



**Unidad de Calidad**

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

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

## INTRODUCCIÓN

---

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

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

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

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

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

En el presente informe contiene:

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

## RESUMEN EJECUTIVO

---

Para el período escolar de 2018 un total treientos un (301) estudiantes del Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño (CAFAM), desde 6to de primaria a 6to de bachillerato completaron la encuesta, lo cual supera la muestra (292 estudiantes) en un 2%.

El índice general de satisfacción de los estudiantes CAFAM es de 62.3%, es decir, **“Deficiente”**. De las trece (13) dimensiones del cuestionario siete (7) quedaron por encima del promedio general: Seguridad con un 73.9 %, Biblioteca con 72.5% y Artes y Deporte con un 70.9%, obtuvieron los resultados más altos, quedando valoradas como **“Regular”**. Las cuatro (4) dimensiones restantes quedaron **“Deficiente”**, por lo que se considera que existe brecha de mejora en todas las dimensiones.

De las 65 preguntas o variables, el 28% quedaron con una valoración de **“Regular”**, en un rango de 78.4 a 70.4%. por encima de 75% de satisfacción quedaron: dominio y capacidad del coordinador del área artes y deporte, así como la atención del personal que ofrece el servicio; las instalaciones y atención del personal de biblioteca; y la atención del personal de seguridad.

De los 695 comentarios recibidos, 50 fueron clasificado como **“No aplica”** por no disponer de información que agregue valor para este análisis, es decir, que serán considerados 645 comentarios restante, a continuación, breve relación de comentarios según criterios:

- 55 comentarios que representan un 9% de los comentarios considerados (645), hacen referencia a la **“Satisfacción con el Servicio brindado y la Plataforma Tecnológica”**.
- El 66% de los comentarios recibidos están concentrado en aspectos que los estudiantes consideran que se deben de mejorar: el trato de los docentes, coordinadores, orientadores, psicólogos y directora; la conectividad a internet; precios, higiene y variedad de los alimentos de la cafetería y Food Truck; el servicio brindado por el personal de distintas áreas; la limpieza, higiene y disponibilidad de materiales gastables en los baños y las condiciones de las instalaciones en general (aulas, laboratorios, cancha y lugares de esparcimiento); así como el trato del personal del dispensario médico.

Del 25% restante, un 12% abarcan insatisfacciones relacionada con los Medios de Comunicación (página del Colegio, Facebook, Buenos días de la Directora, acto de fe y patria, horario, volumen de la música, correos, Central Telefónica, entre otros), el uso del mentol en el dispensario médico y los horarios de entrada, recreo, actividades, clases, etc.

## METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN.

Para la aplicación de esta encuesta fueron considerados los estudiantes desde 6to de primaria a 6to de bachillerato del período escolar 2018-2019, para un total de 729 estudiantes convocados. La metodología para el muestreo se basó en la estratificación por niveles, la muestra considerada es del 40% del universo, dando como resultado 294 estudiantes participantes, de la misma se lograron 301 cuestionarios completados, superando la muestra planificada en un 2%.

**Tabla 1.** Distribución de estudiantes por niveles y curso.

NIVELES	CURSOS	CANT. DE CONVOCADOS	CANT. DE PARTICIPANTES	%
<b>PRIMARIA</b>	6to	69	18	<b>6.0%</b>
<b>MODALIDAD GENERAL</b>	1ro	95	29	9.6%
	2do	84	46	15.3%
	3ro	125	30	10.0%
	4to	24	2	0.7%
	5to	45	3	1.0%
	6to	29	22	7.3%
<b>TOTAL MODALIDAD GENERAL</b>		<b>402</b>	<b>132</b>	<b>43.9%</b>
<b>MODALIDAD TÉCNICO</b>	4to	83	56	18.6%
	5to	88	35	11.6%
	6to	87	60	19.9%
<b>TOTAL MODALIDAD TÉCNICO</b>		<b>258</b>	<b>151</b>	<b>50.2%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>729</b>	<b>301</b>	<b>100.0%</b>

La aplicación fue de manera presencial, desde el 19 al 23 de noviembre del 2018, utilizando el método de muestreo aleatorio, invitando a estudiantes de primaria, bachiller modalidad general y técnicos a completar el instrumento a través de la plataforma SurveyMonkey en los laboratorios del colegio, según se aprecia en las siguientes imágenes.



Cabe resaltar que fue realizada una campaña de sensibilización e informativa con finalidad de comunicar el “Cómo, Cuándo y Dónde” se aplicaría la encuesta, la misma fue gestionada desde la Unidad de Calidad con la colaboración de la Dirección Comunicación y Mercadeo Institucional y el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño. Esta campaña fue socializada a través de la colocación de afiches en áreas comunes, Banner en la página principal del colegio y publicaciones en las redes.



## DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO.

---

El instrumento posee un total de 70 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 cuadro de diálogos para comentarios abiertos.

Es importante destacar que el instrumento fue actualizado con la introducción de tres (3) nuevas dimensiones; **Seguridad, Medios de Comunicación y Plataforma digital**. A demás de un nuevo ítem, en la dimensión Coordinación Académica; **Los encargados de Disciplina muestran dominio y capacidad de sus acciones**.

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 status, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

**Tabla 2.** opciones de respuestas, sus categorías y puntuación.

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

## RESULTADOS GENERALES

En sentido general el índice de satisfacción de los estudiantes CAFAM en el 2018, es de **62.3%**, **“Deficiente”**, un 2% por debajo del 2017 (64.3% línea base).

De las trece (13) dimensiones del cuestionario siete (7) quedaron por encima del promedio general: **Seguridad** con un **73.9 %**, **Biblioteca** con **72.5%** y **Artes y Deporte** con un **70.9%**, obtuvieron los resultados más altos, quedando valoradas como **“Regular”**. Las cuatro (4) dimensiones restantes quedaron **“Deficiente”**, por lo que se considera que existe brecha de mejora en todas las dimensiones.

Seis (6) de las trece (13) dimensiones quedaron por debajo del promedio general, entre 44 y 60.4% con valoraciones de **“Deficientes”**.

En total la encuesta cuenta con 65 preguntas o variables, de las cuales el 28% quedaron con una valoración de **“Regular”**, en un rango de 78.4 a 70.4%. por encima de 75% de satisfacción quedaron: dominio y capacidad del coordinador del área artes y deporte, así como la atención del personal que ofrece el servicio; las instalaciones y atención del personal de biblioteca; y la atención del personal de seguridad.

Mientras que el 72% de las variables restante quedaron con una valoración de **“Deficientes”**. Por debajo de 40% del nivel de satisfacción quedaron: la atención del personal del consultorio médico, cafetería (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, estado físico, opciones saludables), los baños y el servicio de internet inalámbrico (WIFI).

**Tabla 3.** Comparación de dimensiones 2017, 2018 y diferencia.

DIMENSIÓN	2017	2018	DIFERENCIA
Seguridad*	-	73.9	-
Biblioteca	73.2	72.5	↑ 0.7
Artes y deportes	69.9	70.9	↑ 1
Recepción	71.1	69.6	↑ 1.5
Área caja	67.1	66.4	↓ -0.7
Registro y admisiones	67.1	64.4	↓ -2.7
Orientación y psicología	69.8	63.2	↓ -6.6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>64.3</b>	<b>62.3</b>	<b>↓ 2</b>
Tecnología y laboratorios	59.4	60.4	↑ 1
Coordinación académica	60.0	59.5	↓ -0.5
Medios de comunicación*	-	58.7	-
Plataforma digital*	-	54.9	-
Instalaciones	59.0	51.4	↓ -7.9
Servicio de salud	46.2	44.0	↓ -2.2

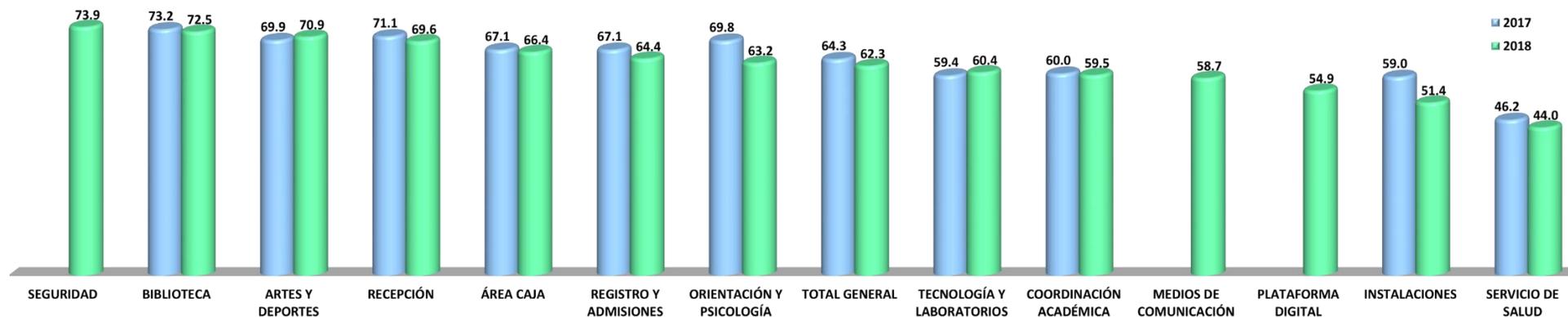
\*Nuevas dimensiones

Al comparar los resultados de las dimensiones del 2018 con el 2017 se observa lo siguientes:

1. Las dimensiones Seguridad, Medios de Comunicación y Plataforma Digital, no presentan comparativas ya que estas son nuevas, además de 9 ítems o preguntas nuevos de 65 para el 2018.
2. El 40% de las dimensiones presentan crecimiento positivo de 1.5 a 0.7%, mientras que el 60% decrecieron.
3. De las dimensiones que más decrecieron fueron **Instalaciones** (-7.9%) y **Orientación y Psicología** (-6.6%).

- Entre los ítems que más decrecieron en la dimensión de **Instalaciones**, están el estado de los **baños** (-16.8), el servicio ofrecido desde el **Centro de Copiado** (-13.1) y los **parqueos** (-11.2), siendo estos a su vez los que presentan mayor disminución de los 57 ítems comparables con el 2017.
- Dentro de los ítems evaluados en la dimensión de Orientación y Psicología, los que presentan mayor decrecimiento es el **seguimiento dado a los estudiantes** luego de una consulta (-8.4).

**Ilustración 1.** Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio según dimensiones.



De los 695 comentarios recibidos, 50 fueron clasificados como “No aplica” por no disponer de información que agregue valor para este análisis, es decir, que serán considerados 645 comentarios restantes. A continuación, breve relación de comentarios según criterios: 55 comentarios que representan un 9% de los comentarios considerados (645), hacen referencia a la “Satisfacción con el Servicio brindado y la Plataforma Tecnológica”.

- El 66% de los comentarios recibidos están concentrados en aspectos que los estudiantes consideran que se deben mejorar: el trato de los docentes, coordinadores, orientadores, psicólogos y directora; la conectividad a internet; precios, higiene y variedad de los alimentos de la cafetería y Food Truck; el servicio brindado por el personal de distintas áreas; la limpieza, higiene y disponibilidad de materiales gastables en los baños y las condiciones de las instalaciones en general (aulas, laboratorios, cancha y lugares de esparcimiento); así como el trato del personal del dispensario médico.
- Del 25% restante, un 12% abarcan insatisfacciones relacionadas con los Medios de Comunicación (página del Colegio, Facebook, Buenos días de la Directora, acto de fe y patria, horario, volumen de la música, correos, Central Telefónica, entre otros), el uso del mentol en el dispensario médico y los horarios de entrada, recreo, actividades, clases, etc.

En comparación del análisis de los comentarios del 2017 y los resultados actuales, es importante evidenciar, los siguientes aspectos:

- Las dimensiones, tales como; instalaciones, servicios de salud, tecnología y laboratorios, presentan los niveles más altos de insatisfacción en ambos períodos (2017 y 2018), con resultados porcentuales similares y en los mismos criterios, a saber: cafetería, limpieza e higiene de los baños, el trato del personal de dispensario médico y el uso del mentol, la conectividad al wifi y el equipamiento de los laboratorios.

Es importante tomar las medidas de lugar a fines de mejorar la satisfacción tanto a nivel general como en las dimensiones y criterios ya analizados.

**Tabla 4.** Relación de comentarios por dimensiones según criterios.

DIMENSIONES/ CRITERIOS	CANT. COMEN	%
<b>INSTALACIONES</b>	<b>192</b>	<b>29.8</b>
Insatisfacción con la cafetería (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, limpieza, etc.)	55	8.5
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, áreas comunes, aulas, oficinas, etc.)	51	7.9
Insatisfacción con el Food Truck (precio, variedad, trato del personal, rapidez, higiene, etc.)	46	7.1
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, etc.)	28	4.3
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	10	1.6
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.3
<b>SERVICIO DE SALUD</b>	<b>78</b>	<b>12.1</b>
Insatisfacción con el trato de las doctoras	49	7.6
Insatisfacción con el uso del mentol en el Dispensario médico	28	4.3
Satisfacción con el Servicio brindado	1	0.2
<b>TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS</b>	<b>76</b>	<b>11.8</b>
Insatisfacción con la conectividad (WIFI e Internet)	57	8.8
Insatisfacción con el equipamiento de los laboratorios y aulas (proyectores, computadoras, etc.)	11	1.7
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)	3	0.5
Satisfacción con el Servicio brindado	3	0.5
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	1	0.2
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, etc.)	1	0.2
<b>COORDINACIÓN ACADÉMICA</b>	<b>58</b>	<b>9.0</b>
Insatisfacción con el trato de los Docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos y Directora.	25	3.9
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca etc.)	7	1.1
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	7	1.1
Insatisfacción con las reglas (corte de pelo, peinados, apariencia, celulares, vestimenta, etc.)	7	1.1
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	5	0.8
Satisfacción con el Servicio brindado	5	0.8
Seguir mejorando	1	0.2
Satisfacción con la Gestión Académica	1	0.2
<b>ARTES Y DEPORTES</b>	<b>54</b>	<b>8.4</b>

<b>DIMENSIONES/ CRITERIOS</b>	<b>CANT. COMEN</b>	<b>%</b>
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, etc.)	21	3.3
Insatisfacción con las Clases de educación física y artes (variedad, recursos, tiempo, etc.)	11	1.7
Actualización y ampliación de la oferta académica (oferta de deporte)	7	1.1
Satisfacción con el Servicio brindado	5	0.8
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	4	0.6
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	1	0.2
Insatisfacción con los recursos académicos (disponibilidad y condiciones)	1	0.2
Seguir mejorando	1	0.2
Insatisfacción con el trato de los Docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos y Directora	1	0.2
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca etc.)	1	0.2
Insatisfacción con el equipamiento de los laboratorios y aulas (proyectores, computadoras, etc.)	1	0.2
<b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>47</b>	<b>7.3</b>
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)	30	4.7
Insatisfacción con el trato de los Docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos y Directora	8	1.2
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca etc.)	6	0.9
Satisfacción con el Servicio brindado	2	0.3
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	1	0.2
<b>ORIENTACIÓN Y PSICOLOGÍA</b>	<b>33</b>	<b>5.1</b>
Insatisfacción con el trato de los Docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos y Directora	24	3.7
Satisfacción con el Servicio brindado	4	0.6
Insatisfacción con la Gestión Académica, organización y coordinación de los procesos	3	0.5
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	2	0.3
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>24</b>	<b>3.7</b>
Satisfacción con el Servicio brindado	8	1.2
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca etc.)	6	0.9
Insatisfacción con los recursos bibliográficos (Variedad, cantidad, actualización, etc.)	5	0.8
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	3	0.5
Insatisfacción con las reglas (corte de pelo, peinados, apariencia, celulares, vestimenta, etc.)	1	0.2
Seguir mejorando	1	0.2
<b>PLATAFORMA DIGITAL (SANTILLANA COMPARTIR Y/O CONECTA SM)</b>	<b>20</b>	<b>3.1</b>
Poco uso de la plataforma tecnológica educativa	11	1.7
Satisfacción con la plataforma tecnológica educativa	4	0.6
Problemas con la plataforma tecnológica educativa	4	0.6
Insatisfacción con la conectividad (WIFI e Internet)	1	0.2
<b>SEGURIDAD</b>	<b>18j</b>	<b>2.8</b>
Insatisfacción con la seguridad del Campus	7	1.1
Satisfacción con el Servicio brindado	7	1.1
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	2	0.3
Insatisfacción con las reglas (corte de pelo, peinados, apariencia, celulares, vestimenta, etc.)	1	0.2
Seguir mejorando	1	0.2

DIMENSIONES/ CRITERIOS	CANT. COMEN	%
<b>REGISTRO Y ADMISIONES</b>	<b>17</b>	<b>2.6</b>
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	8	1.2
Satisfacción con el Servicio brindado	4	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)	3	0.5
Insatisfacción con el Horario (entrada, recreo, clases, actividades, servicios, clases, horario de la biblioteca etc.)	1	0.2
Insatisfacción con las instalaciones (áreas de esparcimiento, aulas, parqueo, cancha, acondicionador de aire, ubicación, laboratorios, etc.)	1	0.2
<b>RECEPCIÓN</b>	<b>14</b>	<b>2.2</b>
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	8	1.2
Satisfacción con el Servicio brindado	6	0.9
<b>ÁREA CAJA</b>	<b>14</b>	<b>2.2</b>
Insatisfacción con el Servicio brindado (Tiempo de espera, Atención del personal, claridad en las informaciones, ausencia del personal en recepción, etc.)	9	1.4
Satisfacción con el Servicio brindado	3	0.5
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)	1	0.2
Insatisfacción con el trato de los Docentes, Coordinadores, Orientadores, Psicólogos y Directora	1	0.2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>645</b>	<b>100</b>