

Soledad, 10 de Diciembre de 2014

**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR EL ITSA, AÑO-2014**

<b>OBJETIVO DE LA MEDICIÓN:</b>	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, Barranquilla, Ceres Satélite Galapa y Ceres Satélite Sabanagrande
---------------------------------	---

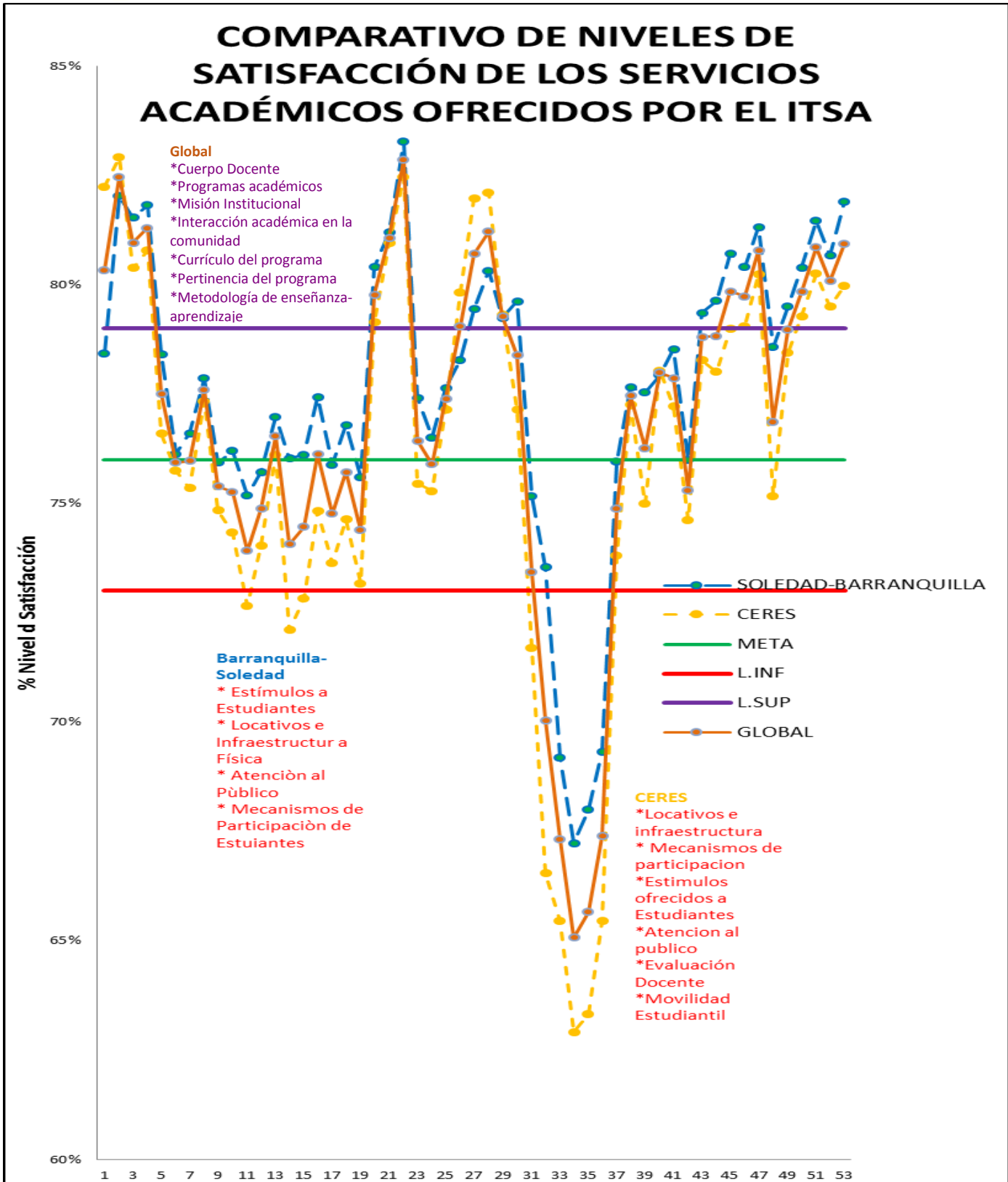
FORMULAS				
TAMAÑO DE MUESTRA CUANDO NO SE CONOCE LA DESVIACIÓN DE LA POBLACION	INFORMACIÓN PARA CALCULAR TAMAÑO DE LA MUESTRA			TAMAÑO DE LA MUESTRA
$n = \frac{NZ_{\infty/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z_{\infty/2}^2 P(1-P)}$	Tamaño de Población	N:	2711	Estudiantes
	Probabilidad de Éxito	p:	50,0%	0,5000
	Error estándar	se:	5,0%	0,0500
	Nivel de confianza elegido	=		1,96
				337
<b>FUENTE DE DATOS</b>	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES			

**MUESTRA**

Por Sede	Cant. Estudiantes
EPI	173
EAG	95
E-TIC	125
CERES GALAPA	45
CERES SABANAGRANDE	35
<b>TOTAL</b>	<b>473</b>

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 2014. 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*, ( $\pm 3$ ).

- IGS Sedes Soledad – Barranquilla: 79%
- IGS CERES: 76%
- IGS Global: 78%





## 1. FORTALEZAS

- Como aspectos relevantes (superando el límite superior del IGS) la comunidad estudiantil de las sedes Barranquilla-Soledad reconoce como coherente y pertinente la **Misión Institucional** la cual fue actualizada a 2014, teniendo en cuenta que esta es adecuada para el área local y regional, el **Cuerpo Docente**, el contenido de los **Currículos de Programas** así como la pertinencia de los mismos son aspectos con los cuales los estudiantes se encuentran satisfechos. En este mismo sentido los estudiantes están de acuerdo con la **Metodología de Enseñanza Aprendizaje** impartida por el Instituto, reconocen además los diferentes procesos para fortalecer la **interacción académica** en la comunidad por medio de la formación de 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.

## 2. ASPECTOS POR MEJORAR

### 2.1. Sede Soledad-Barranquilla

- Como Aspectos en orden de atención, teniendo en cuenta que se encuentran entre la meta y el límite inferior del IGS son: deficiencias en las **atención en las oficinas de coordinación de escuelas y atención al público** y fortalecer los **procesos de movilidad estudiantil**, suficiencia de **estímulos ofrecidos a los estudiantes** y de los **mecanismos de participación** que brinda la Institución hacia sus estudiantes. Sin embargo los aspectos relacionados con **locativos e infraestructura** (capacidad y adecuación de aulas y salas, medios educativos) de la Sede impactan con los porcentajes más bajos obtenidos en las encuestas.

### 2.2. CERES

- Como aspectos prioritarios a atender (por debajo del límite inferior del IGS) se encuentran la percepción de los estudiantes sobre la **eficacia de los mecanismos de participación de los estudiantes**, de igual forma la **eficacia y pertinencia de los procesos de movilidad estudiantil**, los estudiantes perciben que **no es suficiente el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase**, la **atención por parte de la Coordinación** y la **capacidad y adecuación de recursos físicos** (aulas y medios educativos) disponibles en los CERES son aspectos que perciben los estudiantes requieren en mayor grado atención de acuerdo a los resultados obtenidos.

En un sentir general de los estudiantes del instituto que se necesita mejorar el nivel de atención desde las Coordinaciones (de Escuela, Sede Barranquilla y CERES) y las Oficinas de Atención a Estudiantes, fortalecer el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase, y adecuar y mejorar la capacidad de los recursos físicos (aulas y medios educativos) disponibles. Los siguientes aspectos, aunque se encuentra dentro del límite de control inferior son relevantes pues de acuerdo a la tendencia pueden, de no atenderse impactar de manera negativa en la percepción de satisfacción del cliente: mejorar la los mecanismos de participación del cuerpo estudiantil, situación que puede estar redundando en la percepción de los mismo al considerar que no son pertinente.

Atentamente,

**MBA. ARCESIO JULIÁN CASTRO AGUDELO**

Vicerrector Académico