

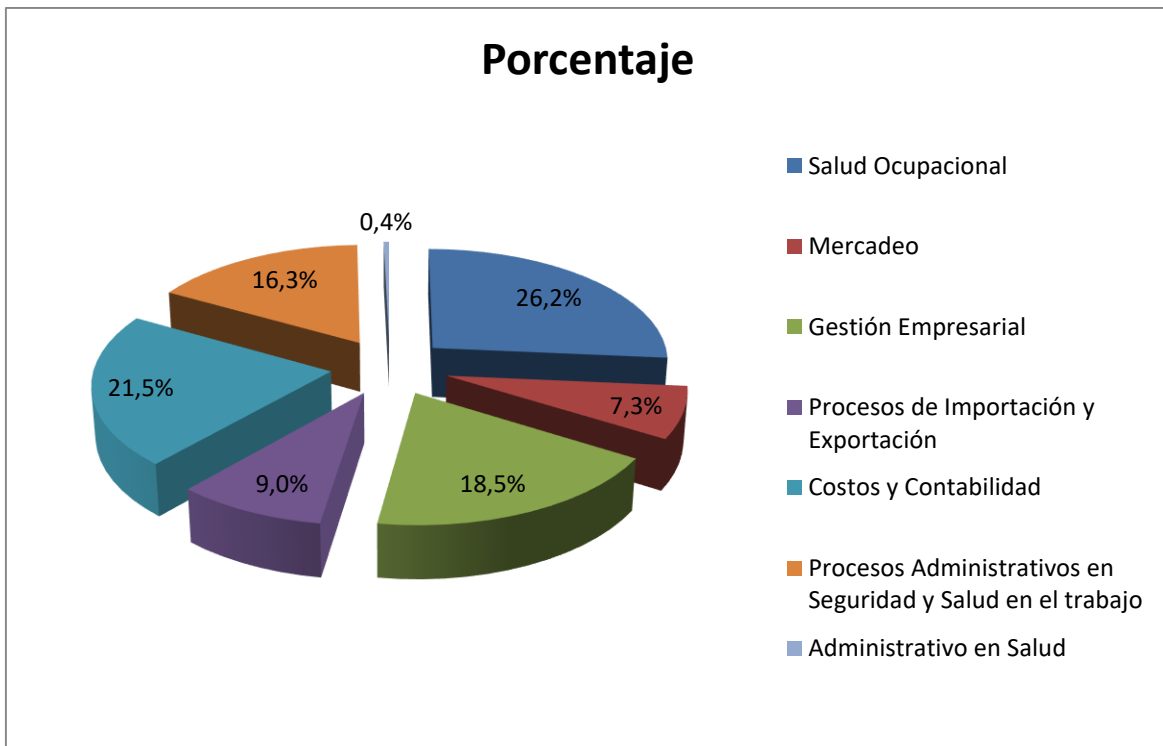
ANALISIS DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DEL CLIENTE

Se realiza una muestra de 243 encuestas de los programas técnicos profesionales, aplicadas a los estudiantes de los siguientes programas: Salud Ocupacional, Mercadeo, Gestión Empresarial, Procesos de Importación y Exportación, Costos y Contabilidad, Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el trabajo, equivalente al 17% de la población de los programas técnicos.

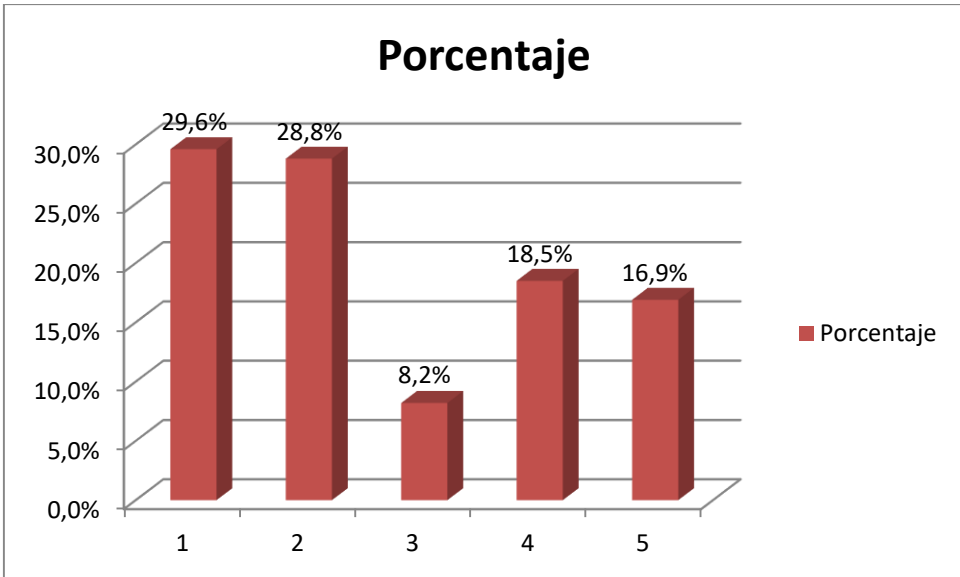
Se utilizó como herramienta para aplicación de la encuesta la página web institucional.

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

Programa	Número de estudiantes
Salud Ocupacional	61
Mercadeo	17
Gestión Empresarial	43
Procesos de Importación y Exportación	21
Costos y Contabilidad	50
Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el trabajo	38
Administrativo en Salud	1
Total	243



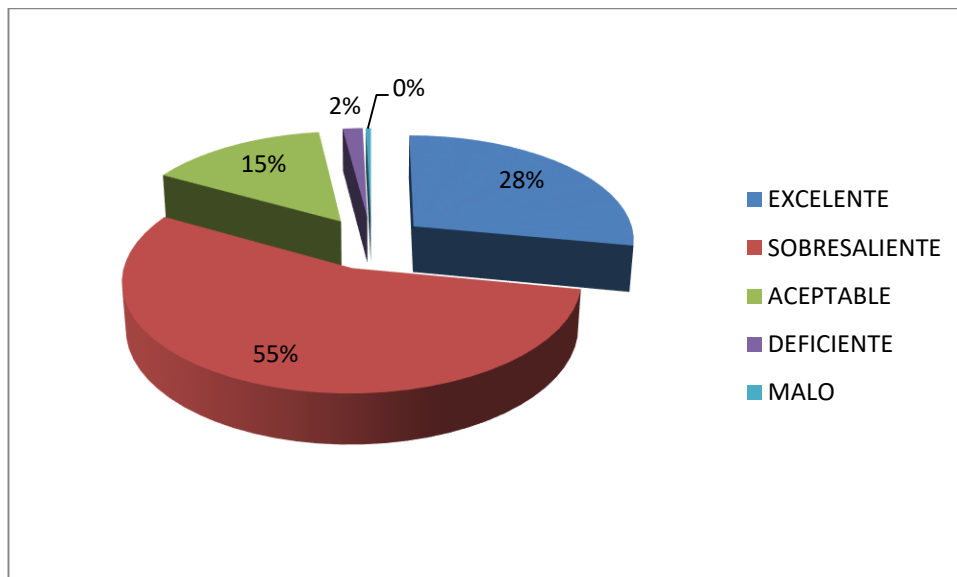
Semestre Académico	N. estudiantes
1	72
2	70
3	20
4	45
5	41



Jornada Académica	N. estudiantes	Porcentaje
mañana	138	56,8%
Tarde	2	0,8%
Noche	103	42,4%

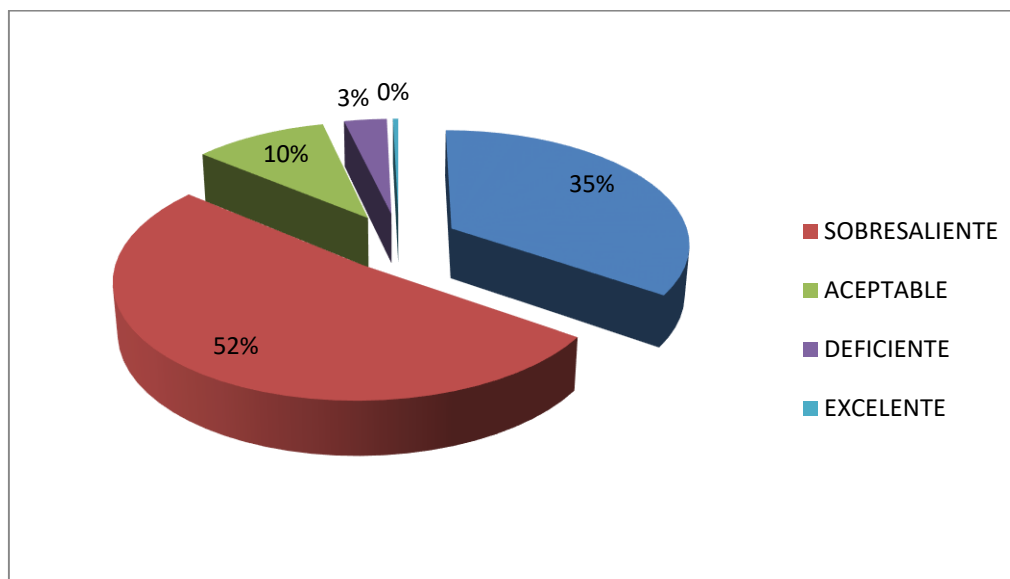
A continuación se ilustra el comportamiento de cada uno de los resultados de preguntas realizadas en la encuesta de percepción del cliente del año 2015.

1. El contenido programático en los programas académicos es:



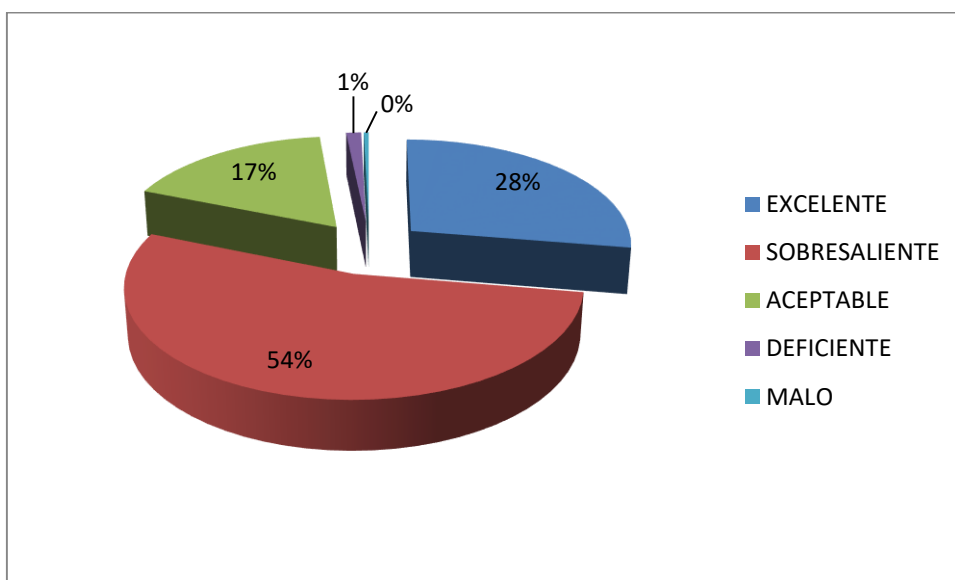
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 68 estudiantes opinan que el contenido programático es excelente equivalente al (28%), sobresaliente 134 (55%), aceptable 36 (15%), deficiente 4 (2%) y malo 1 (0%).

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 84 estudiantes opinan que la calidad docente del profesorado de su programa académico es excelente (35%), sobresaliente 125 (52%), aceptable 25 (10%), deficiente 8 (3%) y malo 1 (0%).

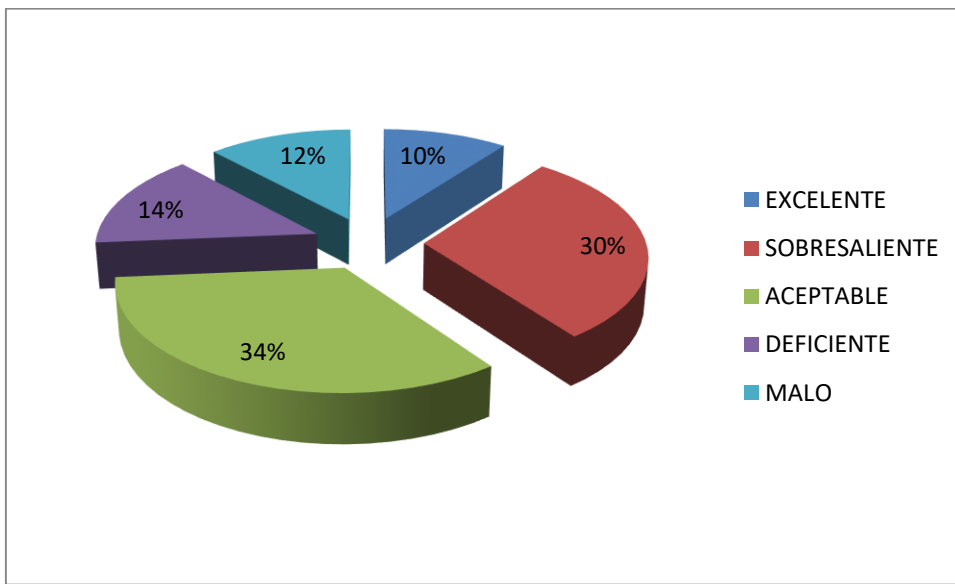
3. Como considera los conocimientos teóricos específicos de su programa académico adquiridos a la fecha:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 67 estudiantes opinan que los conocimientos teóricos específicos adquiridos en su programa académico a la

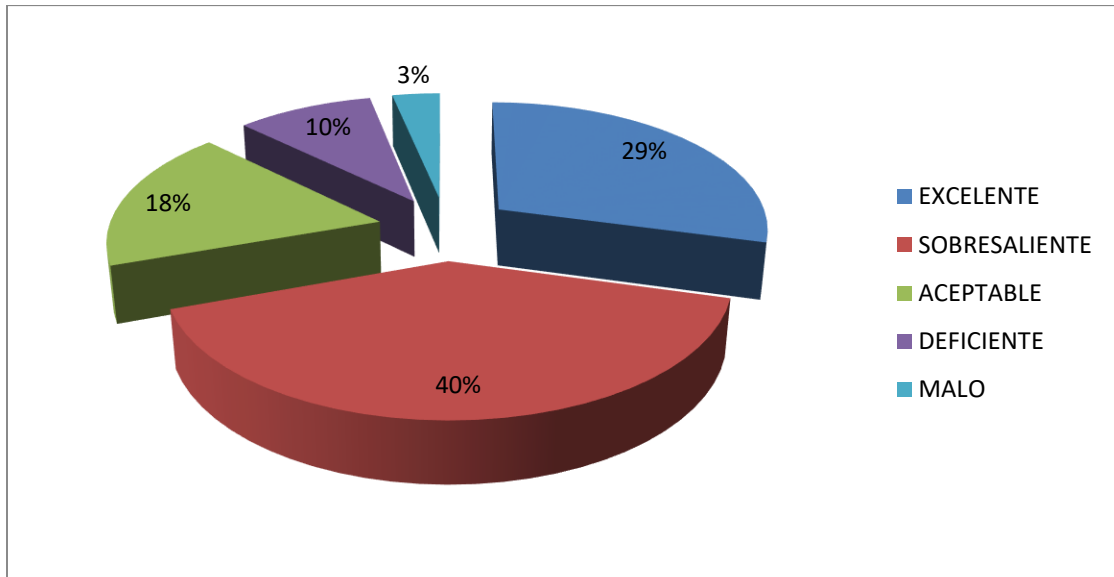
fecha es excelente (28%), sobresaliente 130 (54%), aceptable 42 (17%), deficiente 3 (1%) y malo 1 (0).

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



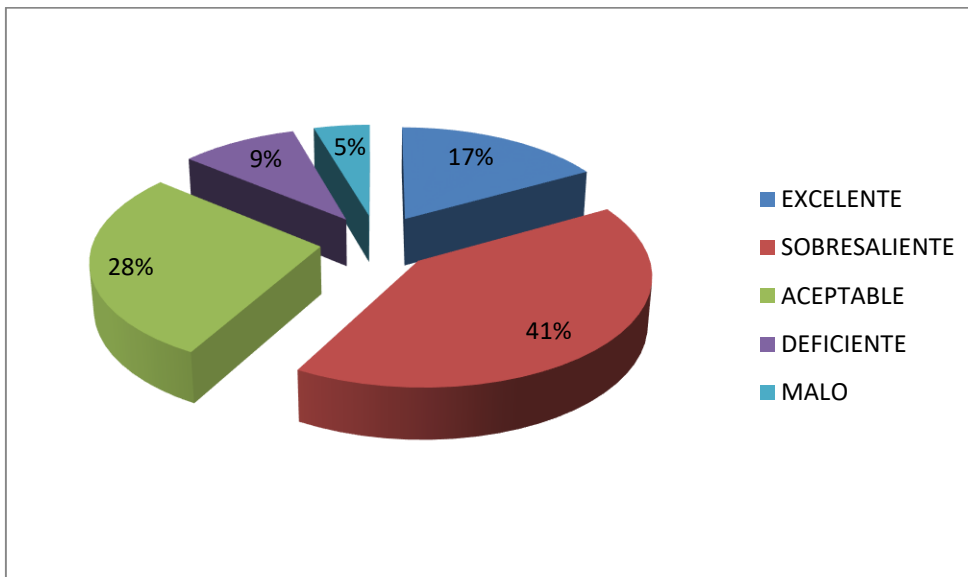
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 25 estudiantes opinan que los procedimientos de PQRs en Intenalco son excelentes, equivalente al (10%), sobresaliente 72 (30%), aceptable 82 (34%), deficiente 35 (14%) y malo 29 (12%).

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



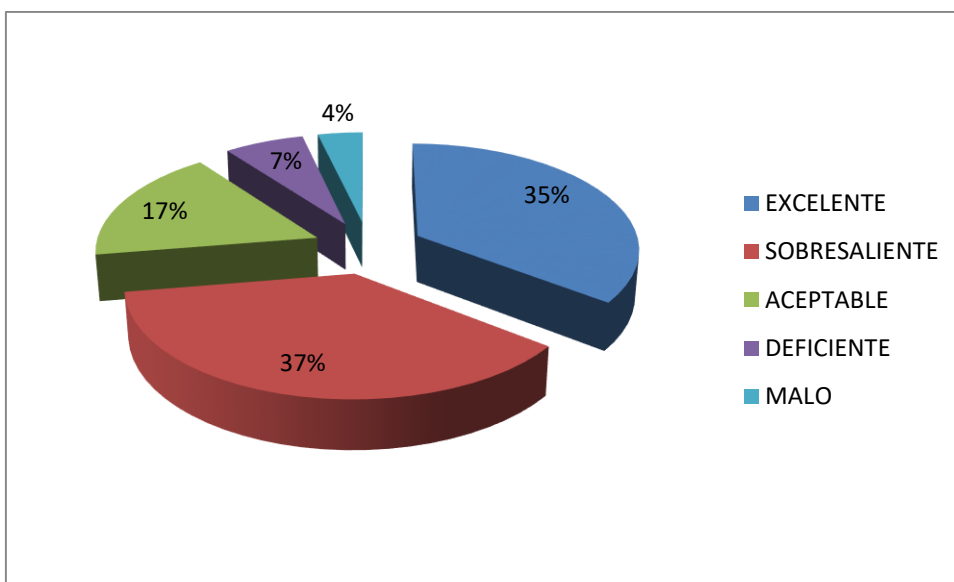
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 71 estudiantes califican la agilidad en los trámites y servicios como excelente (29%), sobresaliente 98 (40%), aceptable 43 (18%), deficiente 23 (10%) y malo 8 (3%).

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



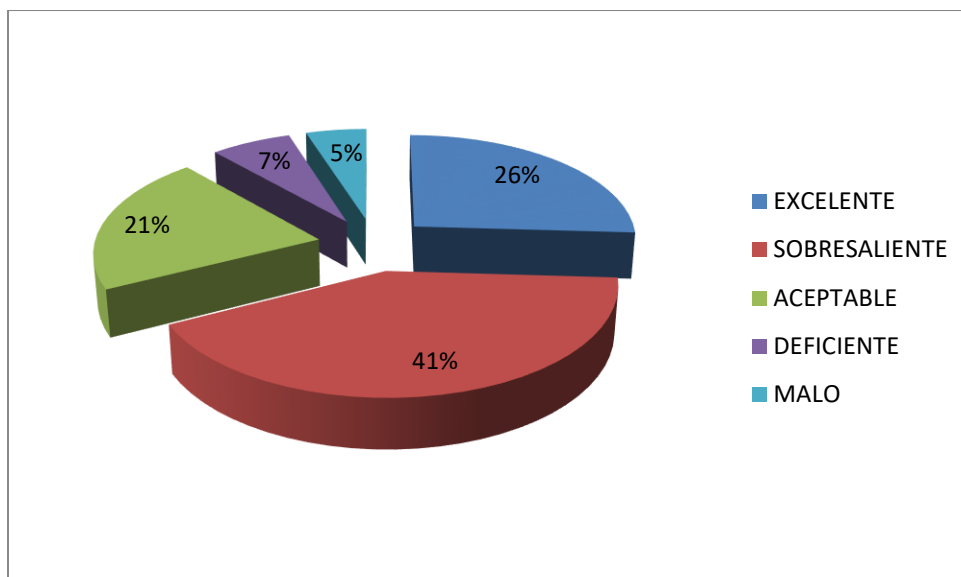
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 41 estudiantes consideran que los mecanismos de atención y comunicación en la institución son excelentes (17%), sobresaliente 100 (41%), aceptable 68 (28%), deficiente 23 (9%) y malo 11 (5%).

7. Como considera el trato y atención del rector:



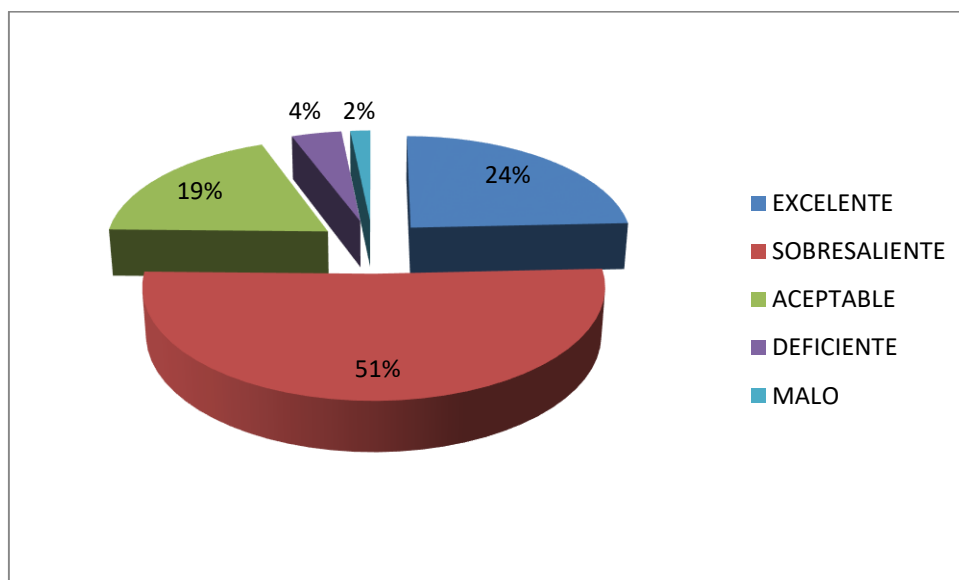
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 86 estudiantes consideran el trato y atención del rector como excelente (35%), sobresaliente 90 (37%), aceptable 42 (17%), deficiente 16 (7%) y malo 9 (4%).

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



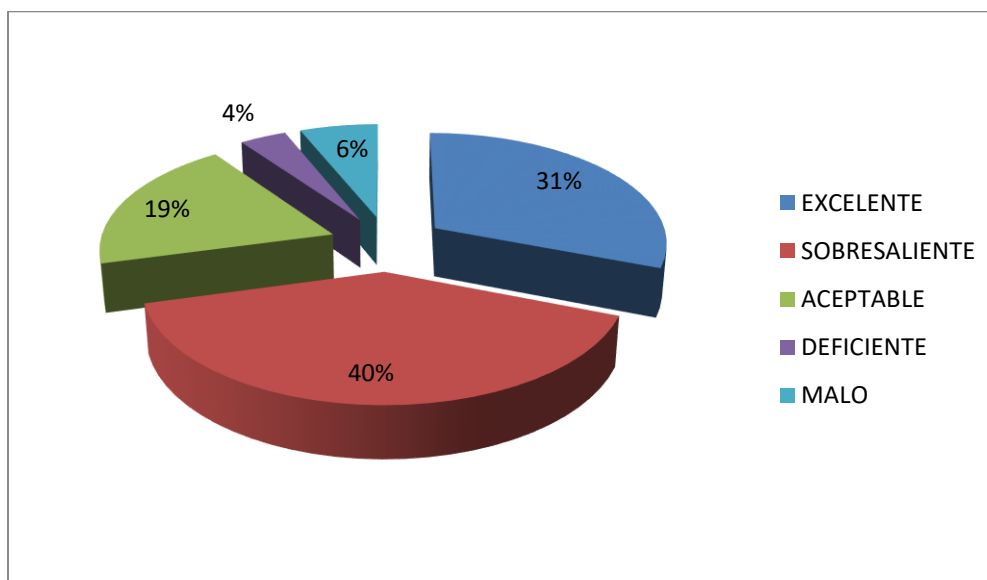
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 63 estudiantes consideran el trato y atención del vicerrector académico como excelente (26%), sobresaliente 101 (41%), aceptable 51 (21%), deficiente 16 (7%) y malo 12 (5%).

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



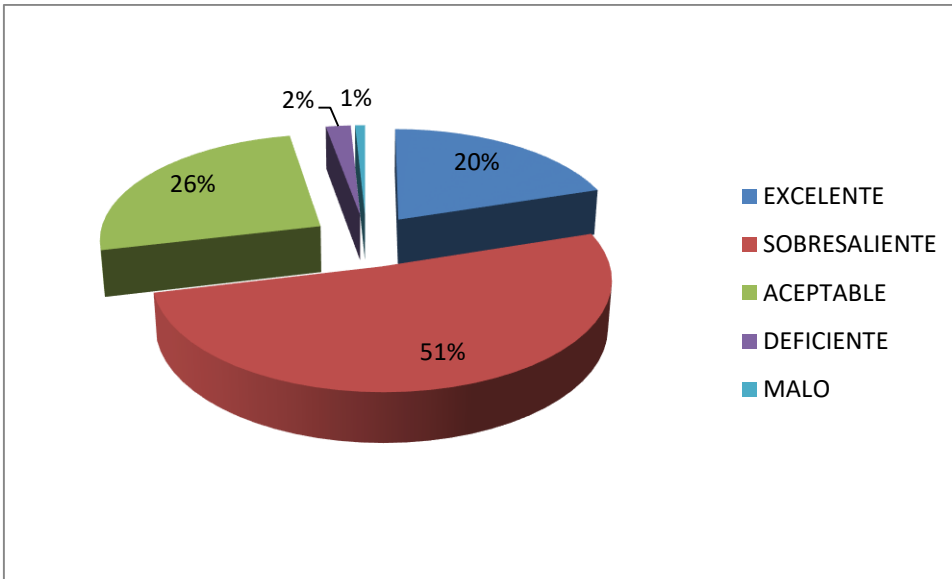
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 59 estudiantes consideran el trato y atención en la sección financiera como excelente (24%), sobresaliente 124 (51%), aceptable 46 (19%), deficiente 10 (4%) y malo 4 (2%).

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



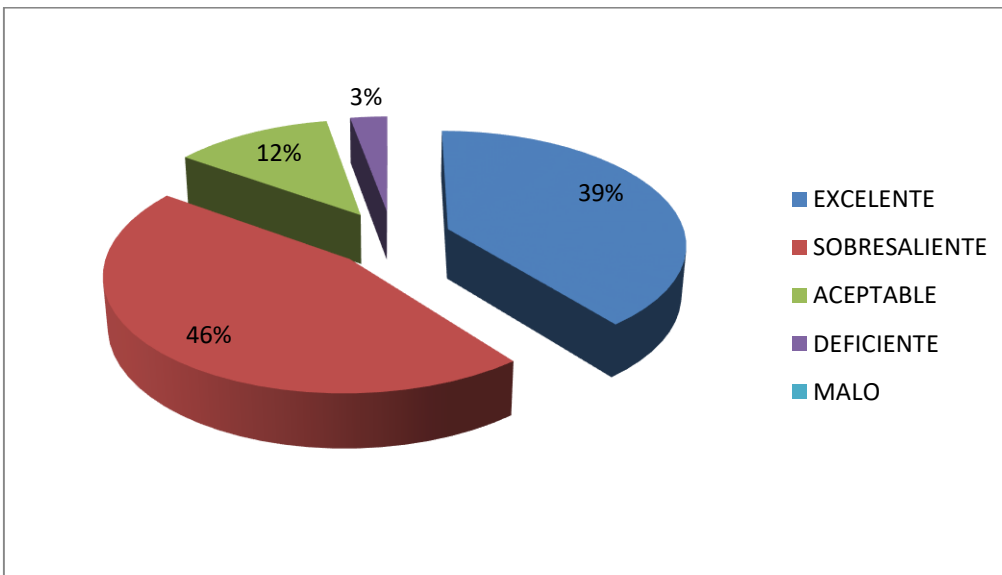
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 75 estudiantes consideran el trato y atención de su director de unidad como excelente (31%), sobresaliente 97 (40%), aceptable 47 (19%), deficiente 9 (4%) y malo 15 (6%).

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



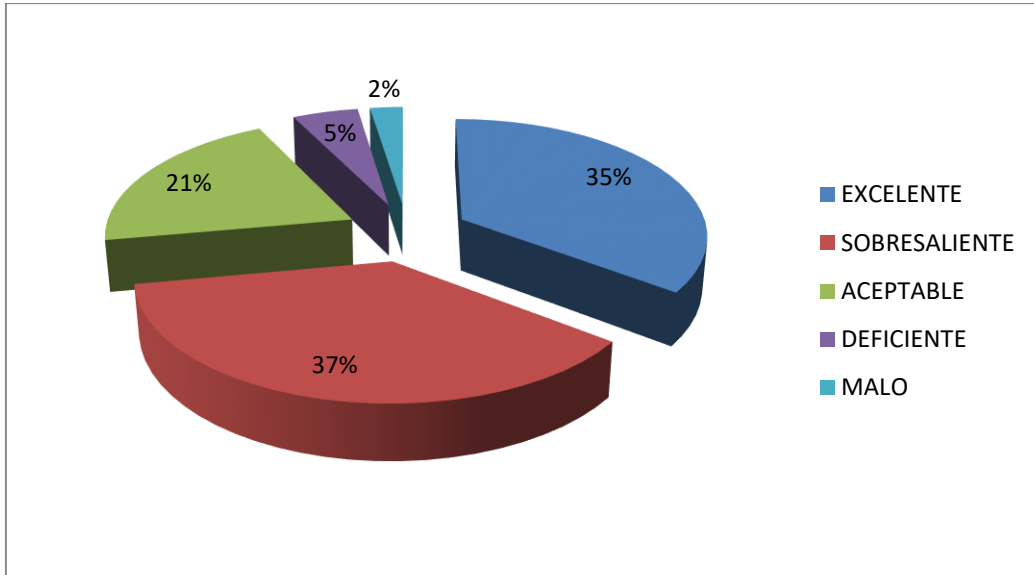
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 49 estudiantes consideran el trato y atención del personal administrativo como excelente (20%), sobresaliente 125 (51%), aceptable 63 (26%), deficiente 5 (2%) y malo 2 (1%).

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



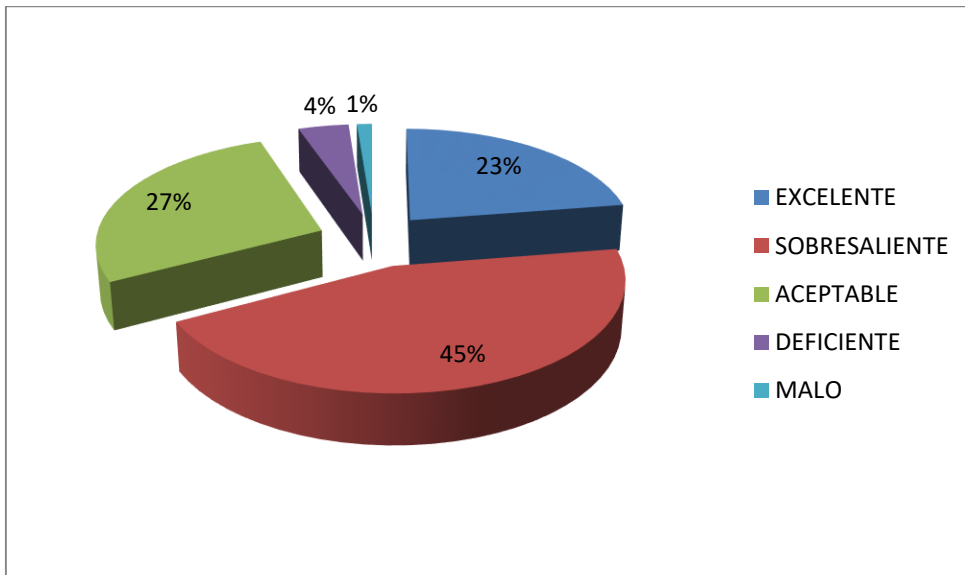
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 96 estudiantes consideran el trato y atención de los profesores como excelente (39%), sobresaliente 111 (46%), aceptable 30 (12%), deficiente 7 (3%).

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 86 estudiantes consideran que los servicios que brinda Bienestar Universitario son excelentes excelente (35%), sobresaliente 90 (37%), aceptable 50 (21%), deficiente 12 (5%) y malo 6 (2%).

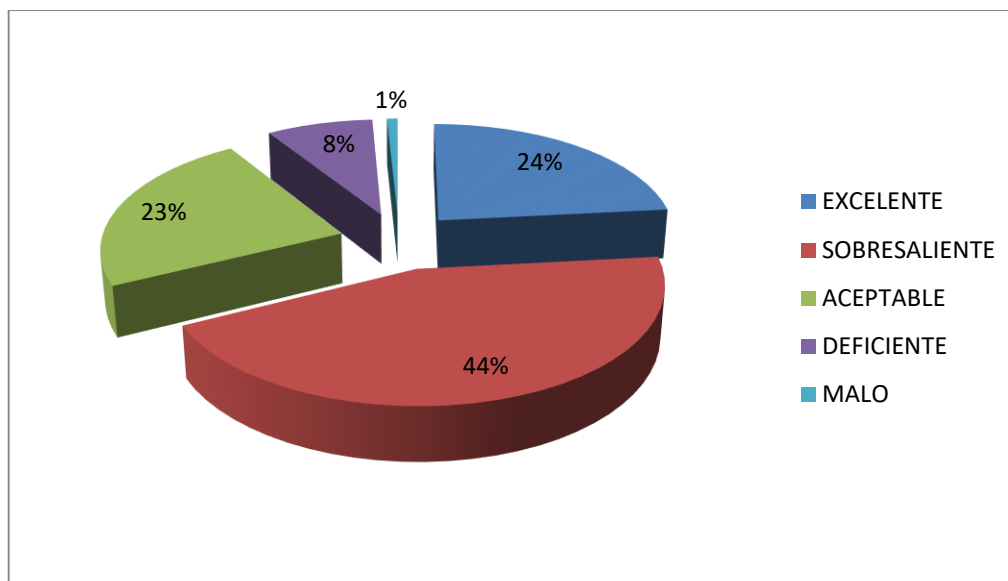
14. Como considera el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico (Biblioteca):



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 55 estudiantes consideran que el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa

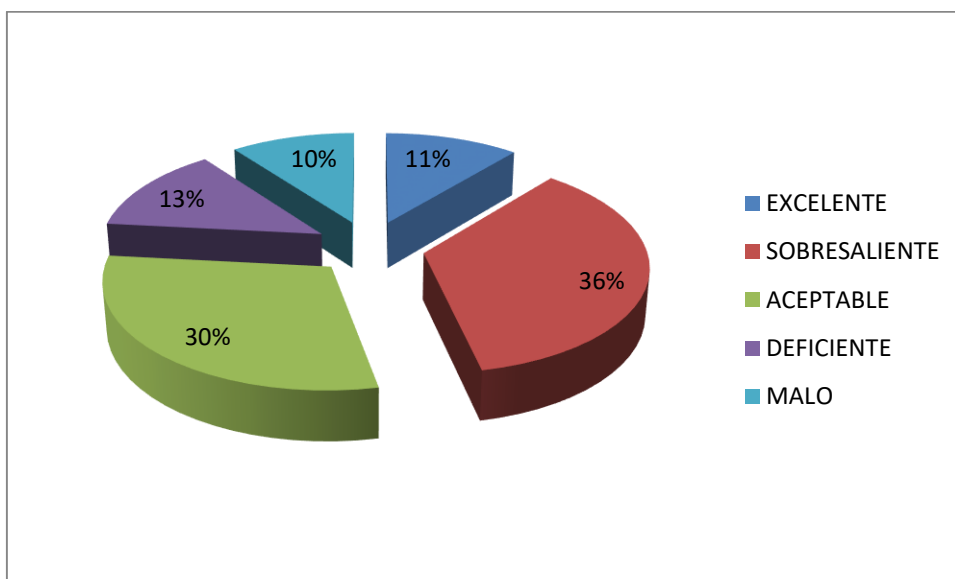
académico es excelente (23%), sobresaliente 109 (45%), aceptable 67 (27%), deficiente 10 (4%) y malo 3 (1%).

15. Como considera el servicio bibliotecario de la institución:



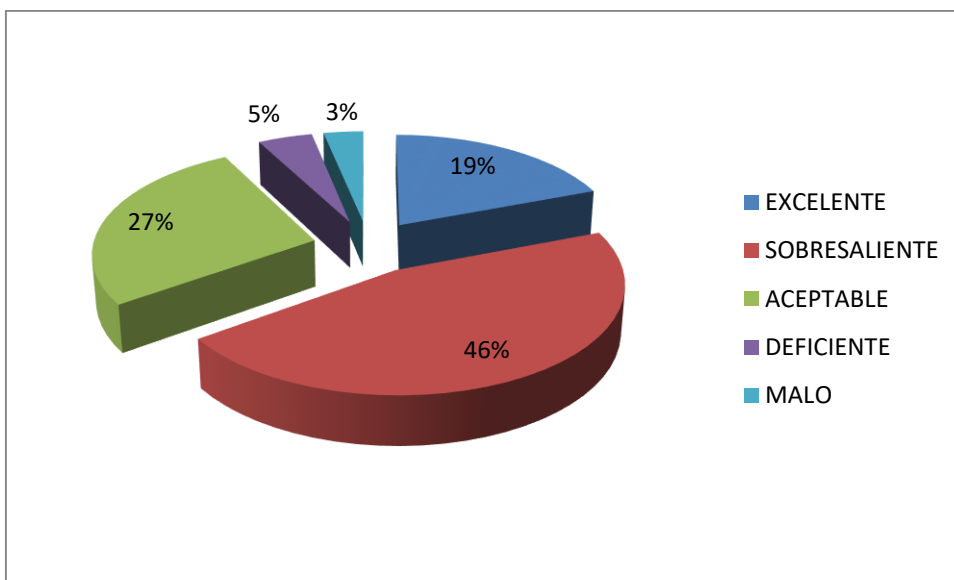
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 57 estudiantes consideran el servicio bibliotecario como excelente (24%), sobresaliente 108 (44%), aceptable 57 (23%), deficiente 20 (8%) y malo 2 (1%).

16. Como considera el servicio brindado por la cafetería:



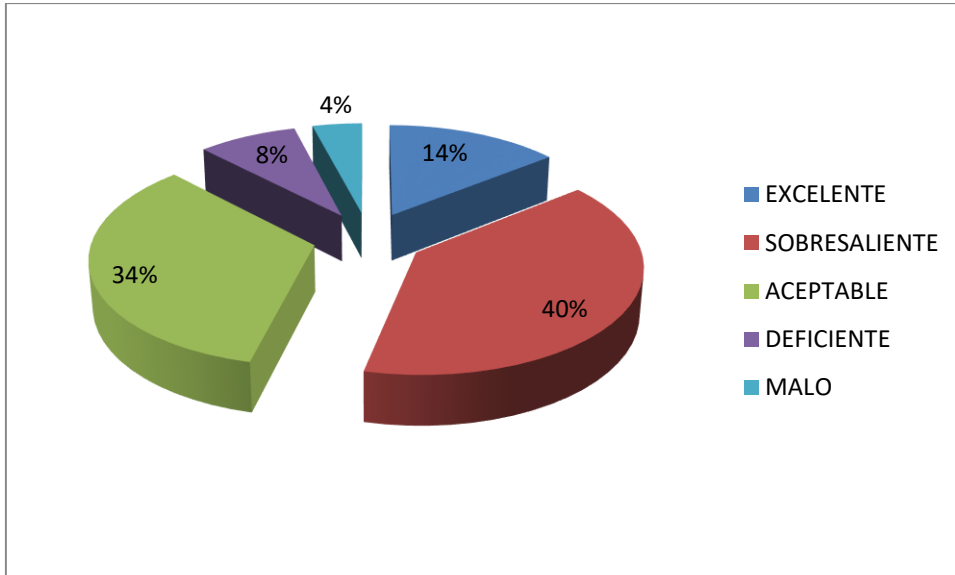
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 27 estudiantes opinan que el servicio brindado por la cafetería es excelente (11%), sobresaliente 87 (36%), aceptable 73 (30%), deficiente 32 (13%) y malo 25 (11%).

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, 47 estudiantes consideran las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza aprendizaje como excelente (19%), sobresaliente 112 (46%), aceptable 66 (27%), deficiente 11 (5%) y malo 8 (3%).

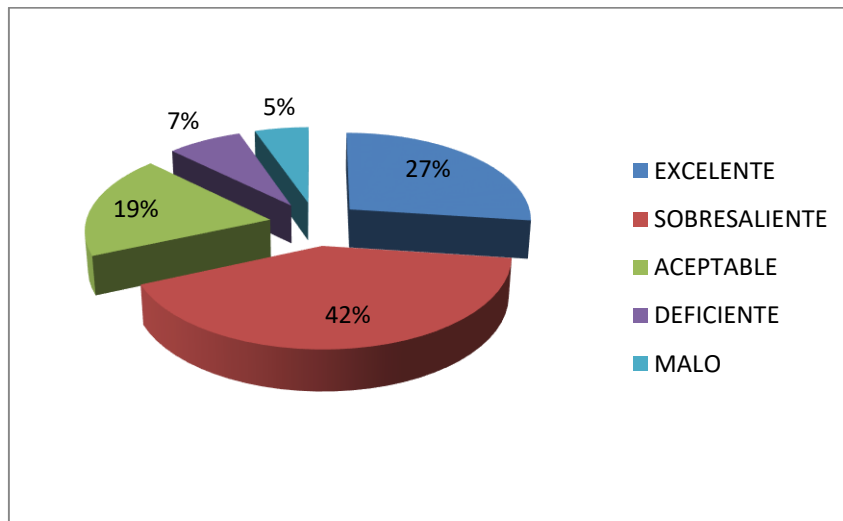
18. Como considera las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 35 estudiantes consideran las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución como excelente (14%), sobresaliente 96 (40%), aceptable 83 (34%), deficiente 20 (8%) y malo 10 (4%).

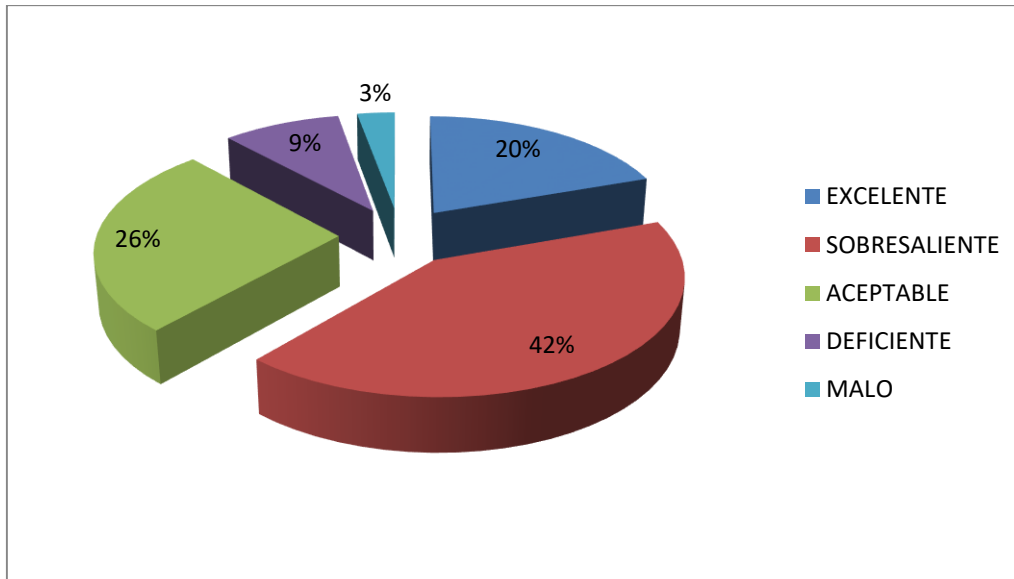
19. Grado de satisfacción con las instalaciones de la institución para el proceso formativo:

A. Laboratorio de Ingles



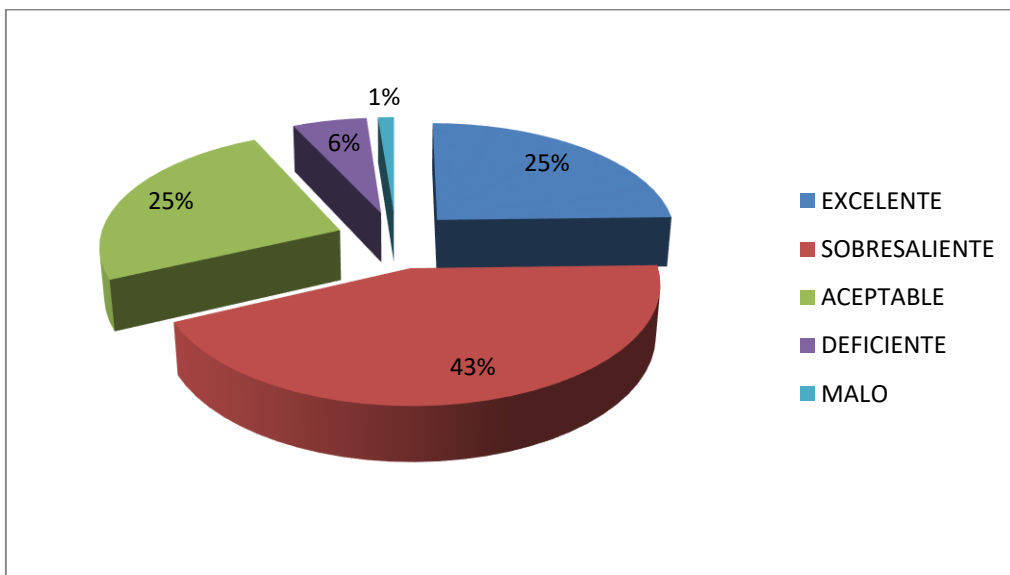
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 66 estudiantes consideran las instalaciones del laboratorio de inglés como excelente (27%), sobresaliente 101 (42%), aceptable 46 (19%), deficiente 18 (7%) y malo 13 (5%).

B. Auditorio



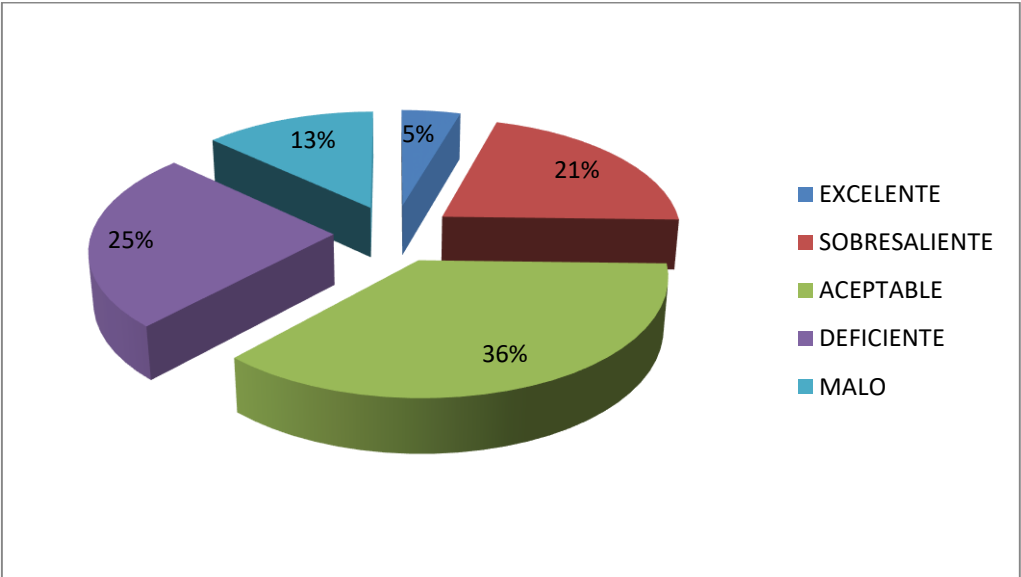
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 48 estudiantes valoran el auditorio como excelente (20%), sobresaliente 102 (42%), aceptable 65 (26%), deficiente 22 (9%) y malo 7 (3%).

C. Salas de informática



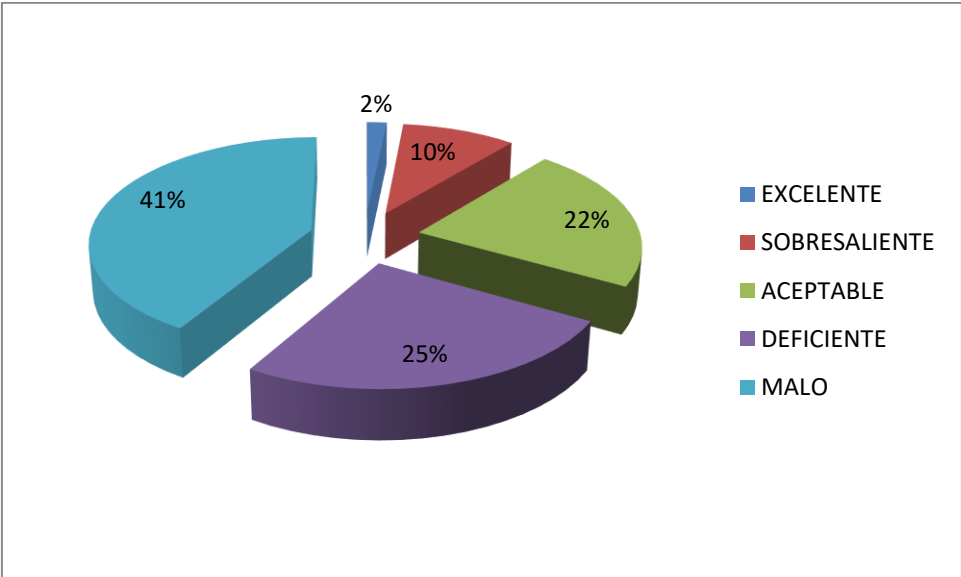
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 60 estudiantes consideran que las instalaciones de las salas de informática son excelentes (25%), sobresaliente 106 (43%), aceptable 61 (25%), deficiente 14 (6%) y malo 3 (1%).

D. Aulas de clase



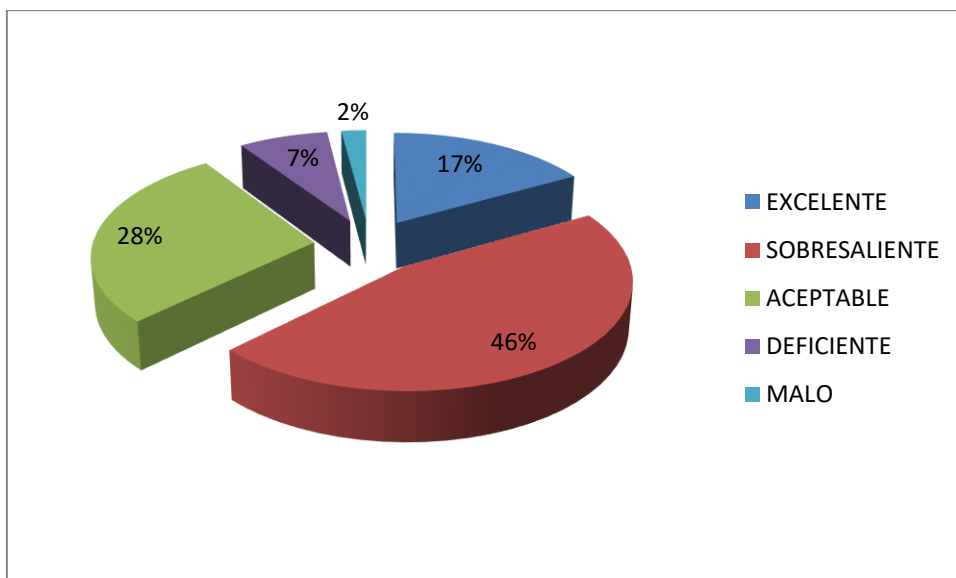
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes consideran que las instalaciones de las aulas de clase son excelentes (5%), sobresaliente 51 (21%), aceptable 89 (36%), deficiente 61 (25%) y malo 32 (13%).

E. Baños



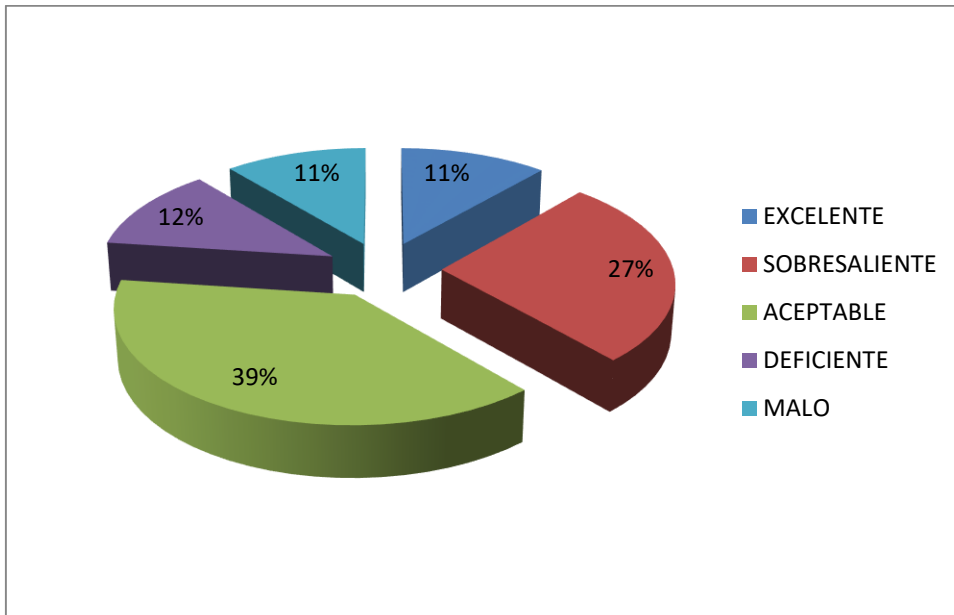
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 4 estudiantes consideran las instalaciones de los baños como excelente (2%), sobresaliente 23 (10%), aceptable 54 (22%), deficiente 62 (25%) y malo 101 (41%).

F. Biblioteca



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 41 estudiantes consideran que las instalaciones de la biblioteca son excelentes (17%), sobresaliente 112 (46%), aceptable 68 (28%), deficiente 18 (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, 28 estudiantes consideran que las condiciones de aseo y mantenimiento en la institución son excelentes (11%), sobresaliente 66 (27%), aceptable 94 (39%), deficiente 29 (12%) y malo 27 (11%).

De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta se obtiene un nivel de satisfacción del 86.6%.