



**INSTITUCIÓN TECNOLÓGICA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR**

**INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
REALIZADA A ESTUDIANTES DE LA ITCMB
2020**



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 ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA ..	7
3.1 Participación	7
4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ...	9
4.1 Satisfacción Global	9
4.2 Satisfacción por aspectos	10
4.2.1 Procesos de Apoyo.....	10
4.2.2 Procesos Misionales.....	17
4.2.3 Procesos Estratégicos.....	27
5. CONCLUSIONES.....	30
6. RECOMENDACIONES.....	31
7. ANEXOS	32
7.1 Anexo 1. Resultados de la encuesta de satisfacción- alumnos (archivo. EXE) 32	
7.2 Anexo 2. Total de estudiantes 2P- 2019 (archivo.XTML)... ¡Error! Marcador no definido.	
8. 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>
Ilustración 2 Estudiantes encuestados por semestre	8
Ilustración 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN LOS PROCESOS DE LA ITCMB	9
Ilustración 4. Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo	10
Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la ITCMB	10
Ilustración 6. Condiciones físicas en la ITCMB (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.).....	11
Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB.....	12
Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)	12
Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la ITCMB	13
Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB	13
Ilustración 11. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB.....	14
Ilustración 12. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos.....	14
Ilustración 13. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB.....	15
Ilustración 14. Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la ITCMB	15
Ilustración 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por la ITCMB	16
Ilustración 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual. 16	
Ilustración 17. Nivel de satisfacción procesos misionales	17
Ilustración 18. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje	17
Ilustración 19. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo	18
Ilustración 20.El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido.....	19
Ilustración 21.Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB.....	20
Ilustración 22. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB	20
Ilustración 23. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB.....	21
Ilustración 24. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados	22

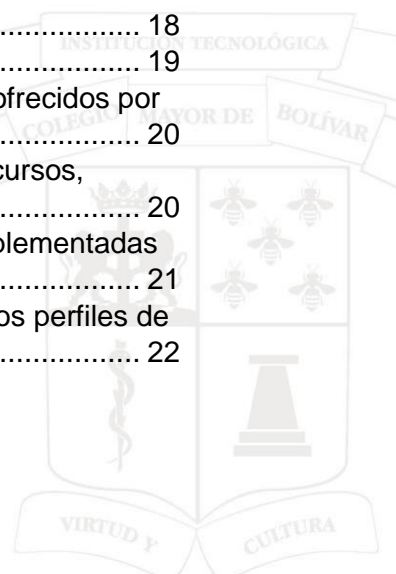


Ilustración 25. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución.....	22
Ilustración 26. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB..	23
Ilustración 27. Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB.....	24
Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE).....	24
Ilustración 29. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica.....	25
Ilustración 31. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales.....	26
Ilustración 32. Satisfacción Procesos Estratégicos	27
Ilustración 33. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)	27
Ilustración 34. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)	28
Ilustración 35. Calificación de los servicios prestados por la institución	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 2021, a través de un cuestionario aplicado por la plataforma WAS (virtual), lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

También es importante resaltar que las encuestas miden un año atípico, que fue el 2020, ya que el contexto se vio afectado y cambiado a la virtualidad, trayendo consigo las clases remotas y trabajo en casa.

El cuestionario utilizado consta de 33 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 27 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 - WAS
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Error: 5% Nivel de confianza: 95%
Población Total (N)	2274
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	01/03/2021
Fecha De Terminación De Encuestas	8/03/2021
Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos	9/03/2021
Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos	12/03/2021
Proceso Que Realiza el Estudio	Seguimiento y Medición
Director Responsable Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Olga Rivera
Coordinadora Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Olga Rivera
Fecha Final De Entrega	15/03/2021

Tabla 1. Ficha Técnica
Fuente: Autoría propia



3. PARTICIPACION EN LA 4. ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

4.1 Participación

La población estudiantil en el año 2020 tiene un total de 2274, teniendo en cuenta que la encuesta va dirigida a los estudiantes a partir del 2do semestre, de todas las facultades. del cual se calculó una muestra (n) de 329, de los que han contestado la encuesta 1594. Para este resultado, el nivel de confianza calculado es de un 95%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.

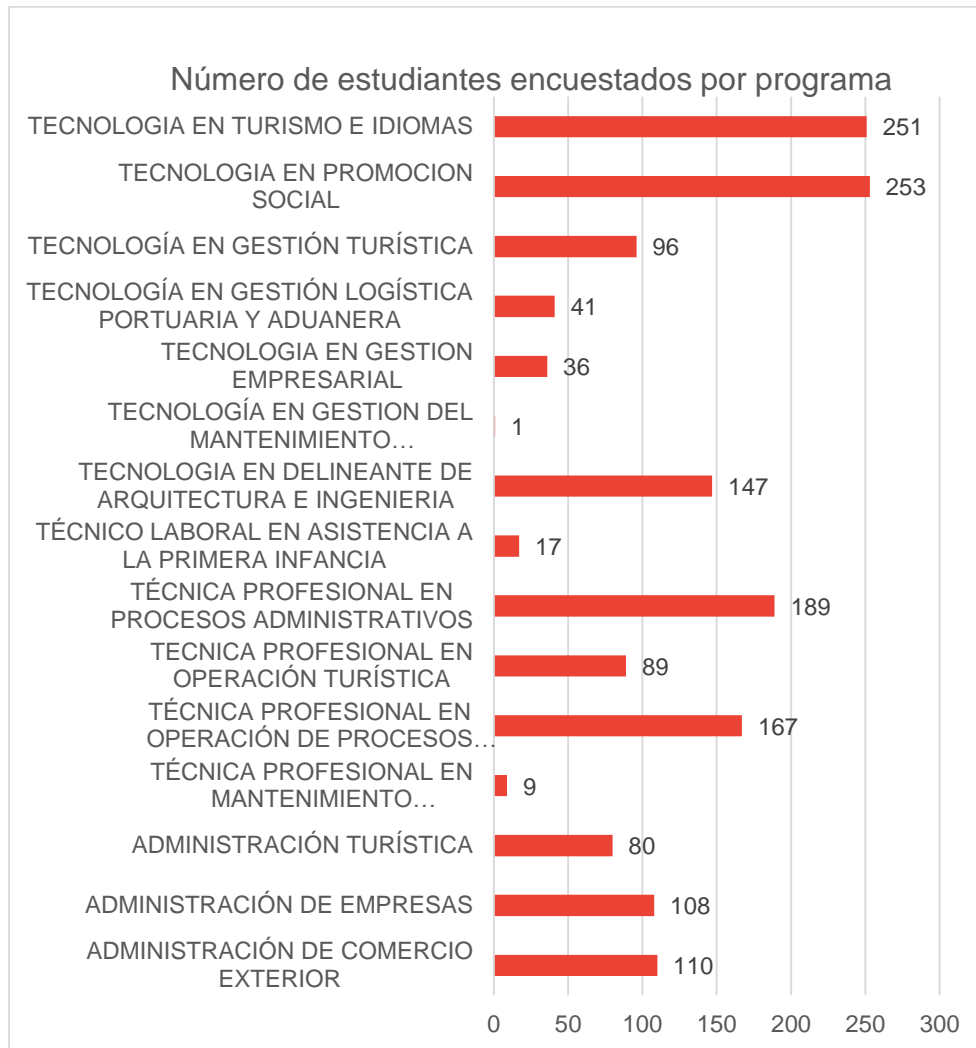
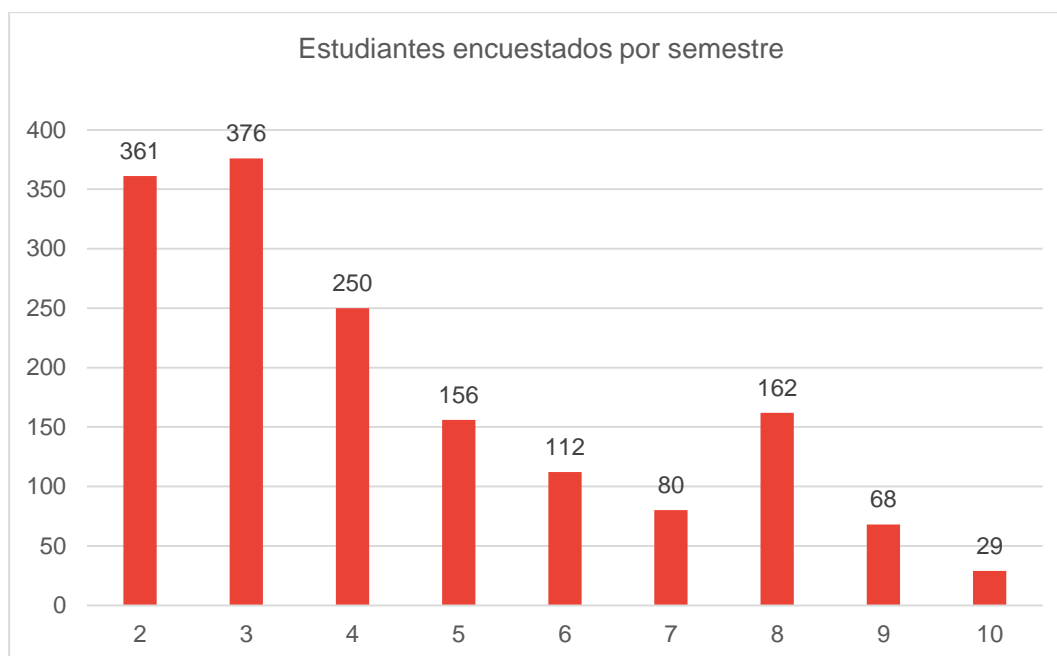


Ilustración 1. Número de estudiantes encuestados por programa

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 promoción social, con un porcentaje de participación del 15.74 y 15.87% respectivamente, siendo coherentes con el porcentaje de inscritos en

la institución para el cual el programa de turismo e idiomas cuenta con un porcentaje del 12% y promoción social 18% del total de los estudiantes inscritos en el 2P- 2020.



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

La mayor participación se obtuvo en estudiantes de 3er semestre, teniendo un total de 376 personas y un porcentaje de 23,6%.



5. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

5.1 Satisfacción Global

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

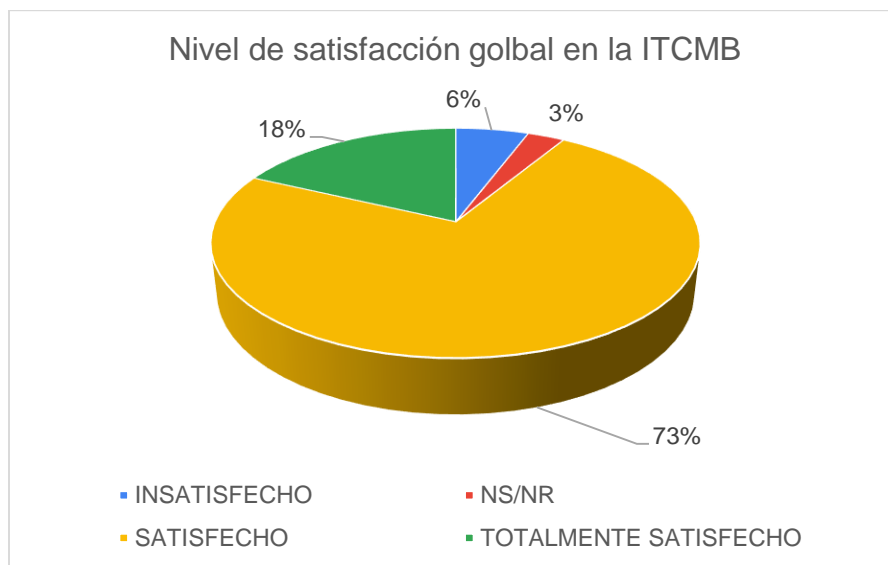


Ilustración 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL EN LOS PROCESOS DE LA ITCMB
Fuente: Autoría propia

A la vista del mismo, podemos considerar que los estudiantes ITCMB están en su mayor parte satisfecho con un porcentaje de 91% y totalmente satisfecho con un porcentaje de, por otro lado, el 6% se encuentra insatisfecho. Es importante restar que realizando un comparativo con los resultados de las encuestas del 2019, se obtuvo un aumento en el porcentaje de satisfacción en un 11% y una disminución del porcentaje de la calificación de estudiantes insatisfechos en un 6%.



5.2 Satisfacción por aspectos

5.2.1 Procesos de Apoyo

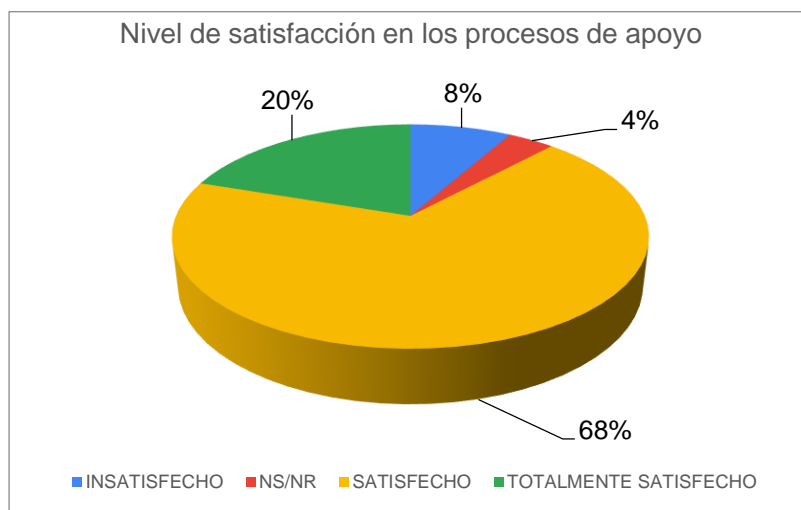


Ilustración 4. Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 88% y el 8% 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

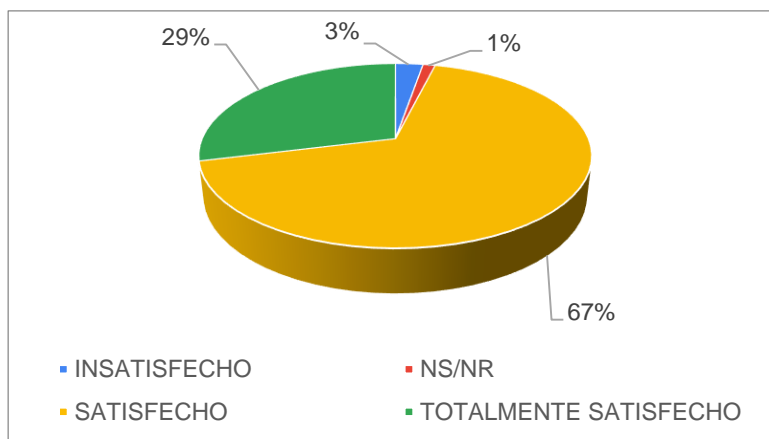


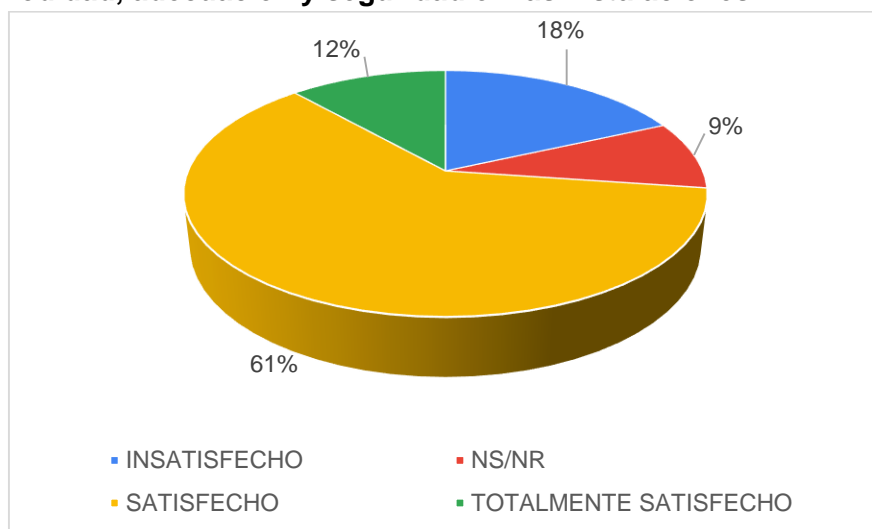
Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la ITCMB
Fuente: Autoría propia



Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que los estudiantes se encuentran satisfechos en un 96%, mostrando que las mejoras implementadas en el proceso de admisión, registro y control, han tenido un impacto positivo, dejando solamente un 3% de la población encuestada insatisfecha.

- Pregunta 2. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas en la ITCMB (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, 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 66% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones físicas en la ITCMB, mientras que el 18% se encuentra insatisfechos.

Cabe resaltar que según el plan de desarrollo 2020-2023, un objetivo estratégico apunta al fortalecimiento de la infraestructura de la institución y se vienen adelantando actividades guiadas a esto 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

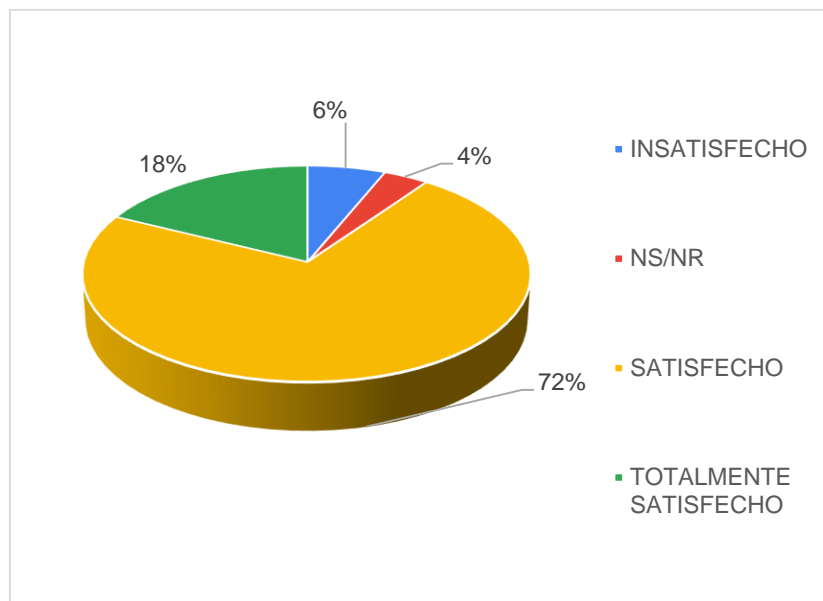


Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general el personal de la institución se siente satisfecho con los recursos bibliográficos y didácticos de la ITCMB con un 90%. El 6% manifiesta estar insatisfecho.

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

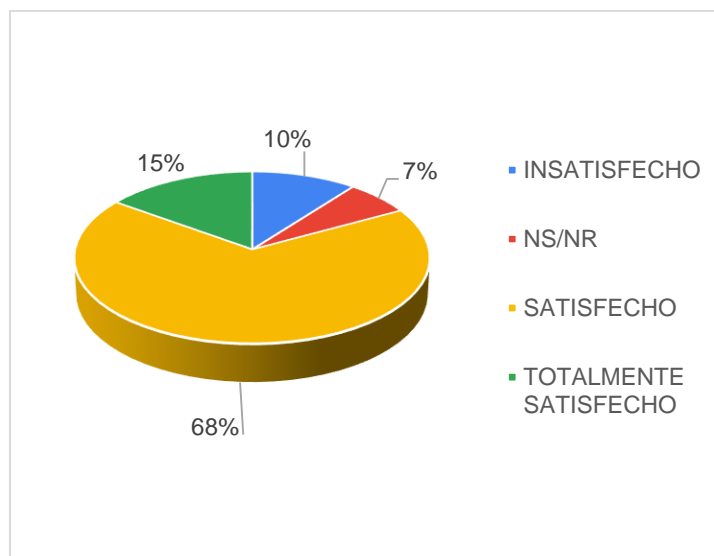


Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)
Fuente: Autoría propia



El 83% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los recursos informáticos y tecnológicos ofrecidos por la institución, el 10% 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

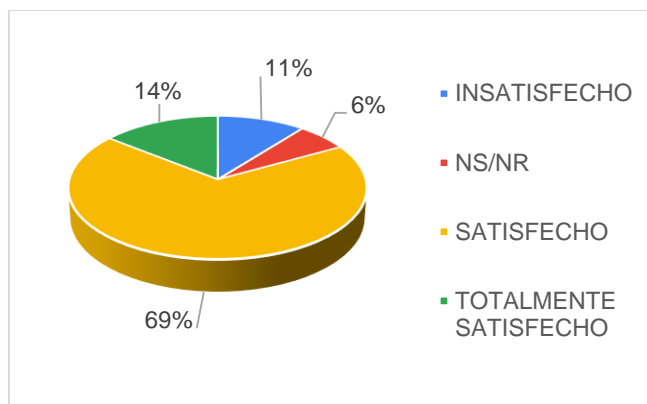


Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general el 83% de los encuestados se encuentran conformes con el proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones de la ITCMB, sin embargo, el 11% 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

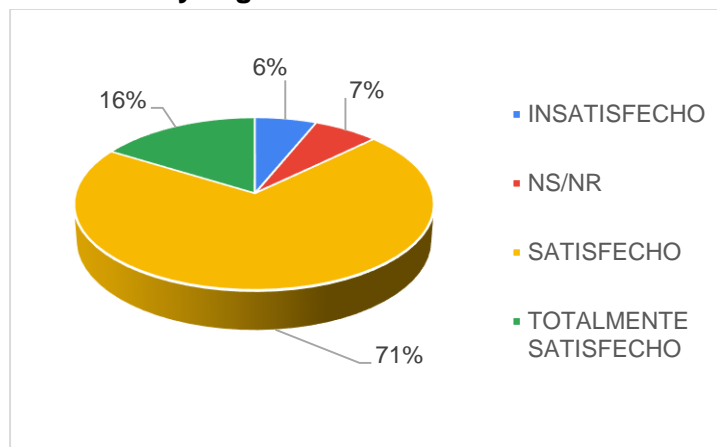


Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la ITCMB
Fuente: Autoría propia



Se le preguntó a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 87% manifestó estar satisfecho y el 6% insatisfecho.

- **Pregunta 7. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB**
Calidad de los servicios ofrecidos

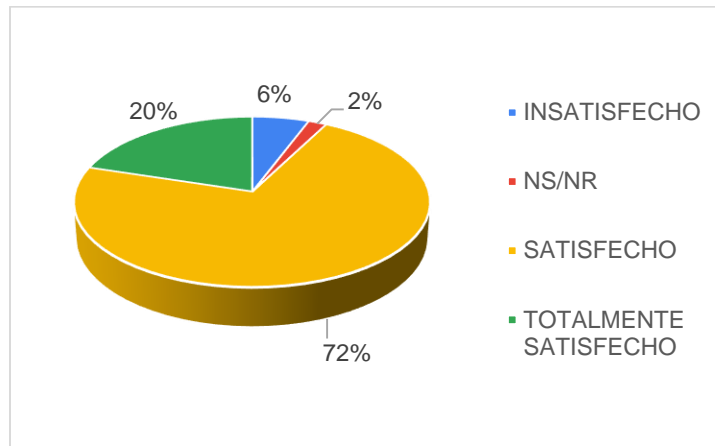


Ilustración 11. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 82% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la ITCM, sin embargo, el 6% considera lo contrario.

- **Pregunta 8. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos.**
Calidad de los servicios ofrecidos

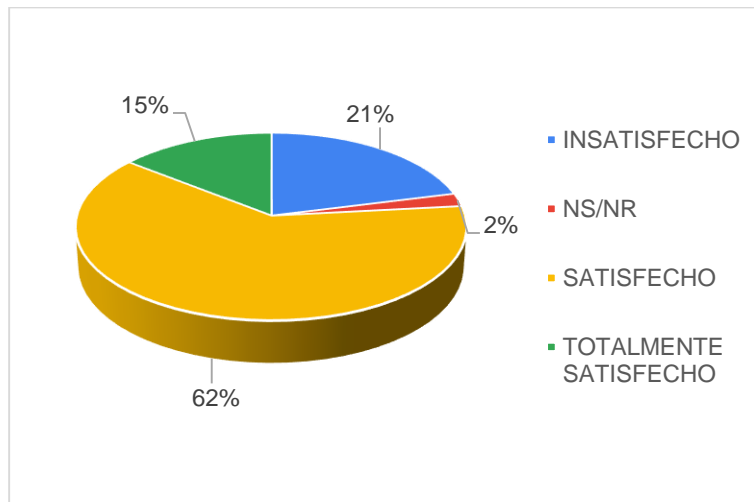
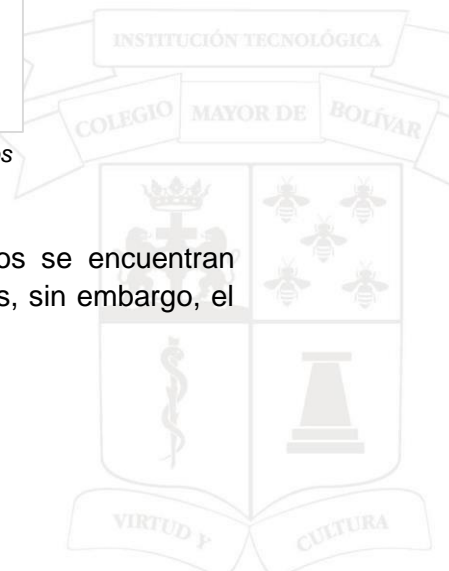


Ilustración 12. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos
Fuente: Autoría propia

En general se puede observar que más del 77% de los encuestados se encuentran satisfechos con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos, sin embargo, el



21% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos, teniendo con esto un alto porcentaje de insatisfacción y opciones de mejora en este proceso.

- **Pregunta 9. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB**
Calidad de los servicios ofrecidos

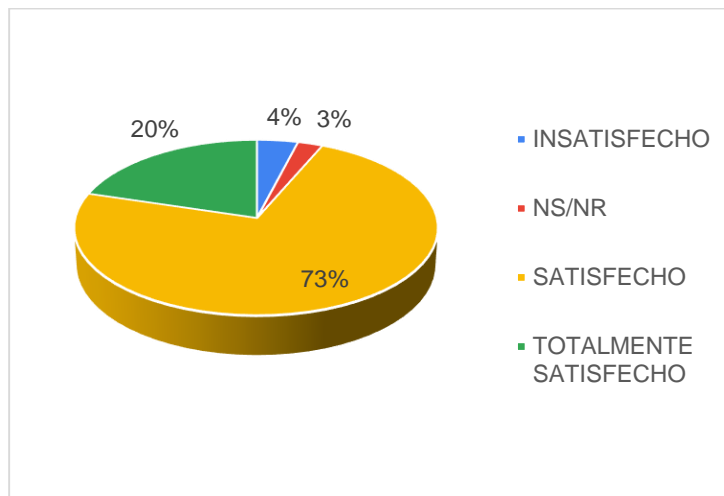


Ilustración 13. El nivel de capacitación del personal de la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 93% 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 incluir debilidades encontradas en las evaluaciones docentes en el plan de capacitación.

- **Pregunta 10. Como se siente con los beneficios financieros ofrecidos por la ITCMB**
Calidad de los servicios ofrecidos

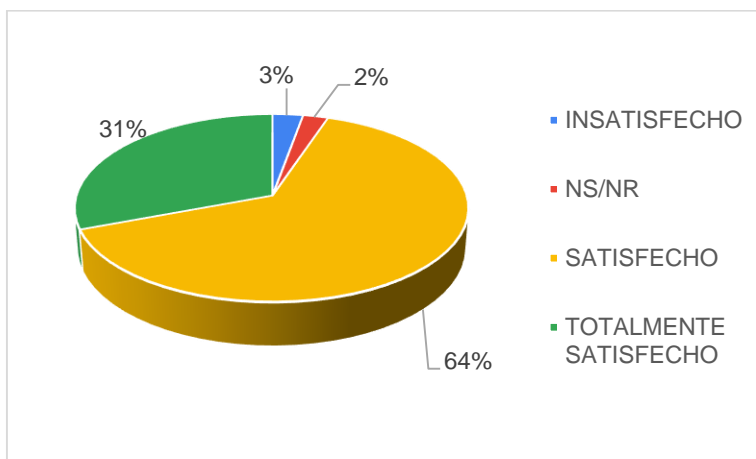
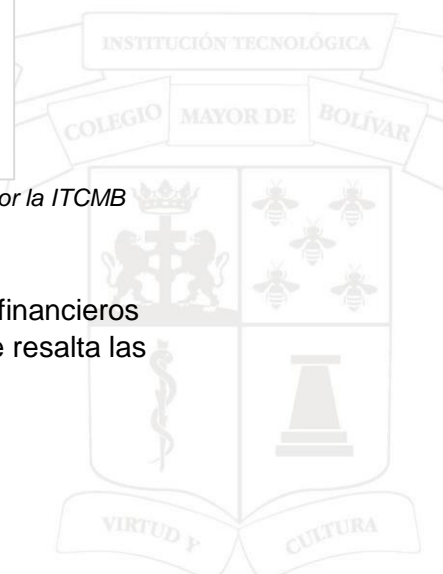


Ilustración 14. Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la ITCMB

Fuente: Autoría propia

El 95% de los encuestados se encuentran satisfechos con los beneficios financieros ofrecidos por la ITCMB, mientras que el 3% se encuentra insatisfecho. Se resalta las



ayudas concebidas por la contingencia COVID 19, en el segundo periodo del 2020, con la gratitud de la matricula académica.

- **Pregunta 11. Los medios de pagos ofrecidos por la ITCMB**
Calidad de los servicios ofrecidos

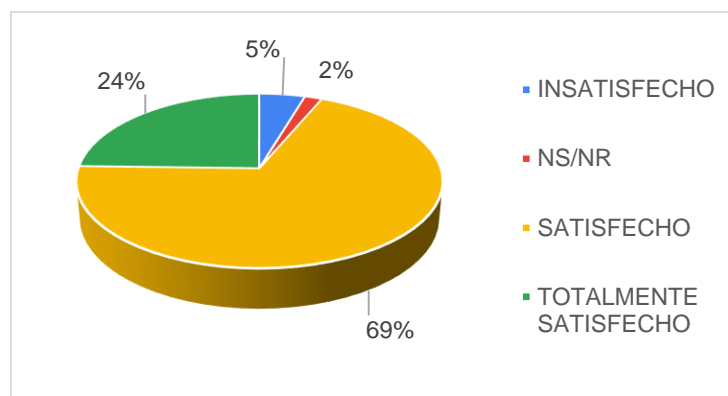


Ilustración 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por la ITCMB

Fuente: Autoría propia

El 93% de los encuestados se encuentran satisfechos con los medios de pago ofrecidos por la ITCMB, mientras que el 5% se encuentra insatisfecho.

- **Pregunta 12. Servicio de plataforma virtual**
Calidad de los servicios ofrecidos

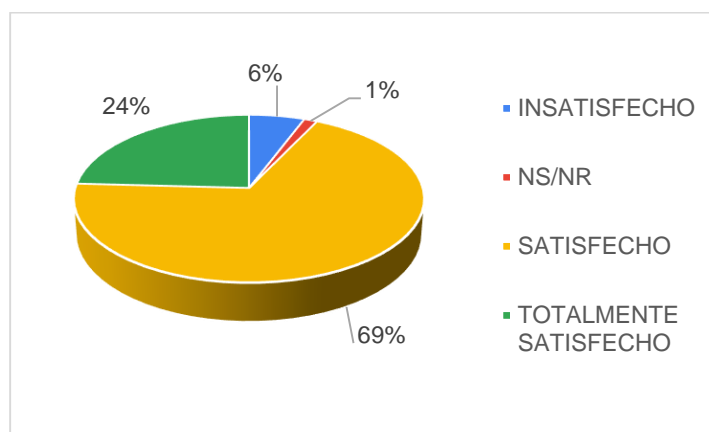
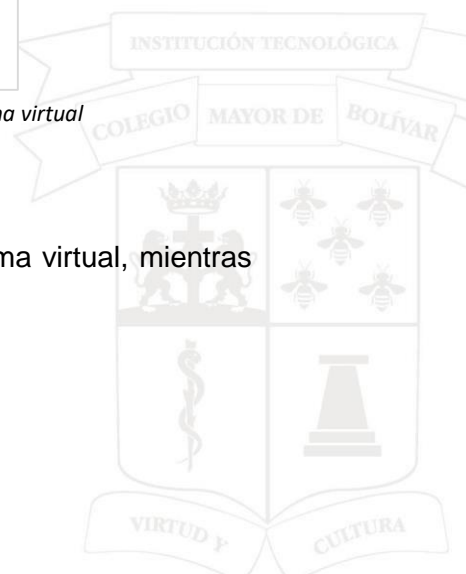


Ilustración 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual

Fuente: Autoría propia

El 93% de los encuestados se encuentran satisfechos con la plataforma virtual, mientras que el 6% se encuentra insatisfecho.



5.2.2 Procesos Misionales

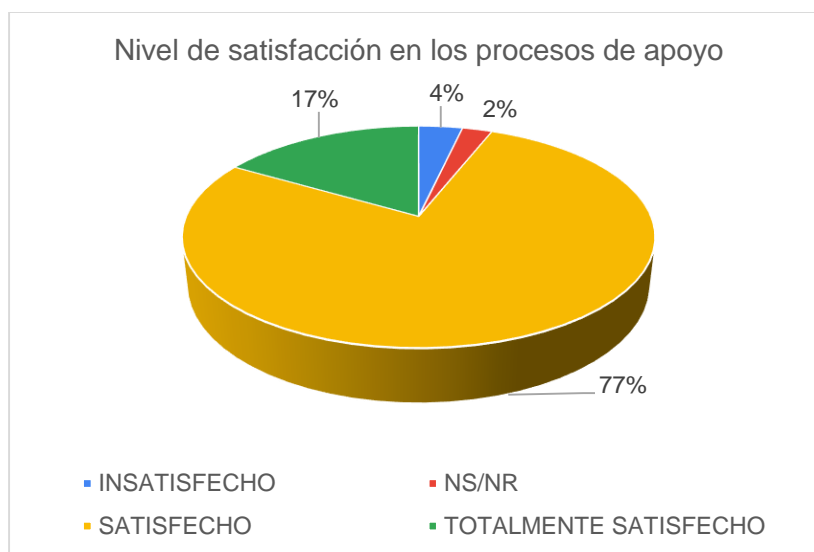


Ilustración 17. Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 89% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad y 4% se manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 13. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Calidad de los servicios ofrecidos

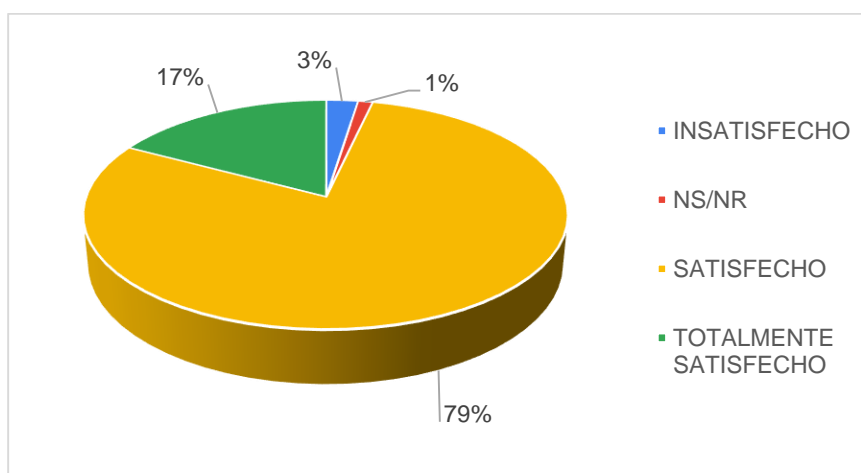


Ilustración 18. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Fuente: Autoría propia



Las estrategias utilizadas por los docentes en el proceso de aprendizaje son favorables ya que se muestra un 96%, se observa un 3% insatisfecho.

- Pregunta 14. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo

Pertinencia de los servicios ofrecidos

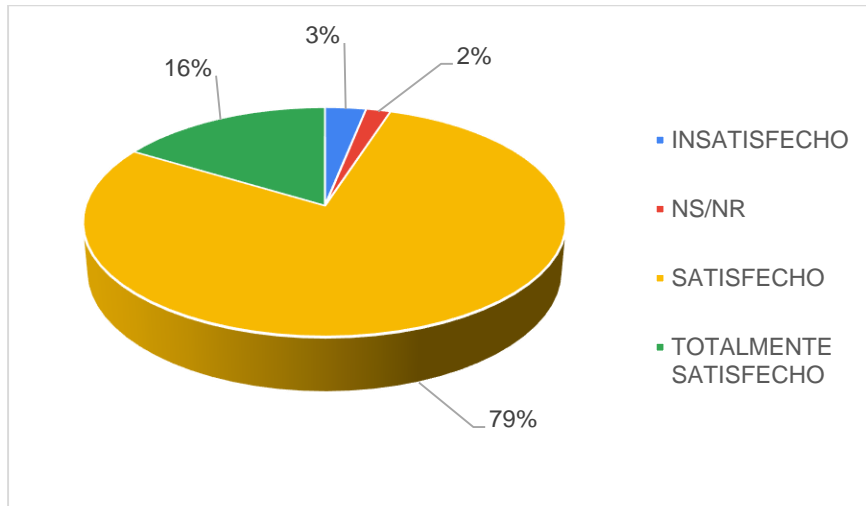


Ilustración 19. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo
Fuente: Autoría propia

La población estudiantil considera que la formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo en un 95%, mientras que solo un 3% considera lo contrario.



- Pregunta 15. El cumplimiento del candelario académico y el horario ofrecido.
Cumplimiento de tiempos y horarios

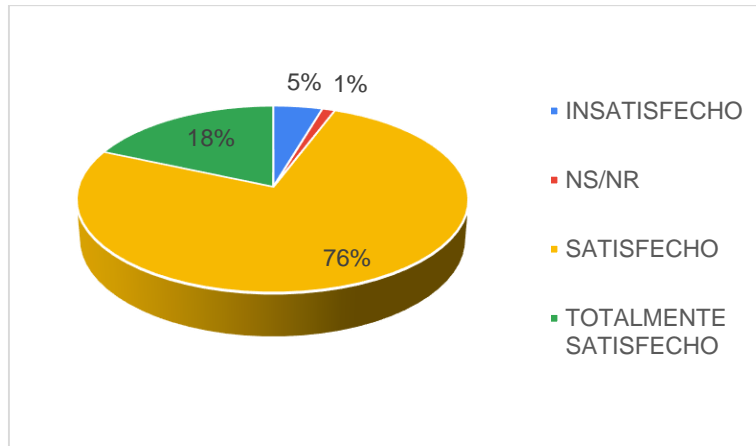


Ilustración 20. El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido
Fuente: Autoría propia

En cuanto al cumplimiento de calendario académico y horarios ofrecidos por la institución el 94% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras que el 5% manifiestan estar insatisfechos.

- Pregunta 16. ¿Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos



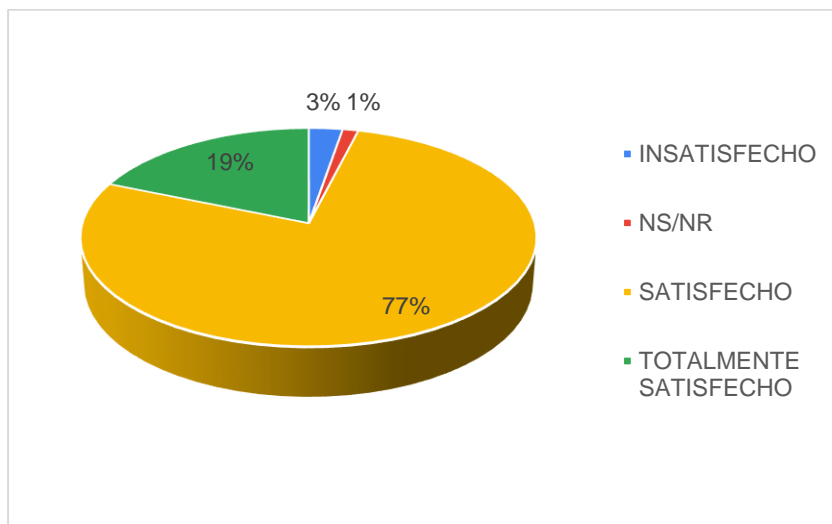


Ilustración 21. Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 96% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los niveles de formación integral ofrecidos por la ITCMB. Sin embargo, el 3% de los estudiantes se encuentran insatisfechos.

- Pregunta 17. ¿Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB?

Variedad en los servicios ofrecidos

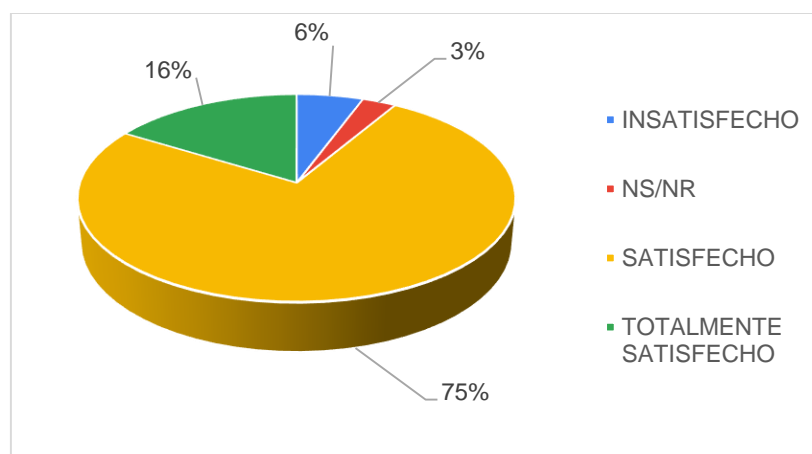
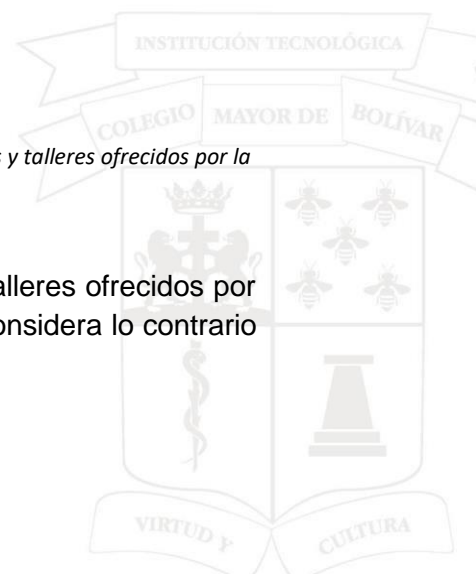


Ilustración 22. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la ITCMB es considerada adecuada en un 91%, sin embargo, el 3% considera lo contrario y otros manifiestan que se deberían agregar más.



- Pregunta 18. ¿Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

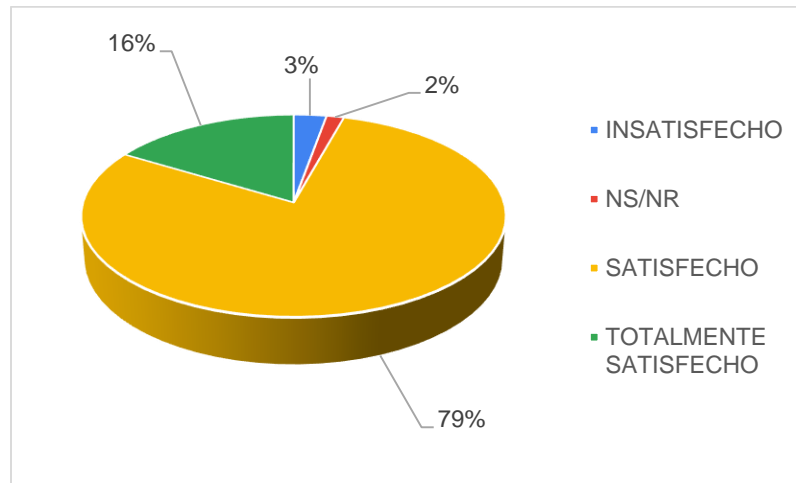


Ilustración 23. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en el ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 95% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas por la ITCMB, solo el 3% se encuentra insatisfecho y el 2% no sabe o no responde.



- Pregunta 19. ¿Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados?

Pertinencia de los servicios ofrecidos

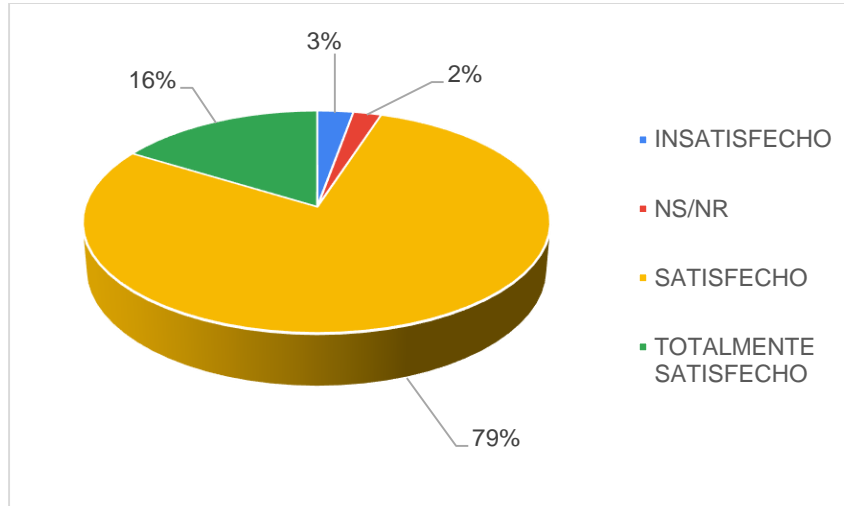


Ilustración 24. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados

Fuente: Autoría propia

El 95% de los estudiantes consideran que las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas, y solo un 3% considera lo contrario.

- Pregunta 20. ¿La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución?

Calidad de los servicios ofrecidos

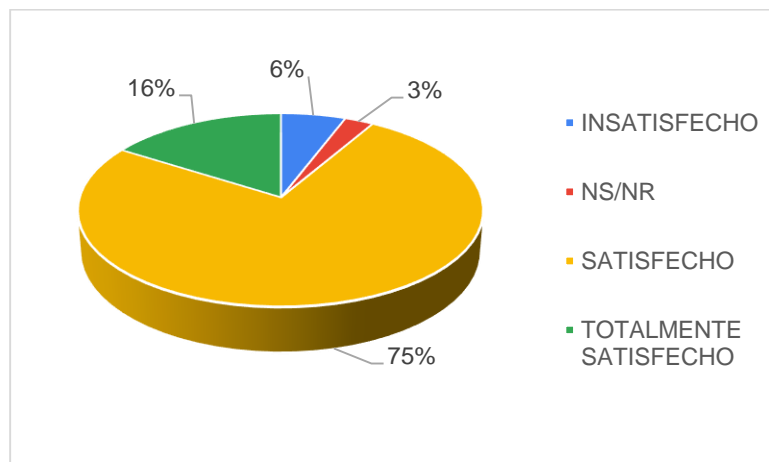


Ilustración 25. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución

Fuente: Autoría propia



El 91% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades culturales, artísticas y deportivas desarrolladas por la institución lo cual se considera favorable, y solo un 6% manifiestan estar insatisfecho.

- Pregunta 21. ¿Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB?

Calidad de los servicios ofrecidos

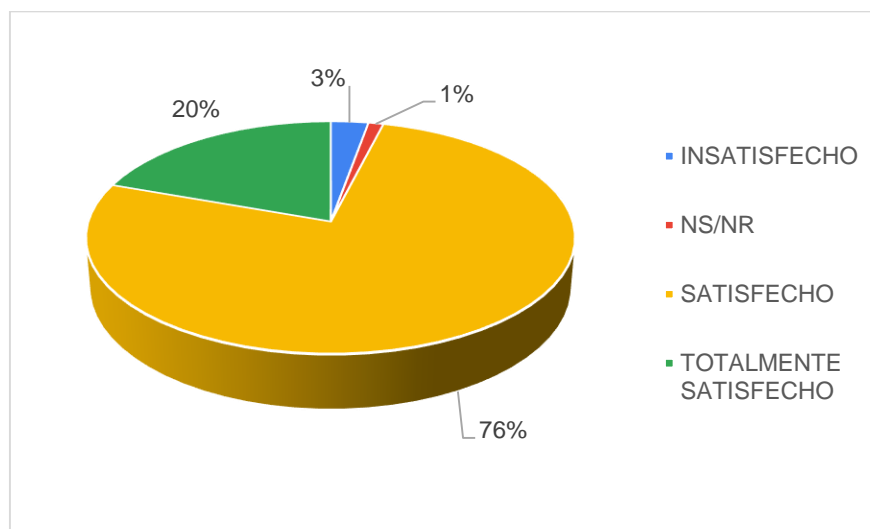


Ilustración 26. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la ITCMB
Fuente: Autoría propia

El 96% de los estudiantes encuestados consideran satisfactoria la oferta académica ofrecida por la ITCMB, sin embargo, se observa que un 3% de los encuestados opinan lo contrario, manifestando que deberían considerarse programas relacionados con el sector de la construcción, ingenierías y sector salud.



- Pregunta 22. Las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB
Calidad de los servicios ofrecidos

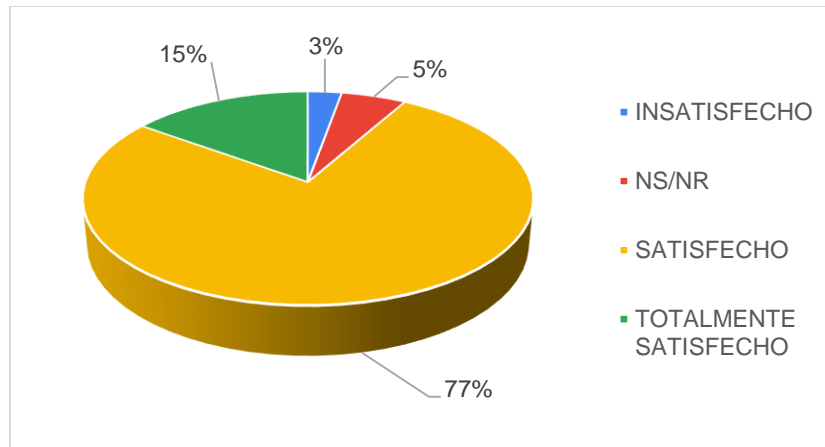


Ilustración 27. Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB

Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 93% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB, sin embargo, el 3% manifiesta estas insatisfecho con las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB

- Pregunta 23. ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)?
Calidad de los servicios ofrecidos

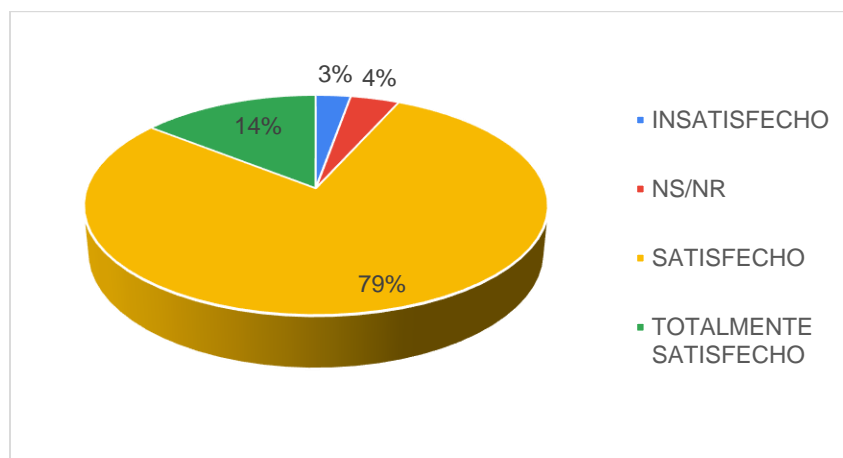
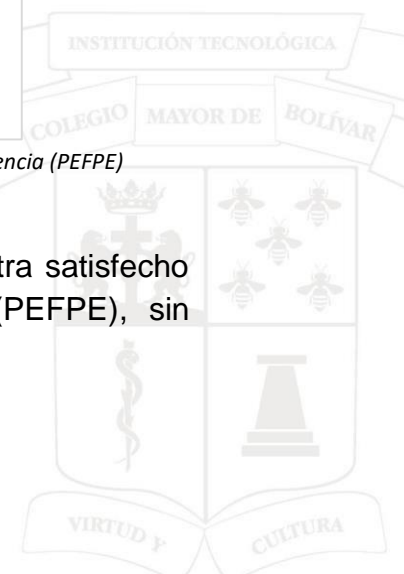


Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)

Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 93% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE), sin embargo, el 3% manifiesta no conocer el proyecto PEFPE.



- Pregunta 24. ¿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

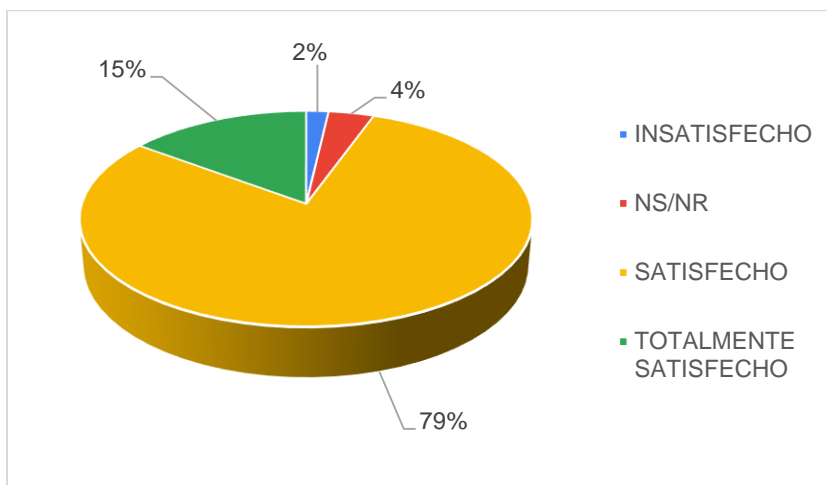


Ilustración 29. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica

Fuente: Autoría propia

El 94% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida, solo el 2% se encuentra insatisfecho y el 4% no sabe o no responde



- Pregunta 25. Las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales
Calidad de los servicios ofrecidos

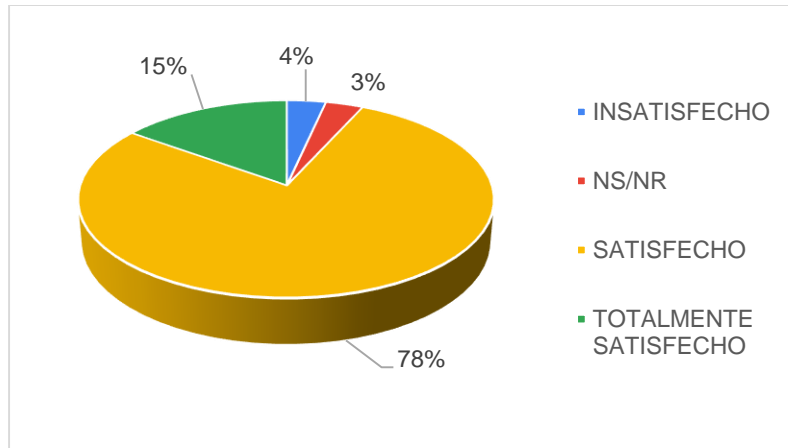


Ilustración 30. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales.
Fuente: Autoría propia

El 93% de los alumnos encuestados consideran satisfactorias las actividades desarrolladas en la ITCMB, sin embargo, se observa 16% se encuentra insatisfechos, manifestando que se debe implementar más acciones que favorezcan el medio ambiente.



5.2.3 Procesos Estratégicos



Ilustración 31. 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 encuetados supera el 85% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.

- Pregunta 26. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)

Calidad de los servicios ofrecidos

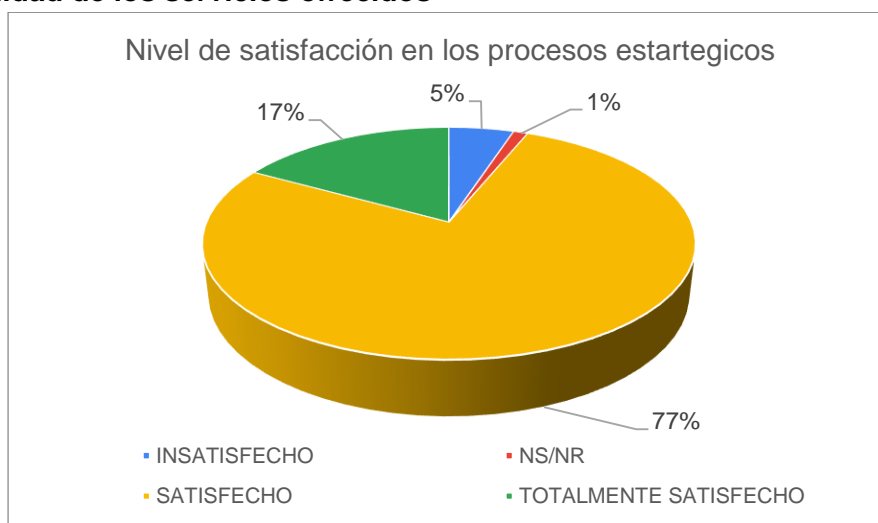


Ilustración 32. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)

Fuente: Autoría propia



Se puede observar que el 94% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados. dejando así un 5% que manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 27. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)

Calidad de los servicios ofrecidos

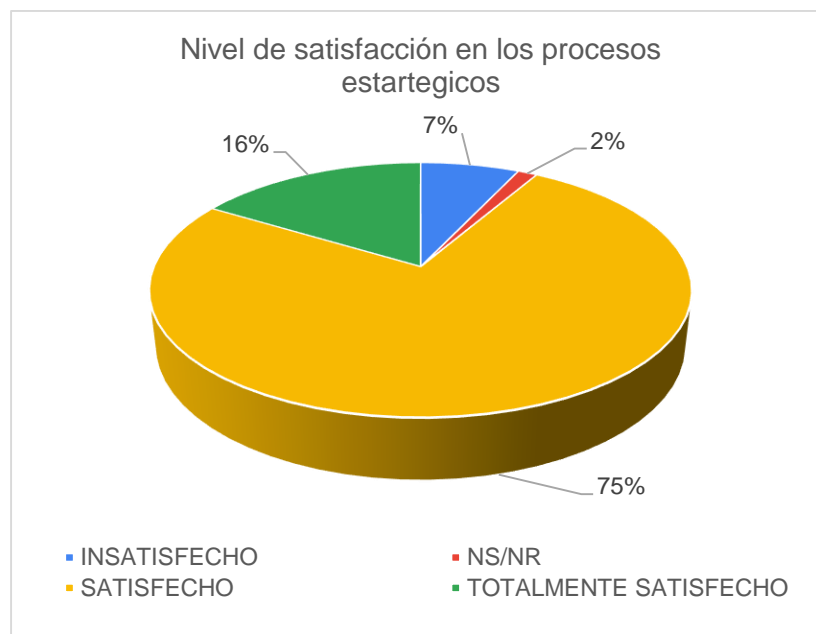


Ilustración 33. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)
Fuente: Autoría propia

Desde el año 2020 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 91%, dejando así un 7% que manifiesta estar insatisfecho.



- Calificación de los servicios prestados por la institución

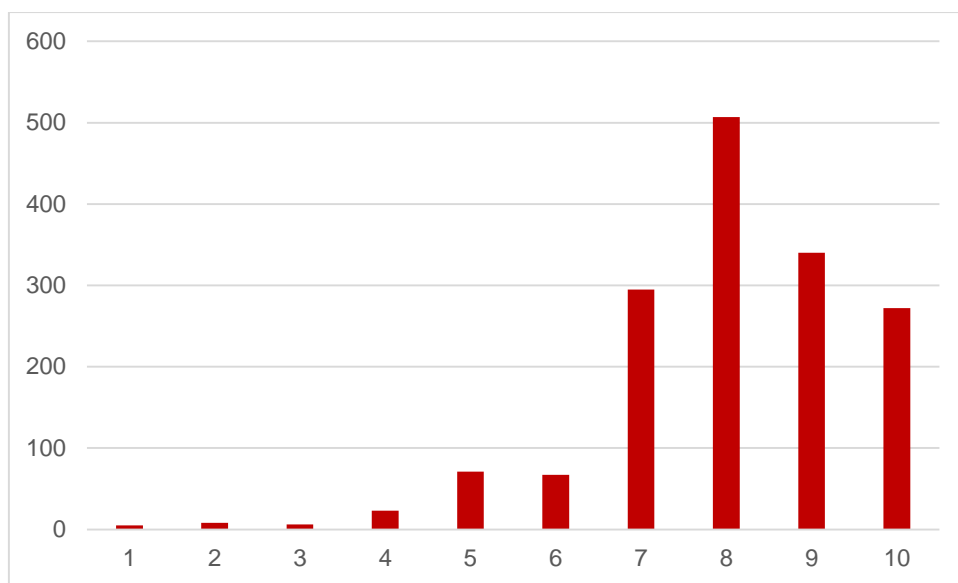


Ilustración 34. Calificación de los servicios prestados por la institución
Fuente: Autoría propia

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 7 y 9, siendo 8 la puntuación con mayor porcentaje 32%, subiendo solo 1 punto en comparación al año 2019.



6. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción que supera el 80% de la población entrevistada, teniendo un resultado promedio del 91% de satisfacción en los servicios brindados por la ITCMB y un promedio de estudiantes Totalmente satisfechos de 16% de los estudiantes encuestados, 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 6%, 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 88% y el 8% 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 94% teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, mientras que el 4% 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 supera el 80% lo cual refleja que las acciones implementadas por la alta dirección en pro de mejorar continuamente sus procesos han sido eficientes.



7. RECOMENDACIONES

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

1. Es necesario generar estrategias que definan canales adecuados para el proceso de atención a quejas y reclamos ya que se manifiesta que es un proceso que tarda mucho y en muchas ocasiones no contestan en los tiempos establecidos
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 inglés
5. 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.
6. Se recomienda generar mas espacios como zonas comunes donde los estudiantes tengan un lugar para esperar y departir mientras no se encuentran en clases.
7. Se recomienda implementar estrategias respecto a los proyectos de aula suelen ser a última hora, sin los estudiantes saber cómo desarrollarlo y en cuanto al plan lector los docentes no dedican tiempo a explicarnos sobre esto
8. Se solicita la implementación paulatina de las clases presenciales o en alternancia con todas las medidas de bioseguridad requeridas.



8. ANEXOS

8.1 Anexo 1. Resultados de la encuesta de satisfacción- alumnos (archivo. EXE)

9. REFERENCIAS

1. Link encuesta alumnos: <https://forms.gle/8xdR1GJo4WR2eP4eA>
2. Cálculo de la muestra: <https://www.netquest.com/es/gracias-calculadora-muestra>

