INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA MEDIADORA

Sabaneta, Antioquia

INFORME CONSOLIDADO DE ANÁLISIS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2025

Docentes · Estudiantes · Padres de familia

Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE)
Alineado con NTC-ISO 21001:2018 y NTC-ISO 9001:2015

Tabla de contenido

Tabla de contenido 2
1. Introducción 3
2. Objetivo del estudio 3
3. Metodología aplicada 4
3.1 Fuentes de información 4
3.2 Revisión y depuración de la información 4
3.3 Cálculo del nivel de satisfacción 5
3.4 Limitaciones y consideraciones de comparabilidad 5
4. Resultados por estamento 6
4.1 Docentes 6
4.2 Estudiantes 10
4.3 Padres de familia 13
5. Consolidado institucional general 16
5.1 Cifras generales 16
5.2 Ranking de estamentos según nivel de satisfacción 16
5.3 Ranking de factores evaluados 17
5.4 Comparativo de preguntas comunes por estamento 18
5.5 Tendencia histórica de satisfacción institucional 19
6. Fortalezas institucionales 21
7. Oportunidades de mejora institucionales 21
8. Conclusiones 23
8.1 Resultado general de satisfacción 23
8.2 Cumplimiento de expectativas de las partes interesadas 23
8.3 Aspectos que generan valor 23
8.4 Aspectos que requieren intervención 23
8.5 Conclusión ejecutiva para la alta dirección 23
9. Recomendaciones para el Plan de Mejoramiento Institucional 2026 25
10. Anexos estadísticos 27
Anexo 1. Distribución de frecuencias — Docentes (n=10) 27
Anexo 2. Distribución de frecuencias — Estudiantes (n=76) 27
Anexo 3. Distribución de frecuencias — Padres de familia (n=140) 28
Anexo 4. Comparativo institucional de factores comunes por estamento 29

1. Introducción

La Institución Educativa María Mediadora (IEMM), ubicada en el municipio de Sabaneta, Antioquia, desarrolla su Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) bajo los lineamientos de las normas NTC-ISO 21001:2018 y NTC-ISO 9001:2015. Uno de los principios fundamentales de ambos referentes normativos es el enfoque al estudiante, a otros beneficiarios y a las partes interesadas pertinentes, lo que exige a la institución establecer mecanismos sistemáticos de escucha, medición y análisis de la satisfacción de quienes reciben e interactúan con el servicio educativo.

En este marco, durante el año 2025 la IEMM aplicó encuestas de satisfacción dirigidas a tres estamentos de su comunidad educativa: docentes, estudiantes y padres de familia. El presente informe consolida, analiza e interpreta los resultados obtenidos en dichos instrumentos, con el propósito de generar evidencia objetiva que oriente la toma de decisiones de la alta dirección y retroalimente el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA) del SGOE.

El análisis se construyó a partir de 226 respuestas válidas recolectadas entre las tres encuestas (10 docentes, 76 estudiantes y 140 padres de familia), procesadas mediante técnicas estadísticas descriptivas que permiten determinar el nivel de satisfacción por pregunta, por estamento y a nivel institucional consolidado, así como identificar fortalezas y oportunidades de mejora sustentadas en evidencia cuantitativa y cualitativa.

2. Objetivo del estudio

Consolidar, analizar e interpretar los resultados de las Encuestas de Satisfacción 2025 aplicadas a los estamentos de docentes, estudiantes y padres de familia de la Institución Educativa María Mediadora, con el fin de determinar el nivel de satisfacción institucional, identificar fortalezas y oportunidades de mejora sustentadas estadísticamente, y formular recomendaciones estratégicas que alimenten el Plan de Mejoramiento Institucional 2026, en coherencia con los principios de enfoque al cliente y mejora continua de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 21001:2018.

Objetivos específicos

- Verificar la calidad y consistencia de la información recolectada en cada instrumento, identificando y documentando novedades previas al análisis.
- Consolidar los resultados de cada estamento, calculando frecuencias, promedios y niveles de satisfacción por pregunta.
- Construir un consolidado institucional general que integre los tres estamentos, con rankings de factores evaluados y de estamentos.
- Redactar fortalezas y oportunidades de mejora, por estamento y a nivel institucional, sustentadas en evidencia estadística.
- Formular conclusiones ejecutivas y recomendaciones estratégicas para el Plan de Mejoramiento Institucional 2026.

3. Metodología aplicada

3.1 Fuentes de información

El análisis se desarrolló a partir de tres instrumentos de recolección aplicados mediante formulario digital durante el año 2025, cada uno dirigido a un estamento específico de la comunidad educativa:

Estamento	Archivo fuente	Respuestas válidas	Preguntas evaluadas (escala)
Docentes	Encuesta_docentes_IEMM (respuestas)	10	22 preguntas, escala 1–5
Estudiantes	Encuesta_estudiantes_IEMM (respuestas)	76	22 preguntas, escala 1–5
Padres de familia	Encuesta_satisfacción_2025_padres_de_familia	140	20 preguntas, escala 1–5

Tabla 1. Fuentes de información analizadas — total de respuestas válidas: 226.

3.2 Revisión y depuración de la información

Antes de proceder al análisis estadístico, se realizó una revisión de consistencia de cada archivo fuente, encontrando lo siguiente:

- No se identificaron registros duplicados en ninguno de los tres archivos.
- No se encontraron celdas vacías en las preguntas de escala Likert; los tres instrumentos presentan un diligenciamiento completo de las preguntas cerradas.
- La escala de valoración es consistente entre los tres estamentos (1 = Muy insatisfecho/Muy deficiente; 2 = Insatisfecho/Deficiente; 3 = Aceptable; 4 = Satisfecho/Bueno; 5 = Muy satisfecho/Excelente), lo que permite la comparación directa entre grupos.
- La encuesta de docentes registra 10 respuestas, un tamaño de muestra reducido que debe interpretarse como indicativo de tendencias y no como una medición con alta robustez estadística.
- La encuesta de estudiantes concentra sus respuestas en los grados Octavo, Décimo y Undécimo (bachillerato superior), sin representación de los niveles de Preescolar a Séptimo. Por lo tanto, los resultados de este estamento deben leerse como representativos del bachillerato superior y no de la totalidad de la población estudiantil.
- La encuesta de padres de familia presenta la cobertura más amplia y robusta, con 140 respuestas distribuidas en los doce grados de la institución (Preescolar a Undécimo), constituyendo la base más representativa del consolidado institucional.

> *Nota metodológica: no se contó, dentro de la información suministrada, con el dato del universo total de docentes, estudiantes y padres de familia matriculados/vinculados en 2025, por lo cual no fue posible calcular un porcentaje de participación sobre el universo poblacional. El presente informe trabaja sobre el total de*

> *respuestas válidas recibidas (226) como base de análisis. Se recomienda a la institución registrar el tamaño del universo de cada estamento en futuros ciclos de medición, para poder calcular la tasa de participación real.*

3.3 Cálculo del nivel de satisfacción

Dado que la escala de valoración utilizada en los tres instrumentos es de 1 a 5, el nivel de satisfacción por pregunta, por estamento y a nivel institucional se calculó mediante la siguiente fórmula:

Nivel de satisfacción (%) = (Promedio obtenido / 5) × 100

Los promedios institucionales y por estamento se calcularon ponderando cada respuesta individual recibida (promedio ponderado por número de encuestados), de manera que los estamentos con mayor volumen de respuestas —en este caso, padres de familia— tengan una representación proporcional a su participación real en el ejercicio. Los rangos de interpretación utilizados son los siguientes:

Rango	Nivel de satisfacción
90% – 100%	Excelente
80% – 89.99%	Alto
70% – 79.99%	Satisfactorio
60% – 69.99%	Aceptable
Menor a 60%	Crítico

Tabla 2. Escala de interpretación del nivel de satisfacción.

3.4 Limitaciones y consideraciones de comparabilidad

- La comparación con la tendencia histórica 2023–2024 (sección 5.5) debe leerse con cautela: dicha medición previa correspondió a un estudio consolidado de satisfacción con una metodología y un cuestionario distintos a los aplicados en 2025; por ello, la comparación es de carácter directriz e ilustrativo de la tendencia general, no una comparación estadística estricta pregunta por pregunta.
- Los comentarios cualitativos (sugerencias, quejas, felicitaciones) se analizaron de forma complementaria mediante identificación de temas recurrentes, y se utilizan para enriquecer la interpretación de los resultados cuantitativos, no como una muestra estadísticamente representativa por sí misma.

4. Resultados por estamento

A continuación se presenta el consolidado estadístico de cada uno de los tres estamentos encuestados: docentes, estudiantes y padres de familia. Para cada estamento se incluye el resumen ejecutivo, la tabla consolidada de resultados por pregunta, la segmentación interna disponible, y la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora sustentadas en evidencia estadística.

4.1 Docentes

4.1.1 Resumen ejecutivo

Se analizaron 10 encuestas de docentes y directivos docentes, con un nivel global de satisfacción del 80.64%, ubicado en el rango Alto de la escala de interpretación institucional. Los aspectos mejor valorados por este estamento corresponden a la comunicación institucional sobre avances y dificultades académicas y al trato recibido por parte de directivos, administrativos y demás colaboradores, ambos con 94.00% de satisfacción. En contraste, el aspecto con menor valoración es el servicio de papelería y apoyo logístico para el desarrollo de actividades académicas, con 56.00%, una calificación que se ubica en el rango crítico de la escala y constituye la alerta más relevante de este estamento.

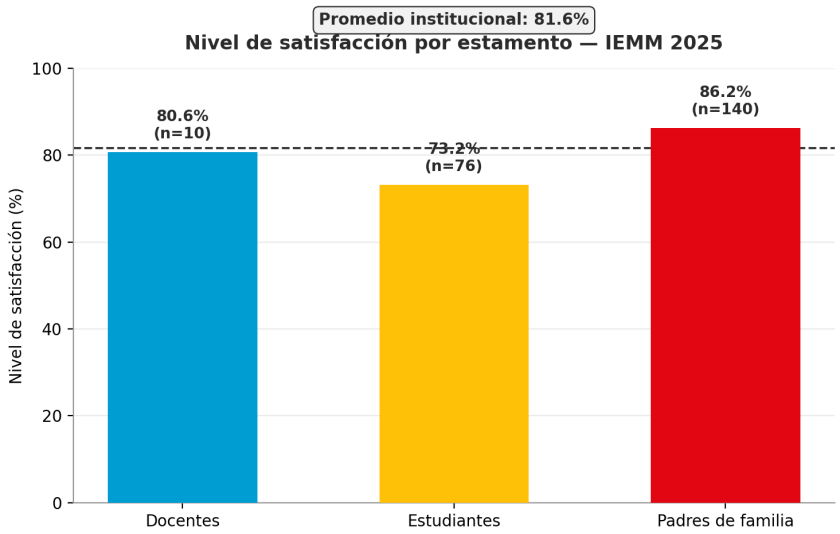


Gráfico 1. Comparativo del nivel de satisfacción por estamento (referencia institucional).

4.1.2 Consolidado estadístico por pregunta

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
1	La comunicación institucional sobre avances, dificultades y desempeño académico de los estudiantes es	10	4.70	94.00%	Excelente
2	El nivel académico alcanzado por los estudiantes en las diferentes áreas lo considera	10	3.50	70.00%	Satisfactorio
3	El seguimiento institucional a la asistencia, puntualidad y permanencia estudiantil es	10	4.30	86.00%	Alto

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
4	La relación de respeto y confianza entre docentes y estudiantes dentro de la institución es	10	3.40	68.00%	Aceptable
5	Los espacios brindados por directivos para escuchar inquietudes, propuestas y necesidades del personal docente son	10	4.40	88.00%	Alto
6	El manejo institucional de conflictos escolares y situaciones de convivencia es	10	3.60	72.00%	Satisfactorio
7	El apoyo institucional para la atención de estudiantes con necesidades o condiciones especiales es	10	3.50	70.00%	Satisfactorio
8	El fortalecimiento institucional de valores y formación integral en los estudiantes es	10	4.30	86.00%	Alto
9	El ambiente escolar y clima de convivencia dentro de la institución lo considera	10	3.90	78.00%	Satisfactorio
10	La atención y disposición del personal administrativo frente a los requerimientos docentes es	10	4.30	86.00%	Alto
11	El procedimiento institucional para atender quejas, reclamos, sugerencias o necesidades del personal es	10	4.30	86.00%	Alto
12	El servicio de cafetería escolar para estudiantes y colaboradores lo considera	10	3.50	70.00%	Satisfactorio
13	El servicio de papelería y apoyo logístico para el desarrollo de actividades académicas es	10	2.80	56.00%	Crítico
14	El Programa de Alimentación Escolar y su impacto en el bienestar estudiantil lo evalúa como	10	4.40	88.00%	Alto
15	Las actividades culturales y artísticas promovidas por la institución las considera	10	4.30	86.00%	Alto
16	Las actividades recreativas, deportivas y de integración institucional las valora como	10	4.40	88.00%	Alto
17	La administración institucional de los recursos financieros y pedagógicos destinados al servicio educativo la considera	10	4.40	88.00%	Alto
18	El estado de la infraestructura física y de los ambientes de aprendizaje es	10	3.70	74.00%	Satisfactorio
19	Las condiciones de seguridad, prevención y protección dentro del plantel educativo son	10	4.00	80.00%	Alto
20	El trato recibido por parte de directivos, administrativos y demás colaboradores de la institución es	10	4.70	94.00%	Excelente
21	Los recursos pedagógicos, tecnológicos y didácticos disponibles para el ejercicio docente son	10	4.10	82.00%	Alto
22	El apoyo, acompañamiento y liderazgo brindado por el equipo directivo para el desarrollo del trabajo docente es	10	4.20	84.00%	Alto

Tabla 3. Consolidado de resultados — encuesta de docentes (n=10, escala 1–5).

4.1.3 Segmentación por nivel de prestación del servicio

Nivel	n	Satisfacción
Preescolar / Primaria	3	86.97%
Secundaria / Media	7	77.92%

Tabla 4. Satisfacción promedio por nivel educativo en el que presta servicio el docente.

Los docentes que prestan servicio en Preescolar/Primaria reportan un nivel de satisfacción superior (86.97%) frente a quienes prestan servicio en Secundaria/Media (77.92%), una diferencia de cerca de 9 puntos porcentuales que sugiere experiencias diferenciadas entre ciclos, posiblemente asociadas a la complejidad de la convivencia escolar y la carga de gestión administrativa propia de los grados superiores.

4.1.4 Fortalezas — Docentes

- La comunicación institucional sobre avances, dificultades y desempeño académico de los estudiantes alcanza una valoración del 94.00%, lo que evidencia canales de información claros y oportunos entre la institución y el cuerpo docente, fortaleciendo la coherencia del seguimiento académico.
- El trato recibido por parte de directivos, administrativos y demás colaboradores obtiene un 94.00% de satisfacción, lo que refleja un clima organizacional respetuoso y cordial, factor que contribuye a la retención y motivación del personal docente.
- Los espacios brindados por directivos para escuchar inquietudes, propuestas y necesidades del personal docente registran un 88.00%, demostrando la existencia de mecanismos efectivos de participación y escucha activa hacia el cuerpo docente.
- El Programa de Alimentación Escolar (PAE) es valorado en un 88.00% por los docentes, lo que indica una percepción positiva del impacto de este programa en el bienestar de los estudiantes desde la mirada del personal docente.
- Las actividades recreativas, deportivas y de integración institucional, así como la administración de los recursos financieros y pedagógicos, alcanzan ambas un 88.00%, evidenciando una gestión administrativa percibida como adecuada por parte del cuerpo docente.

4.1.5 Oportunidades de mejora — Docentes

- Se recomienda restablecer y fortalecer el servicio de papelería y apoyo logístico para el desarrollo de actividades académicas, dado que obtuvo apenas un 56.00% de satisfacción —la calificación más baja de todo el estudio—, con el fin de garantizar el acceso oportuno a materiales e insumos requeridos por la labor docente.
- Se sugiere fortalecer las estrategias de convivencia y construcción de confianza entre docentes y estudiantes, considerando que este aspecto obtuvo un 68.00% desde la percepción docente —notablemente inferior a la percepción de estudiantes (74.47%) y padres (86.57%) sobre el mismo tema—, lo que permitiría cerrar la brecha de percepción entre estamentos y mejorar el clima relacional en el aula.

- Se recomienda revisar el servicio de cafetería escolar para estudiantes y colaboradores, que obtuvo un 70.00%, con el fin de incrementar la satisfacción del personal docente respecto a este servicio de bienestar.
- Se sugiere fortalecer las estrategias pedagógicas orientadas a elevar el nivel académico alcanzado por los estudiantes en las diferentes áreas, calificado en un 70.00% por los propios docentes, mediante planes de mejoramiento académico y acompañamiento didáctico.
- Se recomienda reforzar el apoyo institucional para la atención de estudiantes con necesidades o condiciones especiales, aspecto que obtuvo un 70.00%, con el propósito de fortalecer la educación inclusiva que orienta el horizonte institucional de la IEMM.

4.2 Estudiantes

4.2.1 Resumen ejecutivo

Se analizaron 76 encuestas de estudiantes, concentradas en los grados Octavo, Décimo y Undécimo, con un nivel global de satisfacción del 73.18%, ubicado en el rango Satisfactorio. Es el estamento que reporta el nivel de satisfacción más bajo de los tres analizados. El aspecto mejor valorado es el seguimiento que hace la institución a la asistencia, puntualidad y cumplimiento escolar (80.53%), mientras que el servicio de papelería escolar es, con amplio margen, el aspecto más crítico (55.79%). De manera consistente con el resultado global, la pregunta de satisfacción general con el servicio educativo (pregunta 22) obtuvo un 74.74%, valor cercano al promedio del estamento, lo que valida la coherencia interna del instrumento.

4.2.2 Consolidado estadístico por pregunta

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
1	La forma como mis docentes me informan sobre mis avances y dificultades académicas es	76	3.68	73.68%	Satisfactorio
2	El nivel académico y la calidad de enseñanza en las diferentes asignaturas me parece	76	3.88	77.63%	Satisfactorio
3	El seguimiento que hace la institución a mi asistencia, puntualidad y cumplimiento escolar es	76	4.03	80.53%	Alto
4	La relación de respeto, confianza y apoyo entre docentes y estudiantes la considero	76	3.72	74.47%	Satisfactorio
5	Los espacios que brindan mis docentes y directivos para escuchar inquietudes o dificultades de los estudiantes son	76	3.62	72.37%	Satisfactorio
6	La manera como la institución maneja los conflictos, problemas de convivencia o desacuerdos entre estudiantes es	76	3.42	68.42%	Aceptable
7	La atención que brinda la institución a estudiantes con necesidades o situaciones especiales es	76	3.71	74.21%	Satisfactorio
8	El trabajo que realiza la institución para fortalecer valores como el respeto, la responsabilidad y la honestidad es	76	3.62	72.37%	Satisfactorio
9	El ambiente de convivencia, respeto y compañerismo dentro de la institución me parece	76	3.32	66.32%	Aceptable
10	El trato recibido por parte del personal administrativo (secretaría y otros funcionarios) es	76	3.84	76.84%	Satisfactorio
11	La atención que da la institución cuando los estudiantes presentan quejas, reclamos o sugerencias es	76	3.43	68.68%	Aceptable
12	El servicio que ofrece la cafetería escolar satisface mis necesidades de forma	76	3.95	78.95%	Satisfactorio
13	El servicio que ofrece la papelería escolar satisface mis necesidades de forma	76	2.79	55.79%	Crítico

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
14	El servicio ofrecido por el Programa de Alimentación Escolar (PAE) lo considero	76	3.72	74.47%	Satisfactorio
15	Las actividades culturales, artísticas y actos institucionales desarrollados por la institución son	76	3.89	77.89%	Satisfactorio
16	Las actividades deportivas, recreativas y de integración promovidas por la institución son	76	3.95	78.95%	Satisfactorio
17	Los recursos educativos con los que cuenta la institución (salones, ayudas didácticas, tecnología, biblioteca) me parecen	76	3.64	72.89%	Satisfactorio
18	El estado de los salones, baños, patios y demás espacios físicos de la institución es	76	3.36	67.11%	Aceptable
19	Las condiciones de seguridad, cuidado y protección dentro de la institución las considero	76	3.71	74.21%	Satisfactorio
20	El trato recibido por parte de vigilantes, aseadoras, personal de apoyo y demás colaboradores es	76	3.89	77.89%	Satisfactorio
21	Las actividades que promueven el bienestar emocional y la sana convivencia entre estudiantes me parecen	76	3.58	71.58%	Satisfactorio
22	En general, mi satisfacción con el servicio educativo que ofrece la Institución Educativa María Mediadora es	76	3.74	74.74%	Satisfactorio

Tabla 5. Consolidado de resultados — encuesta de estudiantes (n=76, escala 1–5).

4.2.3 Segmentación por grado

Grado	n	Satisfacción
Décimo	28	75.36%
Octavo	35	71.92%
Undécimo	13	71.89%

Tabla 6. Satisfacción promedio por grado.

Los estudiantes de grado Décimo presentan el nivel de satisfacción más alto del estamento (75.36%), mientras que Octavo y Undécimo se ubican en niveles muy similares y levemente inferiores (71.92% y 71.89%, respectivamente). Si bien las diferencias no son pronunciadas, el resultado de Undécimo —el grado que culmina su ciclo escolar— amerita seguimiento particular, dado que suele ser un grupo especialmente sensible a temas de convivencia, infraestructura y proyección post-egreso.

> *Recordatorio metodológico: esta encuesta no incluyó a los estudiantes de Preescolar a Séptimo. Los resultados de este estamento deben interpretarse como representativos del bachillerato superior (8°, 10° y 11°) y no de la totalidad de la población estudiantil de la IEMM.*

4.2.4 Fortalezas — Estudiantes

- El seguimiento que hace la institución a la asistencia, puntualidad y cumplimiento escolar de los estudiantes alcanza un 80.53% de satisfacción, evidenciando que los estudiantes perciben un control disciplinario y de permanencia escolar adecuado y consistente.
- El servicio que ofrece la cafetería escolar satisface las necesidades de los estudiantes en un 78.95%, lo que indica una buena percepción de este servicio de bienestar, contrastando favorablemente con la percepción más crítica que tienen los docentes sobre el mismo servicio.
- Las actividades deportivas, recreativas y de integración promovidas por la institución son valoradas en un 78.95%, lo que refleja el impacto positivo de la oferta extracurricular en la experiencia escolar de los estudiantes.
- Las actividades culturales, artísticas y actos institucionales obtienen un 77.89%, así como el trato recibido por parte de vigilantes, aseadoras y personal de apoyo, que alcanza igualmente un 77.89%, demostrando un clima de respeto hacia el personal de apoyo institucional.
- El nivel académico y la calidad de enseñanza en las diferentes asignaturas es valorado en un 77.63%, lo que evidencia una percepción favorable de los estudiantes hacia la labor pedagógica de sus docentes, en línea con el énfasis misional de la institución en la formación académica de calidad.

4.2.5 Oportunidades de mejora — Estudiantes

- Se recomienda con carácter prioritario restablecer el servicio de papelería escolar, que obtuvo apenas un 55.79% de satisfacción —la calificación más baja registrada en todo el estudio, incluyendo todos los estamentos—, con el fin de garantizar el acceso oportuno de los estudiantes a materiales académicos básicos. Los comentarios abiertos de los estudiantes confirman de forma recurrente la ausencia o cierre prolongado de este servicio.
- Se sugiere fortalecer las estrategias de convivencia, respeto y compañerismo entre estudiantes, dado que este aspecto obtuvo un 66.32%, el segundo valor más bajo del estamento, con el propósito de mejorar el clima escolar percibido por los propios estudiantes.
- Se recomienda intervenir el estado de los salones, baños, patios y demás espacios físicos de la institución, calificado en un 67.11%, mediante un plan de mantenimiento y adecuación de infraestructura que responda a la percepción de los estudiantes.
- Se sugiere revisar la manera como la institución maneja los conflictos, problemas de convivencia o desacuerdos entre estudiantes, aspecto valorado en un 68.42%, fortaleciendo las rutas de atención y mediación escolar.
- Se recomienda fortalecer la atención que da la institución cuando los estudiantes presentan quejas, reclamos o sugerencias, calificada en un 68.68%, con el fin de incrementar la confianza de los estudiantes en los canales institucionales de atención.
- Se sugiere fortalecer las actividades que promueven el bienestar emocional y la sana convivencia entre estudiantes, valoradas en un 71.58%, mediante estrategias de acompañamiento socioemocional dirigidas a este estamento.

4.3 Padres de familia

4.3.1 Resumen ejecutivo

Se analizaron 140 encuestas de padres de familia, la muestra más amplia y representativa del estudio, con cobertura en los doce grados de la institución. El nivel global de satisfacción de este estamento es del 86.24%, ubicado en el rango Alto, el más alto de los tres estamentos analizados. El aspecto mejor valorado es el seguimiento y control que se hace a la asistencia y puntualidad de los hijos (93.29%), mientras que el aspecto relativamente más débil —aunque aún en rango alto— es el estado de la planta física de la institución educativa (80.86%). Adicionalmente, este estamento aportó 122 comentarios sustantivos de un total de 135 respuestas con texto, siendo la fuente cualitativa más rica del estudio; de estos, 43 corresponden a felicitaciones o agradecimientos explícitos hacia la institución.

4.3.2 Consolidado estadístico por pregunta

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
1	El proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes (Informe parcial de calificaciones), lo califica como...	140	4.31	86.29%	Alto
2	El nivel académico en las diferentes asignaturas lo considera....	140	4.32	86.43%	Alto
3	El seguimiento y control que se hace a la asistencia y puntualidad de sus hijos, lo define.....	140	4.66	93.29%	Excelente
4	La relación maestro-estudiante la considera...	140	4.33	86.57%	Alto
5	Los espacios de atención que ofrecen los docentes a los padres de familia, con el fin de escuchar sus inquietudes y generar acciones de mejora, las valora como....	140	4.28	85.57%	Alto
6	El manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos escolares, lo valora como...	140	4.11	82.14%	Alto
7	La atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales, la determina como....	140	4.14	82.71%	Alto
8	El proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la Institución, lo estima...	140	4.46	89.29%	Alto
9	El ambiente escolar de la institución, lo considera....	140	4.33	86.57%	Alto
10	El trato recibido por parte del personal administrativo (secretarios), lo considera...	140	4.50	90.00%	Excelente
11	El proceso de atención y solución de quejas y reclamos lo pondera como...	140	4.09	81.86%	Alto
12	En qué nivel, el servicio que ofrece la cafetería satisface las necesidades de estudiantes y padres de familia?	140	4.06	81.29%	Alto
13	El servicio que ofrece la papelería satisface las necesidades de estudiantes y padres de familia, de forma...	140	4.16	83.29%	Alto

#	Aspecto evaluado	n	Prom. (1–5)	Satisfacción	Nivel
14	El servicio ofrecido por el Programa de Alimentación Escolar, lo evalúa como...	140	4.40	88.00%	Alto
15	Las actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución las estima como...	140	4.52	90.43%	Excelente
16	Las actividades recreo-deportivas desarrolladas en la institución las valora como...	140	4.44	88.86%	Alto
17	El proceso institucional de administración de los recursos financieros, lo califica...	140	4.51	90.14%	Excelente
18	El estado de la planta física de la institución educativa es....	140	4.04	80.86%	Alto
19	Las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo, las considera....	140	4.20	84.00%	Alto
20	El trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución es....	140	4.36	87.14%	Alto

Tabla 7. Consolidado de resultados — encuesta de padres de familia (n=140, escala 1–5).

4.3.3 Segmentación por grado

Grado	n	Satisfacción
Quinto	20	94.20%
Segundo	9	93.33%
Primero	15	91.07%
Tercero	12	89.67%
Preescolar	17	86.94%
Undécimo	10	86.70%
Décimo	8	85.88%
Octavo	11	82.82%
Noveno	11	82.00%
Séptimo	12	80.75%
Sexto	8	73.88%
Cuarto	7	71.71%

Tabla 8. Satisfacción promedio por grado.

La segmentación por grado evidencia variabilidad relevante: los grados Quinto (94.20%), Segundo (93.33%) y Tercero (89.67%) presentan los niveles más altos de satisfacción, mientras que Cuarto (71.71%) y Sexto (73.88%) registran los niveles más bajos del estamento. Esta dispersión sugiere que la experiencia de los padres de familia varía de forma importante según el grado de sus hijos, posiblemente asociada a la transición entre ciclos (de primaria a bachillerato) y a dinámicas particulares de cada grupo, por lo que se recomienda un seguimiento diferenciado por grado en futuros ciclos de medición.

4.3.4 Fortalezas — Padres de familia

- El seguimiento y control que se hace a la asistencia y puntualidad de los hijos alcanza un 93.29% de satisfacción, el valor más alto registrado en todo el estudio, lo que evidencia una percepción muy favorable de los padres frente al control institucional de la permanencia escolar.
- Las actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución son valoradas en un 90.43%, reflejando el reconocimiento de las familias hacia la oferta formativa complementaria de la IEMM.
- El proceso institucional de administración de los recursos financieros es calificado en un 90.14%, lo que demuestra confianza de las familias en la gestión administrativa y financiera de la institución.
- El trato recibido por parte del personal administrativo (secretarios) obtiene un 90.00% de satisfacción, evidenciando un servicio de atención percibido como cordial y eficiente.
- El proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la institución alcanza un 89.29%, lo que confirma que las familias perciben coherencia entre la misión institucional —centrada en la formación en valores— y la práctica educativa cotidiana.
- Las actividades recreo-deportivas desarrolladas en la institución son valoradas en un 88.86%, complementando el reconocimiento positivo hacia la oferta extracurricular de la institución.

4.3.5 Oportunidades de mejora — Padres de familia

- Se recomienda intervenir el estado de la planta física de la institución educativa, que obtuvo un 80.86% —el valor relativamente más bajo del estamento, aunque todavía en rango alto—, mediante un plan de mantenimiento de infraestructura que dé respuesta a las expectativas de las familias.
- Se sugiere revisar el nivel del servicio que ofrece la cafetería, calificado en un 81.29%, con el fin de robustecer este servicio de bienestar para estudiantes y familias.
- Se recomienda fortalecer el proceso de atención y solución de quejas y reclamos, valorado en un 81.86%, mediante la consolidación de protocolos claros y tiempos de respuesta más visibles para las familias.
- Se sugiere revisar el manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos escolares, calificado en un 82.14%, fortaleciendo la comunicación hacia los padres sobre las rutas y resultados de estos procesos.
- Se recomienda fortalecer la atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales desde la perspectiva de las familias, aspecto valorado en un 82.71%, en coherencia con el enfoque de educación inclusiva de la institución.

5. Consolidado institucional general

5.1 Cifras generales

Indicador	Valor
Total de encuestas analizadas	226
Docentes	10 respuestas
Estudiantes	76 respuestas
Padres de familia	140 respuestas
Promedio institucional ponderado (escala 1–5)	4.08
Nivel de satisfacción institucional general	81.60%
Clasificación	Alto

Tabla 9. Cifras generales del consolidado institucional 2025.

El nivel de satisfacción institucional general, calculado como el promedio ponderado de las 226 respuestas válidas recibidas en los tres estamentos, es del 81.60%, lo que ubica a la institución en el rango Alto de la escala de interpretación (≥80%). De manera complementaria, el promedio simple entre los tres estamentos —otorgando igual peso a cada uno, independientemente de su tamaño de muestra— es del 80.02%, una cifra cercana a la anterior que confirma la consistencia del resultado institucional.

5.2 Ranking de estamentos según nivel de satisfacción

Posición	Estamento	n	Satisfacción
1	Padres de familia	140	86.24%
2	Docentes	10	80.64%
3	Estudiantes	76	73.18%

Tabla 10. Ranking de estamentos según nivel de satisfacción 2025.

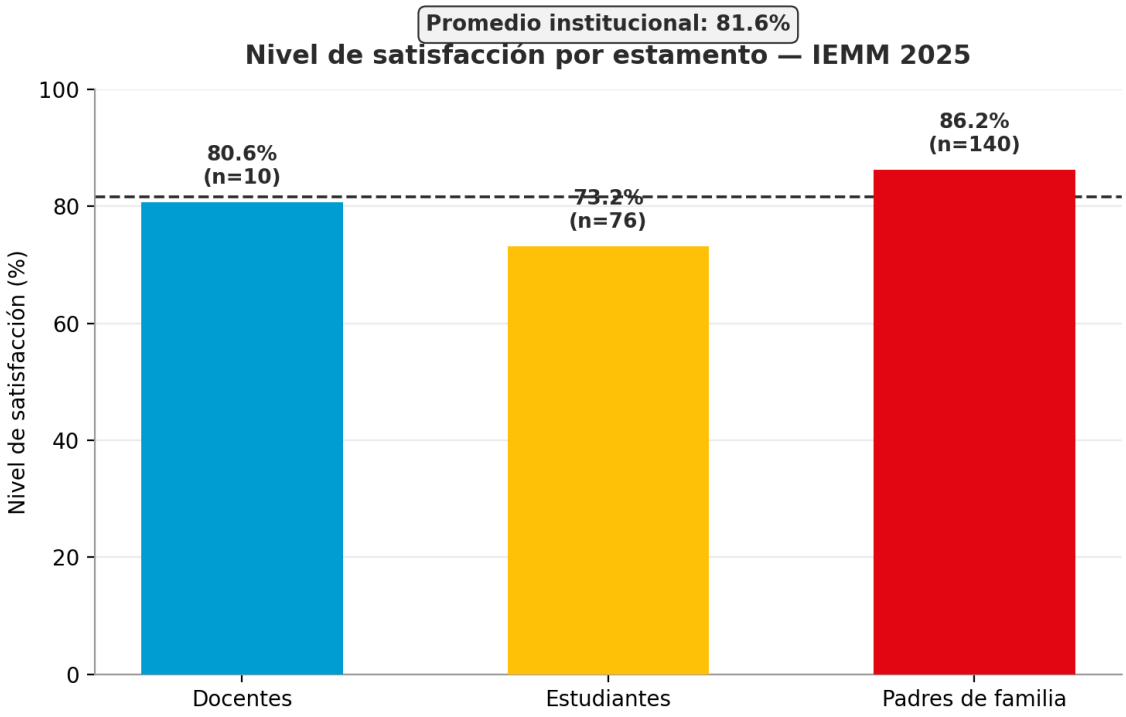


Gráfico 2. Comparativo del nivel de satisfacción institucional por estamento.

Los padres de familia constituyen el estamento con mayor nivel de satisfacción (86.24%), seguidos por los docentes (80.64%) y, en último lugar, los estudiantes (73.18%). La brecha entre el estamento mejor y peor valorado es de 13.05 puntos porcentuales, una diferencia relevante que sugiere que la experiencia directa y cotidiana del estudiante dentro de la institución —particularmente en aspectos de convivencia, infraestructura y papelería— es más crítica que la percepción que tienen sus padres o sus docentes sobre esos mismos aspectos.

5.3 Ranking de factores evaluados

Para los veinte (20) factores evaluados de forma común en los tres instrumentos, se calculó un indicador institucional combinado, ponderando las respuestas individuales de los tres estamentos. La siguiente tabla presenta el ranking completo, de mayor a menor satisfacción:

Pos.	Factor evaluado	Satisfacción institucional
1	Seguimiento a asistencia y puntualidad	88.67%
2	Actividades culturales y artísticas	86.02%
3	Actividades recreativas y deportivas	85.49%
4	Trato del personal administrativo	85.40%
5	Trato de directivos, administrativos y colaboradores	84.34%
6	Administración de recursos financieros/pedagógicos	84.25%
7	Fortalecimiento de valores y formación integral	83.45%
8	Programa de Alimentación Escolar (PAE)	83.45%

Pos.	Factor evaluado	Satisfacción institucional
9	Nivel académico / calidad de enseñanza	82.74%
10	Comunicación de avances y dificultades académicas	82.39%
11	Relación de respeto y confianza docente-estudiante	81.68%
12	Espacios institucionales para escuchar inquietudes	81.24%
13	Condiciones de seguridad y protección	80.53%
14	Servicio de cafetería escolar	80.00%
15	Ambiente escolar y clima de convivencia	79.38%
16	Atención a estudiantes con necesidades especiales	79.29%
17	Atención de quejas, reclamos y sugerencias	77.61%
18	Manejo de conflictos y convivencia escolar	77.08%
19	Estado de la infraestructura física	75.93%
20	Servicio de papelería y apoyo logístico	72.83%

Tabla 11. Ranking institucional de los 20 factores comunes evaluados en los tres estamentos.

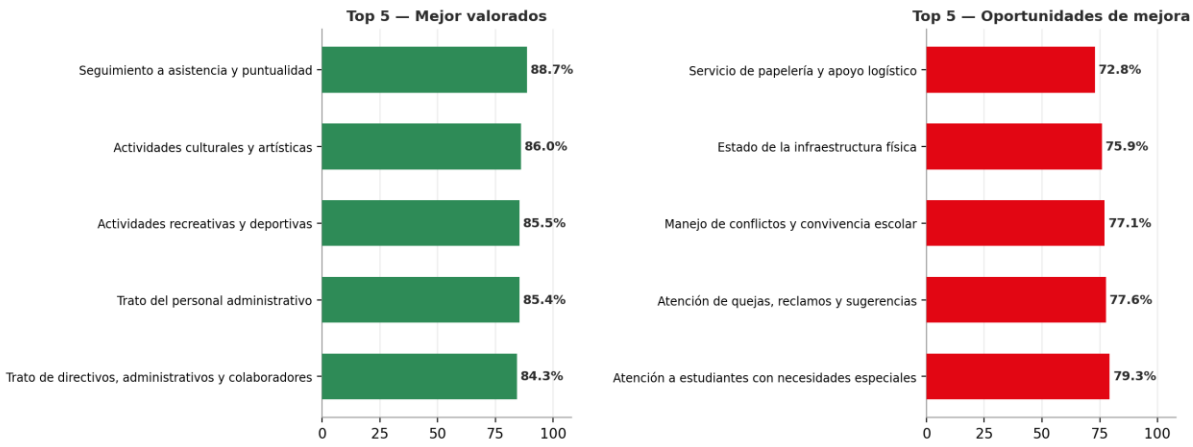


Gráfico 3. Top 5 factores mejor valorados y top 5 oportunidades de mejora — nivel institucional.

5.4 Comparativo de preguntas comunes por estamento

El siguiente gráfico presenta el comparativo de los 20 factores comunes evaluados, desagregado por estamento (docentes, estudiantes y padres de familia), lo que permite identificar brechas de percepción entre los tres grupos sobre un mismo aspecto institucional:

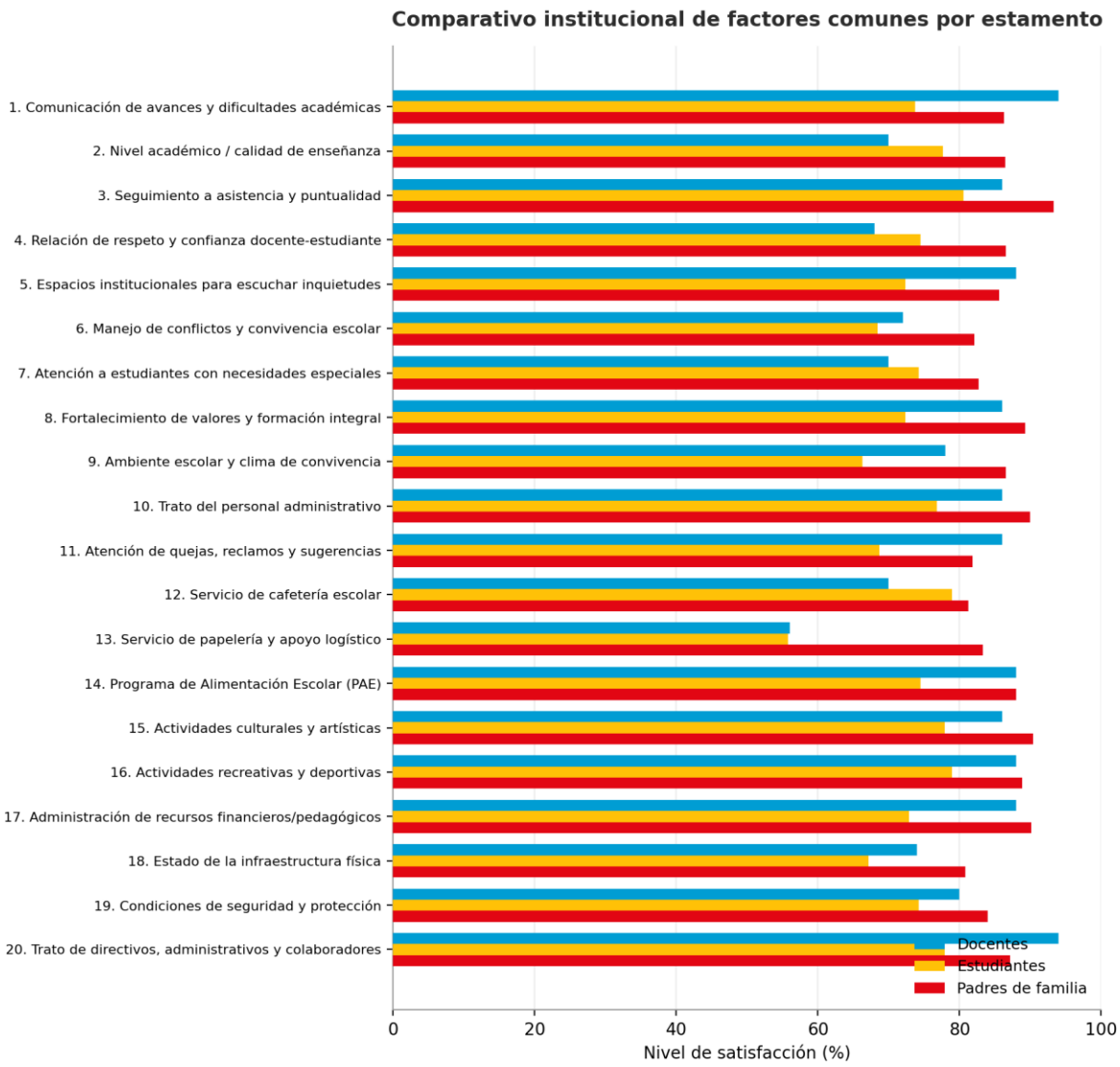


Gráfico 4. Comparativo institucional de los 20 factores comunes, por estamento.

El análisis comparativo evidencia que, en prácticamente la totalidad de los factores, los padres de familia reportan la percepción más favorable, seguidos por los docentes, mientras que los estudiantes son sistemáticamente el estamento más crítico. Las brechas más amplias entre estamentos se observan en: administración de recursos financieros/pedagógicos (Estudiantes 72.9% vs. Padres 90.1%), fortalecimiento de valores (Estudiantes 72.4% vs. Padres 89.3%) y ambiente escolar y clima de convivencia (Estudiantes 66.3% vs. Padres 86.6%). Estas diferencias sugieren que las familias perciben de forma indirecta y más favorable procesos que los estudiantes experimentan de manera directa y cotidiana, lo que representa una oportunidad para fortalecer la comunicación institucional sobre estos procesos hacia los propios estudiantes.

5.5 Tendencia histórica de satisfacción institucional

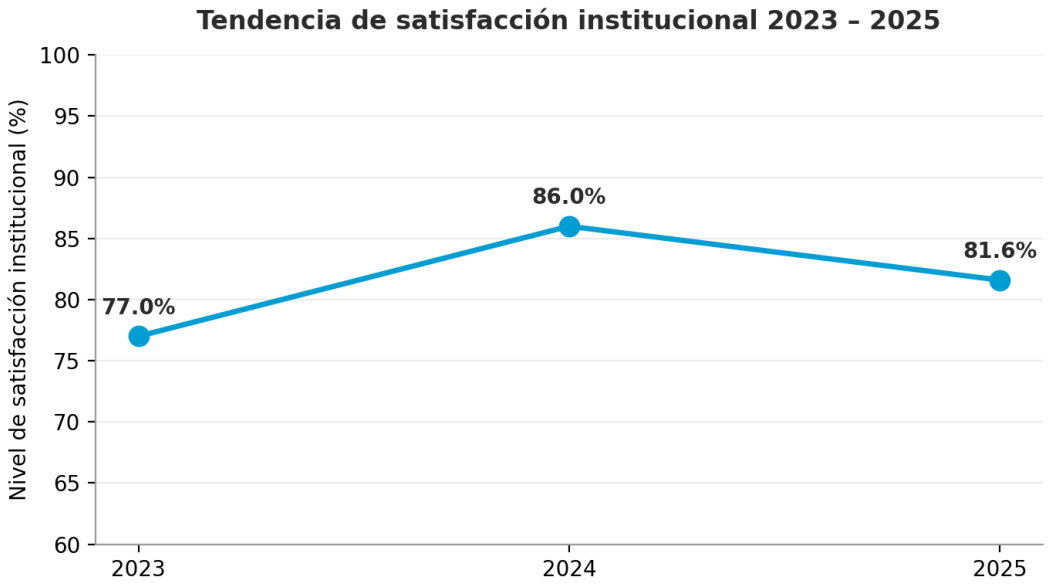


Gráfico 5. Tendencia de satisfacción institucional 2023 – 2025.

La serie histórica disponible muestra un nivel de satisfacción institucional del 77.0% en 2023 y del 86.0% en 2024, frente al 81.60% calculado para 2025. Si bien el resultado de 2025 se mantiene por encima del registrado en 2023 y dentro del rango Alto de la escala, se observa una disminución de aproximadamente 4.4 puntos porcentuales frente a 2024. Esta variación debe interpretarse con la cautela metodológica señalada en la sección 3.4: la medición 2023–2024 correspondió a un estudio consolidado con un instrumento distinto, mientras que la medición 2025 se construyó desagregando explícitamente por estamento, lo cual tiende a hacer visibles brechas —en particular la del estamento estudiantes (73.18%)— que en un consolidado único podrían quedar diluidas por el peso de estamentos con mayor satisfacción relativa. En cualquier caso, la tendencia constituye una señal de atención que justifica el seguimiento cercano del Plan de Mejoramiento Institucional 2026.

6. Fortalezas institucionales

A partir del consolidado de los tres estamentos, se identifican las siguientes diez (10) fortalezas institucionales, sustentadas en evidencia estadística:

1. El seguimiento institucional a la asistencia, puntualidad y permanencia escolar alcanza un 88.67% de satisfacción institucional combinada —el factor mejor valorado de todo el estudio—, lo que evidencia un control disciplinario y de cumplimiento escolar sólido, reconocido de forma consistente por docentes, estudiantes y padres de familia.
2. Las actividades culturales y artísticas promovidas por la institución obtienen un 86.02%, confirmando que la oferta formativa complementaria de la IEMM es ampliamente valorada por la comunidad educativa y constituye un diferenciador institucional.
3. Las actividades recreativas y deportivas alcanzan un 85.49%, reforzando el reconocimiento hacia la oferta extracurricular institucional como factor de bienestar y desarrollo integral.
4. El trato del personal administrativo es valorado en un 85.40%, lo que evidencia un servicio de atención cordial y eficiente desde las distintas dependencias administrativas de la institución.
5. El trato de directivos, administrativos y demás colaboradores hacia la comunidad educativa obtiene un 84.34%, confirmando un clima organizacional basado en el respeto, coherente con los valores institucionales de autonomía, respeto, responsabilidad y solidaridad declarados en el horizonte institucional.
6. La administración institucional de los recursos financieros y pedagógicos alcanza un 84.25%, lo que demuestra confianza de la comunidad educativa en la gestión administrativa y financiera de la IEMM.
7. El fortalecimiento institucional de valores y formación integral en los estudiantes obtiene un 83.45%, validando que la misión institucional centrada en la formación en valores se materializa de forma consistente en la práctica educativa.
8. El Programa de Alimentación Escolar (PAE) es valorado en un 83.45%, evidenciando un impacto positivo percibido de este programa en el bienestar de los estudiantes.
9. El nivel académico y la calidad de enseñanza alcanzan un 82.74% de satisfacción institucional, lo que confirma que el componente pedagógico —eje central de la misión institucional— es percibido favorablemente por la comunidad educativa.
10. La comunicación institucional sobre avances, dificultades y desempeño académico de los estudiantes obtiene un 82.39%, lo que evidencia canales de información generalmente efectivos entre la institución y las familias, aunque con oportunidad de fortalecimiento puntual hacia el estamento estudiantil, según se detalla en la sección de oportunidades.

7. Oportunidades de mejora institucionales

De manera correlativa, se identifican las siguientes diez (10) oportunidades de mejora institucionales, igualmente sustentadas en evidencia estadística:

1. Se recomienda como prioridad institucional restablecer y fortalecer el servicio de papelería y apoyo logístico, que obtiene apenas un 72.83% de satisfacción combinada —el factor más crítico de todo el estudio, con calificaciones tan bajas como 55.79% en estudiantes y 56% en docentes—, con el fin de garantizar el acceso oportuno a materiales académicos para toda la comunidad educativa.
2. Se sugiere intervenir el estado de la infraestructura física de la institución, calificada en un 75.93%, mediante un plan de mantenimiento y adecuación de espacios (salones, baños, patios y ambientes de aprendizaje) que responda a las expectativas de docentes, estudiantes y familias.
3. Se recomienda fortalecer el manejo institucional de conflictos escolares y situaciones de convivencia, aspecto valorado en un 77.08%, mediante el robustecimiento de las rutas de atención, mediación y resolución de conflictos escolares.
4. Se sugiere fortalecer el proceso de atención y solución de quejas, reclamos y sugerencias, calificado en un 77.61%, consolidando protocolos de respuesta con tiempos definidos y visibles para toda la comunidad educativa, en coherencia con el ciclo PHVA del SGOE.
5. Se recomienda reforzar la atención institucional a estudiantes con necesidades o condiciones especiales, valorada en un 79.29%, fortaleciendo así el enfoque de educación inclusiva declarado en la misión institucional.
6. Se sugiere fortalecer las estrategias orientadas al ambiente escolar y clima de convivencia, calificado en un 79.38% —con una percepción particularmente crítica desde los estudiantes (66.32%)—, mediante programas de convivencia escolar y bienestar socioemocional.
7. Se recomienda revisar el servicio de cafetería escolar, valorado en un 80.00% a nivel institucional, fortaleciendo la calidad y oferta de este servicio de bienestar para estudiantes y colaboradores.
8. Se sugiere reforzar las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo, calificadas en un 80.53%, mediante la actualización de protocolos de seguridad y prevención de riesgos.
9. Se recomienda ampliar y diversificar los espacios institucionales para escuchar inquietudes, propuestas y necesidades de la comunidad educativa, valorados en un 81.24%, fortaleciendo los mecanismos de participación y escucha activa.
10. Se sugiere fortalecer la relación de respeto y confianza entre docentes y estudiantes, calificada en un 81.68% a nivel institucional —con una percepción notablemente más crítica desde los propios docentes (68%) que desde estudiantes (74.47%) y padres (86.57%)—, mediante estrategias de fortalecimiento del vínculo pedagógico y la convivencia en el aula.

> *Las diez fortalezas y las diez oportunidades de mejora aquí presentadas corresponden al ranking institucional completo de los 20 factores evaluados de forma común en los tres estamentos (ver Tabla 11). Los factores no comunes —propios de la encuesta de docentes (recursos pedagógicos y tecnológicos; acompañamiento del equipo directivo) y de estudiantes (bienestar emocional; satisfacción general)— se analizan en el numeral 4 de este informe, dentro de los resultados específicos de cada estamento.*

8. Conclusiones

8.1 Resultado general de satisfacción

El nivel de satisfacción institucional general de la Institución Educativa María Mediadora durante 2025 es del 81.60%, calculado sobre 226 respuestas válidas de docentes, estudiantes y padres de familia. Este resultado se ubica en el rango Alto de la escala de interpretación institucional (≥80%), lo que indica un desempeño globalmente positivo del servicio educativo, con oportunidades de mejora puntuales y claramente identificadas.

8.2 Cumplimiento de expectativas de las partes interesadas

El análisis evidencia un cumplimiento heterogéneo de las expectativas según el estamento: los padres de familia (86.24%) y los docentes (80.64%) reportan niveles de satisfacción altos, mientras que los estudiantes (73.18%) —quienes experimentan el servicio educativo de forma más directa y cotidiana— reportan el nivel más bajo de los tres. Esto sugiere que, si bien la institución cumple satisfactoriamente las expectativas generales declaradas en su matriz de partes interesadas, existe una oportunidad concreta de cerrar la brecha de percepción del estamento estudiantil, que es además el de mayor interacción diaria con los procesos misionales de la institución.

8.3 Aspectos que generan valor

Los aspectos que de manera más consistente generan valor para la comunidad educativa son: el seguimiento a la asistencia y puntualidad escolar, la oferta de actividades culturales, artísticas, recreativas y deportivas, el trato del personal administrativo y directivo, la administración de los recursos institucionales y el fortalecimiento de valores. Estos aspectos constituyen activos institucionales que deben mantenerse y comunicarse activamente como parte de la propuesta de valor de la IEMM frente a su comunidad educativa.

8.4 Aspectos que requieren intervención

Los aspectos que requieren intervención prioritaria son: el servicio de papelería y apoyo logístico (crítico en los tres estamentos), el estado de la infraestructura física, el manejo de conflictos y convivencia escolar, y la atención de quejas, reclamos y sugerencias. Adicionalmente, la brecha de percepción del estamento estudiantil frente a docentes y padres de familia —particularmente en convivencia, ambiente escolar y fortalecimiento de valores— constituye un hallazgo transversal que amerita una estrategia de intervención específica dirigida a este estamento.

8.5 Conclusión ejecutiva para la alta dirección

La Institución Educativa María Mediadora alcanza en 2025 un nivel de satisfacción institucional general del 81.60%, resultado que refleja una gestión globalmente sólida del servicio educativo y un reconocimiento favorable de la comunidad hacia la gestión directiva, administrativa y de bienestar institucional. No obstante, el resultado se ubica por debajo del 86.0% registrado en la medición consolidada de 2024 y evidencia, al desagregar por estamento, que el grupo de estudiantes —el beneficiario directo del servicio educativo— reporta el nivel de satisfacción más bajo (73.18%), con

alertas concretas en papelería, convivencia escolar, infraestructura y atención de quejas y reclamos. La recomendación estratégica para la alta dirección es priorizar, dentro del Plan de Mejoramiento Institucional 2026, las acciones dirigidas a restablecer el servicio de papelería, intervenir la infraestructura física y fortalecer la convivencia y comunicación con el estamento estudiantil, sin descuidar el mantenimiento de las fortalezas identificadas que sostienen la satisfacción de docentes y familias.

9. Recomendaciones para el Plan de Mejoramiento Institucional 2026

Con base en los hallazgos del presente estudio, se proponen las siguientes líneas de acción estratégicas, organizadas según su nivel de prioridad, para ser incorporadas al Plan de Mejoramiento Institucional 2026, en coherencia con el ciclo PHVA del SGOE y los principios de mejora continua de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 21001:2018:

Prioridad alta

1. Restablecer de forma permanente el servicio de papelería escolar, garantizando disponibilidad continua de materiales académicos básicos para estudiantes y docentes, dado que este fue el factor más crítico identificado en los tres estamentos (72.83% institucional, con mínimos de 55.79% y 56%).
2. Diseñar e implementar un plan de mantenimiento y adecuación de infraestructura física (salones, baños, patios, ambientes de aprendizaje), priorizando las áreas señaladas con mayor frecuencia en los comentarios cualitativos de estudiantes y padres de familia.
3. Fortalecer el programa de convivencia escolar, con énfasis en el estamento estudiantil, mediante estrategias de mediación de conflictos, acompañamiento socioemocional y promoción de un clima de respeto y compañerismo entre estudiantes.

Prioridad media

1. Consolidar un protocolo institucional único de atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), con tiempos de respuesta definidos, canales visibles para todos los estamentos y trazabilidad de cierre, fortaleciendo así la eficacia de las acciones derivadas del SGOE.
2. Diseñar una estrategia de comunicación institucional dirigida específicamente al estamento estudiantil, que visibilice de forma más directa los procesos de fortalecimiento de valores, administración de recursos y gestión académica, dado que este estamento percibe de forma más crítica procesos que docentes y padres valoran favorablemente.
3. Robustecer los espacios de escucha activa hacia la comunidad educativa (mesas de diálogo, encuentros de retroalimentación periódica), ampliando su frecuencia y visibilidad, en especial hacia estudiantes y docentes.
4. Revisar y fortalecer el servicio de cafetería escolar, evaluando calidad, variedad y precios de la oferta, en articulación con el Programa de Alimentación Escolar.

Prioridad de seguimiento y sostenibilidad

1. Mantener y comunicar activamente las fortalezas institucionales identificadas (actividades culturales, deportivas y recreativas; trato del personal administrativo y directivo; administración de recursos; fortalecimiento de valores), de forma que continúen siendo reconocidas como factores diferenciadores de la propuesta de valor institucional.
2. Incorporar en futuros ciclos de medición el dato del universo poblacional de cada estamento (total de docentes, estudiantes matriculados y padres de familia vinculados), con el fin de calcular tasas de participación reales y robustecer la representatividad estadística del estudio, en particular

ampliando la cobertura de la encuesta de estudiantes a todos los grados (Preescolar a Undécimo) y el tamaño de muestra de la encuesta de docentes.

3. Realizar seguimiento diferenciado por grado a la satisfacción de los padres de familia, dada la variabilidad observada entre grados (desde 71.71% en Cuarto hasta 94.20% en Quinto), con el fin de identificar causas específicas de las brechas detectadas.
4. Dar continuidad anual a la medición de satisfacción por estamento, manteniendo la metodología 2025 como línea base, para permitir comparaciones longitudinales consistentes en los próximos ciclos del SGOE.

10. Anexos estadísticos

Los siguientes anexos presentan las distribuciones de frecuencia absoluta por nivel de respuesta (1 a 5) para cada pregunta de los tres instrumentos aplicados, como soporte estadístico detallado de los resultados presentados en las secciones anteriores.

Anexo 1. Distribución de frecuencias — Docentes (n=10)

#	1	2	3	4	5	n
1	0	0	0	3	7	10
2	0	0	5	5	0	10
3	0	0	0	7	3	10
4	0	0	7	2	1	10
5	0	0	0	6	4	10
6	0	0	5	4	1	10
7	0	0	5	5	0	10
8	0	1	1	2	6	10
9	0	0	1	9	0	10
10	0	0	1	5	4	10
11	0	0	0	7	3	10
12	0	0	6	3	1	10
13	3	1	2	3	1	10
14	0	0	0	6	4	10
15	0	1	0	4	5	10
16	0	0	0	6	4	10
17	0	0	0	6	4	10
18	0	0	4	5	1	10
19	1	0	1	4	4	10
20	0	0	0	3	7	10
21	0	0	3	3	4	10
22	0	0	1	6	3	10

1 = Muy insatisfecho · 2 = Insatisfecho · 3 = Aceptable · 4 = Satisfecho · 5 = Muy satisfecho.

Anexo 2. Distribución de frecuencias — Estudiantes (n=76)

#	1	2	3	4	5	n
1	2	5	24	29	16	76
2	1	4	16	37	18	76

#	1	2	3	4	5	n
3	3	0	17	28	28	76
4	4	2	26	23	21	76
5	3	4	24	33	12	76
6	6	4	29	26	11	76
7	4	1	23	33	15	76
8	3	5	25	28	15	76
9	4	11	26	27	8	76
10	4	3	16	31	22	76
11	3	4	34	27	8	76
12	2	2	20	26	26	76
13	22	8	21	14	11	76
14	3	2	26	27	18	76
15	2	1	23	27	23	76
16	4	2	14	30	26	76
17	2	3	30	26	15	76
18	2	11	33	18	12	76
19	3	2	24	32	15	76
20	2	0	26	24	24	76
21	5	6	21	28	16	76
22	4	3	22	27	20	76

1 = Muy insatisfecho · 2 = Insatisfecho · 3 = Aceptable · 4 = Satisfecho · 5 = Muy satisfecho.

Anexo 3. Distribución de frecuencias — Padres de familia (n=140)

#	1	2	3	4	5	n
1	1	6	20	34	79	140
2	1	1	25	38	75	140
3	1	1	6	28	104	140
4	2	6	11	46	75	140
5	3	5	16	42	74	140
6	2	4	33	39	62	140
7	3	6	26	39	66	140
8	1	3	12	38	86	140
9	1	3	16	49	71	140
10	1	1	14	35	89	140

#	1	2	3	4	5	n
11	2	8	23	49	58	140
12	2	6	29	47	56	140
13	1	6	23	49	61	140
14	0	3	16	43	78	140
15	1	1	12	36	90	140
16	1	2	16	36	85	140
17	1	3	12	32	92	140
18	2	2	30	60	46	140
19	3	2	24	46	65	140
20	1	2	14	52	71	140

1 = Muy insatisfecho · 2 = Insatisfecho · 3 = Aceptable · 4 = Satisfecho · 5 = Muy satisfecho.

Anexo 4. Comparativo institucional de factores comunes por estamento

#	Factor común	Docentes	Estudiantes	Padres
1	Comunicación de avances y dificultades académicas	94.0%	73.7%	86.3%
2	Nivel académico / calidad de enseñanza	70.0%	77.6%	86.4%
3	Seguimiento a asistencia y puntualidad	86.0%	80.5%	93.3%
4	Relación de respeto y confianza docente-estudiante	68.0%	74.5%	86.6%
5	Espacios institucionales para escuchar inquietudes	88.0%	72.4%	85.6%
6	Manejo de conflictos y convivencia escolar	72.0%	68.4%	82.1%
7	Atención a estudiantes con necesidades especiales	70.0%	74.2%	82.7%
8	Fortalecimiento de valores y formación integral	86.0%	72.4%	89.3%
9	Ambiente escolar y clima de convivencia	78.0%	66.3%	86.6%
10	Trato del personal administrativo	86.0%	76.8%	90.0%
11	Atención de quejas, reclamos y sugerencias	86.0%	68.7%	81.9%
12	Servicio de cafetería escolar	70.0%	78.9%	81.3%
13	Servicio de papelería y apoyo logístico	56.0%	55.8%	83.3%
14	Programa de Alimentación Escolar (PAE)	88.0%	74.5%	88.0%
15	Actividades culturales y artísticas	86.0%	77.9%	90.4%
16	Actividades recreativas y deportivas	88.0%	78.9%	88.9%
17	Administración de recursos financieros/pedagógicos	88.0%	72.9%	90.1%
18	Estado de la infraestructura física	74.0%	67.1%	80.9%
19	Condiciones de seguridad y protección	80.0%	74.2%	84.0%
20	Trato de directivos, administrativos y colaboradores	94.0%	77.9%	87.1%

Tabla 12. Satisfacción por factor común y estamento (los 20 factores evaluados en los tres instrumentos).