



NOMBRE DE LA ENCUESTA: Encuesta de Satisfacción 2017

FECHA DE APLICACIÓN: DD 15 MM 09 AA 2017

PÚBLICO AL QUE SE APLICÓ:

Padres de familia Estudiantes Docentes

Sección o secciones en la que fue aplicada la encuesta:

Preescolar Básica Primaria Básica Secundaria Media

OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA:

Conocer la satisfacción de las partes interesadas de primer nivel que afectan a la Institución Educativa, a través de herramientas tecnológicas que permitan analizar de manera objetiva las necesidades y expectativas de éstas, para tomar decisiones acertadas para la mejora.

METODOLOGÍA UTILIZADA:

Encuesta a través de Google drive así:

Estudiantes: https://docs.google.com/forms/d/1sOHdY3L1kmhKiL45ctkI_a6PEcm2sIVEQsY4rPeU5e4/edit

Padres de Familia: https://docs.google.com/forms/d/1TI0g0zZv_GnVZA8j2eIwo5iu8MpED4y4loh9RmNd2js/edit

Docentes: https://docs.google.com/forms/d/1fNzZfIE6k_dFDpanIZN76KSLW-Ge_Vd-w_hFO_-kIUE/edit

MUESTRA PROPUESTA ESTUDIANTES: 300 **MUESTRA REAL:** 300

MUESTRA PROPUESTA PADRES: 300 **MUESTRA REAL:** 260

MUESTRA PROPUESTA DOCENTES: 48 **MUESTRA REAL:** 41

PORCENTAJE DE ERROR: 5.0%

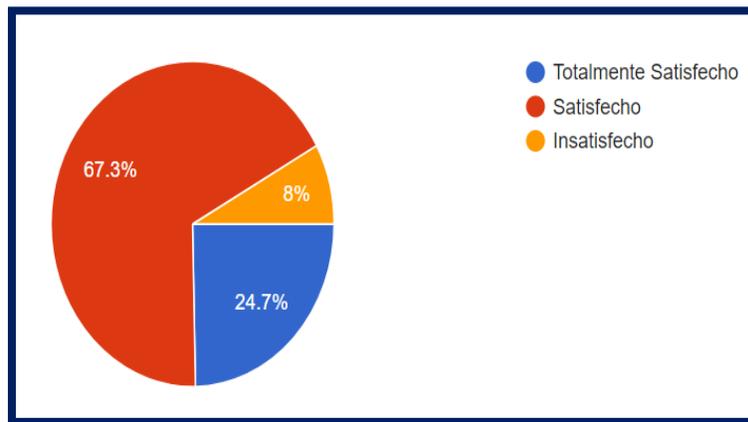
NIVEL DE CONFIANZA: 95.0%



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Encuesta Estudiantes:

1. ¿Con la relación profesor - estudiante usted se encuentra?

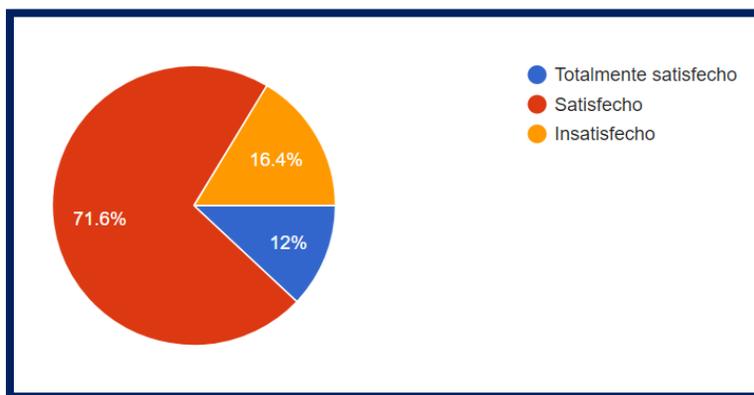


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	62%	92%	30%
Insatisfacción	38%	8%	

Nivel total satisfacción: 92%

Nivel total de insatisfacción: 8%

2. ¿Con el manejo que se da institucionalmente a las situaciones convivenciales usted está?

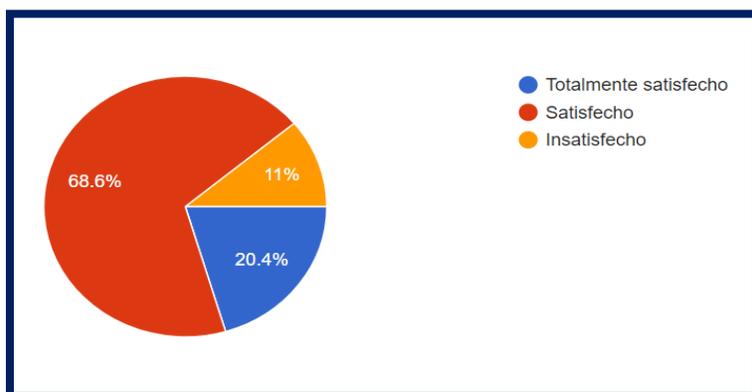


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	60,3%	83,6%	23,3%
Insatisfacción	39,7%	16,4%	

Nivel total satisfacción: 83,6%

Nivel total de insatisfacción: 16,4%

3. ¿Con la orientación en valores que desarrolla la Institución Educativa usted se encuentra?

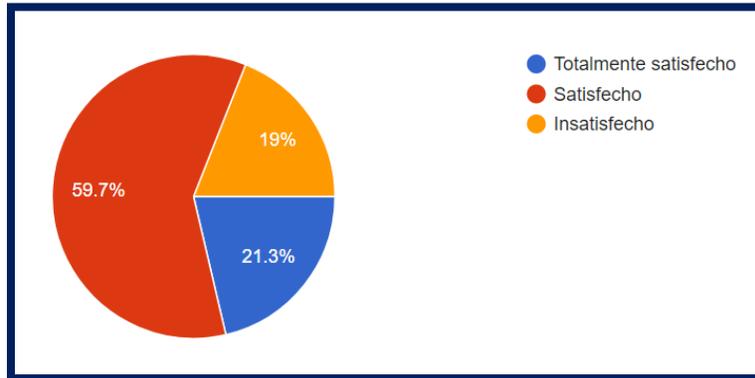


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	62,8%	89%	26,2%
Insatisfacción	37,2%	11%	

Nivel total satisfacción: 89%

Nivel total de insatisfacción: 11%

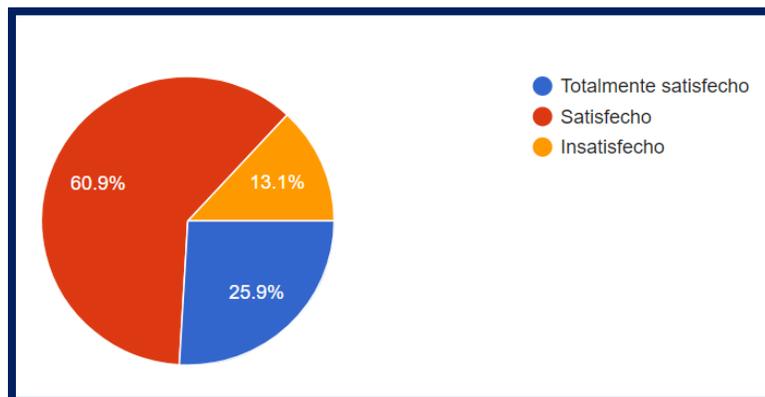
4. ¿Con el apoyo brindado en orientación escolar usted está?



Nivel total satisfacción: 81%

Nivel total de insatisfacción: 19%

5. ¿Con las metodologías empleadas por los profesores en el proceso enseñanza aprendizaje, usted se encuentra?

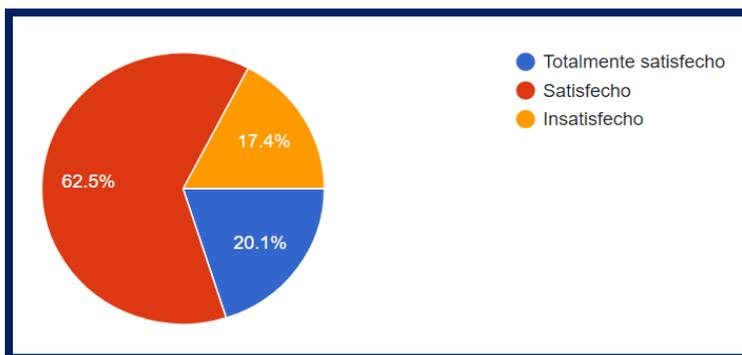


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	66%	86,8%	20,8%
Insatisfacción	34%	13,2%	

Nivel total satisfacción: 86,8%

Nivel total de insatisfacción: 13,2%

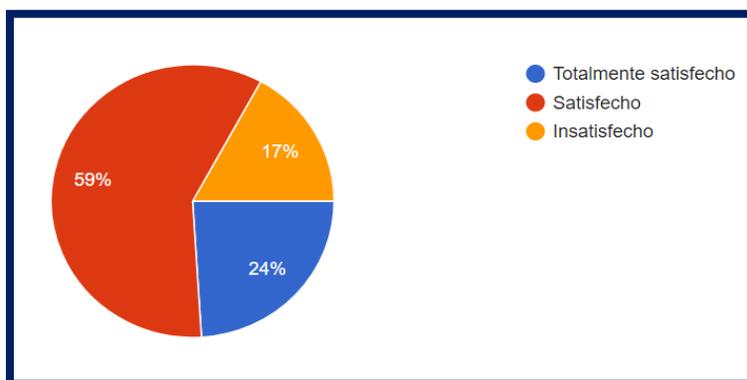
6. ¿Con el proceso de evaluación, seguimiento y mejoramiento del aprendizaje realizado por los profesores de la Institución Educativa usted está?



Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	61,2%	82,6%	21,4%
Insatisfacción	38,8%	17,4%	

Nivel total satisfacción: 82,6%
Nivel total de insatisfacción: 17,4%

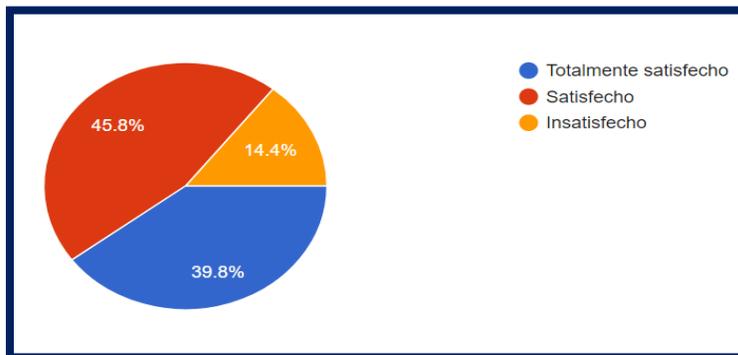
7. ¿Con las estrategias de apoyo para la superación de las dificultades académicas, planes de mejoramiento, reforzamientos y adecuaciones curriculares, usted se encuentra?



Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	62,7%	83%	20,3%
Insatisfacción	37,3%	17%	

Nivel total satisfacción: 83%
Nivel total de insatisfacción: 17%

8. ¿Con la atención y el trato recibido por parte del rector, usted está?

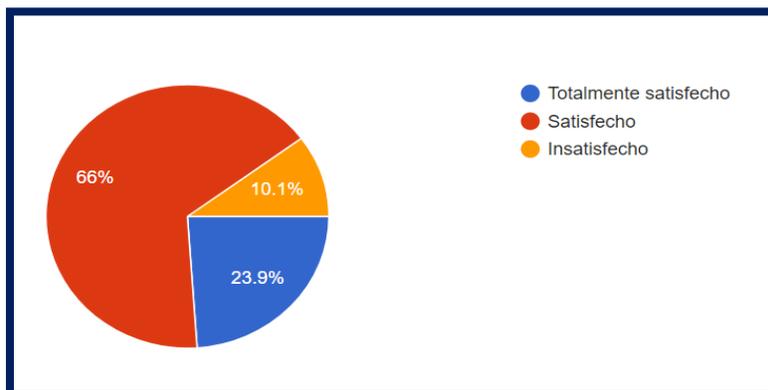


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	69,2%	85,6%	16,4%
Insatisfacción	30,8%	14,4%	

Nivel total satisfacción: 85,6%

Nivel total de insatisfacción: 14,4%

9. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de la coordinación académica usted se encuentra?

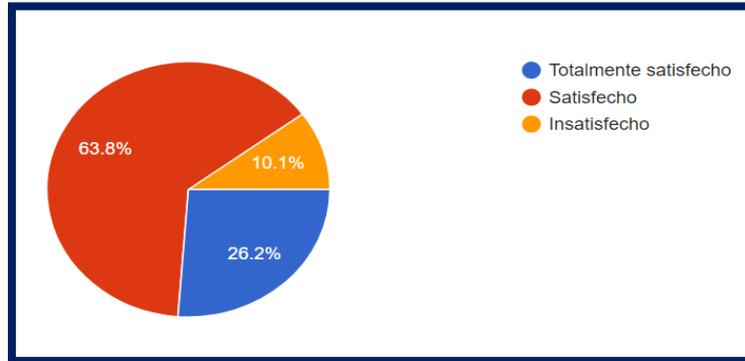


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	68,8%	89,9%	21,1%
Insatisfacción	31,2%	10,1%	

Nivel total satisfacción: 89,9%

Nivel total de insatisfacción: 10,1%

10. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de la coordinación de convivencia, usted está?

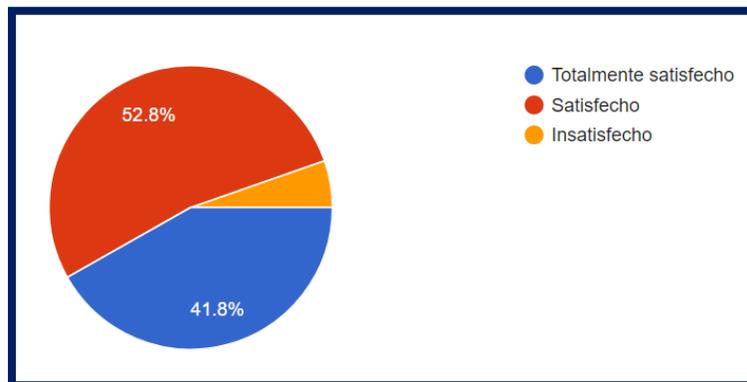


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	65,6%	90%	24,4%
Insatisfacción	34,4%	10%	

Nivel total satisfacción: 90%

Nivel total de insatisfacción: 10%

11. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de las secretarías, usted se encuentra?

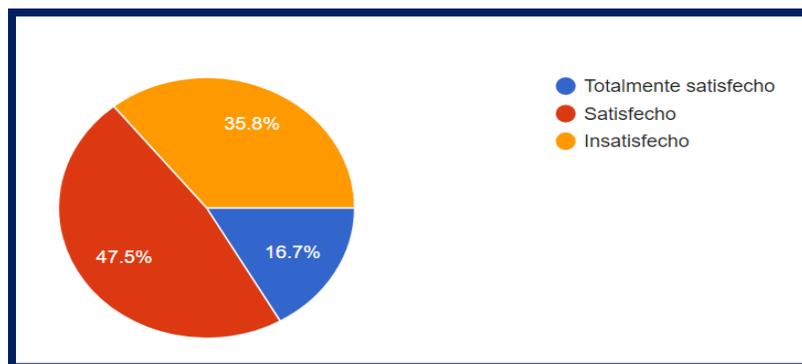


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	81,8	94,6	12,8%
Insatisfacción	18,2%	5,4%	

Nivel total satisfacción: 94,6%

Nivel total de insatisfacción: 5,4%

12. ¿Con los recursos didácticos, como por ejemplo libros o guías con los que cuenta la institución, usted está?

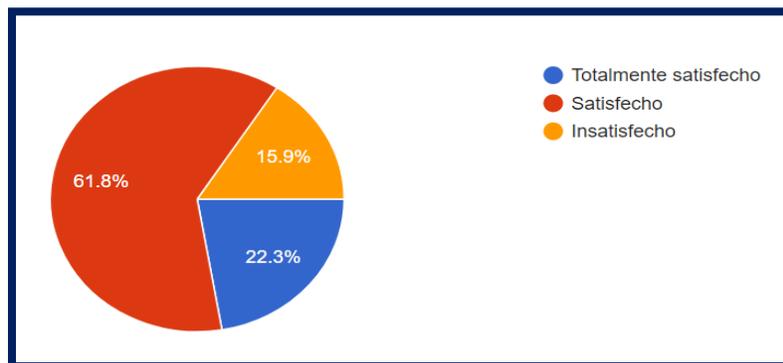


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	43,7%	64,2%	20,5%
Insatisfacción	56,3%	35,8%	

Nivel total satisfacción: 64,2%

Nivel total de insatisfacción: 35,8%

13. ¿Con la planta física institucional y mejora de la misma, usted se encuentra?

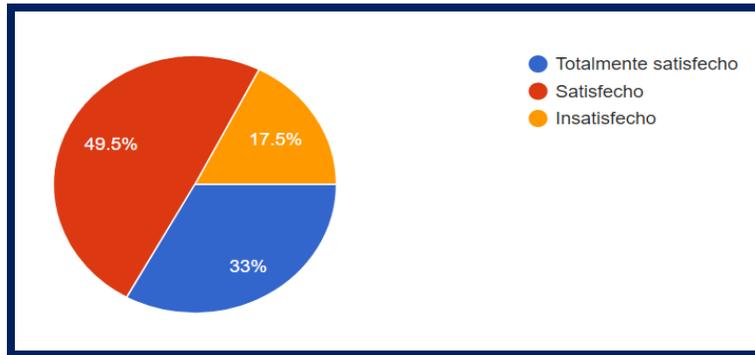


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	59,5%	84,1%	24,6%
Insatisfacción	40,5%	15,9%	

Nivel total satisfacción: 84,1%

Nivel total de insatisfacción: 15,9%

14. ¿Con las actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas desarrolladas en la Institución Educativa, usted está?

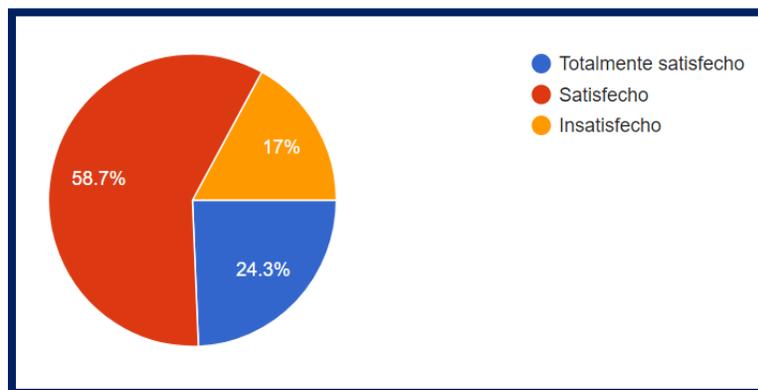


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	55,9%	82,5%	26,6%
Insatisfacción	44,1%	17,5%	

Nivel total satisfacción: 82,5%

Nivel total de insatisfacción: 17,5%

15. ¿Con los proyectos institucionales desarrollados por la Institución Educativa, usted se encuentra?



Nivel total satisfacción: 83%

Nivel total de insatisfacción: 17%



Análisis Descriptivo Resultado Encuesta Estudiantes

Es importante resaltar el incremento del 22,18% en promedio con respecto al año 2016 en la satisfacción con la prestación del servicio educativo para los estudiantes, de acuerdo a sus necesidades, expectativas e intereses lo cual se puede percibir en la disminución de la insatisfacción en un porcentaje equivalente al 23,7% cuya diferencia se determina en relación al año 2016 la cual tuvo un valor del 38,9% y para el año 2017 de un 15,2%; así mismo la satisfacción de nuestros estudiantes en el año 2017 muestra un 84,8% con relación al año 2016 que arrojó un 61,1%. Lo anterior obedece a los siguientes comportamientos internos que se manifiestan sustancialmente en una mejora continua:

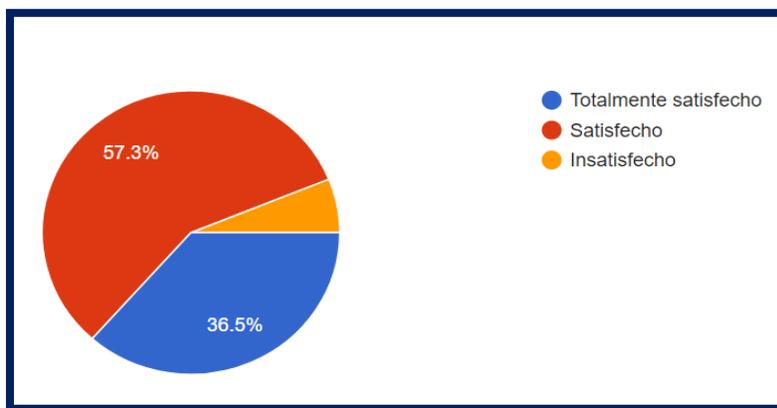
Mayor empoderamiento por parte de los docentes en su labor pedagógica; los cuales han venido realizando un adecuado seguimiento y control a los procesos pedagógicos, a través de una acertada interpretación de los criterios de evaluación y desempeño de los estudiantes, incluyendo en éstos, grupos de estudiantes con necesidades educativas especiales y con algunas barreras en el aprendizaje, enmarcados siempre en la sensibilización y apropiación de los valores institucionales generando unas mejores relaciones entre docente – estudiante, las cuales se desarrollan con unos adecuados ambientes de aprendizaje y una mejora en los recursos didácticos y la planta física.



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Encuesta Padres de Familia/Acudientes:

1. ¿Con las metodologías empleadas por los profesores, en el proceso de enseñanza aprendizaje, usted está?

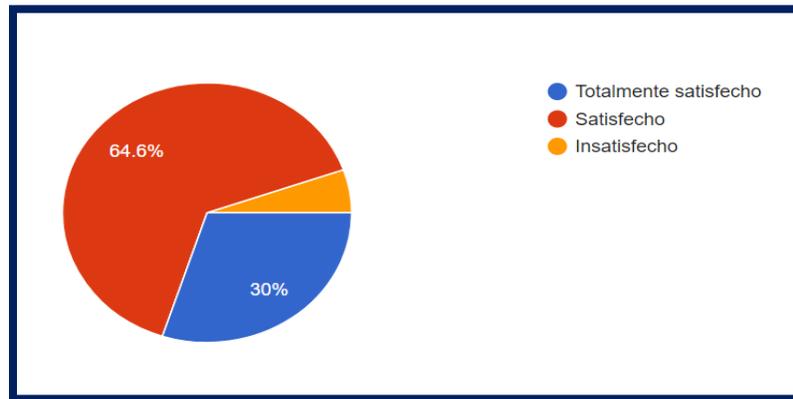


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	82,8%	93,8%	11%
Insatisfacción	17,2%	6,2%	

Nivel total satisfacción: 93,8%

Nivel total de insatisfacción: 6,2%

2. ¿Con el proceso de evaluación del aprendizaje que reciben sus hijos, usted se encuentra?

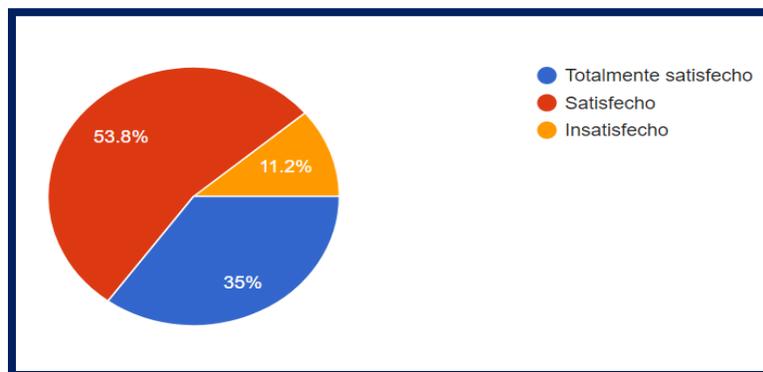


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	81,7%	94,6%	12,9%
Insatisfacción	18,3%	5,4%	

Nivel total satisfacción: 94,6%

Nivel total de insatisfacción: 5,4%

3. ¿Con las actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas desarrolladas en la Institución Educativa, usted está?

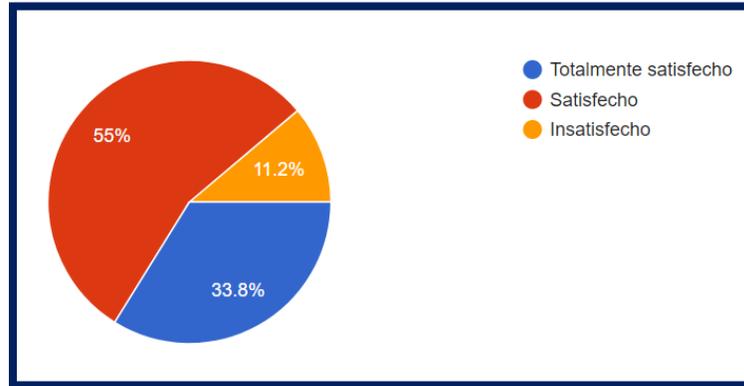


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	77%	88,8%	11,8%
Insatisfacción	23%	11,2%	

Nivel total satisfacción: 88,8%

Nivel total de insatisfacción: 11,2%

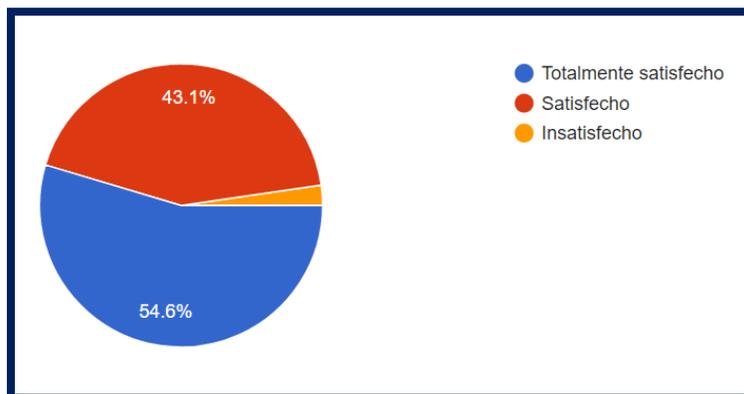
4. ¿Con el apoyo brindado por la orientación escolar, usted se encuentra?



Nivel total satisfacción: 88,8%

Nivel total de insatisfacción: 11,2%

5. ¿Con la atención y el trato recibido por parte del rector, usted está?

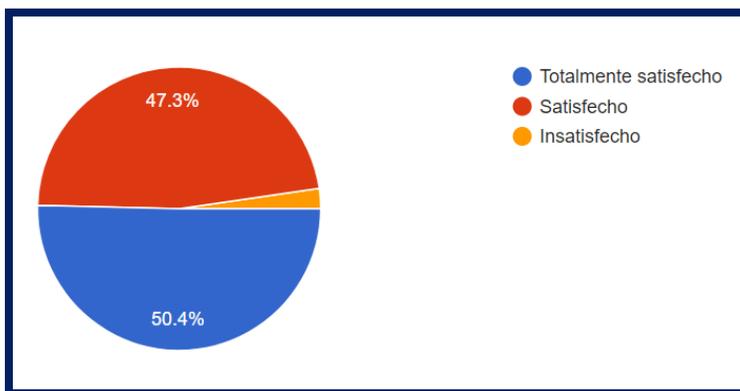


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	81%	97,7%	16,7%
Insatisfacción	19%	2,3%	

Nivel total satisfacción: 97,7%

Nivel total de insatisfacción: 2,3%

6. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de la coordinación académica, usted se encuentra?

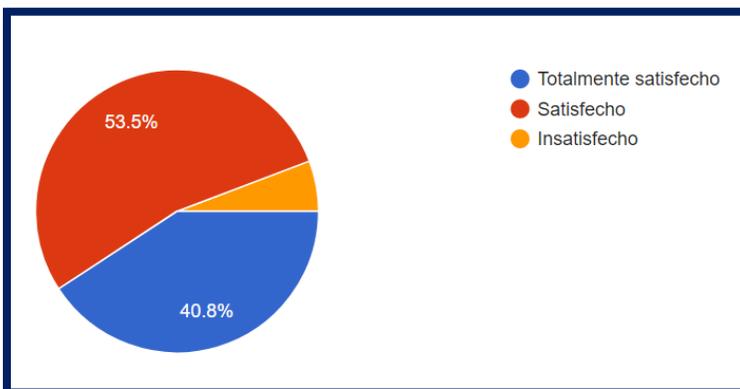


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	88,1%	97,7%	9,6%
Insatisfacción	11,9%	2,3%	

Nivel total satisfacción: 97,7%

Nivel total de insatisfacción: 2,3%

7. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de la coordinación de convivencia, usted está?

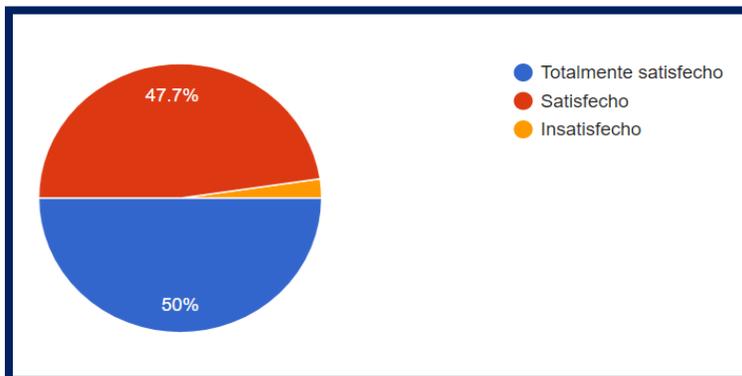


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	84,9%	94,3%	9,4%
Insatisfacción	15,1%	5,7%	

Nivel total satisfacción: 94,3%

Nivel total de insatisfacción: 5,7%

8. ¿Con la atención y el trato recibido por parte de las secretarías, usted se encuentra?

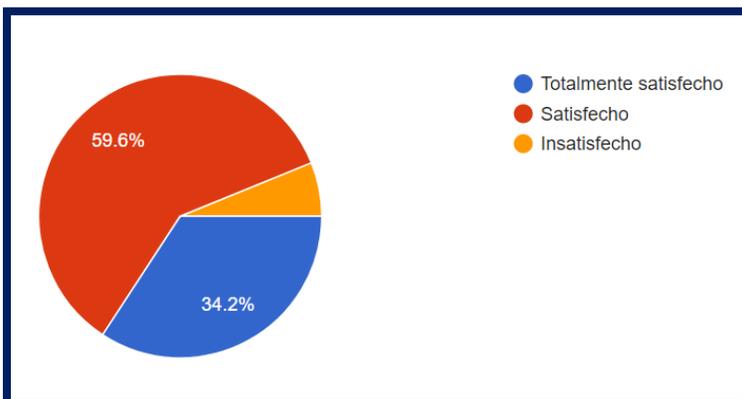


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	88,1%	97,7%	9,6%
Insatisfacción	11,9%	2,3%	

Nivel total satisfacción: 97,7%

Nivel total de insatisfacción: 2,3%

9. ¿Con la planta física institucional y mejora de la misma, usted está?

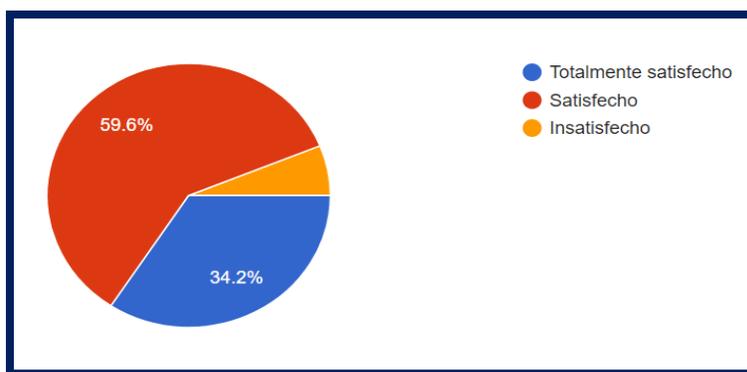


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	82,5%	93,8%	11,3%
Insatisfacción	17,5%	6,2%	

Nivel total satisfacción: 93,8%

Nivel total de insatisfacción: 6,2%

10. ¿Con la orientación y fortalecimiento en valores que desarrolla la Institución Educativa, usted se encuentra?

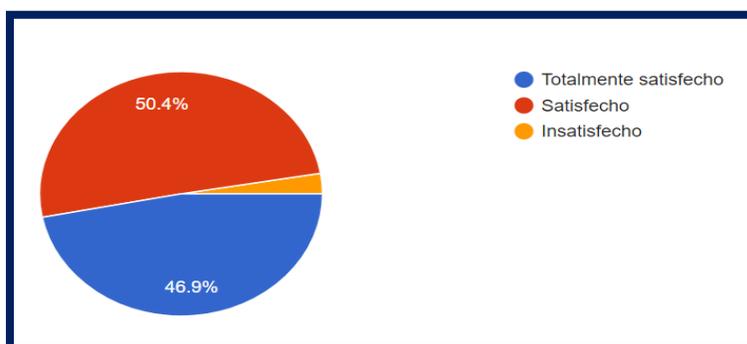


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	80,1%	95%	14,9%
Insatisfacción	19,9%	5%	

Nivel total satisfacción: 95%

Nivel total de insatisfacción: 5%

11. ¿Con la presentación de los informes de gestión que brinda el rector, usted está?

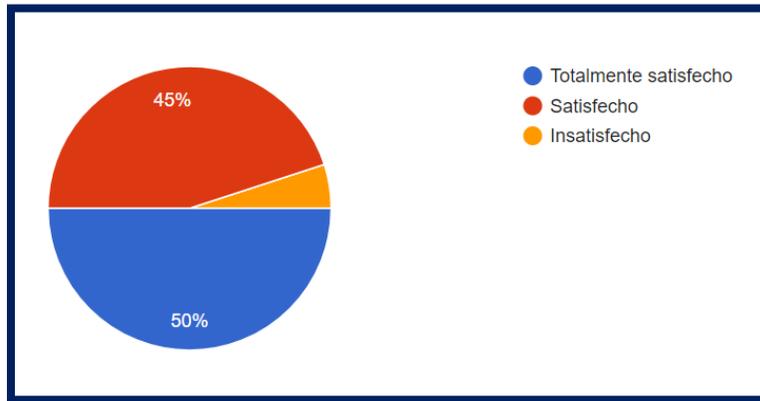


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	74,6%	97,3%	22,7%
Insatisfacción	25,4%	2,7%	

Nivel total satisfacción: 97,3%

Nivel total de insatisfacción: 2,7%

12. ¿Con la atención y el trato brindado por parte de los profesores, usted se encuentra?



Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	80,2%	95%	14,8%
Insatisfacción	19,8%	5%	

Nivel total satisfacción: 95%

Nivel total de insatisfacción: 5%



Análisis Descriptivo Resultado Encuesta Padre/Acudientes

Así mismo como con los resultados obtenidos de parte de los estudiantes, la satisfacción de los padres de familia/acudientes también incrementó, en este caso particular en un 12,94%, es decir, en 2016 fue del 81,6% mientras que en 2017 fue del 94,54%, lo que indica mayor acercamiento, mejor trato y mayor comunicación con ellos de parte de los directivos docentes, docentes y personal administrativo.

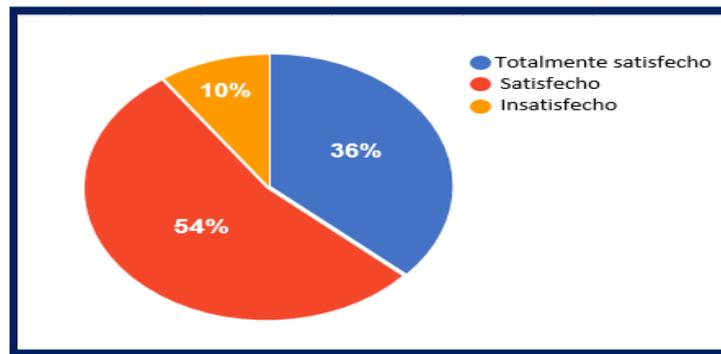
Sin duda alguna, los padres de familia/acudientes son parte fundamental en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, pues ayudan para que éstos sean aceptados y reconocidos y tienen la responsabilidad de propiciarles un clima de seguridad emocional para una vida sana y positiva. De igual manera, son el apoyo necesario para que los estudiantes superen sus dificultades académicas y convivenciales en ambientes propicios en sus hogares. Por eso, es responsabilidad de la institución mejorar siempre los canales de comunicación con los padres, para involucrarlos siempre en las dinámicas del aprendizaje de sus hijos y en la vida escolar en general.



ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Encuesta Docentes:

1. ¿Con los procesos llevados a cabo desde la rectoría para el mejoramiento institucional?

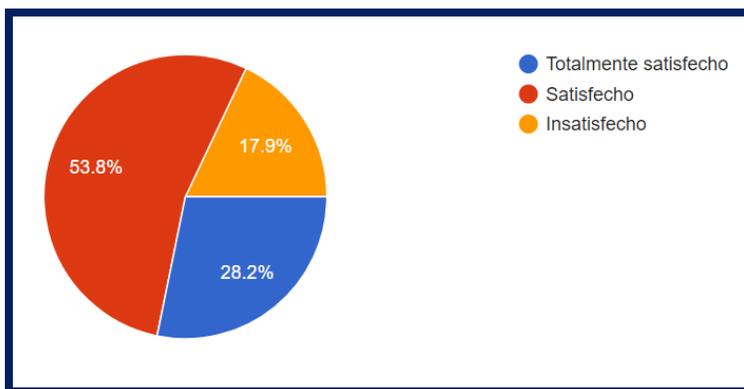


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	94,3%	90,3%	-4%
Insatisfacción	5,7%	9,7%	

Nivel total satisfacción: 90,3%

Nivel total de insatisfacción: 9,7%

2. ¿Con la comunicación de directrices institucionales desde rectoría, usted está?

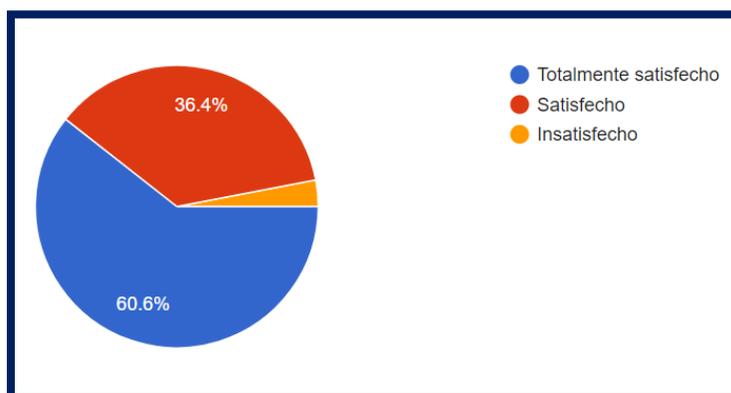


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	83%	82%	-1%
Insatisfacción	7%	8%	

Nivel total satisfacción: 82%

Nivel total de insatisfacción: 1%

3. ¿Con la atención brindada desde rectoría, usted se encuentra?

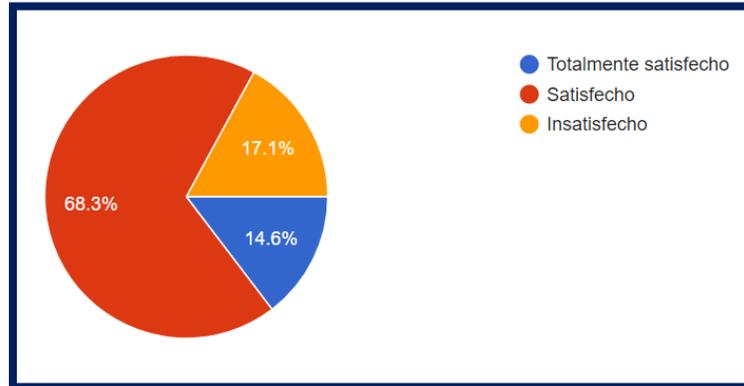


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	77,3%	97%	19,7%
Insatisfacción	22,7%	3%	

Nivel total satisfacción: 97%

Nivel total de insatisfacción: 3%

4. ¿Con los procesos llevados a cabo desde coordinación académica, usted está?

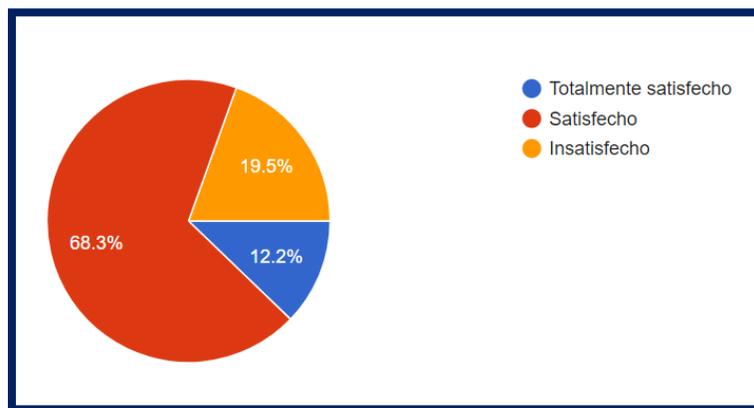


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	69,8%	82,9%	13,1%
Insatisfacción	30,2%	17,1%	

Nivel total satisfacción: 82,9%

Nivel total de insatisfacción: 17,1%

5. ¿Con los procesos llevados desde coordinación de convivencia, usted se encuentra?

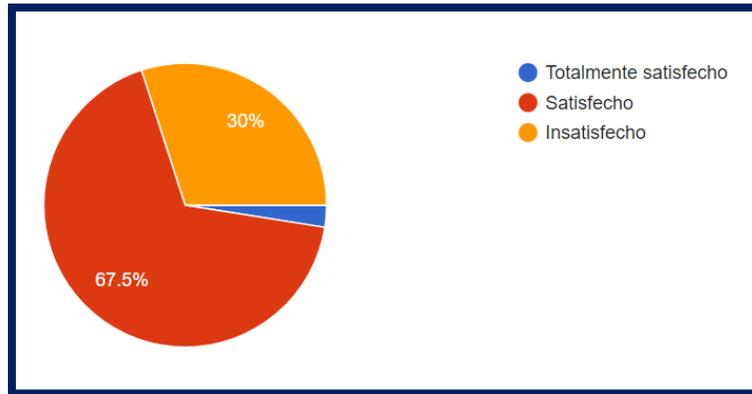


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	57,55%	80,5%	22,95%
Insatisfacción	42,45%	19,5%	

Nivel total satisfacción: 80,5%

Nivel total de insatisfacción: 19,5%

6. ¿Con el apoyo brindado desde orientación escolar, a los procesos académicos y convivenciales, usted está?

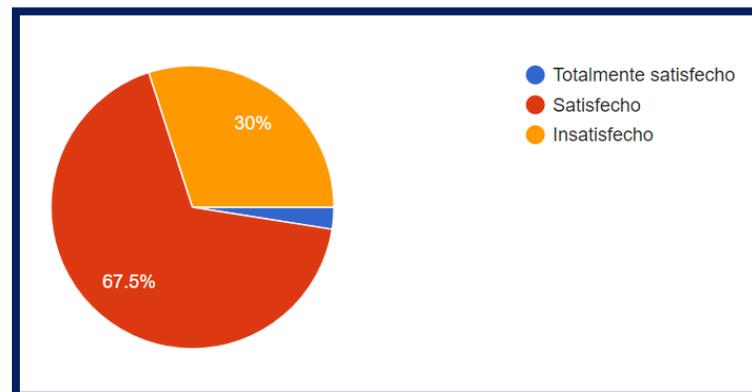


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	47,2%	70%	22,8%
Insatisfacción	52,8%	30%	

Nivel total satisfacción: 70%

Nivel total de insatisfacción: 30%

7. ¿En relación con las condiciones físicas (ruido, humedad, ventilación, iluminación) de su puesto de trabajo, usted se encuentra?

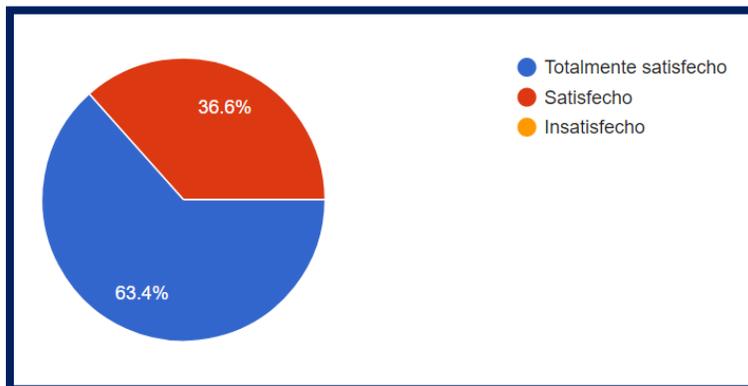


Nivel	2017-1	2017-2	Variación
Satisfacción	31%	36,5%	-5,5%
Insatisfacción	69%	63,4%	

Nivel total satisfacción: 36,5%

Nivel total de insatisfacción: 63,4%

8. ¿Con los procesos llevados desde la secretaría institucional, usted está?

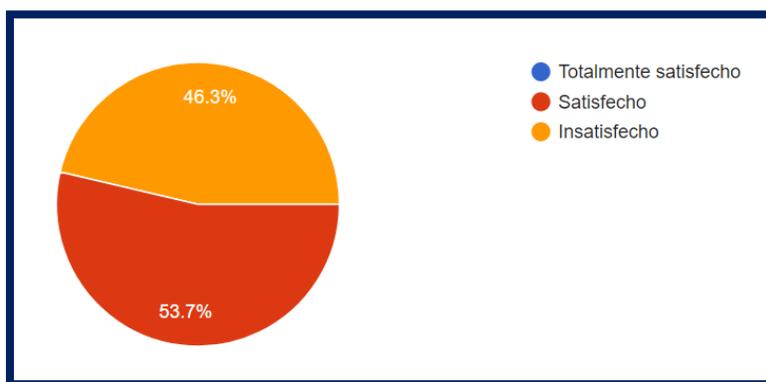


Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	96,2%	100%	3,8%
Insatisfacción	3,8%	0%	

Nivel total satisfacción: 100%

Nivel total de insatisfacción: 0%

9. ¿En relación con los recursos didácticos provistos para el desempeño de su labor, usted se encuentra?



Nivel total satisfacción: 46,3%

Nivel total de insatisfacción: 57,7%



10. ¿Con el clima laboral, usted está?

Nivel	2016	2017	Variación
Satisfacción	71,7%	78,1%	6,4%
Insatisfacción	28,3%	21,9%	

Nivel total satisfacción: 78,1%

Nivel total de insatisfacción: 21,9%





Análisis Descriptivo Resultado Docentes

Aunque para los estudiantes su nivel de satisfacción con la institución educativa es del 84,8% y para los padres de familia/acudientes es del 94,54%; en los docentes hay un descontento con los procesos institucionales en un 76,36%. Sus necesidades y expectativas no son cumplidas por la alta dirección, lo cual debe llevar a replantear estrategias para mejorar las condiciones laborales en pro de optimizar los recursos necesarios para que la prestación del servicio sea bien atendido; los riesgos asociados a la actividad docente se minimicen por medio de la mejora en la comunicación de las directrices institucionales y el bienestar docente, la inversión en recursos para la enseñanza y las condiciones físicas pertinentes del sitio de trabajo sean mejores para el próximo año lectivo.





CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
1	Creación del documento	03/03/2014
2	Ajuste a la ficha técnica incorporando la participación de la encuesta de satisfacción docente	13/09/2016

Elaborado:	Líder proceso: Carolina Acevedo Pérez
Revisado:	Líder Información documentada: Vanessa Tangarife Restrepo
Aprobado:	Director del SGC: John Jairo Hernández Piza

