

INFORME 2020

SATISFACCIÓN DE LOS PADRES CON LOS SERVICIOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DEL CAFAM



**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO**
Unidad de Calidad

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA: POBLACIÓN Y MUESTRA	4
RESULTADOS	5
A. ASPECTOS QUE INCIDIERON EN LA SELECCIÓN DEL COLEGIO.....	5
Ilustración 1. Ponderación de los criterios que incidieron en la selección del colegio	5
B. SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS.....	6
Ilustración 2. Nivel satisfacción con las dimensiones y variación	6
Ilustración 3. Distribución preferencia de horario para clases en situación COVID-19	7
Ilustración 4. Nivel de satisfacción “Calidad académica”, por variables y año.	8
Ilustración 5. Nivel de satisfacción “Servicios Administrativos”, por variables y año.	8
Ilustración 6. Nivel de satisfacción “Servicios Estudiantiles”, por variables y año.	9
Ilustración 7. Nivel de satisfacción “Medios de Comunicación”, por variables y año.	9
Ilustración 8 Nivel de satisfacción “Medidas COVID-19”, por variables y año.....	10
Ilustración 9. Nivel de satisfacción “Tecnología”, por variables y año.....	10
C. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS.....	11

INTRODUCCIÓN

La calidad en las organizaciones educativas es la única vía brindar una oferta oportuna y pertinente, en tal sentido se deben implementar procesos que favorezcan la calidad institucional. Como respuesta, UNAPEC en conjunto con el CAFAM, implementan la Encuesta de Satisfacción de con los servicios académicos y administrativos CAFAM dirigidas a Padres, Madres o Tutores. Dichos resultados constituyen insumos para el mejoramiento continuo de la gestión académica y administrativa, así como la satisfacción de los padres y tutores.

Este instrumento incluye variables como: elementos que incidieron en seleccionar el colegio, valoraciones de la calidad académica (calidad del cuerpo docente, metodología de enseñanza, pertinencia de la oferta, etc.); calidad de los servicios estudiantiles y administrativos (servicio desde la Dirección, biblioteca, laboratorios, psicología y orientación, seguridad, entre otros); y adecuación de la tecnología; así como la efectividad de la comunicación con los padres.

Ante la situación de la pandemia mundial de COVID-19 se realizó una modificación del instrumento, para responder a la modalidad actual en que el colegio está impartiendo la docencia y ofreciendo los servicios; considerando aspectos tales como: recursos tecnológicos utilizados, seguimiento y acompañamiento al estudiante, mecanismos de comunicación, respuestas del Colegio frente a la situación de COVID-19, entre otros. El instrumento responde a la siguiente estructura:

Tabla 1. Cantidad de ítems, según dimensión.

No.	Dimensión	Cantidad de ítems
1	Aspectos que incidieron en la elección del Colegio.	12
2	Calidad Académica	12
3	Servicios Administrativos	9
4	Servicios al Estudiante	5
5	Tecnología	4
6	Medios de comunicación	5
7	Medidas COVID-19	8
Total		55

METODOLOGÍA: POBLACIÓN Y MUESTRA



La aplicación de la encuesta se aplicó 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). Se realizó una primera aplicación desde el 7 de julio al 17 de julio, dejando como prórroga hasta el 22 de septiembre. Dada las bajas respuestas obtenidas se tomó la decisión de enviar nuevamente el formulario a todos padres incorporados al colegio en el ciclo escolar 2020-2021.

Esta segunda aplicación implicó la concientización y motivación a los padres por parte del personal de la Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico y del Colegio a través de la participación en las ocho (8) reuniones organizadas por el CAFAM. La encuesta fue enviada a un total de ochocientos uno (801) familia alcanzando un total de 239 formularios completados en su totalidad.

Área	Cantidad
Cantidad de familia	801 familias correspondientes a los niveles: Inicial, primaria y secundaria.
Modalidad de envíos de la encuesta	<ul style="list-style-type: none"> • A correos enviados desde la plataforma • Link web desde el correo institucional del CAFAM, página web y redes sociales.
Cantidad de respuestas recibidas	239
% de respuestas en base a las familias	30%

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.

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

RESULTADOS

Los resultados del informe se abordan desde tres grandes ámbitos, a) los aspectos que incidieron en la selección del colegio, b) satisfacción con las dimensiones académicas y administrativas evaluadas, y c) análisis de los comentarios. En el análisis cuantitativo cada uno de los ámbitos se presentan los resultados del año 2020 y comparación a los resultados del 2018.

A. ASPECTOS QUE INCIDIERON EN LA SELECCIÓN DEL COLEGIO.**Ilustración 1. Ponderación de los criterios que incidieron en la selección del colegio**

Criterio que inciden en la selección del colegio	Ponderación 2020	Ponderación 2018	Variación anual
2.1 Calidad de la enseñanza	87.7	86.4	1.3
2.2 Oferta de Educación Técnica (Informática, Artes Culinarias, Electrónica, Contabilidad y Finanzas)	89.0	84.5	4.5
2.3 Competencia profesional de los docentes	85.3	80.1	5.2
2.4 Formación en valores	87.5	83.5	3.9
2.5 Tarifa de pago	75.9	73.0	2.9
2.6 Oferta del Programa de Desarrollo Integral (Artístico y Musical)	81.6	82.3	-0.8
2.7 Programa de deporte	80.3	75.8	4.5
2.8 Tradición familiar / Recomendación	85.1	81.9	3.2
2.9 Imagen institucional	87.9	86.0	1.9
2.10 Organización y comunicación	82.0	74.8	7.2
2.11 Instalaciones físicas (laboratorios, aulas, aulas de idiomas, biblioteca)	83.8	80.9	2.8
2.12 Ubicación del colegio	90.4	87.2	3.2

- Los criterios que tuvieron mayor incidencia para los padres en la decisión de seleccionar el colegio se situaron con un valor entre 90% y 87%, estos son: “Ubicación Geográfica”, “Oferta de Educación Técnica (Informática, Artes Culinarias, Electrónica, Contabilidad y Finanzas)”, “Imagen institucional”, “Calidad de la Enseñanza”, y “Formación en Valores”. En los comentarios abiertos, los padres señalaron aspectos relativos a la calidad académica y formación docentes, método de enseñanza, el servicio del colegio, así como por la recomendación de otra persona, amigo o familiar.
- Comparados al 2018, los aspectos referidos a “Organización y comunicación” así como “Competencia profesional de los docentes” presentan mayor crecimiento con 7.2 y 5.2 puntos porcentuales respectivamente; mientras que “Oferta del Programa de Desarrollo Integral (Artístico y Musical)” experimenta una baja en -0.8 entre estos los factores.
- Los tres criterios que presentan menor influencia en la selección del colegio se evidencian “Tarifa de pago”, “El programa de deporte” y Oferta del Programa de Desarrollo Integral (Artístico y Musical). Este último criterio es el único que presenta una baja comparada al 2018.

B. SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

Ilustración 2. Nivel satisfacción con las dimensiones y variación

DIMENSIÓN		Satisfacción 2020	Satisfacción 2018	Variación anual
Calidad Académica		78.9	 76.7	2.2
Servicios Administrativos		83.0	 74.9	8.1
Servicios Estudiantiles		82.8	 67.6	15.2
Tecnología		73.6	 68.8	4.8
Medios de Comunicación		80.8	 70.0	10.8
Medidas COVID-19		82.9		
Total general		81.7	71.6	10.1

Del cuadro anterior se extrae lo siguiente:

- Para el año 2020, el valor general de satisfacción de todas las dimensiones y variables es de 81.7%, es decir, “Bueno”. Las dimensiones con resultados por encima del promedio general son: Servicios Administrativos (83%) y “Servicios al estudiante” (82.8%).
- De 6 dimensiones 4 de ellas (Servicios Administrativos, Servicios estudiantes, Medidas COVID-19 y Medios de Comunicación) quedaron con estatus de “Bueno”. Calidad Académica y Tecnología quedaron con valoraciones de “Regular”.
- Cinco (5) de las 6 dimensiones valoradas en el 2020 fueron evaluadas en el 2018. Todas registraron crecimiento. “Servicios Estudiantiles y Medios de Comunicación” presentaron mayor crecimiento, con 15.2 y 10.8 puntos porcentuales respectivamente.

Aspectos que resaltan en las gráficas de las dimensiones

- La dimensión “Calidad Académica”, valorada en el 2020 como “Regular”, presenta un crecimiento general de 2.2 comparada 2018. Los aspectos más valorados en el 2020 son: “Cuerpo docente”, Diversidad y pertinencia de la Oferta Académica” y “Didáctica del colegio”. Requieren mayor atención: “Nivel de aprendizaje de otros idiomas (inglés, italiano y francés)”, Resultados de aprendizaje del Programa de Desarrollo Integral (Artístico y Musical) y “Efectividad y pertinencia del Programa de Educación Física”.
- De las 55 variables valoradas en el año 2020 el “Nivel de aprendizaje de otros idiomas (inglés, italiano y francés) de la dimensión “Calidad Académica” y “OKUS” en la dimensión “ Tecnología”, son las únicas variables que quedaron “Deficiente”, ambas con 68% de satisfacción. La primera disminuyó en 5 puntos porcentuales, siendo la variable con mayor decrecimiento de todas las variables valoradas.

- La dimensión “Medio de Comunicación” incrementa en 10 puntos porcentuales. “Correo electrónico” es la variable mejor valorada en esta dimensión con 86.3%; con mayores incrementos son Redes sociales con 15.2 puntos y servicio telefónico con 13.7.
- La dimensión “Servicios administrativo” crece en 8.0. Todas sus variables presentaron crecimiento; la variable “Atención a las quejas y reclamaciones” es la de mayor crecimiento en esta dimensión con 11%.
- La dimensión “Servicios estudiantiles” es la dimensión de mayor crecimiento, pasando de 68% a 83%. “Recibe información oportuna sobre las actividades que acontecen en el Colegio” es la que mayor crece”.
- De las 38 variables comparadas con el 2018, la variable con mayor incremento es “Santillana Compartir” con 31 puntos. Seguidas de Redes sociales (Facebook, Instagram) con 15.2 puntos ;servicios telefónicos 13.7, información oportuna sobre las actividades que acontecen en el Colegio con 12 puntos y la Atención a las quejas y reclamaciones con 11.2 puntos porcentuales.
- Se valora de manera positiva la forma de como Colegio ha gestionado la situación del COVID-19. La valoración de esta dimensión es de 82%. Todas las variables fueron valoradas en rango de 79% a 86%. Las plataformas para las clases virtuales de Google Classroom y ZOOM o MEET son las mejor valoradas en esta dimensión.
- De los 239 formularios, 125 respondieron a la pregunta ¿Cuál es su preferencia para sus hijos reciban la docencia frente a la situación COVID-19?. El 61% consideran la modalidad actual (sincrónica) como una modalidad de su preferencia. El 39% restante se distribuyen casi de manera equitativa en las opciones restantes: modalidad asincrónica con un 15%; presencial, una vez a la semana con un 14% y presencial, todos los días con un 10%.

Ilustración 3. Distribución preferencia de horario para clases en situación COVID-19

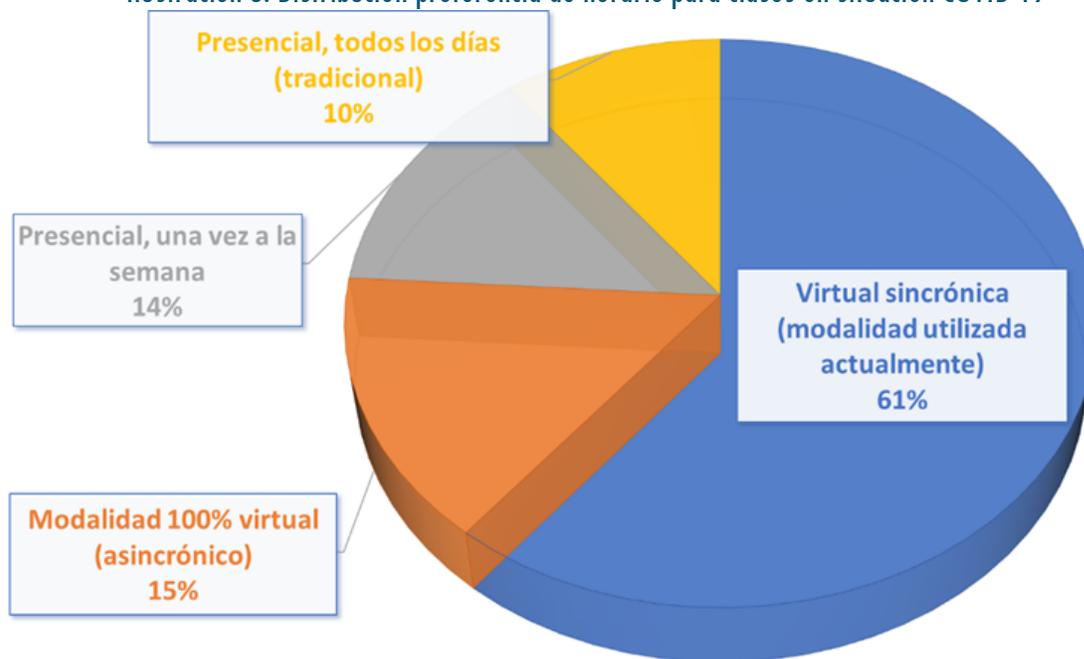


Ilustración 4. Nivel de satisfacción “Calidad académica”, por variables y año.



Ilustración 5. Nivel de satisfacción “Servicios Administrativos”, por variables y año.



Ilustración 6. Nivel de satisfacción “Servicios Estudiantiles”, por variables y año.



Ilustración 7. Nivel de satisfacción “Medios de Comunicación”, por variables y año.



Ilustración 8 Nivel de satisfacción “Medidas COVID-19”, por variables y año.



Ilustración 9. Nivel de satisfacción “Tecnología”, por variables y año.



C. ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS

Criterio	Cantidad	%
Insatisfacción con la calidad académica en la modalidad virtual (cantidad de asignaciones, duración de las clases, participación de los alumnos, cantidad de calse, uso del uniforme, tener cámaras encendidas, retroalimentación a los estudiantes, grabación de las clases, etc.)	21	13.1%
Satisfacción con los servicios (Trato del personal, cordialidad, cobro, caja, biblioteca virtual, etc.)	19	11.9%
Insatisfacción con las herramientas tecnológicas (Teams, Okus, Santillana compartir conectividad, funcionalidad, correo electrónico, página web, etc.)	17	10.6%
Satisfacción con la calidad académica en la modalidad virtual (horarios de clase, cantidad de asignaturas por día, receso, dinamismo en las clases, etc.)	14	8.8%
Insatisfacción con la gestión académica (realización de más actividades de integración, más reuniones, mejora de las clases de idiomas, aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, uso de los libros electrónicos y físicos, etc.)	11	6.9%
Calidad Académica y formación (docentes, método de enseñanza, actualización académica, clases virtuales, clases extracurriculares, etc.)	11	6.9%
Insatisfacción con los docentes (trato, falta de respeto, metodología de clase, didáctica, dominio de la materia, dominio de la tecnología, tolerancia, paciencia, etc.)	10	6.3%
Insatisfacción con la falta de comunicación (informaciones incompletas, organización de las reuniones, notificaciones, etc.)	10	6.3%
Otros	8	5.0%
Satisfacción con las herramientas tecnológicas (Teams, Okus, Santillana compartir, conectividad, funcionalidad, correo electrónico, página web, etc.)	5	3.1%
Satisfacción en con el servicio (amabilidad y cortesía del personal, psicólogos, coordinación y dirección, etc).	5	3.1%
Insatisfacción con el departamento de psicología y disciplina (atenciones del personal, discreción, manejo de conflictos, etc.)	4	2.5%
Insatisfacción con central telefónica (no toman los teléfonos, las extensiones están dislocadas, etc.)	3	1.9%
Insatisfacción con el pago (aceptar transferencias, agregar otros bancos, medios de pagos, bajar tarifa, etc.)	3	1.9%

Insatisfacción con la sociedad de padres (funcionalidad, falta de comunicación, etc.)	3	1.9%
Insatisfacción con los servicios (Trato del personal, amabilidad, cortesía, gestión de solicitudes, etc.)	2	1.3%
Insatisfacción con los horarios (reducción de horario de clase, etc.)	2	1.3%
Facilidad de Becas	1	0.6%
Insatisfacción con la seguridad de las instalaciones (parqueos, patio, acceso a personas desconocidas, etc.)	1	0.6%
Total	160	100%

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

- Se recibieron un total de 160 comentarios distribuidos de la siguiente manera:
 - Un 44.3% engloba comentarios de:
 - Con un 13% de comentarios referidos a la insatisfacción con la calidad académica en la modalidad virtual (Demanda de mayor retroalimentación, motivar la participación de los estudiantes, disminuir el tiempo de clase, garantizar la grabación del 100% de las clases)
 - 12% con la satisfacción con los servicios y el trato del personal, así como a los procesos administrativos (cobro, caja, biblioteca virtual, etc.)
 - 11% de los comentarios se refieren a insatisfacción con las herramientas tecnológicas. Indicando que la herramienta Teams debe ser mejor aprovechada; que Okus no dispone de la funcionalidad que se le había comunicado; plataformas Okus y Santillana compartir algunas veces presentan problemas; entre otras.
 - Un 9% de los comentarios esta referidos a la satisfacción con la calidad académica en la modalidad virtual (horarios de clase, cantidad de asignaturas por día, receso, dinamismo en las clases, etc.).
 - De los 160 comentarios el 55.6 restantes están distribuidos de manera dispersa.