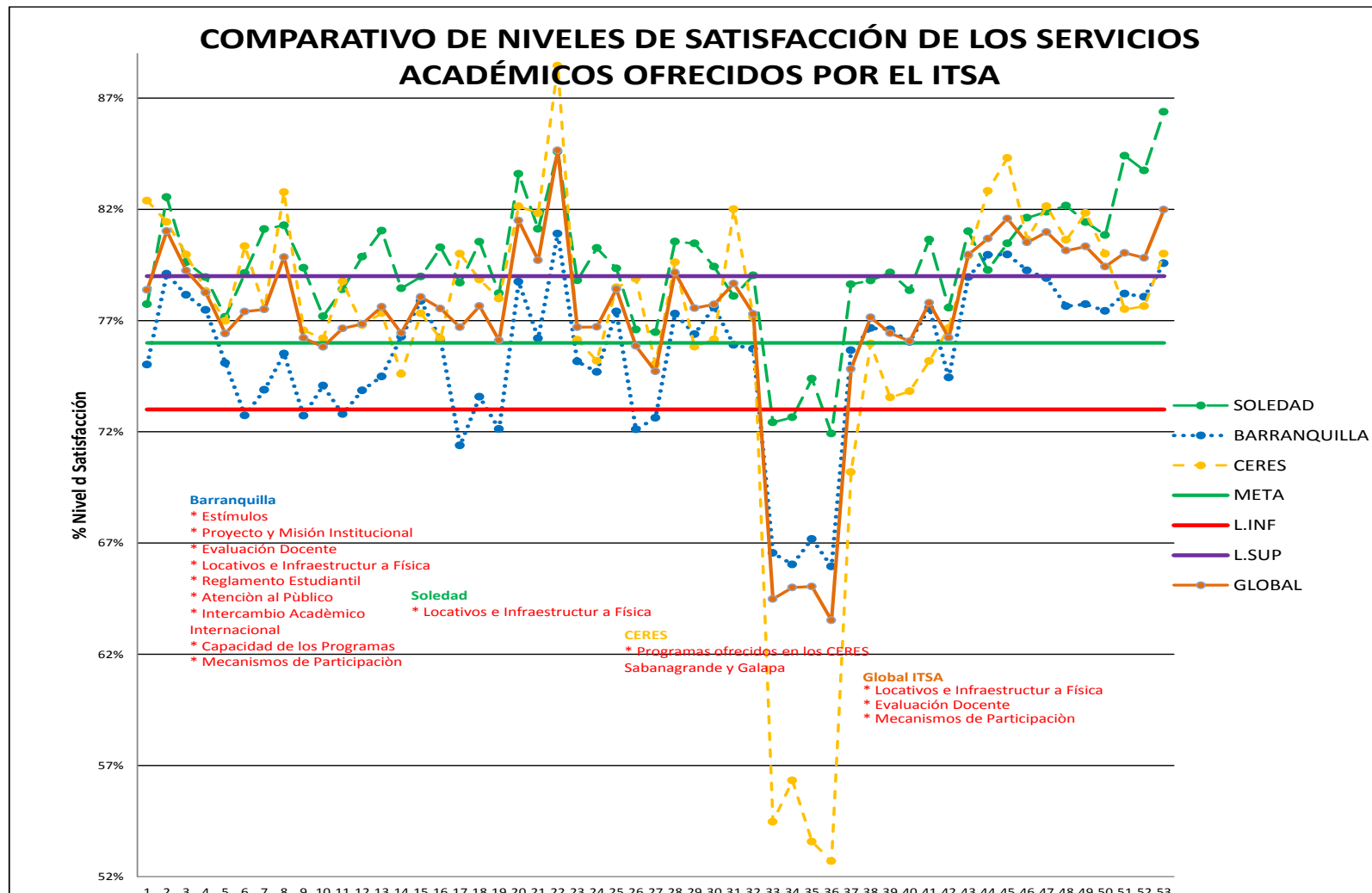


Soledad, 10 de Diciembre de 2013

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR EL ITSA, AÑO-2013



Indicador Global=77,3%

Indicador Sede Soledad=79,5%

Indicador Sede Barranquilla=75,5%

Indicador CERES= 76,7%

A continuación se presentan los resultados de las *Encuestas de Satisfacción de los Servicios Académicos* aplicadas a la comunidad estudiantil presente en las Asambleas del año 2013. Como resultado de las tabulaciones de los datos en ellas consignadas se logra llegar a las siguientes conclusiones, tomando como base el comportamiento de los datos hacia el cumplimiento de la meta del indicador global de satisfacción del cliente (76%) y los límites inferior y superior establecidos de acuerdo a la desviación definida para el *Indicador Global de Satisfacción-IGS*, (± 3).

1. SEDE BARRANQUILLA

1.1 Aspectos Positivos:

- Como aspectos relevantes (superando el límite superior del IGS) la comunidad estudiantil de la sede Barranquilla reconoce de manera muy significativa la calidad académica ofrecida en sus procesos de formación, haciendo reconocimiento que el **cuerpo docente** cuenta con la competencia para desarrollar las temáticas requeridas en su plan de estudio, así como la metodología de evaluación, de igual forma evidencian que la planta docente es adecuada en cuanto a cantidad y calidad de tiempo ofrecido a sus estudiantes. En este mismo sentido reconocen los estudiantes la pertinencia de los **programas académicos** ofrecidos en relación a; la formación del pensamiento crítico, investigativo y autónomo, el desarrollo de prácticas para la formación profesional y el desarrollo de habilidades y competencias para la discusión y análisis de los problemas del entorno.

1.2 Aspectos por Mejorar:

- Como aspectos prioritarios a atender (por debajo del límite inferior del IGS) de acuerdo al sentir de la comunidad estudiantil se encuentran alrededor de los siguientes aspectos; desconocimiento del **Proyecto Institucional**, de los **estímulos** ofrecidos a los estudiantes y de los **mecanismos de participación** que brinda la Institución hacia sus estudiantes, en gran medida debido a la deficiencia en conocimiento, los estudiantes tienen la percepción que los estímulos a estudiantes no son suficientes y adecuados, y los mecanismos de participación dispuestos para ellos no son eficaces. En este mismo grupo de atención prioritaria se encuentra aspectos relacionados con la **evaluación docente**, ya que los estudiantes no se encuentran en total acuerdo con respecto a la eficacia de acciones de mejoramiento resultantes de estas evaluaciones y de la conciencia con la cual los estudiantes la realizan. Finalmente los **aspectos locativos** y de **infraestructura** (capacidad de aulas y salas, infraestructura tecnológica y dotación de laboratorios) de la Sede impactan con los porcentajes más bajos obtenidos en las encuestas.
- Aspectos en orden de atención, teniendo en cuenta que se encuentran entre la meta y el límite inferior del IGS son: difusión de la **Misión Institucional**, aplicabilidad del **Reglamento Estudiantil** de acuerdo a lo establecido en el, deficiencias en las **atenciones al público** en las oficinas de coordinación de escuelas y baja oferta de espacios para **intercambio académico internacional**.

2. SEDE SOLEDAD

2.1. Aspectos Positivos

- Como aspectos relevantes (superando el límite superior del IGS) la comunidad estudiantil de la sede Barranquilla reconoce de manera muy significativa la calidad académica ofrecida en sus procesos de formación, haciendo reconocimiento que el **cuerpo docente** cuenta con la competencia para desarrollar las temáticas requeridas en su plan de estudio, así como las metodologías de enseñanza y evaluación, de igual forma evidencian que la planta docente es adecuada en cuanto a cantidad y calidad de tiempo ofrecido a sus estudiantes. En este mismo sentido reconocen los estudiantes la pertinencia de los **programas académicos** ofrecidos en relación a; los ciclos de formación pues garantiza el desarrollo de competencias que les permitirán adquirir conocimientos y habilidades para su siguiente ciclo de formación.

2.2. Aspectos por Mejorar

- Como aspectos prioritarios a atender (por debajo del límite inferior del IGS) se encuentran aspectos **locativos** y de **infraestructura** (capacidad de aulas y salas, infraestructura tecnológica y dotación de laboratorios) de la Sede.

3. CERES

3.1. Aspectos Positivos

- Como aspectos relevantes (superando el límite superior del IGS) los estudiantes reconocen la pertinencia de los **programas académicos** ofrecidos en relación a; la formación del pensamiento investigativo, el desarrollo del pensamiento autónomo, la formación del pensamiento crítico, investigativo y autónomo, y el desarrollo de habilidades y competencias para la discusión y análisis de los problemas del entorno.

3.2. Aspectos por Mejorar

- Como aspectos prioritarios a atender (por debajo del límite inferior del IGS) se encuentran la percepción de los estudiantes sobre la capacidad de los **programas ofrecidos en los CERES satélite Sabanagrande y Galapa** para: Responder a las demandas laborales, la incorporación de los últimos avances en área del conocimiento estudiadas, la oferta de electivas que permita canalizar los intereses de grupos de interés y la formación integral del estudiante.

4. GLOBAL ITSA

4.1. Aspectos Positivos:

- Mejora del resultado del indicador global de satisfacción 2013 (77,3%) vs 2012 (73,4%) incrementando 3,9puntos porcentuales.
- A nivel general la comunidad estudiantil del ITSA es consciente y reconoce que el **nivel de formación de la planta docente** del instituto es adecuada a las áreas del conocimiento responsables por desarrollar.

4.2. Aspectos por Mejorar: En un sentir general de los estudiantes del instituto la necesidad apremiante de mejorar las condiciones **locativas** y de **infraestructura física** que permitan desarrollar de manera adecuada para su formación académica e integral. Merecen igual atención, por encontrarse en el nivel inferior de tolerancia los aspectos relacionados con; el desconocimiento por parte de los estudiantes sobre los **mecanismos de participación** con los cuales cuentan, situación que puede estar redundando en la percepción de los mismo al considerar que no son pertinente, y la validez de la **evaluación docente** realizada por los estudiantes en relación a la consciencia con la cual los mismos desarrollan la evaluación a su grupo de docentes.

Atentamente,

MBA. ARCESIO JULIÁN CASTRO AGUDELO
Vicerrector Académico