

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



SANTIAGO DE CALI
DICIEMBRE DE 2017

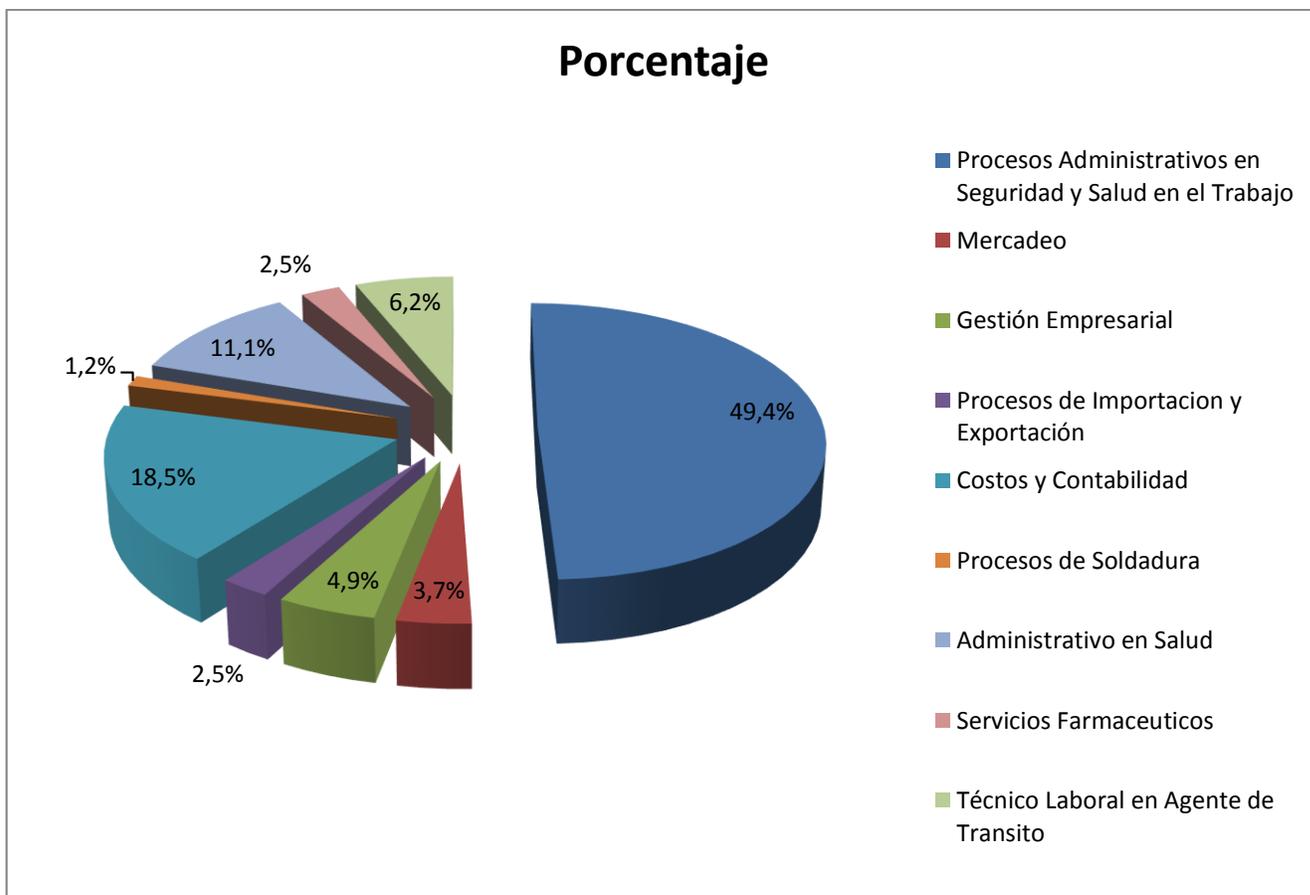
ANALISIS DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DEL CLIENTE

Se realiza una muestra de 81 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, Procesos de Soldadura, Gestión Empresarial, Costos y Contabilidad, Procesos de Importación y Exportación. Programas por competencias en: Administrativo en Salud, Auxiliar en Servicios Farmacéuticos y Técnico Laboral en Agente de Tránsito.

La aplicación de la encuesta se realizó a través de 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	40	49,4%
Mercadeo	3	3,7%
Gestión Empresarial	4	4,9%
Procesos de Importación y Exportación	2	2,5%
Costos y Contabilidad	15	18,5%
Procesos de Soldadura	1	1,2%
Administrativo en Salud	9	11,1%
Servicios farmacéuticos	2	2,5%
Técnico Laboral en Agente de Transito	5	6,2%
TOTAL	81	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, equivalente al 49,4%.

Clasificación por semestre académico.

Semestre Académico	Porcentaje
1	39,5%
2	34,6%
3	14,8%
4	2,5%
5	8,6%

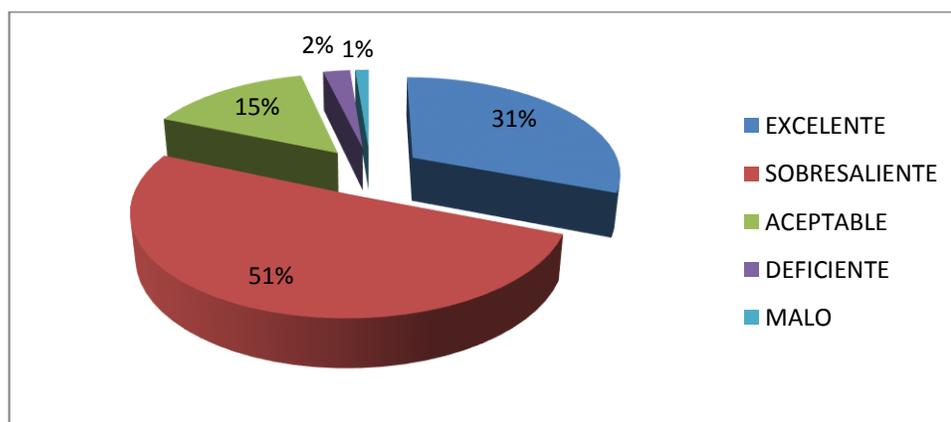
Clasificación por jornada académica.

La jornada académica de la mañana representa el 54,3% de los estudiantes que respondieron la encuesta.

Jornada Académica	N. estudiantes	Porcentaje
Mañana	44	54,3%
Tarde	8	9,9%
Noche	29	35,8%

A continuación se ilustra el comportamiento de cada uno de los resultados de preguntas realizadas en la encuesta de percepción del cliente del año 2017.

1. El contenido programático en los programas académicos es:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 25 estudiantes opinan que el contenido programático es excelente equivalente al (31%), sobresaliente 41 (51%), aceptable 12 (15%), deficiente 2 (2%) y malo 1 (1%).

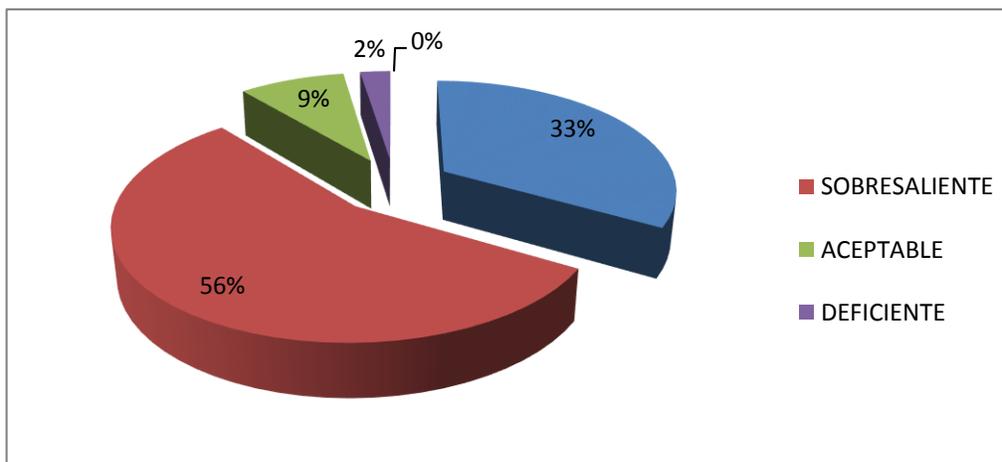
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	27%	55%	16%	2%	0%
2015	28%	55%	15%	2%	0%
2016	26%	52%	20%	1%	1%
2017	31%	51%	15%	2%	1%

En el año 2017 la valoración excelente aumenta en 5% comparación con el año anterior.

Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Para el último semestre fueron omitidas materias que hacen parte del programa que se está cursando por ejemplo (costos 3-Auditoria 2-entre otras) con la percepción del avance que tendrá Intenalco (pasar de técnicos a tecnológicos) sin pensar en que los estudiantes que salimos vamos a quedar con una formación incompleta, la cual atrasara el proceso de ingresar a la profesional en la carrera.
- Mejorar la calidad de atención, debido a que se han dado fallas a la hora de organizar las prácticas y las clases.
- Algunos profesores no cumplen con todo lo estipulado en el cronograma.
- Mi queja es sobre el contenido académico en el área de mercadeo deficiente al ver los mismos temas del semestre pasado.
- Deben ser más exigentes con la recuperación de clases no dadas, ya que el tiempo es justo para cumplir el programa, en sistemas ser más avanzados teniendo en cuenta que es educación superior, menos flexibilidad mejor profesionales.
- Se debería orientar los contenidos, a la aplicabilidad en la profesión.
- Creo que podrían mejorar con un programa claro y definido que enseñe a presentar trabajos en normas APA y a capacitar a los estudiantes desde el primer semestre en técnicas de sustentación y manejo de público.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 27 estudiantes opinan que la calidad docente del profesorado de su programa académico es excelente (33%), sobresaliente 45 (56%), aceptable 7 (9%), deficiente 2 (2%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2017.

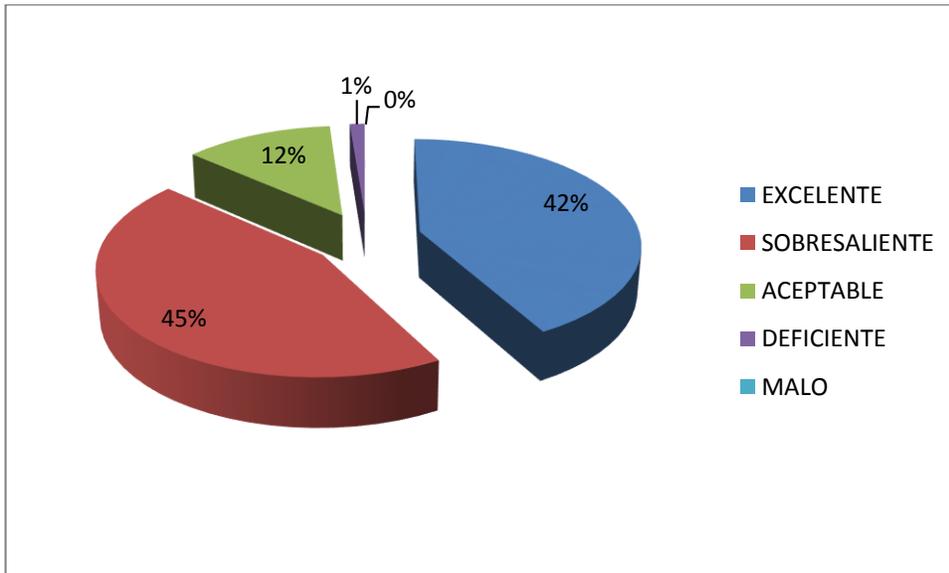
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	29%	58%	11%	2%	0%
2015	35%	52%	10%	3%	0%
2016	30%	52%	16%	2%	0%
2017	33%	56%	9%	2%	0%

La calificación excelente para el año 2017 aumento en 3% y aumento la sobresaliente en un 4% en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- ps algunos docentes que me concentre fueron muy deficientes en la horade transmitir sus conocimientos entre ellos la profesora de comunicación y contabilidad pues sus formas de transmitir sus conocimientos no es la adecuada y si uno les trata de decir ellas se resguarda en la frase es que "ustedes eso ya la vieron" o también en la frece "eso es lógico"
- En mi Concepto la maestra es una buena persona sin embargo no fue nada paciente con el grupo, preguntaba si teníamos dudas, y los que las teníamos para ella todo el tiempo era obvia la respuesta y no contestaba la pregunta sino que los compañeros debían contestarla; pero, y si muchos teníamos la misma duda!! como saber la respuesta. Por otra parte, todo el tiempo iba corriendo para tratar de cumplir el programa establecido; en lo personal me parece bien el contenido del programa formativo, pero de nada nos sirve que la maestra quiera ir corriendo para cumplir con la totalidad de los temas y que no pone como principal motivación el aprendizaje del programa como tal, en otras palabras de nada me sirve que me enseñen a multiplicar si la suma no me quedo clara. por último deseo expresar que en más de 10 ocasiones mis compañeros me buscaron para que les explicara las clases pues ellos preguntaban pero la arrogancia o altivez de la profesora al responder sus dudas los hacía sentir incómodos y hasta enfadados. lo que tengo en conocimiento de contabilidad es básico pues laboro con ello por eso logre pasar la materia pero la verdad, no le comprendí a la profesora nada de lo que explicativa, todo lo tome en base a lo que laboro y a lo que investigaba. no se quien este encargado de leer estas opiniones, pero de un salón de 40 solo quedamos 20 y todo porque los compañeros no lograron comprender y soportar el ritmo de la maestra.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 34 estudiantes opinan que los conocimientos teóricos específicos adquiridos en su programa académico a la fecha es excelente (42%), sobresaliente 36 (45%), aceptable 10 (12%), deficiente 1 (1%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2017.

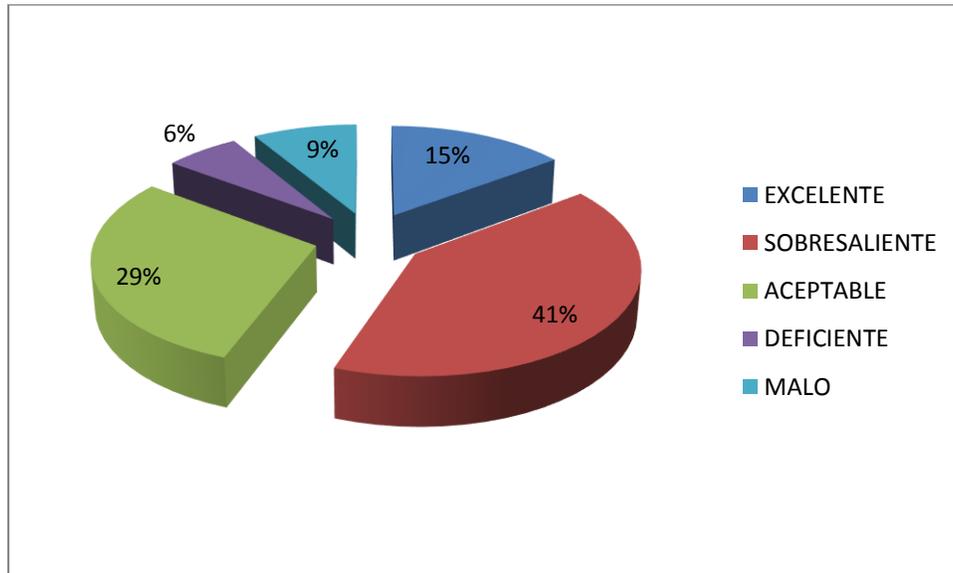
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	25%	61%	13%	1%	0%
2015	28%	54%	17%	1%	0%
2016	28%	50%	20%	2%	0%
2017	42%	45%	12%	1%	0%

La calificación excelente aumento en un 14% en comparación con el año anterior.

Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- En algunas asignaturas me han quedado vacíos, debido a que no se tocaron temas correspondientes a la misma y /o por que se basaron en fotocopias.
- En algunas materias no se vio el objetivo.

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, 12 estudiantes opinan que los procedimientos de PQRs en Intenalco son excelentes equivalente al (15%), sobresaliente 33 (41%), aceptable 24 (29%), deficiente 5 (6%) y malo 7 (9%).

Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

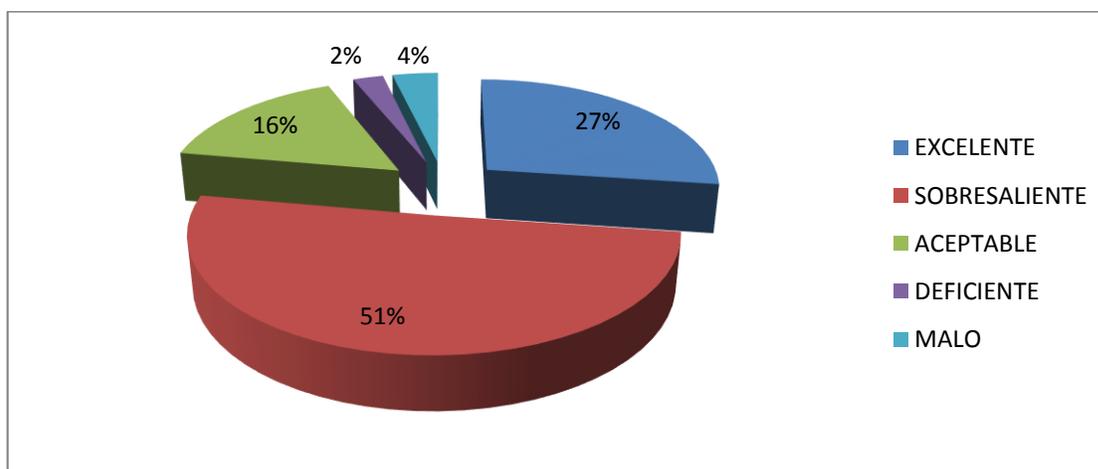
- No tiene un orden, además de que no le dan mayor importancia a una petición que como estudiante se realiza.
- creo que a veces se presenta mucho desorden.
- En varias ocasiones realice quejas con el director de unidad en donde no había un orden de ideas por la parte directiva.
- En mi caso no se me entregó carnet y solicitamos y nunca recibimos respuesta.
- AL INTERPONER UNA QUEJA EN CONTRA DE UN PROFESOR EL TIEMPO DE ESPERA ES DEMASIADO LARGO PARA LA RESPUESTA, HAY CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIO INVOLUCRAR A PERSONAS DIFERENTES A LA QUE SE QUEJA Y EL PROFESOR, PERO INVOLUCRAN A TODOS LOS ESTUDIANTES DEL SEMESTRE Y ADEMÁS ASI LA RESPUESTA SEA FAVORABLE PARA EL ESTUDIANTE NO SE TOMAN LOS CORRECTIVOS NI SE HACEN LAS ACLARACIONES NECESARIAS EN LOS TEMAS MAL EXPLICADOS POR EL DOCENTE.
- No conozco un formato formal para el cual se pueda realizar una queja, sugerencia o petición.

- Me parece que la atención para los del fin de semana es deficiente ya que no sabemos nada acerca de cuándo entramos nuevamente, no sabemos cuando nos entregan notas y no tenemos atención de secretaria si no entre semana que muchos de los que laboran no pueden ir.
- A los de los sábados no nos tienen en cuenta para nada, las oficinas nunca están abiertas para nosotros.
- muy deficiente ps en el pasado semestre mi salón fue muy numeroso y mandamos una derecho de petición para que se nos cambiara de aula y la continua respuesta fue que debíamos esperar que todo en la otra institución iba a cambiar pero ellos no sabían lo sofocante que es estar en una aula muy pequeña con muchos estudiantes y este cambio de aula solo fue hasta que todo el salón hasta donde el rector para cambiarnos.
- se demoran en dar respuesta.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	7%	29%	42%	15%	7%
2015	10%	30%	34%	14%	12%
2016	12%	44%	32%	6%	6%
2017	15%	41%	29%	6%	9%

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, 22 estudiantes califican la agilidad en los trámites y servicios como excelente (27%), sobresaliente 41 (51%), aceptable 13 (16%), deficiente 2 (2%) y malo 3 (4%).

Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

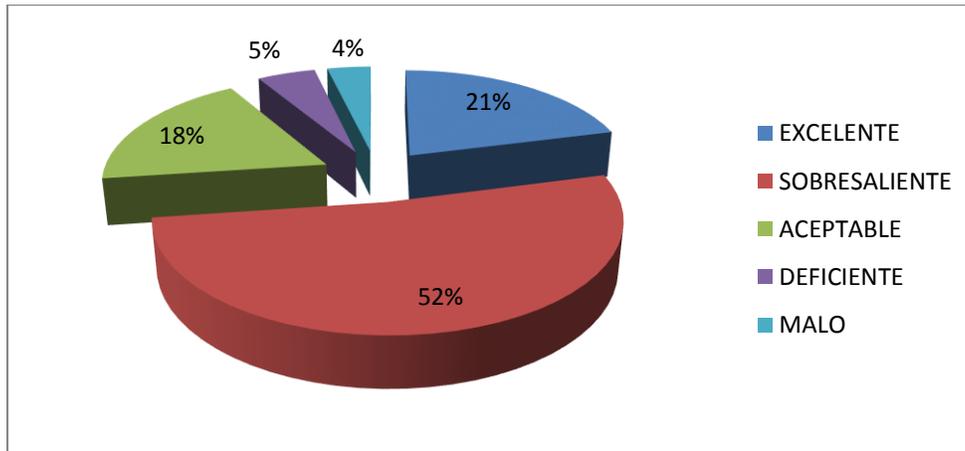
- deberían implementar mejores sistemas puesto que he visto que se presentan muchas anomalías.
- muy demorados y hay que voltear mucho a la hora de realizar el pago.
- No estoy de acuerdo con el tratamiento que le hicieron al proceso de graduación. Únicamente después de realizar el pago de los derechos de grado informaron lugar hora e invitaciones (Faltando exactamente 8 días calendario). Me parece que no es tiempo para indicarle al estudiante así como a sus invitados que la ceremonia se realizará a una hora del día poco común. Además, cabe resaltar que las personas que pretendíamos tener una imagen física elaborada, se dificultará el proceso. Así como el acompañamiento por parte de familiares o amigos.
- LLEVO DOS SEMANAS SOLICITANDO LA CORRECCION DE UNA NOTA DEL SEGUNDO CORTE YA QUE EL PROFESOR SOLO LA SUBIÓ CON LA NOTA DEL CORTE FINAL Y ESTE ME HABÍA REPORTADO 5.0 Y ME APARECE 4.7. HE LLAMADO, ESCRITO CORREOS TANTO AL PROFESOR COMO AL DIRECTOR DE UNIDAD Y ES IMPOSIBLE LA COMUNICACIÓN.
- Cuando me he acercado al área de registro y control me han prestado un mal servicio y brindado mal la información.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	27%	39%	20%	9%	5%
2015	29%	40%	18%	10%	3%
2016	24%	34%	26%	10%	6%
2017	27%	51%	16%	2%	4%

El en anterior cuadro nos ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia y calificación sobresaliente en la agilidad en los trámites y servicios en la institución ha aumentado en comparación con el año 2017.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 17 estudiantes consideran que los mecanismos de atención y comunicación en la institución son excelentes (21%), sobresaliente 42 (52%), aceptable 15 (18%), deficiente 4 (5%) y malo 3 (4%).

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

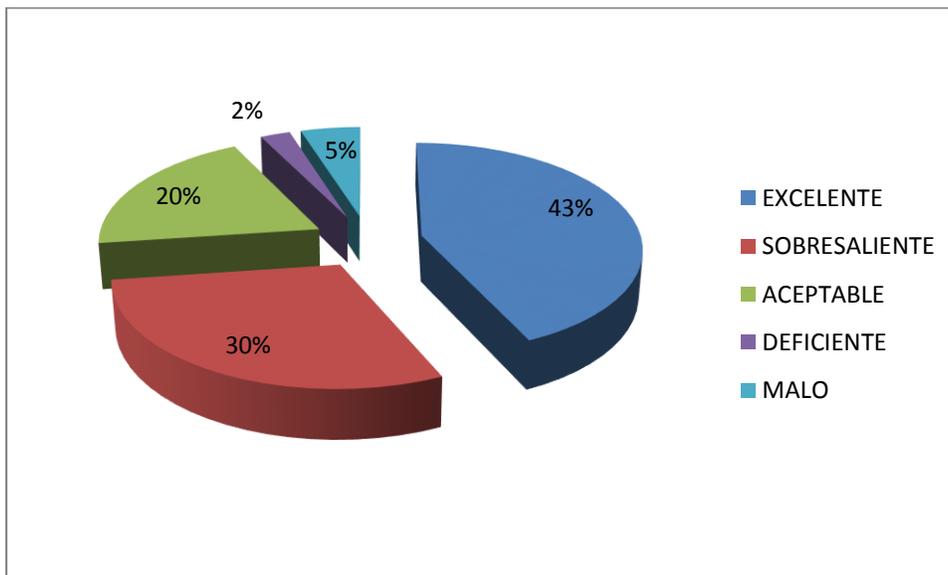
- No dan la información con un rango de tiempo, dejan a muchos estudiantes sin la información, etc.
- necesitan más organización.
- NO RESPONDEN EN LAS EXTENSIONES DE DIRECCION DE UNIDAD NI SECRETARIA DE DIRECCION DE UNIDAD.
- La verdad es que los fines de semana no se ven si no a los porteros.
- Cuando necesito respuesta para alguna inquietud no encuentro quien me la resuelva.
- A los de los sábados no nos tienen en cuenta para nada, las oficinas nunca están abiertas para nosotros.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	14%	42%	26%	13%	5%
2015	17%	41%	28%	9%	5%
2016	16%	46%	30%	5%	3%
2017	21%	52%	18%	5%	4%

La valoración excelente y sobresaliente aumento en comparación con los años anteriores, lo cual indica que la percepción de los estudiantes en cuanto a los mecanismos de atención y comunicación de la institución ha mejorado.

7. Como considera el trato y atención del rector:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 35 estudiantes consideran el trato y atención del rector como excelente (43%), sobresaliente 24 (30%), aceptable 16 (20%), deficiente 2 (2%) y malo 4 (5%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	45%	42%	10%	3%	0%
2015	35%	37%	17%	7%	4%
2016	38%	38%	15%	3%	6%
2017	43%	30%	20%	2%	5%

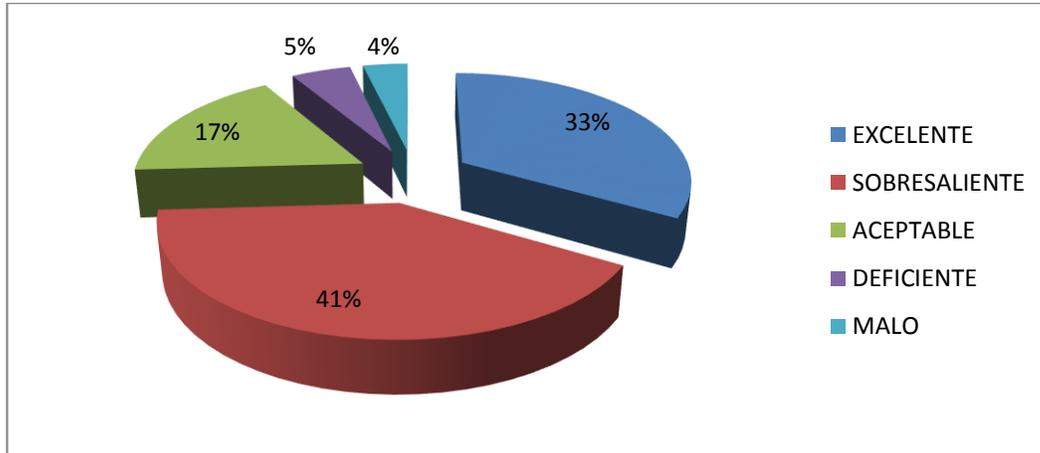
De acuerdo a la muestra realizada, los resultados de la encuesta indican que el trato del rector aumento la valoración excelente en 5% en comparación con el año 2017.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- sería bueno hacerse notar y compartir más con la comunidad estudiantil.
- no conozco al rector por tal motivo no sé cómo calificarlo.
- no he tenido la oportunidad de interactuar con el señor rector.

- La verdad es que casi no lo vemos y por esto no podemos comentarle nuestras inquietudes.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 27 estudiantes consideran el trato y atención del vicerrector académico como excelente (33%), sobresaliente 33 (41%), aceptable 14 (17%), deficiente 4 (5%) y malo 3 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

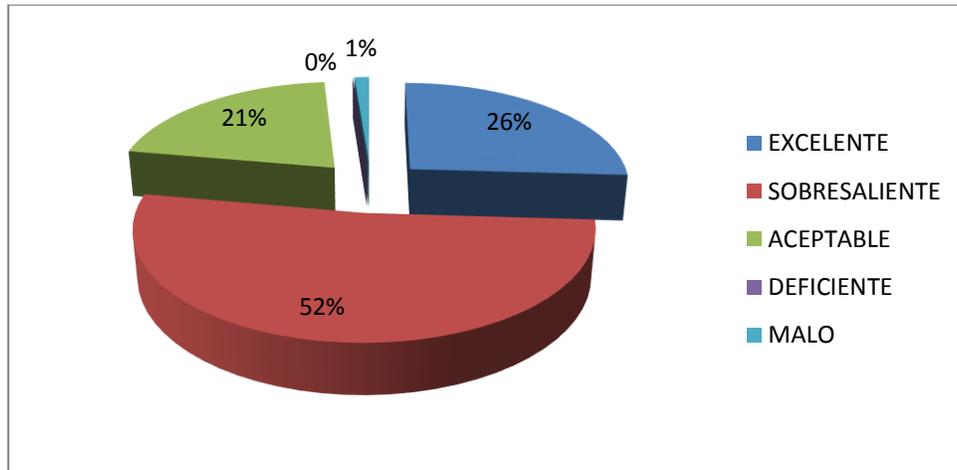
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	30%	39%	20%	6%	5%
2015	26%	41%	21%	7%	5%
2016	23%	46%	16%	6%	9%
2017	33%	41%	17%	5%	4%

La calificación excelente aumento en comparación con los años anteriores y disminuyo la valoración malo en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- no he tenido la oportunidad de interactuar con el señor vicerrector.
- No lo conozco.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 21 estudiantes consideran el trato y atención en la sección financiera como excelente (26%), sobresaliente 42 (52%), aceptable 17 (21%), deficiente 0 (0%) y malo 1 (1%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

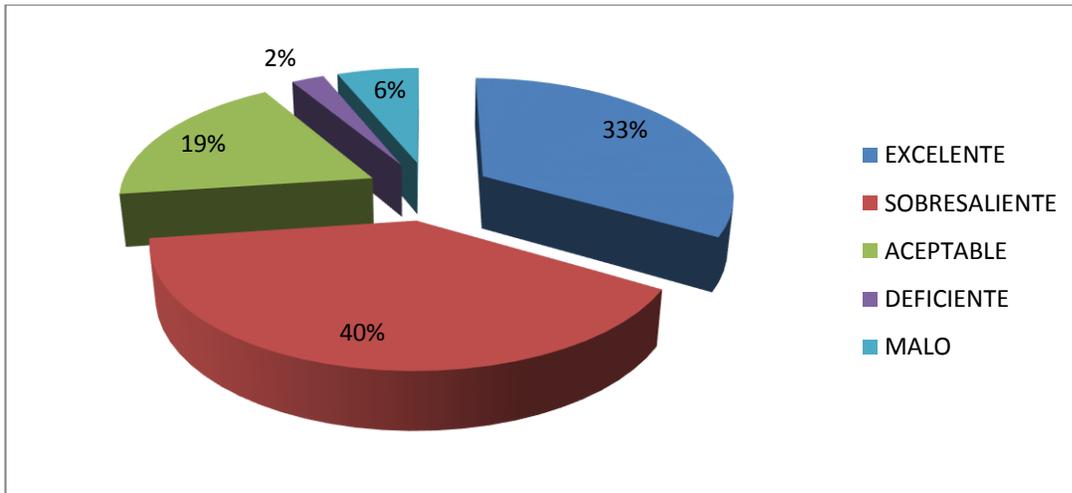
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	26%	50%	20%	2%	2%
2015	24%	51%	19%	4%	2%
2016	21%	43%	23%	9%	4%
2017	26%	52%	21%	0%	1%

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas las valoraciones excelente y sobresaliente aumentaron en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de los estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Las oficinas nunca están abiertas para nosotros.
- Podría mejorar la actitud.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 27 estudiantes consideran el trato y atención de su director de unidad como excelente (33%), sobresaliente 32 (40%), aceptable 15 (19%), deficiente 2 (2%) y malo 5 (6%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

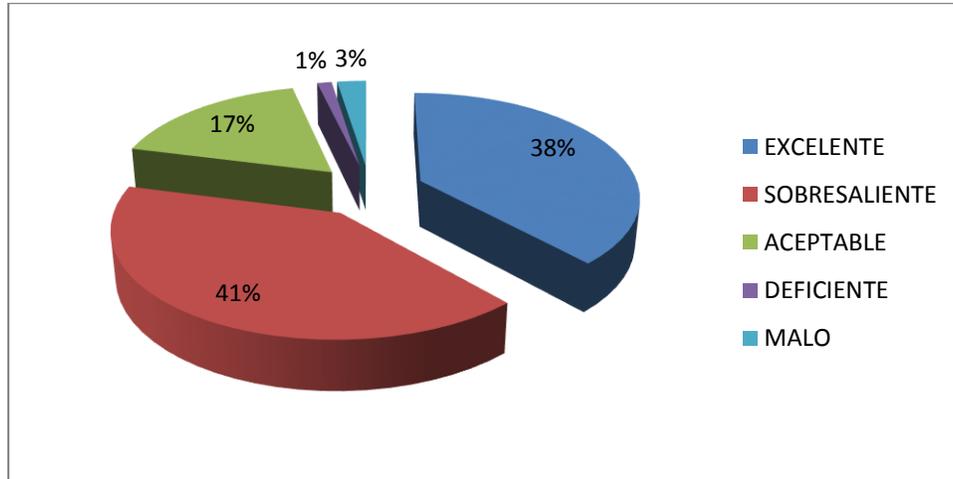
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	37%	37%	17%	6%	3%
2015	31%	40%	19%	4%	6%
2016	31%	38%	20%	7%	4%
2017	33%	40%	19%	2%	6%

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- No le da importancia a los inconvenientes que los estudiantes tienen con algunos docentes.
- No considero sea una persona que acompañe y facilite los procesos a los cuales nos enfrentamos los estudiantes. Siempre fue el mismo grupo de estudiantes quienes dábamos las soluciones.
- NO RESPONDE A LAS INQUIETUDES DE LOS ESTUDIANTES, EN CUANTO A LA RECUPERACION DE CLASES POR LOS FESTIVOS, NO ES DILIGENTE EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS ESTUDIANTE-MAESTRO. NO RESPONDE LOS CORREOS ENVIADOS POR EL ESTUDIANTE. NUNCA SE CONSIGUE EN EL TELEFONO.
- Presta poca atención a las sugerencias de los estudiantes con respecto al contenido de algunas asignaturas.

- casi no se encontraba en la institución y muchas veces durante el transcurso del semestre no nos solucionó los problemas.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 31 estudiantes consideran el trato y atención del personal administrativo como excelente (38%), sobresaliente 33 (41%), aceptable 14 (17%), deficiente 1 (1%) y malo 2 (3%).

Comparación de resultados con el año anterior 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	24%	55%	14%	5%	2%
2015	20%	51%	26%	2%	1%
2016	23%	51%	22%	3%	1%
2017	38%	41%	17%	1%	3%

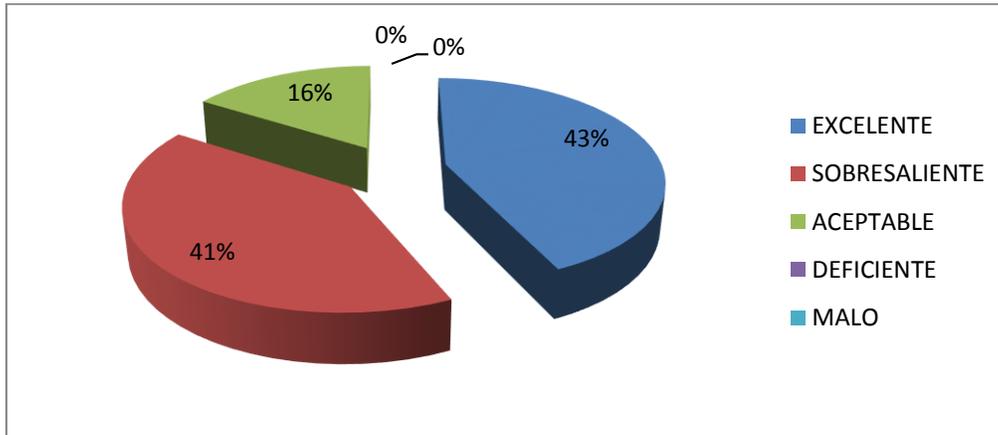
La calificación excelente aumento 15% en comparación con el año 2016, sobresaliente disminuye 10% y aceptable disminuyo 5%.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- A los de los sábados no nos tienen en cuenta para nada, las oficinas nunca están abiertas para nosotros.
- Cuando me he acercado al área de registro y control me han prestado un mal servicio y brindado mal la información.

- el personal tiene buena actitud pero no saben el direccionamiento para alguna solicitud, en una ocasión pase por tres personas para llegar a una respuesta, al final ninguno supo responder mi solicitud... nos ponen a rotar.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 35 estudiantes consideran el trato y atención de los profesores como excelente (43%), sobresaliente 33 (41%), aceptable 13 (16%), deficiente 0 (0%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

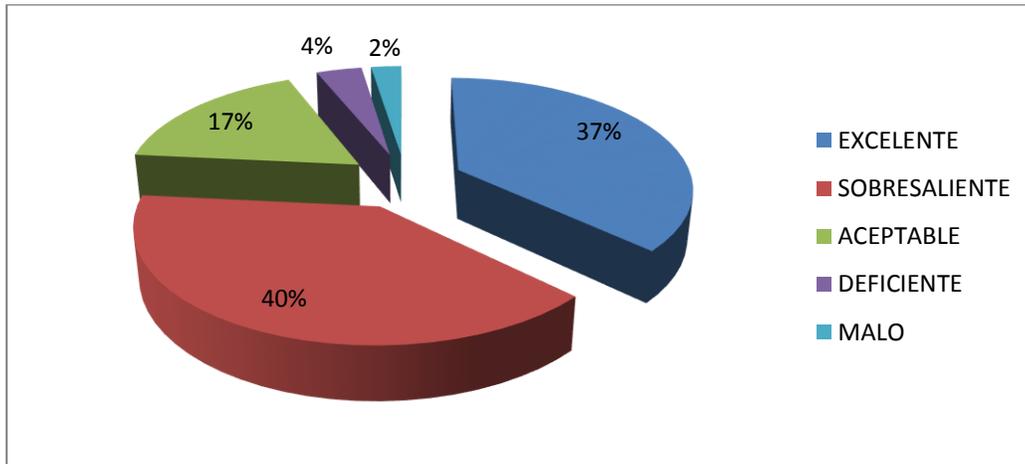
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	37%	53%	9%	1%	0%
2015	39%	46%	12%	3%	0%
2016	40%	45%	13%	1%	1%
2017	43%	41%	16%	0%	0%

La valoración excelente ha aumentado levemente año tras año, sobresaliente ha disminuido, aceptable ha aumentado.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- A algunos les hace falta un poco de educación para atender a las personas.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 30 estudiantes consideran que los servicios que brinda Bienestar Universitario son excelentes excelente (37%), sobresaliente 32 (40%), aceptable 14 (17%), deficiente 3 (4%) y malo 2 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

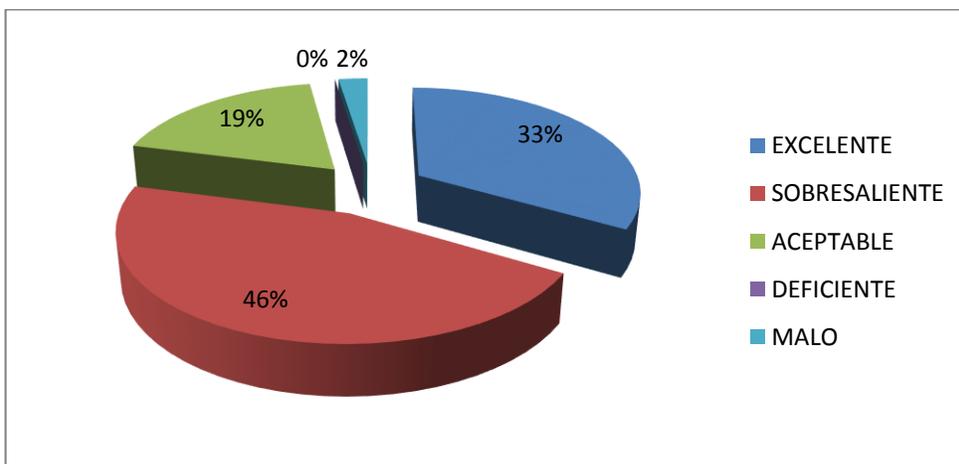
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	29%	46%	19%	6%	0%
2015	35%	37%	21%	5%	2%
2016	32%	45%	15%	5%	3%
2017	37%	40%	17%	4%	2%

En comparación con el año 2016 el cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia en los servicios que brinda bienestar universitario ha aumentado en un 5% pasando del 32% al 37%, y ha disminuido la valoración sobresaliente en 5% en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Los servicios de bienestar universitario solo acoge a los estudiantes de la mañana y tarde, los estudiantes de la noche nunca logramos beneficiarios de dichas actividades.
- La verdad no he tenido la oportunidad de usarlos, ya que no nos han ofrecido más a fondo su servicio.

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, 27 estudiantes consideran que el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico es excelente (33%), sobresaliente 37 (46%), aceptable 15 (19%), deficiente 0 (0%) y malo 2 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

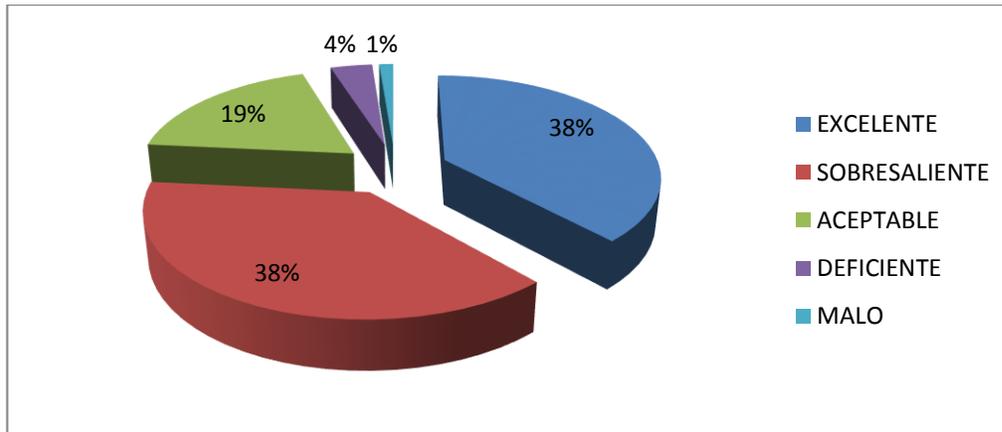
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	15%	47%	26%	10%	2%
2015	23%	45%	27%	4%	1%
2016	25%	44%	28%	2%	1%
2017	33%	46%	19%	0%	2%

La valoración excelente ha aumentado año tras año, (8%) en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Por ser estudiante de la nocturna, no disfruté el servicio.

15. Como considera el servicio bibliotecario de la institución:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 31 estudiantes consideran el servicio bibliotecario como excelente (38%), sobresaliente 31 (38%), aceptable 15 (19%), deficiente 3 (4%) y malo 1 (1%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

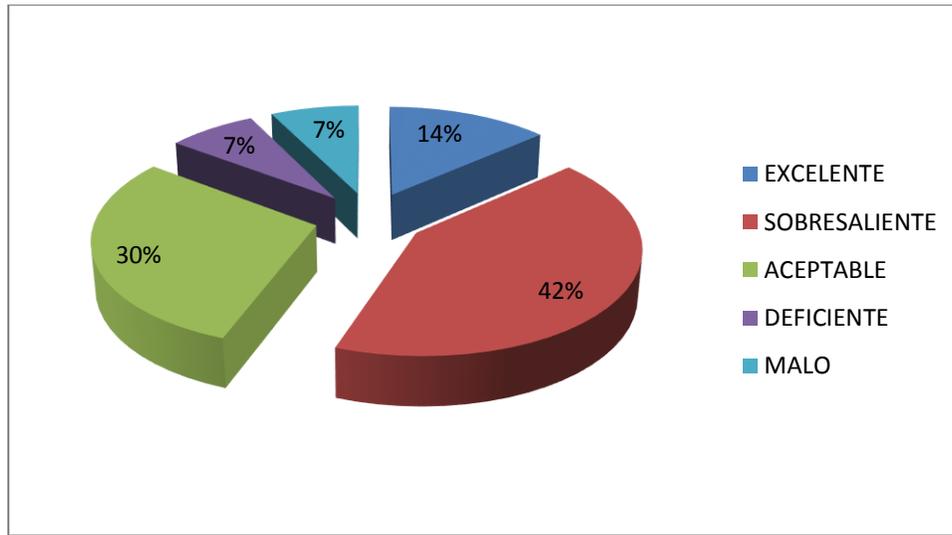
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	20%	51%	19%	9%	1%
2015	24%	44%	23%	8%	1%
2016	28%	42%	23%	5%	2%
2017	38%	38%	19%	4%	1%

El anterior cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia del servicio bibliotecario ha aumentado en 10% en comparación con el año 2016 y ha disminuido la valoración sobresaliente en comparación con años anteriores, la valoración deficiente y malo disminuyó 1% en comparación con el año anterior.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Personas muy pedantes.
- Hace demasiado calor.

16. Como considera el servicio brindado por la cafetería:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes opinan que el servicio brindado por la cafetería es excelente (14%), sobresaliente 34 (42%), aceptable 24 (30%), deficiente 6 (7%) y malo 6 (7%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	22%	43%	30%	3%	2%
2015	11%	36%	30%	13%	10%
2016	23%	36%	28%	6%	7%
2017	14%	42%	30%	7%	7%

De acuerdo al cuadro anterior la valoración excelente en el servicio brindado por la cafetería disminuyó en un 9% en comparación con el año 2016, las calificaciones deficiente y malo se conservan en el rango del año anterior.

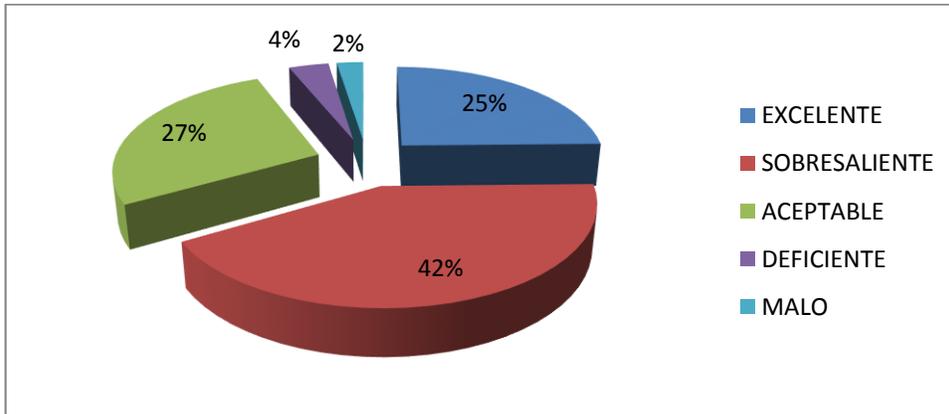
Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Pienso que deben tener en cuenta las condiciones higiénicas.
- NO HAY SERVICIO EN LA NOCHE.
- Ofrecen mucha comida poco saludable.
- No entiendo porque no pueden brindar servicio el fin de semana.
- En varias ocasiones los productos no eran de muy buena calidad y del personal, es prestar un poco más de atención por la forma de atender a los compradores y además fomentan las reuniones que destruyen la integridad

de las personas, involucrándose y preguntando más de lo que no les compete y después compartirlo con otros estudiantes.

- En todo el semestre no abrieron.
- Nunca está abierta, ninguna de las 2 o 3 que conozco.

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, 20 estudiantes consideran las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza aprendizaje como excelente (25%), sobresaliente 34 (42%), aceptable 22 (27%), deficiente 3 (4%) y malo 2 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

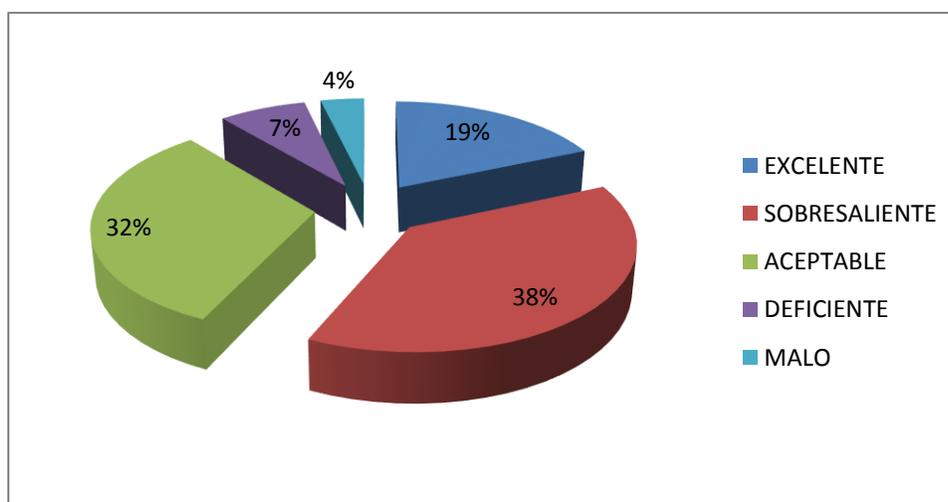
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	17%	52%	24%	5%	2%
2015	19%	46%	27%	5%	3%
2016	18%	51%	21%	8%	2%
2017	25%	42%	27%	4%	2%

El anterior cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia en la utilización de tecnologías en los procesos de enseñanza-aprendizaje ha aumentado en un 7% en comparación con el año 2016, sobresaliente disminuyó en 9%.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- No hay tecnologías en buen estado, además de que no las hay en las cantidades requeridas, por ejemplo cuando se necesita un vídeo beam de debo separar como dos semanas antes, y se presentan ocasiones en que dicen que los estudiantes no lo separaron.
- Muchos equipos sin funcionar.
- Definitivamente deben ser más modernas, esto mejora el aprendizaje.
- Se debe actualizar y poner a disposición, cantidad suficiente de equipos en óptimas condiciones.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 15 estudiantes consideran las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución como excelente (19%), sobresaliente 31 (38%), aceptable 26 (32%), deficiente 6 (7%) y malo 3 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	14%	47%	27%	8%	4%
2015	14%	40%	34%	8%	4%
2016	11%	49%	30%	6%	4%
2017	19%	38%	32%	7%	4%

En el cuadro anterior se ilustra que de acuerdo a los resultados de la encuesta la valoración excelente aumento en un 8% en comparación con el año 2016, la

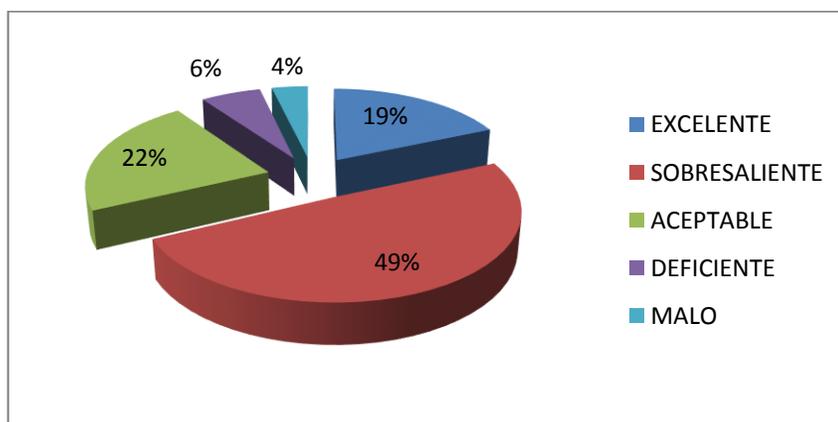
calificación sobresaliente disminuyo 11% en comparación con el año anterior, aceptable aumenta 2% y deficiente y malo tiene un tendencia constante en los cuatro años.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- actualmente el edificio en que nos encontramos esta y presenta muchas fallas estructurales, al igual el hacinamiento en que se encuentran algunas aulas de clase en las que se presenta el problema de las salidas de emergencia puesto que no queda espacios suficientes para el libre movimiento en casa de que se presente una emergencia o incidente.
- con lluvia se inunda el 3 piso.
- debe haber más control en la entrada con documento en mano ya que a la institución entran personas ajenas sin que nadie controles.
- hay muchos factores de riesgos, los baños están en muy mal estado no hay papel y higiénicamente tienen mal olor las puertas dañadas o con sonidos no hay mantenimiento, el piso de los salones y de los pasillos las baldosas bastantes viejas y los techos muy mal y mucho calor hace en los salones.

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

A. Laboratorio de Ingles



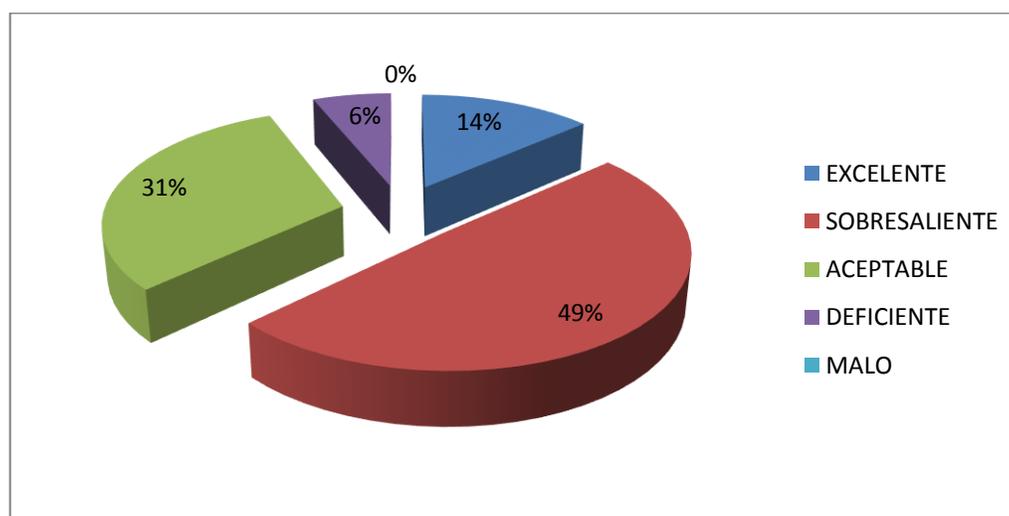
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 15 estudiantes consideran las instalaciones del laboratorio de inglés como excelente (19%), sobresaliente 40 (49%), aceptable 18 (22%), deficiente 5 (6%) y malo 3 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	30%	44%	17%	5%	4%
2015	27%	42%	19%	7%	5%
2016	15%	40%	26%	10%	9%
2017	19%	49%	22%	6%	4%

En relación con la pregunta anterior la calificación excelente y sobresaliente ha aumentado en el año 2017 en comparación con el año 2016.

B. Auditorio



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes valoran el auditorio como excelente (14%), sobresaliente 40 (49%), aceptable 25 (31%), deficiente 5 (6%) y malo 0 (0%).

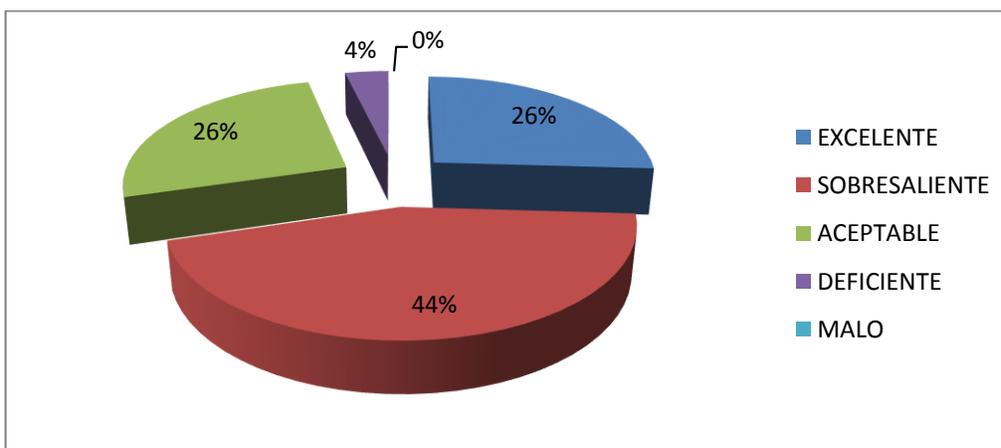
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	21%	48%	22%	7%	2%
2015	20%	42%	26%	9%	3%
2016	17%	41%	32%	7%	3%
2017	14%	49%	31%	6%	0%

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Mucho calor, necesita aire acondicionado de mejores condiciones.
- no hay videobeam en ningún salón
- Mucho calor, mala audición.

C. Salas de informática



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 21 estudiantes consideran que las instalaciones de las salas de informática son excelentes (26%), sobresaliente 36 (44%), aceptable 21 (26%), deficiente 3 (4%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

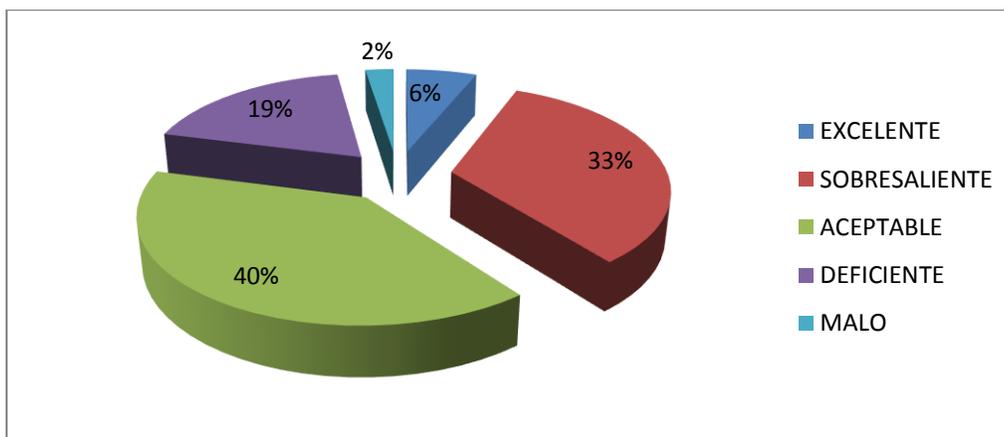
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	26%	50%	18%	5%	1%
2015	25%	43%	25%	6%	1%
2016	22%	49%	22%	5%	2%
2017	26%	44%	26%	4%	0%

El anterior cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia en las instalaciones de la sala de informática ha aumentado 4% en comparación con el año 2016, sobresaliente disminuye 5%.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Mucho calor

D. Aulas de clase



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 5 estudiantes consideran que las instalaciones de las aulas de clase son excelentes (6%), sobresaliente 27 (33%), aceptable 32 (40%), deficiente 15 (19%) y malo 2 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	6%	34%	40%	15%	5%
2015	5%	21%	36%	25%	13%
2016	7%	29%	39%	15%	10%
2017	6%	33%	40%	19%	2%

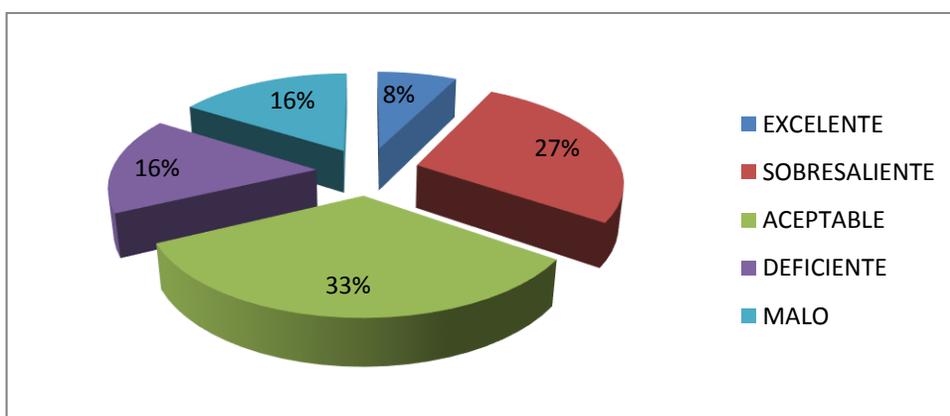
En el cuadro anterior se ilustra que la valoración excelente disminuyó 1% en comparación con el año 2016, sobresaliente aumentó 4%, aceptable 1%, la valoración malo disminuye en un 8%.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Aulas en mal estado, además del calor.
- los techos las palomas y el calor o mala iluminación.
- Las aulas de clase se inundaban, ventiladores sin poder usar.
- ninguno tiene proyector para exposiciones.
- EN ALGUNOS SALONES FALTA ILUMINACION, TECHO MUY DETERIORADO, ESCASA VENTILACION.
- los salones están en malas condiciones físicas y los pupitres dañados.
- Deficiente por las condiciones de las aulas de clase, se mojaba y el ruido de la calle era muy molesto para recibir satisfactoriamente lo que se expresaba por los profesores.

- El ruido es demasiado.
- En mi opinión para ser un instituto falta un poco más de orden y control de acuerdo con el tejado y los ventiladores.
- malas condiciones hay goteras, hace mucho calor, se escucha mucho ruido lo que dificulta la concentración en clases y el aseo es deficiente.
- Inapropiadas para la enseñanza y el aprendizaje, mucho ruido, iluminación deficiente, puestos en mal estado.
- Primero por el espacio de las aulas pero principalmente por el calor que se presentan en ellas es muy molesto he incómodo lo cual provoca fatiga al recibir las clases.
- mucho calor algunos ventiladores no funcionan
- el piso y el techo en malas condiciones
- se escucha mucho el ruido de afuera

E. Baños



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 6 estudiantes consideran las instalaciones de los baños como excelente (8%), sobresaliente 22 (27%), aceptable 27 (33%), deficiente 13 (16%) y malo 13 (16%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

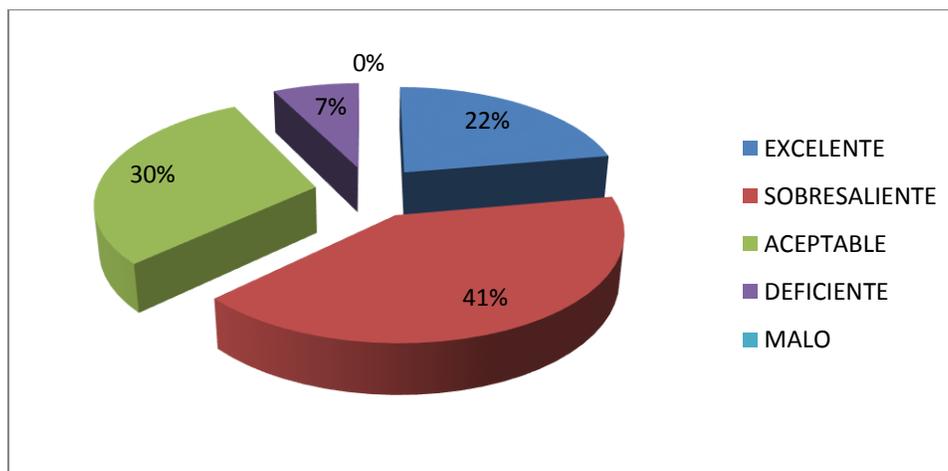
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	1%	19%	25%	30%	25%
2015	2%	10%	22%	25%	41%
2016	3%	26%	35%	20%	16%
2017	8%	27%	33%	16%	16%

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior las calificaciones excelente, sobresaliente aumentaron en comparación con el año 2016.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Algunos sanitarios dañados, además de que nunca hay papel higiénico.
- Los baños no son aceptables, muchos sin poder usar, no hay papel.
- Deberían de mantener los baños con papel higiénico.
- FALTA ENORME DE ASEO
- falta de aseo, baños dañados sin papel horribles pésimas condiciones.
- En el baño de los hombres no hay agua
- Sucios, sin agua, sin papel higiénico
- Muy mala la verdad para ser un instituto falta mucho en los baños por ejemplo el de los hombres no ay ni lavamanos prácticamente, cero agua, cero limpieza.
- condiciones de aseo deficientes y nunca hay papel.
- Sin agua en los lavamanos, sin papel higiénico, algunos sin iluminación.
- huelen mal no hay papel higiénico, en algunos no hay espejo en el de los hombres no hay lava manos, el techo está muy horrible las puertas dañadas
- Por qué siempre estaban sin agua en los lava manos, los baños del segundo piso.

F. Biblioteca



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 18 estudiantes consideran que las instalaciones de la biblioteca son excelentes (22%), sobresaliente 33 (41%), aceptable 24 (30%), deficiente 6 (7%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

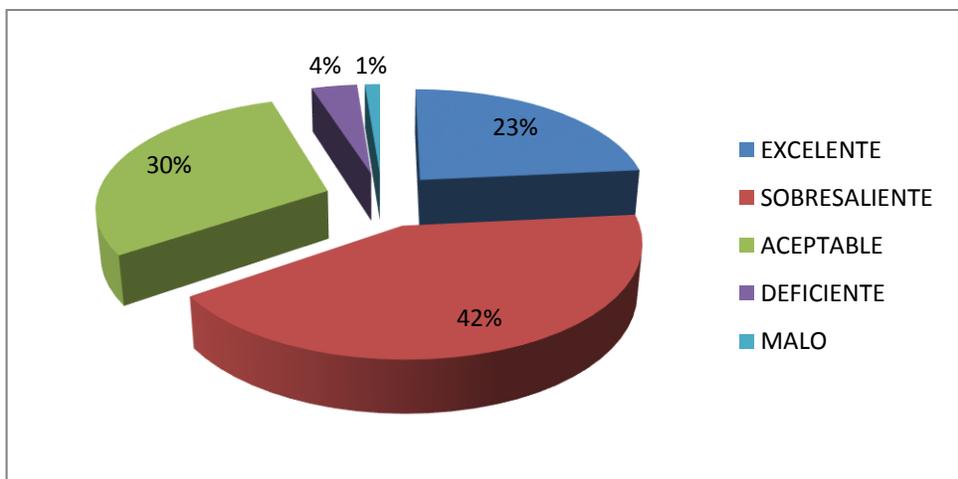
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	12%	49%	29%	7%	3%
2015	17%	46%	28%	7%	2%
2016	19%	48%	24%	7%	2%
2017	22%	41%	30%	7%	0%

Las valoraciones excelente y aceptable han aumentado en comparación con los años anteriores, aceptable disminuyo en relación a los años 2015 y 2016, las calificaciones deficiente y malo tienen un comportamiento similar.

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- mala ubicación de biblioteca, al lado de un gimnasio y salones de música.....demasiado ruido....por más que el señor de la biblioteca quiera mantener tranquilo este espacio.....es imposible con ese ruido externo.
- un espacio muy pequeño, mala ubicación, buenos equipos de cómputo...buenos libros.....pero con el ruido de los estudiantes de música es difícil trabajar.
- Hace mucho calor.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 19 estudiantes consideran que las condiciones de aseo y mantenimiento en la institución son excelentes (23%), sobresaliente 34 (42%), aceptable 24 (30%), deficiente 3 (4%) y malo 1 (1%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2017.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	16%	40%	30%	10%	4%
2015	11%	27%	39%	12%	11%
2016	15%	43%	30%	8%	4%
2017	23%	42%	30%	4%	1%

El anterior cuadro ilustra la opinión de los estudiantes en cuanto a las condiciones de aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución, la calificación excelente aumento en un 8% en comparación con el año 2016, deficiente y malo disminuyeron en comparación con el anterior (2016).

Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- mantiene muy sucio los salones, el baño.
- Espero que en la nueva sede el orden y aseo sea más visible.

CONCLUSIONES

1. Los estudiantes manifiestan estar satisfechos con la calidad del profesoral docente.
2. La calificación excelente aumento en un 14% en los contenidos teóricos de los programas académicos en comparación con el año 2016.
3. De acuerdo a los resultados de la encuesta los estudiantes manifiestan que para el año 2017 los trámites y servicios fueron más ágiles.
4. El porcentaje de la valoración excelente y sobresaliente aumento en cuanto a grado de satisfacción con las instalaciones de la institución.
5. De acuerdo a la encuesta los estudiantes consideran que el nivel de excelencia en cuanto la actualización de los recursos bibliográficos ha aumentado.
6. De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta se obtiene un nivel de satisfacción del 79%.