

[DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2017-2018]



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						

San Juan del Cesar, junio de 2018

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:

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

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

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

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

$$n_0 = 384,15$$

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

$$n = \frac{384,15}{1 + (\frac{384,15}{324})}$$

$$n = \frac{384,15}{2,18}$$

$$n = 176,21 \approx 176$$

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 176 encuestas a los estudiantes de los diferentes programas académicos, distribuidos así: 31 al programa Técnica Profesional en Procesos Contables; 9 al programa Tecnología en Gestión Contable y Financiera; 39 del programa Técnica Profesional en Operaciones Mineras; 16 al programa Tecnología en Gestión Minera; 16 al programa Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos Técnica; 33 al programa Técnica Profesional en Seguridad Industrial; 24 al programa Técnica Profesional en

Prevención de Riesgos Laborales; y 8 al 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	36,9	56,3	6,3	0,6
2 Costo de la matrícula	19,3	45,5	30,1	5,1
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	33,0	54,0	12,5	0,6
4 La calidad de los docentes	42,0	44,9	12,5	0,6

2018

- *Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 32,8%
- *Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 50,17%
- *Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 15,35%
- *Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 1,7%

*Promedio

2017

- *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

Al comparar los resultados del período 2018 con los mostrados en 2017, se observa un incremento para 2018 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, pasando de 81,87% en 2017 a 82,97% en 2018, así como una reducción en el Nivel Insatisfecho, en 2017 fue de 3,2% y para 2018 de 1,7%.

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)	34,7	43,2	18,8	3,4
6. Aseo de las instalaciones	33,5	40,9	18,2	7,4
7. Aseo de las aulas de clases	39,2	45,5	10,2	5,1
8. Aseo de los Baños	11,9	23,9	24,8	35,8

2018

- * Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 29,82%
- * Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 38,37%
- * Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 18,00%
- * Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 12,92%

*Promedio

2017

- * 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

Al comparar los resultados del período 2018 con los de 2017, se observa un incremento para 2018 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, pasando de 67,44% en 2017 a 68,19% en 2018, así como una reducción en el Nivel Insatisfecho, en 2017 fue de 14,27% y para 2018 es de 12,92%.

3. PROGRAMA ACADÉMICO: 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	33,5	55,1	11,4	0,0
10.Relación con los requerimientos del contexto actual	20,5	64,2	14,8	0,6

2018

- *Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 27,00%
- *Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 59,65%
- *Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 13,1%
- *Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 0,3%

*Promedio

2017

- *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

Al comparar los resultados del período 2018 con los mostrados en 2017, se observa un incremento para 2018 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, pasando de 85,15% en 2017 a 86,65% en 2018, así como una reducción en el Nivel Insatisfecho, en 2017 fue de 1,6% y para 2018 de apenas 0,3%.

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	42,6	48,9	8,5	0,0
12. La metodología del docente es apropiada	39,2	43,2	17,6	0,0
13. La comunicación del docente	42,6	41,5	15,9	0,0
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	33,0	51,5	15,3	0,6

2018

- * Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 39,35%
- * Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 46,27%
- * Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 14,32%
- * Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 0,15%

*Promedio

2017

- * 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

Al comparar los resultados del período 2018 con los de 2017, se observa un incremento para 2018 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, pasando de 83,44% en 2017 a 85,62% en 2018, así como una reducción en el Nivel Insatisfecho, en 2017 fue de 2,12% y para 2018 es de apenas 0,15%.

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	23,3	54,5	16,5	5,7
16. Vicerrectoría Académica	19,9	52,8	21,0	6,3
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	18,2	54,5	18,8	8,5
18. Responsables de Unidad	22,7	60,2	13,1	4,0
19. Responsables de Programas	36,9	50,0	11,4	1,7
20. Centro de investigaciones	26,1	40,9	22,7	10,2
21. Bienestar Institucional	50,6	39,2	8,5	1,7
22. Proyección Social	29,0	54,5	14,2	2,3
23. Biblioteca	21,0	38,6	30,7	9,7
24. Pagaduría	26,7	55,7	13,1	4,5
25. Recepción	22,2	54,0	20,5	3,4
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	27,3	52,3	17,0	3,4
27. Aplicativo Academusoft	18,8	52,3	21,6	7,4
28. Transporte (Bus para Práctica)	18,8	44,3	22,2	14,8
29. Cafetería	10,2	25,0	34,7	30,1
30. Fotocopiadora	8,5	23,3	26,7	41,5

2018

- * Nivel de Satisfacción = MUY SATISFECHO 23,8%
- * Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 47,01%
- * Nivel de Satisfacción = POCO SATISFECHO 19,5%
- * Nivel de Satisfacción = INSATISFECHO 9,7%
- * Promedio

2017

- * 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

Al comparar los resultados del período 2018 con los de 2017, se observa un leve descenso para 2018 en la sumatoria de los niveles Muy Satisfecho y Satisfecho, pasando de 71,6% en 2017 a 70,81% en 2018, justificado por el incremento, también, leve en el Nivel Insatisfecho, para 2017 fue de 9,46% y en 2018 de 9,7%.

POBLACIÓN ESTUDIANTIL

PROGRAMAS	No. DE ESTUDIANTES 2018-1
TECNICA PROFESIONAL EN PROCESOS CONTABLES	57
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	17
TECNICA PROFESIONAL EN OPERACIONES MINERAS	72
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN MINERA	29
TECNICA PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AGROINDUSTRIAL DE ALIMENTOS	30
TECNICA PROFESIONAL EN SEGURIDAD INDUSTRIAL	61
TECNICA PROFESIONAL EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	45
TECNICA PROFESIONAL EN SOPORTE Y PROCESOS INFORMÁTICOS	13
TOTAL ESTUDIANTES	324

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

NIVEL PERÍODO 2018	% ENCONTRADO
MUY SATISFECHOS	28,1
SATISFECHO	47,0
POCO SATISFECHO	17,8
INSATISFECHO	7,2

NIVEL PERÍODO 2017	% ENCONTRADO
MUY SATISFECHOS	22
SATISFECHO	53
POCO SATISFECHO	17
INSATISFECHO	8

Al comparar, en promedio, las respuestas de nuestros clientes (estudiantes) correspondientes a los período 2017 y 2018, se observa incremento en la calificación **Muy Satisfecho, al pasar de 22% en 2017 a 28,1% en 2018** y un decrecimiento en la calificación **Satisfecho, al pasar de 53% en 2017 a 47% en 2018**, sin embargo, **la sumatoria general se mantiene en 75% en ambos períodos.** Igual comportamiento se observa con las calificaciones Poco Satisfecho e Insatisfecho, al permanecer el mismo 25% en la suma de estas calificaciones.

TEMAS DE PERCEPCIÓN RECIBIDOS COMO:

A. SATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
1. Nivel académico	89,1	93,2
2. Costo de la matrícula	65,6	64,8
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	84,1	86,9
4. La calidad de los docentes	88,9	86,9

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 82,95%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 81,92%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento en 2018 en relación con el período anterior.

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	84,6	77,8
6. Aseo de las instalaciones	73,6	74,4
7. Aseo de las aulas de clases	83,0	84,7
8. Aseo de los Baños	28,6	35,8

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 68,17%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 67,45%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento en 2018 en relación con el período anterior.

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
9. Superó las expectativas	85,7	88,6
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	84,6	84,7

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 86,65%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 85,15%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento en 2018 en relación con el período anterior.

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	89,9	91,5
12. La metodología del docente es apropiada	80,4	82,4
13. La comunicación del docente	82,5	84,1
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	81,0	84,1

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 85,52%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 83,45%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento en 2018 en relación con el período anterior.

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
15. Rectoría	71,5	77,8
16. Vicerrectoría Académica	74,6	72,7
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	76,2	72,7
18. Responsables de Unidad	82,0	83
19. Responsables de Programas	86,2	86,9
20. Centro de investigaciones	75,7	67,
21. Bienestar Institucional	89,4	89,8

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

22. Proyección Social	84,2	83,5
23. Biblioteca	57,2	59,7
24. Pagaduría	83,1	82,4
25. Recepción	75,2	76,1
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	79,4	79,5
27. Aplicativo Academusoft	69,3	71
28. Transporte (Bus para Práctica)	59,2	63,1
29. Cafetería	58,2	35,2
30. Fotocopiadora	24,3	31,8

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 70,76%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 71,6%

*Promedio

A diferencia de los anteriores, este indicador de percepción sufrió un leve descenso en comparación con el período anterior, al pasar de 71,6% en 2017 a 70,76% en 2018.

B. POCO SATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
1. Nivel académico	11,1	6,3
2. Costo de la matrícula	25,9	30,1
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	12,7	12,5
4. La calidad de los docentes	10,1	12,5

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 15,35%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 14,95%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento negativo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 14,95% en 2017 a 15,35% en 2018.

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
5.Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	12,7	18,8
6. Aseo de las instalaciones	16,4	18,2
7. Aseo de las aulas de clases	12,2	10,2
8. Aseo de los Baños	31,7	28,4

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 18,9%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 18,25%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento negativo en 2018 comparado con el período anterior, es más, podría presentarse como estático o sin variación, esta apenas fue de 0,65%.

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
9. Superó las expectativas	12,7	11,4
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	13,8	14,8

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 13,1%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 13,25%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, es más, podría presentarse como estático o sin variación, esta apenas fue de pasa de 0,15%.

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	9,5	8,5
12. La metodología del docente es apropiada	18,0	17,6
13. La comunicación del docente	14,3	15,9
14.El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	15,9	15,3

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 14,32%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 14,42%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, es más, podría presentarse como estático o sin variación, esta apenas fue de pasa de 0,1%.

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
15. Rectoría	21,2	16,5
16. Vicerrectoría Académica	17,5	21
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16,9	18,8
18. Responsables de Unidad	13,8	13,1
19. Responsables de Programas	11,6	11,4
20. Centro de investigaciones	16,9	22,7
21. Bienestar Institucional	9,0	8,5
22. Proyección Social	12,7	14,2
23. Biblioteca	23,8	30,7
24. Pagaduría	12,2	13,1
25. Recepción	18,0	20,5
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	15,9	17
27. Aplicativo Academusoft	23,8	21,6
28. Transporte (Bus para Práctica)	27,5	22,2
29. Cafetería	27,5	34,7
30. Fotocopiadora	21,2	26,7

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 19,54%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 18,09%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve incremento negativo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 18,09% en 2017 a 19,54% en 2018, la variación negativa es de 1,45%.

C. INSATISFECHO

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
1. Nivel académico	0,0	0,6
2. Costo de la matrícula	8,5	5,1
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	3,2	0,6
4. La calidad de los docentes	1,1	0,6

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 1,72%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 3,2%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 3,2% en 2017 a 1,7% en 2018, la variación es de 1,47%.

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	2,6	3,4
6. Aseo de las instalaciones	10,1	7,4
7. Aseo de las aulas de clases	4,8	5,1
8. Aseo de los Baños	39,7	35,8

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 12,92%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 14,3%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 14,3% en 2017 a 12,92% en 2018, la variación es de 1,37%.

3. PROGRAMA ACADÉMICO

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
9. Superó las expectativas	1,6	0,0
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	1,6	0,6

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 0,3%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 1,6%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 1,6% en 2017 a 0,3% en 2018, la variación es de 1,3%.

4. DOCENTES

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	0,5	0,0
12. La metodología del docente es apropiada	1,6	0,0
13. La comunicación del docente	1,6	0,0
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	3,2	0,6

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 0,15%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 1,72%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 1,72% en 2017 a 0,15% en 2018, la variación es de 1,57%.

5. SERVICIOS RECIBIDOS

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
15. Rectoría	7,4	5,7
16. Vicerrectoría Académica	7,6	6,3
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	6,9	8,5
18. Responsables de Unidad	4,2	4
19. Responsables de Programas	2,1	1,7
20. Centro de investigaciones	7,4	10,2
21. Bienestar Institucional	1,6	1,7
22. Proyección Social	3,2	2,3
23. Biblioteca	18,5	9,7
24. Pagaduría	4,8	4,5
25. Recepción	6,9	3,4
26. Admisión, Registro. Certificación, Constancias	4,8	3,4

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

27. Aplicativo Academusoft	6,9	7,4
28. Transporte (Bus para Práctica)	13,2	14,8
29. Cafetería	14,3	30,1
30. Fotocopiadora	54,5	41,5

2018

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 9,7%

2017

* Nivel de Satisfacción = SATISFECHO 10,26%

*Promedio

En este indicador de percepción se presenta un leve decrecimiento positivo en 2018 comparado con el período anterior, pasa de 10,26% en 2017 a 9,7% en 2018, la variación es de 0,56%.

CRITERIO SOBRESALIENTES COMO “MUY SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales		42,6
13. La comunicación del docente		42,6
21. Bienestar Institucional	43,9	50,6

Para este período aparecen dos (2) nuevos Criterios, los identificados con los números 11 y 12 y se mantiene el número 21 presentando, además, un incremento del 6,7%.

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
1. El nivel académico	65,6	56,3
3 Credibilidad que tiene como institución de educación superior	52,9	54
4 La calidad de los docentes	61,9	
9. Superó las expectativas	66,1	55,1
10. Relación con los requerimientos del contexto actual	69,3	64,2
11. El perfil del docente responde a las necesidades institucionales	62,4	
12. La metodología del docente es apropiada	56,1	
13. La comunicación del docente	56,6	
14. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente		51,1
15. Rectoría	55,6	54,5
16. Vicerrectoría Académica	61,9	52,8
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	61,9	54,5
18. Responsables de Unidad	61,4	60,2
19. Responsables de Programa		50
20. Centro de investigación	52,4	
22. Proyección Social	61,4	54,5

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

24. Pagaduría	65,1	55,7
25. Recepción	63,0	54
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	65,6	52,3
27. Del Aplicativo Academusoft	56,6	52,3

En estos Criterios Sobresalientes del Nivel Satisfecho, en la valorización Promedio se presenta una variación negativa, pasa de 60,87% en 2017 a 54,74% en 2018, la diferencia es de 6,11%.

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “POCO SATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
2 Costo de la matricula	25,9	30,1
8. Aseo de los Baños	31,7	28,4
15. Rectoría	21,2	
16. Vicerrectoría Académica		21
20. Centro de investigación		22,7
23. Biblioteca	23,8	30,7
27. Del Aplicativo Academusoft	23,8	21,6
28. Transporte (Bus para práctica)	27,5	22,2
29. Cafetería	27,5	34,7
30. Fotocopiadora	21,2	26,7

En estos Criterios Sobresalientes del Nivel Poco Satisfecho, en la valorización Promedio se presenta una variación negativa, se da un crecimiento negativo, al pasar de 25,32% en 2017 a 26,45% en 2018, la variación es de 1,13%.

CRITERIOS SOBRESALIENTES COMO “INSATISFECHO”

CRITERIO	% DE SATISFACCIÓN 2017-1	% DE SATISFACCIÓN 2018
6. Aseo de las instalaciones		7,4
8. Aseo de los Baños	39,7	35,8
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera		8,5
20. Centro de investigación		10,2
23. Biblioteca	18,5	9,7
27. Del Aplicativo Academusoft		7,4
28. Transporte (Bus para Práctica)	13,2	14,8
29. Cafetería	14,3	30,1
30. Fotocopiadora	54,5	41,5

En estos Criterios Sobresalientes del Nivel Insatisfecho, en la valorización Promedio se presenta una variación positiva, se da un decrecimiento positivo, al pasar de 28,04% en 2017 a 18,37% en 2018, la variación es de 9,66%.

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

ITEMS O CRITERIOS DE INSATISFACCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO

PROCESOS CONTABLES	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	OPERACIONES MINERAS	GESTIÓN MNERA	AGROINDUSTRIA	SEGURIDAD INDUSTRIAL	PREVENCIÓN	SOPORTE Y PROCESOS
2 Costo de la matrícula	5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	2 Costo de la matrícula	3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	2 Costo de la matrícula	2 Costo de la matrícula	1. El nivel académico	6. Aseo de las instalaciones
6. Aseo de las instalaciones	6. Aseo de las instalaciones	8. Aseo de los Baños	6. Aseo de las instalaciones	5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	4 La calidad de los docentes	2 Costo de la matrícula	7. Aseo de las aulas de clases
7. Aseo de las aulas de clases	7. Aseo de las aulas de clases	19. Responsables de Programa	7. Aseo de las aulas de clases	8. Aseo de los Baños	5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	8. Aseo de los Baños
8. Aseo de los Baños	8. Aseo de los Baños	20. Centro de Investigación	8. Aseo de los Baños	15. Rectoría	6. Aseo de las instalaciones	6. Aseo de las instalaciones	15. Rectoría
15. Rectoría	10. Relación con los requerimientos del contexto actual	21. Bienestar Institucional	16. Vicerrectoría Académica	16. Vicerrectoría Académica	7. Aseo de las aulas de clases	8. Aseo de los Baños	16. Vicerrectoría Académica
16. Vicerrectoría Académica	15. Rectoría	22. Proyección Social	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8. Aseo de los Baños	20. Centro de Investigación	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16. Vicerrectoría Académica	23. Biblioteca	24. Pagaduría	20. Centro de Investigación	15. Rectoría	23. Biblioteca	18. Responsables de Unidad
18. Responsables de Unidad	17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	24. Pagaduría	25. Recepción	23. Biblioteca	16. Vicerrectoría Académica	27. Del Aplicativo Academusoft	20. Centro de Investigación
20. Centro de Investigación	18. Responsables de Unidad	27. Del Aplicativo Academusoft	26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	29. Cafetería	23. Biblioteca	28. Transporte (Bus para práctica)	23. Biblioteca
21. Bienestar Institucional	20. Centro de Investigación	28. Transporte (Bus para práctica)	27. Del Aplicativo Academusoft	30. Fotocopiadora	24. Pagaduría	29. Cafetería	28. Transporte (Bus para práctica)
22. Proyección Social	22. Proyección Social	29. Cafetería	28. Transporte (Bus para práctica)		27. Del Aplicativo Academusoft	30. Fotocopiadora	29. Cafetería
23. Biblioteca	23. Biblioteca	30. Fotocopiadora	29. Cafetería		28. Transporte (Bus para práctica)		30. Fotocopiadora
24. Pagaduría	24. Pagaduría		30. Fotocopiadora		29. Cafetería		
25. Recepción	25. Recepción				30. Fotocopiadora		
26. Admisión, Registro, Certificación, Constancias	28. Transporte (Bus para práctica)						
27. Del Aplicativo Academusoft	29. Cafetería						
28. Transporte (Bus para práctica)	30. Fotocopiadora						
29. Cafetería							
30. Fotocopiadora							

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Por cada uno de los ocho (8) programas académicos se muestran los ítems o criterios de Insatisfacción relevantes, correspondientes a los Indicadores de Percepción definidos. En total se cuenta una frecuencia de 108 ítems los cuales se desagregan de la siguiente manera:

El programa con mayor número de ítems es Técnica Profesional en Procesos Contables, con 19, representan el 17,62% del total; le sigue Tecnología en Gestión Contable y Financiera con 17, lo cual representa el 15,72%; le sigue Técnica Profesional en Seguridad Industrial con 14, representa el 13%; sigue Tecnología en Gestión Minera con 13, representa el 12%, le siguen Técnica Profesional en Operaciones Mineras y Técnica Profesional en Soporte y Procesos Informáticos con 12 ítems cada una, representa, para cada programa el 11,11%; continúa Técnica Profesional en Prevención de Riesgos Laborales con 11 ítems y representa el 10,18% y finaliza Técnica Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos con 10 ítems los cuales representan el 9,26% del total.

Por Indicador de Percepción se tiene:

1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

CRITERIO	PERÍODO 2018
1. El nivel académico	0,92%
2. Costo de la matrícula	4,63%
3. Credibilidad que tiene como institución de educación superior	0,92%
4. La calidad de los docentes	0,92%

Equivalen al 7,39% del total, siendo el de mayor peso el 2. Costo de la matrícula.

2. INSTALACIONES FÍSICAS

CRITERIO	PERÍODO 2018
5. Comodidad (Salón, iluminación, sillas y sonido)	3,7%
6. Aseo de las instalaciones	5,86%
7. Aseo de las aulas de clases	4,94%
8. Aseo de los Baños	6,48%

Equivalen al 21,29% del total, siendo los de mayor peso 8. Aseo de los Baños 6,48%; 6. Aseo de las instalaciones, con 5,86% y 7. Aseo de las aulas de clases, con 4,94%.

3. PROGRAMA ACADEMICO:

CRITERIO	PERÍODO 2018
NA	NA
NA	NA

4. DOCENTES

CRITERIO	PERÍODO 2018
NA	NA
NA	NA

5. SERVICIOS RECIBIDOS:

CRITERIO	PERÍODO 2018
15. Rectoría	4,94%
16. Vicerrectoría Académica	5,76%
17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4,94%
18. Responsables de Unidad	2,67%
19. Responsables de Programas	NA
20. Centro de investigaciones	5,76%
21. Bienestar Institucional	1,65%
22. Proyección Social	2,77%
23. Biblioteca	6,53%
24. Pagaduría	4,84%
25. Recepción	2,67%
27. Aplicativo Academusoft	4,84%
28. Transporte (Bus para Práctica)	6,53%
29. Cafetería	7,30%
30. Fotocopiadora	7,30%

Equivalen al 68.5% del total, siendo los de mayor peso 30. Fotocopiadora, con 7,30%; 29. Cafetería 29, con 7,30%; 28. Transporte (Bus para práctica) con 6,53%; 23. Biblioteca, con 6,53%; 20. Centro de Investigación, con 5,76%; 16. Vicerrectoría Académica, con 5,76%; 15. Rectoría, con 4,94%; 17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con 4,94%; 24. Pagaduría, con 4,84% y 27. Aplicativo Academusoft, con 4,84%.

RECOMENDACIONES

1. En el Indicador de Percepción: **Expectativas Institucionales**, Prestar atención al Criterio 2. Costo de la matrícula, se muestra como una alerta. A pesar de lo asequible de la matrícula y los beneficios otorgados por el gobierno departamental, al parecer los estudiantes no disponen de la suficiente información al respecto.
2. En el Indicador de Percepción: **Instalaciones Físicas**, urge dar solución efectiva a los Criterios, 6. Aseo de las Instalaciones, 7. Aseo de las Aulas de Clases y 8. Aseo de los Baños, es recurrente las manifestaciones de insatisfacción de nuestros clientes, en especial en el Criterio 8.
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**, mantener la mejora continua de los Criterios de este Indicador.
5. En el Indicador de Percepción: **Servicios Recibidos**, se requiere revisar y mejorar los Criterios: 15. Rectoría, 16. Vicerrectoría Académica, 17. Vicerrectoría Administrativa y Financiera, 24. Pagaduría, 27. Aplicativo Academusoft y realizar un seguimiento puntual a los Criterios: 20. Centro de Investigación, 23. Biblioteca, 30. Fotocopiadora, 29. Cafetería y 28. Transporte (Bus para práctica).