

[DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2016]



Está fundamentado en un enfoque desde la demanda del Cliente por los Servicios y el Resultado de la Medición de Satisfacción que tiene que ver definitivamente con las percepciones que dicho cliente tiene sobre los atributos que medimos

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....

CONCEPTOS BASICOS.....

FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....

METODOLOGIA APLICADA.....

RESULTADOS.....

CONCLUSIONES.....

PRESENTACIÓN

En el momento, lograr la **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, es mantener « Satisfecho a cada cliente » para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de la institución (Producción Académica, finanzas. Talento Humano, etc.....).

Por tal motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que laboran en la Entidad, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuales son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la anhelada **satisfacción del cliente**.

CONCEPTOS BÁSICOS:

Definición de "*Satisfacción del Cliente*":

La **satisfacción del cliente** Se define como "el nivel del estado de ánimo del "estudiante" que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio académico con sus expectativas"

Elementos que Conforman la *Satisfacción del Cliente*:

Como se vio en la anterior definición, la **satisfacción del cliente** está conformada por tres elementos:

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir el servicio académico. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*" que obtuvo en el servicio académico que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el cliente o estudiante obtiene con el servicio académico.
- Esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que brinda el servicio educativo.
- Experiencias de los Egresados de la institución.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la Institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la adquisición del servicio académico.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad del servicio académico; en muchos casos, es el resultado de un

aumento en las expectativas del cliente [2] situación que es atribuible a las actividades de académicas (en especial, de la publicidad y las promociones académicas).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a vincularse a la institución.

3. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición del servicio académico, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Muy Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente en un porcentaje alto no igual al cien (100).
- **Poco satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico son alcanzados en porcentajes muy por debajo del cincuenta por ciento (50%).
- **Insatisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico no alcanza las expectativas del cliente o estudiante.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente:**

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el servicio académico. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la entidad obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el sector.

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Formato Para Determinar El Nivel De Satisfacción Del Cliente

DE MANERA SINCERA CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS			CALIFICACIÓN			
No.	INDICADORES DE PERCEPCIÓN	ITEMS	MS: Muy Satisfecho - 4	S: Satisfecho - 3	P: Poco Satisfecho - 2	I: Insatisfecho - 1
			MS	S	PS	I
1	EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	1. El Nivel Académico	4	3	2	1
		2. Costo de la Matrícula				
		3. Credibilidad que tiene como Institución de Educación Superior				
		4. La Calidad de los Docentes				
2	INSTALACIONES FÍSICAS	5. Comodidad				
		6. Aseo de las Instalaciones				
		7. Aseo de las Aulas de Clases				
		8. Aseo de los Baños				
3	PROGRAMA ACADÉMICO	9. Superó las Expectativas				
		10. Relación con los Requerimientos del Contexto Actual				
4	DOCENTES	11. El Perfil del Docente Responde a las Necesidades Institucionales				
		12. La Metodología del Docente es Apropiaada				
		13. La Comunicación del Docente es Asertiva				
		14. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente				
5	SERVICIOS RECIBIDOS	15. Rectoría				
		16. Vicerrectoría Académica				
		17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera				
		18. Responsables de Unidad				
		19. Responsables de Programa				
		20. Centro de Investigaciones				
		21. Bienestar Institucional				
		22. Proyección Social				
		23. Biblioteca				
		24. Pagaduría				
		25. Recepción				
		26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias				
		27. Aplicativo Academusoft				
		28. Transporte (Bus para Práctica)				
29. Cafetería						
30. Fotocopiadora						

METODOLOGÍA APLICADA

La población a estudiar corresponde, a 350 estudiantes. Teniendo en cuenta que se trata de una población conocida, es decir finita. De allí que el valor de $p=0,5$ y $q=0,5$. Para lograr la confiabilidad en las encuestas se estableció un nivel de confianza del 95% y un error del 5%. Correspondiendo de esta manera a un $Z=1,96$. De esta manera, la muestra se obtuvo bajo los siguientes cálculos:

$$n_0 = Z^2 * p * q / e^2$$

$$n_0 = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2}$$

$$n_0 = \frac{3,8416 * 0,25}{0,0025}$$

$$n_0 = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n_0 = 384,15$$

$$n = n_0 / (1 + \frac{n_0}{N})$$

$$n = \frac{384,15}{1 + (\frac{384,15}{350})}$$

$$n = \frac{384,15}{2,09}$$

$$n = 183,8 \approx 184$$

Dónde:

e = error muestral

n = tamaño de la muestra

n_0 = tamaño de la muestra sin corrección

N = población

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

Z = Zeta crítico, determinado por el nivel de confianza.

Por lo tanto se aplicaron 184 encuestas a los estudiantes de los diferentes programas académicos, distribuidos así: 57 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Minería; 26 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Contabilidad; 1 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Secretariado Ejecutivo; 1 a estudiante del programa Técnica Profesional en Producción Agropecuaria; 12 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos; 30 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Seguridad Industrial; 24 a estudiantes del programa

Técnica Profesional en Prevención de Riesgos Laborales; 8 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Operaciones Mineras; 14 a estudiantes del programa Tecnología en Gestión Minera y 11 a estudiantes del programa Técnica Profesional en Soporte y Procesos Informáticos.

RESULTADOS

TEMAS E INDICADORES QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

1. **EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES:** son todos los aspectos que se relacionan, del nivel académico que se viene impartiendo, los costos y la credibilidad percibida por el estudiante en el proceso de formación relacionada a su vez con la calidad de los docentes de la Institución.

ASIGNACIÓN DE VALOR A LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR CRITERIO O PARÁMETEROS

Teniendo en cuenta que la encuesta fue diseñada para evaluar 28 criterios, a continuación presentamos los resultados por cada uno de ellos:

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
1. El nivel académico	31,5	63,0	4,9	0,5
2 Costo de la matrícula	21,2	58,7	17,4	2,7
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	25,0	60,9	10,9	3,3
4 La calidad de los docentes	42,4	50,5	7,1	0,0

*Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 30,02%

*Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 58, 2%

*Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 10,07%

*Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 1.62%

*Promedio

2. **INSTALACIONES FISICAS:** abarca las condiciones y el ambiente en las que los estudiantes reciben su formación.

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	28,3	49,5	18,5	3,8
6. Aseo de las instalaciones	22,3	42,4	26,1	9,2
7. Aseo de las aulas de clases	20,7	47,3	25,0	7,1
8. Aseo de los Baños	8,7	27,7	33,7	29,9

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- * Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 20,0%
- * Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 41,7%
- * Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 25,8%
- * Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 12,5%

*Promedio

3. PROGRAMA ACADEMICO: medir la percepción con la que entra el estudiante a la institución en cuanto a conjunto de expectativas y el impacto de formación frente al contexto en el que se va a desenvolver.

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
9. Superó las expectativas	23,9	62,0	12,5	1,6
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	19,6	63,6	14,7	2,2

- *Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 21,75%
- *Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 62,8%
- *Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 13,6%
- *Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 1,9%

*Promedio

4. DOCENTES: Se refiere al perfil que cada uno de los docentes que se vienen desempeñando en los programas académicos que ofrece la institución, la metodología utilizada, la comunicación asertiva y la facilidad de parte del docente para el acompañamiento de los estudiantes.

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	33,7	57,1	6,5	2,7
12. La metodología del docente es apropiada	28,8	56,5	11,4	3,3
13. La comunicación del docente	27,7	59,8	9,2	3,3
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	29,3	57,6	10,3	2,7

- * Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 29,87%
- * Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 57,75%
- * Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 9,35%
- * Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 3,0%

*Promedio

5. SERVICIOS RECIBIDOS: Integra la percepción del servicio que tienen los estudiantes en los procesos donde existe contacto directo con los responsables de los mismos, en cada uno de las necesidades requeridas en determinado momento.

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
15. Rectoría	25,5	51,6	19,0	3,8
16. Vicerrectoría Académica	22,3	54,3	20,7	2,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15,8	54,9	25,5	3,8
18. Responsables de Unidad	20,7	57,6,	19,6	2,2
19. Responsables de Programas	31,0	48,9	17,4	2,7
20. Centro de investigaciones	26,1	60,9	11,4	1,6
21. Bienestar Institucional	44,6	44,0	10,3	1,1
22. Proyección Social	26,1	55,4	16,3	2,2
23. Biblioteca	25,0	45,7	19,6	9,8
24. Pagaduría	17,9	64,1	15,8	2,2
25. Recepción	15,8	59,8	14,7	9,8
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	26,6	57,6	12,0	3,8
27. Aplicativo Academusoft	21,7	54,3	20,1	3,8
28. Transporte (Bus para Práctica)	26,6	35,9	22,3	15,2
29. Cafetería	16,3	40,8	26,1	16,8
30. Fotocopiadora	21,2	37,5	26,1	15,2

* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 23,95%

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 51,47%

* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 18,54%

* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 6,04%

*Promedio

POBLACIÓN ESTUDIANTIL

PROGRAMAS	No. DE ESTUDIANTES 2016-1
TECNICA PROFESIONAL EN MINERIA	109
TECNICA PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AGROPECUARIA	1
TECNICA PROFESIONAL EN CONTABILIDAD	50
TECNICA PROFESIONAL EN SECRETARIA	2
TECNICA PROFESIONAL EN SEGURIDAD INDUSTRIAL	58
TECNICA PROFESIONAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	45
TECNICA PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL DE ALIMENTOS	22
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIONES MINERAS	16
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN MINERA	27
TECNICA PROFESIONAL EN SOPORTE Y PROCESOS INFORMÁTICOS	20
TOTAL ESTUDIANTES	350

NIVELES DE SATISFACCIÓN OBTENIDOS DE MANERA GENERAL EN TODOS LOS CRITERIOS EVALUADOS

NIVEL	% ENCONTRADO
MUY SATISFECHOS	24,6
SATISFECHO	52,9
POCO SATISFECHO	19,2
INSATISFECHO	3,3

Nuestros clientes (estudiantes) manifiestan encontrarse, promedio **24,6% Muy Satisfechos** y **52,9% Satisfecho**, es decir, en promedio el **77,5%** de los estudiantes del INFOTEP, se encuentra en el **NIVEL SATISFECHO**, en relación a cada uno de los criterios establecidos en la presente consulta; un **19,2% Poco Satisfecho** y un **3,3% Insatisfecho**, es decir, un promedio del **22,5%** de los estudiantes, tienen la percepción de un **NIVEL DE POCO SATISFECHO**.

TEMAS DE PERCEPCIÓN RECIBIDOS COMO:

A. SATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
1. Nivel académico	94,5
2. Costo de la matrícula	79,9
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	85,9
4. La calidad de los docentes	92,9

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	77,8
6. Aseo de las instalaciones	64,7
7. Aseo de las aulas de clases	68,0
8. Aseo de los Baños	36,4

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
9. Superó las expectativas	85,9
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	83,2

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	90,8
12. La metodología del docente es apropiada	85,3
13. La comunicación del docente	87,5
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	86,9

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
15. Rectoría	77,1
16. Vicerrectoría Académica	76,6
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	70,7
18. Responsables de Unidad	78,3
19. Responsables de Programas	79,9
20. Centro de investigaciones	87,0
21. Bienestar Institucional	88,6
22. Proyección Social	81,5
23. Biblioteca	70,7
24. Pagaduría	82,0
25. Recepción	75,6
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	84,2
27. Aplicativo Academusoft	76,0
28. Transporte (Bus para Práctica)	62,5
29. Cafetería	57,1
30. Fotocopiadora	58,7

B. POCO SATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
1. Nivel académico	4,9
2. Costo de la matrícula	17,4
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	10,9
4. La calidad de los docentes	7,1

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	18,5
6. Aseo de las instalaciones	26,1
7. Aseo de las aulas de clases	25,0
8. Aseo de los Baños	33,7

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
9. Superó las expectativas	12,5
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	14,7

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	6,5
12. La metodología del docente es apropiada	11,4
13. La comunicación del docente	9,2
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	10,3

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
15. Rectoría	19,0
16. Vicerrectoría Académica	20,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	25,5
18. Responsables de Unidad	19,6
19. Responsables de Programas	17,4
20. Centro de investigaciones	11,4
21. Bienestar Institucional	10,3
22. Proyección Social	16,3
23. Biblioteca	19,6
24. Pagaduría	15,8
25. Recepción	14,7
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	12,0
27. Aplicativo Academusoft	20,1
28. Transporte (Bus para Práctica)	22,3
29. Cafetería	26,1
30. Fotocopiadora	26,1

C. INSATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
1. Nivel académico	0,5
2. Costo de la matrícula	2,7
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	3,3
4. La calidad de los docentes	0,0

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	3,8
6. Aseo de las instalaciones	9,2
7. Aseo de las aulas de clases	7,1
8. Aseo de los Baños	29,9

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
9. Superó las expectativas	1,6
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	2,2

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	2,7
12. La metodología del docente es apropiada	3,3
13. La comunicación del docente	3,3
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	2,7

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
15. Rectoría	3,8
16. Vicerrectoría Académica	2,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3,8
18. Responsables de Unidad	2,2
19. Responsables de Programas	2,7
20. Centro de investigaciones	1,6
21. Bienestar Institucional	1,1
22. Proyección Social	2,2
23. Biblioteca	9,8
24. Pagaduría	2,2
25. Recepción	9,8
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	3,8
27. Aplicativo Academusoft	3,8
28. Transporte (Bus para Práctica)	15,2
29. Cafetería	16,8
30. Fotocopiadora	15,2

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “MUY SATISFECHO”

CRITERIO	% DE INSATISFACCIÓN
4. La calidad de los docentes	42,4
21. Bienestar Institucional	44,6

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
1. El nivel académico	63,0
2. Costo de la matrícula	58,7
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	60,9
4. La calidad de los docentes	50,5
9. Superó las expectativas	62,0
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	63,6
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	57,1
12. La metodología del docente es apropiada	56,5
13. La comunicación del docente	59,8
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	57,6
15. Rectoría	51,6
16. Vicerrectoría Académica	54,3
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	54,9
18. Responsables de Unidad	57,6
20. Centro de investigación	60,9
22. Proyección Social	55,4
24. Pagaduría	64,1
25. Recepción	59,8
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancia	57,6
27. Del aplicativo Academusoft	54,3

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “POCO SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	10,9
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	18,5
6. Aseo de las instalaciones	26,1
7. Aseo de las aulas de clases	25,0
8. Aseo de los Baños	33,7
9. Superó las expectativas	12,5
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	14,7
12. La metodología del docente es apropiada	11,4

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	10,3
15. Rectoría	19,0
16. Vicerrectoría Académica	20,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	25,5
18. Responsables de Unidad	19,6
19. Responsables de Programas	17,4
20. Centro de Investigación	11,4
21. Bienestar Institucional	10,3
22. Proyección Social	16,3
23. Biblioteca	19,6
24. Pagaduría	15,8
25. Recepción	14,7
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancia	12,0
27. Aplicativo Academusoft	20,1
28. Transporte (Bus para Práctica)	22,3
29. Cafetería	26,1
30. Fotocopiadora	26,1

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “INSATISFECHO”

CRITERIO	% DE INSATISFACCIÓN
6. Aseo de las instalaciones	9,2
7. Aseo de las aulas de clases	7,1
8. Aseo de los Baños	29,9
23. Biblioteca	9,8
25. Recepción	9,8
28. Transporte (Bus para Práctica)	15,2
29. Cafetería	16,8
30. Fotocopiadora	15,2

CRITERIOS DE INSATISFACCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO

PREVENCIÓN	AGROINDUSTRIAL	SEGURIDAD INDUSTRIAL	MINERÍA	SECRETARIADO	CONTABILIDAD	OPERACIONES MINERAS
2. Costo de la matrícula	8. Aseo de los baños	5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	7. Aseo de las aulas de clases	22. Proyección Social	5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	8. Aseo de los baños
3. Credibilidad que tiene como IES	24. Pagaduría	6. Aseo de las instalaciones	8. Aseo de los baños	23. Biblioteca	6. Aseo de las instalaciones	13. La comunicación del docente
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	25. Recepción	7. Aseo de las aulas de clases	23. Biblioteca	24. Pagaduría	7. Aseo de las aulas de clases	14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente
8. Aseo de los Baños	26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	8. Aseo de los baños	26. Admisión, Registro, Certificación, Constancia	25. Recepción	8. Aseo de los baños	23. Biblioteca
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	29. Cafetería	9. Superó las expectativas	27. Aplicativo Academusoft	26. Admisión, Registro, Certificación, Constancia	17. Vicerrectoría Adtiva y Financiera	25. Recepción
12. La metodología del docente es apropiada	30. Fotocopiadora	11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	28. Transporte (Bus para Práctica)		18. Responsables de Unidad	28. Transporte (Bus para Práctica)
17. Vicerrectoría Adtiva y Financiera		13. La comunicación del docente	29. Cafetería		20. Centro de Investigación	
23. Biblioteca		15. Rectoría	30. Fotocopiadora		27. Aplicativo Academusoft	
28. Transporte (Bus para práctica)		16. Vicerrectoría Académica			28. Transporte (Bus para Práctica)	
29. Cafetería		17. Vicerrectoría Adtiva y Financiera			29. Cafetería	
		19. Responsables de Programa			30. Fotocopiadora	
		28. Transporte (Bus para práctica)				
		29. Cafetería				

GESTIÓN MINERA	SOPORTE Y PROCESOS
6. Aseo de las instalaciones	3. Credibilidad que tiene como IES
8. Aseo de los Baños	6. Aseo de las instalaciones
29. Cafetería	7. Aseo de las aulas de clases
30. Fotocopiadora	8. Aseo de los baños
	28. Transporte (Bus para Práctica)
	29. Cafetería
	30. Fotocopiadora

CONCLUSIONES

Evaluado el Nivel de Satisfacción del Cliente en los cinco (5) Temas o Indicadores de Percepción: 1. Expectativas Institucionales, 2. Instalaciones Físicas, 3. Programa Académico, 4. Docentes y 5. Servicios Recibidos, basados en el instrumento DOC-INFOTEP-GA-01, diseñado para medir la percepción de nuestros clientes, los estudiantes de los diferentes programas académicos, se destaca:

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	SATISFECHO (%) 2016	SATISFECHO (%) 2015
1. El nivel académico	94,5	84,2
2 Costo de la matrícula	79,9	56,2
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	85,9	80,7
4 La calidad de los docentes	92,9	87,1

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= SATISFECHO 88,3%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= SATISFECHO 77,05%

CRITERIO	POCO SATISFECHO (%) 2016	POCO SATISFECHO (%) 2015
1. Nivel académico	4,9	13,5
2. Costo de la matrícula	17,4	22,2
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	10,9	17,0
4. La calidad de los docentes	7,1	10,5

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= POCO SATISFECHO 10,07%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= POCO SATISFECHO 15,8%

CRITERIO	INSATISFECHO (%) 2016	INSATISFECHO (%) 2015
1. El nivel académico	0,5	2,3
2 Costo de la matrícula	2,7	21,6
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	3,3	2,3
4 La calidad de los docentes	0,0	2,3

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= INSATISFECHO 1,62%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= INSATISFECHO 7,12%

En este Indicador presenta una mejora sostenible en cada uno de los ítems, siendo el de mayor relevancia el número 1. *El nivel académico* en donde el incremento es del 10,03% en relación con el año 2015, además, el Nivel de Satisfacción (Promedio) paso de 77,05% en el 2015 a 88,3% en 2016.

El Nivel de Satisfacción (Promedio) en Poco Satisfecho pasó de 15,8% en 2015 a 10,07% en 2016, de igual forma, el promedio de Insatisfecho se mejoró sustancialmente al pasar de 7,12% en 2015 a solo 1,62% en 2016.

Se deben mantener los programas de capacitación a docentes, la adquisición de elementos de formación, las prácticas y visitas académicas y las mejoras en los laboratorios.

2. INSTALACIONES FISICAS

CRITERIO	SATISFECHO (%) 2016	SATISFECHO (%) 2015
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	77,8	66,7
6. Aseo de las instalaciones	64,7	52,7
7. Aseo de las aulas de clases	68,0	52,1
8. Aseo de los Baños	36,4	31,5

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= SATISFECHO 61,72%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= SATISFECHO 50,75%

CRITERIO	POCO SATISFECHO (%) 2016	POCO SATISFECHO (%) 2015
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	18,5	26,3
6. Aseo de las instalaciones	26,1	33,9
7. Aseo de las aulas de clases	25,0	32,7
8. Aseo de los Baños	33,7	31,6

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= POCO SATISFECHO 25,82%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= POCO SATISFECHO 31,12%

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CRITERIO	INSATISFECHO (%) 2016	INSATISFECHO (%) 2015
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	3,8	7,0
6. Aseo de las instalaciones	9,2	13,5
7. Aseo de las aulas de clases	7,1	15,2
8. Aseo de los Baños	29,9	36,8

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= INSATISFECHO 12,5%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= INSATISFECHO 18,12%

En este Indicador, aun cuando se ha presentado una mejora de casi el 11% en cuanto al Nivel de Satisfacción Promedio del año 2016 frente al 2015, no dejan de ser preocupantes los elevados porcentajes de Poco Satisfecho e Insatisfecho, principalmente en los ítems *7. Aseo de las aulas de clases* y *8. Aseo de los Baños*.

Se requiere tomar medidas urgentes para realizar las mejoras en estos dos ítems, tan sensibles a la percepción de nuestros clientes.

Se debe mencionar la existencia de una batería de baños sin utilizar en la parte norte de nuestra Institución, viéndose recargado el uso de la batería sanitaria de la parte oriental, lo cual genera un constante desaseo de esta, sumado a la carencia de agua y a la escasa atención de las personas de servicios generales, lo cual conlleva a permanecer constantemente sucia la batería sanitaria.

3. PROGRAMA ACADEMICO:

CRITERIO	SATISFECHO (%) 2016	SATISFECHO (%) 2015
9. Superó las expectativas	85,9	76,6
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	83,2	74,3

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= SATISFECHO 84,55%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= SATISFECHO 75,45%

CRITERIO	POCO SATISFECHO (%) 2016	POCO SATISFECHO (%) 2015
9. Superó las expectativas	12,5	17,5
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	14,7	22,2

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= POCO SATISFECHO 25,82%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= POCO SATISFECHO 31,12%

CRITERIO	INSATISFECHO (%)	
	2016	2015
9. Superó las expectativas	1,6	5,8
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	2,2	3,5

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= INSATISFECHO 1,9%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= INSATISFECHO 4,65%

Este Indicador de Percepción presenta mejoras en cada uno de los Niveles de Satisfacción, históricamente ha presentado porcentajes favorables en el Nivel Satisfecho, a pesar de mostrar reducción en el Nivel Poco Satisfecho al pasar del 31,12% en 2015 a 25,82% (promedio) sigue mostrando se deben tomar medidas tendientes a reducir la percepción de nuestros clientes en cuanto a los dos (2) Criterios evaluados en este Indicador.

Se recomienda realizar una presentación amplia de los contenidos de cada programa académico a los alumnos, preferiblemente al inicio de cada semestre, con el fin de mantenerlos informados acerca de lo actual y pertinente de nuestros programas.

4. DOCENTES

CRITERIO	SATISFECHO (%)	
	2016	2015
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	90,8	86,0
12. La metodología del docente es apropiada	85,3	80,1
13. La comunicación del docente	87,5	81,8
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	86,9	80,2

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= SATISFECHO 87,62%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= SATISFECHO 82,02%

CRITERIO	POCO SATISFECHO (%) 2016	POCO SATISFECHO (%) 2015
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	6,5	10,5
12. La metodología del docente es apropiada	11,4	17,0
13. La comunicación del docente	9,2	14,6
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	10,3	14,6

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= POCO SATISFECHO 9,35%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= POCO SATISFECHO 14,17%

CRITERIO	INSATISFECHO (%) 2016	INSATISFECHO (%) 2015
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	2,7	3,5
12. La metodología del docente es apropiada	3,3	2,9
13. La comunicación del docente	3,3	3,5
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	2,7	5,3

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= INSATISFECHO 3,0%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= INSATISFECHO 3,8%

Este Indicador, también, muestra crecimiento con tendencia a reducir el Nivel de Insatisfecho.

Se recomienda realizar mejoras en cuanto al comportamiento de los Criterios 12. La metodología del docente es apropiada y el 14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente.

5. SERVICIOS RECIBIDOS:

CRITERIO	SATISFECHO (%) 2016	SATISFECHO (%) 2015
15. Rectoría	77,1	63,2
16. Vicerrectoría Académica	76,6	63,1
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	70,7	64,3
18. Responsables de Unidad	78,3	66,7
19. Responsables de Programas	79,9	69,6
20. Centro de investigaciones	87,0	80,1
21. Bienestar Institucional	88,6	78,9
22. Proyección Social	81,5	76,6
23. Biblioteca	70,7	62,5
24. Pagaduría	82,0	73,6
25. Recepción	75,6	64,4
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	84,2	71,4
27. Aplicativo Academusoft	76,0	67,8
28. Transporte (Bus para Práctica)	62,5	62,6
29. Cafetería	57,1	55,0
30. Fotocopiadora	58,7	63,8

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= SATISFECHO 75,40%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= SATISFECHO 67,72%

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CRITERIO	POCO SATISFECHO (%) 2016	POCO SATISFECHO (%) 2015
15. Rectoría	19,0	22,2
16. Vicerrectoría Académica	20,7	24,0
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	25,5	20,5
18. Responsables de Unidad	19,6	22,8
19. Responsables de Programas	17,4	22,8
20. Centro de investigaciones	11,4	11,7
21. Bienestar Institucional	10,3	14,6
22. Proyección Social	16,3	15,2
23. Biblioteca	19,6	20,5
24. Pagaduría	15,8	14,6
25. Recepción	14,7	17,5
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	12,0	15,2
27. Aplicativo Academusoft	20,1	19,3
28. Transporte (Bus para Práctica)	22,3	17,5
29. Cafetería	26,1	24,6
30. Fotocopiadora	26,1	18,1

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= POCO SATISFECHO 18,55%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= POCO SATISFECHO 18,81%

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CRITERIO	INSATISFECHO (%) 2016	INSATISFECHO (%) 2015
15. Rectoría	3,8	14,6
16. Vicerrectoría Académica	2,7	12,9
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3,8	15,2
18. Responsables de Unidad	2,2	10,5
19. Responsables de Programas	2,7	7,6
20. Centro de investigaciones	1,6	8,2
21. Bienestar Institucional	1,1	6,4
22. Proyección Social	2,2	8,2
23. Biblioteca	9,8	17
24. Pagaduría	2,2	11,7
25. Recepción	9,8	18,1
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	3,8	13,5
27. Aplicativo Academusoft	3,8	12,9
28. Transporte (Bus para Práctica)	15,2	19,9
29. Cafetería	16,8	20,5
30. Fotocopiadora	15,2	18,1

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2016= INSATISFECHO 6,04%

Nivel de Satisfacción (Promedio) 2015= INSATISFECHO 13,45%

En este Indicador, aun cuando se han presentado mejoras, estas no tienen la contundencia en cuanto a cambiar sustancialmente la percepción de nuestros clientes, junto con el Indicador 2. Instalaciones Físicas, el Nivel de Satisfacción: Satisfecho no alcanza a superar, como en los tres (3) restantes Niveles, el porcentaje del 80%. En tanto el Nivel Poco Satisfecho, no presentó ninguna variación.

Se recomienda prestar atención a cada uno de los 16 criterios de este Indicador y puntualmente a los ítems, 28. Transporte (Bus para Práctica), 29. Cafetería y 30. Fotocopiadora, los cuales son los generadores de percepción negativa. Es de anotarse, dos (2) de estos tres (3) ítems, son servicios prestados a nuestros clientes por terceros, es decir, los servicios de Cafetería y Fotocopia.