

# [ DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017-1 ]



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

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	
<b>CONCEPTOS BASICOS.....</b>	
<b>FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....</b>	
<b>METODOLOGIA APLICADA.....</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	
<b>CONCLUSIONES.....</b>	

## 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 Apropiada				
		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						

San Juan del Cesar, junio de 2017

## METODOLOGÍA APLICADA

La población a estudiar corresponde, a 372 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:

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

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

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

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

$$n_0 = 384,15$$

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

$$n = \frac{384,15}{1 + (\frac{384,15}{372})}$$

$$n = \frac{384,15}{2,03}$$

$$n = 189,2 \approx 189$$

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 189 encuestas a los estudiantes de los diferentes programas académicos, distribuidos así: 3 del programa Técnica Profesional en Contabilidad; 22 del programa Técnica Profesional en Procesos Contables; 18 del programa Tecnología en Gestión Contable y Financiera; 8 del programa Técnica Profesional en Minería; 25 del programa Técnica Profesional en Operaciones Mineras; 29 del programa Tecnología en Gestión Minera; 15 del programa Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos

Técnica; 34 del programa Técnica Profesional en Seguridad Industrial; 19 del programa Técnica Profesional en Prevención de Riesgos Laborales; y 16 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 PARÁMETROS

Teniendo en cuenta que la encuesta fue diseñada para evaluar 30 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	23,3	65,6	11,1	0,0
2 Costo de la matrícula	19,0	46,6	25,9	8,5
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	31,2	52,9	12,7	3,2
4 La calidad de los docentes	27,0	61,9	10,1	1,1

#### 2017-1

- \*Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 25,12%
- \*Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 56,75%
- \*Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 14,95%
- \*Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 3,2%

\*Promedio

#### 2016-2

- \*Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 29,32%
- \*Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 51,75%
- \*Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 13,37%
- \*Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 5,55%

\*Promedio

Al comparar los períodos 2017-1 y 2016-2, se observa un incremento para 2017-1 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, así como una reducción en el Nivel Insatisfecho.

**2. INSTALACIONES FÍSICAS:** 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)	38,6	46,0	12,7	2,6
6. Aseo de las instalaciones	26,5	47,1	16,4	10,1
7. Aseo de las aulas de clases	35,4	47,6	12,2	4,8
8. Aseo de los Baños	7,4	21,2	31,7	39,7

**2017-1**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 26,97%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 40,47%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 18,25%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 14,27%

\*Promedio

**2016-2**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 23,22%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 36,75%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 25,85%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 16,07%

\*Promedio

Al comparar ambos períodos es notorio el crecimiento positivo en cada uno de los Niveles.

**3. PROGRAMA ACÁDEMICO:** 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	19,6	66,1	12,7	1,6
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	15,3	69,3	13,8	1,6

**2017-1**

- \*Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 17,45%
- \*Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 67,7%
- \*Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 13,25%
- \*Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 1,6%

\*Promedio

**2016-2**

- \*Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 25,10%
- \*Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 57,85%
- \*Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 16,5%
- \*Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 0,5%
- \*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	27,5	62,4	9,5	0,5
12. La metodología del docente es apropiada	24,3	56,1	18,0	1,6
13. La comunicación del docente	25,9	56,6	14,3	3,2
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	21,2	59,8	15,9	3,2

**2017-1**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 24,72%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 58,72%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 14,42%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 2,12%
- \*Promedio

**2016-2**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 34,47%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 50,52%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 14,3%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 0,65%
- \*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.

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CRITERIO	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
15. Rectoría	15,9	55,6	21,2	7,4
16. Vicerrectoría Académica	12,7	61,9	17,5	7,9
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14,3	61,9	16,9	6,9
18. Responsables de Unidad	20,6	61,4	13,8	4,2
19. Responsables de Programas	36,5	49,7	11,6	2,1
20. Centro de investigaciones	23,3	52,4	16,9	7,4
21. Bienestar Institucional	43,9	45,5	9,0	1,6
22. Proyección Social	22,8	61,4	12,7	3,2
23. Biblioteca	18,0	39,2	23,8	18,5
24. Pagaduría	18,0	65,1	12,2	4,8
25. Recepción	12,2	63,0	18,0	6,9
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	13,8	65,6	15,9	4,8
27. Aplicativo Academusoft	12,7	56,6	23,8	6,9
28. Transporte (Bus para Práctica)	16,9	42,3	27,5	,13,2
29. Cafetería	17,5	40,7	27,5	14,3
30. Fotocopiadora	5,3	19,0	21,2	54,5

**2017-1**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 19,02%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 52,58%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 18,09%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 9,46%
- \*Promedio

**2016-2**

- \* Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 25,06%
- \* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 46,11%
- \* Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 17,7%
- \* Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 11,11%
- \*Promedio

### POBLACIÓN ESTUDIANTIL

PROGRAMAS	No. DE ESTUDIANTES 2017-1
TÉCNICA PROFESIONAL EN CONTABILIDAD	5
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS CONTABLES	44
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	36
TECNICA PROFESIONAL EN MINERIA	15
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIONES MINERAS	50
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN MINERA	58
TECNICA PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL DE ALIMENTOS	29
TECNICA PROFESIONAL EN SEGURIDAD INDUSTRIAL	66
TECNICA PROFESIONAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	38
TECNICA PROFESIONAL EN SOPORTE Y PROCESOS INFORMÁTICOS	31
TOTAL ESTUDIANTES	372

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

NIVEL	% ENCONTRADO
MUY SATISFECHOS	22
SATISFECHO	53
POCO SATISFECHO	17
INSATISFECHO	8

Nuestros clientes (estudiantes) manifiestan encontrarse, promedio **22% Muy Satisfechos** y **53% Satisfecho**, es decir, en promedio el **75%** 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 **17% Poco Satisfecho** y un **8% Insatisfecho**, es decir, un promedio del **25%** 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 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
1. Nivel académico	89,1	88,6
2. Costo de la matrícula	65,6	60,6
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	84,1	86,0
4. La calidad de los docentes	88,9	89,2

**2. INSTALACIONES FÍSICAS**

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	84,6	81,1
6. Aseo de las instalaciones	73,6	64,8
7. Aseo de las aulas de clases	83,0	63,2
8. Aseo de los Baños	28,6	30,6

**3. PROGRAMA ACADÉMICO**

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
9. Superó las expectativas	85,7	81,1
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	84,6	84,8

**4. DOCENTES**

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	89,9	87
12. La metodología del docente es apropiada	80,4	84,9
13. La comunicación del docente	82,5	84,9
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	81,0	83,2

## 5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
15. Rectoría	71,5	74,6
16. Vicerrectoría Académica	74,6	77,9
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	76,2	73,0
18. Responsables de Unidad	82,0	75,2
19. Responsables de Programas	86,2	81,6
20. Centro de investigaciones	75,7	71,9
21. Bienestar Institucional	89,4	90,2
22. Proyección Social	84,2	77,3
23. Biblioteca	57,2	69,2
24. Pagaduría	83,1	81,6
25. Recepción	75,2	74,6
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	79,4	71,9
27. Aplicativo Academusoft	69,3	61,6
28. Transporte (Bus para Práctica)	59,2	45,7
29. Cafetería	58,2	55,1
30. Fotocopiadora	24,3	46,5

## B. POCO SATISFECHO

### 1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
1. Nivel académico	11,1	9,7
2. Costo de la matrícula	25,9	22,7
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	12,7	11,4
4. La calidad de los docentes	10,1	9,7

### 2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	12,7	16,2
6. Aseo de las instalaciones	16,4	26,5
7. Aseo de las aulas de clases	12,2	25,9
8. Aseo de los Baños	31,7	27,0

### 3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
9. Superó las expectativas	12,7	18,4
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	13,8	14,6

### 4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	9,5	12,4
12. La metodología del docente es apropiada	18,0	15,1
13. La comunicación del docente	14,3	13,5
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	15,9	16,2

### 5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
15. Rectoría	21,2	16,8
16. Vicerrectoría Académica	17,5	15,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16,9	21,1
18. Responsables de Unidad	13,8	20,0
19. Responsables de Programas	11,6	12,4
20. Centro de investigaciones	16,9	19,5
21. Bienestar Institucional	9,0	8,1
22. Proyección Social	12,7	17,3
23. Biblioteca	23,8	22,2
24. Pagaduría	12,2	10,8
25. Recepción	18,0	15,1
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	15,9	18,9
27. Aplicativo Academusoft	23,8	20,0
28. Transporte (Bus para Práctica)	27,5	22,2
29. Cafetería	27,5	21,1
30. Fotocopiadora	21,2	22,2



### C. INSATISFECHO

#### 1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
1. Nivel académico	0,0	1,6
2. Costo de la matrícula	8,5	16,8
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	3,2	2,7
4. La calidad de los docentes	1,1	1,1

#### 2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	2,6	2,7
6. Aseo de las instalaciones	10,1	8,6
7. Aseo de las aulas de clases	4,8	10,8
8. Aseo de los Baños	39,7	42,2

#### 3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
9. Superó las expectativas	1,6	0,5
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	1,6	0,5

#### 4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	0,5	0,5
12. La metodología del docente es apropiada	1,6	0,0
13. La comunicación del docente	1,6	1,6
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	3,2	0,5

## 5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
15. Rectoría	7,4	8,6
16. Vicerrectoría Académica	7,6	6,5
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6,9	5,9
18. Responsables de Unidad	4,2	4,9
19. Responsables de Programas	2,1	5,9
20. Centro de investigaciones	7,4	8,6
21. Bienestar Institucional	1,6	1,6
22. Proyección Social	3,2	5,4
23. Biblioteca	18,5	8,6
24. Pagaduría	4,8	7,6
25. Recepción	6,9	10,3
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	4,8	9,2
27. Aplicativo Academusoft	6,9	18,4
28. Transporte (Bus para Práctica)	13,2	21,1
29. Cafetería	14,3	23,8
30. Fotocopiadora	54,5	31,4

### CRITERIO SOBRESALIENTES COMO “MUY SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales		38,9
21. Bienestar Institucional	43,9	48,6

### CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
1. El nivel académico	65,6	60,0
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	52,9	55,7
4 La calidad de los docentes	61,9	53,0
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)		50,3
9. Superó las expectativas	66,1	51,4

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

10. Relación con los requerimientos del contexto actual	69,3	64,3
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	62,4	
12. La metodología del docente es apropiada	56,1	53,5
13. La comunicación del docente	56,6	53,5
15. Rectoría	55,6	50,3
16. Vicerrectoría Académica	61,9	55,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	61,9	53,5
18. Responsables de Unidad	61,4	54,1
20. Centro de investigación	52,4	50,3
22. Proyección Social	61,4	53,5
24. Pagaduría	65,1	54,6
25. Recepción	63,0	51,9
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	65,6	
27. Del Aplicativo Academusoft	56,6	

**CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “POCO SATISFECHO”**

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
2 Costo de la matricula	25,9	22,7
6. Aseo de las instalaciones		26,5
7. Aseo de las aulas de clases		25,9
8. Aseo de los Baños	31,7	27,0
15. Rectoría	21,2	
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera		21,1
23. Biblioteca	23,8	22,2
27. Del Aplicativo Academusoft	23,8	20,0
28. Transporte (Bus para práctica)	27,5	22,2
29. Cafetería	27,5	21,1
30. Fotocopiadora	21,2	22,2

**CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “INSATISFECHO”**

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
2. Costo de la matricula		16,8
7. Aseo de las aulas de clases		10,8
8. Aseo de los Baños	39,7	42,2
23. Biblioteca	18,5	
25. Recepción		10,3
27. Del Aplicativo Academusoft		18,4

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

28. Transporte (Bus para Práctica)	13,2	21,1
29. Cafetería	14,3	23,8
30. Fotocopiadora	54,5	31,4

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

**CRITERIOS DE INSATISFACCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO**

CONTABILIDAD	PROCESOS CONTABLES	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	MINERÍA	OPERACIONES MINERAS	GESTIÓN MINERA	PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL
8. Aseo de los Baños	2. Costo de la matricula	2 Costo de la matricula	2 Costo de la matricula	8. Aseo de los Baños	2 Costo de la matricula	3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior
30. Fotocopiadora	8. Aseo de los Baños	6. Aseo de las instalaciones	8. Aseo de los Baños	13. La comunicación del docente	3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	8. Aseo de los Baños
	27. Del Aplicativo Academusoft	7. Aseo de las aulas de clases	13. La comunicación del docente	14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	6. Aseo de las instalaciones	15. Rectoría
	28. Transporte (Bus para práctica)	8. Aseo de los Baños	16. Vicerrectoría Académica	23. Biblioteca	7. Aseo de las aulas de clases	18. Responsables de Unidad
	29. Cafetería	15. Rectoría	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	30. Fotocopiadora	8. Aseo de los Baños	23. Biblioteca
	30. Fotocopiadora	16. Vicerrectoría Académica	23. Biblioteca		19. Responsables de Programa	29. Cafetería
		17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	28. Transporte (Bus para práctica)		20. Centro de investigación	30. Fotocopiadora
		19. Responsables de Programa	30. Fotocopiadora		23. Biblioteca	
		20. Centro de investigación			24. Pagaduría	
		23. Biblioteca			25. Recepción	
		27. Del Aplicativo academusoft			26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	
		28. Transporte (Bus para práctica)			27. Del Aplicativo academusoft	
		29. Cafetería			29. Cafetería	
		30. Fotocopiadora			30. Fotocopiadora	

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SEGURIDAD INDUSTRIAL	PREVENCIÓN DE RIESGOS	SOPORTE Y PROCESOS				
2. Costo de la matricula	5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	2. Costo de la matricula				
8. Aseo de los Baños	6. Aseo de las instalaciones	3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior				
23. Biblioteca	8. Aseo de los Baños	5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)				
28. Transporte (Bus para práctica)	14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	6. Aseo de las instalaciones				
29. Cafetería	15. Rectoría	7. Aseo de las aulas de clases				
30. Fotocopiadora	23. Biblioteca	8. Aseo de los Baños				
	25. Recepción	15. Rectoría				
	27. Del Aplicativo Academusoft	16. Vicerrectoría Académica				
	28. Transporte (Bus para práctica)	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera				
	29. Cafetería	18. Responsables de Unidad				
	30. Fotocopiadora	20. Centro de investigación				
		22. Proyección Social				
		23. Biblioteca				
		24. Pagaduría				
		25. Recepción				
		27. Del Aplicativo Academusoft				
		28. Transporte (Bus para práctica)				
		29. Cafetería				
		30. Fotocopiadora				

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los programas académicos en donde el Nivel de Satisfacción de los estudiantes se ubica en Insatisfecho, son, Técnica Profesional en Procesos Contables, Tecnología en Gestión Contable y financiera, Técnica Profesional en Técnica Profesional en Minería, Tecnología en Gestión Minera, Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos, Técnica Profesional en Prevención de Riesgos Laborales y Técnica Profesional en Soporte y Procesos Informáticos. Es decir, de los 10 programas académicos ofertados, el 70% de estos se encuentran con Nivel de Satisfacción, **Insatisfecho**, en estos programas se encuentra el 64% del total de nuestros estudiantes, de allí la relevancia del tema.

Los Criterios más mencionados por los estudiantes en cada uno de los Indicadores de Percepción, son los siguientes:

### 1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	PERÍODO 2017-1
2 Costo de la matrícula	*
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	*

### 2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	PERÍODO 2017-1
6. Aseo de las instalaciones	*
7. Aseo de las aulas de clases	*
8. Aseo de los Baños	*

### 3. PROGRAMA ACADÉMICO:

CRITERIO	PERÍODO 2017-1
NA	NA
NA	NA

### 4. DOCENTES

CRITERIO	PERÍODO 2017-1
13. La comunicación del docente	
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	

## 5. SERVICIOS RECIBIDOS:

CRITERIO	PERÍODO 2017-1
15. Rectoría	
16. Vicerrectoría Académica	
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
19. Responsables de Programas	
20. Centro de investigaciones	
22. Proyección Social	
23. Biblioteca	
27. Aplicativo Academusoft	
28. Transporte (Bus para Práctica)	
29. Cafetería	
30. Fotocopiadora	

Al realizarse un comparativo del comportamiento entre los períodos 2016-1 y 2017-1 en cada bloque de los Indicadores de Percepción, en cuanto al Nivel de Satisfacción **Poco Satisfecho**, se tiene:

### 1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
1. Nivel académico	11,1	9,7
2. Costo de la matrícula	25,9	22,7
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	12,7	11,4
4. La calidad de los docentes	10,1	9,7

Se ha dado un crecimiento negativo, al comparar ambos períodos.

### 2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	12,7	16,2
6. Aseo de las instalaciones	16,4	26,5
7. Aseo de las aulas de clases	12,2	25,9
8. Aseo de los Baños	31,7	27,0

Se presentan mejoras en los Criterios 5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido), 6. Aseo de las instalaciones y 7. Aseo de las aulas de clases, pero un crecimiento negativo en 8. Aseo de los Baños



### 3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
9. Superó las expectativas	12,7	18,4
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	13,8	14,6

Se presenta un marcado crecimiento negativo en el Criterio 9. Superó las expectativas y una leve mejora en 10. Relación con los requerimientos del contexto actual.

### 4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	9,5	12,4
12. La metodología del docente es apropiada	18,0	15,1
13. La comunicación del docente	14,3	13,5
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	15,9	16,2

Se presenta mejora el Criterio 11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales y 14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente, pero desmejoran los Criterios 12. La metodología del docente es apropiada y 13. La comunicación del docente al compararlo con 2016-2

### 5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2016-2
15. Rectoría	21,2	16,8
16. Vicerrectoría Académica	17,5	15,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16,9	21,1
18. Responsables de Unidad	13,8	20,0
19. Responsables de Programas	11,6	12,4
20. Centro de investigaciones	16,9	19,5
21. Bienestar Institucional	9,0	8,1
22. Proyección Social	12,7	17,3
23. Biblioteca	23,8	22,2
24. Pagaduría	12,2	10,8
25. Recepción	18,0	15,1
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	15,9	18,9
27. Aplicativo Academusoft	23,8	20,0
28. Transporte (Bus para Práctica)	27,5	22,2
29. Cafetería	27,5	21,1

30. Fotocopiadora	21,2	22,2
-------------------	------	------

Se resaltan, en rojo, los Criterios con incremento negativo al compararlos con 2016-2.

De los 30 Criterios evaluados 24 de ellos resultaron con calificación Satisfactoria, se da un cumplimiento del 80% de Satisfacción del Cliente. Los 6 Criterios, restantes, presentan calificación en el Nivel Poco Satisfecho e Insatisfecho y son los siguientes: 2. Costo de la matrícula, con un 34,4%; 8. Aseo de los Baños, con un 71,4%; 23. Biblioteca con un 42,3%; 28. Transporte (Bus para práctica), con un 40,7%; 29. Cafetería con un 41,8%; y 30. Fotocopiadora con un 75,7%.

### RECOMENDACIONES

1. En el Indicador de Percepción: **Expectativas Institucionales**, Prestar atención al crecimiento negativo presentado en los Criterios 1. El nivel académico, 2 Costo de la matrícula, 3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior y 4 La calidad de los docentes, se muestra como una alerta. Se hace necesario resaltar la preparación académica de nuestros docentes, comprometerlos más con mostrar productos benéficos para la comunidad en cuanto a la solución de problemas de esta.

2. En el Indicador de Percepción: **Instalaciones Físicas**, es urgente dar solución al Criterio 8. Aseo de los Baños, tenemos el 71,4% de Insatisfacción de nuestros alumnos, es menester el suministro permanente de agua en los baños, el aseo permanente de los mismos y dotarlos de jabón y papel.

3. En el Indicador de Percepción: **Programa Académico**, mantener la mejora continua de los Criterios de este Indicador.

4. En el Indicador de Percepción: **Docentes**, mejorar los Criterios, 13. La comunicación del docente y 14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente, buscando comprometer más al docente en mejorar el acompañamiento de estos en las actividades independientes del estudiante, reforzar las asesorías y así llevar un comunicación más fluida con estos. Solicitar a los Responsables de Programas un seguimiento constante a esta actividad del quehacer docente y constatar la aplicación de los estudios de los Estilos de Aprendizaje.

5. En el Indicador de Percepción: **Servicios Recibidos**, es urgente mejorar el Criterio 23. Biblioteca, en lo relacionado con los horarios, trato a los estudiantes, acceso a internet y software de los equipos.

Con los Criterios, 29. Cafetería y 30. Fotocopiadora es necesario mejorar los servicios en cuanto a variedad de los productos, precio y el horario de atención.