecnológica educativa Canvas (No envío de notificación, poca practicidad)	35	25,4%
Generales	9	6,5%
Seguir mejorando	4	2,9%
Satisfacción con el Servicio brindado	2	1,4%
Otros	3	2,2%
Infraestructura	5	3,6%
Insatisfacción con los establecimientos de comida (Elevados precios del Foodtruck, cierre de la cafetería)	3	2,2%
Insatisfacción con la conectividad (WIFI e Internet)	1	0,7%
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños)	1	0,7%
Total general	138	100,0%

En resumen, un 39% de los comentarios expresan la satisfacción de los estudiantes con el servicio brindado, la gestión Académica, el desempeño de las plataformas tecnológicas educativas y el protocolo COVID 19 adoptado por el Colegio CAFAM. Por otra parte, el 58% de los comentarios recibidos muestran la inconformidad con la puesta en marcha de la plataforma Canvas, trato de los orientadores, psicólogos y del personal. Algunos de los requerimientos por parte de los estudiantes son: la reapertura de la cafetería; dado los altos precios del actual establecimiento de comida; y solicitud de capacitación para el uso de la biblioteca.

PLAN DE MEJORA

De conformidad con los hallazgos analizados en este informe, se recomienda a la Dirección del CAFAM detallar las estrategias y medidas a ser adoptadas, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes en aquellos aspectos que así lo requieran. Favor registrar en la tabla a continuación las acciones o actividades a realizar.

Actividad	Responsable	Fecha