



“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional” (e-SNB) 2016”

Introducción

La evaluación de los servicios de una organización es una herramienta estratégica para informarnos acerca de la calidad que se ofrece, su finalidad es identificar los niveles de satisfacción de los clientes. En este contexto, el Sistema CONALEP considera fundamental conocer la satisfacción de sus alumnos en relación con los servicios académicos y administrativos de un plantel.

Por esta razón, esta encuesta de medición está alineada a los ocho aspectos de evaluación del Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) y sus planteamientos facilitan conocer la percepción que existe sobre la operación del modelo educativo, los planes y programas de estudio, la planta docente, el desempeño del director, las condiciones de las instalaciones y su equipamiento, así como las condiciones del entorno (seguridad interna y externa).

Su aplicación, se encuentra orientada a los estudiantes ya que son los principales usuarios de los servicios, los destinatarios de la educación y quienes mejor pueden valorarla. Aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus experiencias formativas, influenciadas por expectativas y necesidades o por diversos factores que sirven como indicadores para mejorar la gestión y el desarrollo de la institución.

Los resultados de este mecanismo permiten identificar áreas de oportunidad, mismas que deberán ser integradas y atendidas en el Programa de Trabajo y Mejora Continua (PTyMC) de cada uno de los planteles. La guía para este programa, así como los formatos correspondientes son los utilizados para el SNB.

Adicionalmente, es relevante destacar que para obtener un enfoque integral en la percepción de los estudiantes y optimizar los tiempos y procesos de aplicación, esta metodología se ha conformado con diversos reactivos que tradicionalmente se medían en la Encuesta de Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NISU) y con aquellos que el COPEEMS utiliza para conocer la opinión de los alumnos en relación con los centros educativos del Sistema Nacional de Bachillerato. Situaciones que son una constante en los Informes de Evaluación y Dictámenes emitidos por el citado Consejo.

Objetivo:

Medir el nivel de satisfacción de los alumnos de los planteles CONALEP, miembros o candidatos del Sistema Nacional de Bachillerato, en relación con los servicios académicos y administrativos que reciben, con la finalidad de utilizar las áreas de oportunidad identificadas para la orientación de las estrategias y acciones que mejoren la calidad.

Descripción de Factores de Medición

“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

NORMATIVA



Evalúa la existencia, conocimiento y aplicación de la documentación normativa que regula la operación de un plantel.

1

PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO



Evalúa el conocimiento de los alumnos con respecto a los planes de estudio que operan en el plantel.

2

PLANTA DOCENTE



Evalúa el conocimiento de los alumnos con respecto a la formación, desempeño, actualización y compromiso del personal docente.

3

DIRECTOR DEL PLANTEL



Evalúa la percepción de los alumnos con respecto a su desempeño en el plantel, con respecto a su gestión, innovación y mejora.

4



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

SERVICIOS ESCOLARES



Evalúa exclusivamente el trato y servicio del personal de ventanilla a los alumnos, con respecto a los diversos trámites de su trayectoria académica.

5

INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO



Evalúa el grado de satisfacción de los alumnos con respecto a la existencia, suficiencia, limpieza y seguridad de las instalaciones y equipamiento.

6

PROGRAMAS DE MEJORA Y DESARROLLO



Evalúa la operación de los programas de mejora para garantizar la calidad, mantenimiento y seguridad, en beneficio de los usuarios del plantel.

7

INFORMACIÓN GENERAL DE AMBIENTE ESCOLAR

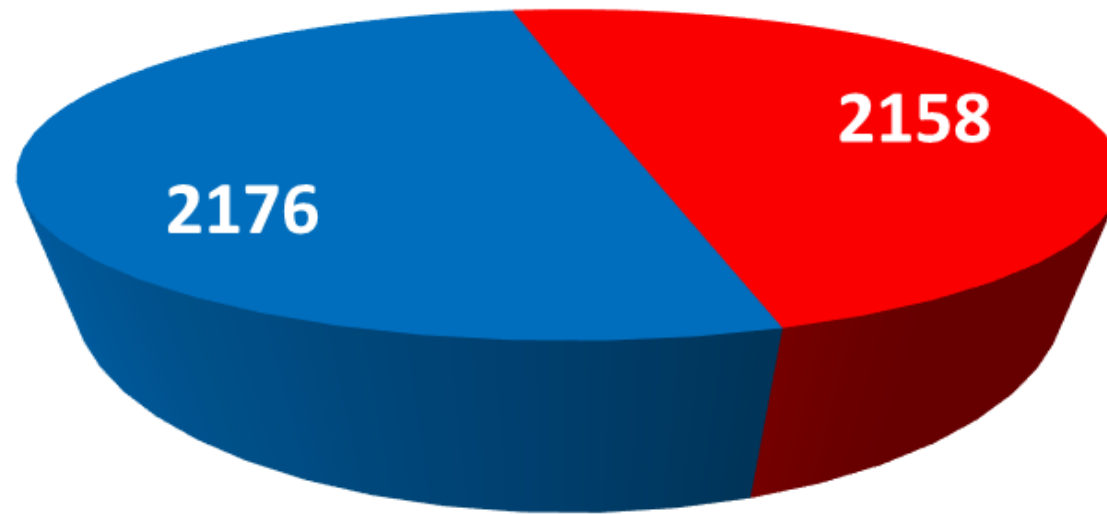


Evalúa aspectos generales del plantel, como la seguridad interna y externa, el trato del personal y el ambiente escolar.

8

Datos Generales de los Encuestados

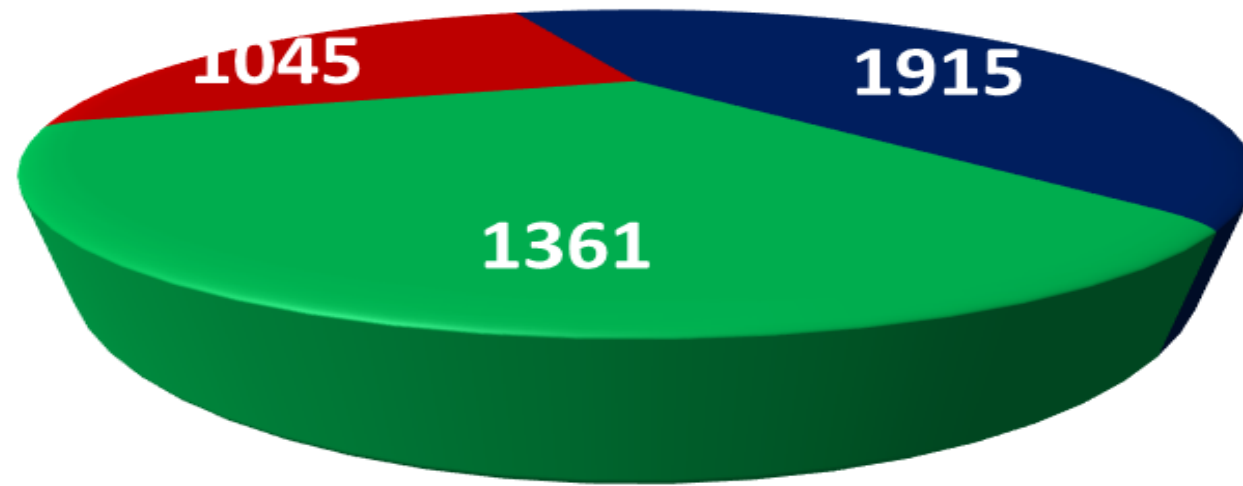
Población por Género



■ Hombres ■ Mujeres

“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

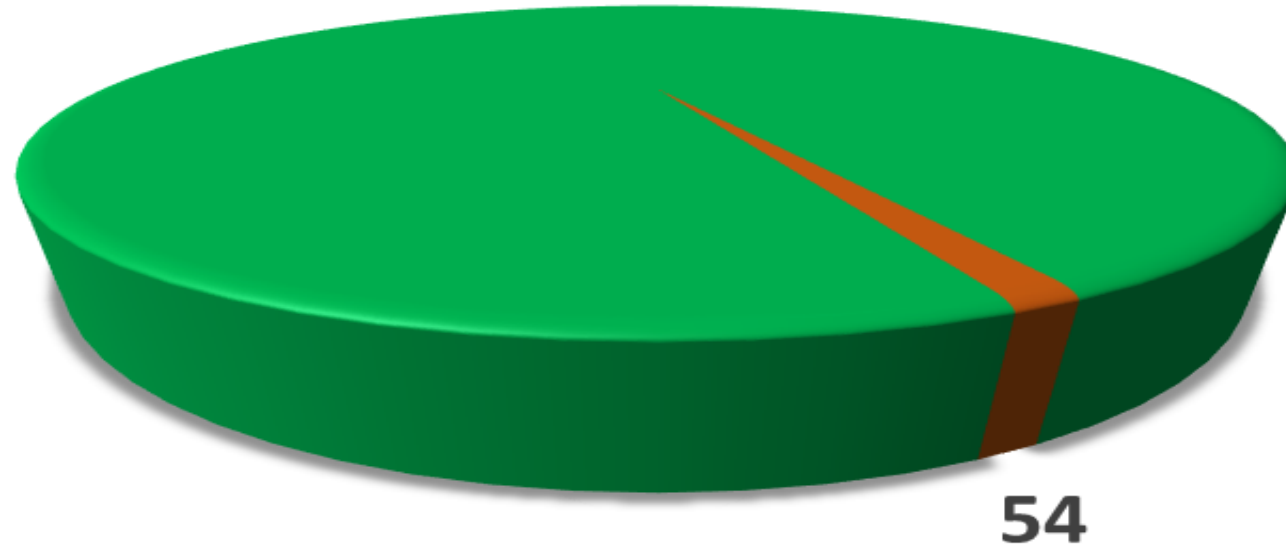
Semestre cursado actualmente



■ 2do. Semestre ■ 4to. Semestre ■ 6to. Semestre

Estado Civil

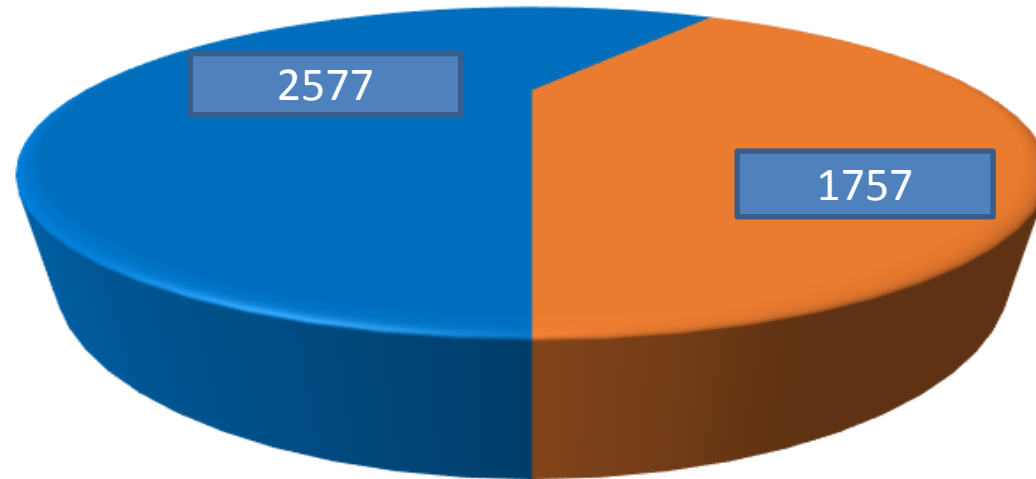
4186



 Casado(a)  Soltero(a)

“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

Turno



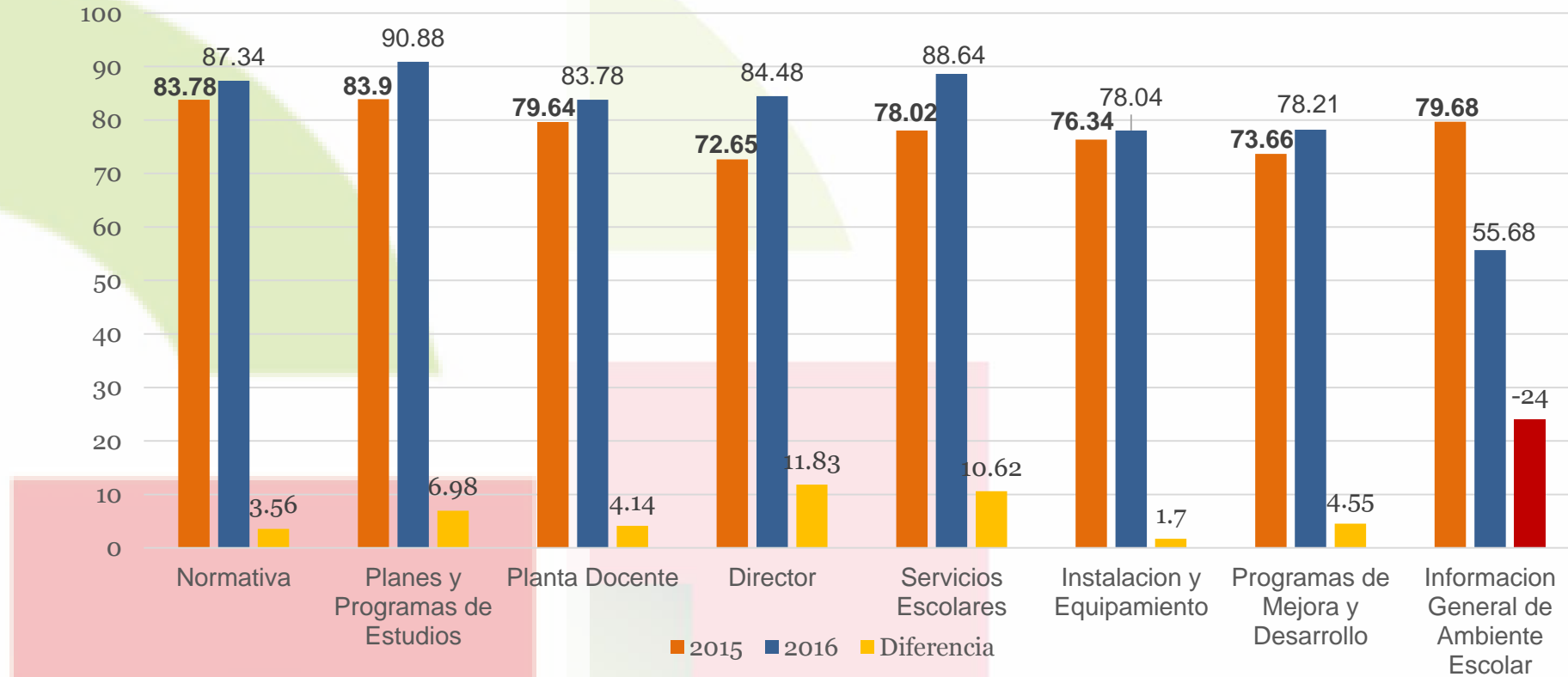
4334

■ Matutino ■ Vespertino

Resultados por Aspectos de Medición

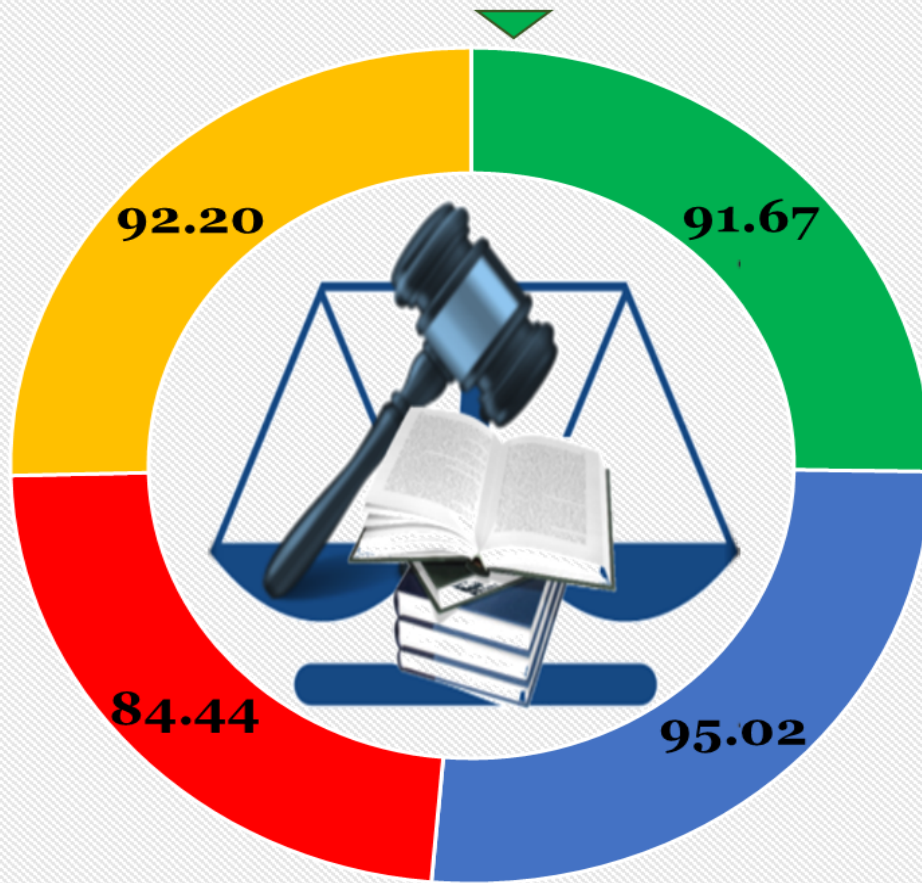
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

Factor de Medición 2015-2016



“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

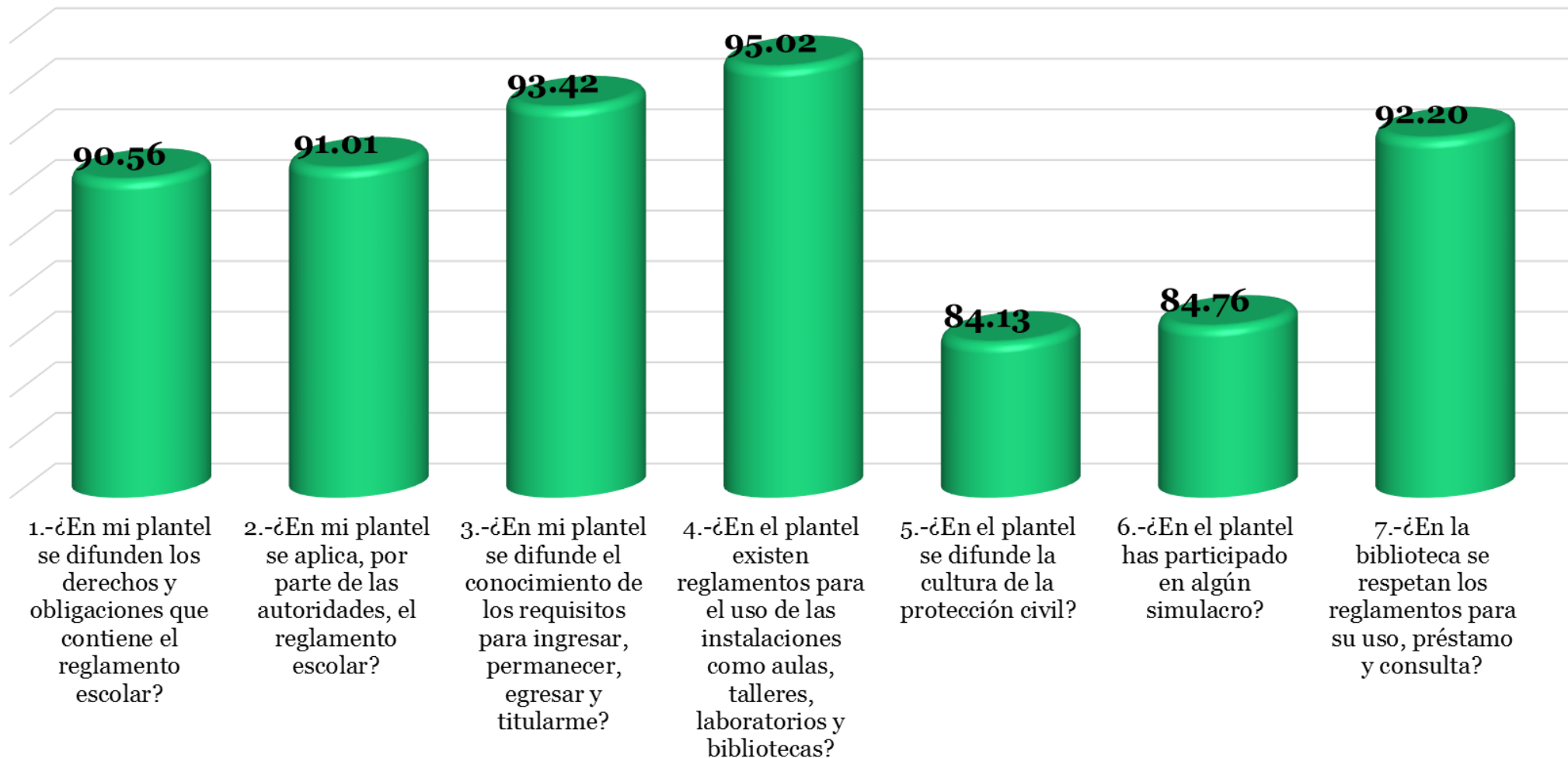
1. Normativa



- Normativa respecto a los alumnos.
- Normativa para el uso de instalaciones y servicios
- Normativa de seguridad y protección civil de la comunidad escolar
- Reglamento de usuarios de la biblioteca y el reglamento de préstamo de libros

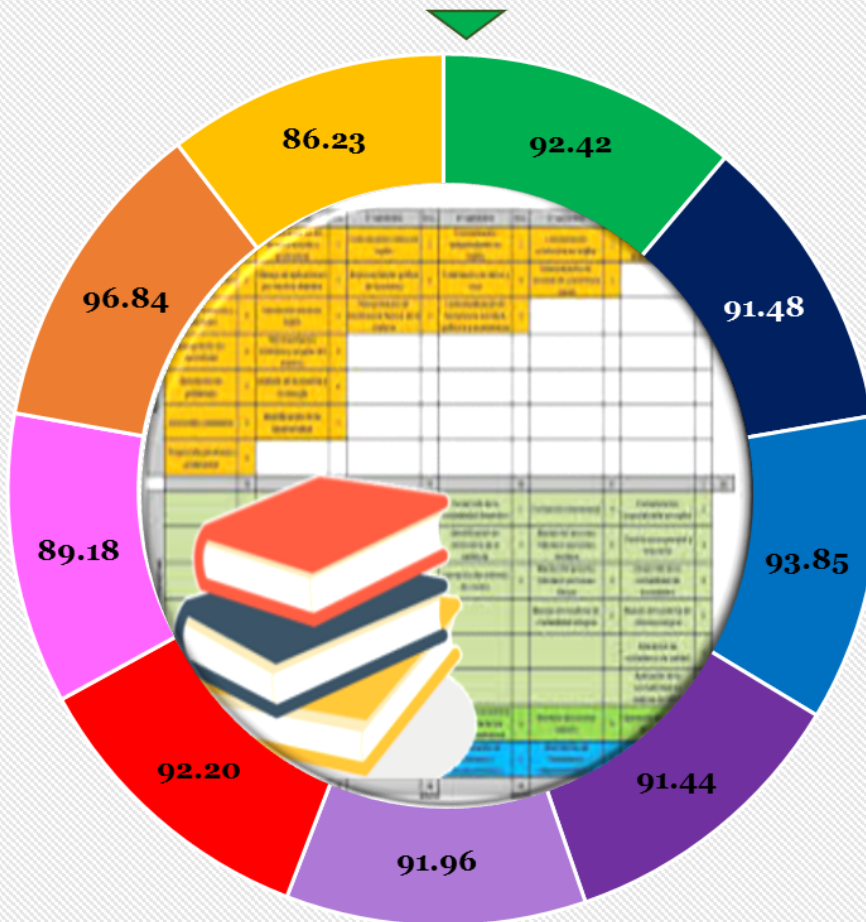
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

1. Normativa



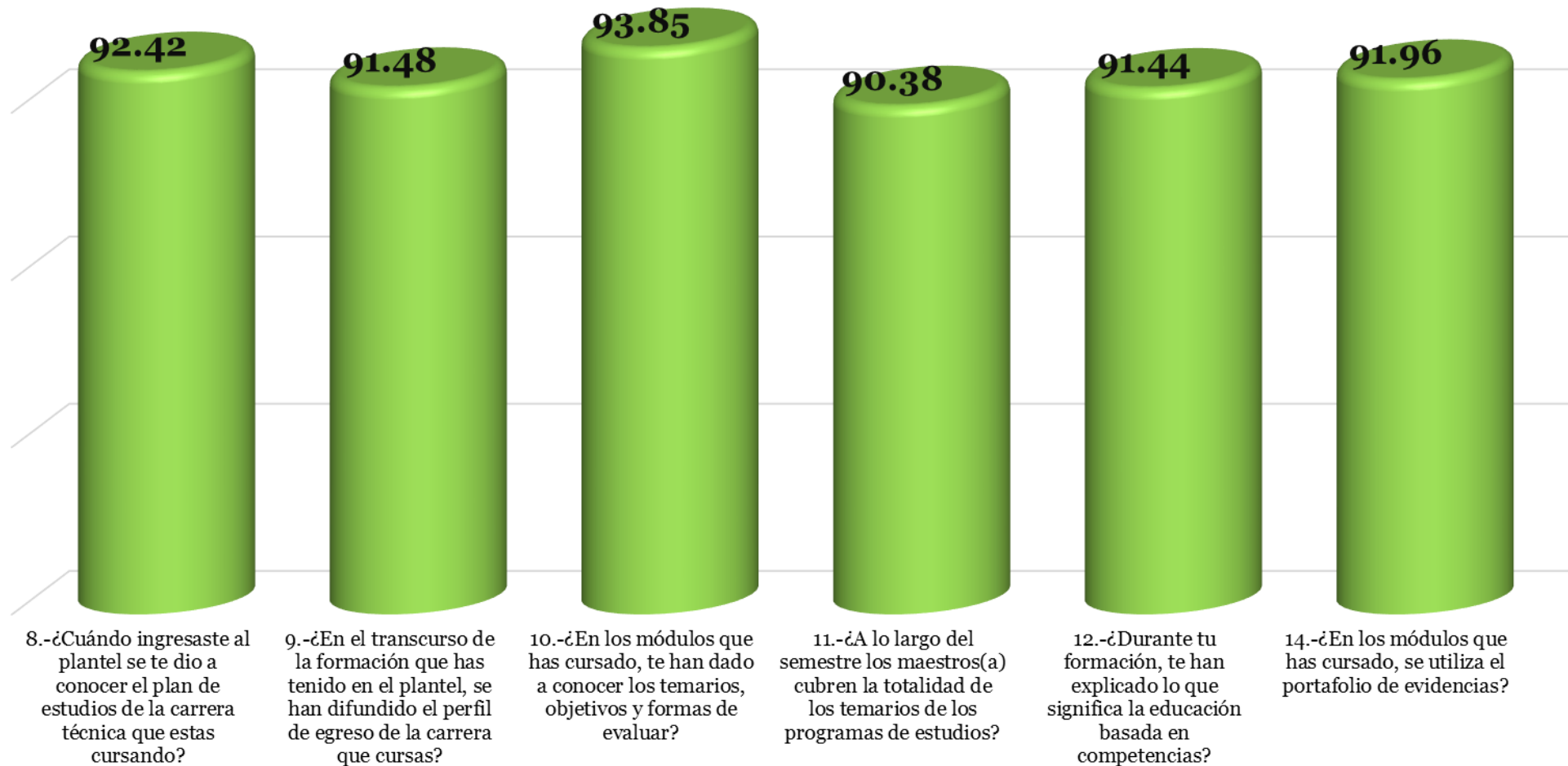
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

2. Planes y Programas de Estudio



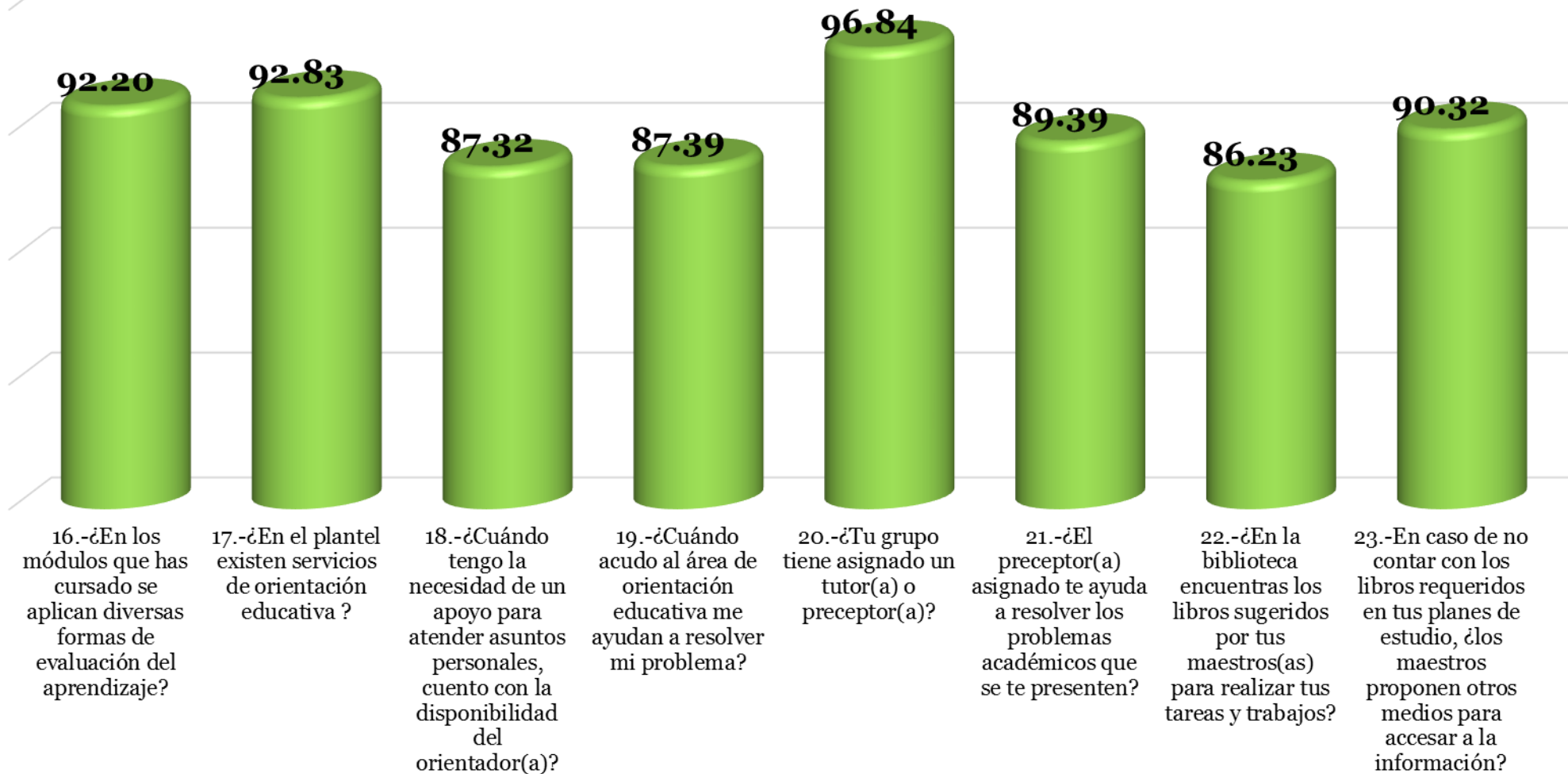
- Plan de Estudios
- Perfil de Egreso
- Temarios y Objetivos
- Competencias
- Portafolio de evidencias
- Evaluación del aprendizaje
- Orientación educativa
- Preceptoría
- Bibliografía

2. Planes y programas estudio



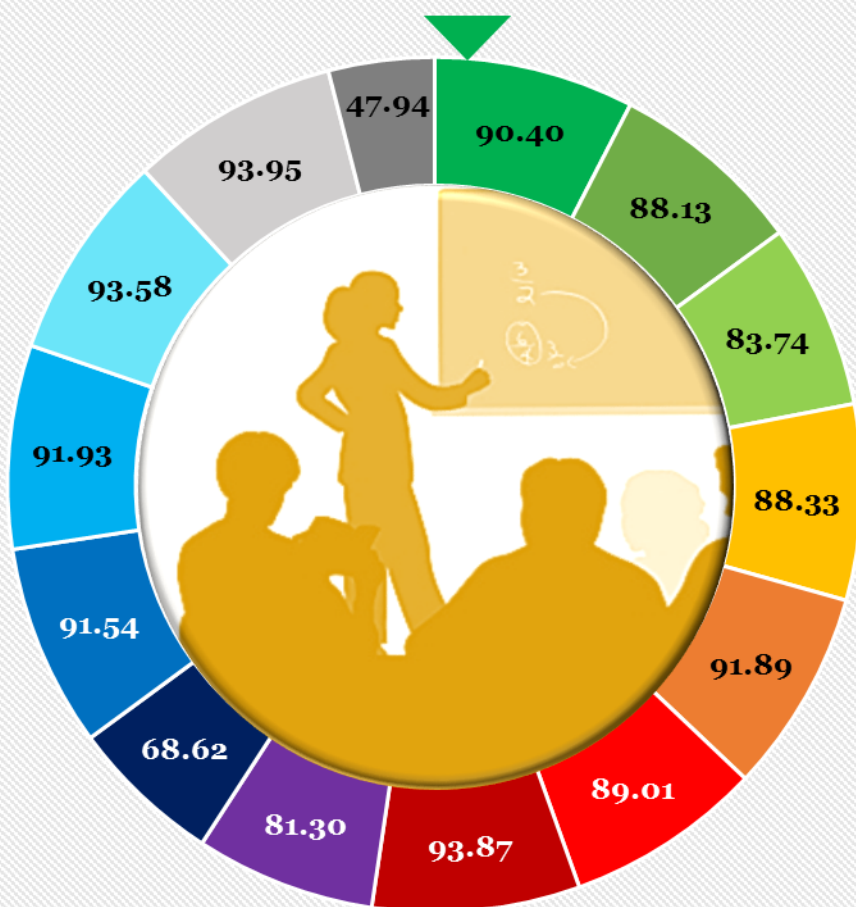
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

2. Planes y programas estudio



“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

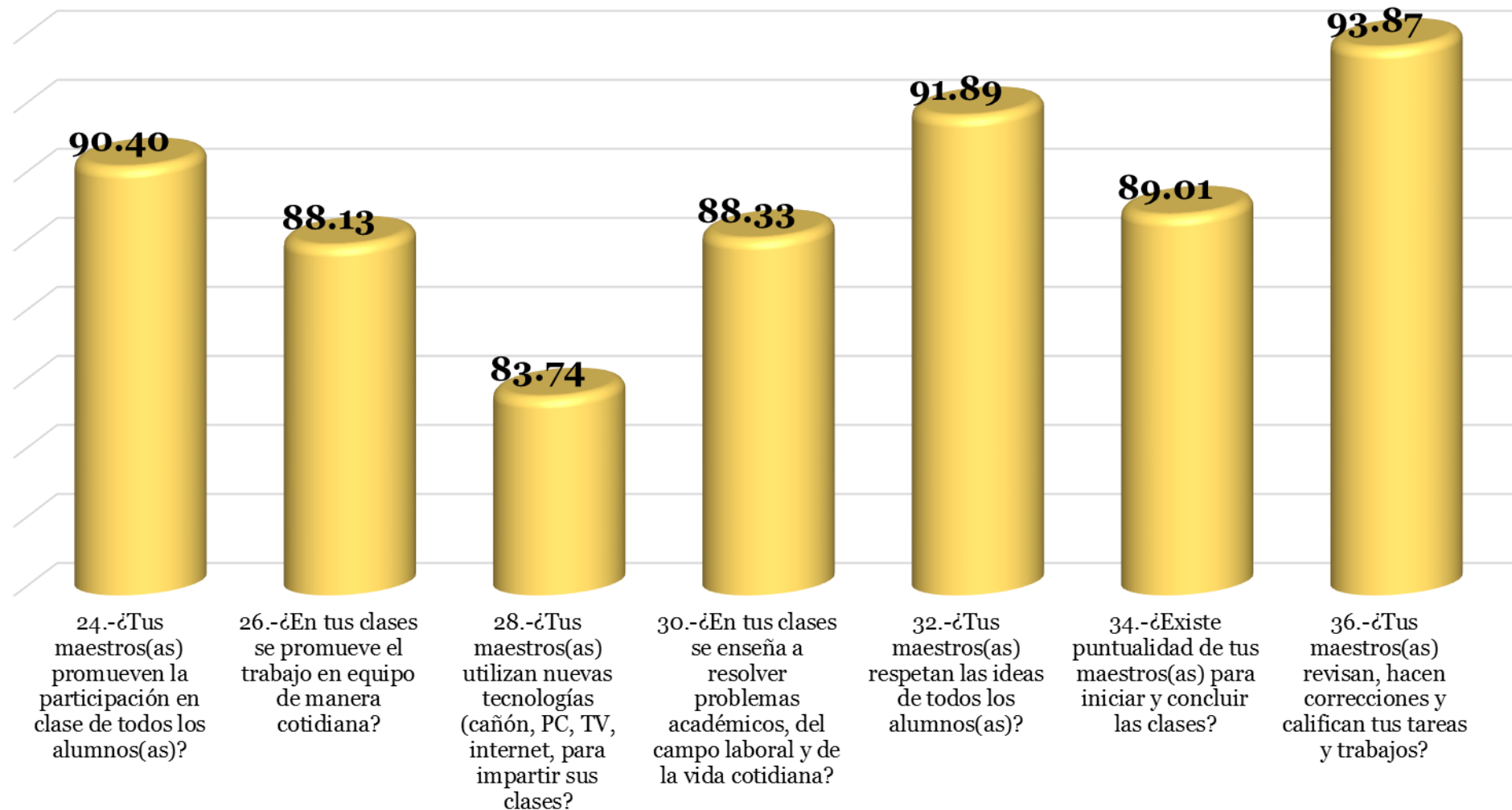
3. Planta docente



- Participación de alumnos
- Trabajo en equipo
- Utilización de TICs
- Resolución de problemas
- Respeto a las ideas
- Puntualidad
- Revisión de tareas y trabajos
- Promover la investigación
- Promoción de uso de biblioteca
- Retroalimentación de exposiciones
- Elaboración de portafolio de evidencias
- Conocimiento de los contenidos
- Trato respetuoso
- Prácticas de corrupción

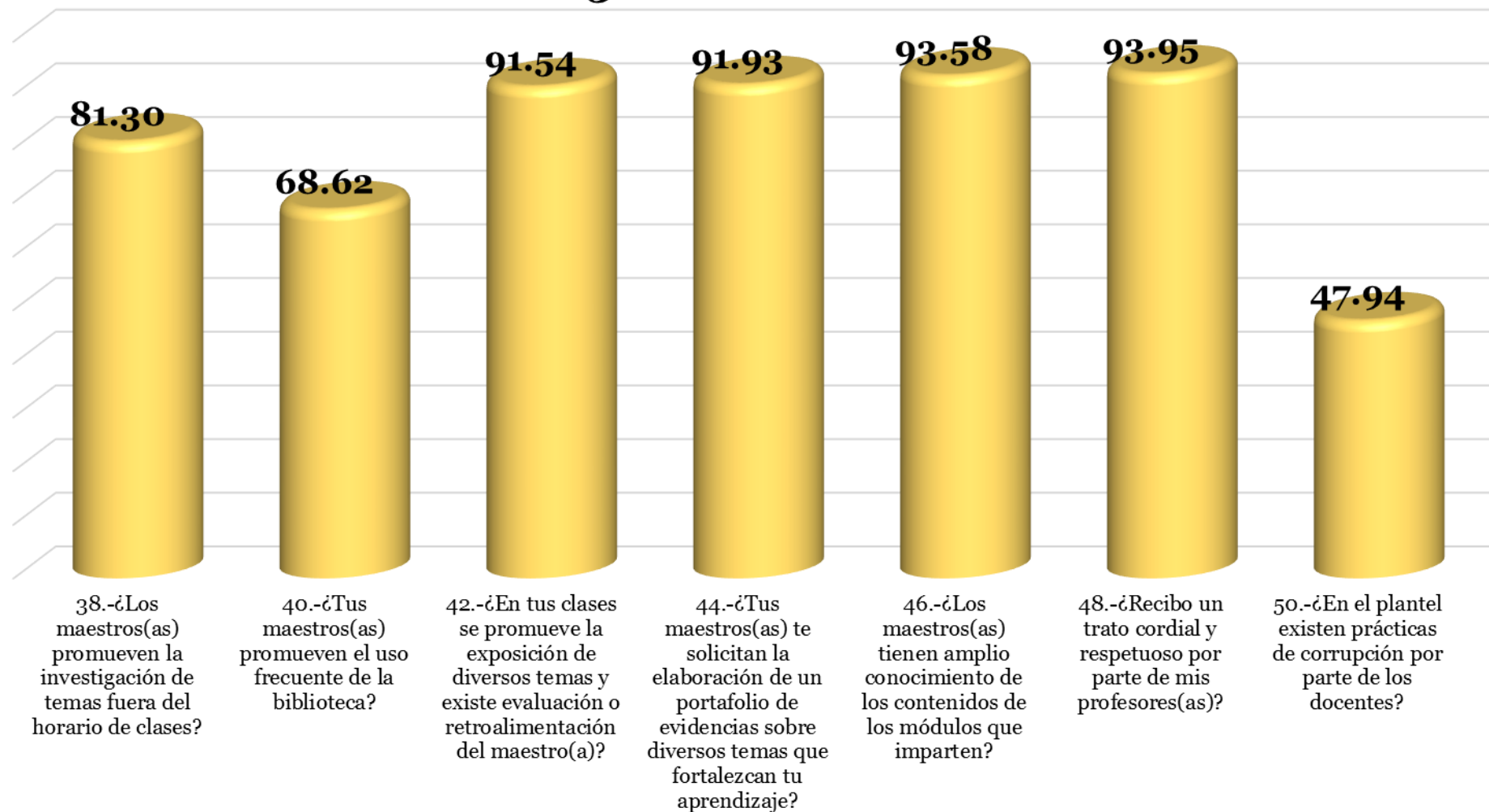
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

3. Planta docente



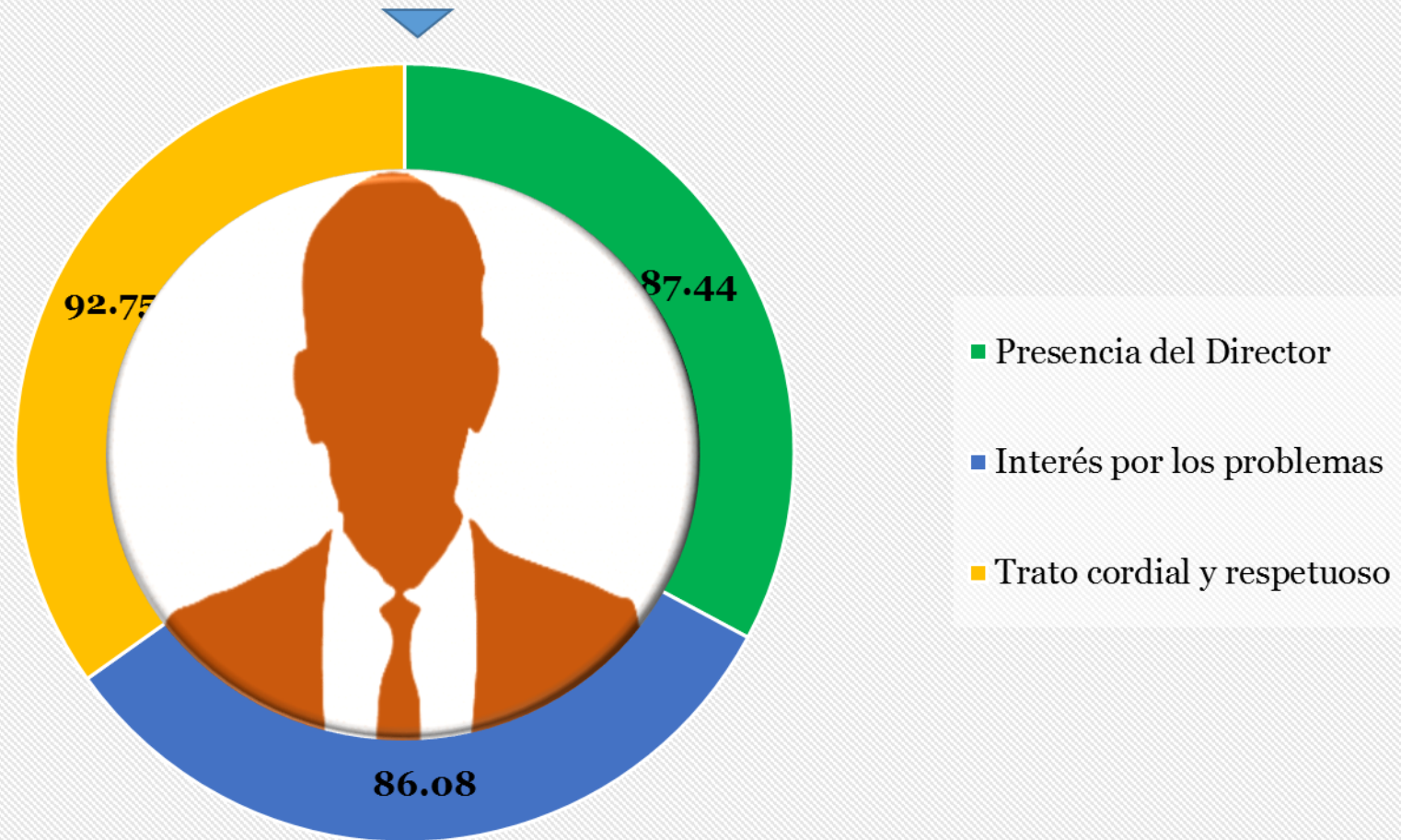
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

3. Planta docente



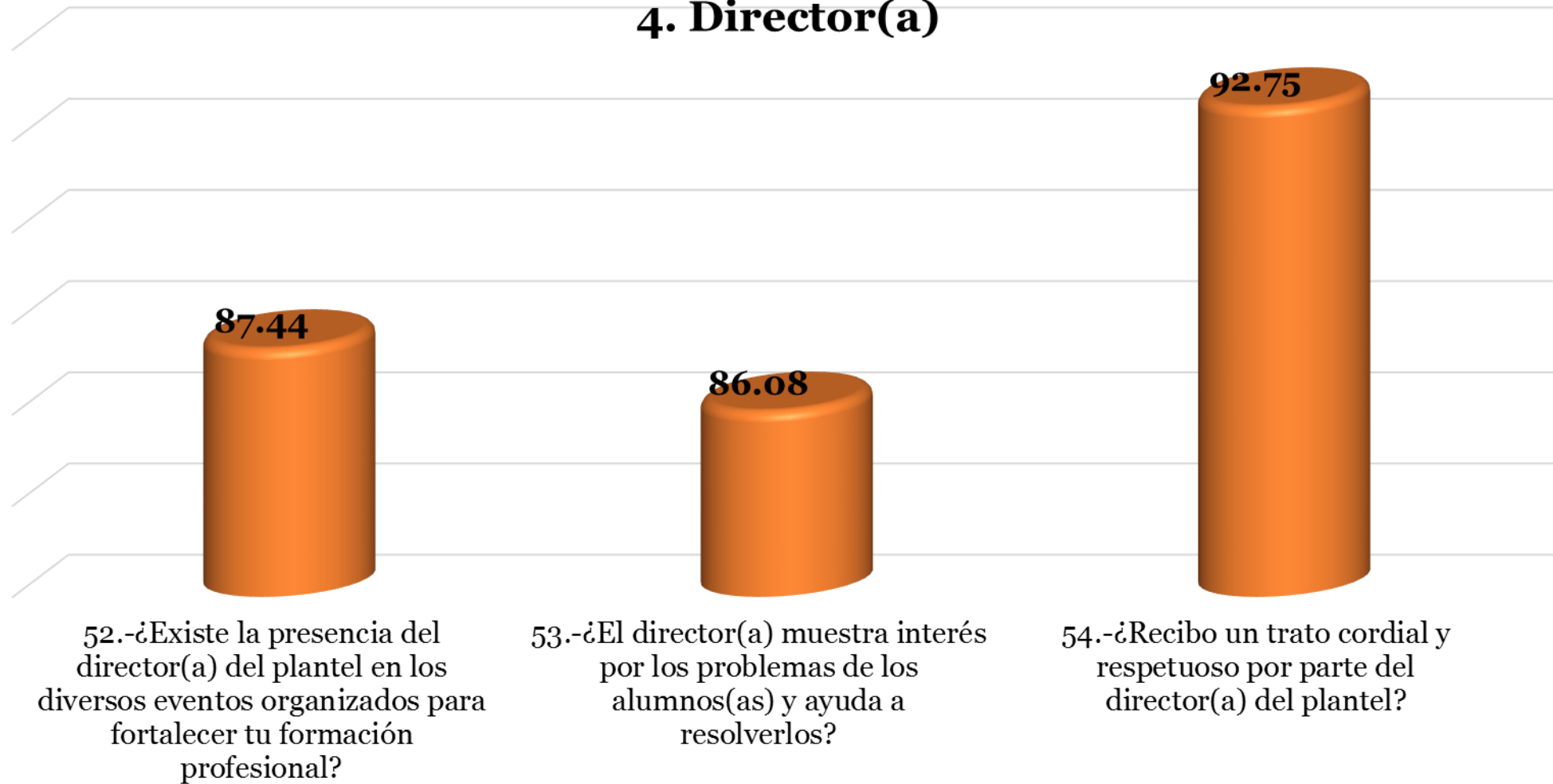
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

4. Director(a)

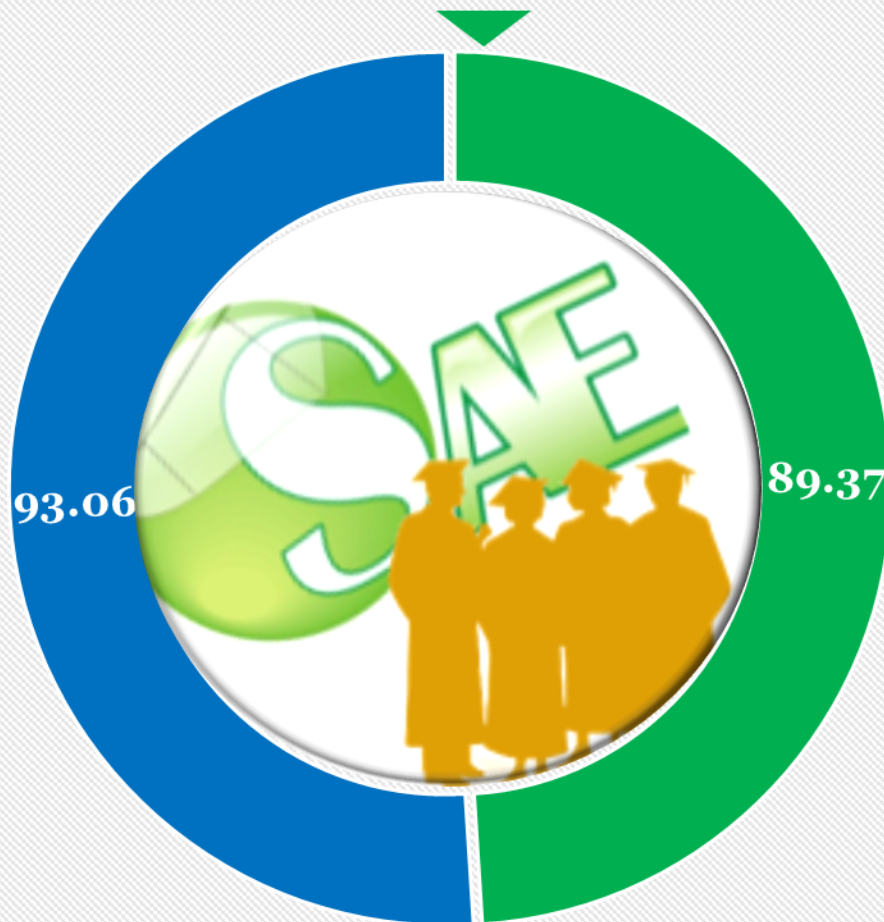


“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

4. Director(a)



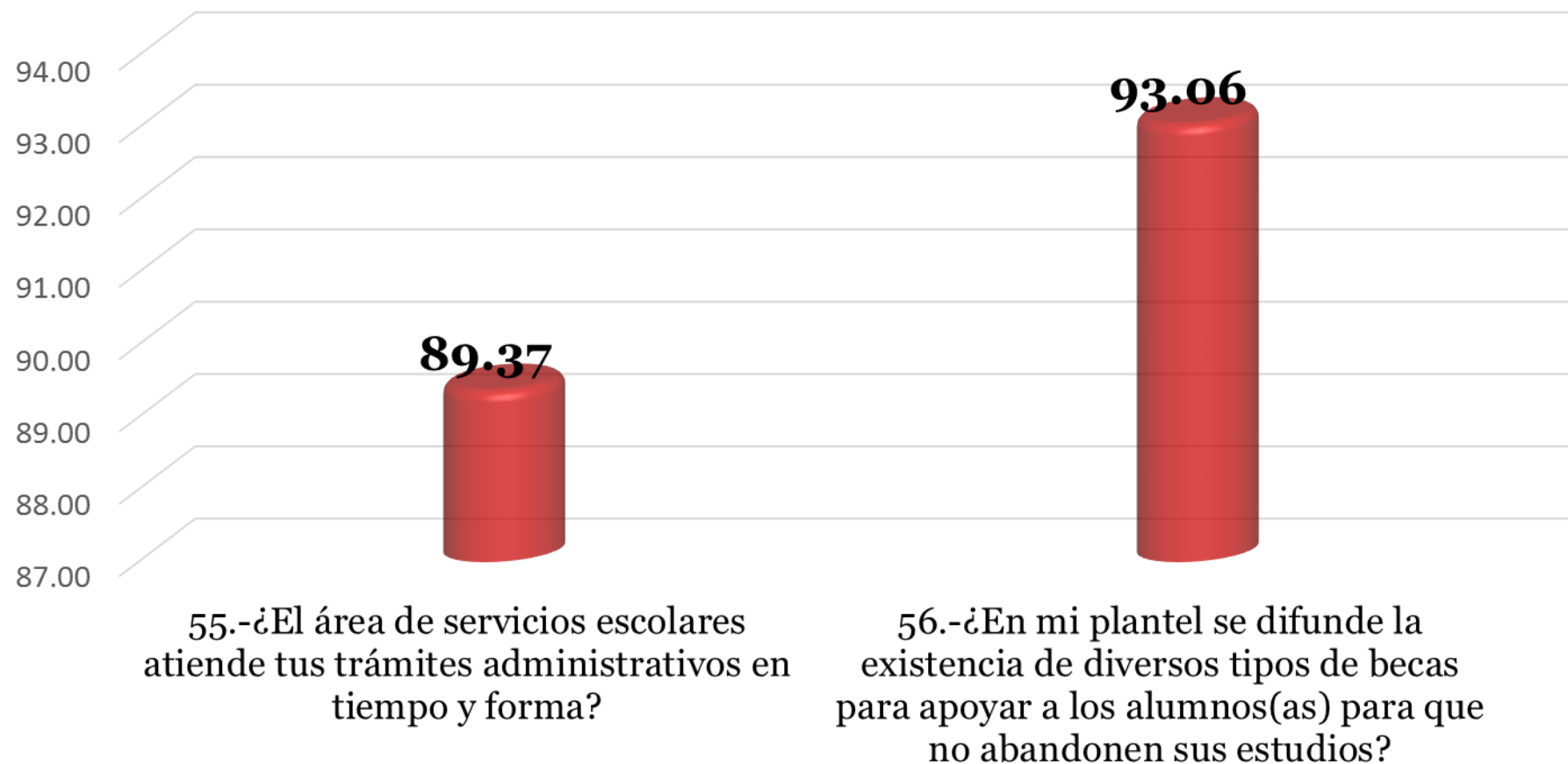
5. Servicios Escolares



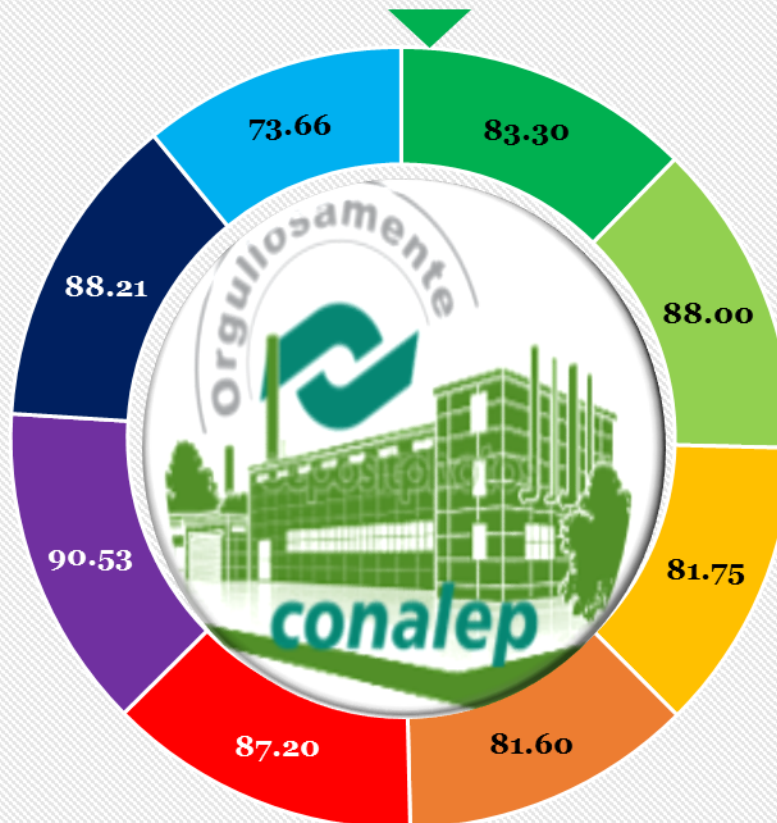
■ Trámites
administrativos

■ Becas

5. Servicios Escolares

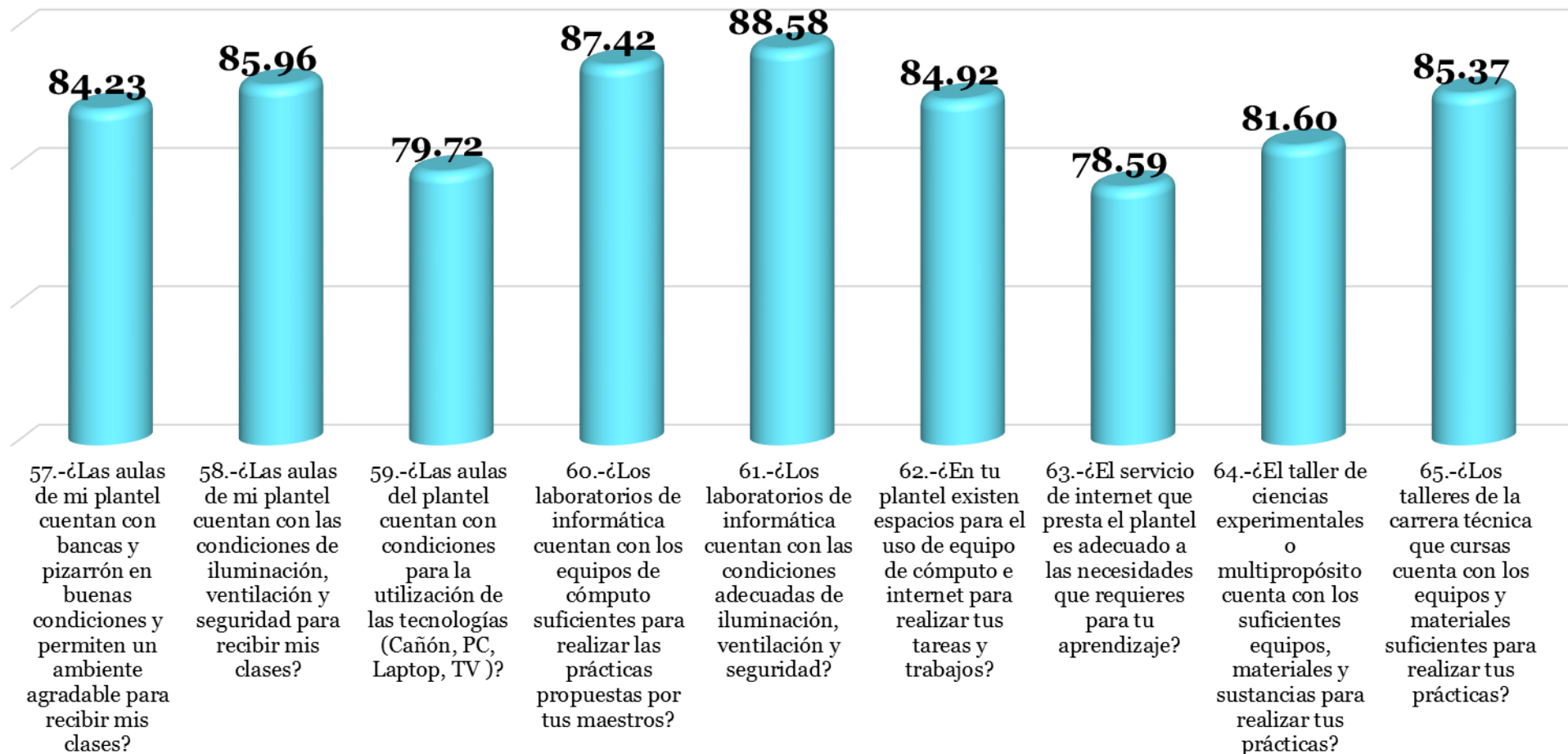


6. Instalaciones y equipamiento



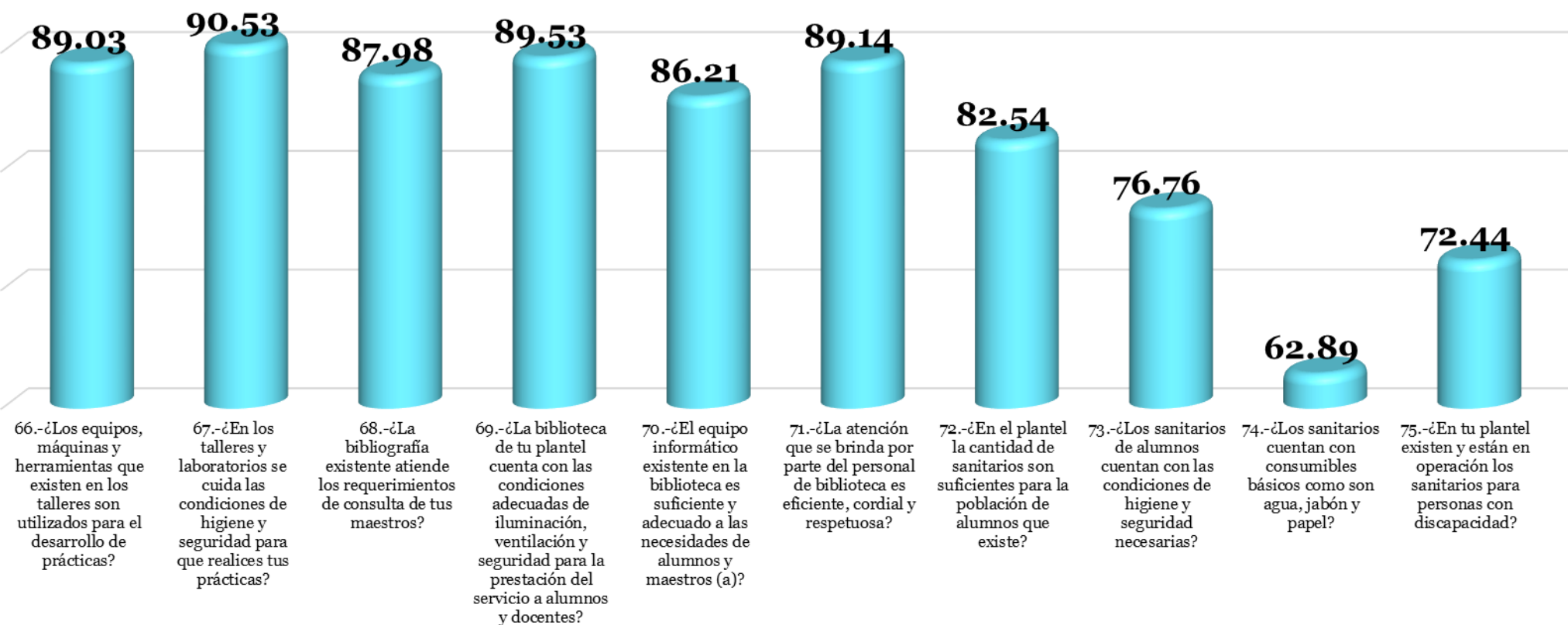
- Aulas
- Laboratorios de informática
- Servicios de Internet
- Laboratorio de ciencias experimentales
- Talleres de carreras
- Condiciones de higiene y seguridad de talleres y laboratorios
- Biblioteca
- Sanitarios

6. Instalaciones y equipamiento

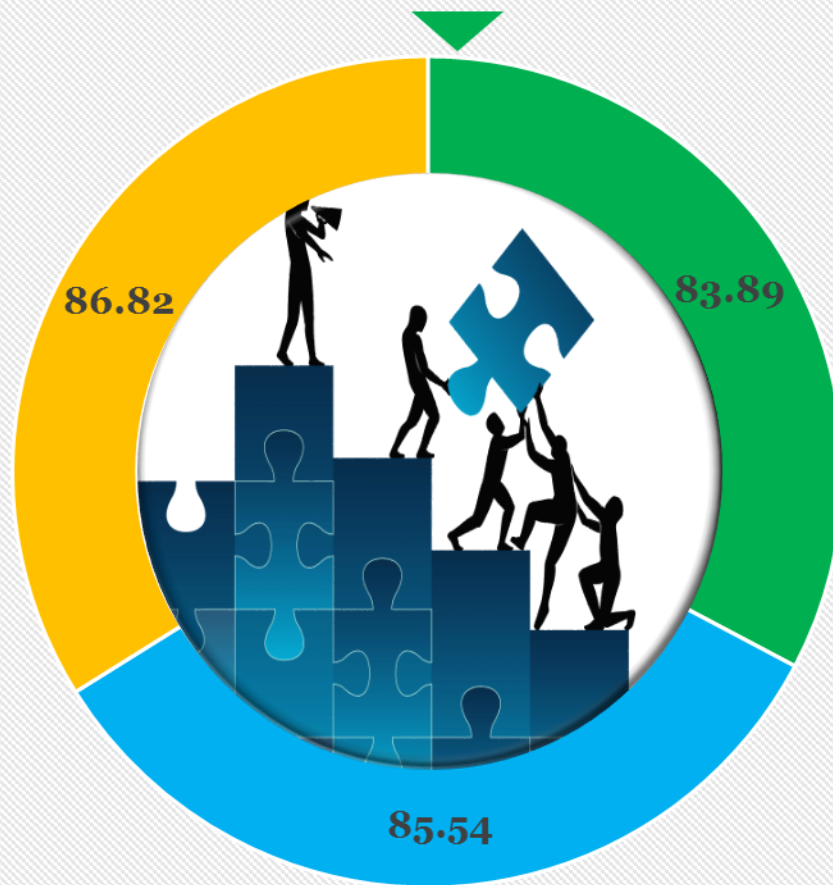


“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

6. Instalaciones y equipamiento

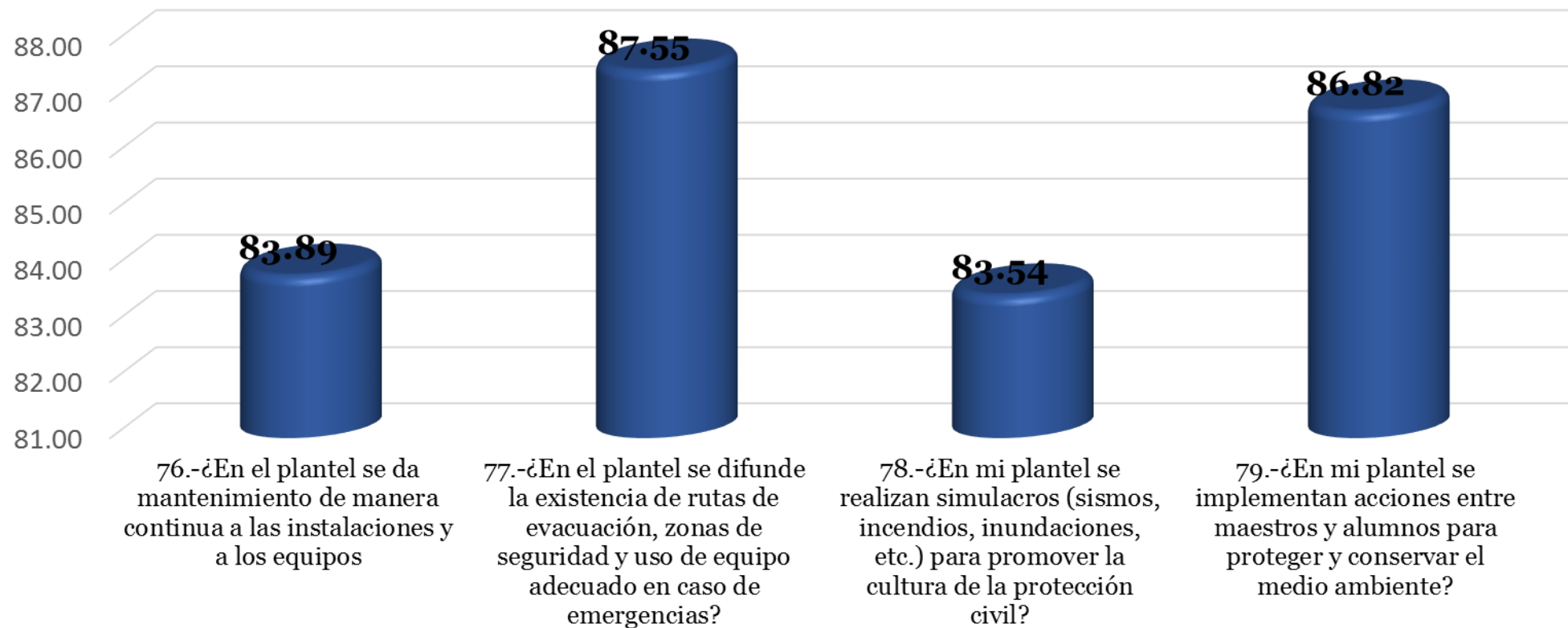


7. Programas de mejora y desarrollo

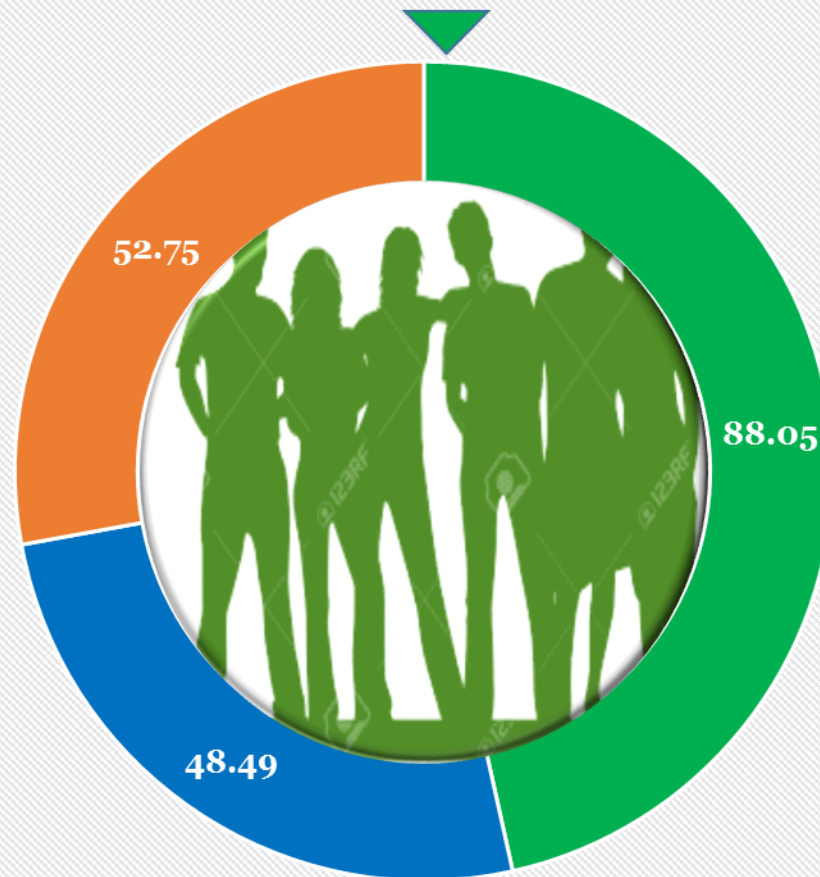


- Programa de mantenimiento
- Programa de protección civil
- Programa de sustentabilidad y medio ambiente

7. Programas de mejora y desarrollo



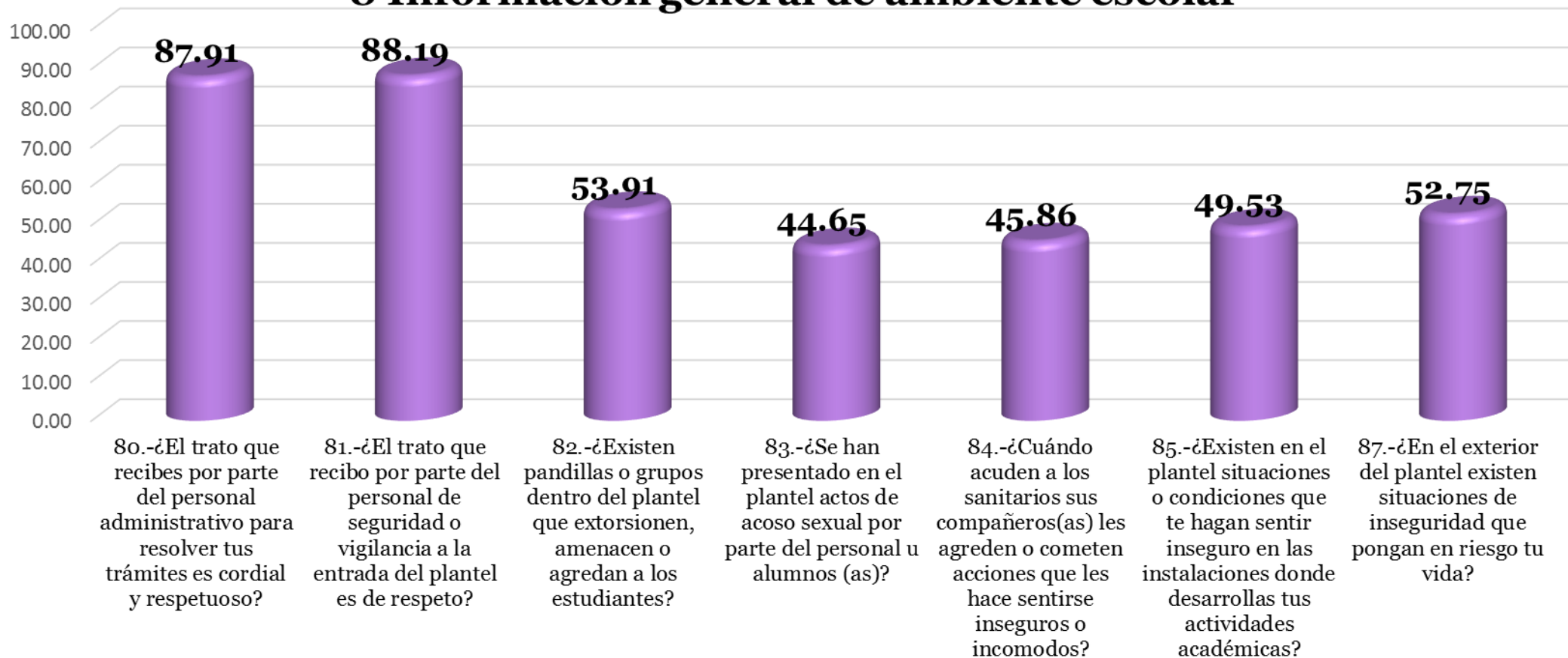
8. Información general de ambiente escolar



- Calidad en el Servicio
- Seguridad interna
- Seguridad externa

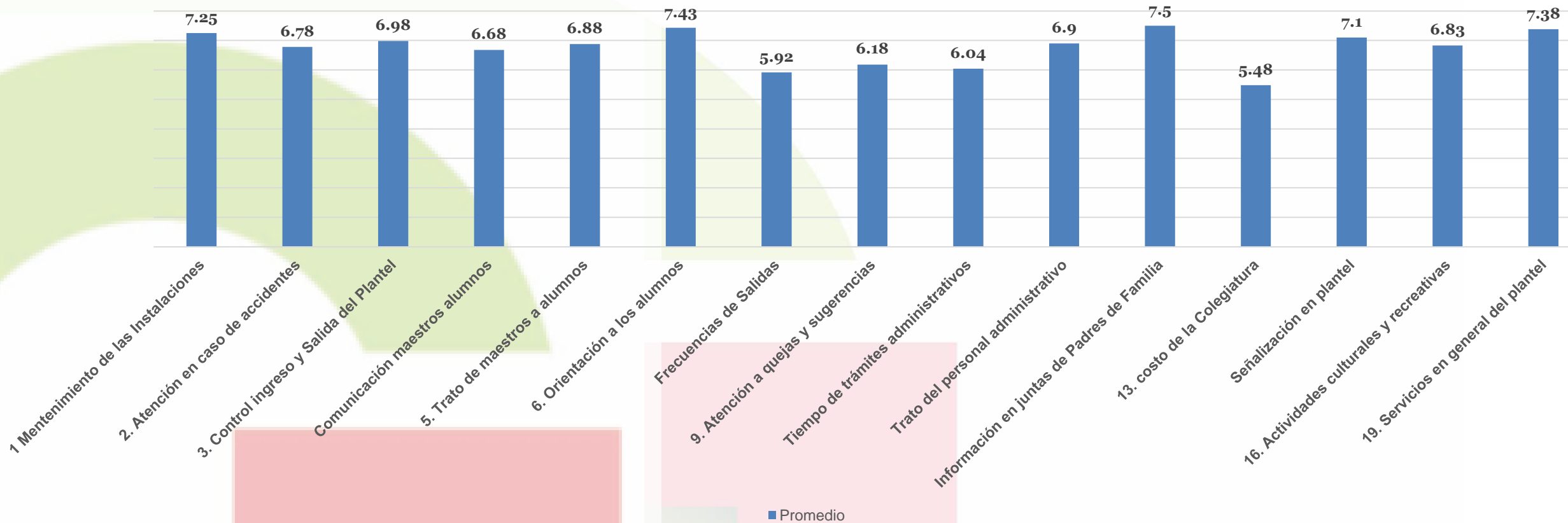
“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

8 Información general de ambiente escolar



“Encuesta para la medición de Nivel de Satisfacción de la Calidad Institucional”

Ranking por indicador Padres 2016



Resultados Generales

