

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



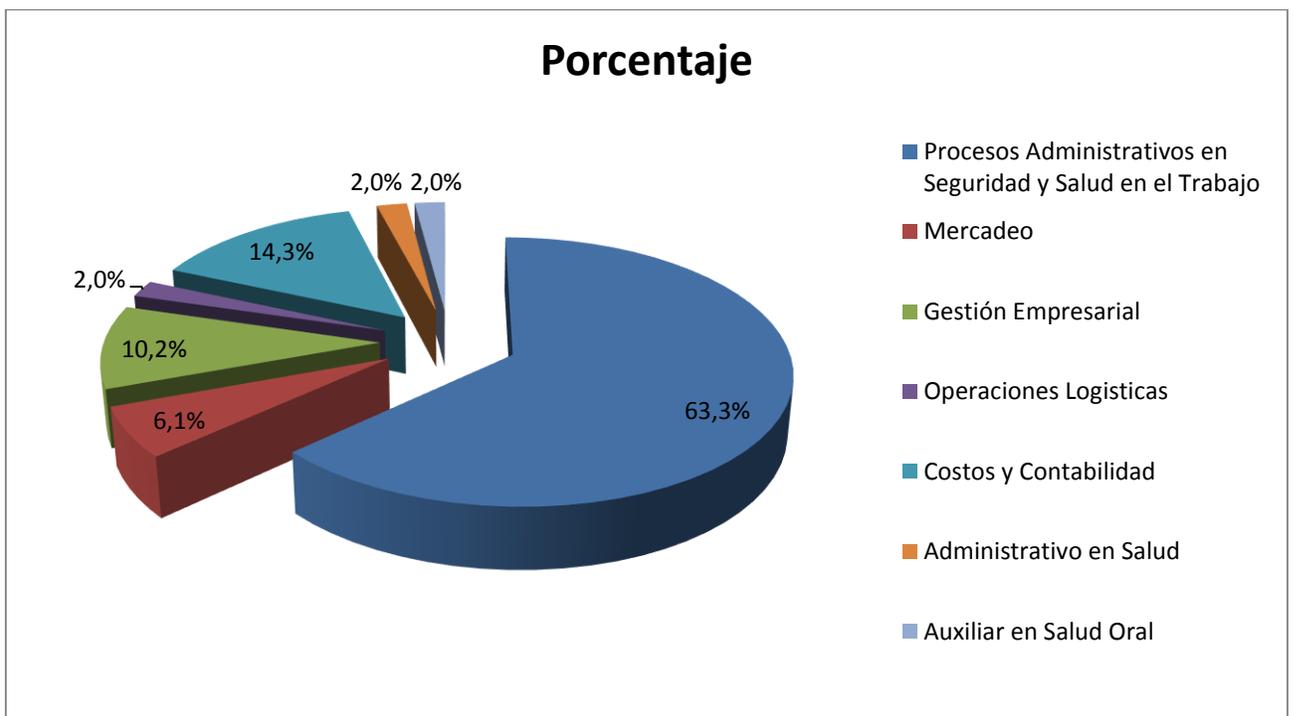
SANTIAGO DE CALI
DICIEMBRE DE 2018

ANALISIS DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DEL CLIENTE

Se realiza una muestra de 49 encuestas de los programas técnicos profesionales y programas para el trabajo y desarrollo humano, 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	31	63,3%
Mercadeo	3	6,1%
Gestión Empresarial	5	10,2%
Operaciones Logísticas	1	2,0%
Costos y Contabilidad	7	14,3%
Administrativo en Salud	1	2,0%
Auxiliar en Salud Oral	1	2,0%
TOTAL	49	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 63.3%.

Clasificación de estudiantes que responden la encuesta por semestre académico.

Semestre Académico	Porcentaje
1	28,6%
2	26,5%
3	20,4%
4	18,4%
5	6,1%

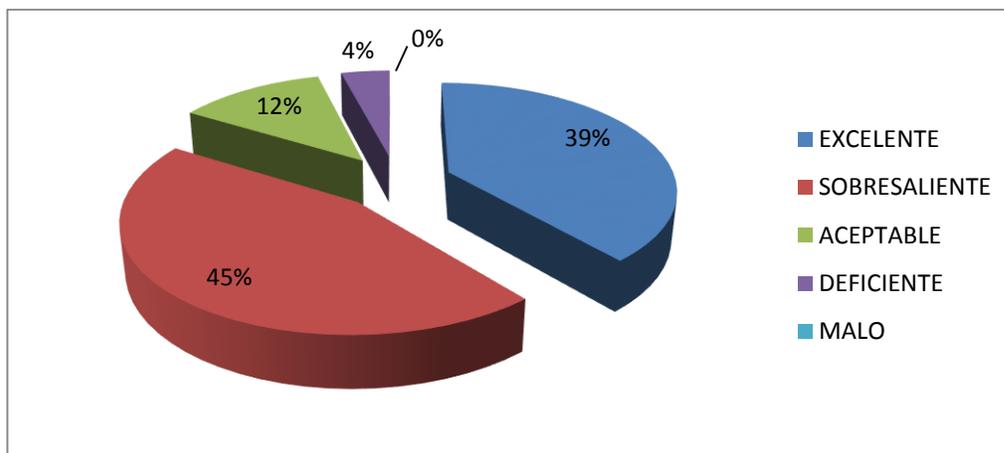
Clasificación de estudiantes que responden la encuesta por jornada académica.

La jornada académica de la mañana representa el 55,1% de los estudiantes que respondieron la encuesta.

Jornada Académica	N. estudiantes	Porcentaje
Mañana	27	55,1%
Tarde	7	14,3%
Noche	15	30,6%

A continuación se ilustra el comportamiento de cada uno de los resultados de preguntas realizadas en la encuesta de percepción del cliente del año 2018.

1. El contenido programático en los programas académicos es:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 19 estudiantes opinan que el contenido programático es excelente equivalente al (39%), sobresaliente 22 (45%), aceptable 6 (12%), deficiente 2 (4%) y malo (0%).

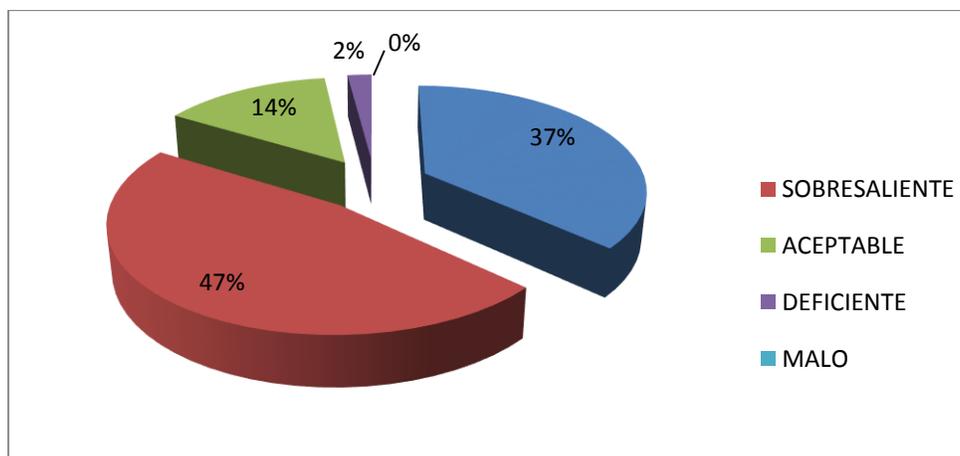
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	27%	55%	16%	2%	0%
2015	28%	55%	15%	2%	0%
2016	26%	52%	20%	1%	1%
2017	25%	41%	12%	2%	1%
2018	39%	45%	12%	4%	0%

En el año 2018 la valoración excelente aumenta en un 14% comparación con el año anterior.

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

- Las asignaturas que veo no son acordes con SST deberían aplicar SST en las asignaturas hay tantos temas para esas asignaturas no veo coherencia sinceramente estoy desilusionada tenía otra perspectiva de Intenalco.
- El contenido es aceptable, pero podría ser muchísimo mejor, faltan énfasis en las áreas de vital importancia para la carrera, ampliación en los horarios o mayor cobertura en áreas como legislación laboral, riesgos laborales entre otras.
- La clase de Inglés es muy básica y son temas que ya vi en bachillerato por lo cual se debería de enseñar algo con mayor grado de dificultad.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 18 estudiantes opinan que la calidad docente del profesorado de su programa académico es excelente (37%), sobresaliente 23 (47%), aceptable 7 (14%), deficiente 1 (2%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2018.

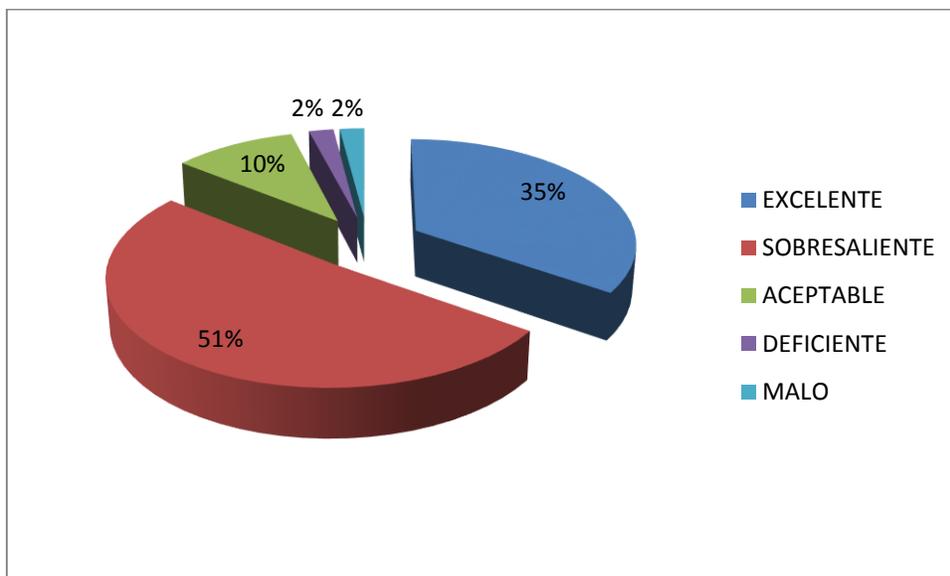
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	29%	58%	11%	2%	0%
2015	35%	52%	10%	3%	0%
2016	30%	52%	16%	2%	0%
2017	33%	56%	9%	2%	0%
2018	37%	47%	14%	2%	0%

La calificación excelente para el año 2018 aumento en 4% y disminuye la sobresaliente en un 9% en comparación con el año 2017.

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

- Hay profesores que no tienen paciencia y no revisan bien los trabajos.
- Muy buena la calidad de docentes atentos y prestos a escuchar nuestras sugerencias.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 17 estudiantes opinan que los conocimientos teóricos específicos adquiridos en su programa académico a la fecha es excelente (35%), sobresaliente 25 (51%), aceptable 5 (10%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2018.

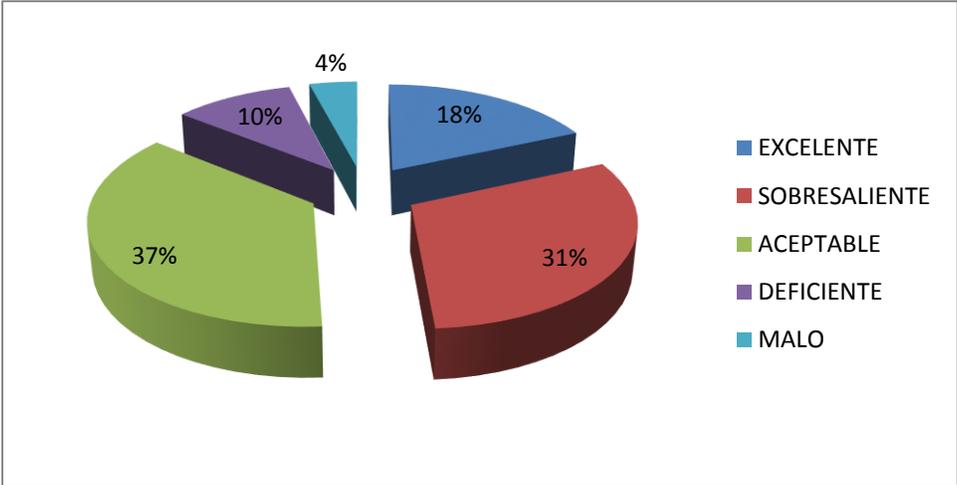
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	25%	61%	13%	1%	0%
2015	28%	54%	17%	1%	0%
2016	28%	50%	20%	2%	0%
2017	42%	45%	12%	1%	0%
2018	35%	51%	10%	2%	2%

La calificación excelente disminuye en 7% en comparación con el año anterior.

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

- Creo que se necesitan ampliar mucho más y no ser tan básicos.
- Deficientes no son acordes a mi carrera más coherencia por favor.
- Debería de ser más didáctica las clases.

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, 9 estudiantes opinan que los procedimientos de PQRS en Intenalco son excelentes equivalente al (18%), sobresaliente 15 (31%), aceptable 18 (37%), deficiente 5 (10%) y malo 2 (4%).

En el año 2018 las valoraciones excelente y aceptable aumentan en comparación con el año 2017.

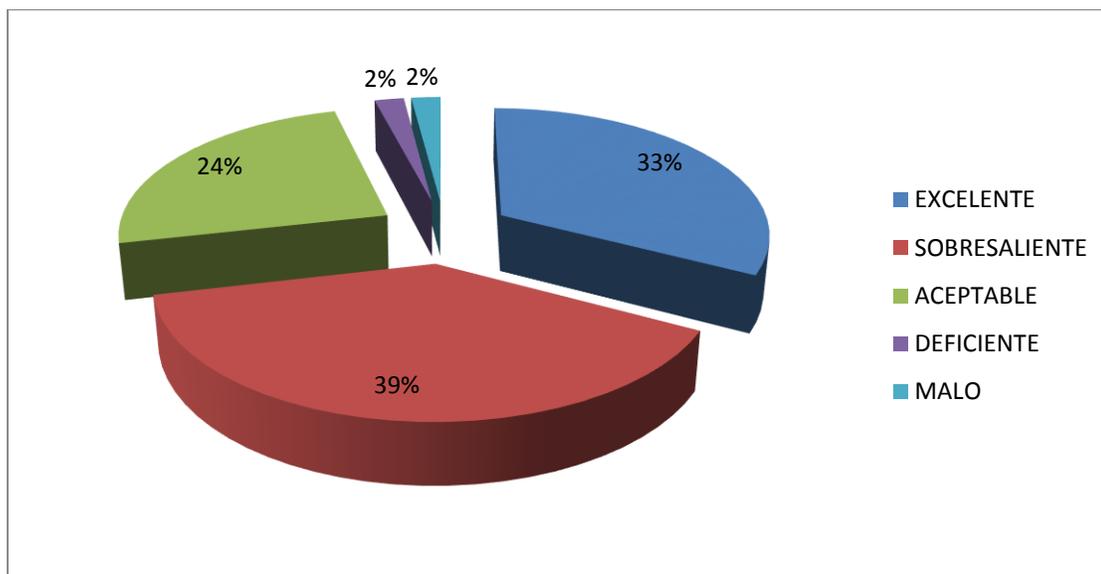
Se identifican las siguientes causas de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Porque inténtalo cuenta con algunos profesionales que no son capaces de responder con todas nuestras dudas y preguntas.
- Por qué buscan información de todos los estudiantes para poder asimilar y corregir el problema.
- Por qué cuando estas se hacen nunca hay una respuesta.
- El acceso a las áreas de información es deficiente, a pesar de que algunos (muy pocos, no más de dos) de los trabajadores del área de admón. de la institución están prestos a ayudar la gran mayoría son reacios, poco amables incluso groseros al atender al estudiante.
- Es deficiente ya que la atención hacia los estudiantes para resolver dudas y demás es muy escasa.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2018.

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%
2018	18%	31%	37%	10%	4%

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, 16 estudiantes califican la agilidad en los trámites y servicios como excelente (33%), sobresaliente 19 (39%), aceptable 12 (24%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

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

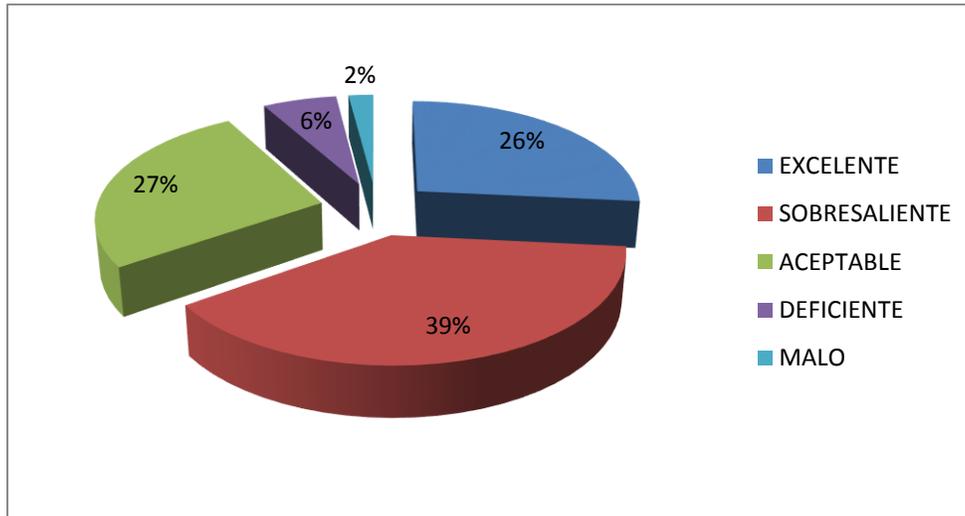
- La chica de cartera es una grosera y no sabe de servicio al cliente.
- Los certificados de estudio se demoran mucho para entregar y muchas veces en las empresas lo piden y siempre se debe esperar 3 días para la entrega.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2018.

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%
2018	33%	39%	24%	2%	2%

El anterior cuadro nos ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia 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, 13 estudiantes consideran que los mecanismos de atención y comunicación en la institución son excelentes (27%), sobresaliente 19 (39%), aceptable 13 (27%), deficiente 3 (6%) y malo 1 (2%).

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

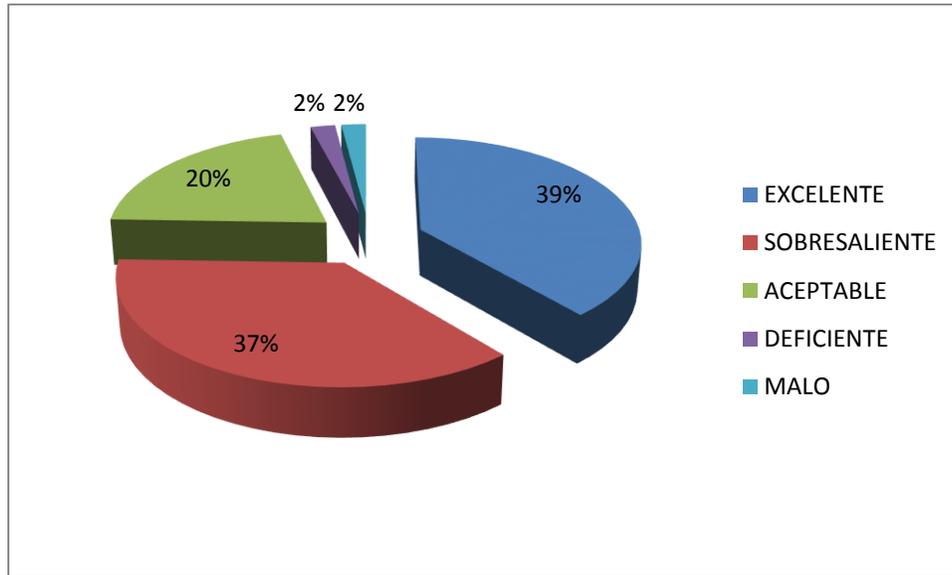
- Es muy complicado que contesten el teléfono fijo de la institución y eso crea molestia.

Comparación de resultados con los años anteriores 2014-2018.

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%
2018	27%	39%	27%	6%	2%

La valoración excelente y aceptable 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, 19 estudiantes consideran el trato y atención del rector como excelente (39%), sobresaliente 18 (37%), aceptable 10 (20%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

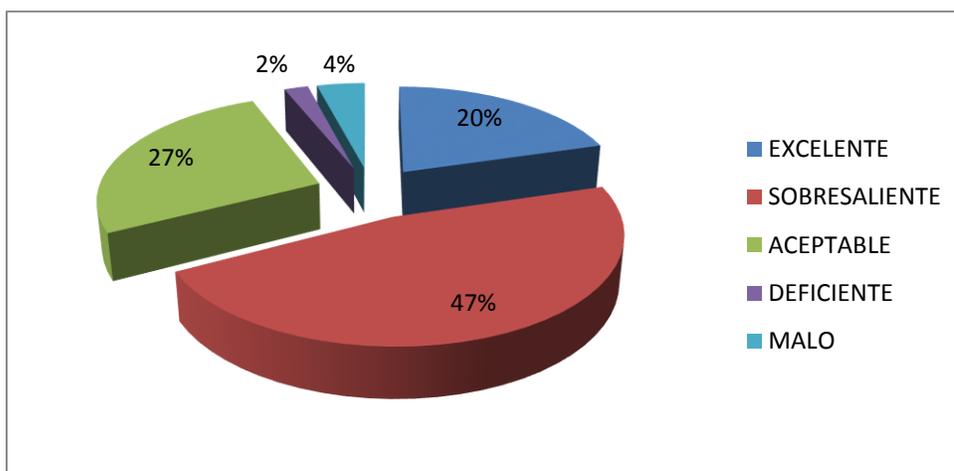
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	39%	37%	20%	2%	2%

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

- Demasiado malo en algunas ocasiones lo insultan a uno mucha falta de respecto.
- Muy bueno, hace un buen trabajo para nosotros los estudiantes y para la institución.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 10 estudiantes consideran el trato y atención del vicerrector académico como excelente (20%), sobresaliente 23 (47%), aceptable 13 (27%), deficiente 1 (2%) y malo 2 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

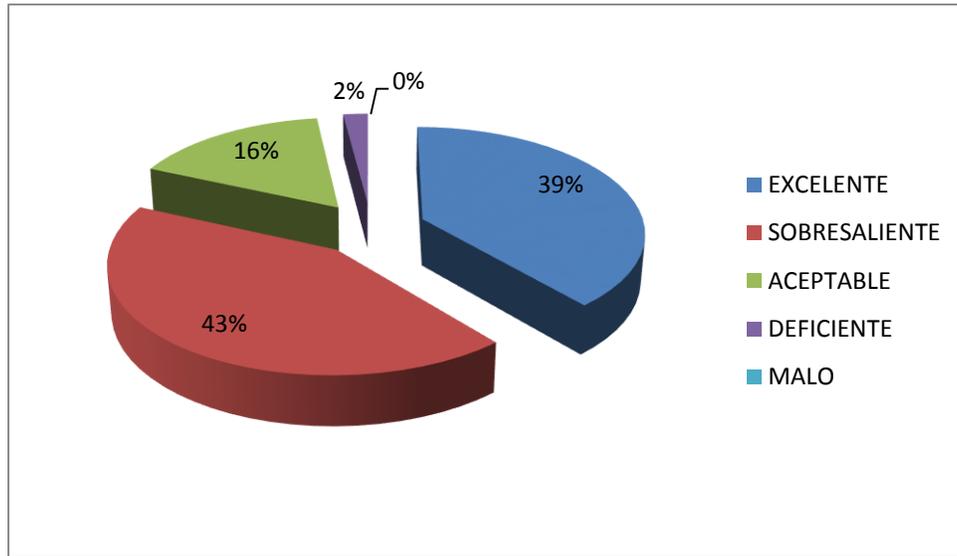
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	30%	39%	20%	6%	5%
2015	26%	41%	21%	7%	5%
2016	23%	46%	16%	6%	9%
2017	33%	41%	17%	5%	4%
2018	20%	47%	27%	2%	4%

La calificación disminuye en comparación con los años anteriores y aumenta la valoración sobresaliente 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.

- No lo conozco.
- A pesar de su gran conocimiento académico no es una persona a la cual se pueda abordar con facilidad, genera algo de temor o duda acercarse a realizar alguna pregunta, no es muy visible en la institución y en muchas ocasiones no saluda cuando pasa junto a los estudiantes.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 19 estudiantes consideran el trato y atención en la sección financiera como excelente (39%), sobresaliente 21 (43%), aceptable 8 (16%), deficiente 1 (2%) y malo 0 (0%).

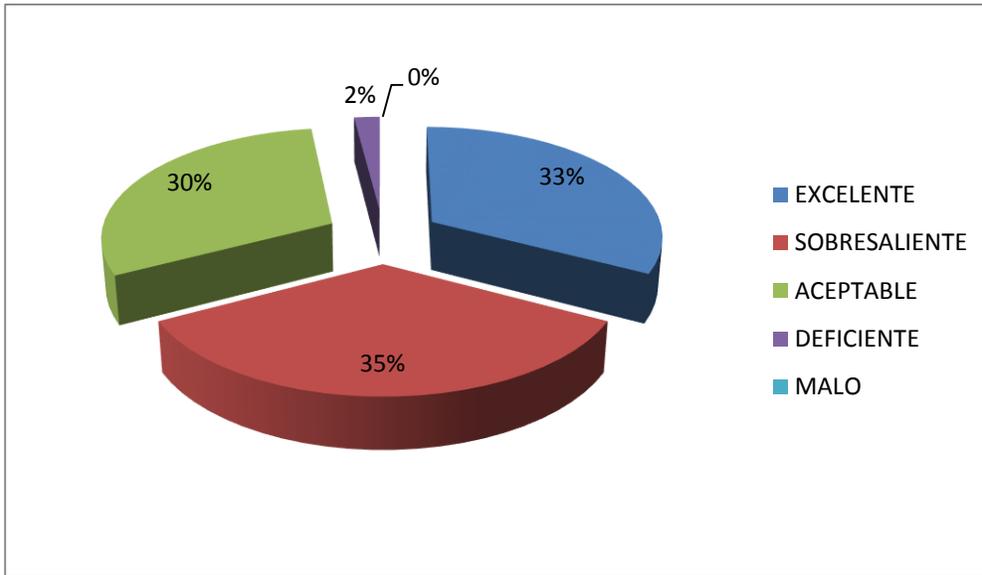
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	39%	43%	16%	2%	0%

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas la valoración excelente aumenta y disminuye la valoración sobresaliente en comparación con el año 2017.

En la pregunta anterior los encuestados no manifiestan causas para mejorar el proceso.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 16 estudiantes consideran el trato y atención de su director de unidad como excelente (33%), sobresaliente 17 (35%), aceptable 15 (30%), deficiente 1 (2%) y malo 0 (0%).

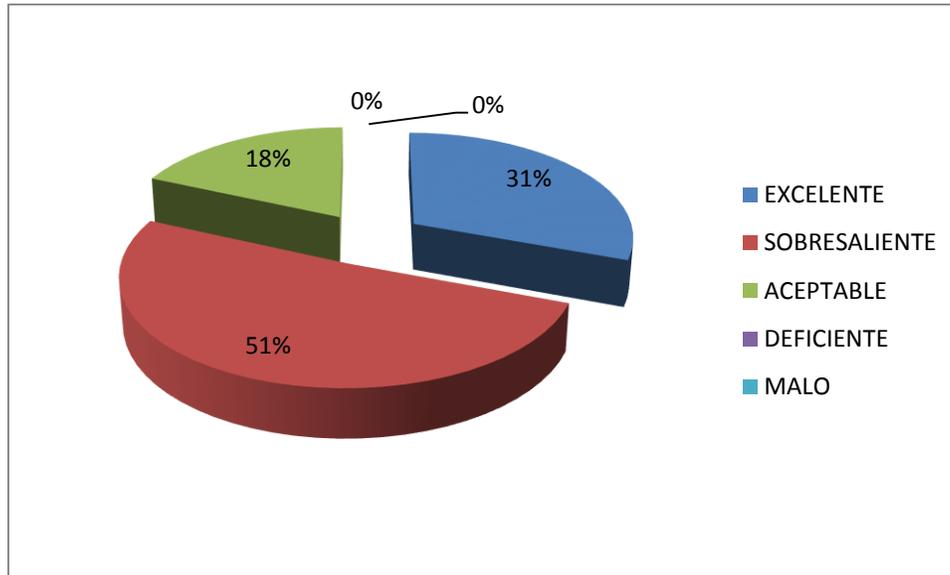
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	33%	35%	30%	2%	0%

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

- Deficiente porque casi no se presenta a nuestro
- Es una persona muy amable, atenta, gentil pero no parecer dar solución a las inquietudes las cuales le son formuladas.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 15 estudiantes consideran el trato y atención del personal administrativo como excelente (31%), sobresaliente 25 (51%), aceptable 9 (18%), deficiente 0 (0%) y malo 0 (0%).

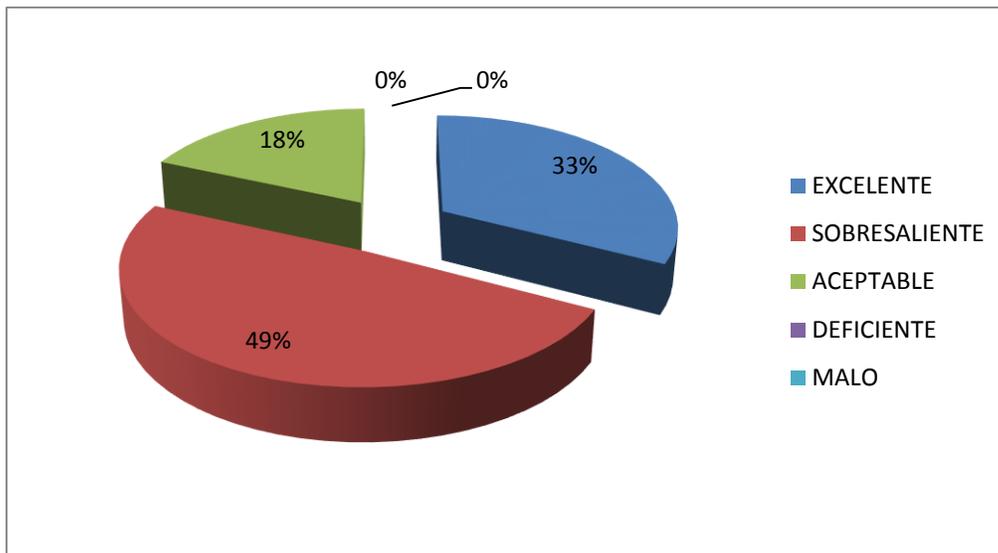
Comparación de resultados con el año anterior 2014 y 2018.

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%
2018	31%	51%	18%	0%	0%

La calificación excelente disminuye 7% en comparación con el año 2017, sobresaliente aumenta 10% y deficiente y malo disminuyen.

En la pregunta anterior los encuestados no manifiestan causas para mejorar el proceso.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 16 estudiantes consideran el trato y atención de los profesores como excelente (33%), sobresaliente 24 (49%), aceptable 9 (18%), deficiente 0 (0%) y malo 0 (0%).

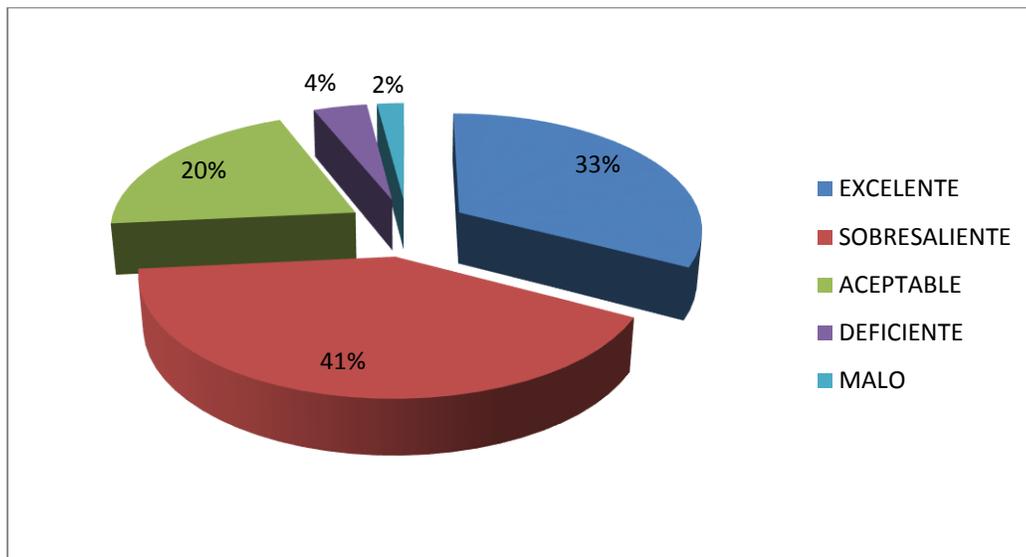
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	33%	49%	18%	0%	0%

La valoración excelente disminuye y aumenta la valoración sobresaliente.

- En la pregunta anterior los encuestados no manifiestan causas para mejorar el proceso.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 16 estudiantes consideran que los servicios que brinda Bienestar Universitario son excelentes excelente (33%), sobresaliente 20 (41%), aceptable 10 (20%), deficiente 2 (4%) y malo 1 (2%).

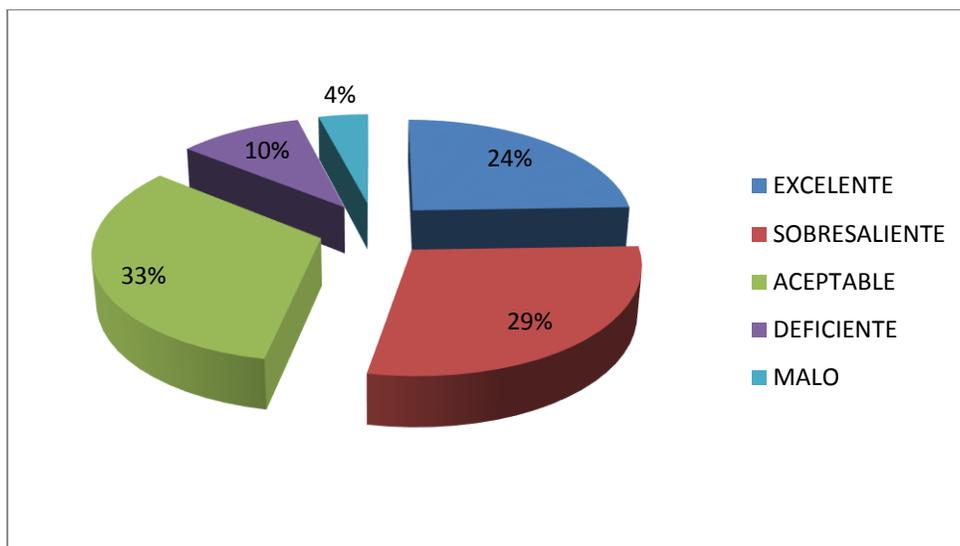
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	33%	41%	20%	4%	2%

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

- Son buenos pero las personas de la noche por nuestro trabajo no podemos hacer uso de estos servicios.
- Casi no se hacen notar que existe bienestar universitario en el instituto.

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, 12 estudiantes consideran que el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico es excelente (24%), sobresaliente 14 (29%), aceptable 16 (33%), deficiente 5 (10%) y malo 2 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

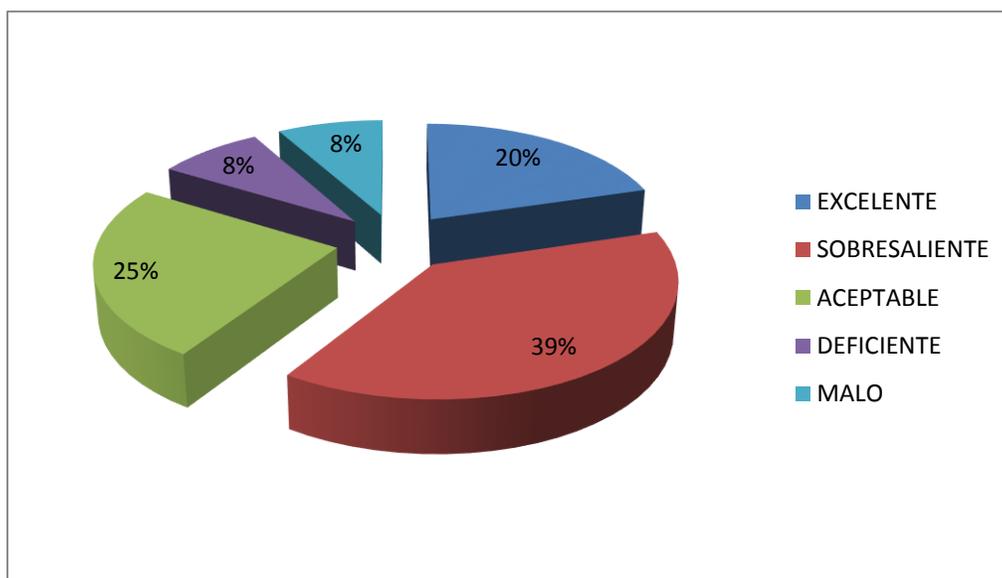
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	15%	47%	26%	10%	2%
2015	23%	45%	27%	4%	1%
2016	25%	44%	28%	2%	1%
2017	33%	46%	19%	0%	2%
2018	24%	29%	33%	10%	4%

Las valoraciones excelente y sobresaliente disminuyen en comparación con el año 2017, la valoración aceptable, deficiente y malo aumentan.

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

- No hay biblioteca.
- nunca he ido a la biblioteca
- Aún no hay biblioteca en la institución

15. Como considera el servicio bibliotecario de la institución:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 10 estudiantes consideran el servicio bibliotecario como excelente (20%), sobresaliente 19 (39%), aceptable 12 (24%), deficiente 4 (8%) y malo 4 (8%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

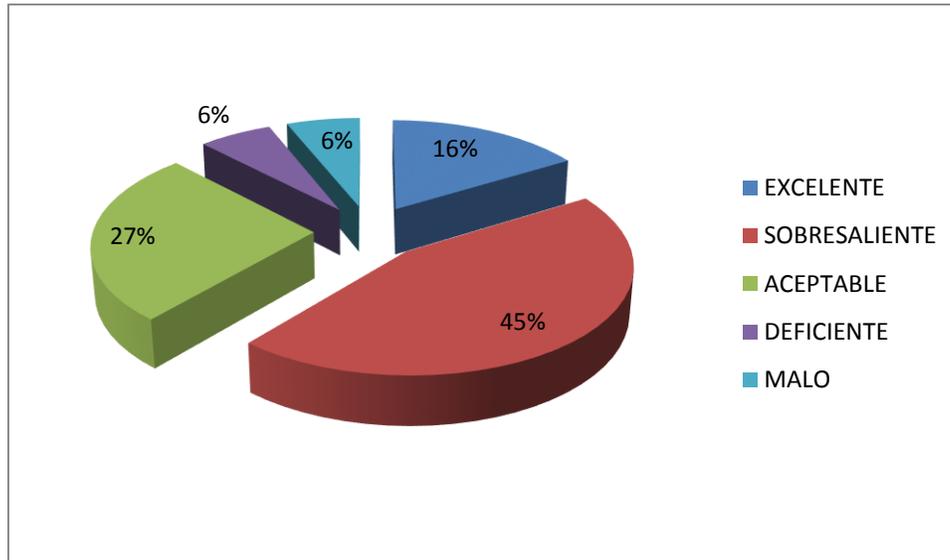
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	20%	51%	19%	9%	1%
2015	24%	44%	23%	8%	1%
2016	28%	42%	23%	5%	2%
2017	38%	38%	19%	4%	1%
2018	20%	39%	24%	8%	8%

El anterior cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia del servicio bibliotecario disminuyó en 18% 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.

- Muy pequeño
- No existe la biblioteca
- Nunca he ido a la biblioteca
- La señora que atiende a veces es grosera al expresar su inconformidad con algo.

16. Como considera el servicio brindado por la cafetería:



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 8 estudiantes opinan que el servicio brindado por la cafetería es excelente (16%), sobresaliente 22 (45%), aceptable 13 (27%), deficiente 3 (6%) y malo 3 (6%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

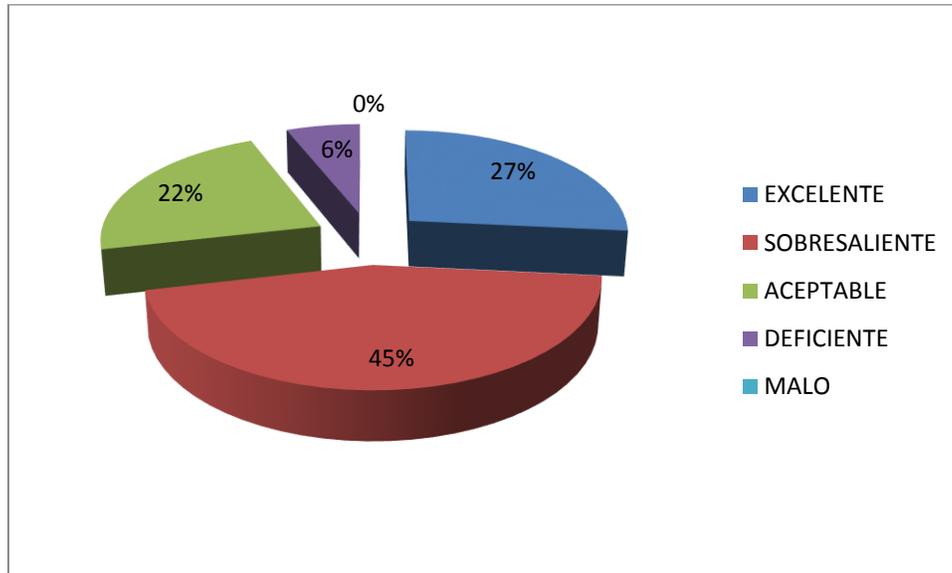
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	22%	43%	30%	3%	2%
2015	11%	36%	30%	13%	10%
2016	23%	36%	28%	6%	7%
2017	14%	42%	30%	7%	7%
2018	16%	45%	27%	6%	6%

De acuerdo al cuadro anterior la valoración excelente en el servicio brindado por la cafetería aumento en un 2% 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.

- Podría haber más variedad.
- La atención es pésima y no hay casi servicios.
- Deficiente en sus servicios.
- Le faltan más variedad de productos.
- Se demoran demasiado y no alcanza el tiempo del receso.

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, 13 estudiantes consideran las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza aprendizaje como excelente (27%), sobresaliente 22 (45%), aceptable 11 (22%), deficiente 3 (6%) y malo 0 (0%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	27%	45%	22%	6%	0%

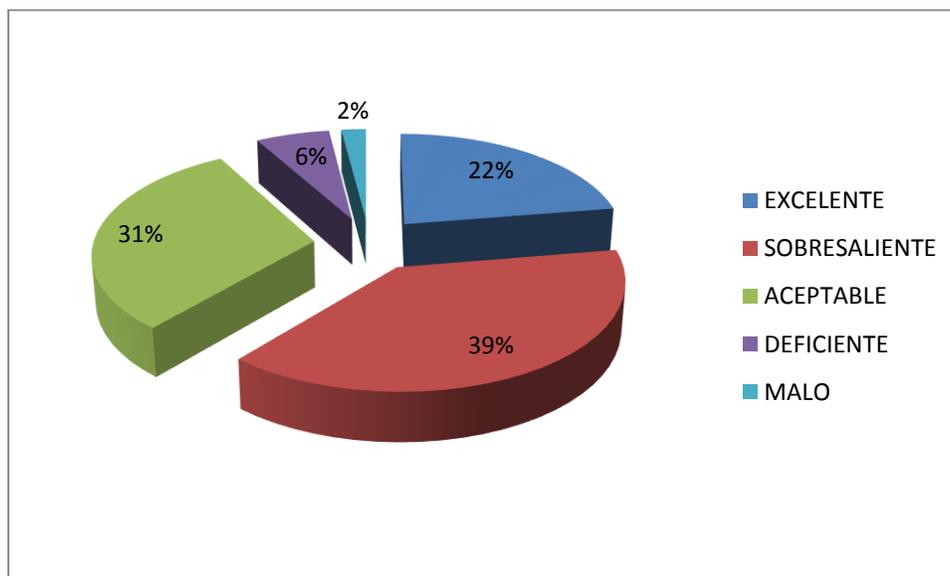
El anterior cuadro ilustra que la opinión de los estudiantes en cuanto a la excelencia en la utilización de tecnologías en los procesos de enseñanza-aprendizaje ha aumentado en un 2% en comparación con el año 2017, sobresaliente aumenta en un 3%.

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

- No hay suficientes tics.

- Los docentes deben darle uso a las tecnologías porque no lo están haciendo, solo lo hace sistemas he inglés, y en una ocasión utilizo el vídeo beam el profesor de matemáticas y el de emprendimiento.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes consideran las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución como excelente (22%), sobresaliente 19 (39%), aceptable 15 (31%), deficiente 3 (6%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	22%	39%	31%	6%	2%

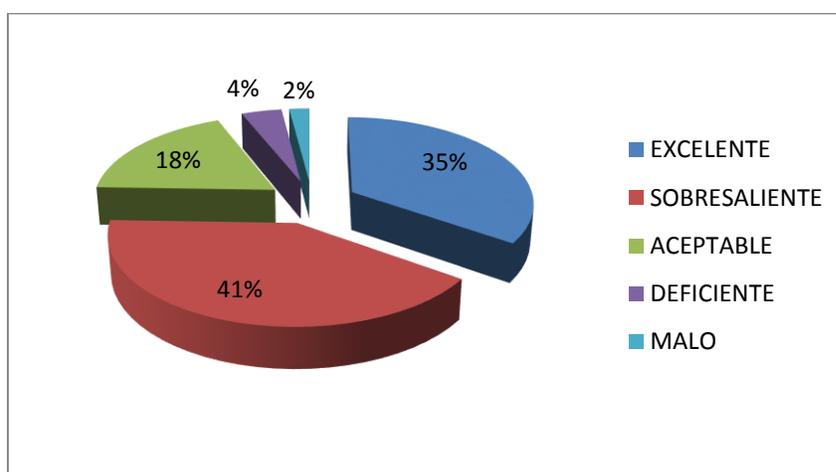
En el cuadro anterior se ilustra que de acuerdo a los resultados de la encuesta la valoración excelente aumento en un 3% en comparación con el año 2017, la calificación sobresaliente aumenta en 1% en comparación con el año anterior.

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

- Cuando llueve mucho el Techo se cae.
- Existen deficiencias locativas en la sede Alameda.
- Como estudiante de SST, veo con preocupación la falta del sistema contra incendios, las salidas de emergencia bloqueadas con candado y diseñadas con puertas inadecuadas, las cuales en caso de presentarse una emergencia no van hacer fáciles de accionar como lo indica la norma

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

A. Laboratorio de Ingles



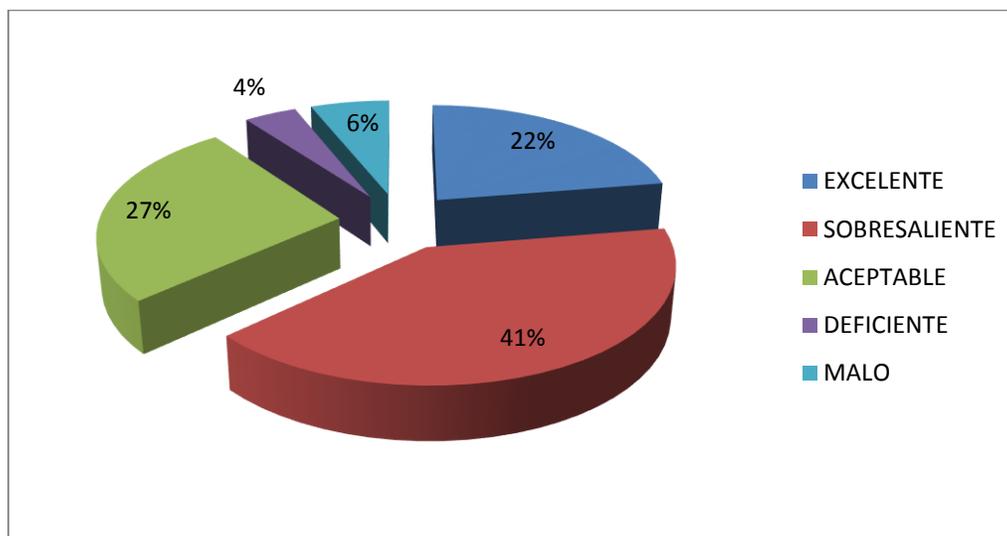
De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 17 estudiantes consideran las instalaciones del laboratorio de inglés como excelente (35%), sobresaliente 20 (41%), aceptable 9 (18%), deficiente 2 (4%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	35%	41%	18%	4%	2%

En relación con la pregunta anterior la calificación excelente ha aumentado 16% en el año 2018 en comparación con el año 2017.

B. Auditorio



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes valoran el auditorio como excelente (22%), sobresaliente 20 (41%), aceptable 13 (27%), deficiente 2 (4%) y malo 3 (6%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

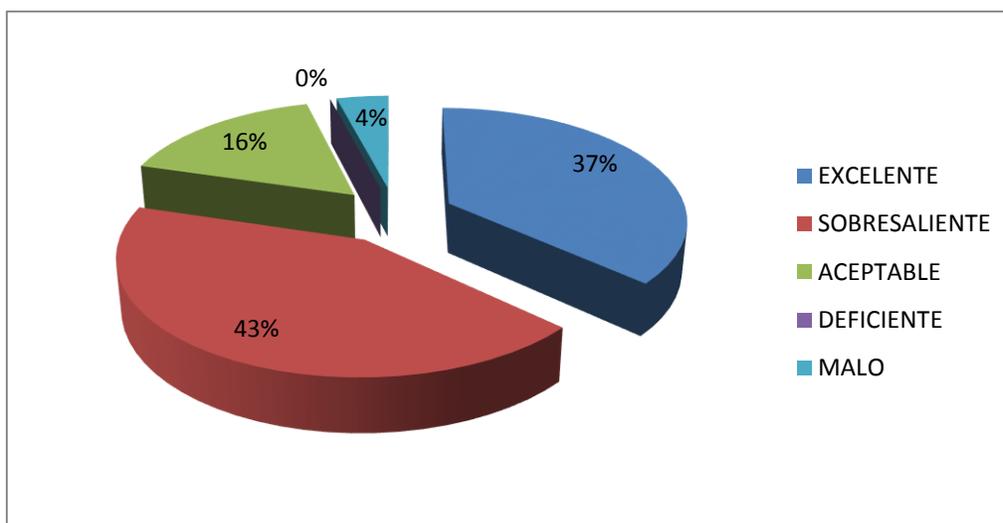
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	21%	48%	22%	7%	2%
2015	20%	42%	26%	9%	3%
2016	17%	41%	32%	7%	3%
2017	14%	49%	31%	6%	0%
2018	22%	41%	27%	4%	6%

La valoración excelente aumenta 8% 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.

- Deficiencia en espacio y climatización (sede Alameda).
- El auditorio tiene mucho eco y eso impide que haya buena salida del sonido, siendo así que las voces de los expositores no se entienden, perdiendo el mensaje de la capacitación, foro o demás reuniones que se realicen ahí.
- La falta de aire acondicionado.

C. Salas de informática



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 18 estudiantes consideran que las instalaciones de las salas de informática son excelentes (37%), sobresaliente 21 (43%), aceptable 8 (16%), deficiente 0 (0%) y malo 2 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

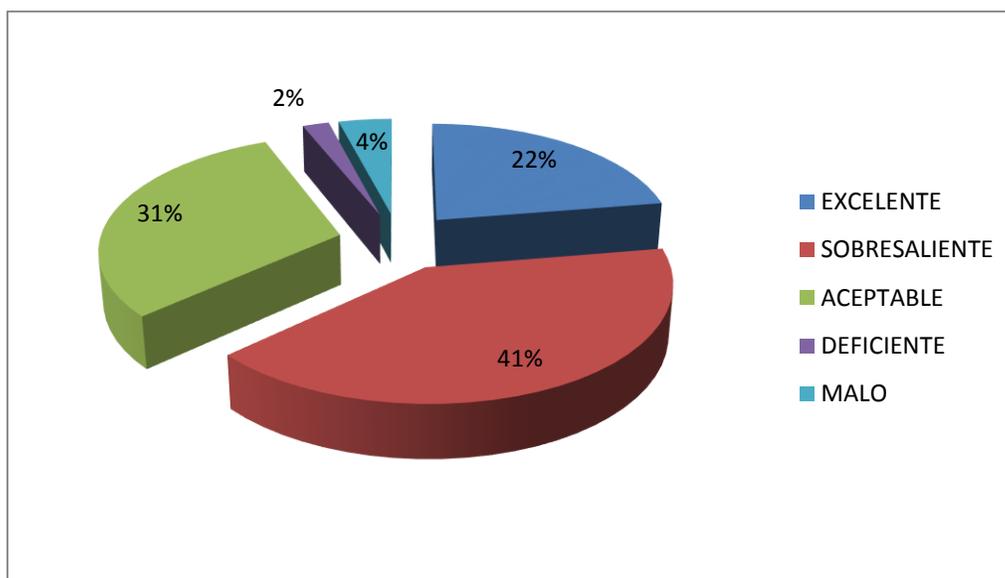
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	26%	50%	18%	5%	1%
2015	25%	43%	25%	6%	1%
2016	22%	49%	22%	5%	2%
2017	26%	44%	26%	4%	0%
2018	37%	43%	16%	0%	4%

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 en un 11% 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.

- Aún no están disponibles.
- No la conozco.

D. Aulas de clase



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 11 estudiantes consideran que las instalaciones de las aulas de clase son excelentes (22%), sobresaliente 20 (41%), aceptable 15 (31%), deficiente 1 (2%) y malo 2 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

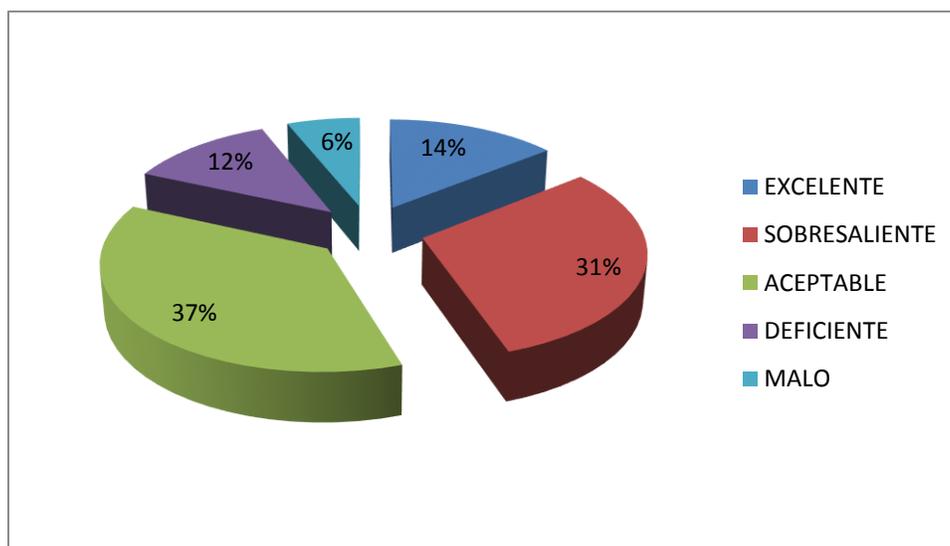
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	6%	34%	40%	15%	5%
2015	5%	21%	36%	25%	13%
2016	7%	29%	39%	15%	10%
2017	6%	33%	40%	19%	2%
2018	22%	41%	31%	2%	4%

En el cuadro anterior se ilustra que la valoración excelente y sobresaliente aumenta notablemente 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.

- Hace mucho calor y los salones son bonitos pero pequeños.
- la ubicación de los videobeam están mal diseñadas, los tomas no tienen la altura indicada y el ruido es demasiado alto ya que el diseño no fue el adecuado.

E. Baños



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 7 estudiantes consideran las instalaciones de los baños como excelente (14%), sobresaliente 15 (31%), aceptable 18 (37%), deficiente 6 (12%) y malo 3 (6%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

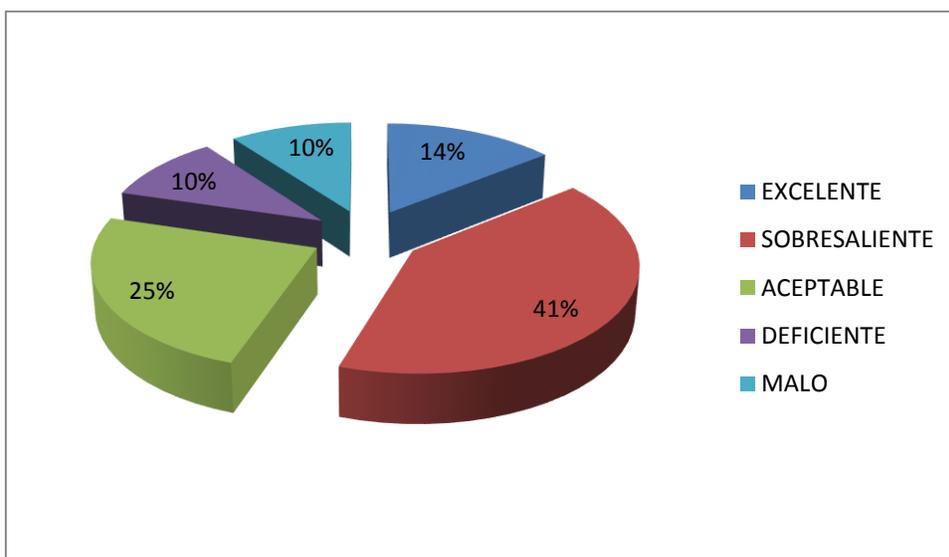
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2014	1%	19%	25%	30%	25%
2015	2%	10%	22%	25%	41%
2016	3%	26%	35%	20%	16%
2017	8%	27%	33%	16%	16%
2018	14%	31%	37%	12%	6%

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior las calificaciones excelente, sobresaliente y aceptable aumentaron 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.

- Nunca están aseados y papel higiénico nunca hay en las instalaciones y los baños desbaratados.
- Se va mucho el agua
- Deficiente porque los sanitarios mantienen sucios y sin papel.
- Sería bueno contar con algún tipo de dispensador de jabón y secador de manos eléctrico para garantizar la higiene de los estudiantes.
- Malos olores.

F. Biblioteca



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 7 estudiantes consideran que las instalaciones de la biblioteca son excelentes (14%), sobresaliente 20 (41%), aceptable 12 (24%), deficiente 5 (10%) y malo 5 (10%).

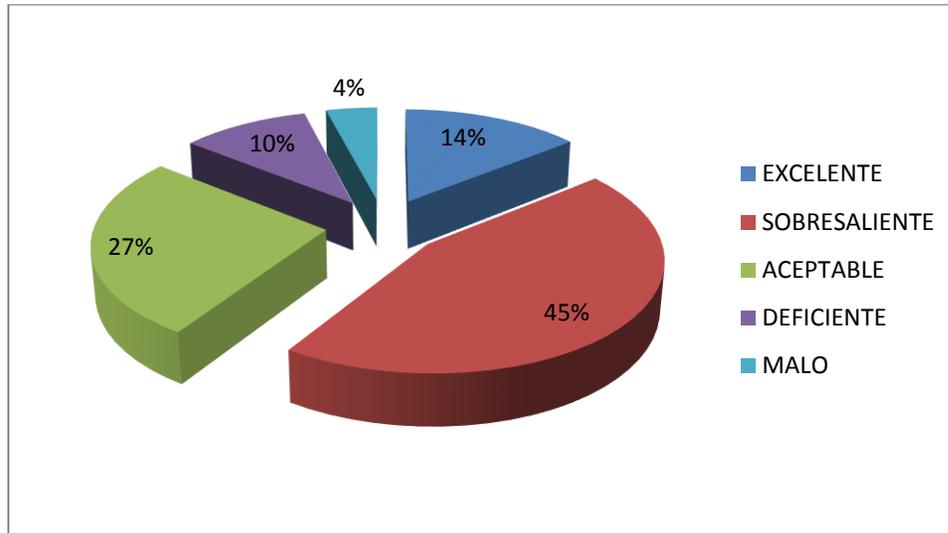
Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	14%	41%	24%	10%	10%

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

- No hay biblioteca.
- No conozco la biblioteca.
- En la nueva sede aún no la conozco.

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



De la anterior pregunta se obtiene el siguiente resultado, 7 estudiantes consideran que las condiciones de aseo y mantenimiento en la institución son excelentes (14%), sobresaliente 22 (45%), aceptable 13 (27%), deficiente 5 (10%) y malo 2 (4%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2014 y 2018.

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%
2018	14%	45%	27%	10%	4%

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 disminuyó en un 9% en comparación con el año 2017, deficiente y malo aumentan en comparación con el anterior (2017).

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

- No hay limpieza en ninguna de las instalaciones.
- Me parece que falta aseo las que tienen encargadas de esta parte les falta organización.

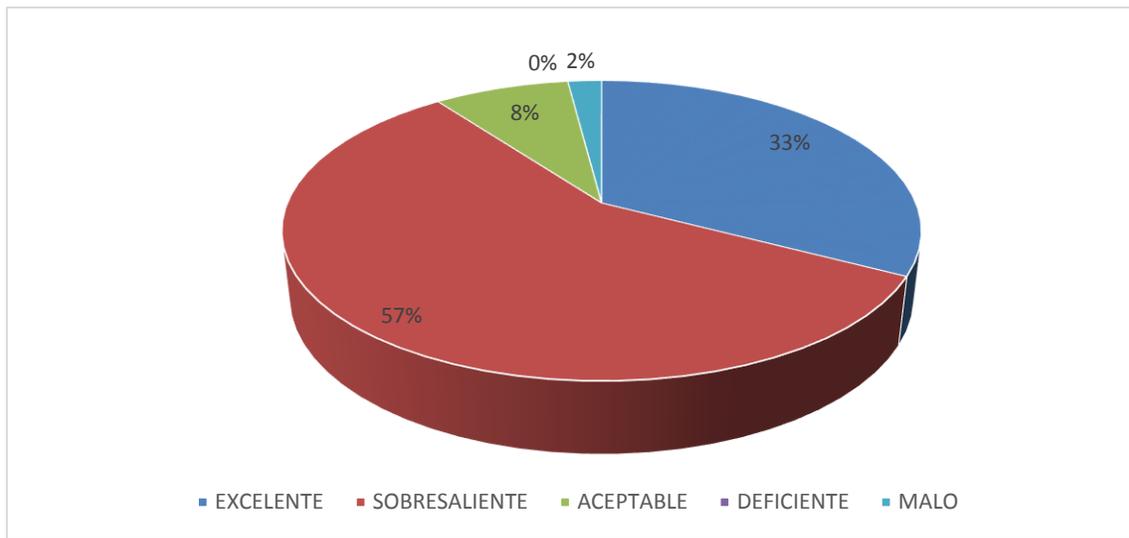
- Las niñas del aseo no han sido capacitadas para tal función, no es lo mismo realizar el aseo de una casa al de una institución, el manejo excesivo del límpido es insoportable, generando contaminación ambiental; no portan un uniforme, sus herramientas de trabajo no son adecuadas para evitar posibles enfermedades tipo laboral. Siendo nuestra institución una de las mejores en cuanto a la especialidad de SST se deben aplicar cada uno de estos conceptos y su norma dentro de ella y más que las niñas del aseo son tan visibles a los ojos de todos.
- El personal contratado no está capacitado para realizar el aseo de una institución tan grande, no saben usar los productos desinfectantes (límpido en exceso, mal lavado de trapeadores), no usan sus EPP, no tienen uniformes, están mal presentados.

21. ¿Cuáles son sus necesidades y expectativas con la institución?

- En mi caso un salón más espacioso por la cantidad de alumnos y con menos ruido.
- Que mejores un poco sus instalaciones ya que están muy deterioradas.
- Quiero que cuando uno pida información se la den a tiempo no cuando ellos quieran dárselas.
- Pues gracias a Dios ya vamos a tener sede nueva y que la verdad siga creciendo a nivel educativo y que lleguen muchas más personas a estudiar a Intenalco es muy bueno y es una buena opción..!
- Claramente ninguna necesidad.
- Más seguridad, mayor tecnología y actualización en libros de mi carrera.
- Las expectativas académicas han sido satisfechas, pero las locativas y de infraestructura creo que se superarán con la nueva sede norte.
- Aprender y desempeñarme en el botón profesional colocando en práctica todo lo que estoy aprendiendo.
- En los baños deberían de tener papel que es lo más mínimo que debe tener una institución como lo es Intenalco, y los salones deberían tener más ventilación.
- Dar buen rendimiento académico.
- Mas organización con la limpieza y el orden además algunos profesores que asistan a las clases como estar en el cronograma.
- Terminar mi carrera y mi necesidad sería que abran la sede nueva la antigua es un poco incomoda.
- Que se amplíen más los conocimientos tanto teóricos como prácticos.
- Que sea un instituto más tecnológico.
- Ser la mejor institución en cuanto a conocimiento y bienestar de sus estudiantes, que las instalaciones estén en mejores condiciones para que sea más ameno el ambiente.

- La institución a pesar de tener muchas deficiencias se maneja una buena educación, y pues se espera que siga creciendo con el proceso que han ido llevando para llegar a ser una institución universitaria con carreras profesionales.
- Mejoramientos de las aulas de clase en cuestión de tecnología.
- Mas campañas culturales en cuanto el autocuidado de la institución y más presencia del rector en la institución.
- Que a largo plazo se pueda convertir en universidad.
- Algo que debe de mejorar la institución es que los baños no siempre están limpios, o no tienen agua y que la mayoría de las veces no se está pendiente cuando se acaba el papel para el uso de los estudiantes.
- Aprender más sobre la carrera y mi expectativa que la institución me ayude.
- Que uno tenga más oportunidad de recuperar.
- Aprender para ejercer y continuar con el convenio que tiene la institución con las demás entidad como la uniquindio o la autónoma.
- Mis necesidades son prepararme y salir como todo un profesional y las expectativas es dar a conocer el buen nombre de la gran institución.
- Mejor presentación del personal de oficios varios, almacenamiento adecuado de los residuos, puntos ecológicos adecuados y contenedores de residuos en el lugar que deben ir (cumplimiento de PGIRS). Estándares de seguridad, se evidenció en varias oportunidades personal de oficios varios en actos inseguros, Intenalco es una institución donde su mayor demanda es seguridad y salud en el trabajo, donde queda esto para su personal?.
- Mis expectativas van ligadas a la exigencia de la parte académica de los docentes hacia nosotros los estudiantes, para que el profesional que salga de Intenalco sea reconocido como hasta ahora como uno de los mejores.

22. ¿De 1 a 5 cuál es su grado de satisfacción con la institución?



El 33% de los encuestados califica de forma excelente el servicio ofrecido por la institución, el 57% lo califica de forma sobresaliente, el 8% aceptable y el 2% lo considera malo.

De forma general existe un grado de satisfacción de 4.2 sobre 5, lo cual se ubica en una calificación sobresaliente.

CONCLUSIONES

1. Los estudiantes manifiestan estar satisfechos con la nueva sede.
2. La biblioteca obtuvo calificación baja como consecuencia del traslado de la nueva sede, donde esta fue usada poco por los estudiantes.
3. De acuerdo a los resultados de la aplicación de la encuesta se obtiene un nivel de satisfacción del 4.2 en una escala de 1 a 5.
4. La mayoría de estudiantes se encuentran satisfechos con el nivel académico de Intenalco.