



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
REALIZADA A ESTUDIANTES DE LA ITCMB
2019**



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
LISTA DE TABLAS.....	3
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	3
1. INTRODUCCION	5
2. FICHA TECNICA	6
3. PARTICIPACION EN LA.....	7
4. ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA	7
4.1 Participación.....	7
5. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ...	9
5.1 Satisfacción Global	9
5.2 Satisfacción por aspectos	10
5.2.1 Procesos de Apoyo	10
5.2.2 Procesos Misionales	16
5.2.3 Procesos Estratégicos	25
6. ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES	28
7. CONCLUSIONES	30
8. RECOMENDACIONES.....	31
9. ANEXOS	32
9.1 Anexo 1. Resultados de la encuesta de satisfacción- alumnos (archivo. EXE).....	32
9.2 Anexo 2. Total de estudiantes 2P- 2019 (archivo. XTML)	32
10. REFERENCIAS.....	32



LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ficha Técnica	6
------------------------------	---

LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Número de estudiantes encuestados por programa</i>	<i>7</i>
<i>Ilustración 2 Estudiantes encuestados por semestre</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN LOS PROCESOS DE LA ITCMB.....</i>	<i>9</i>
<i>Ilustración 4. Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la ITCMB.....</i>	<i>10</i>
<i>Ilustración 6. Condiciones físicas en la ITCMB (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)</i>	<i>11</i>
<i>Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB.....</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula) ...</i>	<i>12</i>
<i>Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la ITCMB.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 11. Los servicios complementarios (cafetería y fotocopias) de la ITCMB</i>	<i>14</i>
<i>Ilustración 12. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 13. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos</i>	<i>15</i>
<i>Ilustración 14. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 15. Nivel de satisfacción procesos misionales</i>	<i>16</i>
<i>Ilustración 16. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 17. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 18.El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 19.Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 20. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 21. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB.....</i>	<i>20</i>
<i>Ilustración 22. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados</i>	<i>20</i>
<i>Ilustración 23. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución .</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 24. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 25. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)</i>	<i>22</i>

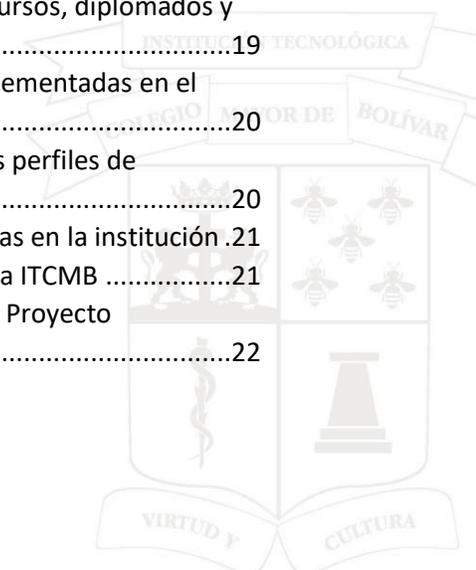


Ilustración 26. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica	23
Ilustración 27. Cómo percibe las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB	23
Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en pro del medio ambiente en la ITCMB	24
Ilustración 29. Satisfacción Procesos Estratégicos	25
Ilustración 30. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales).....	25
Ilustración 31. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, entre otros procesos, solicitud de grado, etc.).....	26
Ilustración 32. Calificación de los servicios prestados por la institución	27
Ilustración 33. Diagrama de Pareto	28
Ilustración 34. Diagrama de Pareto	29



1. INTRODUCCION

La Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar, a través del proceso de Seguimiento y Medición ha querido conocer la opinión de los estudiantes acerca de los servicios ofrecidos por la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a las partes interesadas.

Los datos fueron recogidos durante los meses de febrero y marzo de 2020, a través de un cuestionario online, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

El cuestionario utilizado consta de 30 ítems. 5 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Dirección de correo electrónico
- Nombre del alumno
- Fecha de diligenciamiento
- Programa al que pertenece
- Semestre

Los 24 ítems se refieren a la percepción del personal en el ámbito del trabajo y han sido agrupados en 3 bloques:

- Procesos de apoyo
- Procesos misionales
- Procesos estratégicos

Además, se incluye tres cuadros de texto para exposición de comentarios y sugerencias por cada proceso.

Y 1 donde se califica la satisfacción en general teniendo una escala del 1 al 10.

La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones:

- Insatisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho
- No sabe / No responde



2. FICHA TECNICA

Título De La Investigación	Estudio de satisfacción realizada a estudiantes de la institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar
Unidad De Muestreo	Estudiantes ITCMB
Tipo De Encuesta	ONLINE
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Error: 5% Nivel de confianza: 95%
Población Total (N)	1863
Unidad De Muestreo	Estudiantes ITCMB
Variables de satisfacción:	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios ofrecidos • Pertinencia de los servicios ofrecidos • Variedad en los servicios ofrecidos • Cumplimiento de tiempos y horarios • Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones
Fecha De Iniciación De Encuestas	30/01/2020
Fecha De Terminación De Encuestas	22/04/2020
Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos	23/04/2020
Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos	27/04/2020
Proceso Que Realiza el Estudio	Seguimiento y Medición
Director Responsable Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Mabel Agámez
Coordinadora Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Mabel Agámez
Fecha Final De Entrega	28/04/2020

Tabla 1. Ficha Técnica
Fuente: Autoría propia



3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

3.1 Participación

La población estudiantil en el año 2019 tiene un total de 1863, del cual se calculó una muestra (n) de 319, de los que han contestado la encuesta 327, por lo que el porcentaje de participación asciende a un 18%. Para este resultado, el nivel de confianza calculado es de un 95%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados

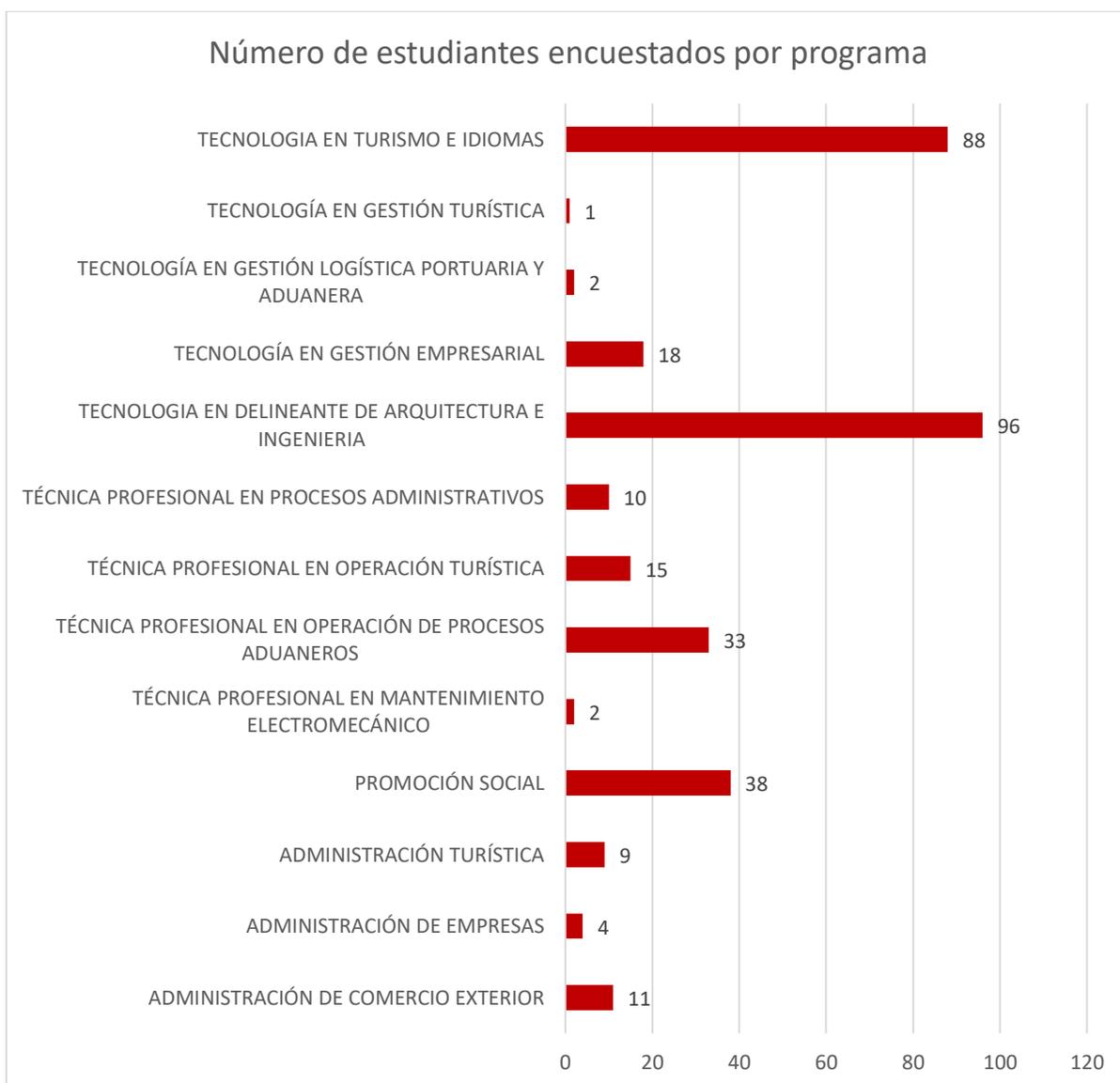
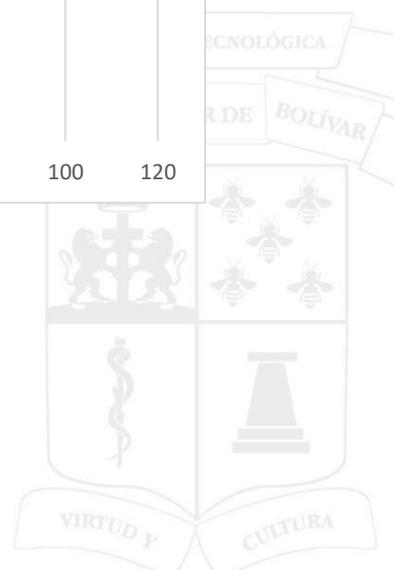
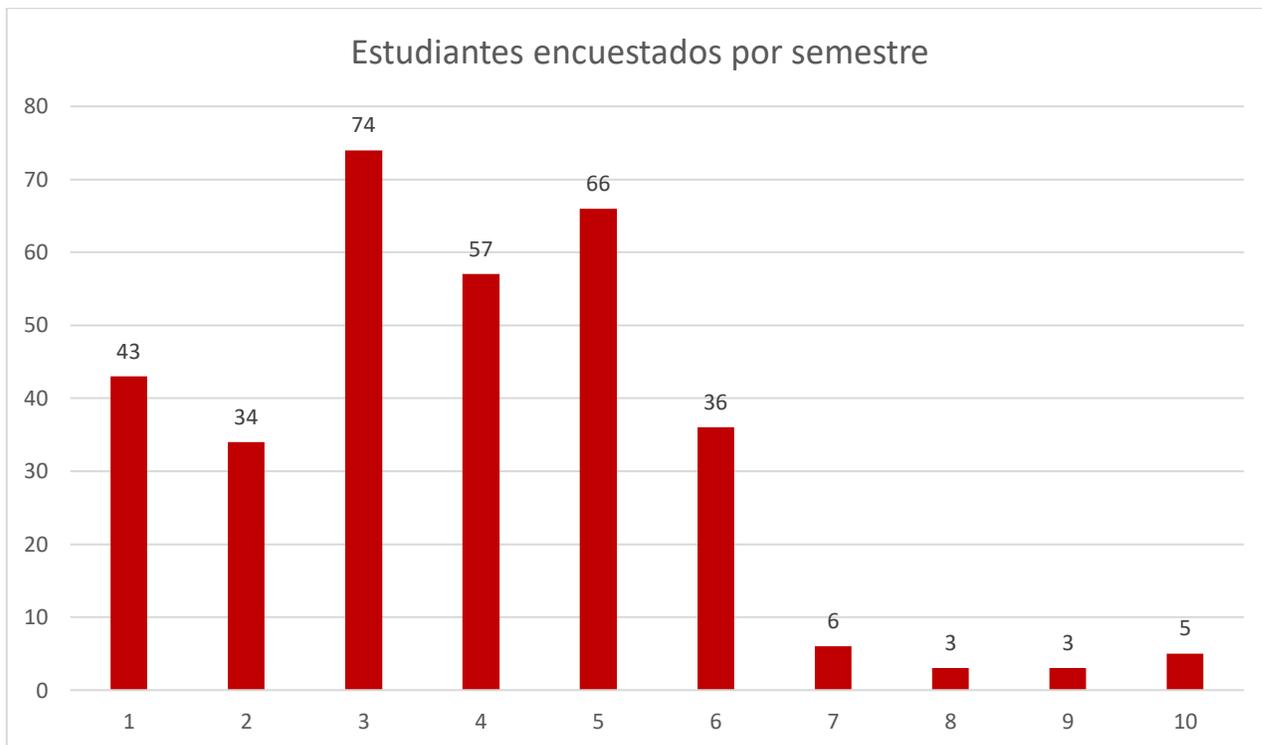


Ilustración 1. Número de estudiantes encuestados por programa
Fuente: Autoría propia



La mayor participación por parte de los estudiantes al contestar la encuesta se obtuvo en los programas de turismo e idiomas y delineante en arquitectura e ingeniería, siendo coherentes con el porcentaje de inscritos en la institución para el cual el programa de turismo e idiomas cuenta con un porcentaje del 22% del total de los estudiantes inscritos en el 2P- 2019.



*Ilustración 2 Estudiantes encuestados por semestre
Fuente: Autoría propia*

La mayor participación se obtuvo en estudiantes de 3er semestre, teniendo un total de 74 personas.



4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 Satisfacción Global

Se ha realizado un primer análisis comparativo entre el porcentaje de Totalmente Satisfecho, Satisfechos, Insatisfechos y NS/NR, obteniendo el siguiente resultado:

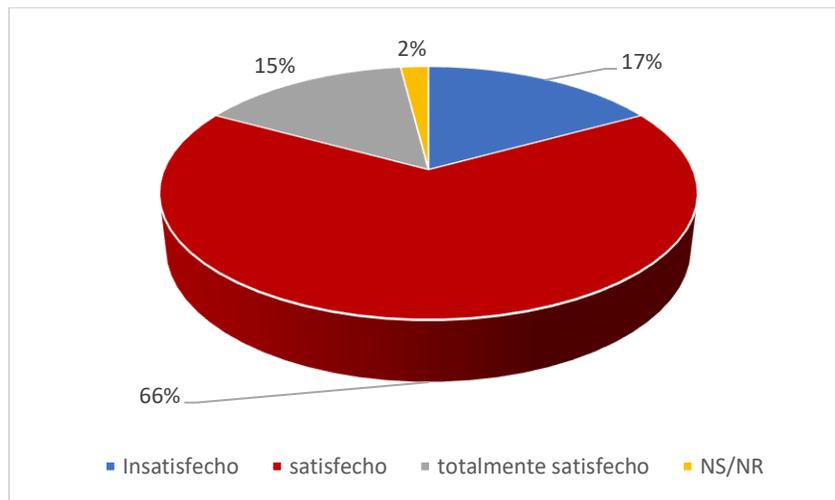


Ilustración 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN LOS PROCESOS DE LA ITCMB
Fuente: Autoría propia

A la vista del mismo, podemos considerar que los estudiantes ITCMB están en su mayor parte satisfecho con un porcentaje de 81% y el 17% se encuentra insatisfecho.



4.2 Satisfacción por aspectos

4.2.1 Procesos de Apoyo

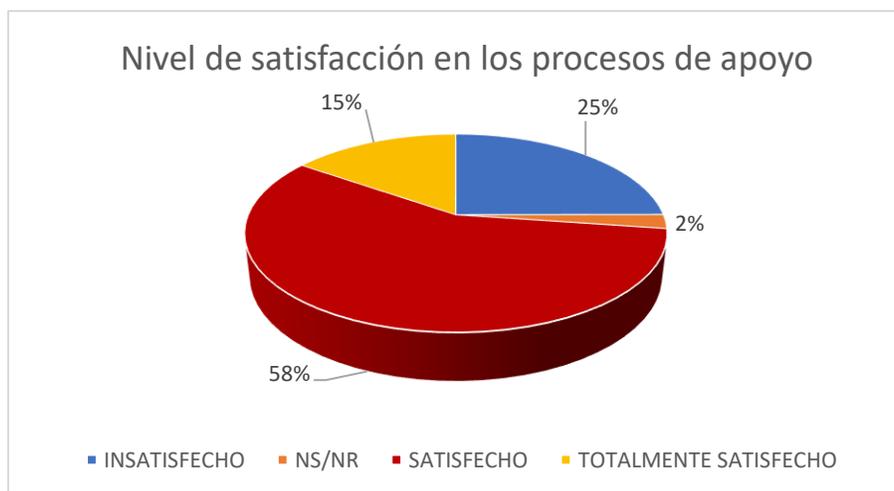


Ilustración 4. Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 73% y el 25% se manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 1. En general, ¿Cómo se siente con el proceso que realizó al inscribirse y ser admitido en la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

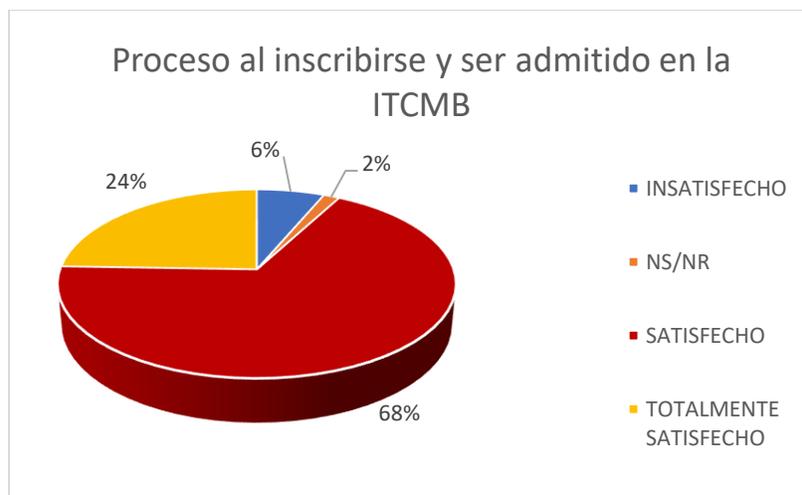


Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la ITCMB
Fuente: Autoría propia



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que los estudiantes se encuentran satisfechos en un 92%, mostrando que las mejoras implementadas en el proceso de admisión, registro y control, han tenido un impacto positivo, dejando solamente un 6% de la población encuestada insatisfecha.

- Pregunta 2. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas en la ITCMB (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)?

Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

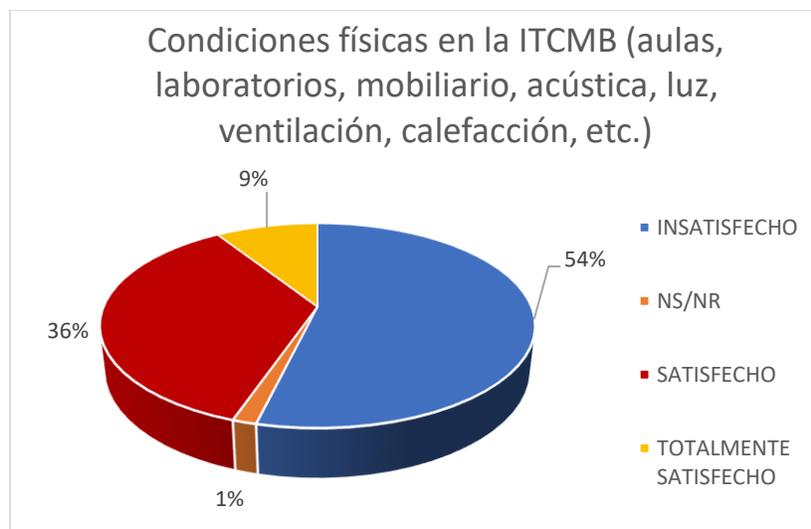


Ilustración 6. Condiciones físicas en la ITCMB (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)
Fuente: Autoría propia

El 54% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos con las condiciones físicas en la ITCMB, mientras que el 45% se encuentra satisfechos.

Es un aspecto que la institución debe fortalecer ya que más del 50% de la población encuestada manifiesta insatisfacción. Cabe resaltar que la infraestructura se pretende mejorar mediante la ejecución de diferentes proyectos que permitan a nuestros estudiantes y empleados sentirse cómodos y seguros en las instalaciones de la institución.



- **Pregunta 3. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB**
Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

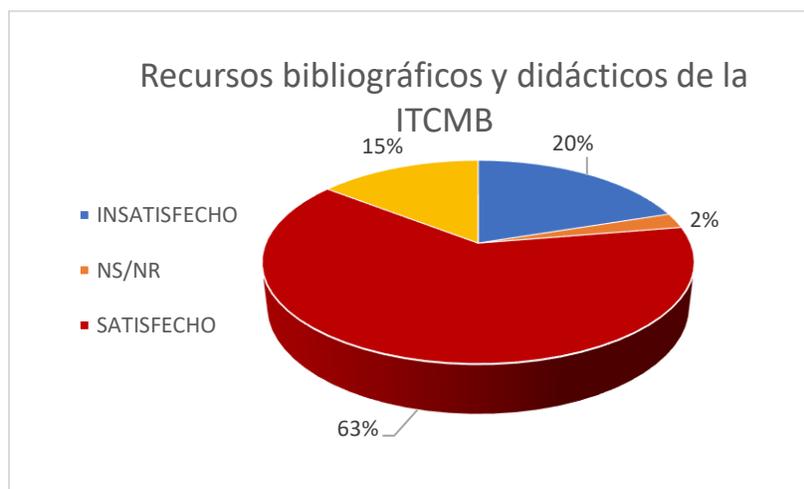


Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general el personal de la institución se siente satisfecho con los recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB con un 78%. El 20% manifiesta estar insatisfecho.

- **Pregunta 4. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)**
Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

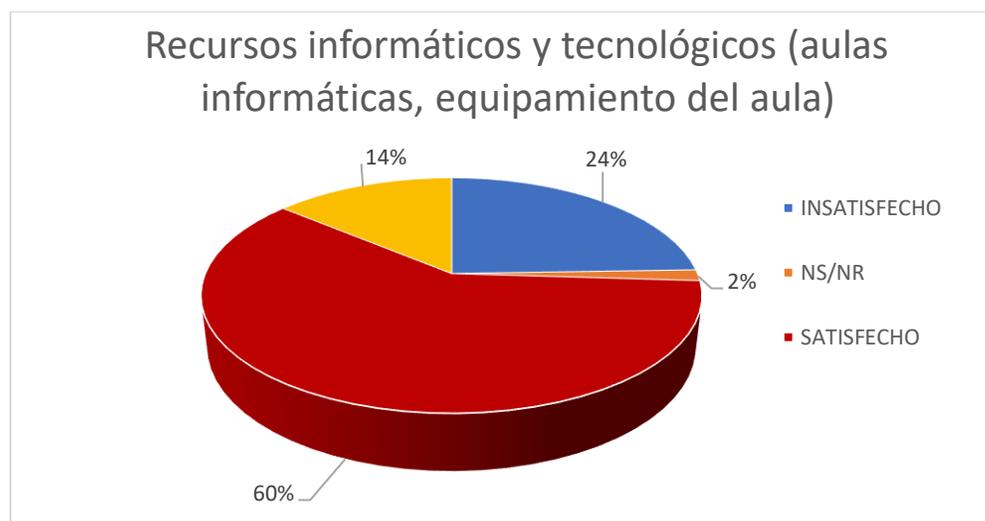
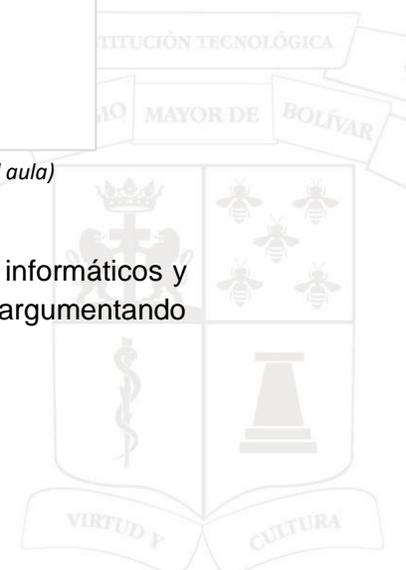


Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)
Fuente: Autoría propia

El 74% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los recursos informáticos y tecnológicos ofrecidos por la institución, el 24% se encuentra insatisfecho argumentando



que el servicio de internet es deficiente en cuanto a cobertura, dentro de las instalaciones y es algo indispensable hoy en día para las actividades académicas.

- **Pregunta 5. El proceso de mejora y mantenimiento de la ITCMB**
Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

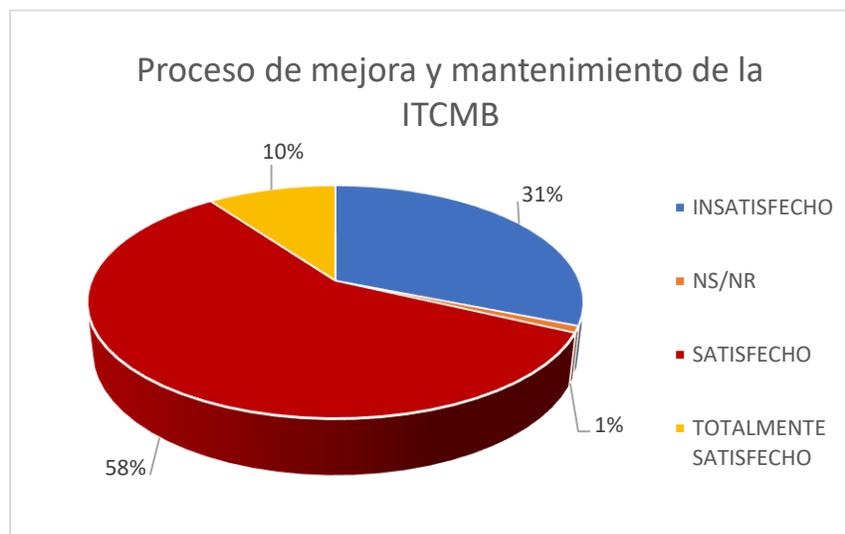


Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general el 68% de los encuestados se encuentran conformes con el proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones de la ITCMB, sin embargo, el 31% se encuentra insatisfecho argumentando que hay salones que no se encuentran en óptimas condiciones, además las baterías sanitarias son insuficientes para la población que tiene la institución, así como también resaltan que se debe mejorar los servicios de cafetería.

- **Pregunta 6. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB**
Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

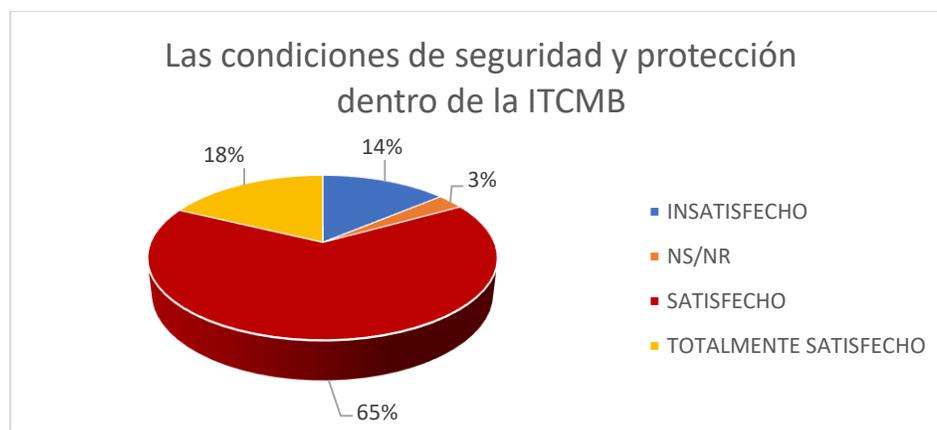


Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB
Fuente: Autoría propia



Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 83% manifestó estar satisfecho y el 14% insatisfecho.

- Pregunta 7. Los servicios complementarios (cafetería y fotocopias) de la ITCMB
Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones

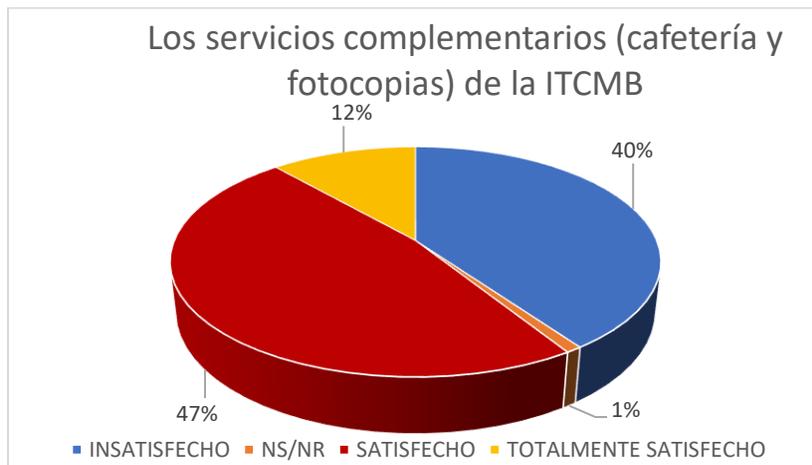


Ilustración 11. Los servicios complementarios (cafetería y fotocopias) de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

Según los resultados obtenidos un 59% de los encuestados se encuentran satisfecho con los servicios complementarios, mientras que un 40% manifiesta insatisfacción argumentando que no se tienen los servicios de calidad y necesarios como son cafetería, fotocopias, entre otros disponibles todo el tiempo dentro de las instalaciones de la institución.



- Pregunta 8. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB
Calidad de los servicios ofrecidos

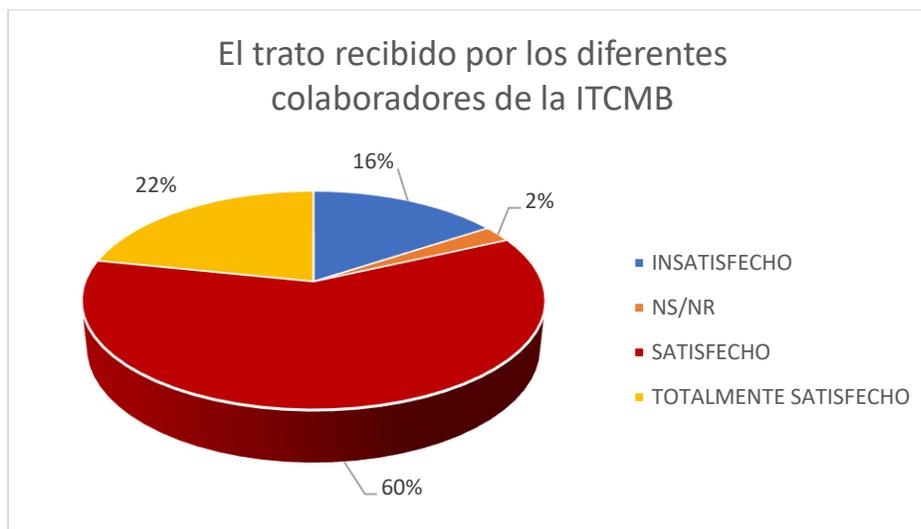


Ilustración 12. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 82% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCM, sin embargo, el 16% considera lo contrario.

- Pregunta 9. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos.
Calidad de los servicios ofrecidos

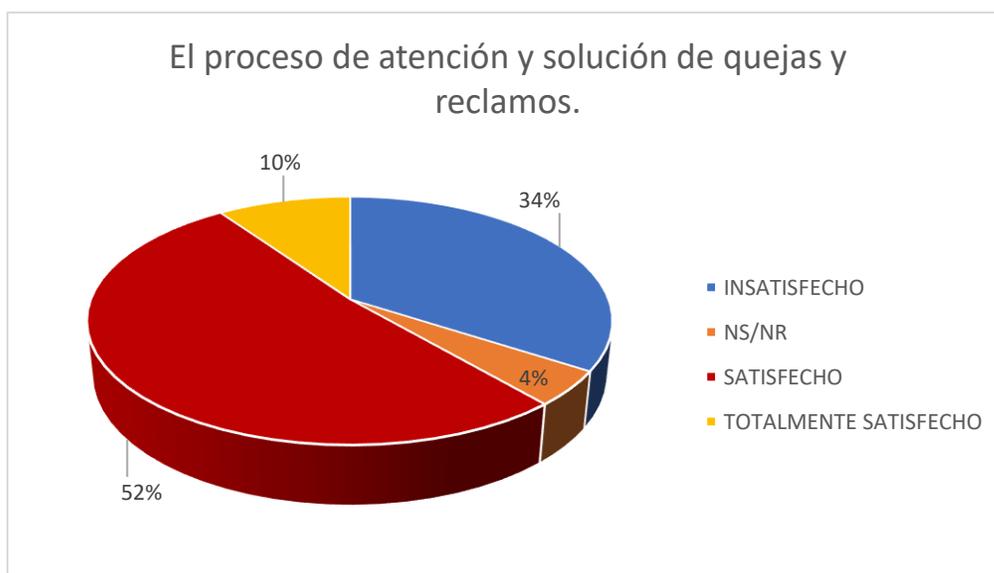
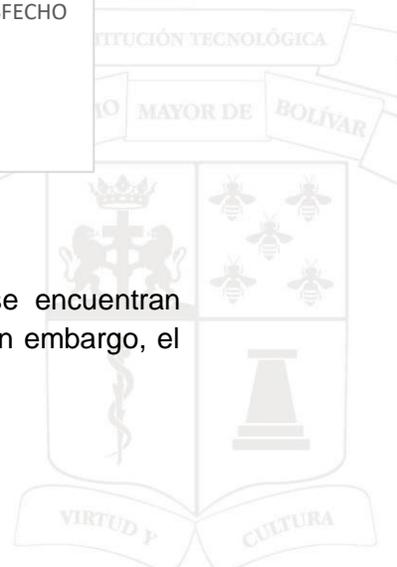


Ilustración 13. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos
Fuente: Autoría propia

En general se puede observar que más del 62% de los encuestados se encuentran satisfechos con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos, sin embargo, el



34% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos, teniendo con esto un alto porcentaje de insatisfacción y opciones de mejora en este proceso.

- Pregunta 10. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB
Calidad de los servicios ofrecidos

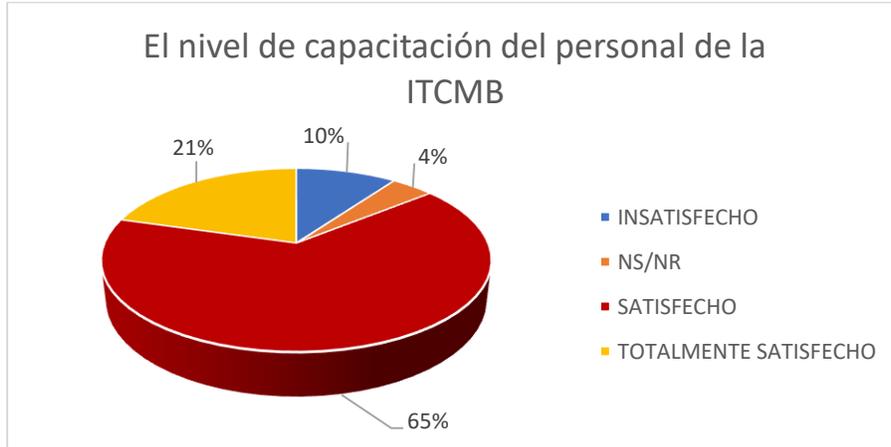


Ilustración 14. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 86% de los encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de capacitación del personal de la ITCMB, mientras que el 10% se encuentra insatisfecho. Algunas de las personas encuestadas manifiestan que se deben mejorar en el nivel de inglés ofrecido por la institución.

4.2.2 Procesos Misionales

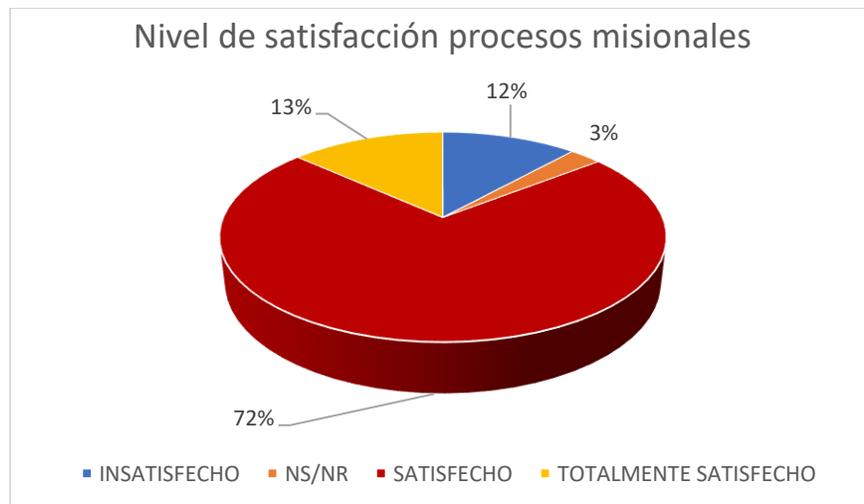


Ilustración 15. Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los estudiantes manifiesta estar satisfecho en un 85% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, mientras que el 12% se manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 11. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Calidad de los servicios ofrecidos

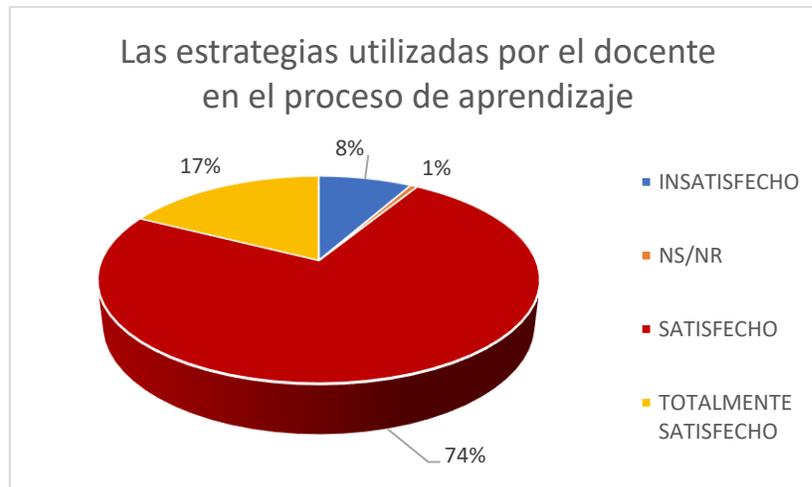


Ilustración 16. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Fuente: Autoría propia

Las estrategias utilizadas por los docentes en el proceso de aprendizaje son favorables ya que se muestra un 91% de satisfacción, sin embargo, se observa un 8% insatisfecho.

- Pregunta 12. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo

Pertinencia de los servicios ofrecidos

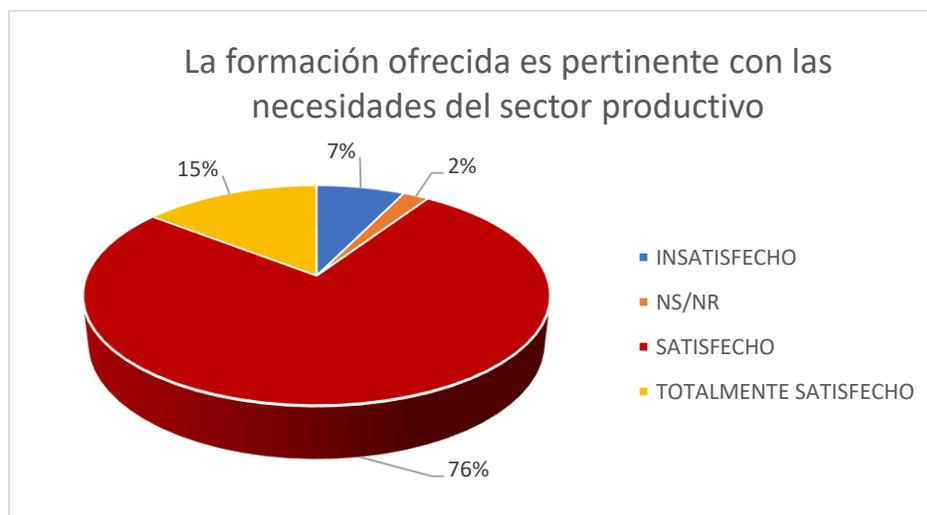


Ilustración 17. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo
Fuente: Autoría propia

La población estudiantil considera que la formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo en un 91%, mientras que solo un 7% considera lo contrario.

- Pregunta 13. El cumplimiento del candelario académico y el horario ofrecido.

Cumplimiento de tiempos y horarios

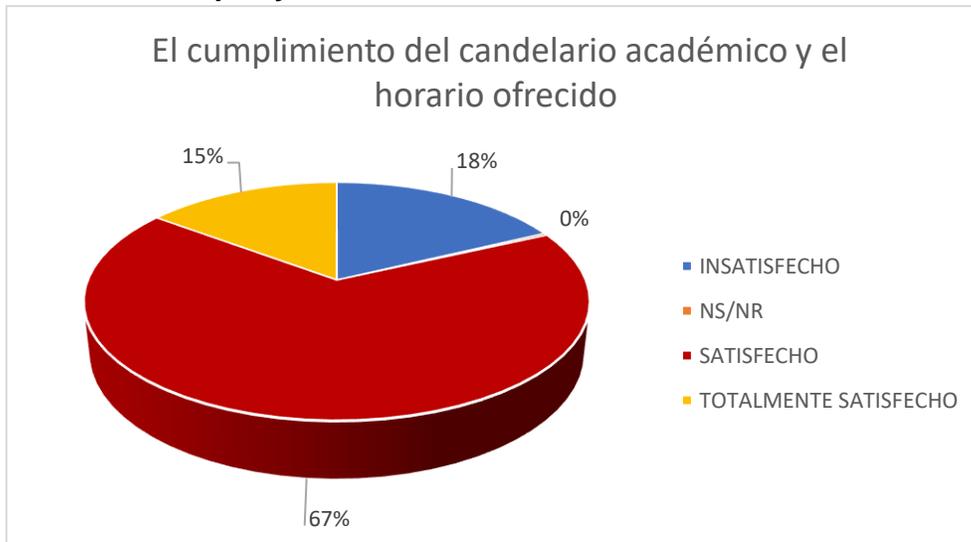


Ilustración 18. El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido
Fuente: Autoría propia

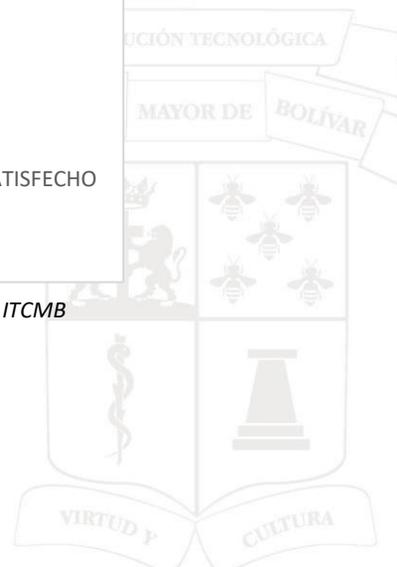
En cuanto al cumplimiento de calendario académico y horarios ofrecidos por la institución el 82% de los encuestados se encuentran satisfechos, mientras que el 18% manifiestan estar insatisfechos.

- Pregunta 14. ¿Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos



Ilustración 19. Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB
Fuente: Autoría propia



El 87% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB. Sin embargo, el 12% de los estudiantes se encuentran insatisfechos.

- Pregunta 15. ¿Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB?

Variedad en los servicios ofrecidos

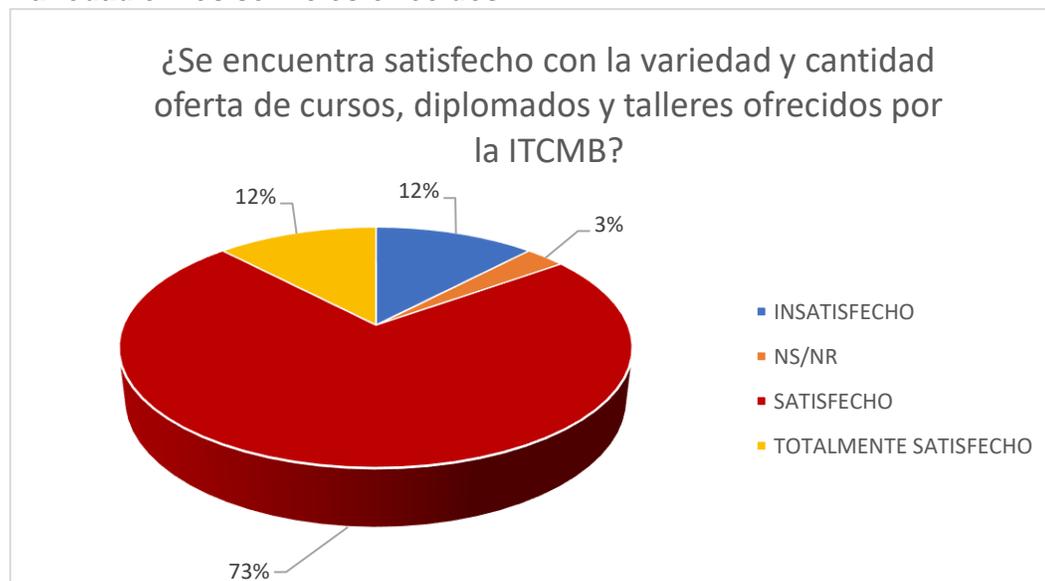


Ilustración 20. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB

Fuente: Autoría propia

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB es considerada adecuada en un 85%, sin embargo, el 12% considera lo contrario y otros manifiestan que se deberían agregar más.



- Pregunta 16. ¿Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

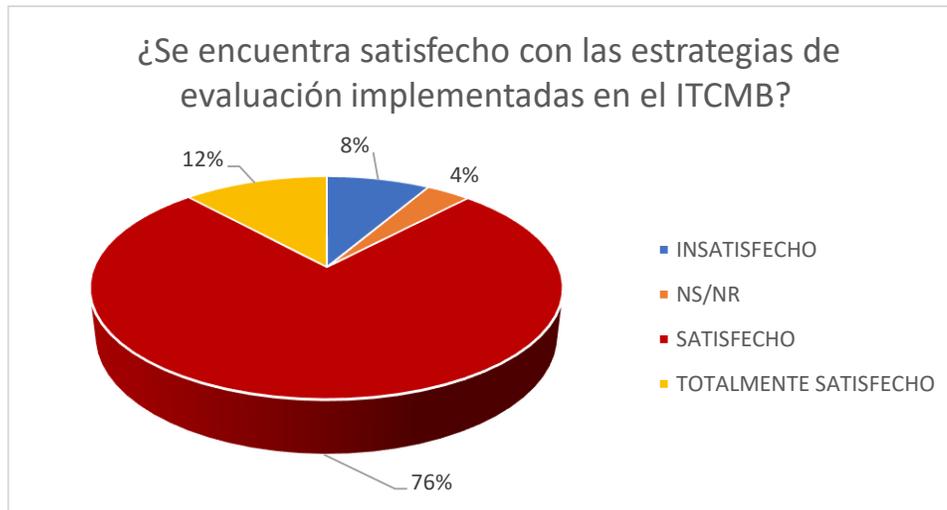


Ilustración 21. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 88% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas por la ITCMB, solo el 8% se encuentra insatisfecho y el 4% no sabe o no responde.

- Pregunta 17. ¿Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados?

Pertinencia de los servicios ofrecidos

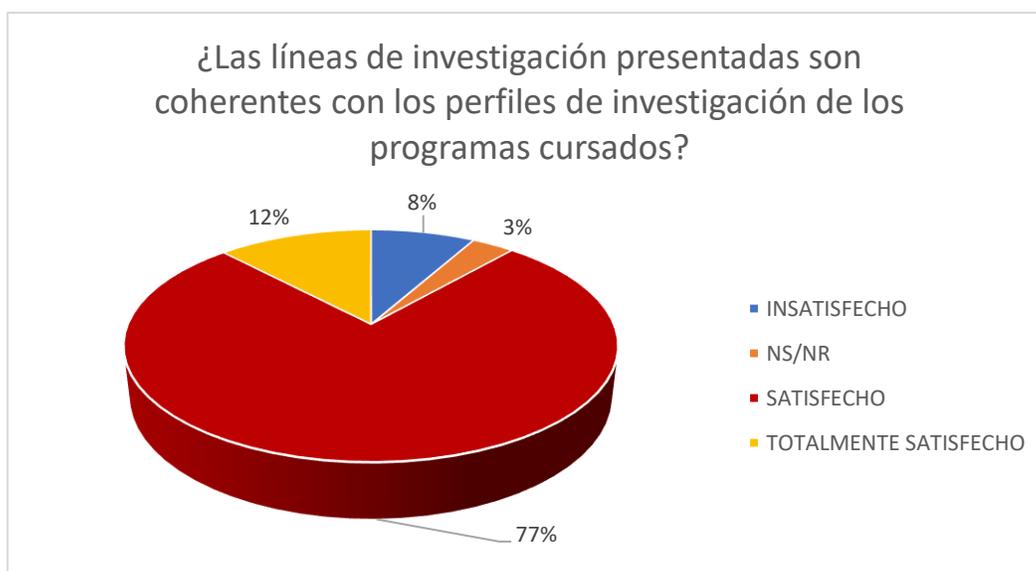


Ilustración 22. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados



Fuente: Autoría propia

El 89% de los estudiantes consideran que las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas, y solo un 8% considera lo contrario.

- Pregunta 18. ¿La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución?

Calidad de los servicios ofrecidos



Ilustración 23. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución
Fuente: Autoría propia

El 80% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades culturales, artísticas y deportivas desarrolladas por la institución lo cual se considera favorable.

- Pregunta 19: ¿Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

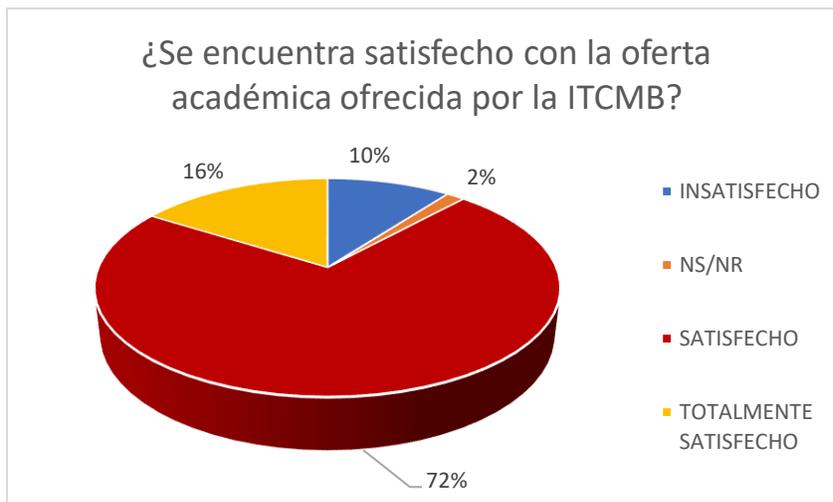


Ilustración 24. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB
Fuente: Autoría propia



El 88% de los estudiantes encuestados consideran satisfactoria la oferta académica ofrecida por la ITCMB, sin embargo, se observa que un 10% de los encuestados opinan lo contrario, manifestando que deberían considerarse programas relacionados con el sector de la construcción, cocina y naval.

- Pregunta 20: ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)?

Calidad de los servicios ofrecidos

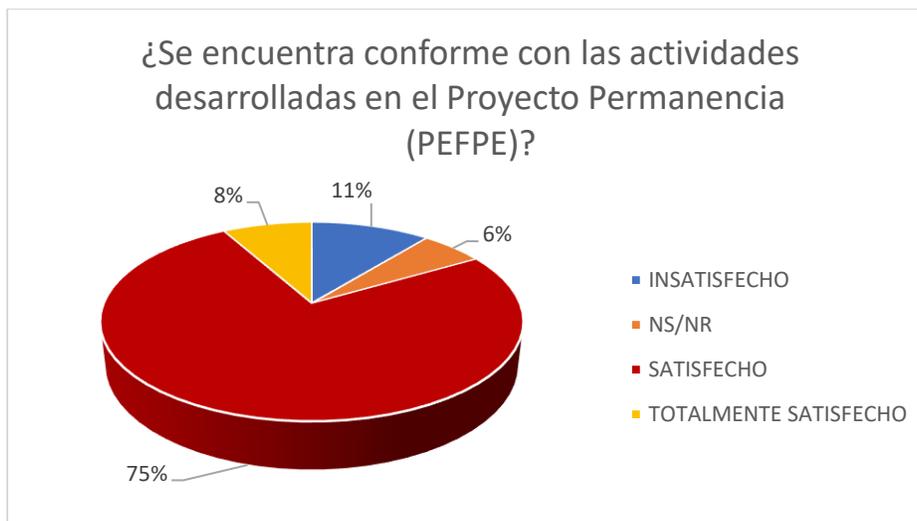


Ilustración 25. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 83% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE), sin embargo, el 11% manifiesta no conocer el proyecto PEFPE.



- Pregunta 21: ¿Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica?

Calidad de los servicios ofrecidos

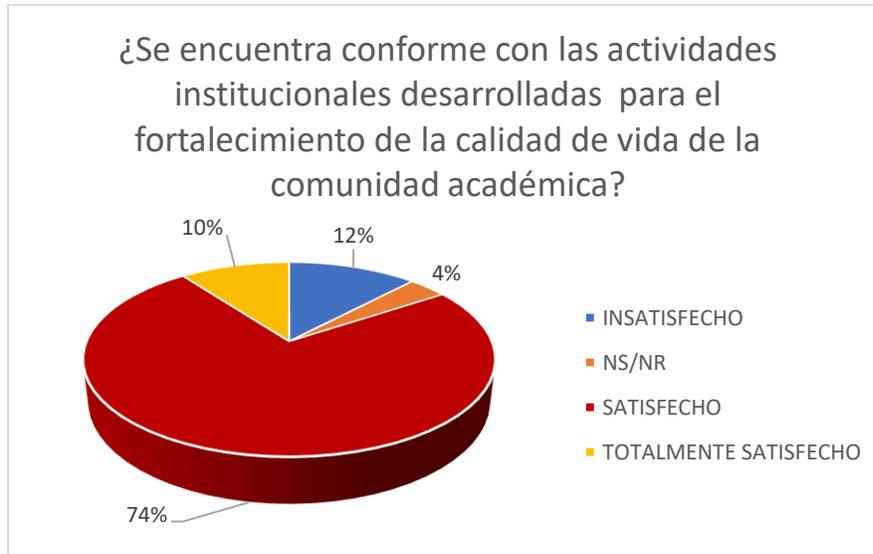


Ilustración 26. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica
 Fuente: Autoría propia

El 84% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida, solo el 12% se encuentra insatisfecho y el 4% no sabe o no responde

- Pregunta 22: ¿Cómo percibe las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

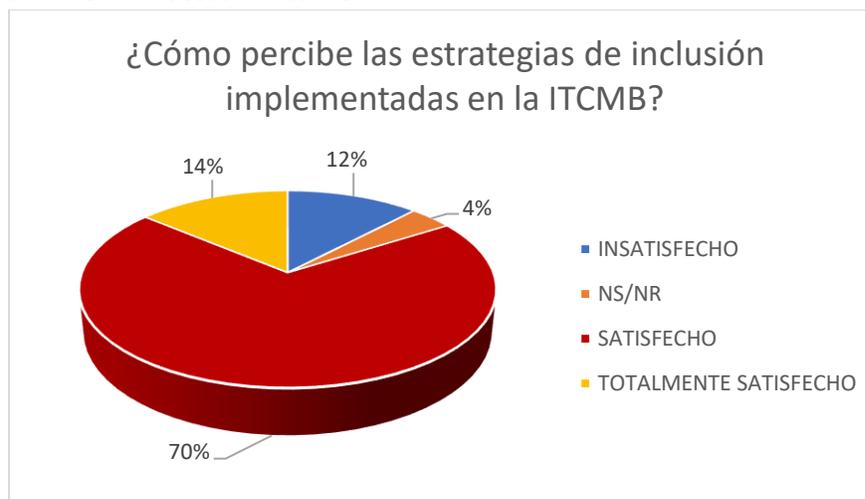


Ilustración 27. Cómo percibe las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB
 Fuente: Autoría propia



En cuanto a las estrategias de inclusión implementadas por la institución el 84% del personal se encuentra satisfecho y solo el 12% insatisfecho quienes consideran que deben mejorar las instalaciones de tal manera que estas sean completamente apropiada para el personal con discapacidad.

- Pregunta 23: ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en pro del medio ambiente en la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

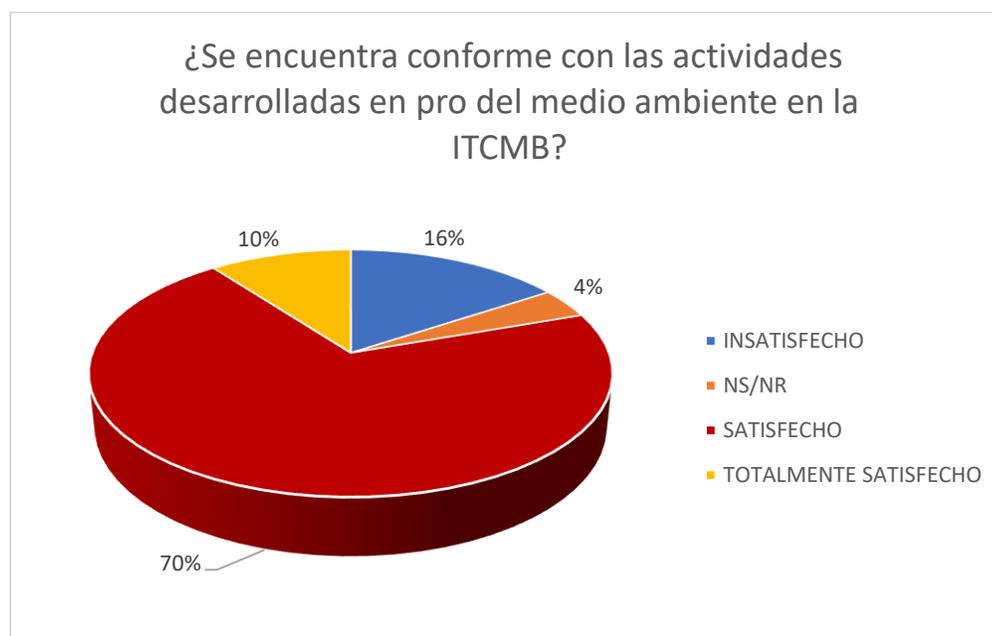


Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en pro del medio ambiente en la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 80% de los alumnos encuestados consideran satisfactorias las actividades desarrolladas en pro del medio ambiente en la ITCMB, sin embargo, se observa 16% se encuentra insatisfechos, manifestando que se debe implementar más acciones que favorezcan el medio ambiente.



4.2.3 Procesos Estratégicos

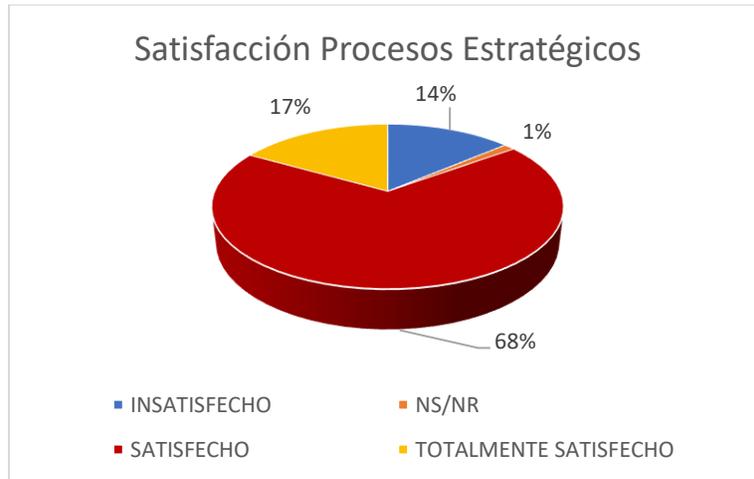


Ilustración 29. Satisfacción Procesos Estratégicos
Fuente: Autoría propia

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es el 85% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.

- Pregunta 24. ¿Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, INFOMAYOR, redes sociales)?

Calidad de los servicios ofrecidos

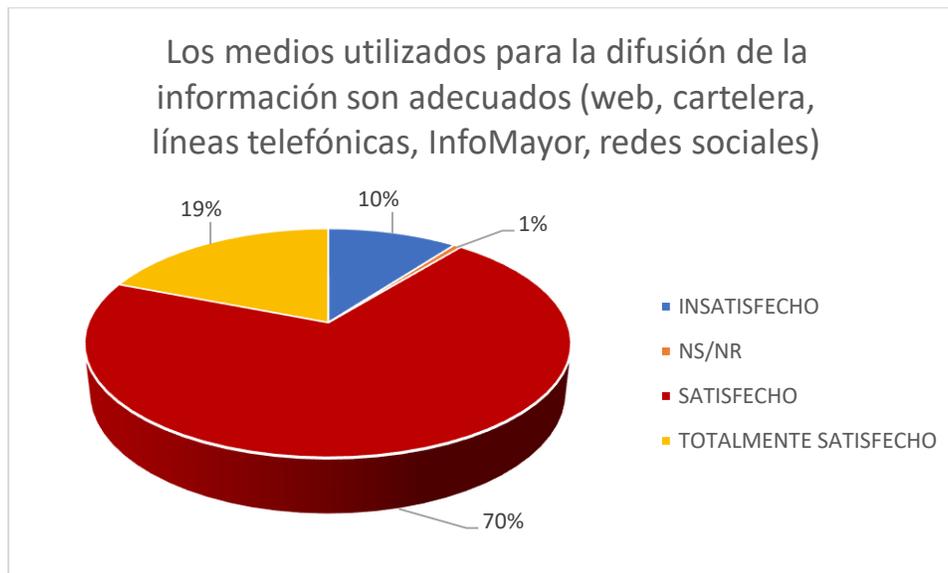


Ilustración 30. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)
Fuente: Autoría propia



Se puede observar que el 89% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados.

- Pregunta 25. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, entre otros procesos, solicitud de grado, etc.)

Calidad de los servicios ofrecidos

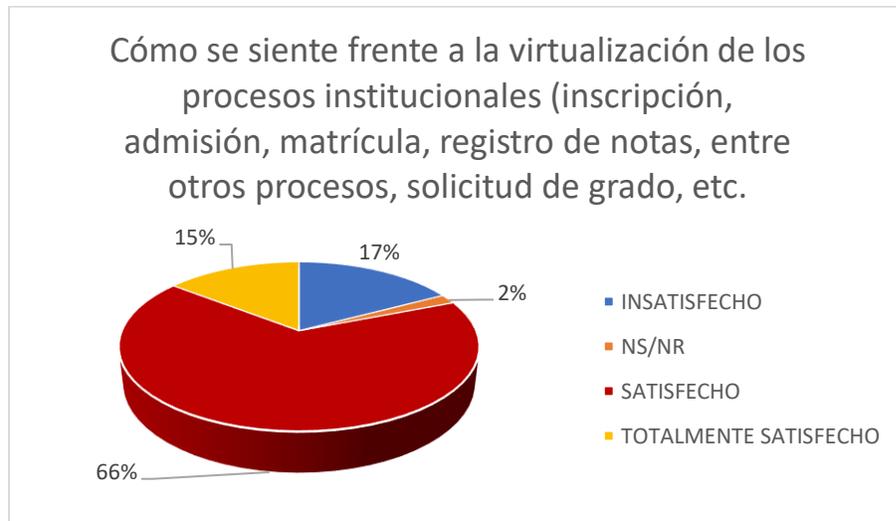


Ilustración 31. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, entre otros procesos, solicitud de grado, etc.)
Fuente: Autoría propia

Desde el año 2019 se están adelantando acciones de virtualización de los procesos institucionales con el fin de que los tramites y actividades propias de cada área sean mucho más eficientes, sencillas y de calidad, frente a lo cual los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfecho en un 81%, dejando así un 17% manifiesta estar insatisfecho lo cuales consideran que se debe trabajar más frente al tema.



- Calificación de los servicios prestados por la institución

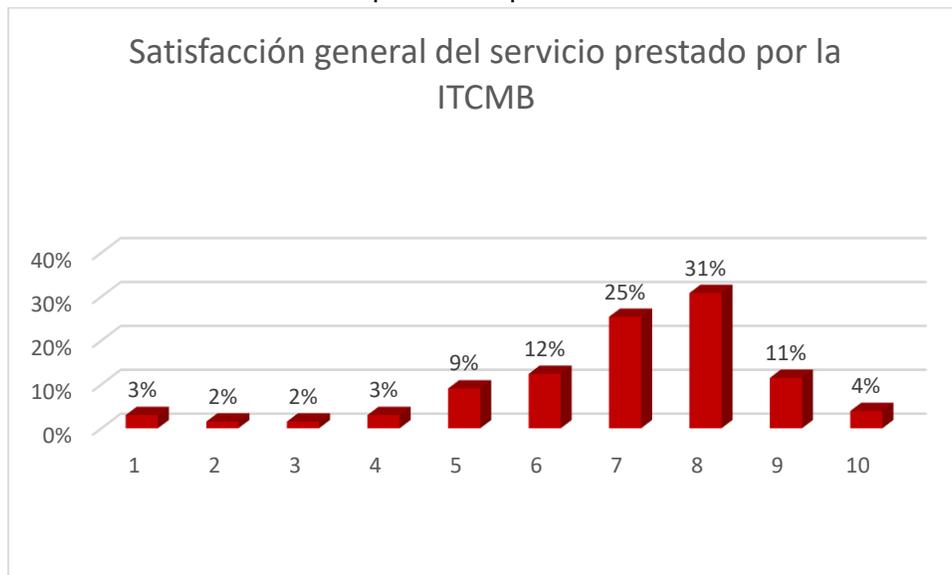


Ilustración 32. Calificación de los servicios prestados por la institución
Fuente: Autoría propia

Como se puede observar en la gráfica donde se muestra la calificación de los servicios prestados por la institución asignándole valores 1 a 10, donde 1 es completamente insatisfecho y 10 completamente satisfecho, los encuestados consideran que estos servicios tienen una calificación entre 6 y 9, siendo 8 la puntuación con mayor porcentaje (31%).



5. ANALISIS DE LAS OBSERVACIONES

Para realizar el análisis de las observaciones se implementó la metodología del principio de Pareto, la cual nos permite priorizar los pocos vitales y tener en un segundo plano los muchos triviales, no restándole así importancia. Así solucionando los problemas que tengamos en el 20%, los que queden en un 80% en su mayoría serán solucionados.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal, sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos y rebotes internos del pronosticado.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización. Evaluar todas las fallas, saber si se pueden resolver o mejor evitarlas¹

- Realizamos una agrupación de las observaciones según el tema, de la siguiente manera:

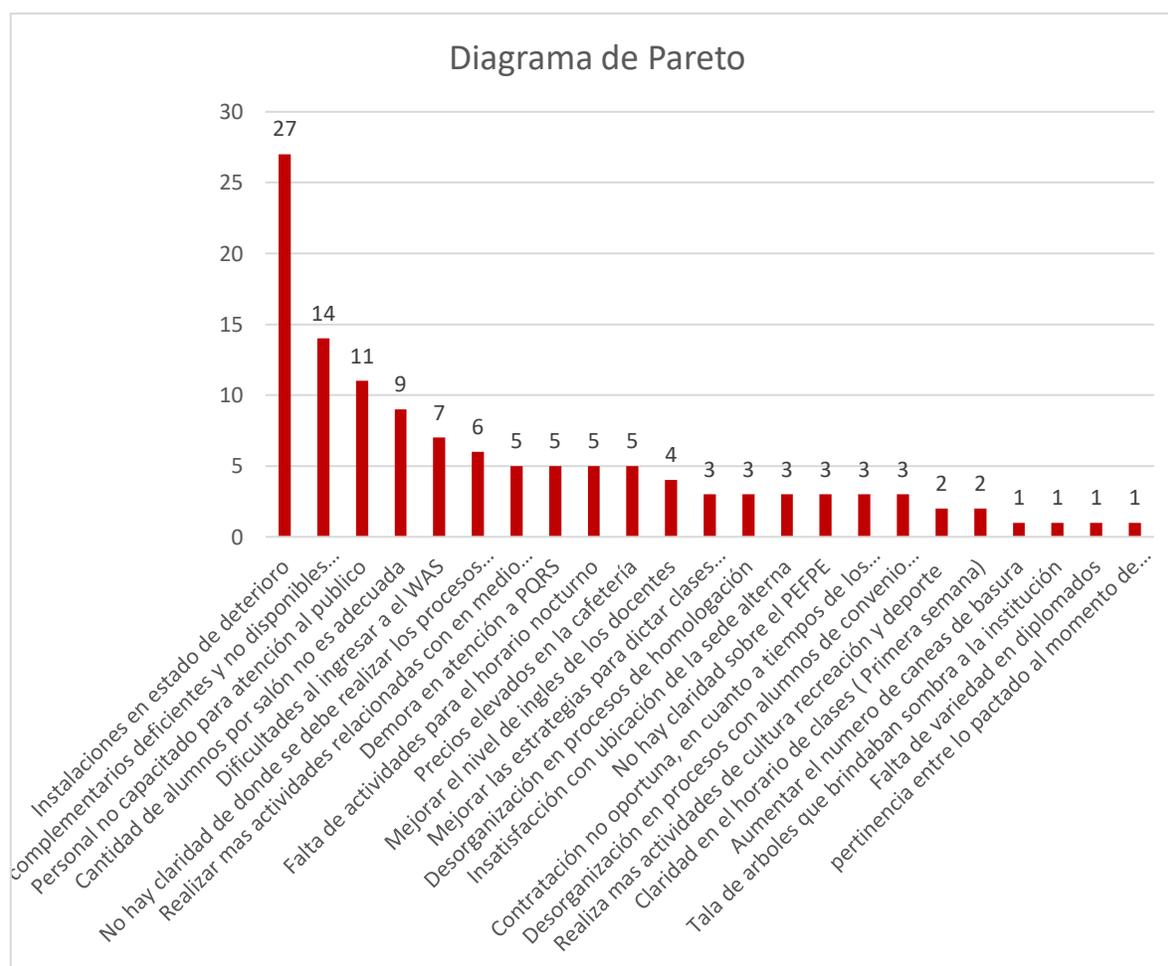


Ilustración 33. Diagrama de Pareto
Fuente: Autoría propia

¹ [https://es.wikipedia.org/wiki/Principio de Pareto](https://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_Pareto)



- Luego se calcula el porcentaje de cada ítems y se ubica donde tenemos el 20%

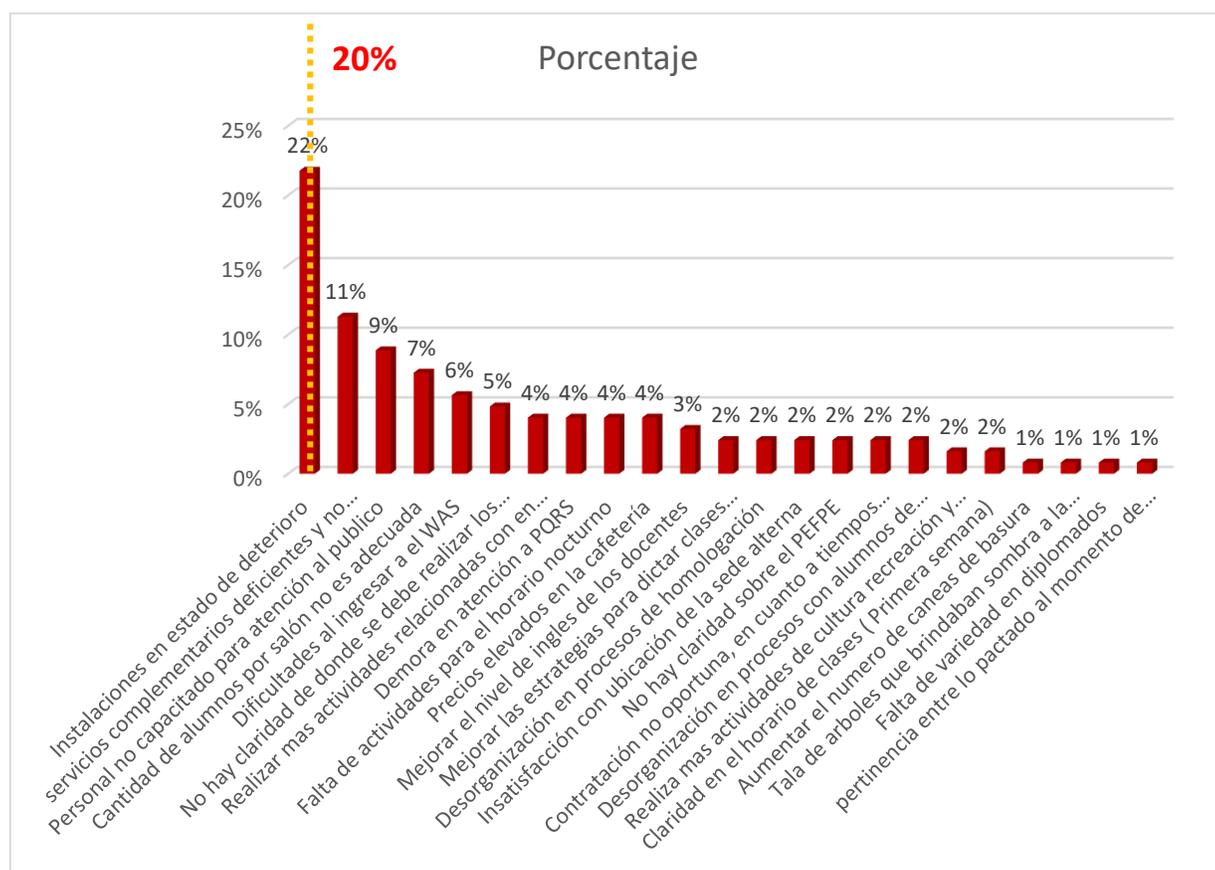


Ilustración 34. Diagrama de Pareto
Fuente: Autoría propia

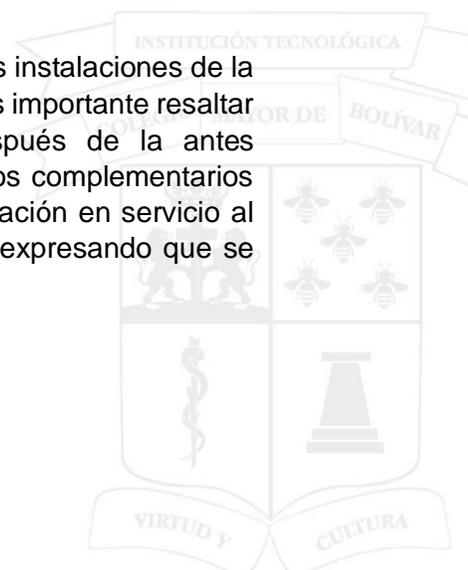
En la gráfica se muestra que el 20% corresponde a la observación:

- Instalaciones en estado de deterioro. (22%)

Así mismo tenemos observaciones que le siguen y son:

- Servicios complementarios deficientes y no disponibles en todos los horarios (11%)
- Personal no capacitado para atención al público (9%)
- Cantidad de alumnos por salón no es adecuada (7%)

Rigiéndonos por el principio de Pareto, la prioridad debe ser mejorar las instalaciones de la ITCM, pero ya que este es un proyecto en el cual se viene trabajando es importante resaltar que las observaciones que obtuvieron un mayor porcentaje después de la antes mencionada fueron las relacionadas a la disponibilidad de los servicios complementarios como lo son la cafetería y la fotocopiadora, así como la poca capacitación en servicio al cliente para las personas que se encuentran en atención al público, expresando que se reciben malos tratos y las indicaciones no son claras.



6. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción que supera el 50% de la población entrevistada, teniendo un resultado promedio del 81% de satisfacción en los servicios brindados por la ITCMB, resaltando aspectos relevantes como la Calidad de los servicios ofrecidos, Pertinencia de los servicios ofrecidos, Variedad en los servicios ofrecidos y cumplimiento de tiempos y horarios.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 17%, otorgando el resultado más alto a los procesos de apoyo, resaltando aspectos a mejorar como lo son las condiciones físicas y los servicios complementarios en la ITCMB.

Los resultados se desglosan de la siguiente forma:

- **Procesos de apoyo**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 73% y el 25% se manifiesta estar insatisfecho.

- **Procesos misionales**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 85% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, mientras que el 12% se manifiesta estar insatisfecho.

- **Procesos estratégicos**

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es el 85% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.

Resultados de las variables de satisfacción:

- **Calidad de los servicios ofrecidos:** estudiantes mayormente satisfecho en un 83%
- **Pertinencia de los servicios ofrecidos:** estudiantes mayormente satisfecho en un 90%
- **Variedad en los servicios ofrecidos:** estudiantes mayormente satisfecho en un 85%
- **Cumplimiento de tiempos y horarios:** estudiantes mayormente satisfecho en un 82%
- **Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones:** estudiantes mayormente insatisfecho en un 30,5%



7. RECOMENDACIONES

Como resultado de las encuestas realizadas se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Implementar estrategias para la organización en procesos con los estudiantes del convenio alcaldía en especial con las practicas
2. Se debe mejorar en los servicios complementarios como la cafetería y fotocopiadora, ya que no se encuentran siempre a disposición de todos los estudiantes.
3. La infraestructura tecnológica (wifi y salas de informáticas) deben ser mejoradas.
4. Se recomienda implementar estrategia para el fortalecimiento del idioma ingles
5. Se recomienda fortalecer el servicio al cliente, al personal que se encuentra atendiendo al público.
6. Se recomienda evaluar el horario de atención a los estudiantes en las horas nocturnas ya que no se encuentra disponibilidad de atención en este horario.
7. Se recomienda extender las actividades recreativas y culturales para que los estudiantes en horario nocturno puedan participar en ellas.
8. Se recomienda adecuar vías de acceso aptas para personas con discapacidad, especialmente para personas con la incapacidad para caminar las cuales deben usar silla de ruedas.



8. ANEXOS

- 8.1 Anexo 1. Resultados de la encuesta de satisfacción- alumnos (archivo. EXE)
- 8.2 Anexo 2. Total de estudiantes 2P- 2019 (archivo. XTMl)

9. REFERENCIAS

1. Link encuesta alumnos:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUdkbwBidvt9SzhYtdZaVfjqz3yc5GKa8U5me0e9wV4JKyBg/viewform?usp=pp_url
2. Calculo de la muestra: <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>
3. Descripción de Diagrama de Pareto: https://es.wikipedia.org/wiki/Principio_de_Pareto

