



INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS OFRECIDOS DE LOS PROGRAMAS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA 2020

11 de diciembre 2020

www.itsa.edu.co



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-ECC-24-V5 Vigencia: 19/07/2016 Pág. 1 de 1	
Proceso:					
Período evaluado: <u>septiembre</u> a <u>noviembre</u> de <u>2020</u> Fecha de elaboración <u>19/11/2020</u>					
FRECUENCIA		Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Semestral <input type="checkbox"/>	META
		Bimensual <input type="checkbox"/>	Cuatrimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input checked="" type="checkbox"/>	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:	3223 Estudiantes	343
		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			

Figura 1. Ficha Técnica

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 2020.

Las líneas de los programas académicos encuestados son los siguientes:

Programas	Número de encuestados	Promedio de Cumplimiento
Diseño Gráfico.	226	82%
Ingeniería Telemática	47	83%
Ingeniería Industrial	78	82%
Ingeniería Mecatrónica	188	80%
Salud Ocupacional y Sistemas Integrados	48	81%
Administración de Negocios Internacionales	217	84%
Procesos empresariales y gestión empresarial	132	84%
Operación logística-Gestión logística empresarial	14	88%
Total	950	82%

Tabla 1. Número y porcentaje de cumplimiento de los programas encuestados.

El cálculo promedio global de satisfacción de los servicios académicos es de un 82% sobre un total de 950 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 revisar análisis de los datos.

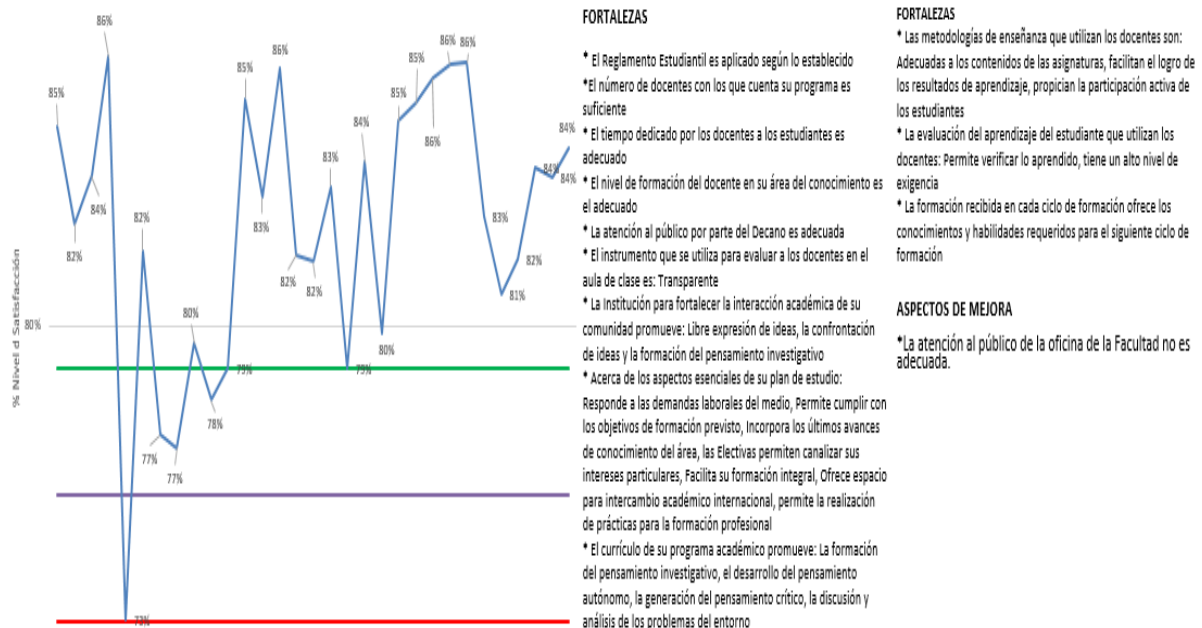


Figura 2. Tabulación de encuestas de Satisfacción Global del Cliente

3.1. Fortalezas

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

- ✓ El Reglamento Estudiantil es aplicado según lo establecido
- ✓ El número de docentes con los que cuenta su programa es suficiente
- ✓ El tiempo dedicado por los docentes a los estudiantes es adecuado
- ✓ El nivel de formación del docente en su área del conocimiento es el adecuado
- ✓ La atención al público por parte del Decano es adecuada
- ✓ El instrumento que se utiliza para evaluar a los docentes en el aula de clase es: Transparente
- ✓ La Institución para fortalecer la interacción académica de su comunidad promueve: Libre expresión de ideas, la confrontación de ideas y la formación del pensamiento investigativo
- ✓ Acerca de los aspectos esenciales de su plan de estudio: Responde a las demandas laborales del medio, Permite cumplir con los objetivos de formación previsto, Incorpora los últimos avances de conocimiento del área, las Electivas permiten canalizar sus intereses particulares, Facilita su formación integral, Ofrece espacio para intercambio académico internacional, 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
- ✓ Las metodologías de enseñanza que utilizan los docentes son: Adecuadas a los contenidos de las asignaturas, facilitan el logro de los resultados de aprendizaje, propician la participación activa de los estudiantes
- ✓ La evaluación del aprendizaje del estudiante que utilizan los docentes: Permite verificar lo aprendido, tiene un alto nivel de exigencia
- ✓ La formación recibida en cada ciclo de formación ofrece los conocimientos y habilidades requeridos para el siguiente ciclo de formación

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:

- La atención al público de la oficina de la Facultad no es adecuada.

Los estudiantes de los programas de las líneas encuestadas mencionan con un 72% no estar de acuerdo con la atención del público por parte de la oficina de Facultad.

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

3.2.1. Diseño Gráfico

- 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

3.2.2. Ingeniería Telemática

- Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad, dado que en el instrumento aplicado el 73% expresan que no es adecuada.

3.2.3. Ingeniería Mecatrónica

- Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad, dado que en el instrumento aplicado el 70% 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

3.2.4. Ingeniería Industrial

- Mejorar en cuanto a la atención al público por parte de la oficina de la Facultad, dado que en el instrumento aplicado el 66% expresan que no es adecuada
- Se percibe que el 68% 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% menciona que no es pertinente.

3.2.5. Salud ocupacional y Desarrollo Sostenible y Gestión en 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 72% expresan que no es adecuada
- Se percibe que el 75% de los estudiantes no contestan la evaluación docente de manera consciente.

3.2.6. Administración en 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.

Cabe resaltar que, en los programas de Técnica Profesional en Operación de Procesos empresariales, Tecnología en Gestión Empresarial; Técnica Profesional en Operación Logística y Tecnología en Gestión en Logística empresarial, los resultados de las preguntas de la encuesta superan la meta, por lo tanto, no se relacionan aspectos a mejorar.

Por otro lado, se gestionará la toma de acciones pertinentes para atender los aspectos de mejora de los servicios académicos de los programas, correspondientes del proceso dentro del SGC involucrados en la prestación del servicio.

Elaborado por:

Oficina de Aseguramiento de la Calidad Académica

Revisado por:

ARCESIO CASTRO AGUDELO

Vicerrector Académico