

11 DE OCTUBRE DE 2022



MODELO DE EVALUACIÓN  
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL  
ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD

COMISIÓN DE EVALUACIÓN INTERNA – ING. JUAN PABLO BUSTOS R.

## Tabla de contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Modelo Institucional.....</b>	<b>4</b>
<b>Entorno de Aprendizaje: .....</b>	<b>4</b>
<b>Experiencia Institucional:.....</b>	<b>5</b>
<b>Aranceles y Matrículas:.....</b>	<b>5</b>
<b>Calidad Curricular: .....</b>	<b>5</b>
<b>Calidad de Infraestructura: .....</b>	<b>5</b>
<b>Gestión Académica: .....</b>	<b>5</b>
<b>Gestión Administrativa: .....</b>	<b>5</b>
<b>Reactivos: Modelo Institucional .....</b>	<b>6</b>
<b>Reactivos: Entorno de Aprendizaje:.....</b>	<b>7</b>
<b>Reactivos: Experiencia Institucional: .....</b>	<b>8</b>
<b>Reactivos: Aranceles y Matrículas:.....</b>	<b>10</b>
<b>Reactivos: Calidad Curricular: .....</b>	<b>11</b>
<b>Reactivos: Calidad de Infraestructura: .....</b>	<b>12</b>
<b>Reactivos: Gestión Académica: .....</b>	<b>13</b>
<b>Reactivos: Gestión Administrativa: .....</b>	<b>15</b>
<b>Ponderación de criterios .....</b>	<b>17</b>
<b>Recopilación de datos .....</b>	<b>18</b>
<b>Análisis de datos.....</b>	<b>19</b>
<b>Seguimiento continuo .....</b>	<b>20</b>

Control de cambios		
Fecha	Descripción	Responsable
13 julio del 2018	Nuevo	Evaluación interna
11 octubre del 2022	Actualización	Evaluación Interna

Elaborado/Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Evaluación interna</b> Ing. Juan Pablo Bustos	<b>Vicerrectorado Académico</b> M.A. Juan Carlos Arteaga	<b>Consejo Académico Superior</b> Dra. Yolanda Suárez Germán
<b>Fecha:</b> 1 octubre del 2022	<b>Fecha:</b> 9 octubre del 2022	<b>Fecha:</b> 11 octubre del 2022

## Introducción

El Instituto Superior Tecnológico de Desarrollo Humano CRE-SER, Instituto CRE-SER, es creado por resolución del Consejo Nacional de Educación Superior - CONESUP No. RCP-S13-N° 240-04 del 22 de julio del 2004 como una Institución de Educación Superior Técnica y Tecnológica.

El Instituto CRE-SER cuenta con dos modelos institucionales; el primero, modelo pedagógico de Educación Confluyente para la gestión académica fundamentado en tres pilares: Experimentación, Teorización, e Interiorización; el segundo, modelo institucional para la gestión administrativa basado en tres pilares: Crecimiento, Sostenibilidad, Innovación y Calidad. Ambos modelos orientan las operaciones académicas y administrativas de la institución buscando un equilibrio e innovación.

La oferta académica actual la componen Tecnología Superior en Desarrollo Humano Personal y Social, Comunicación Digital con nivel equivalente a Tecnología Superior y Técnico Superior en Interpretación de Lengua de Señas. El Instituto CRE-SER tiene su zona de influencia en el sector de Jipijapa – Quito, Ecuador. La matriz esta ubicada en la calle Pablo del Solar E6-20 y Francisco Izazaga al norte de la ciudad.

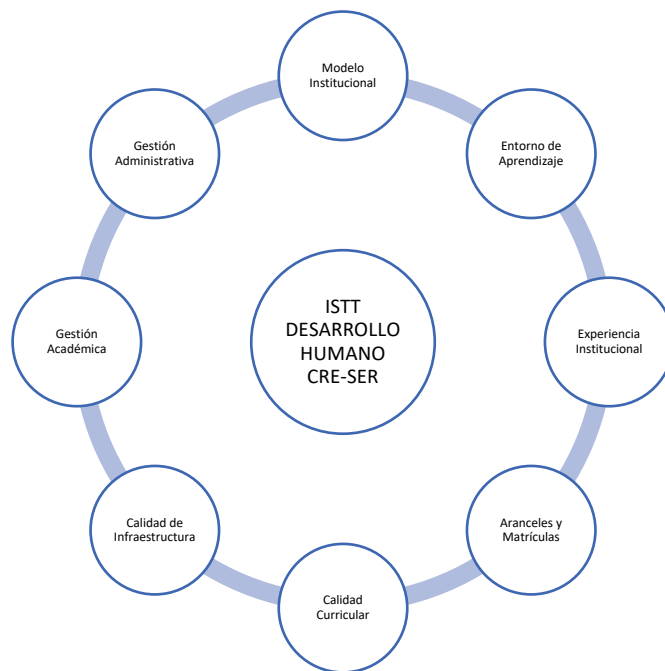
En el dinámico y competitivo mundo de la educación superior, la satisfacción de los estudiantes es un indicador crítico de la calidad y el éxito de una institución. La experiencia académica y personal que los estudiantes experimentan durante su tiempo en la institución de educación superior tiene un impacto profundo en su desarrollo y futuro profesional. Por lo tanto, es esencial que las instituciones comprendan y evalúen de manera efectiva qué elementos contribuyen a la satisfacción de sus estudiantes y, lo que es igualmente importante, cómo pueden mejorar continuamente para satisfacer sus necesidades y expectativas en constante evolución.

La creación de un modelo de evaluación de satisfacción estudiantil es un paso crucial en este proceso. Este modelo se basa en la identificación y evaluación sistemática de una serie de criterios clave que abarcan desde la congruencia de la institución con su misión hasta la calidad de los servicios administrativos y académicos que se ofrecen. Cada uno de estos criterios desempeña un papel integral en la experiencia estudiantil y, como resultado, en su grado de satisfacción.

Con esta introducción, en el presente documento, presentamos el modelo de evaluación de satisfacción de las y los estudiantes, también describiremos detenidamente los diversos elementos que conforman este modelo de evaluación de satisfacción estudiantil, examinaremos en detalle cada criterio, destacando su importancia y cómo puede medirse

de manera efectiva. Además, se discutirá la relevancia de esta evaluación para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de la calidad educativa. En última instancia, este modelo no solo sirve como una herramienta de análisis, sino también como un impulsor esencial de la excelencia académica y el bienestar de los estudiantes en el entorno educativo superior.

### Criterios del Modelo de evaluación de satisfacción de las y los estudiantes – MESE



#### Modelo Institucional

Este criterio se centra en la coherencia de la institución con su misión y visión. Para evaluarlo, puedes considerar aspectos como si la institución cumple sus objetivos declarados, si está comprometida con valores éticos y si su enfoque educativo refleja su misión.

#### Entorno de Aprendizaje:

Evaluar el entorno de aprendizaje implica analizar las condiciones físicas y tecnológicas en las que los estudiantes desarrollan sus actividades académicas. Esto incluye la calidad de las aulas, laboratorios, bibliotecas, recursos en línea y otros espacios de estudio. También debes considerar si se brindan oportunidades para la colaboración y el aprendizaje activo.

### **Experiencia Institucional:**

La experiencia global del estudiante en la institución es fundamental para su satisfacción. Esto abarca desde la calidad de la interacción con profesores y compañeros hasta la disponibilidad de servicios de apoyo, eventos extracurriculares y oportunidades de crecimiento personal y profesional.

### **Aranceles y Matrículas:**

Este criterio se relaciona con la justicia y accesibilidad de los costos de estudiar en la institución. Debes considerar si los aranceles y matrículas son asequibles para los estudiantes y si se ofrecen opciones de financiamiento, becas o descuentos.

### **Calidad Curricular:**

Evaluar la calidad curricular implica analizar la relevancia de los programas académicos ofrecidos. Los planes de estudio deben estar actualizados, alineados con las necesidades del mercado laboral y ofrecer oportunidades de desarrollo académico y profesional.

### **Calidad de Infraestructura:**

Este criterio se refiere a la comodidad y estado de las instalaciones físicas de la institución. Esto incluye la limpieza, mantenimiento y disponibilidad de espacios como aulas, laboratorios, áreas de estudio, cafeterías y áreas de recreación.

### **Gestión Académica:**

Evaluar la gestión académica se centra en la eficiencia y calidad de los procesos académicos. Esto involucra la programación de clases, la disponibilidad de materiales didácticos, la retroalimentación de los profesores y la eficacia de la evaluación del rendimiento estudiantil.

### **Gestión Administrativa:**

La gestión administrativa se refiere a la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos, como la inscripción, el registro de notas, la atención al cliente y la gestión de recursos financieros. Una administración eficaz puede contribuir significativamente a la satisfacción estudiantil al reducir trámites burocráticos y garantizar la disponibilidad de servicios esenciales.

## Reactivos: Modelo Institucional

El criterio de "Modelo Institucional" es fundamental para evaluar la congruencia de la institución con su misión y visión. Una institución de educación superior no solo debe ofrecer programas académicos, sino también adherirse a una filosofía educativa que refleje sus objetivos y valores fundamentales.

### Lineamientos

- **Reflejo de la Identidad Institucional:** La misión y visión de una institución son declaraciones que definen su identidad y propósito. Evaluar si la institución se adhiere a estos principios es crucial para garantizar que sus acciones estén alineadas con sus objetivos fundamentales.
- **Coherencia y Transparencia:** La congruencia entre la misión y visión institucional y las prácticas reales proporciona coherencia y transparencia. Las y los estudiantes deben poder confiar en que la institución cumple sus promesas y valores fundamentales.
- **Impacto en la Experiencia Estudiantil:** Un modelo institucional sólido influye en la experiencia estudiantil. Si los estudiantes ven que la institución vive sus valores, es más probable que se sientan comprometidos y satisfechos con su educación.

### Estructura de preguntas

#### Pregunta:

- ¿Consideras que la Educación Confluente es una fortaleza institucional?

**Justificación.-** Esta pregunta evalúa si los estudiantes perciben que la institución está implementando y promoviendo activamente en su práctica educativa un enfoque específico, en este caso, la "Educación Confluente". Su respuesta permite medir la implementación efectiva de valores y filosofías clave de la institución.

#### Pregunta:

- ¿Consideras que el Instituto CRE-SER es incluyente con poblaciones vulnerables?

**Justificación.-** La inclusión es un valor fundamental en muchas instituciones de educación superior. Esta pregunta busca evaluar si la institución está cumpliendo con su compromiso de ser inclusiva y equitativa en el trato a diferentes grupos de estudiantes.

### **Pregunta**

- ¿Conoces la misión y visión del Instituto CRE-SER?
- ¿Conoces los principios y valores institucionales?
- ¿Conoces el plan de mejora continua del instituto CRE-SER?

**Justificación.-** Estas preguntas evalúan el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre la misión, visión, valores y planes de mejora continua de la institución. El conocimiento de estos elementos es esencial para medir la comunicación efectiva de la institución y su capacidad para involucrar a los estudiantes en su identidad y dirección.

### **Reactivos: Entorno de Aprendizaje:**

El criterio "Entorno de Aprendizaje" es esencial para evaluar la calidad de los espacios y recursos que una institución de educación superior ofrece a sus estudiantes. Un entorno de aprendizaje adecuado y efectivo es fundamental para el éxito académico y la satisfacción del estudiante.

### **Lineamientos**

- **Impacto en el Aprendizaje:** El entorno físico y tecnológico en el que las y los estudiantes adquieren conocimientos tiene un impacto directo en su experiencia de aprendizaje. Las aulas, laboratorios, recursos tecnológicos y bibliotecas de calidad pueden mejorar significativamente la comprensión y retención del conocimiento.
- **Acceso a Recursos:** Un entorno de aprendizaje bien equipado garantiza que los estudiantes tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios para su formación. Esto incluye libros, tecnología, equipos de laboratorio y otros materiales esenciales.
- **Comodidad y Productividad:** Un entorno cómodo y propicio para el estudio promueve la concentración y la productividad. Los estudiantes pueden aprender de manera más efectiva cuando se sienten cómodos y tienen acceso a las instalaciones adecuadas.



## **Estructura de preguntas**

### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías el Entorno de Aprendizaje del Instituto CRE-SER en general?

**Justificación.-** Esta pregunta brinda a los estudiantes la oportunidad de evaluar de manera global la calidad del entorno de aprendizaje en la institución. Permite obtener una visión general de su satisfacción con respecto a las aulas, laboratorios, recursos tecnológicos y bibliotecas.

### **Pregunta**

- ¿Cómo aporta a tu profesión la formación en CRE-SER?

**Justificación.-** Esta pregunta aborda indirectamente la calidad del entorno de aprendizaje al explorar cómo la formación y los recursos disponibles contribuyen a la preparación profesional de los estudiantes. Si el entorno de aprendizaje es eficaz, debería estar apoyando la preparación de los estudiantes para sus futuras carreras.

### **Pregunta**

- ¿Cómo aportan las aulas virtuales a tu formación?

**Justificación.-** Esta pregunta se centra en la calidad de los recursos tecnológicos y las aulas virtuales. Evalúa cómo estos recursos contribuyen a la formación de los estudiantes y si están satisfechos con su eficacia en el proceso de aprendizaje en línea.

## **Reactivos: Experiencia Institucional:**

El criterio "Experiencia Institucional" es un indicador clave para evaluar la satisfacción general de los estudiantes en una institución de educación superior. Esta satisfacción no solo se relaciona con los aspectos académicos, sino también con la experiencia global que los estudiantes tienen en la institución.

## **Lineamientos**

- **Impacto en la Retención Estudiantil:** La experiencia general del estudiante desempeña un papel fundamental en la retención estudiantil. Los estudiantes que tienen una experiencia positiva y satisfactoria son más propensos a completar sus programas académicos.

- **Recomendaciones y Reputación:** Los estudiantes satisfechos son más propensos a recomendar la institución a amigos y familiares, lo que puede aumentar la matriculación futura y contribuir a la reputación de la institución.
- **Bienestar y Éxito Estudiantil:** Una experiencia institucional positiva contribuye al bienestar emocional y al éxito académico de los estudiantes. Esto puede tener un impacto significativo en su desarrollo personal y profesional.

### **Estructura de preguntas**

#### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías tu experiencia general con CRE-SER?

**Justificación.-** Esta pregunta proporciona una evaluación global de la experiencia de los estudiantes en la institución. Permite a los estudiantes expresar su satisfacción general y brinda una visión general de la calidad de la experiencia que están teniendo.

#### **Pregunta**

- ¿Recomendarías al Instituto CRE-SER a un amigo o familiar?

**Justificación.-** La recomendación es un indicador importante de la satisfacción. Los estudiantes que recomiendan la institución a otros sugieren que han tenido una experiencia positiva y están satisfechos con lo que la institución ofrece.

#### **Pregunta**

- ¿Qué tan cerca está CRE-SER de ser la institución ideal?

**Justificación.-** Esta pregunta evalúa la percepción de los estudiantes sobre si la institución satisface sus expectativas y se acerca a ser la institución ideal para ellos. Proporciona información valiosa sobre las áreas en las que la institución puede mejorar para alinearse mejor con las expectativas de los estudiantes.

#### **Pregunta**

- ¿Cómo es tu nivel de satisfacción en relación cuando ingresaste a primer nivel?

**Justificación.-** Esta pregunta permite evaluar la evolución de la satisfacción de los estudiantes a lo largo de su tiempo en la institución. Comprender cómo cambia la satisfacción a lo largo del tiempo es esencial para identificar áreas de mejora.

### **Reactivos: Aranceles y Matrículas:**

El criterio "Aranceles y Matrículas" es esencial para evaluar la justicia y la accesibilidad de los costos asociados con la educación superior. Los costos pueden ser un factor crítico en la toma de decisiones de los estudiantes y pueden tener un impacto significativo en su satisfacción y éxito académico

### **Lineamientos**

- **Accesibilidad Financiera:** La accesibilidad económica es un factor determinante para que los estudiantes puedan acceder a la educación superior. Evaluar la justicia y accesibilidad de los aranceles y matrículas es crucial para garantizar que la educación sea accesible para una amplia gama de estudiantes.
- **Alivio Financiero:** Las becas y descuentos pueden aliviar la carga financiera de los estudiantes y hacer que la educación superior sea más asequible. Evaluar cómo los estudiantes perciben estas oportunidades de ayuda financiera es esencial para comprender su efectividad.
- **Satisfacción del Estudiante:** La satisfacción de los estudiantes está directamente relacionada con su percepción de la justicia de los costos. Los estudiantes que sienten que están obteniendo un buen valor por su inversión son más propensos a estar satisfechos con su experiencia educativa.

### **Estructura de preguntas**

#### **Pregunta**

- ¿La conveniencia del arancel en relación a los servicios de CRESER?

**Justificación.-** Esta pregunta evalúa si los estudiantes consideran que los aranceles que pagan son proporcionales a los servicios que reciben de la institución. Proporciona información sobre la percepción de los estudiantes sobre la relación costo-beneficio.

#### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías las becas y descuentos otorgados por CRESER?

**Justificación.-** Esta pregunta busca evaluar la efectividad de las becas y descuentos en la satisfacción estudiantil. Los estudiantes pueden expresar su opinión sobre si estas opciones de alivio financiero son adecuadas y si cumplen con sus necesidades.

### Reactivos: Calidad Curricular:

El criterio "Calidad Curricular" es esencial para evaluar la idoneidad y relevancia de los programas académicos en una institución de educación superior. La calidad de la currícula académica es un factor crítico para el aprendizaje y el éxito de los estudiantes.

### Lineamientos

- **Relevancia Educativa:** La idoneidad y relevancia de los programas académicos son fundamentales para asegurar que los estudiantes adquieran habilidades y conocimientos que sean pertinentes para su futuro profesional. Los programas deben estar actualizados y en sintonía con las demandas del mercado laboral.
- **Efectividad de la Enseñanza:** La calidad curricular también está relacionada con la calidad de la enseñanza. Un plan de estudios bien diseñado puede facilitar una enseñanza más efectiva y una comprensión más profunda de los conceptos.
- **Satisfacción Estudiantil:** Los estudiantes tienden a estar más satisfechos cuando perciben que su programa académico es relevante, desafiante y coherente con sus objetivos educativos y profesionales.

### Estructura de preguntas

#### Pregunta

- ¿Cómo calificarías la calidad docente en general?

**Justificación.-** La calidad de los docentes es un factor clave en la calidad de la enseñanza y, por lo tanto, en la calidad curricular. Esta pregunta permite a los estudiantes expresar su opinión sobre la efectividad de los profesores y su impacto en el proceso de aprendizaje.

#### Pregunta

- ¿El perfil de egreso y plan de estudios son coherentes?

**Justificación.-** Evaluar si el perfil de egreso (las habilidades y competencias que los estudiantes deben adquirir al graduarse) y el plan de estudios están alineados es esencial

para garantizar que el programa académico sea efectivo y relevante para los objetivos de los estudiantes.

### **Pregunta**

- ¿Las asignaturas demuestran relación teórica y práctica?

**Justificación.-** Esta pregunta evalúa la conexión entre la teoría y la práctica en el programa académico. Una relación efectiva entre estos dos aspectos puede mejorar la comprensión y la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos.

### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías la disponibilidad y compromiso de los docentes?

**Justificación.-** La disponibilidad y el compromiso de los docentes son fundamentales para la calidad de la enseñanza. Esta pregunta permite a los estudiantes expresar su percepción sobre el nivel de apoyo que reciben de sus profesores.

### **Reactivos: Calidad de Infraestructura:**

El criterio "Calidad de Infraestructura" es crucial para evaluar la comodidad y el estado de las instalaciones en una institución de educación superior. Un entorno físico adecuado es esencial para crear un ambiente propicio para el aprendizaje y la satisfacción estudiantil.

### **Lineamientos**

- **Comodidad y Bienestar Estudiantil:** La calidad de las instalaciones influye directamente en la comodidad y el bienestar de los estudiantes. Un entorno limpio y bien mantenido contribuye a que los estudiantes se sientan cómodos y motivados para aprender.
- **Impacto en la Enseñanza y el Aprendizaje:** Las instalaciones adecuadas y el equipamiento de calidad pueden mejorar la efectividad de la enseñanza y el aprendizaje. Las aulas y talleres bien equipados proporcionan un entorno propicio para la adquisición de conocimientos y habilidades.
- **Seguridad y Salud:** La limpieza y el mantenimiento adecuado de las instalaciones también están relacionados con la seguridad y la salud de los

estudiantes. Un entorno limpio y seguro es esencial para garantizar la protección de todos los miembros de la comunidad educativa.

## Estructura de preguntas

### Pregunta

- ¿Cómo calificarías el equipamiento y calidad de las aulas en general?

**Justificación.-** Esta pregunta permite a los estudiantes evaluar la calidad de las aulas, que son espacios clave para la enseñanza y el aprendizaje. La calidad de estas instalaciones puede tener un impacto directo en la efectividad de las clases.

### Pregunta

- ¿Cómo calificaría espacios para talleres (residentes)?

**Justificación.-** Los talleres y espacios especializados son esenciales en ciertos programas académicos. Esta pregunta evalúa la calidad de estas instalaciones y su idoneidad para las actividades prácticas.

### Pregunta

- ¿Cómo calificarías la disponibilidad y limpieza de las instalaciones?

**Justificación.-** Evaluar la disponibilidad y limpieza de las instalaciones es fundamental para el bienestar de los estudiantes. Una alta calificación en esta pregunta puede indicar que la institución se preocupa por mantener un ambiente limpio y seguro para sus estudiantes.

## Reactivos: Gestión Académica:

El criterio "Gestión Académica" es esencial para evaluar la eficiencia y calidad de los procesos académicos en una institución de educación superior. Una gestión académica efectiva influye en la experiencia estudiantil y en su capacidad para recibir una educación de alta calidad.

## Lineamientos

- **Apoyo y Orientación:** La eficiencia de la gestión académica puede influir en el nivel de apoyo y orientación que los estudiantes reciben. Un proceso académico

bien organizado puede ayudar a los estudiantes a encontrar respuestas a sus preguntas y a recibir el apoyo necesario para su éxito.

- **Optimización del Tiempo:** La organización de horarios y la distribución de clases eficiente pueden ayudar a los estudiantes a aprovechar al máximo su tiempo y recursos, evitando conflictos y retrasos.
- **Evaluación Justa:** Los mecanismos de evaluación, como la revisión de tareas y exámenes, deben ser justos y transparentes. Una gestión académica de calidad garantiza que los estudiantes sean evaluados de manera justa y objetiva.

## Estructura de preguntas

### Pregunta

- ¿El apoyo y amabilidad de tu coordinador de carrera?

**Justificación.-** La relación con el coordinador de carrera es importante para la orientación académica. Evaluar su apoyo y amabilidad permite a los estudiantes expresar su satisfacción con respecto a esta interacción clave.

### Pregunta

- ¿La organización de horarios y distribución de clases?

**Justificación.-** Evaluar la organización de horarios es esencial para garantizar que los estudiantes puedan asistir a las clases de manera efectiva y sin conflictos. Esta pregunta mide la eficiencia de este proceso.

### Pregunta

- ¿Los mecanismos de evaluación de pautas (tareas) en general?

**Justificación.-** La evaluación justa de las tareas es fundamental para medir el progreso académico de los estudiantes. Esta pregunta permite evaluar la calidad de este proceso.

### Pregunta

- ¿Cómo calificarías otras actividades académicas como cursos, seminarios o talleres?

**Justificación.-** Esta pregunta evalúa la calidad de otras actividades académicas más allá de las clases tradicionales, lo que puede incluir cursos adicionales, seminarios y talleres.

## Preguntas

- ¿El equipamiento de la biblioteca en general?
- ¿El equipamiento de laboratorio de computación?
- ¿La disponibilidad de convenios para prácticas y pasantías?

**Justificación.-** Estas preguntas evalúan aspectos específicos relacionados con la gestión académica, como la disponibilidad de recursos de la biblioteca, equipamiento de laboratorios y oportunidades de prácticas. Estos factores son esenciales para el aprendizaje y la formación práctica de los estudiantes.

## Reactivos: Gestión Administrativa:

El criterio "Gestión Administrativa" es esencial para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos en una institución de educación superior. La gestión administrativa efectiva es fundamental para garantizar que los estudiantes tengan una experiencia académica sin problemas y que la institución funcione de manera eficiente.

## Lineamientos

- **Experiencia del Estudiante:** La gestión administrativa influye directamente en la experiencia del estudiante. Procesos administrativos eficientes y una atención al cliente de alta calidad pueden mejorar la satisfacción estudiantil.
- **Eficiencia Operativa:** Una gestión administrativa efectiva garantiza que los procesos operativos de la institución funcionen sin problemas, lo que puede tener un impacto en la productividad y en la capacidad de la institución para cumplir con sus funciones.
- **Comunicación Interna:** La comunicación interna eficiente es crucial para la coordinación y colaboración entre departamentos y personal administrativo, lo que a su vez puede tener un impacto en la calidad de los servicios ofrecidos.

## Estructura de preguntas

### Pregunta

- ¿Cómo calificarías la atención en secretaría general (académica)?

**Justificación.-** La atención en la secretaría académica es crucial para muchos aspectos de la experiencia estudiantil, incluyendo inscripciones, solicitudes de documentos y otros



asuntos académicos. Evaluar esta área proporciona información valiosa sobre la eficacia de los procesos administrativos relacionados con la academia.

### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías el proceso de admisión y matriculación?

**Justificación.-** La admisión y matriculación son etapas críticas en la experiencia del estudiante. Evaluar este proceso ayuda a identificar posibles problemas en la eficiencia y la experiencia del estudiante durante su incorporación a la institución.

### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías la atención en facturación?

**Justificación.-** La atención en el departamento de facturación es relevante para los aspectos financieros de la experiencia estudiantil. Evaluar este aspecto permite a los estudiantes expresar su satisfacción con los procesos de facturación y pagos.

### **Pregunta**

- ¿Cómo calificarías la comunicación interna en general?

**Justificación.-** La comunicación interna eficiente es esencial para la coordinación entre departamentos y para garantizar que los procesos administrativos sean fluidos. Evaluar la comunicación interna ayuda a identificar áreas de mejora en la eficiencia administrativa.

## **Ponderación de criterios**

La distribución de pesos en un modelo de evaluación es un aspecto crítico que refleja la importancia relativa de cada criterio en la evaluación general de una institución de educación superior. Para el modelo institucional de Evaluación de satisfacción de las y los estudiantes, se propone una distribución equitativa de pesos del 12.5% para cada uno de los ocho criterios de evaluación. Esto permitirá una comparación equitativa en el tiempo de los aspectos y facilitará su comparación.

**Equidad y Equilibrio.-** La distribución igualitaria de pesos para todos los criterios refleja un compromiso con la equidad en la evaluación. Esto significa que cada aspecto de la institución, desde su modelo institucional hasta su gestión administrativa, se considera igualmente importante en la experiencia estudiantil y en la calidad general de la institución.

**Comprensión Integral.-** Una distribución equitativa de pesos garantiza que la evaluación sea integral y que ningún aspecto importante quede subestimado o descuidado. Cada criterio se considera un componente esencial de la experiencia estudiantil y de la eficacia de la institución en su conjunto.

**Fomento de Mejoras.-** Al asignar un peso igual a cada criterio, se fomenta una evaluación holística de la institución. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora en todos los aspectos de la institución, lo que a su vez puede llevar a un proceso continuo de mejora institucional.

**Satisfacción Estudiantil Equitativa.-** Al equilibrar la importancia de cada criterio, se asegura que la satisfacción estudiantil sea abordada de manera justa en todas las áreas de la experiencia educativa, desde la calidad académica hasta los servicios administrativos.

**Flexibilidad en la Evaluación:** Una distribución equitativa de pesos permite cierta flexibilidad para adaptar la evaluación a las necesidades específicas de la institución. Si en un momento dado se identifica que un criterio particular es especialmente relevante o problemático, se puede ajustar la distribución de pesos en futuras evaluaciones.

## Recopilación de datos

La recopilación de datos de satisfacción estudiantil es una parte fundamental del proceso de evaluación interna y aseguramiento interno de la calidad del Instituto CRE-SER. Esta recopilación de datos se llevará a cabo a través de una plataforma académica en línea, y se utilizará una escala Likert de 1 a 5 para medir la satisfacción, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta. El cuestionario se ha diseñado cuidadosamente para garantizar la imparcialidad y evitar tendencias de respuestas en los estudiantes.

**Objetivo de la Recopilación de Datos.-** El objetivo principal de la recopilación de datos de satisfacción estudiantil es evaluar la experiencia general de los estudiantes en la institución de educación superior y obtener información valiosa sobre diversos aspectos de su experiencia, desde la calidad académica hasta la eficiencia administrativa. Los datos recopilados servirán como base para la toma de decisiones informadas destinadas a mejorar la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes.

**Plataforma Académica .-** Se utilizará la plataforma académica “en línea” para recopilar los datos de satisfacción de los estudiantes. Esta plataforma garantiza la confidencialidad de las respuestas y permite un proceso de recopilación de datos eficiente y organizado. Los estudiantes podrán acceder al cuestionario a través de esta plataforma, lo que facilita su participación y seguimiento.

**Escala de medición.-** La escala Likert de 1 a 5 se utilizará para medir la satisfacción estudiantil en una amplia gama de áreas, incluyendo aspectos académicos, administrativos e infraestructurales. Los estudiantes podrán asignar una calificación del 1 al 5 a cada pregunta del cuestionario, donde 1 indica la insatisfacción más alta y 5 la satisfacción más alta. Esta escala proporciona una variedad de opciones de respuesta y permite una evaluación detallada de la satisfacción.

**Diseño del Cuestionario.-** El cuestionario se ha diseñado cuidadosamente para evitar tendencias de respuestas en los estudiantes. Para lograr esto, las preguntas se han organizado de manera alternada. Por ejemplo, las preguntas relacionadas con aspectos académicos se alternarán con preguntas sobre aspectos administrativos e infraestructurales. Esto ayuda a garantizar que los estudiantes no se vean influenciados para dar calificaciones más altas o más bajas de manera sistemática en una categoría específica.

**Confidencialidad y Privacidad.-** Se garantiza la confidencialidad y privacidad de las respuestas de los estudiantes. Los datos recopilados se utilizarán únicamente con fines de

evaluación y mejora institucional, y no se divulgarán de manera que pueda identificarse a un estudiante específico. Los estudiantes pueden responder de manera anónima, lo que fomenta la honestidad en sus respuestas.

### **Análisis de datos**

Para llevar a cabo el análisis de datos recopilados, se utilizará una metodología que divide las respuestas en dos categorías: "promotores" y "detractores". Los "promotores" representan resultados en los que los estudiantes consideran que se cumplen los parámetros de evaluación y califican como bueno o muy bueno.

Por otro lado, los "detractores" son respuestas que califican negativamente o de manera neutral. Esta metodología simplifica la información al reducirla a dos variables principales, considerando las puntuaciones de 1 a 3 como detractores y las puntuaciones de 4 y 5 como promotores.

**Interpretación de Resultados.-** La interpretación de los resultados se llevará a cabo de manera integral y detallada. Primero, se clasificarán las respuestas de los estudiantes en las categorías de promotores y detractores según las puntuaciones otorgadas. Esto permitirá obtener una visión clara de la proporción de estudiantes que están satisfechos y aquellos que tienen preocupaciones o evaluaciones menos favorables en cada aspecto evaluado.

Una vez clasificadas las respuestas, se realizará un análisis en profundidad de la información. Esto incluirá la identificación de patrones, tendencias y áreas de interés en función de las calificaciones de promotores y detractores. Se prestará especial atención a las áreas donde se observen diferencias significativas entre estas dos categorías, lo que podría indicar áreas críticas de mejora o fortaleza.

**Herramientas de Análisis.-** La plataforma académica proporcionará la capacidad de descargar la información recopilada para su posterior procesamiento en hojas de cálculo. Este proceso facilita la creación de gráficos y diagramas que visualicen de manera clara y efectiva los resultados de la evaluación. Estos gráficos ayudarán a identificar de manera rápida las áreas en las que se destacan los promotores y aquellas en las que se encuentran los detractores.

El análisis de datos también incluirá la realización de un análisis estadístico para identificar tendencias significativas y relaciones entre variables. Esto proporcionará una

comprensión más profunda de las percepciones y opiniones de los estudiantes en relación con los diferentes aspectos evaluados.

### **Acciones de mejora**

Una vez que los datos recopilados han sido tabulados y se ha realizado un análisis estadístico detallada, se inicia el proceso de identificación de áreas de mejora y formulación de acciones concretas. Estos resultados proporcionan una base sólida para la toma de decisiones informadas.

Durante esta etapa, se plantean diversos escenarios y estrategias de mejora que se alinean directamente con las preocupaciones y necesidades expresadas por los estudiantes en la evaluación. Las acciones de mejora se diseñan para abordar específicamente las áreas críticas identificadas, implementando cambios y mejoras con el objetivo de elevar la satisfacción estudiantil y la calidad general de la experiencia académica.

Estas acciones pueden incluir la revisión de planes de estudio, la optimización de servicios administrativos, la mejora de la infraestructura y otros ajustes necesarios que garanticen una educación superior de excelencia y una experiencia estudiantil enriquecedora.

La comisión de evaluación interna, integrará las acciones de mejora viables en presupuesto e impacto a los planes de aseguramiento interno de la calidad, los planes operativos, y si es necesario presentará a consideración de Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.

### **Seguimiento continuo**

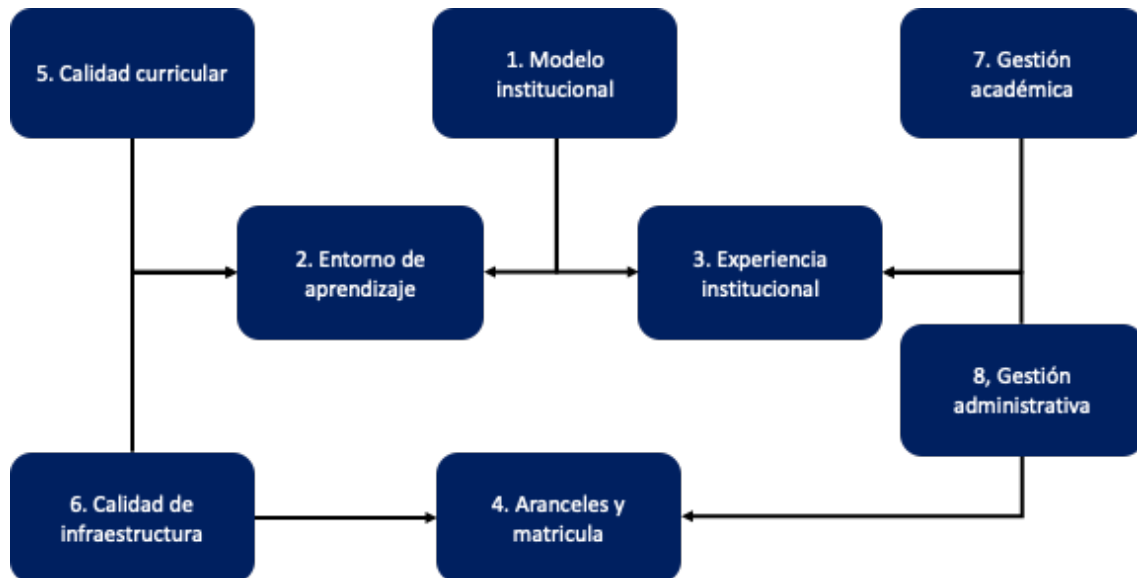
La Comisión de evaluación interna, gestionará la evaluación interna institucional de forma anual para medir los avances e impactos de las acciones de mejora, acuerdos, compromisos y otros relacionados con la mejora continua de la satisfacción de las y los estudiantes.

Para tal fin, se presentará un informe anual de evaluación MESE, cargo de evaluación interna, que permita observar su evolución histórica y comparar el impacto de las acciones, esta información será de conocimiento institucional e los medios de soporte necesarios que permitan su accesibilidad y entendimiento.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Interrelación del modelo de evaluación de satisfacción estudiantil



Anexo 2

Pesos del Cuestionario MESE

Criterio	Propósito	Pregunta	Peso individual	Peso criterio
Modelo Institucional	Evalúa la congruencia de la institución con su misión y visión	7. ¿Consideras que la Educación Confluente es una fortaleza institucional?	2,5	12,5
		12. ¿Consideras que el Instituto CRE-SER es incluyente con poblaciones vulnerables?	2,5	
		29. ¿Conoces la misión y visión del Instituto CRE-SER?	2,5	
		30. ¿Conoces los principios y valores institucionales?	2,5	
		31. ¿Conoces el plan de mejora continua del instituto CRE-SER?	2,5	
Entorno de aprendizaje	Analiza la calidad de las aulas, laboratorios, recursos tecnológicos y	2. ¿Cómo calificarías el Entorno de Aprendizaje del Instituto CRE-SER en general?	4,16	12,5
		3. ¿Cómo aporta a tu profesión la formación en CRE-SER?	4,26	
		11. ¿Cómo aportan las aulas virtuales a tu formación?	4,16	
Experiencia institucional	Mide la experiencia general del estudiante en la institución	1. ¿Cómo calificarías tu experiencia general con CRE-SER?	3,13	12,5
		21. ¿Recomendarías al Instituto CRE-SER a un amigo o familiar?	3,13	
		28. ¿Qué tan cerca esta CRE-SER de ser la institución ideal?	3,13	
		32. ¿Cómo es tu nivel de satisfacción en relación cuando ingresaste a primer nivel?	3,13	
Aranceles y matrículas	Evalúa la justicia y accesibilidad de los costos	26. ¿La conveniencia del arancel en relación a los servicios de CRE-SER?	6,25	12,5
		27. ¿Cómo calificarías las becas y descuentos otorgados por CRE-SER?	6,25	
Calidad curricular	Examina la idoneidad y relevancia de los programas académicos	4. ¿Cómo calificarías la calidad docente en general?	3,12	12,5
		8. ¿El perfil de egreso y plan estudios son coherentes?	3,12	
		9. ¿Las asignaturas demuestran relación teórica y práctica?	3,12	
		10. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y compromiso de los docentes?	3,12	
Calidad de infraestructura	Considera la comodidad y estado de las instalaciones	5. ¿Cómo calificarías el equipamiento y calidad de aulas en general?	4,16	12,5
		19. ¿Cómo calificaría espacios para talleres (residentes)?	4,16	
		20. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y limpieza de las instalaciones?	4,16	
Gestión académica	Evalúa la eficiencia y calidad de los procesos académicos	6. ¿El apoyo y amabilidad de tu coordinador de carrera?	1,78	12,5
		13. ¿La organización de horarios y distribución de clases?	1,78	
		14. ¿Los mecanismos de evaluación de pautas (tareas) en general?	1,78	
		15. ¿Cómo calificarías otras actividades académicas como cursos, seminarios o talleres?	1,78	
		16. ¿El equipamiento de la biblioteca en general?	1,78	
		17. ¿El equipamiento de laboratorio computación?	1,78	
		18. ¿La disponibilidad de convenios para prácticas y pasantías?	1,78	
		22. ¿Cómo calificarías la atención en secretaría general (académica)?	3,12	
23. ¿Cómo calificarías el proceso de admisión y matriculación?	3,12			
24. ¿Cómo calificarías la atención en facturación?	3,12			
25. ¿Cómo calificarías la comunicación interna en general?	3,12			

### Anexo 3

#### Cuestionario Plurianual MESE

1. ¿Cómo calificarías tu experiencia general con CRE-SER?
2. ¿Cómo calificarías el Entorno de Aprendizaje del Instituto CRE-SER en general?
3. ¿Cómo aporta a tu profesión la formación en CRE-SER?
4. ¿Cómo calificarías la calidad docente en general?
5. ¿Cómo calificarías el equipamiento y calidad de aulas en general?
6. ¿El apoyo y amabilidad de tu coordinador de carrera?
7. ¿Consideras que la Educación Confluente es una fortaleza institucional?
8. ¿El perfil de egreso y plan estudios son coherentes?
9. ¿Las asignaturas demuestran relación teórica y práctica?
10. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y compromiso de los docentes?
11. ¿Cómo aportan las aulas virtuales a tu formación?
12. ¿Consideras que el Instituto CRE-SER es incluyente con poblaciones vulnerables?
13. ¿La organización de horarios y distribución de clases?
14. ¿Los mecanismos de evaluación de pautas (tareas) en general?
15. ¿Cómo calificarías otras actividades académicas como cursos, seminarios o talleres?
16. ¿El equipamiento de la biblioteca en general?
17. ¿El equipamiento de laboratorio computación?
18. ¿La disponibilidad de convenios para prácticas y pasantías?
19. ¿Cómo calificaría espacios para talleres (residentes)?
20. ¿Cómo calificarías la disponibilidad y limpieza de las instalaciones?
21. ¿Recomendarías al Instituto CRE-SER a un amigo o familiar?
22. ¿Cómo calificarías la atención en secretaría general (académica)?
23. ¿Cómo calificarías el proceso de admisión y matriculación?
24. ¿Cómo calificarías la atención en facturación?
25. ¿Cómo calificarías la comunicación interna en general?
26. ¿La conveniencia del arancel en relación a los servicios de CRESER?
27. ¿Cómo calificarías las becas y descuentos otorgados por CRESER?
28. ¿Qué tan cerca esta CRE-SER de ser la institución ideal?
29. ¿Conoces la misión y visión del Instituto CRE-SER?
30. ¿Conoces los principios y valores institucionales?
31. ¿Conoces el plan de mejora continua del instituto CRE-SER?
32. ¿Cómo es tu nivel de satisfacción en relación cuando ingresaste a primer nivel?
33. ¿En qué ha fallado CRE-SER?
34. ¿En que puede mejorar CRE-SER?
35. Si tuvieras la oportunidad de volver a estudiar, ¿Elegirías a CRE-SER?