

Soledad, 14 de Diciembre de 2015

INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR EL ITSA, AÑO-2015

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.
---------------------------------	--

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:	2518	Estudiantes
	Probabilidad de Éxito	p:	50,0%	0,5000
	Error estándar	se:	5,0%	0,0500
	Nivel de confianza elegido	=		1,96
FUENTE DE DATOS	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES			

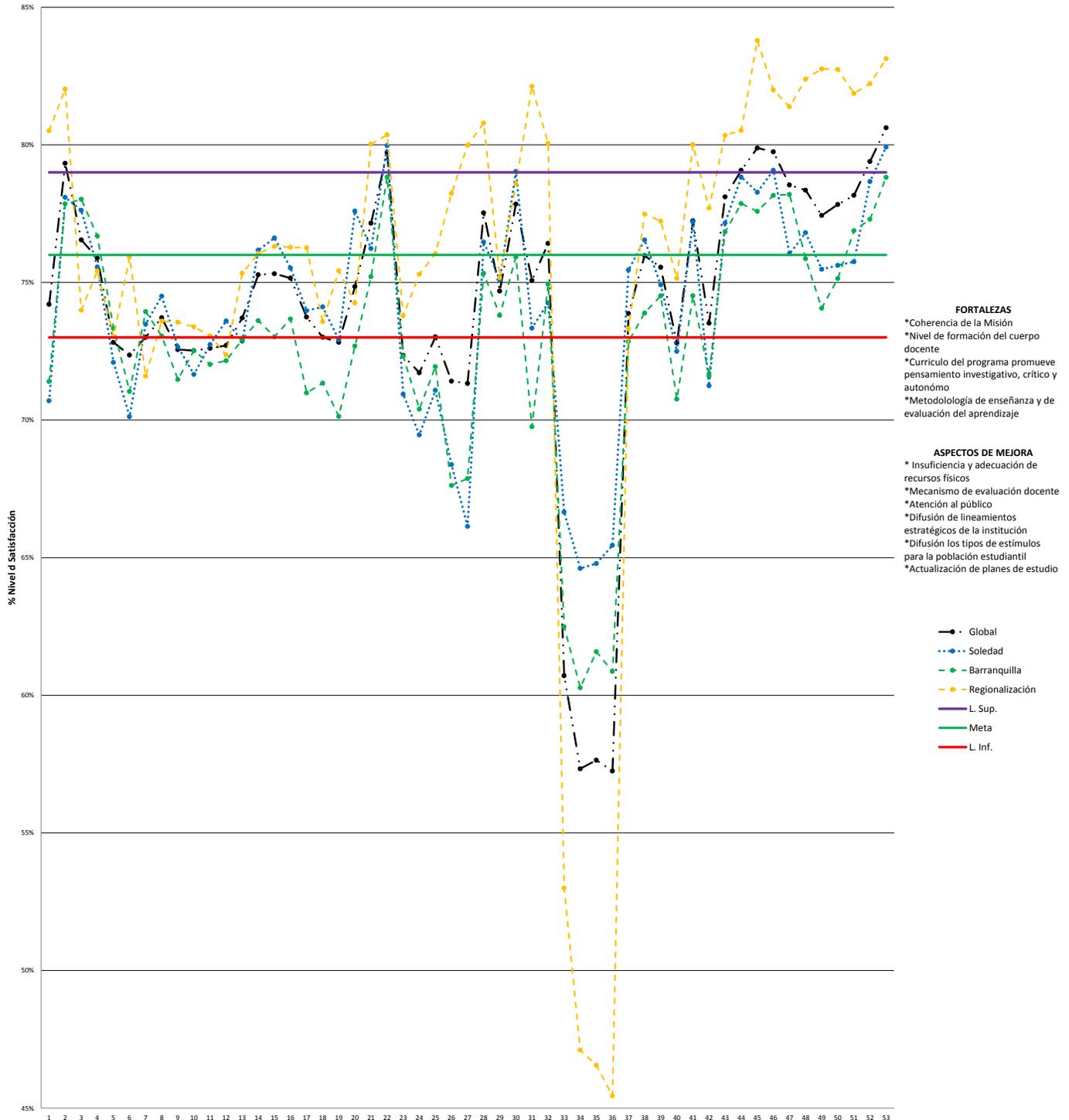
POBLACIÓN		MUESTRA	
Por Sede	Cant. Estudiantes*	Por Sede	Cant. Estudiantes
EPI	1580	EPI	315
EAG	416	EAG	141
E-TIC	523	E-TIC	145
TOTAL	2518	TOTAL	601

*Reporte de estadística de matrícula 2015 – Unidad de Planificación y Proyectos del ITSA.

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 2015. Tomando como base el comportamiento de los datos hacia el cumplimiento de la meta del *Indicador Global de Satisfacción* del cliente (76% $\sigma \pm 3$) se procede a realizar análisis de la información.

- IGS Sede Soledad: 74%
- IGS Sede Barranquilla: 73%
- IGS Regionalización: 75%
- IGS Global: 74%

**COMPARATIVO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR EL ITSA
2015**



1. FORTALEZAS

Como aspectos relevantes (superando el límite superior del Indicador Global de Satisfacción) la comunidad estudiantil del Instituto reconoce como coherente la **Misión Institucional** la cual fue actualizada a 2014, teniendo en cuenta que esta es adecuada para el área local y regional, el **Nivel de Formación del Cuerpo Docente**, el contenido de los **Currículos de Programas** así como la pertenencia 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** y los **Mecanismos de Evaluación** que utilizan los docentes, reconocen además los diferentes procesos para fortalecer la **interacción académica** en la comunidad por medio de la formación de **pensamiento crítico, investigativo y autónomo**, y análisis de los problemas del entorno.

2. ASPECTOS POR MEJORAR

Se observa una disminución en el nivel de global de satisfacción del cliente para el año 2016 al compararse vigencias anteriores, aunque se estuvo dentro del umbral del límite inferior de control, es la primera vez que no se logra la meta establecida para este indicador.

A partir del análisis de los resultados por cada criterio evaluado nos permite identificar que el efecto sobre la inadecuada prestación en el servicio a causa del siniestro ocurrido en el mes de julio en el Bloque B sede Soledad repercutió directamente en la percepción de la comunidad estudiantil sobre su grado de satisfacción. Los principales aspectos sobre los cuales los estudiantes mostraron insatisfacción fueron:

- Insuficiencia y adecuación de recursos físicos (salas, salones y laboratorios). Resultado promedio 61%.
- Deficiencias en la atención al público en las oficinas de Coordinación de los programas académicos. Resultado promedio 72%.

Se encuentra dentro del análisis de la información otros aspectos susceptibles de mejora, los cuales involucra la gestión del recurso docente, mejoras en los procesos de comunicación y difusión y actualización de planes de estudio de programas. Los resultados arrojados de la encuesta de satisfacción se presentan a continuación:

- Los resultados de la evaluación docente se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente. Resultado 69%. (El alcance de las acciones tomadas hasta el momento a partir de la evaluación docente puede influenciar la actitud de los estudiantes para contestar la evaluación docente de manera consciente, el resultado de este criterio fue de 69%)
- El mecanismo de evaluación docente utilizado por la institución requiere intervención toda vez que los estudiantes no perciben que el instrumento utilizado permita orientar hacia el mejoramiento en su cuerpo docente. Resultado promedio 72%.
- Difusión de lineamientos estratégicos de la institución tales como:
 - Misión
 - PEI
 - Reglamento Estudiantil
 - Mecanismos de Participación Estudiantil
 - Movilidad Estudiantil
 - Estímulos ofrecidos por la Institución para la comunidad estudiantil

Resultado promedio 73%. (El desconocimiento de los elementos anteriormente mencionados, puede influenciar directamente en la percepción general de la población estudiantil sobre la pertinencia, eficacia, suficiencia y



transparencia de los mismos, por lo tanto se deben aunar esfuerzos para mejorar su difusión y sensibilización ante la comunidad estudiantil).

- Actualización de planes de estudios de los programas académicos ofrecidos por el Instituto. Resultado promedio 74%

Con el fin de prevenir una mayor disminución en el grado de satisfacción de nuestros clientes y aunar esfuerzos en mejorar sus resultados se gestionará la toma de las acciones correspondientes por cada proceso dentro del SGC involucrados en la prestación del servicio.

Atentamente,

MBA. ARCESIO JULIÁN CASTRO AGUDELO
Vicerrector Académico

