

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ



SANTIAGO DE CALI
DICIEMBRE DE 2016

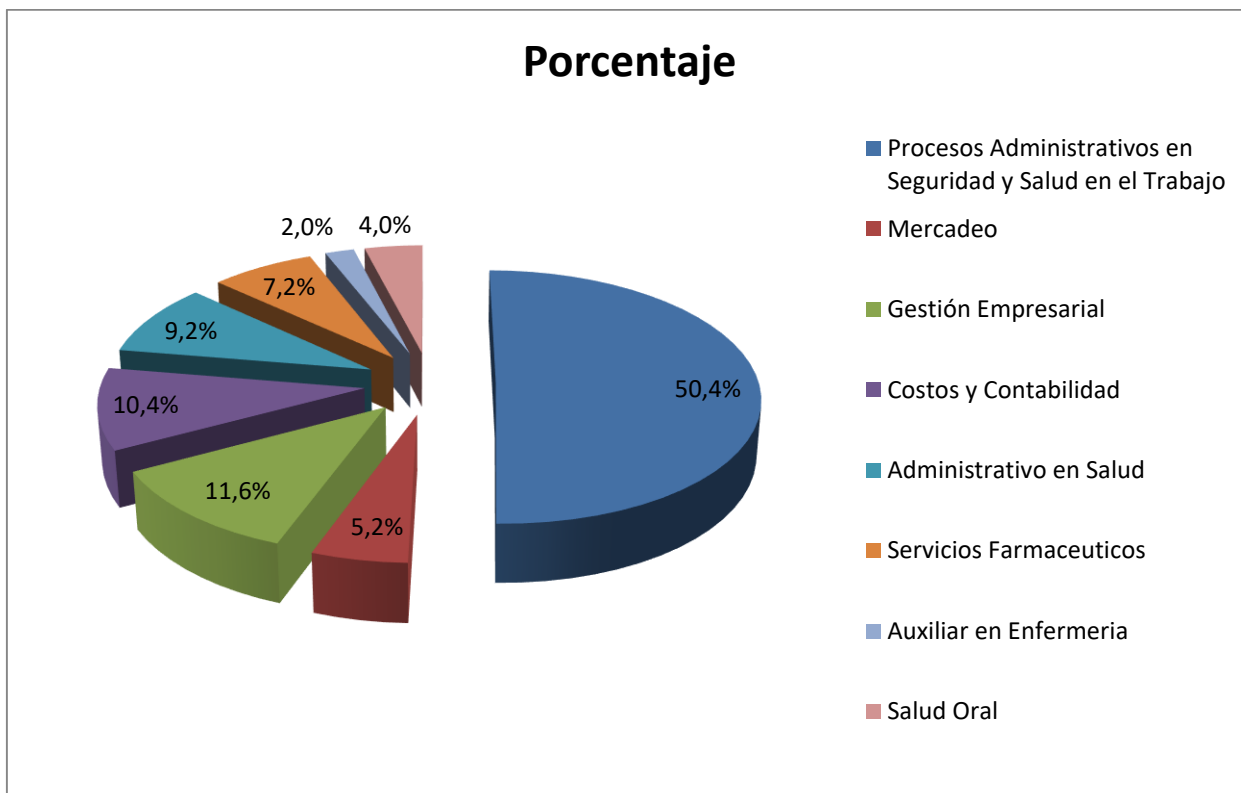
ANALISIS DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DEL CLIENTE

Se realiza una muestra de 250 encuestas de los programas técnicos profesionales y programas para el trabajo y desarrollo humano, aplicadas a los estudiantes de los siguientes programas: Procesos Administrativos de Seguridad y Salud en el Trabajo, Mercadeo, Gestión Empresarial, Costos y Contabilidad. Programas por competencias en: Administrativo en Salud, Servicios Farmacéuticos, Auxiliar en enfermería y Salud Oral, equivalente al 21,6% de la población estudiantil.

Se utilizó como herramienta para la aplicación de la encuesta la página web institucional.

A continuación se discrimina la muestra aplicada por programa académico y jornada.

Programa	Número de estudiantes	Porcentaje
Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el Trabajo	126	50,4%
Mercadeo	13	5,2%
Gestión Empresarial	29	11,6%
Costos y Contabilidad	26	10,4%
Administrativo en Salud	23	9,2%
Servicios Farmacéuticos	18	7,2%
Auxiliar en Enfermería	5	2,0%
Salud Oral	10	4,0%
TOTAL	250	100%



La mayoría de estudiantes que responden la encuesta de percepción del cliente son del programa Técnico profesional en Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Clasificación por semestre académico.

Semestre Académico	Porcentaje
1	54,4%
2	31,2%
3	5,2%
4	3,6%
5	5,6%

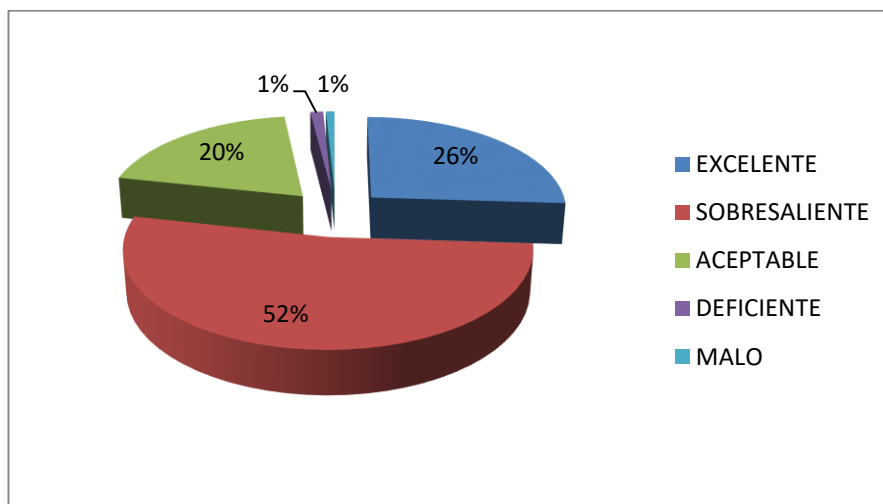
Clasificación por jornada académica.

Jornada Académica	N. estudiantes	Porcentaje
Mañana	188	75,2%
Tarde	4	1,6%
Noche	58	23,2%

La jornada académica de la mañana representa el 75,2% de los estudiantes que respondieron la encuesta.

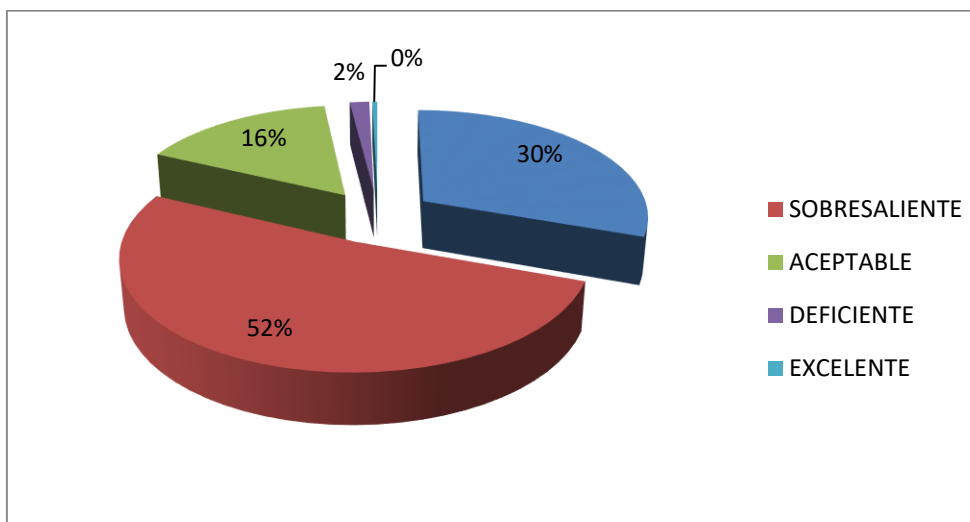
A continuación se ilustra el comportamiento de cada uno de los resultados de preguntas realizadas en la encuesta de percepción del cliente del año 2016.

1. El contenido programático en los programas académicos es:



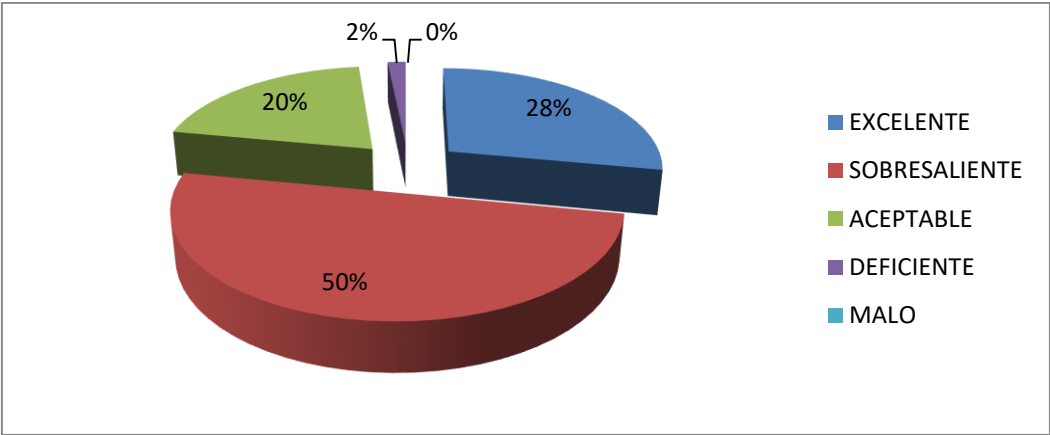
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 65 estudiantes opinan que el contenido programático es excelente equivalente al (26%), sobresaliente 131 (52%), aceptable 49 (20%), deficiente 3 (1%) y malo 2 (1%).

2. La calidad docente del profesorado de su programa académico es:



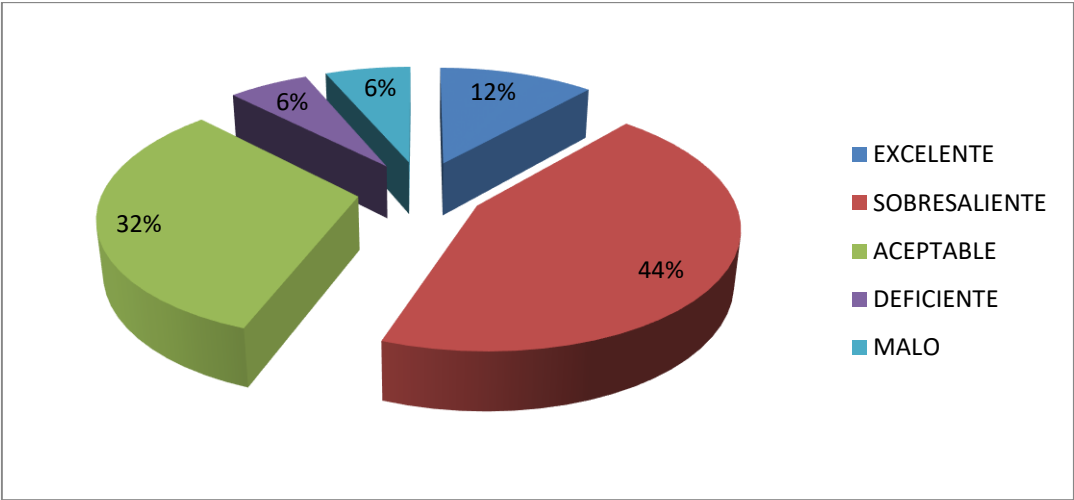
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 76 estudiantes opinan que la calidad docente del profesorado de su programa académico es excelente (30%), sobresaliente 129 (52%), aceptable 40 (16%), deficiente 4 (2%) y malo 1 (0%).

3. Como considera los conocimientos teóricos específicos de su programa académico adquiridos a la fecha:



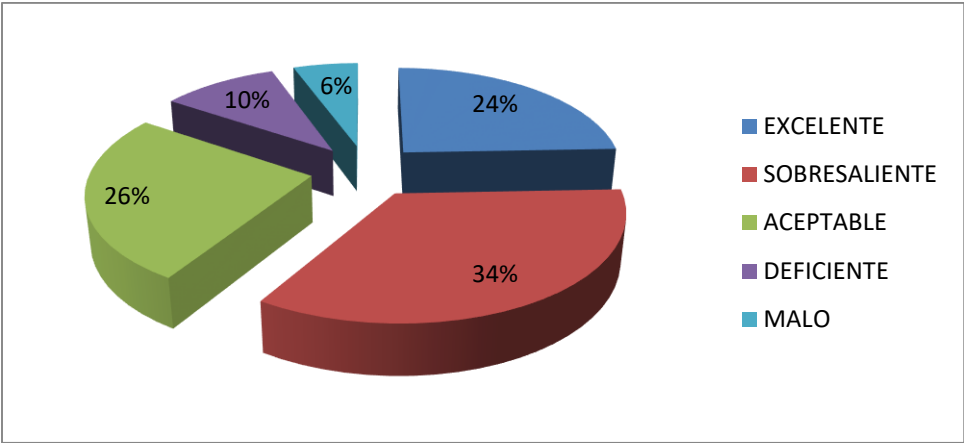
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 70 estudiantes opinan que los conocimientos teóricos específicos adquiridos en su programa académico a la fecha es excelente (28%), sobresaliente 125 (50%), aceptable 51 (20%), deficiente 4 (2%) y malo 0 (0%).

4. Como considera los procedimientos para realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para recoger la opinión de los estudiantes:



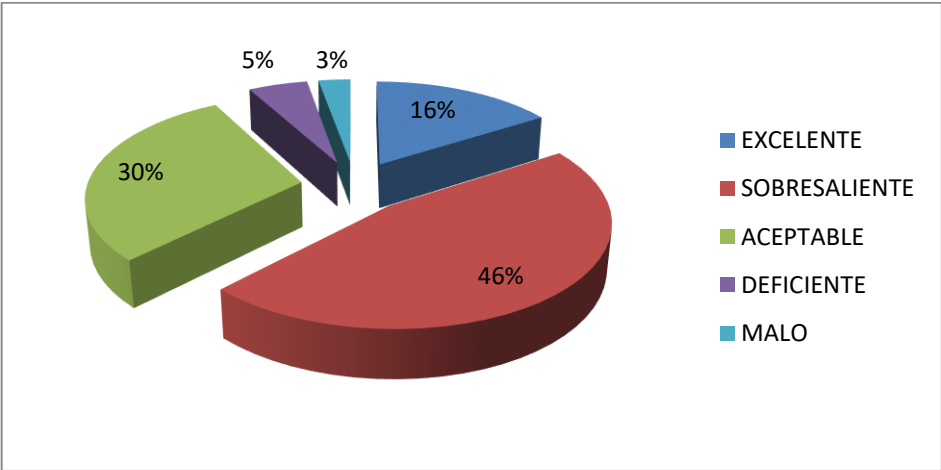
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 29 estudiantes opinan que los procedimientos de PQRS en Intenalco son excelentes, equivalente al (12%), sobresaliente 110 (44%), aceptable 80 (32%), deficiente 15 (6%) y malo 16 (6%).

5. Como califica la agilidad en los trámites y servicios de la institución (Inscripción, matrícula y certificados):



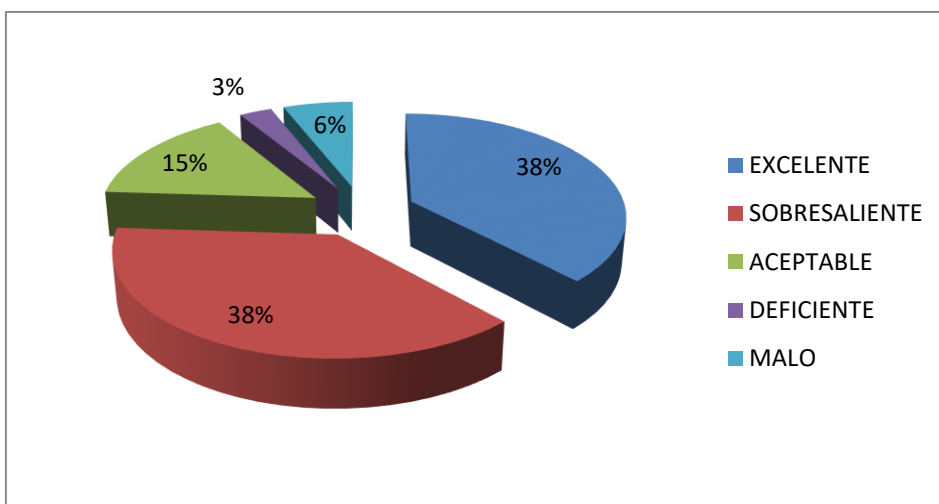
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 61 estudiantes califican la agilidad en los trámites y servicios como excelente (24%), sobresaliente 86 (34%), aceptable 64 (26%), deficiente 25 (10%) y malo 14 (6%).

6. Como considera los mecanismos de atención y comunicación de la institución:



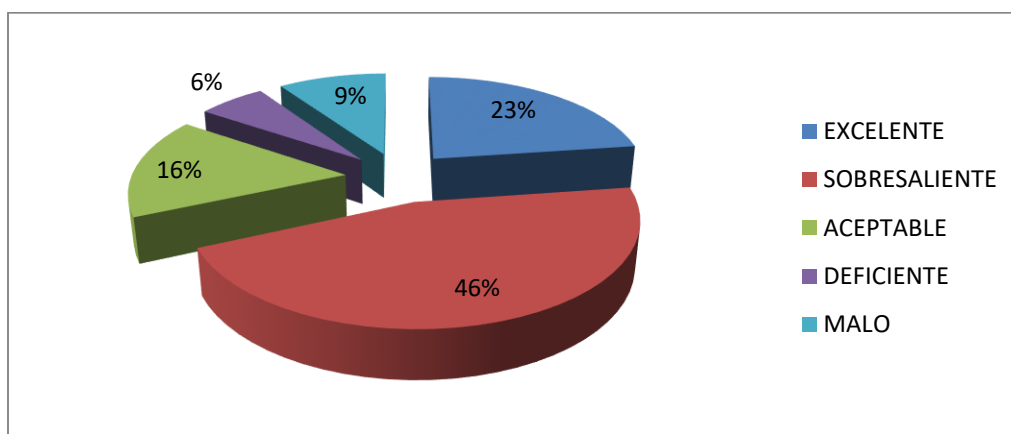
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 40 estudiantes consideran que los mecanismos de atención y comunicación en la institución son excelentes (16%), sobresaliente 116 (46%), aceptable 74 (30%), deficiente 13 (5%) y malo 7 (3%).

7. Como considera el trato y atención del rector:



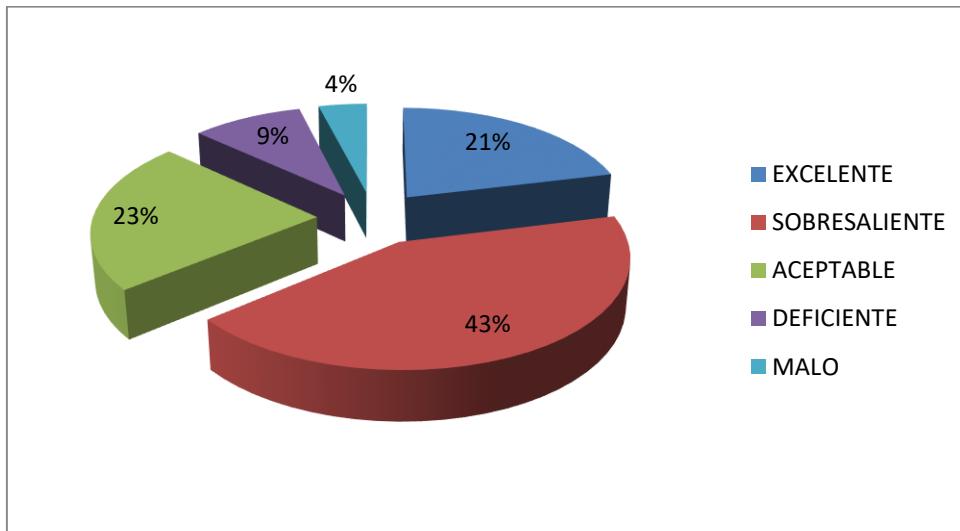
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 95 estudiantes consideran el trato y atención del rector como excelente (38%), sobresaliente 95 (38%), aceptable 38 (15%), deficiente 7 (3%) y malo 15 (6%).

8. Como considera el trato y atención del vicerrector académico:



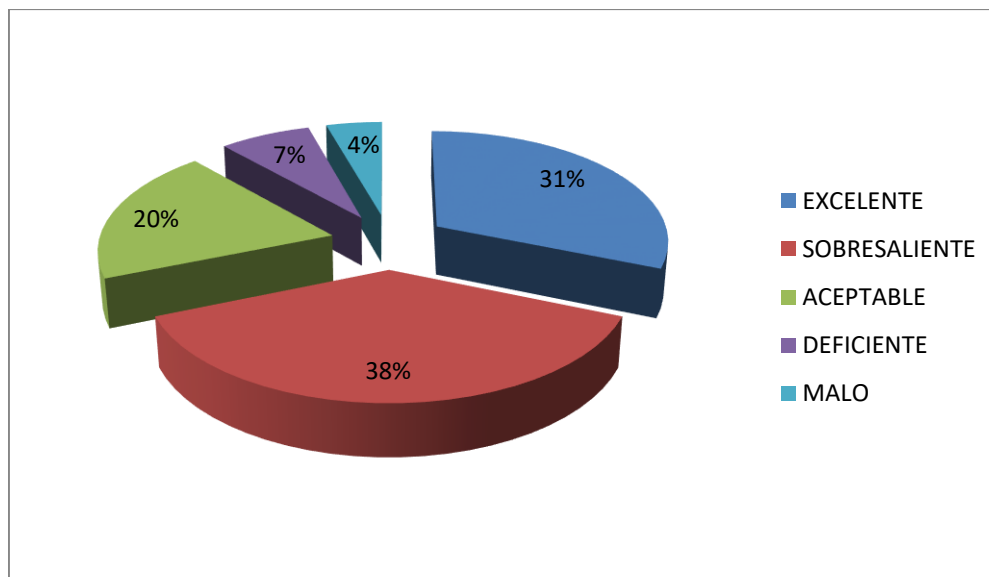
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 57 estudiantes consideran el trato y atención del vicerrector académico como excelente (23%), sobresaliente 114 (46%), aceptable 40 (16%), deficiente 15 (6%) y malo 24 (9%).

9. Como considera el trato y atención en la sección financiera:



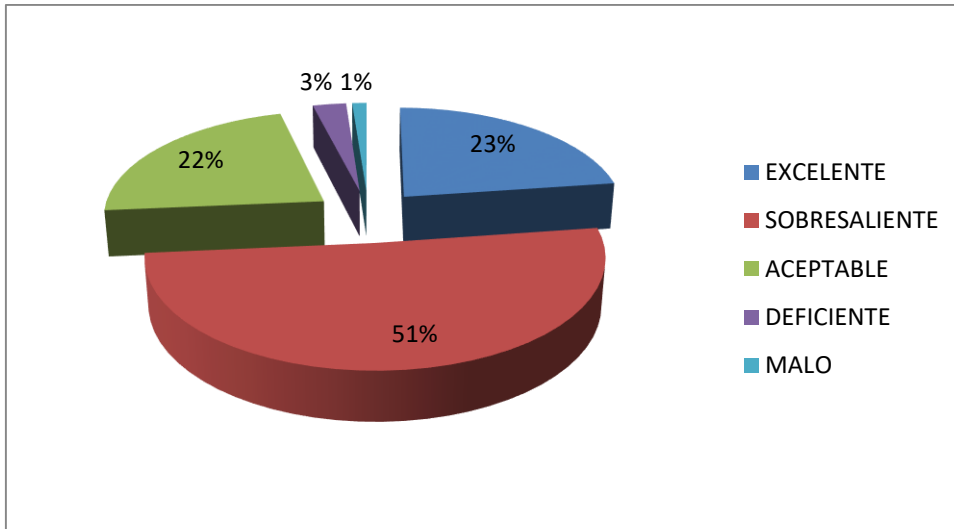
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 53 estudiantes consideran el trato y atención en la sección financiera como excelente (21%), sobresaliente 107 (43%), aceptable 57 (23%), deficiente 23 (9%) y malo 10 (4%).

10. Como considera el trato y atención de su director de unidad:



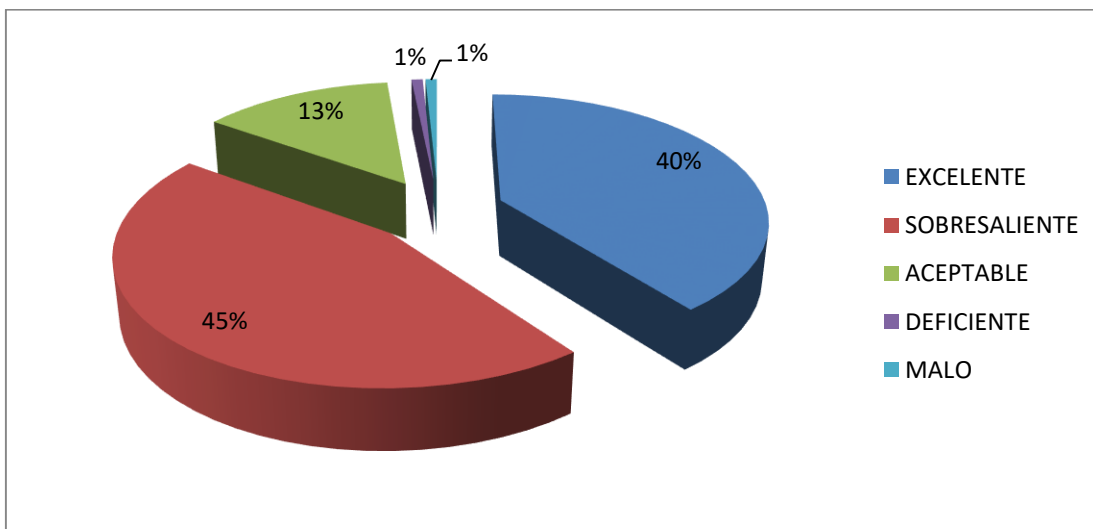
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 78 estudiantes consideran el trato y atención de su director de unidad como excelente (31%), sobresaliente 94 (38%), aceptable 49 (20%), deficiente 18 (7%) y malo 11 (4%).

11. Como considera el trato y atención del personal administrativo:



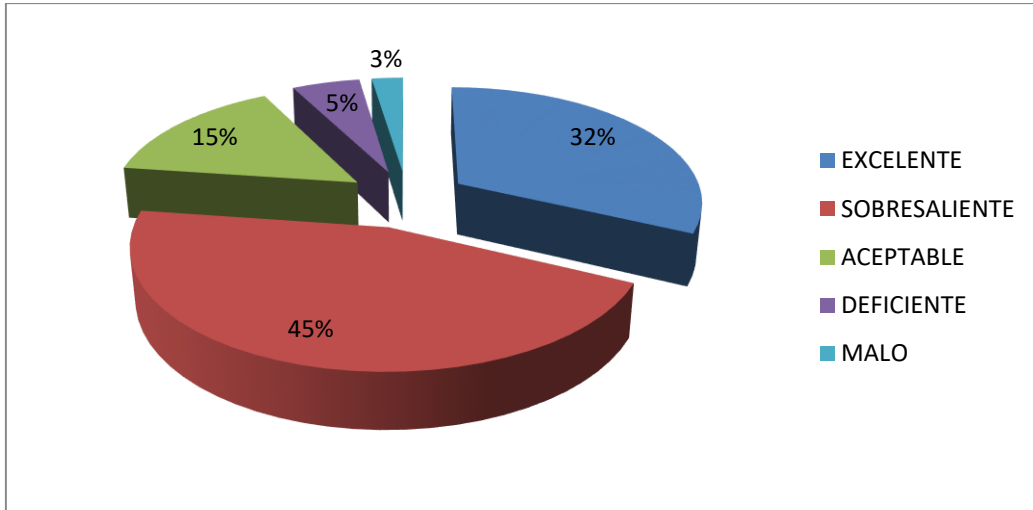
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 57 estudiantes consideran el trato y atención del personal administrativo como excelente (23%), sobresaliente 127 (51%), aceptable 56 (22%), deficiente 7 (3%) y malo 3 (1%).

12. Como considera el trato y atención de los profesores:



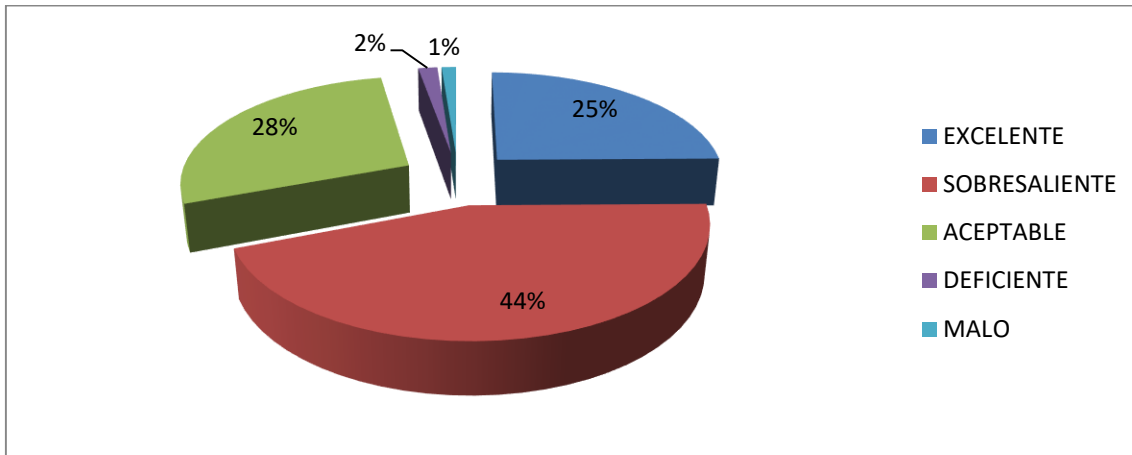
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 99 estudiantes consideran el trato y atención de los profesores como excelente (40%), sobresaliente 113 (45%), aceptable 34 (13%), deficiente 2 (1%) y malo 2 (1%).

13. Como considera los servicios que brinda Bienestar Universitario (psicológico, odontológico, deportivo, tutorías):



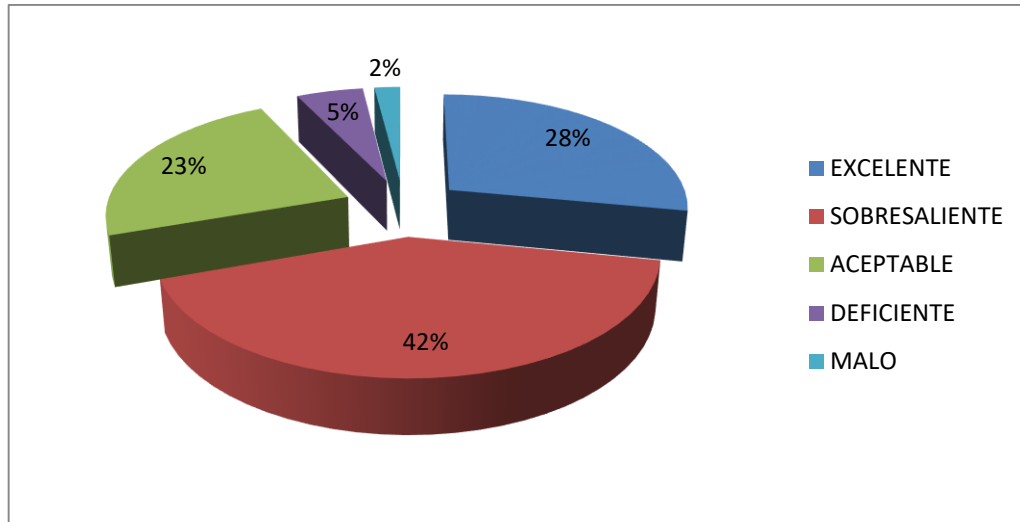
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 80 estudiantes consideran que los servicios que brinda Bienestar Universitario son excelentes excelente (32%), sobresaliente 113 (45%), aceptable 38 (15%), deficiente 13 (5%) y malo 6 (3%).

14. Como considera el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico (Biblioteca):



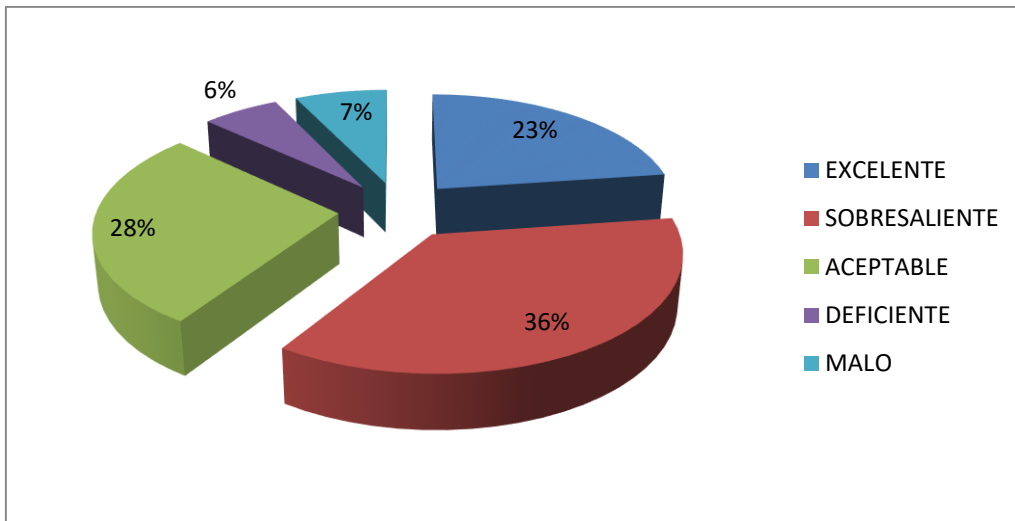
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 62 estudiantes consideran que el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico es excelente (25%), sobresaliente 111 (44%), aceptable 70 (28%), deficiente 4 (2%) y malo 3 (1%).

15. Como considera el servicio bibliotecario de la institución:



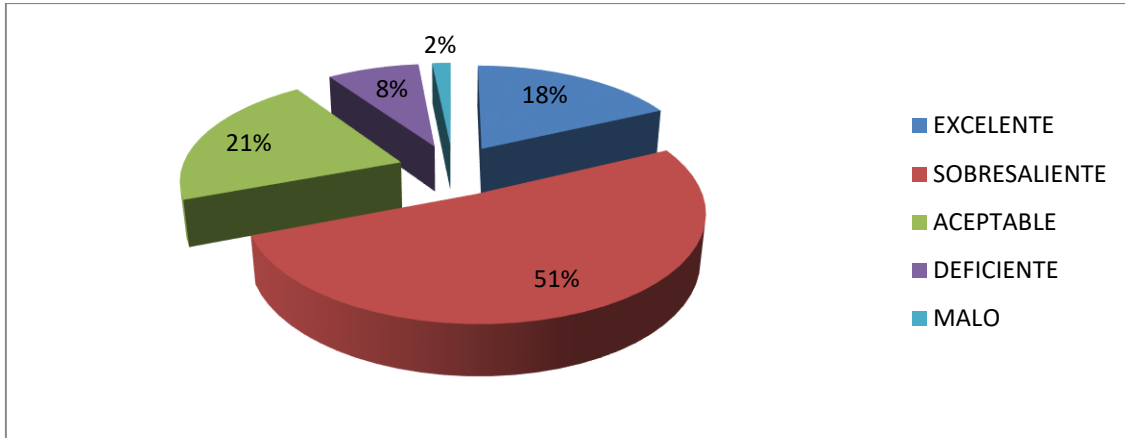
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 70 estudiantes consideran el servicio bibliotecario como excelente (28%), sobresaliente 104 (42%), aceptable 58 (23%), deficiente 13 (5%) y malo 5 (2%).

16. Como considera el servicio brindado por la cafetería:



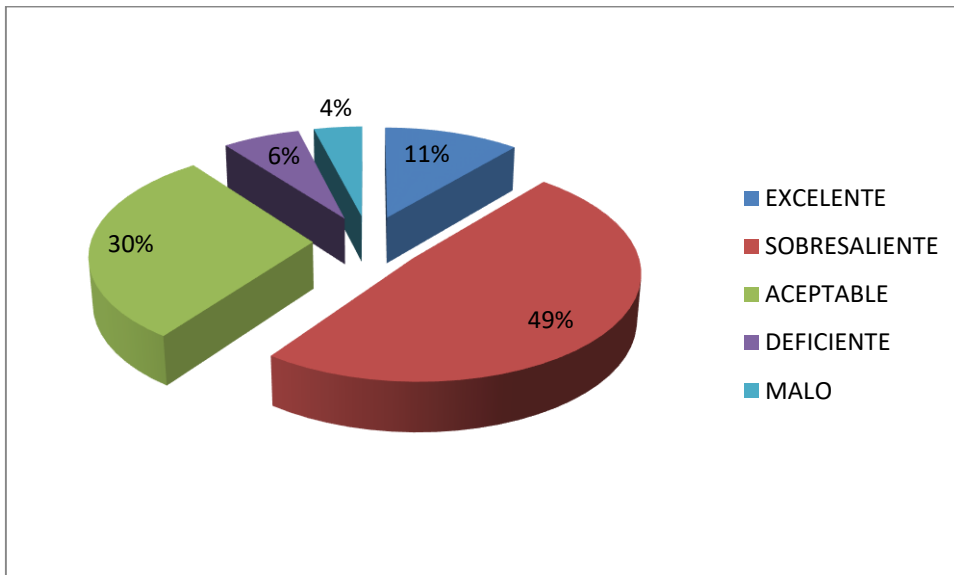
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 57 estudiantes opinan que el servicio brindado por la cafetería es excelente (23%), sobresaliente 91 (36%), aceptable 69 (28%), deficiente 15 (6%) y malo 18 (7%).

17. Como considera las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza - aprendizaje (Tics en las aulas):



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 45 estudiantes consideran las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza aprendizaje como excelente (18%), sobresaliente 128 (51%), aceptable 53 (21%), deficiente 20 (8%) y malo 4 (2%).

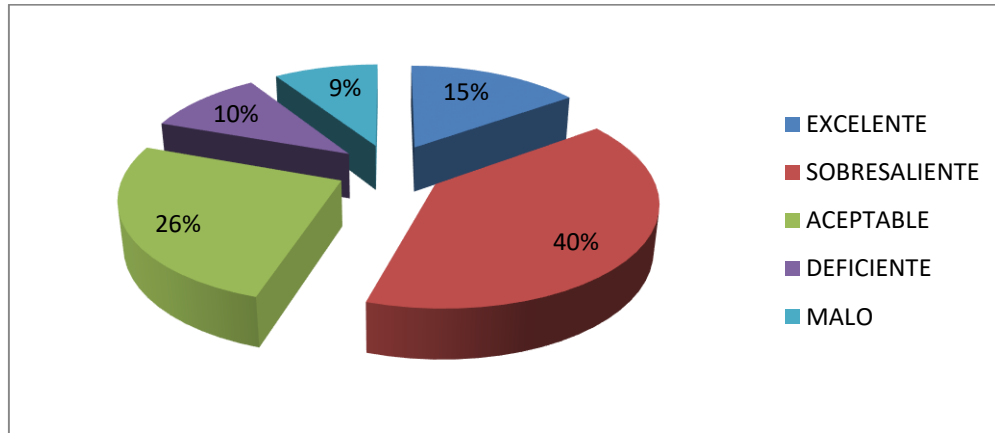
18. Como considera las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 28 estudiantes consideran las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución como excelente (11%), sobresaliente 122 (49%), aceptable 74 (30%), deficiente 16 (6%) y malo 10 (4%).

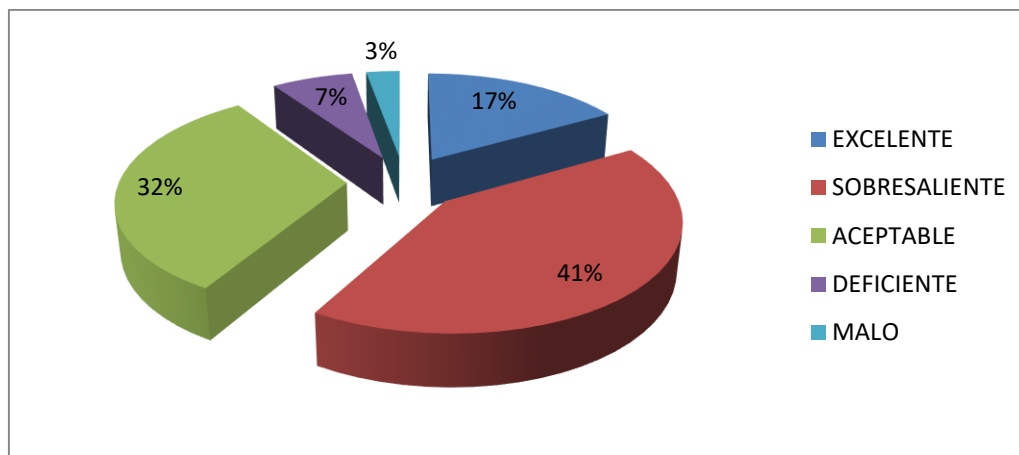
19. Grado de satisfacción con las instalaciones de la institución para el proceso formativo:

A. Laboratorio de Ingles



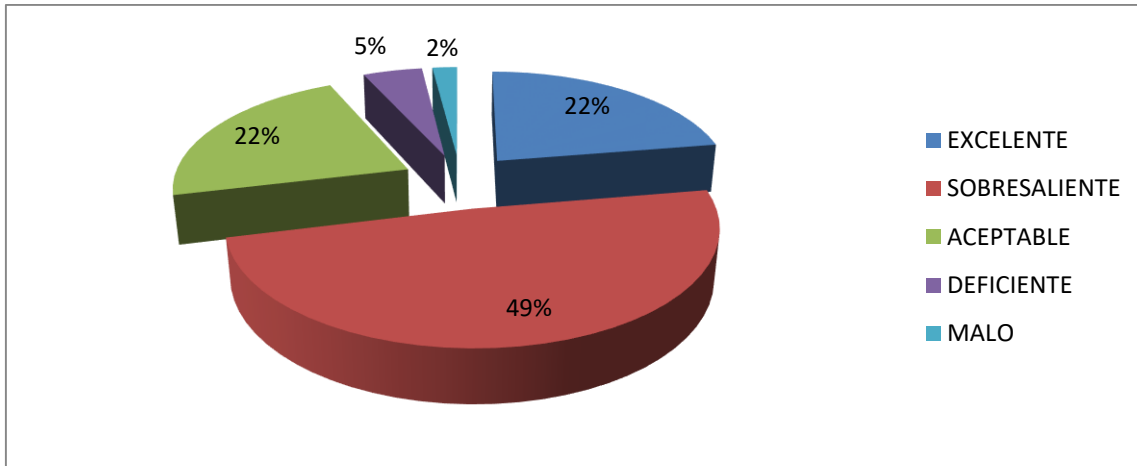
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 38 estudiantes consideran las instalaciones del laboratorio de inglés como excelente (15%), sobresaliente 99 (40%), aceptable 64 (26%), deficiente 26 (10%) y malo 23 (9%).

B. Auditorio



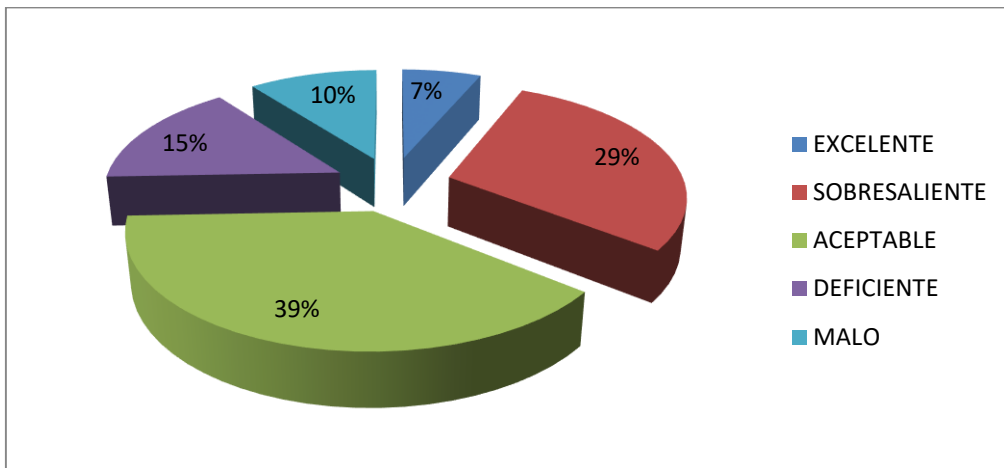
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 42 estudiantes valoran el auditorio como excelente (17%), sobresaliente 104 (41%), aceptable 80 (32%), deficiente 17 (7%) y malo 7 (3%).

C. Salas de informática



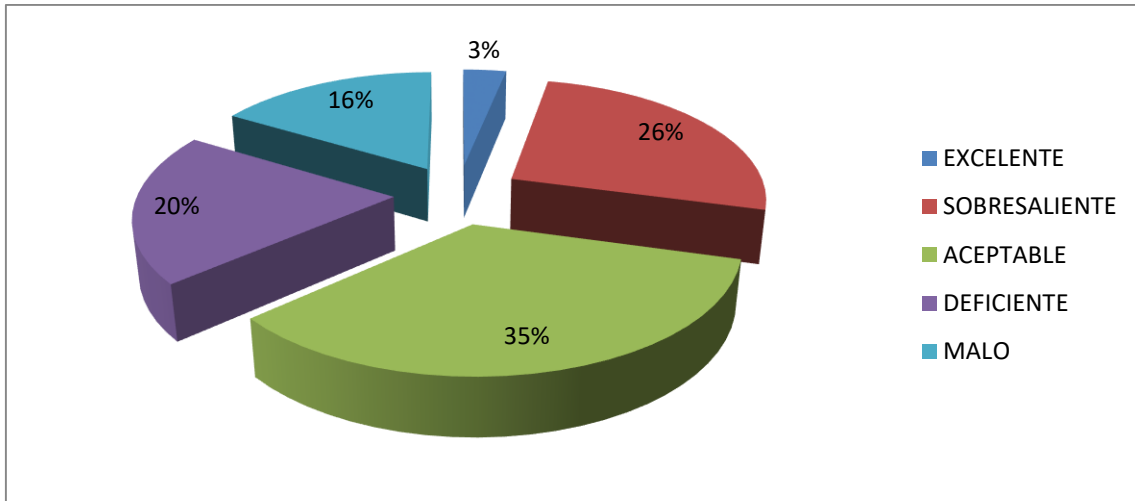
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 56 estudiantes consideran que las instalaciones de las salas de informática son excelentes (22%), sobresaliente 122 (49%), aceptable 55 (22%), deficiente 12 (5%) y malo 5 (2%).

D. Aulas de clase



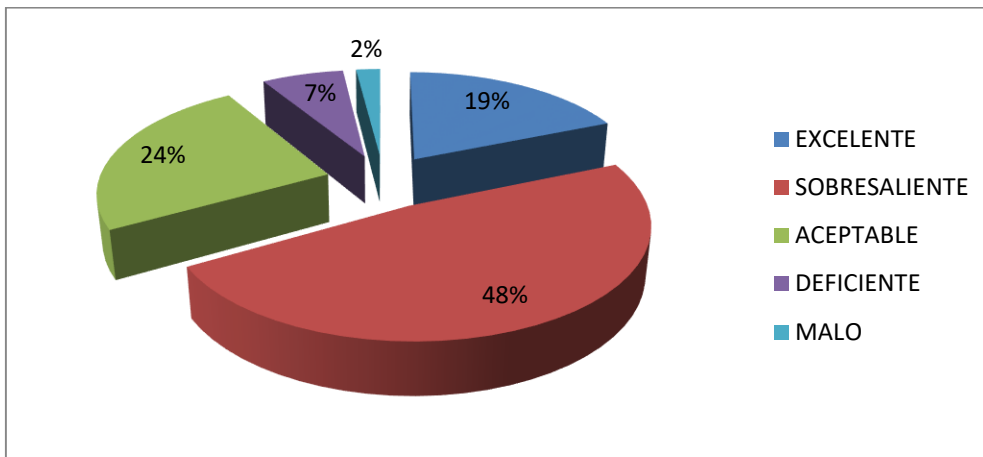
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 16 estudiantes consideran que las instalaciones de las aulas de clase son excelentes (7%), sobresaliente 73 (29%), aceptable 97 (39%), deficiente 38 (15%) y malo 26 (10%).

E. Baños



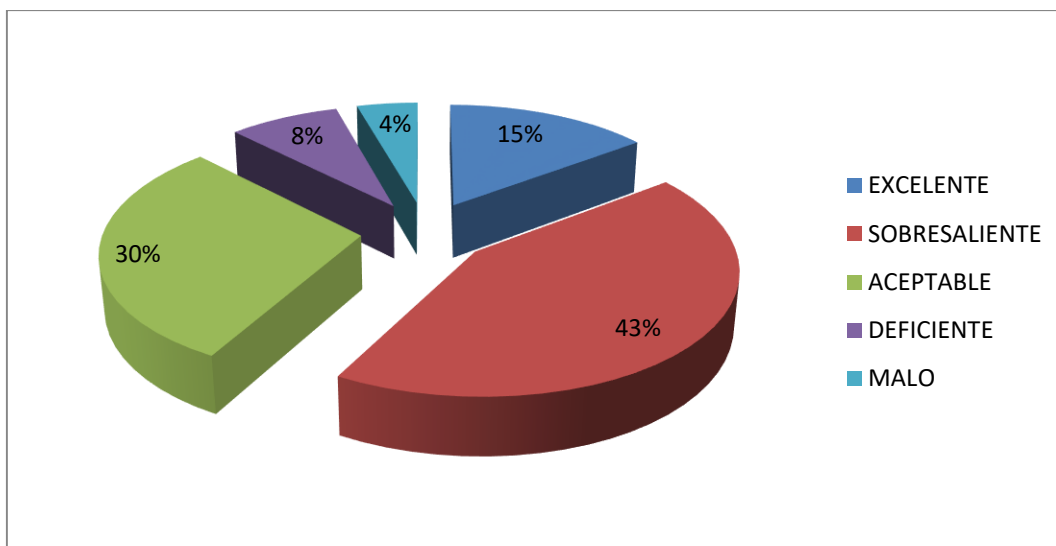
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 8 estudiantes consideran las instalaciones de los baños como excelente (3%), sobresaliente 65 (26%), aceptable 86 (35%), deficiente 50 (20%) y malo 41 (16%).

F. Biblioteca



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 47 estudiantes consideran que las instalaciones de la biblioteca son excelentes (19%), sobresaliente 120 (48%), aceptable 61 (24%), deficiente 17 (7%) y malo 5 (2%).

20. Como considera las condiciones de aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 37 estudiantes consideran que las condiciones de aseo y mantenimiento en la institución son excelentes (15%), sobresaliente 108 (43%), aceptable 74 (30%), deficiente 20 (8%) y malo 11 (4%).

CONCLUSIONES

1. La calificación excelente y sobresaliente en los procedimientos para realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para recoger la opinión de los estudiantes aumento en comparación con los años 2014 y 2015.
2. El porcentaje de la valoración excelente y sobresaliente disminuyo en los años 2014 y 2015 en cuanto a grado de satisfacción con las instalaciones de la institución para el proceso formativo del laboratorio de inglés y auditorio. Las aulas de clase, baños y biblioteca aumenta la percepción en las valoraciones excelente y sobresaliente en comparación con el año 2015.
3. De acuerdo a la encuesta los estudiantes consideran que el nivel de excelencia en cuanto la actualización de los recursos bibliográficos ha aumentado en 2% y 10% en los años 2015 y 2014 respectivamente.
4. La percepción excelente y sobresaliente de los estudiantes que respondieron la encuesta consideran que las condiciones de aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución han aumentado 4% en comparación con el año 2015.
5. De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta se obtiene un nivel de satisfacción del 89%.