



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DEL ITSA 2016

15 De noviembre 2016

OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

Determinar el nivel de satisfacción global de los estudiantes por los servicios académicos ofrecidos en el Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico, ITSA en sus sedes Soledad y Barranquilla.

FICHA TÉCNICA



INFORME SATISFACCIÓN DE CLIENTES

FR-ECU-24-V5
Vigencia:
19/07/2016
Pág. 1 de 1

Proceso:

Período evaluado: Enero a Noviembre de 2016 Fecha de elaboración: 15/11/2016

FRECUENCIA

Mensual Trimestral Semestral
Bimensual Cuatrimestral Anual

META

76%

FORMULAS

| TAMAÑO DE MUESTRA CUANDO NO SE CONOCE LA DESVIACIÓN DE LA POBLACION | INFORMACIÓN PARA CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA | | | TAMAÑO DE LA MUESTRA |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|-------|----------------------|
| $n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$ | Tamaño de Población | N: | 2502 | 333 |
| | Probabilidad de Éxito | p: | 50,0% | |
| | Error estándar | se: | 5,0% | |
| | Nivel de confianza elegido | $Z_{\alpha/2}^2$ | = | |
| FUENTE DE DATOS | FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES | | | |

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de las *Encuestas de Satisfacción de los Servicios Académicos* aplicadas a la comunidad estudiantil de los programas de las Asambleas de Programas del año 2016.

| Programas | Calificación |
|------------------------------------------------------------|--------------|
| Ingeniería Mecatrónica | 77% |
| Ingeniería Telemática | 79% |
| Ingeniería en Procesos Industriales | 75% |
| Administración de Negocios Internacionales | 77% |
| Instalaciones Eléctricas y Gestión Eficiente de la Energía | 71% |
| Diseño Gráfico. | 72% |

El cálculo promedio global de satisfacción de los servicios académicos es de un **76,4%** sobre un total de 650 encuestas.



Tomando como base el comportamiento de los datos hacia el cumplimiento de la meta del *Indicador Global de Satisfacción del Cliente* ($76\% \pm 3$), se procede a realizar análisis de los datos.

1. Fortalezas

Los resultados de la evaluación de satisfacción global de los servicios académicos presentan mejora con respecto a los resultados del año anterior, logrando alcanzar la meta del 76,4%. Dentro de las fortalezas percibidas por el cliente se destacan (Superando El Límite Superior Del Indicador Global De Satisfacción 79%):

- La comunidad estudiantil del Instituto reconoce que la misión del ITSA es coherente y pertinente con el contexto local y regional
- El número de docentes suficientes, el tiempo y el nivel de formación del cuerpo docente es adecuado.
- La interacción académica en la comunidad respecto a la libre expresión de ideas y formación del pensamiento investigativo.
- El currículo promueve el desarrollo del pensamiento investigativo.

- La generación del pensamiento crítico, la discusión y análisis de los problemas del entorno.
- Las metodologías de las enseñanzas adecuadas en los contenidos de los módulos y el logro de los resultados de aprendizaje.

2. Aspectos Por Mejorar

A partir de los análisis de los resultados por cada criterio evaluado nos permite identificar los principales aspectos susceptibles de mejora:

- Deficiencia en los puntos de atención al público de la Institución (Admisiones, Facultades, Prácticas, Biblioteca). Resultado promedio 69%.
- Insuficiencia de capacidad de aulas y laboratorios. Resultado promedio 69%
- Los laboratorios no están adecuadamente dotados. Resultado promedio 69%
- No son adecuadas y suficientes las aulas y las salas de cómputo.

A continuación, se hace énfasis en aspectos de mejora específicos de cada programa:

Ingeniería Mecatrónica

- Acerca de los aspectos esenciales, el plan de estudio no ofrece espacio para intercambio académico internacional.

Ingeniería Telemática

- Los mecanismos de participación de los estudiantes en el ITSA.

Ingeniería en Procesos Industriales

- Los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente.
- Espacios que permitan promover la expresión de ideas de su comunidad.
- Los mecanismos de participación de los estudiantes en el ITSA.

Instalaciones Eléctricas y Gestión Eficiente de la Energía

- Los mecanismos de participación de los estudiantes en el ITSA.
- Los estímulos que ofrece la Institución a sus estudiantes destacados no son conocidos.
- El Proyecto Institucional no es conocido por los estudiantes.

Diseño Gráfico

- La Misión del ITSA no está suficientemente difundida entre los estudiantes.
- Los resultados de la evaluación docente no se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente

Con el fin de atender los aspectos de mejora se gestionará la toma de las acciones correspondientes por cada proceso dentro del SGC involucrados en la prestación del servicio.

Atentamente,



MBA. ARCESIO JULIAN CASTRO AGUDELO

Vicerrector Académico