



FICHA TÉCNICA Y ANALISIS DE ENCUESTAS	Código: GC-FR10	Versión: 2	Página 1 de 5
---------------------------------------	-----------------	------------	---------------

NOMBRE DE LA ENCUESTA: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016

FECHA DE APLICACIÓN: DD __ MM OCTUBRE AA 2016

PÚBLICO AL QUE SE APLICÓ:

Padres de familia Estudiantes Docentes
 Directivos Administrativos Egresados

Sección o secciones en la que fue aplicada la encuesta:

Preescolar Básica Primaria Básica Secundaria Media

OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA:

Conocer el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos, entender sus necesidades, obtener la información necesaria para mantenerlos satisfechos, detectar áreas concretas de mejora, comprender los factores que fortalecen la relación con los diferentes integrantes de la comunidad educativa, todo esto para servir como base en la toma de decisiones

METODOLOGÍA UTILIZADA:

Encuesta a través de Formulario digital publicado en la página web institucional <https://drive.google.com/drive/folders/0BxLmQFtZv4ZQRWZyUVNQT2ZBbHc>

MUESTRA PROPUESTA: 426 **MUESTRA REAL:** 426 (PADRES / ACUDIENES: 126; ESTUDIANTES: 247; DOCENTES: 53)

NÚMERO DE ENCUESTAS TABULADAS: _____ 426

NÚMERO DE ENCUESTAS ANULADAS: _____

MOTIVOS DE ANULACIÓN:

PORCENTAJE DE ERROR: _____ 5%

NIVEL DE CONFIANZA: _____ 95%





INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORESTES SINDICCE

Formamos con calidad para una sociedad más humana



FICHA TÉCNICA Y ANALISIS DE ENCUESTAS

Código: GC-FR10

Versión: 2

Página 2 de 5

RESULTADOS:

PARA LA MUESTRA POBLACIONAL: DOCENTES

N°	PREGUNTA	NIVEL SATISFACCIÓN	%
1	Con los procesos llevados a cabo desde la rectoría por el mejoramiento institucional, usted esta	Satisfecho	94,3
2	Con la escucha de la rectoría para con el personal docente, usted está	Satisfecho	77,3
3	Con la comunicación de directrices desde rectoría a toda la comunidad educativa, usted está	Satisfecho	83
4	Con la atención dada desde la rectoría a situaciones relacionadas con el clima laboral , usted está	Satisfecho	64,1
5	Con los procesos llevados a cabo desde la Coordinación Convivencial de preescolar, primaria, 6° - 8° por el mejoramiento institucional, usted esta	Satisfecho	49
6	Con la escucha desde la Coordinación Convivencial de preescolar, primaria, 6° - 8 para con el personal docente, usted está	Satisfecho	67,9
7	Con la comunicación de directrices desde la Coordinación Convivencial de preescolar, primaria, 6° - 8, a toda la comunidad educativa, usted está	Satisfecho	52,8
8	Con la atención dada desde la Coordinación Convivencial de preescolar, primaria, 6° - 8, a situaciones relacionadas con el clima laboral , usted está	Satisfecho	62,2
9	Con los procesos llevados a cabo desde la Coordinación Convivencial de 9° - 11° por el mejoramiento institucional, usted esta	Satisfecho	66,1
10	Con la escucha desde la Coordinación Convivencial de 9° - 11° para con el personal docente, usted está	Satisfecho	64,2
11	Con la comunicación de directrices desde la Coordinación Convivencial de 9° - 11° a toda la comunidad educativa, usted está	Satisfecho	49,1
12	Con la atención dada desde la Coordinación Convivencial de 9° - 11°, a situaciones relacionadas con el clima laboral , usted está	Satisfecho	54,7
13	Con los procesos llevados a cabo desde la Coordinación Académica por el mejoramiento institucional, usted esta	Satisfecho	69,8
14	Con la escucha desde la Coordinación Académica para con el personal docente, usted está	Satisfecho	81,1
15	Con la comunicación de directrices desde la Coordinación Académica a toda la comunidad educativa, usted está	Satisfecho	58,5
16	Con la atención dada desde la Coordinación Académica, a situaciones relacionadas con el clima laboral , usted está	Satisfecho	77,4
17	Con el apoyo brindado desde la orientación escolar a los procesos de aula, usted está	Medianamente Satisfecho	47,2
18	Con las guías brindadas para realizar las orientaciones de grupo, usted está	Satisfecho	47,2
19	Con el servicio y atención prestada por la secretaria de la institución (entrega de consolidados, amabilidad, entrega de información), usted está	Totalmente Satisfecho	96,2
20	Por favor califique su nivel de satisfacción general	Satisfecho	71,7
	nivel de satisfacción	SATISFECHO	66,7





INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORESTES SINDICCE

Formamos con calidad para una sociedad más humana



FICHA TÉCNICA Y ANALISIS DE ENCUESTAS

Código: GC-FR10

Versión: 2

Página 3 de 5

PARA LA MUESTRA POBLACIONAL: ESTUDIANTES

Nº	PREGUNTA	NIVEL SATISFACCIÓN	%
1	Con las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje, usted esta	Satisfecho	66
2	Con el proceso de evaluación, seguimiento y mejoramiento del aprendizaje realizado por los docentes de la institución usted está	Satisfecho	61,2
3	Con las actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas desarrolladas en la institución, usted está	Satisfecho	55,9
4	Con las estrategias de apoyo para la superación de las dificultades académicas (planes de mejoramiento, reforzamientos y adecuaciones curriculares), usted está	Satisfecho	62,7
5	Con la relación maestro - estudiante, usted está	Satisfecho	62
6	Con la atención y el trato recibido desde la Coordinación de convivencia de la institución, usted está	Satisfecho	65,6
7	Con la atención y el trato recibido desde la Coordinación Académica de la institución, usted está	Satisfecho	68,8
8	Con el trato recibido desde la rectoría de la institución, usted está	Satisfecho	69,2
9	Con el trato recibido por parte de los docentes de la institución, usted está	Satisfecho	68,9
10	Con la atención y el trato recibido desde la secretaria de la institución, usted está	Satisfecho	81,8
11	Con los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta la institución usted está	Satisfecho	43,7
12	Con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes a los padres de familia y/o acudientes (alertas académicas - convivenciales), usted está	Satisfecho	66
13	Con el manejo que se da institucionalmente a las situaciones convivenciales, usted está	Satisfecho	60,3
14	Con el proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la institución usted está	Satisfecho	62,8
15	Con la gestión del personero escolar, usted está	Medianamente Satisfecho	37,7
16	Con la gestión del contralor escolar, usted está	Satisfecho	46,1
17	Con la gestión de la representante de los estudiantes, usted está	Satisfecho	46,2
18	Con la planta física institucional y el mantenimiento y mejora de la misma, usted está	Satisfecho	59,5
19	Con el mejoramiento de la institución, usted está	Satisfecho	68,5
20	Por favor califique su nivel de satisfacción general con la institución	Satisfecho	70,5
	nivel de satisfacción	SATISFECHO	61,1





INSTITUCIÓN EDUCATIVA ORESTES SINDICCE

Formamos con calidad para una sociedad más humana



FICHA TÉCNICA Y ANALISIS DE ENCUESTAS

Código: GC-FR10

Versión: 2

Página 4 de 5

PARA LA MUESTRA POBLACIONAL: PADRES DE FAMILIA / ACUDIENTES

Nº	PREGUNTA	NIVEL SATISFACCIÓN	%
1	Con las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza - aprendizaje, usted esta	Satisfecho	82,8
2	Con el proceso de evaluación, seguimiento y mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes, desarrollado en la institución usted está	Satisfecho	81,7
3	Con las actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas desarrolladas en la institución, usted está	Satisfecho	77
4	Con las estrategias de apoyo para la superación de las dificultades académicas de los estudiantes (planes de mejoramiento, refuerzos y adecuaciones curriculares), usted está	Satisfecho	79,4
5	Con la relación maestro - padre de familia y/o acudiente, usted está	Satisfecho	80,2
6	Con la atención y el trato recibido desde la Coordinación de convivencia de la institución, usted está	Satisfecho	84,9
7	Con la atención y el trato recibido desde la Coordinación Académica de la institución, usted está	Satisfecho	88,1
8	Con la atención y el trato recibido desde la rectoría de la institución, usted está	Satisfecho	81
9	Con la atención y el trato recibido por parte de los docentes de la institución, usted está	Satisfecho	90,4
10	Con la atención y el trato recibido desde la secretaria de la institución, usted está	Satisfecho	88,1
11	Con los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta la institución usted está	Satisfecho	58,7
12	Con el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes (alertas académicas - convivenciales), usted está	Satisfecho	77,7
13	Con el manejo que se da institucionalmente a las situaciones convivenciales, usted está	Satisfecho	73
14	Con el proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la institución usted está	Satisfecho	80,1
15	Con la presentación de los informes de gestión y rendición de cuentas institucionales, usted está	Satisfecho	74,6
16	Con la planta física institucional y el mantenimiento y mejora de la misma, usted está	Satisfecho	82,5
17	Con el mejoramiento de la institución, usted está	Satisfecho	83,4
18	Por favor califique su nivel de satisfacción general con la institución	Satisfecho	82,6
nivel de satisfacción		SATISFECHO	81,6





ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los ESTUDIANTES y PADRES DE FAMILIA/ACUDIENTES valoran con los mayores niveles de satisfacción

- La atención y el trato brindado por las secretarias (84,95%).
- El trato recibido por parte de los docentes (79,65%).
- Las estrategias de apoyo que brindan para la superación de las dificultades académicas (79,4%).
- El trato y atención recibidos por parte de la coordinación académica (78,45%).
- Con el mejoramiento general de la institución (75,95%)

Los ítems en las que ambas muestras poblacionales, ESTUDIANTES y PADRES DE FAMILIA/ACUDIENTES, evalúan con porcentajes de satisfacción más bajos fueron:

- Las actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas desarrolladas en la institución, que presenta un porcentaje de satisfacción promedio de 66,5%.
- Los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta la institución, cuyo porcentaje de satisfacción promedio del 43,7%.
- Para la muestra poblacional ESTUDIANTES, otros ítems evaluados con satisfacción baja fueron: la gestión del personero escolar con 37,7%; la gestión del contralor escolar con 46,1% y la gestión del representante de los estudiantes con un 46,2% de satisfacción.

Mientras que en la muestra poblacional DOCENTES, los ítems considerados fortalezas fueron: la atención por parte de la secretaria institucional, en aspectos como entrega de información y amabilidad (96,2%); la gestión desarrollada desde la rectoría para el mejoramiento institucional (94,3%), la comunicación de directrices desde la rectoría a toda la comunidad (83%) y la escucha desde la Coordinación Académica (81,1%). Y se establecen como aspectos con bajo nivel de satisfacción, los siguientes:

- La comunicación de directrices desde las coordinaciones (50,9%).
- Los procesos disciplinarios llevados desde la coordinación convivencial de 6° a 8° (49%)
- El apoyo brindado desde la orientación escolar a los procesos de aula (47,2%)
- Las guías de orientación de grupo (47,2%)

