



**INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADEMICOS
OFRECIDOS DE LOS PROGRAMAS DE LA INSTITUCION
UNIVERSITARIA ITSA 2019**

13 de diciembre 2019

www.itsa.edu.co     [itsaedu](#)

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Sede Soledad: Calle 18 # 39-100 Sede Barranquilla: Cra. 45#48-31

PBX: 311 2370 - Telefax: 311 2379 E-mail: pqr@itsa.edu.co Nit.: 802011065-5



1. OBJETIVO DE LA MEDICIÓN

Determinar el nivel de satisfacción global de los estudiantes por los servicios académicos ofrecidos en la Institución Universitaria ITSA en sus sedes, Soledad y Barranquilla.

2. FICHA TÉCNICA

	INFORME SATISFACCIÓN DE CLIENTES	FR-ECD-24-V5 Vigencia: 19/07/2016 Pág. 1 de 1																
Proceso:																		
Período evaluado: Enero a Noviembre de 2019 Fecha de elaboración: 20/11/2019																		
FRECUENCIA	Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Bimensual <input type="checkbox"/> Cuatrimestral <input type="checkbox"/> Anual <input checked="" type="checkbox"/>	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																
$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$	<table border="1"> <tr> <td>Tamaño de Población</td> <td>N:</td> <td>3266</td> <td>Estudiantes</td> </tr> <tr> <td>Probabilidad de Éxito</td> <td>p:</td> <td>50,0%</td> <td>0,5000</td> </tr> <tr> <td>Error estándar</td> <td>se:</td> <td>5,0%</td> <td>0,0500</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza elegido</td> <td>$Z_{\alpha/2}^2$</td> <td>=</td> <td>1,96</td> </tr> </table>	Tamaño de Población	N:	3266	Estudiantes	Probabilidad de Éxito	p:	50,0%	0,5000	Error estándar	se:	5,0%	0,0500	Nivel de confianza elegido	$Z_{\alpha/2}^2$	=	1,96	344
Tamaño de Población	N:	3266	Estudiantes															
Probabilidad de Éxito	p:	50,0%	0,5000															
Error estándar	se:	5,0%	0,0500															
Nivel de confianza elegido	$Z_{\alpha/2}^2$	=	1,96															
FUENTE DE DATOS	FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES																	

3. 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 2019.

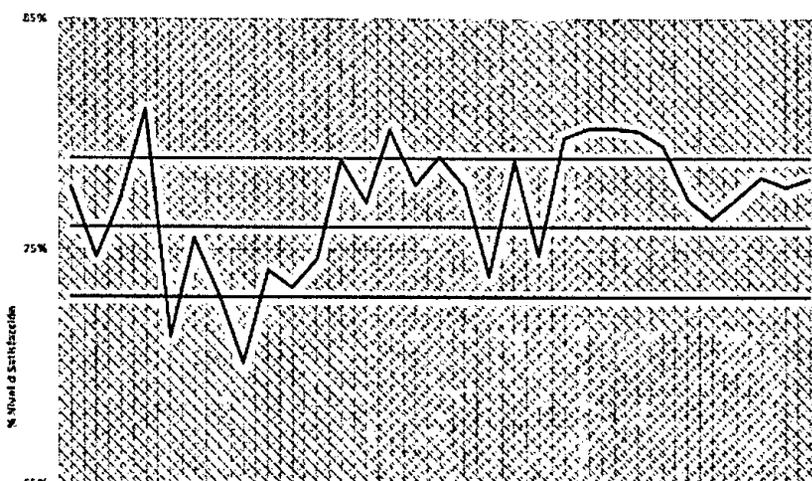
Las líneas de los programas académicos encuestados son los siguientes:

Tabla 1. Promedio de cumplimiento de los programas encuestados

Programas	Número de encuestados	Promedio de Cumplimiento
Ingeniería Mecatrónica	208	75%
Ingeniería Telemática	77	78%
Ingeniería en Procesos Industriales	193	77%
Administración de Negocios Internacionales	152	79%
Diseño Gráfico.	118	75%
Salud Ocupacional y Sistemas Integrados	137	79%

El cálculo promedio global de satisfacción de los servicios académicos es de un 77% sobre un total de 885 encuestas.

NIVELES DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS POR EL ITSa 2019



FORTALEZAS

- * El nivel de formación del docente en su área del conocimiento es el adecuado
- * La Institución para fortalecer la interacción académica de su comunidad promueve: La formación del pensamiento investigativo
- * Acerca de los aspectos esenciales de su plan de estudio: Permite la realización de prácticas para la formación profesional
- * El currículo de su programa académico promueve: La formación del pensamiento investigativo, El desarrollo del pensamiento autónomo, La generación del pensamiento crítico, La discusión y análisis de los problemas del entorno

ASPECTOS DE MEJORA

- * El número de docentes con los que cuenta su programa es suficiente
- * La atención al público por parte del Decano es adecuada
- * La atención al público en la Oficina de la Facultad es adecuada
- * Los estudiantes contestan la evaluación docente de manera consciente.
- * El instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase es: Pertinente, suficiente y transparente.
- * Acerca de los aspectos esenciales de su plan de estudio: Las Clertivas permiten canalizar sus intereses particulares. Ofrece espacio para intercambio académico internacional.

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 revisar análisis de los datos.

3.1. Fortalezas

La comunidad estudiantil de la Institución reconoce como relevantes, los siguientes aspectos:

- ❖ El nivel de formación del docente en su área del conocimiento es el adecuado
- ❖ La Institución para fortalecer la interacción académica de su comunidad promueve:
La formación del pensamiento investigativo
- ❖ Acerca de los aspectos esenciales de su plan de estudio: Permite la realización de prácticas para la formación profesional
- ❖ El currículo de su programa académico promueve: La formación del pensamiento investigativo, El desarrollo del pensamiento autónomo, La generación del pensamiento crítico, La discusión y análisis de los problemas del entorno

3.2. Aspectos por Mejorar

A partir del análisis de los resultados de cada criterio evaluado, se identifican los principales aspectos globales en los cuales la comunidad estudiantil muestra insatisfacción, que se detallan a continuación:

En el instrumento aplicado, la comunidad estudiantil considera los siguientes aspectos:

- ❖ El número de docentes con los que cuenta su programa es suficiente
Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan con un 75% no estar de acuerdo con el número de los docentes con los que cuenta el programa.
- ❖ La atención al público en la Oficina de la Facultad es adecuada

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan con un 71% no estar de acuerdo con la atención del público por parte de la oficina de Facultad. *En la realimentación de las encuestas los estudiantes manifestaron sobre este aspecto y mencionaron que los consejeros académicos no prestan el servicio cuando es hora de cierre, aunque hayan esperado durante largo tiempo su turno, de igual manera los consejeros no usan la misma información en los aspectos académicos de los diferentes campus.*

❖ La atención al público por parte del Decano es adecuada

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan con un 73% no estar de acuerdo con la atención del público por parte del decano. Sin embargo, cabe resaltar que el decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas y el decano de la Facultad de ciencias, educación, artes y humanidades superan la meta con un 82% y 77% respectivamente.

❖ Los estudiantes contestan la evaluación docente de manera consciente.

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan con un 70% no estar de acuerdo en que los estudiantes contesten de manera consciente la evaluación docente. *En la realimentación de las encuestas los estudiantes manifestaron sobre este aspecto y mencionaron cambiar la metodología para realizar la evaluación docente puesto que no lo hacen en el tiempo adecuado ya que deben colocar la evaluación en el segundo corte y no en el primero como se viene realizando debido a que aún no conocen al docente, además buscar otra estrategia para registrar la evaluación debido a que ellos normalmente la realizan rápido para ver las notas. También mencionaron que se debe mejorar el contenido ya que es muy larga y poca práctica y sugieren que se realimenten los resultados de la evaluación puesto que observan que no se toman acciones frente a situaciones que ha mencionado el estudiante durante la evaluación.*

❖ El instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase es: Pertinente, suficiente y transparente.

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan que el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clases: no es Pertinente con un 74%, suficiente con un 73%, Transparente con un 75%.

- ❖ Acerca de los aspectos esenciales de su plan de estudio: Las Electivas permiten canalizar sus intereses particulares, Ofrece espacio para intercambio académico internacional

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas, el 74% y el 75% mencionan que dentro del plan de estudio las electivas no permiten canalizar sus intereses particulares y no Ofrece espacio para intercambio académico internacional respectivamente.

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

3.2.1. Ingeniería Telemática

- ❖ Se percibe que el 71% de la comunidad estudiantil no contestan la evaluación docente de manera consciente.
- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad y el decano, dado que en el instrumento aplicado el 74% y 75% respectivamente expresan que no es adecuada
- ❖ Mejorar el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase debido a que el 65% menciona que no es suficiente y el 75% menciona que no es transparente.
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales del plan de estudio el 75% de la comunidad estudiantil manifiesta insatisfacción en que se ofrece espacio para intercambio académico internacional.

3.2.2. Ingeniería Mecatrónica

- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad y el decano, dado que en el instrumento aplicado el 68% y 71% respectivamente expresan que no es adecuada
- ❖ Se percibe que el 69% de la comunidad estudiantil mencionan que los resultados de la evaluación docente no se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente
- ❖ Se percibe que el 66% de los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente
- ❖ Mejorar el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase debido a que el 73% menciona que no es pertinente ni suficiente.
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales de su plan de estudio el 75%, el 71% de los estudiantes manifiestan insatisfacción en Incorporar los últimos avances de conocimiento del área y las Electivas permiten canalizar sus intereses particulares respectivamente.
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales de su plan de estudio el 75% y el 71% de los estudiantes muestra insatisfacción en que el plan de estudio facilita su formación integral y se ofrece espacio para intercambio académico internacional respectivamente.

3.2.3. Salud Ocupacional- Sistemas Integrados

- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad dado que en el instrumento aplicado el 71% expresan que no es adecuada.
- ❖ Se percibe que el 74% de la comunidad estudiantil mencionan que los resultados de la evaluación docente no se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente

- ❖ Se percibe que el 74% de los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales del plan de estudio el 75% de la comunidad estudiantil manifiesta insatisfacción en que se ofrece espacio para intercambio académico internacional.

3.2.4. Administración de Negocios Internacionales

- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad, dado que en el instrumento aplicado el 74% expresan que no es adecuada
- ❖ Se percibe que el 73% de la comunidad estudiantil no contestan la evaluación docente de manera consciente.
- ❖ Mejorar el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase debido a que el 75% menciona que no es pertinente ni suficiente.

3.2.5. Diseño Gráfico

- ❖ Se percibe que el 70% de la comunidad estudiantil muestra insatisfacción con respecto al número de docentes con los que cuenta el programa.
- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad, dado que en el instrumento aplicado el 72% expresan que no es adecuada
- ❖ Se percibe que el 69% de la comunidad estudiantil mencionan que los resultados de la evaluación docente no se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente
- ❖ Se percibe que el 67% de los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente.

- ❖ Mejorar el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase debido a que el 72%, 72% y 71% menciona que no es pertinente, suficiente ni transparente respectivamente.
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales de su plan de estudio el 71%, el 74% de los estudiantes manifiestan insatisfacción en que las Electivas permiten canalizar sus intereses particulares y se ofrece espacio para intercambio académico internacional respectivamente.
- ❖ Se percibe que el 74% de la comunidad estudiantil se debe mejorar las metodologías de enseñanza que utilizan los docentes son: Facilitan el logro de los resultados de aprendizaje.

3.2.6. Ingeniería de Procesos Industriales

- ❖ Se percibe que el 74% de la comunidad estudiantil muestra insatisfacción con respecto al número de docentes con los que cuenta el programa.
- ❖ Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad y el decano, dado que en el instrumento aplicado el 71% y 74% respectivamente expresan que no es adecuada.
- ❖ Se percibe que el 73% de la comunidad estudiantil mencionan que los resultados de la evaluación docente no se tienen en cuenta para el mejoramiento de la práctica docente
- ❖ Se percibe que el 71% de los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente
- ❖ Mejorar el instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase debido a que el 74% mencionan que no es pertinente, no es suficiente y no es transparente.
- ❖ Con respecto a los aspectos esenciales de su plan de estudio el 74% de los estudiantes manifiestan insatisfacción en que las Electivas permiten canalizar sus



intereses particulares y se ofrece espacio para intercambio académico internacional.

Se gestionará la toma de acciones pertinentes para atender los aspectos de mejora de los servicios académicos de los programas, correspondientes por cada proceso dentro del SGC involucrados en la prestación del servicio.

Elaborado por:

Oficina de Aseguramiento de la Calidad Académica

Revisado por:

MBA. ARCESIO CASTRO AGUDELO
Vicerrector Académico