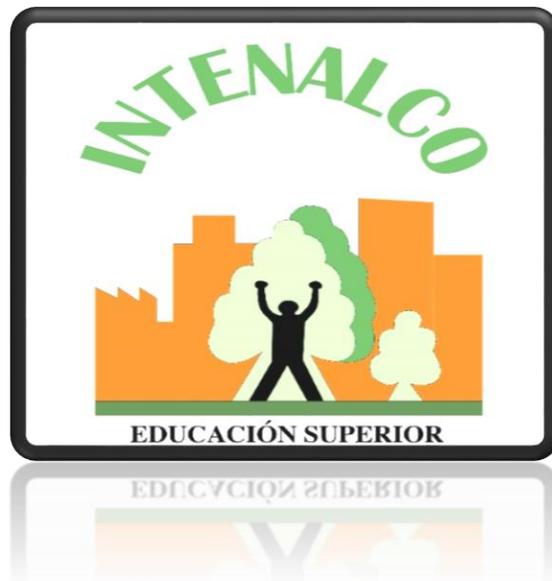


ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE
INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMÓN RODRIGUEZ



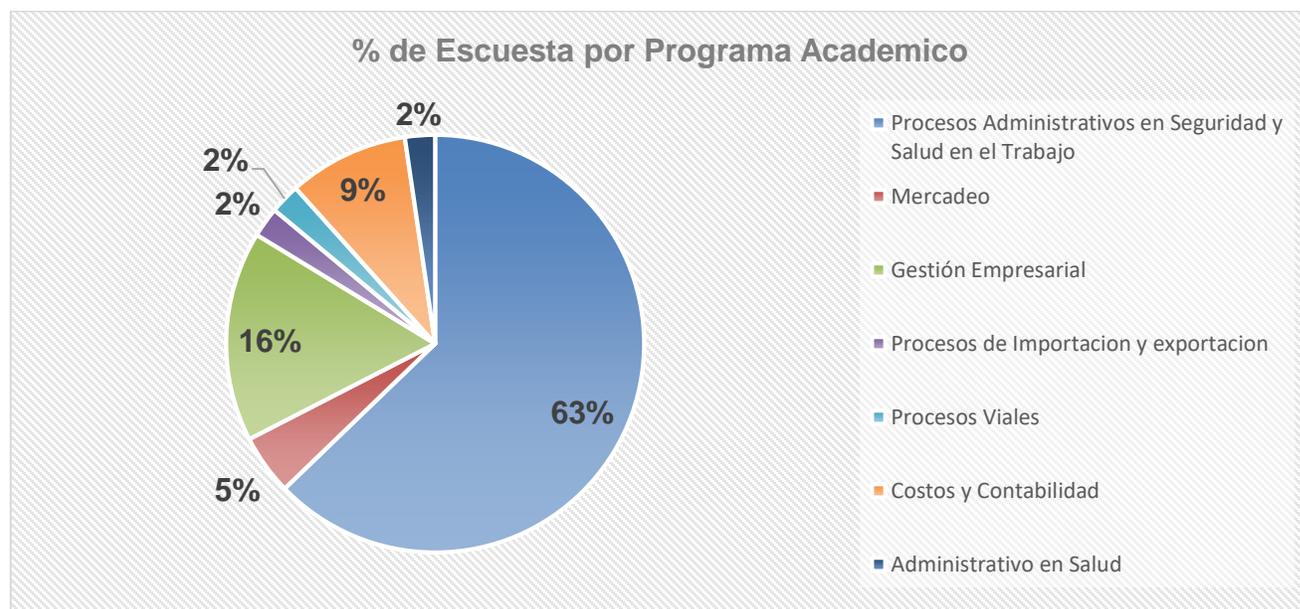
SANTIAGO DE CALI
DICIEMBRE DE 2019

ANALISIS DE DATOS ENCUESTA PERCEPCION DEL CLIENTE

Se realiza una muestra de 43 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 en el siguiente link: <https://docs.google.com/a/intenalco.edu.co/forms/d/e/1FAIpQLSevOprZ0MikY7O7DBW3lc0x7BpGd60IRkOL1-67uZG6zRNYrw/viewform>

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

Programa	Número de estudiantes		Número de estudiantes	Porcentaje
	Diurno	Nocturno		
Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el Trabajo	24	3	27	63%
Mercadeo	1	1	2	5%
Gestión Empresarial	6	1	7	16%
Procesos de Importación y exportación	0	1	1	2%
Procesos Viales y de Transporte	0	1	1	2%
Costos y Contabilidad	2	2	4	9%
Administrativo en Salud	1	0	1	2%
TOTAL	34	9	43	100%



La mayoría de estudiantes que responden la encuesta de percepción del cliente son estudiantes matriculados en el programa Técnico profesional en Procesos Administrativos en Seguridad y Salud en el Trabajo, equivalente al 63% con un total de 27 encuestas.

Adicional, también podemos observar que del total de encuestas el 79% corresponde a la jornada diurna y el 21% jornada nocturna

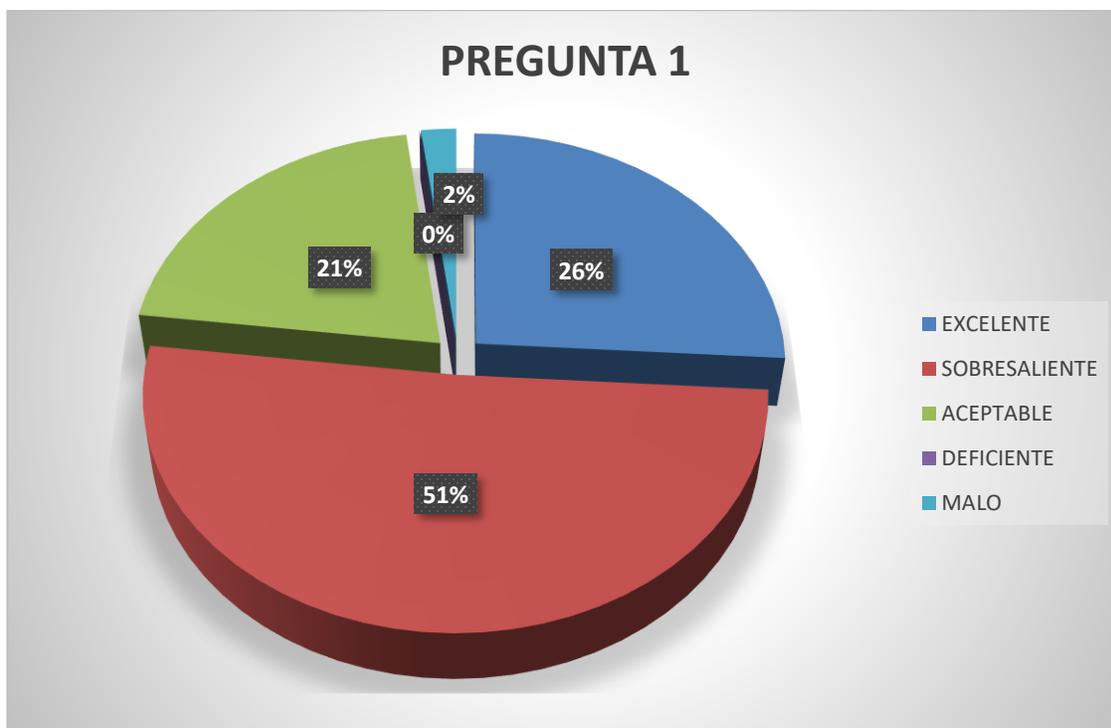
Clasificación de estudiantes que responden la encuesta por semestre académico.

SEMESTRE	N° DE ESTUDIANTES	%
1	24	56%
2	1	2%
3	6	14%
4	7	16%
5	5	12%
TOTAL	43	100%

Los estudiantes más participativos en la encuesta de percepción fueron los estudiantes matriculados en primer semestre con un total de 24 estudiantes que participaron que corresponden al 56% de los encuestados.

A continuación, se ilustra el comportamiento de cada uno de los resultados de preguntas realizadas en la encuesta de percepción del cliente del año 2019.

1. El contenido programático en los programas académicos es:



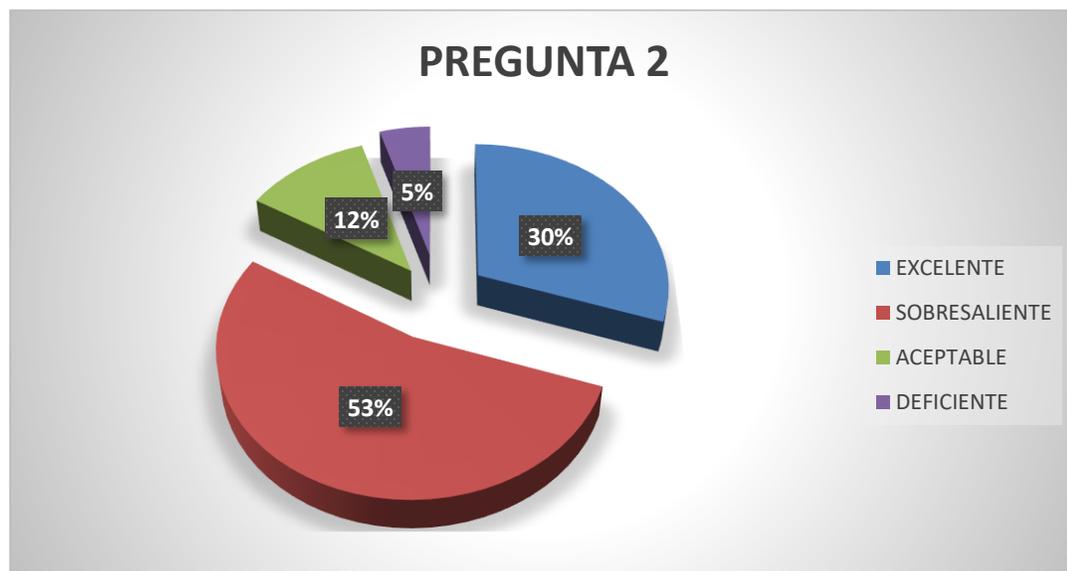
De la anterior, se concluye que el 98% de los encuestados está conforme con el contenido programático donde 11 estudiantes opinan que el contenido programático incrementando 2% en comparación con el año anterior.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	26%	52%	20%	1%	1%
2017	25%	41%	12%	2%	1%
2018	39%	45%	12%	4%	0%
2019	26%	51%	21%	0%	2%

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

- algunos profesores no están capacitados

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



De la anterior, se concluye que el 95% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con la calidad docente del profesorado de su programa académico, 3% inferior al año anterior.

13 estudiantes opinan que la calidad docente del profesorado de su programa académico es excelente (30%), sobresaliente 23 (53%), aceptable 5 (12%), deficiente 2 (5%)

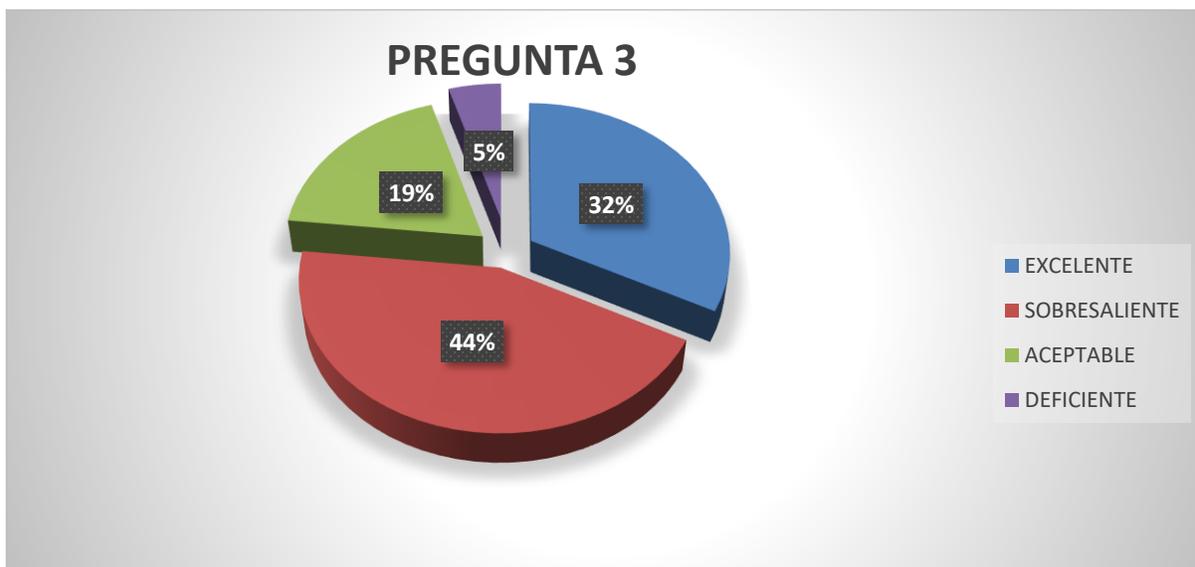
Comparación de resultados con los años anteriores 2016-2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	30%	52%	16%	2%	0%
2017	33%	56%	9%	2%	0%
2018	37%	47%	14%	2%	0%
2019	30%	53%	12%	5%	0%

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

- Mejorar la actitud de enseñanza de los maestros

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



De la anterior, se concluye que el 95% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con los conocimientos teóricos específicos de su programa académico adquiridos a la fecha, 1% inferior al año anterior.

14 estudiantes opinan que los conocimientos teóricos específicos adquiridos en su programa académico a la fecha es excelente (33%), sobresaliente 19 (44%), aceptable 8 (19%), deficiente 2 (5%)

Comparación de resultados con los años anteriores 2016-2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	28%	50%	20%	2%	0%
2017	42%	45%	12%	1%	0%
2018	35%	51%	10%	2%	2%
2019	33%	44%	19%	2%	0%

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



De la anterior, se concluye que el 86% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con los procedimientos para realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para recoger la opinión de los estudiantes, resultado igual al año anterior.

10 estudiantes opinan que los procedimientos de PQRS en Intenalco son excelentes equivalentes al (23%), sobresaliente 11 (26%), aceptable 16 (37%), deficiente 2 (5%) y malo 4 (9%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016-2019

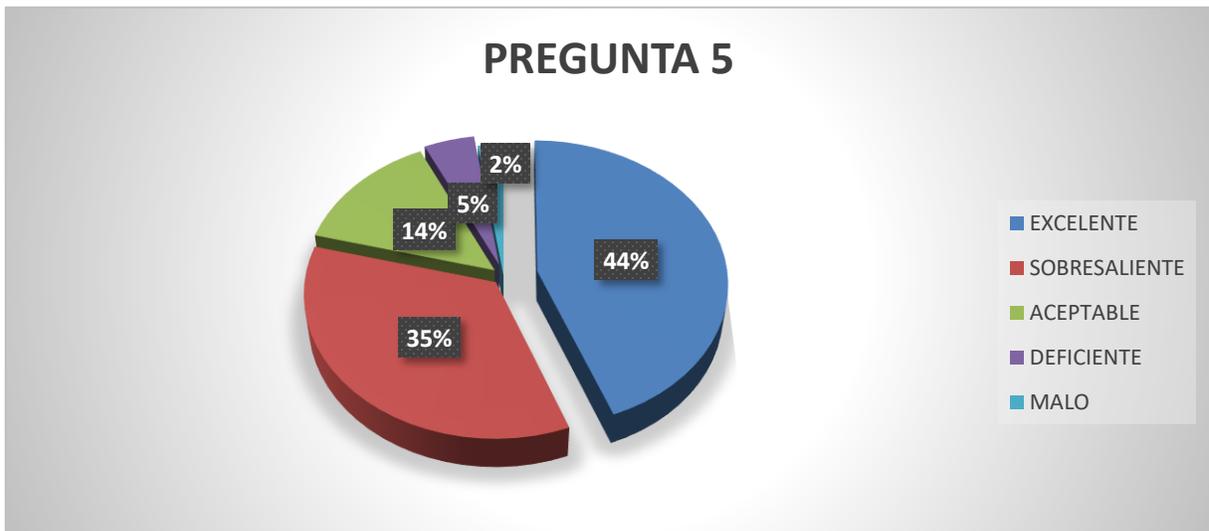
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	12%	44%	32%	6%	6%
2017	15%	41%	29%	6%	9%
2018	18%	31%	37%	10%	4%
2019	23%	26%	37%	5%	9%

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

- No contestan línea telefónica
- La señorita que es asistente de bienestar universitario, esta todo el tiempo de un humor negativo, no es la persona indicada para un cargo de atención al cliente.
- No solucionan ni prestan atención sobre lo que se les comunica

- Es regular, ya que recurridas veces he tratado de comunicarme via llamada telefónica y no se atiende en el tiempo precisado
- Muy malo porque no solucionan las quejas, peticiones o reclamos rápido o nunca

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



De la anterior, se concluye que el 93% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con la agilidad en los trámites y servicios de la institución (Inscripción, matrícula y certificados), resultado 3% **INFERIOR** al año anterior. 19 estudiantes califican con excelente (44%), sobresaliente 15 (35%), aceptable 6 (14%), deficiente 2 (5%) y malo 1 (2%).

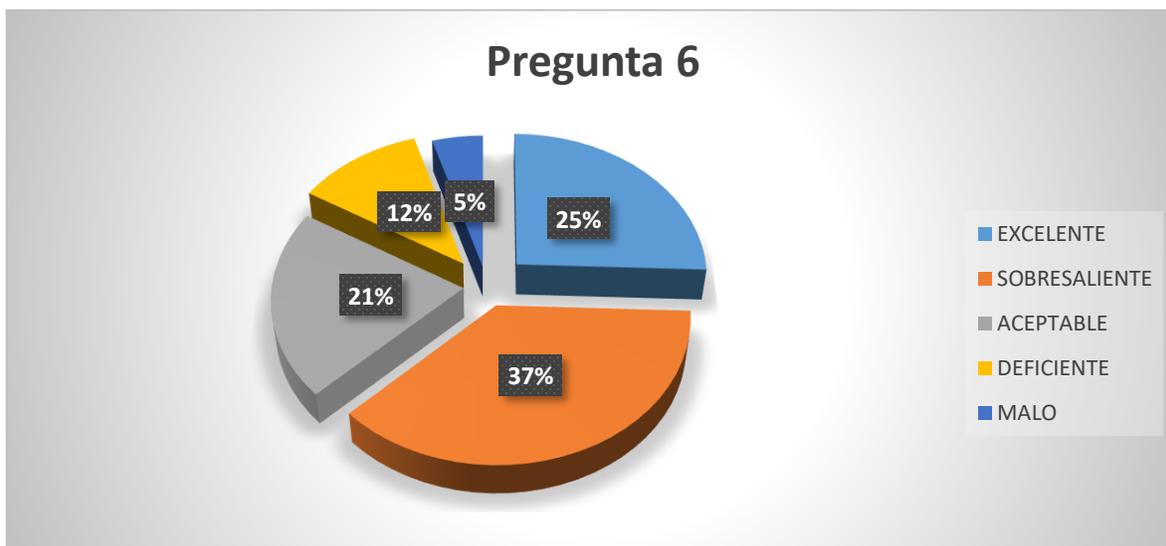
Comparación de resultados con los años anteriores 2016-2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	24%	34%	26%	10%	6%
2017	27%	51%	16%	2%	4%
2018	33%	39%	24%	2%	2%
2019	44%	35%	14%	5%	2%

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

- Mi grupo para poder pasarse a la noche, hubo muchos inconvenientes que apenas se están resolviendo; Dos semanas después de haber entrado a clases.

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



De la anterior, se concluye que el 83% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con los mecanismos de atención y comunicación de la institución, resultado 7% **INFERIOR** al año anterior. 11 estudiantes califican con excelente (25%), sobresaliente 16 (37%), aceptable 9 (21%), deficiente 5 (12%) y malo 2 (5%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016-2019.

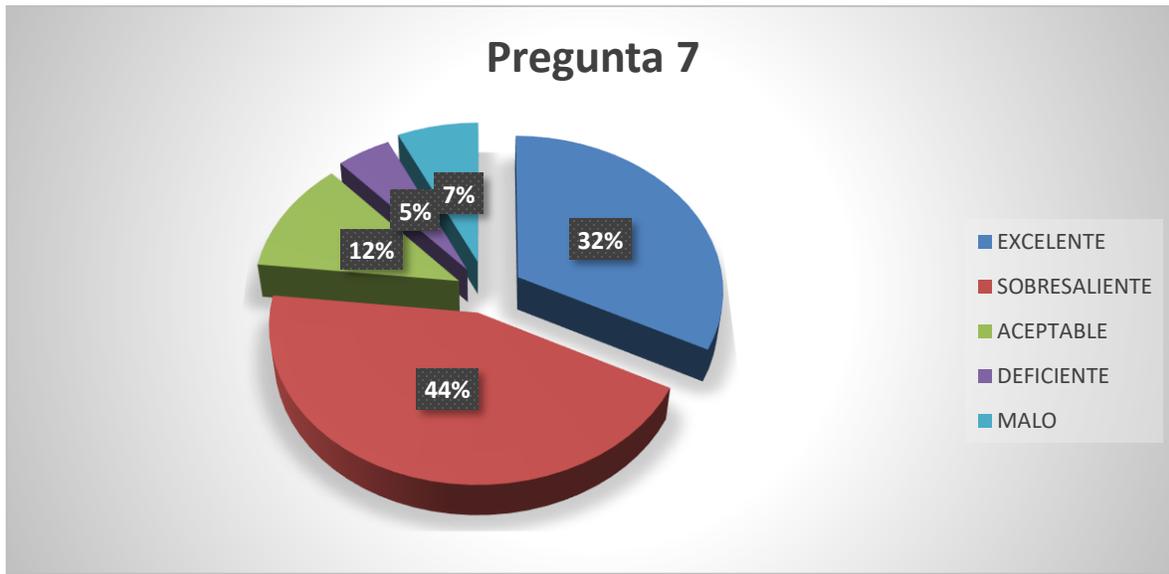
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	16%	46%	30%	5%	3%
2017	21%	52%	18%	5%	4%
2018	27%	39%	27%	6%	2%
2019	25%	37%	21%	12%	5%

La valoración excelente y aceptable disminuyó en comparación con los años anteriores, lo cual indica que la percepción de los estudiantes ha decrecido en cuanto a los mecanismos de atención y comunicación de la institución

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

- usualmente no contestan en ninguna de las extensiones, la parte de atención no está bien organizada.
- La página web funciona muy mal y no pasan bien la información

7. Como considera el trato y atención del Rector:



De la anterior, se concluye que el 88% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención del rector, resultado 8% **INFERIOR** al año anterior. 14 estudiantes califican con excelente (32%), sobresaliente 19 (44%), aceptable 5 (12%), deficiente 2 (5%) y malo 3 (7%).

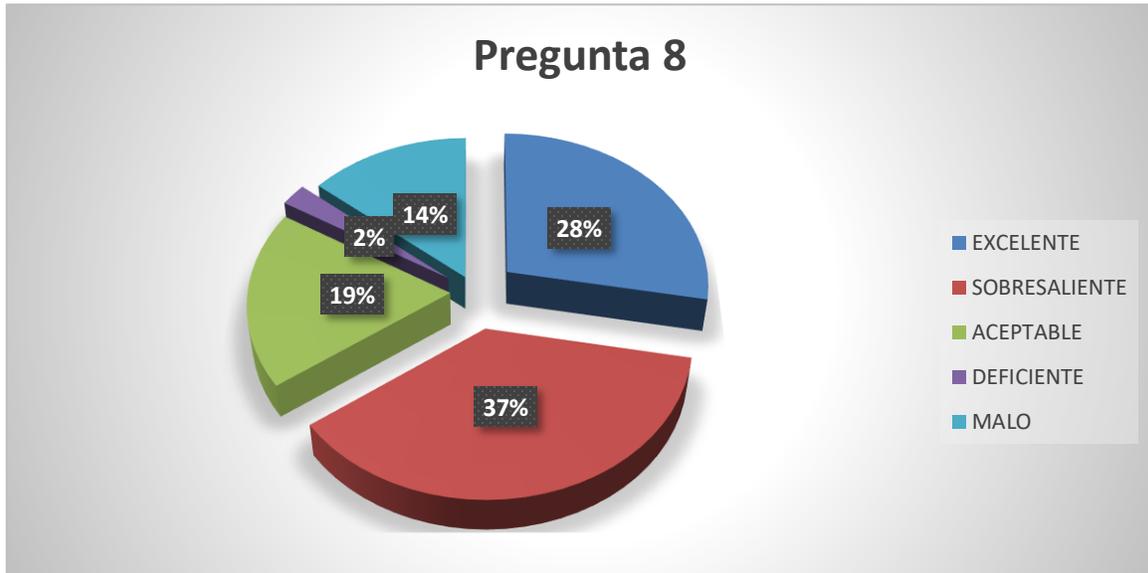
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	38%	38%	15%	3%	6%
2017	43%	30%	20%	2%	5%
2018	39%	37%	20%	2%	2%
2019	32%	44%	12%	5%	7%

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

- No es alguien que constantemente se vea

8. Como considera el trato y atención del Vicerrector Académico:



De la anterior, se concluye que el 84% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención del Vicerrector Académico, resultado 10% **INFERIOR** al año anterior. 12 estudiantes califican con excelente (28%), sobresaliente 16 (37%), aceptable 8 (19%), deficiente 1 (2%) y malo 6 (14%).

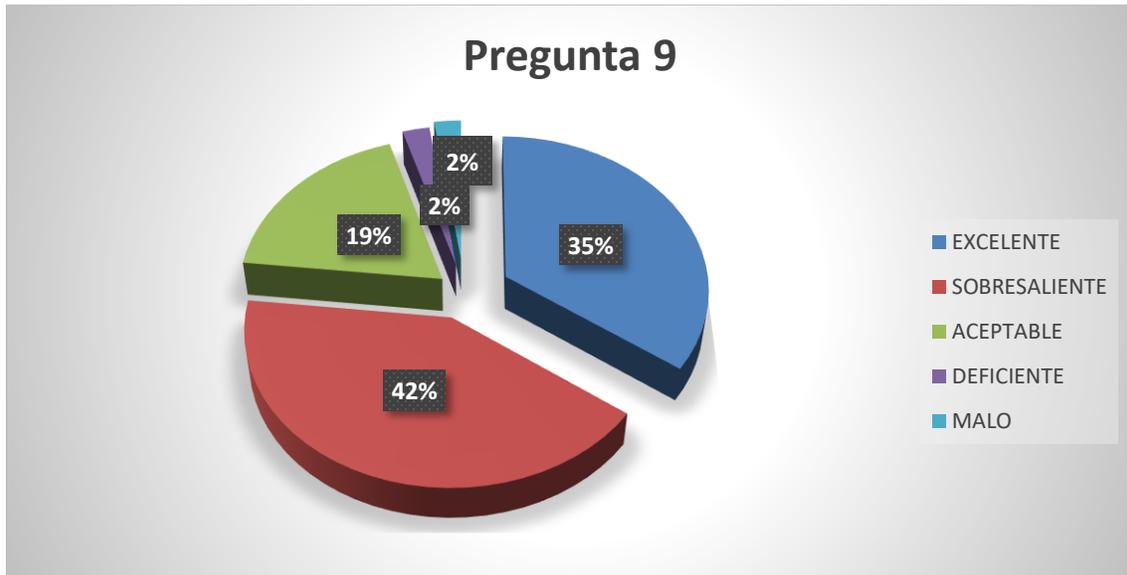
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	23%	46%	16%	6%	9%
2017	33%	41%	17%	5%	4%
2018	20%	47%	27%	2%	4%
2019	28%	37%	19%	2%	14%

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

- Pues casi nunca se involucra con los estudiantes no podría decir que excelente si no lo he visto ni conozco su gestión.

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



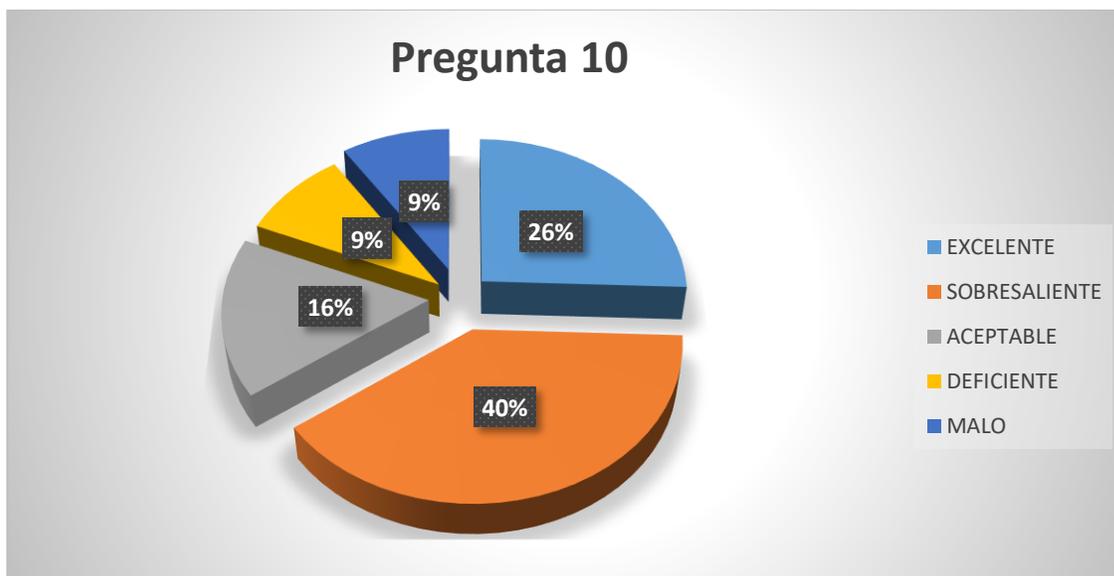
De la anterior, se concluye que el 96% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención en la sección financiera, resultado 2% **INFERIOR** al año anterior. 15 estudiantes califican con excelente (35%), sobresaliente 18 (42%), aceptable 8 (19%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	21%	43%	23%	9%	4%
2017	26%	52%	21%	0%	1%
2018	39%	43%	16%	2%	0%
2019	35%	42%	19%	2%	2%

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, se concluye que el 82% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención de su director de unidad, resultado 16% **INFERIOR** al año anterior. 11 estudiantes califican con excelente (26%), sobresaliente 17 (40%), aceptable 7 (16%), deficiente 4 (9%) y malo 4 (9%).

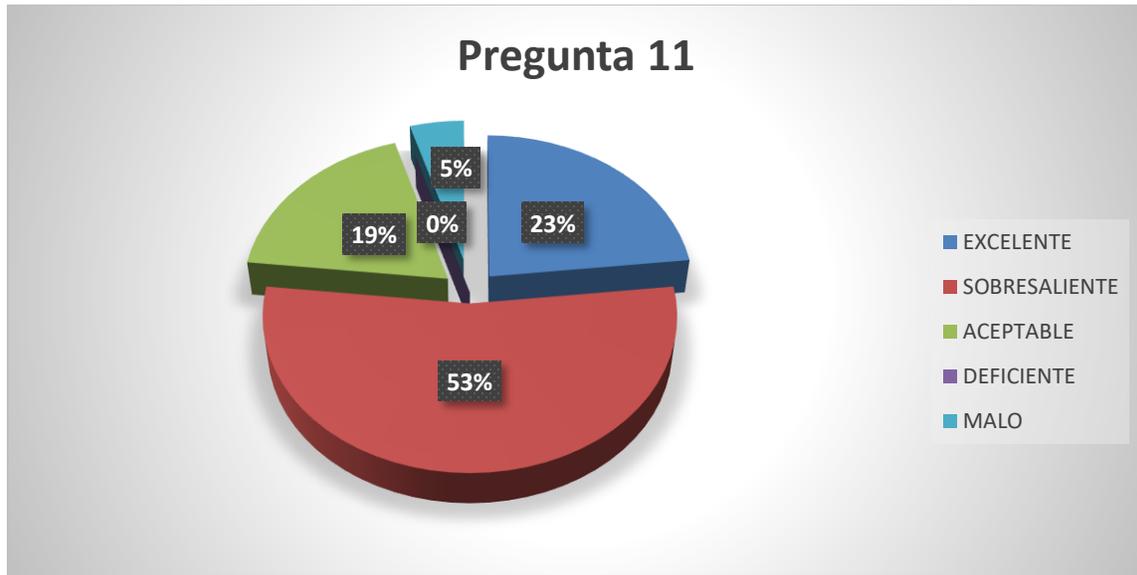
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019.

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	31%	38%	20%	7%	4%
2017	33%	40%	19%	2%	6%
2018	33%	35%	30%	2%	0%
2019	26%	40%	16%	9%	9%

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

- Poca atención o gestión en casos específicos.
- En ocasiones sus respuestas a algún requerimiento son de mala manera
- No puede solucionar cosas básicas
- no sé quién es

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



De la anterior, se concluye que el 95% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención del personal administrativo, resultado 5% **INFERIOR** al año anterior. 10 estudiantes califican con excelente (23%), sobresaliente 23 (53%), aceptable 8 (19%), deficiente 0 (0%) y malo 2 (5%).

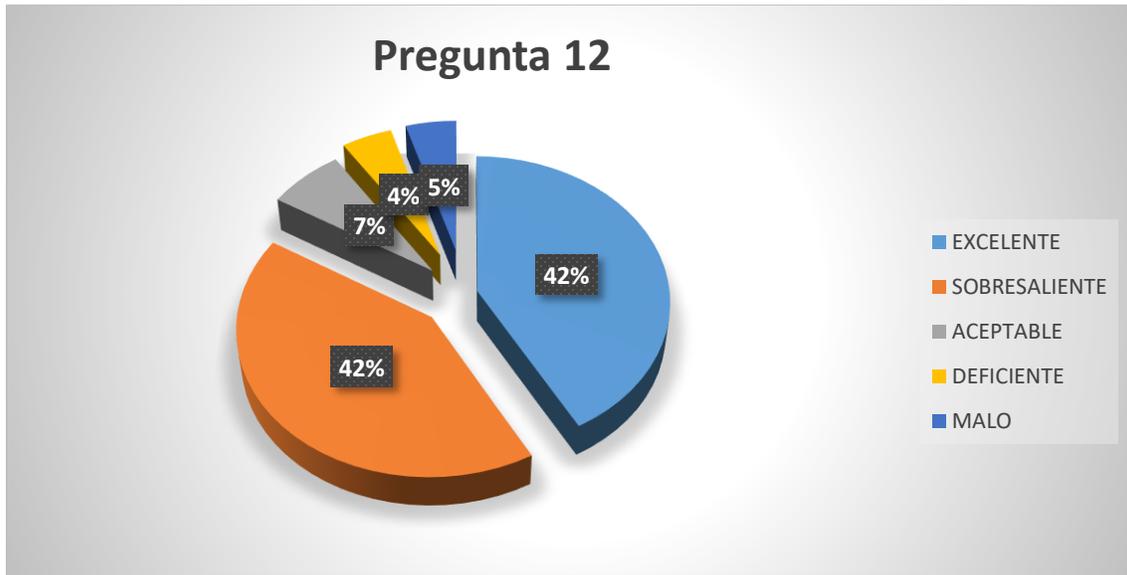
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	23%	51%	22%	3%	1%
2017	38%	41%	17%	1%	3%
2018	31%	51%	18%	0%	0%
2019	23%	53%	19%	0%	5%

La calificación excelente disminuye 8% en comparación con el año 2018, sobresaliente aumenta 2%, deficiente se mantiene y malo aumenta en 5%

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

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



De la anterior, se concluye que el 91% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el trato y atención de los profesores, resultado 9% **INFERIOR** al año anterior. 18 estudiantes califican con excelente (42%), sobresaliente 18 (42%), aceptable 3 (7%), deficiente 2 (4,5%) y malo 2 (4,5%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

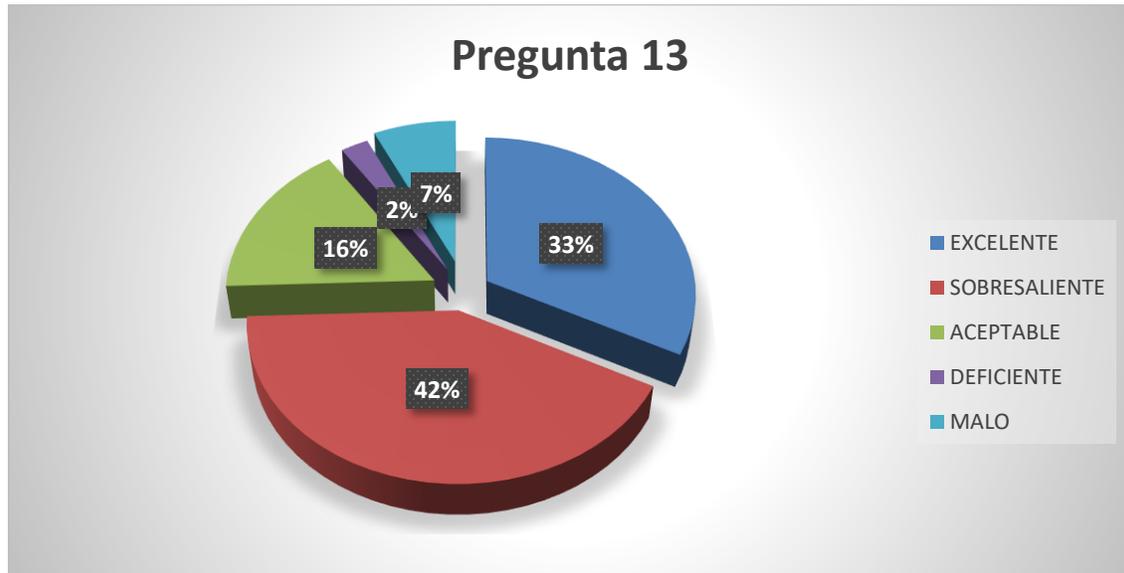
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	40%	45%	13%	1%	1%
2017	43%	41%	16%	0%	0%
2018	33%	49%	18%	0%	0%
2019	42%	42%	7%	4,5%	4,5%

La valoración excelente aumento en 9%, sobresaliente y aceptable disminuyeron en 7% y 8% respectivamente.

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

- profesores poco atentos a las personas con necesidades especiales, sin interés por los estudiantes.
- Hay algunos que no se les puede preguntar nada por qué contestan de mala gana y las cosas no son así

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



De la anterior, se concluye que el 91% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con los servicios que brinda Bienestar Universitario (psicológico, odontológico, deportivo, tutorías), resultado 3% **INFERIOR** al año anterior. 14 estudiantes califican con excelente (33%), sobresaliente 18 (42%), aceptable 7 (16%), deficiente 1 (2%) y malo 3 (7%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	32%	45%	15%	5%	3%
2017	37%	40%	17%	4%	2%
2018	33%	41%	20%	4%	2%
2019	33%	42%	16%	2%	7%

La calificación excelente y sobresaliente son similares al año anterior, aceptable disminuyó en 4%.

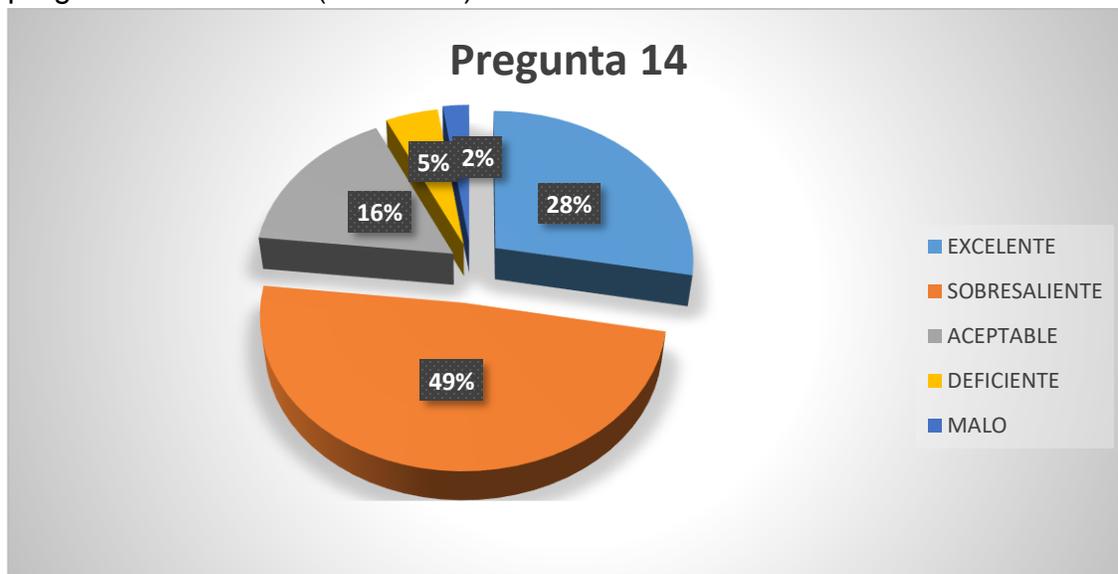
Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Antes de ingresar a la nueva sede debieron pensar en la adecuación de gimnasio, en la matricula se hace un cobro por bienestar y no para todos se ve reflejado, los que usábamos el gym quedamos sin manera de sacarle provecho a lo que se paga por bienestar y si se está en la jornada de la noche no hay ningún beneficio, ni música, ni baile, ni psicología, ni en absoluto

nada, solo se goza de ese beneficio estando en la mañana o en la noche, sin embargo, no dejan de cobrarlo.

- No los he utilizado hasta el momento
- Pésimo porque es en horas de clase
- odontología no está disponible y psicología nunca tiene hora de atención

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



De la anterior, se concluye que el 93% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el nivel de actualización de los recursos bibliográficos de su programa académico (Biblioteca), resultado 7% **SUPERIOR** al año anterior. 12 estudiantes califican con excelente (28%), sobresaliente 21 (49%), aceptable 7 (16%), deficiente 2 (5%) y malo 1 (2%).

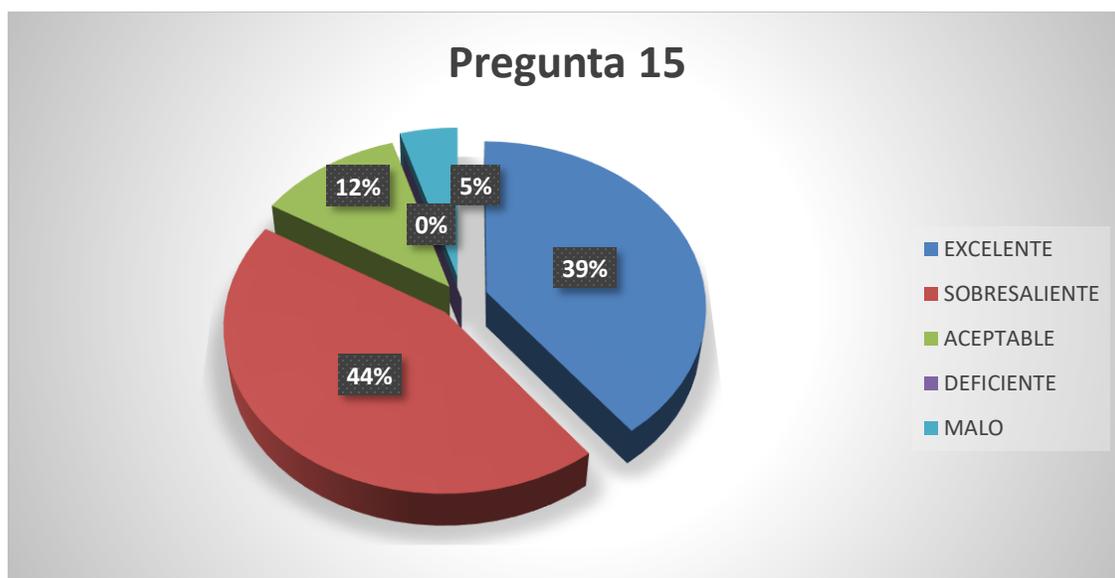
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	25%	44%	28%	2%	1%
2017	33%	46%	19%	0%	2%
2018	24%	29%	33%	10%	4%
2019	28%	49%	16%	5%	2%

Las valoraciones excelente y sobresaliente aumentaron en comparación con el año 2018, en 4% y 20% respectivamente.

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

15. Como considera el servicio bibliotecario de la institución:



De la anterior, se concluye que el 95% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el servicio bibliotecario de la institución, resultado 11% **SUPERIOR** al año anterior. 17 estudiantes califican con excelente (39%), sobresaliente 19 (44%), aceptable 5 (12%), deficiente 0 (0%) y malo 2 (5%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

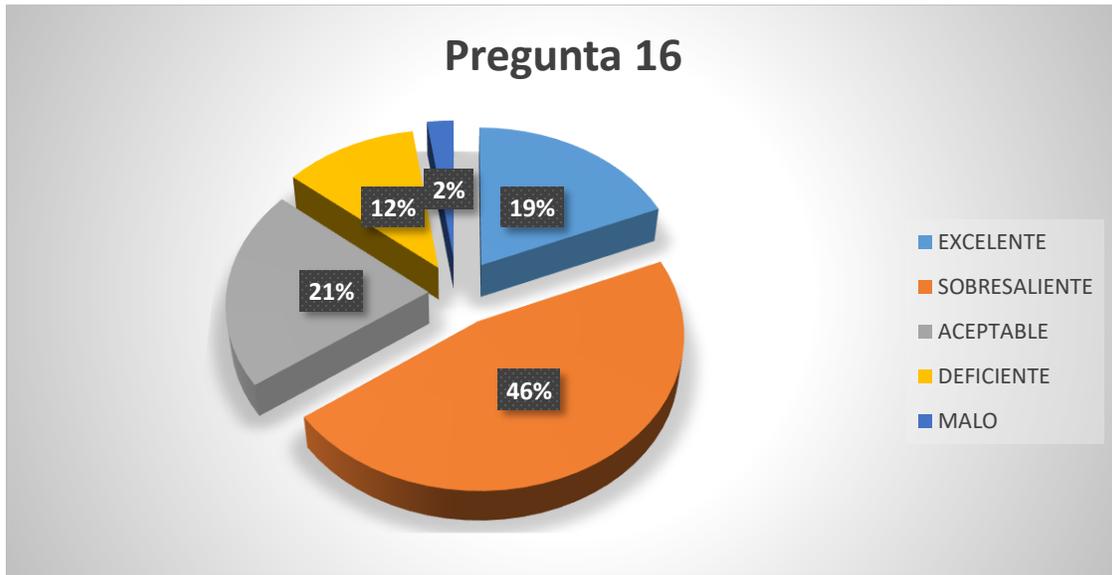
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	28%	42%	23%	5%	2%
2017	38%	38%	19%	4%	1%
2018	20%	39%	24%	8%	8%
2019	39%	44%	12%	0%	5%

Las valoraciones excelente y sobresaliente aumentaron en comparación con el año 2018, en 19 % y 5% respectivamente.

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

- Con respecto al señor que está en la tarde es una persona soberbia, creída y de muy mal carácter para atender personas. No debería estar ahí.
- Bueno, pero debería ser más grande

16. Como considera el servicio brindado por la cafetería:



De la anterior, se concluye que el 86% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el servicio brindado por la cafetería, resultado 2% **INFERIOR** al año anterior. 8 estudiantes califican con excelente (19%), sobresaliente 20 (46%), aceptable 9 (21%), deficiente 5 (12%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

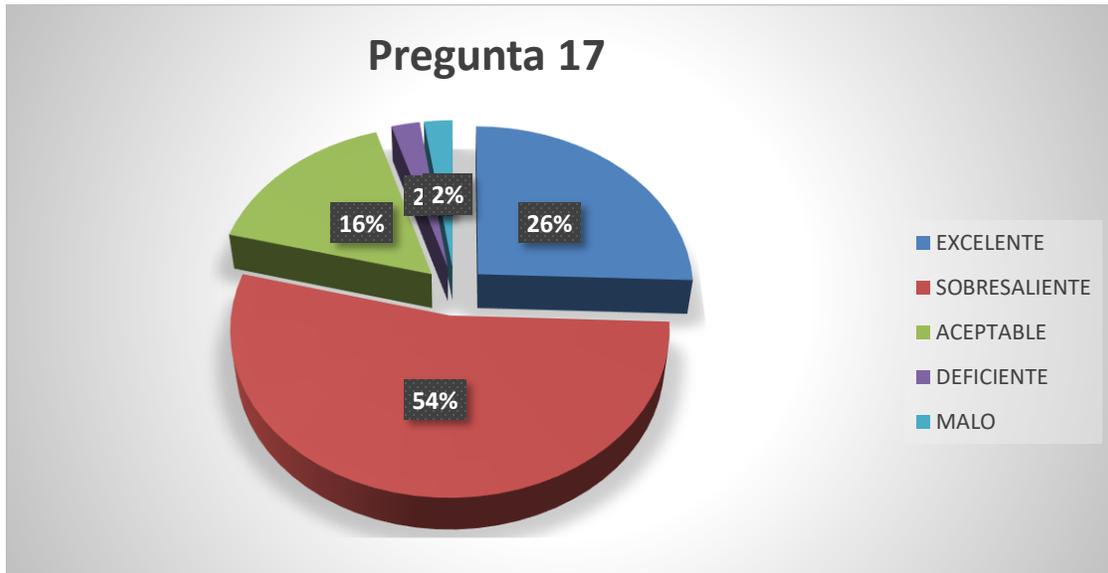
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	23%	36%	28%	6%	7%
2017	14%	42%	30%	7%	7%
2018	16%	45%	27%	6%	6%
2019	19%	46%	21%	12%	2%

De acuerdo al cuadro anterior la valoración excelente y sobresaliente aumentaron en 3% y 1% respectivamente, sin embargo, la valoración de aceptable disminuyó en 6%.

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

- Muy caro, demorado, y no hay muchas opciones.
- No tienen organizado las ventas y falta más producción
- En muchas ocasiones han atendido de mala gana.

17. Como considera las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza - aprendizaje (Tics en las aulas):



De la anterior, se concluye que el 96% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con las tecnologías utilizadas en los procesos de enseñanza - aprendizaje (Tics en las aulas), resultado 2% **SUPERIOR** al año anterior. 11 estudiantes califican con excelente (26%), sobresaliente 23 (54%), aceptable 7 (16%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

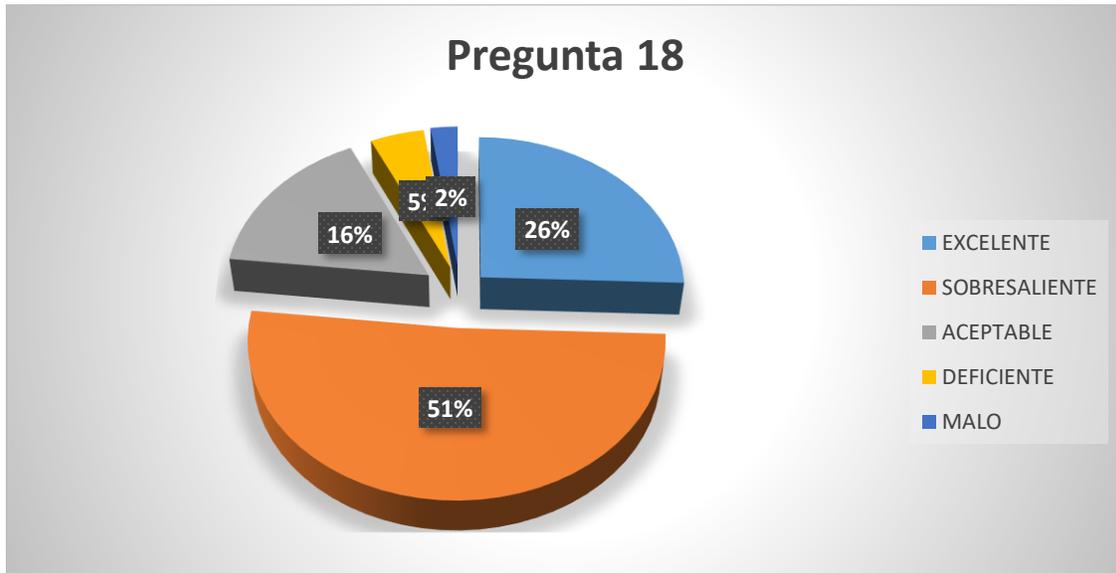
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	18%	51%	21%	8%	2%
2017	25%	42%	27%	4%	2%
2018	27%	45%	22%	6%	0%
2019	26%	54%	16%	2%	2%

De acuerdo al cuadro anterior la valoración sobresaliente aumentó en 9%

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

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



De la anterior, se concluye que el 93% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con las condiciones de seguridad e integridad física al interior de la institución, resultado 1% **SUPERIOR** al año anterior. 11 estudiantes califican con excelente (26%), sobresaliente 22 (51%), aceptable 7 (16%), deficiente 2 (5%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	11%	49%	30%	6%	4%
2017	19%	38%	32%	7%	4%
2018	22%	39%	31%	6%	2%
2019	26%	51%	16%	5%	2%

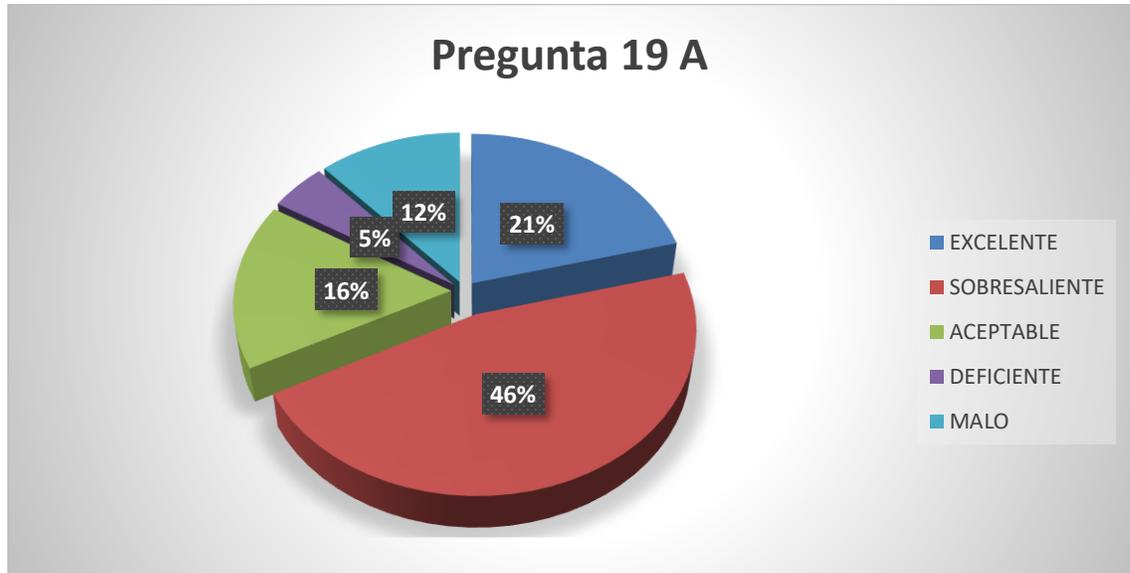
De acuerdo al cuadro anterior la valoración excelente y sobresaliente aumentaron en 4% y 12% respectivamente, mostrando una mejoría notable en la satisfacción.

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

- El edificio está muy mal construido y la seguridad pues no sé puede decir que sea tan seguro.
- No se ve mucha seguridad

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

A. Laboratorio de Ingles



De la anterior, se concluye que el 83% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con Laboratorio de Ingles, resultado 11% **INFERIOR** al año anterior. 9 estudiantes califican con excelente (21%), sobresaliente 20 (46%), aceptable 7 (16%), deficiente 2 (5%) y malo 5 (12%).

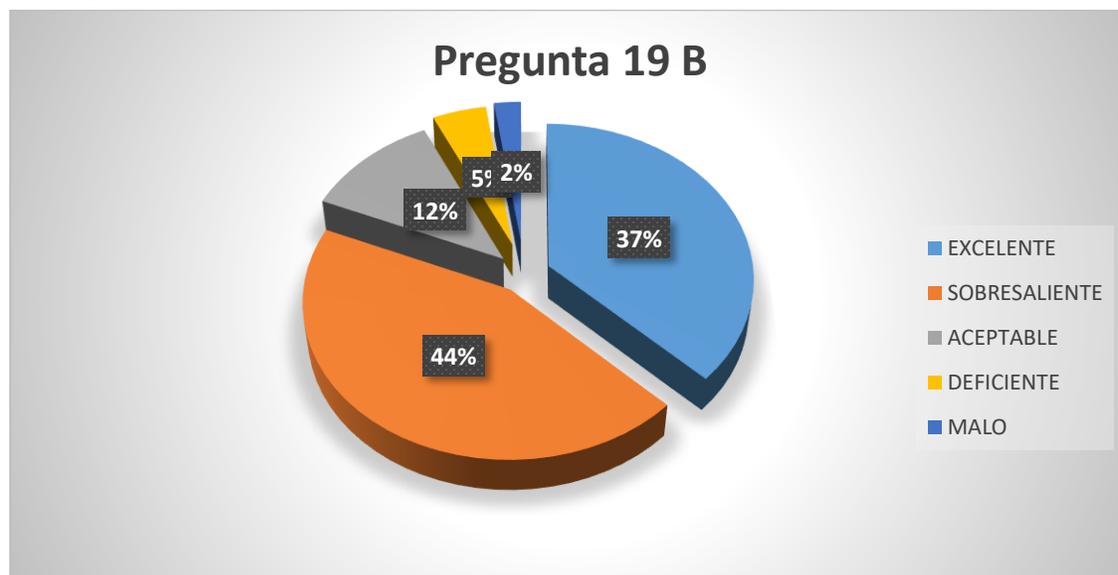
Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	15%	40%	26%	10%	9%
2017	19%	49%	22%	6%	4%
2018	35%	41%	18%	4%	2%
2019	21%	46%	16%	5%	12%

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

- no he asistido
- Es muy pequeño y no hay mucho espacio
- Los profesores enseñan muy bien

B. Auditorio



De la anterior, se concluye que el 93% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con el Auditorio, resultado 3% **SUPERIOR** al año anterior. 16 estudiantes califican con excelente (37%), sobresaliente 19 (44%), aceptable 5 (12%), deficiente 2 (5%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

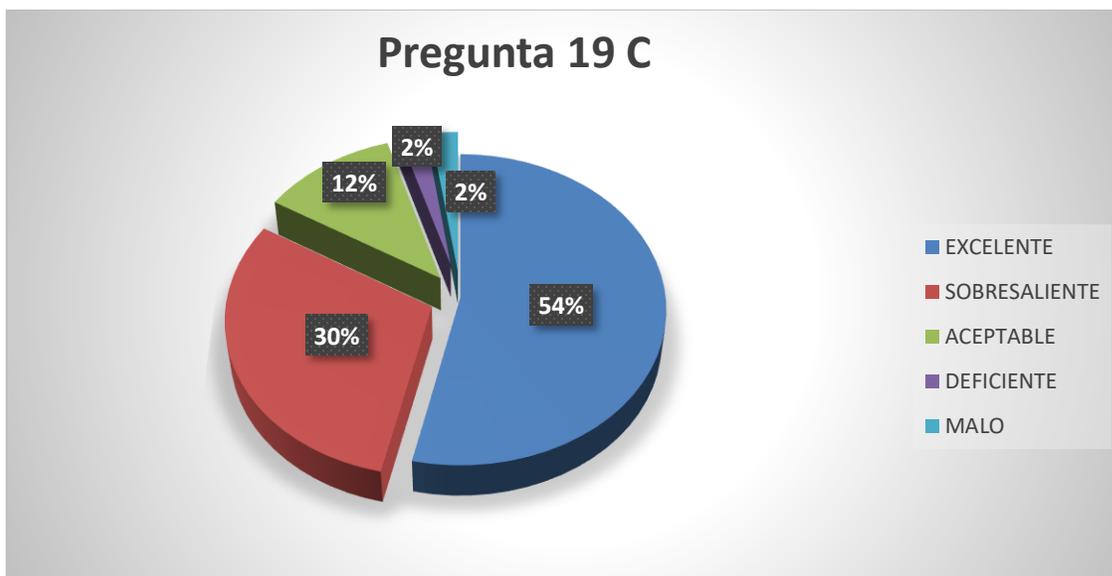
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	17%	41%	32%	7%	3%
2017	14%	49%	31%	6%	0%
2018	22%	41%	27%	4%	6%
2019	37%	44%	12%	5%	2%

La valoración excelente y sobresaliente aumentó en 15% y 3% respectivamente en comparación con el año 2018.

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

- Nunca lo utilizan para algo útil
- la estructura está en pésimas condiciones y falta adecuarla mejor o sea faltan más sillas, aire acondicionado La falta de aire acondicionado.

C. Salas de informática



De la anterior, se concluye que el 96% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con las Salas de informática, resultado **IGUAL** al año anterior. 23 estudiantes califican con excelente (54%), sobresaliente 13 (30%), aceptable 5 (12%), deficiente 1 (2%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

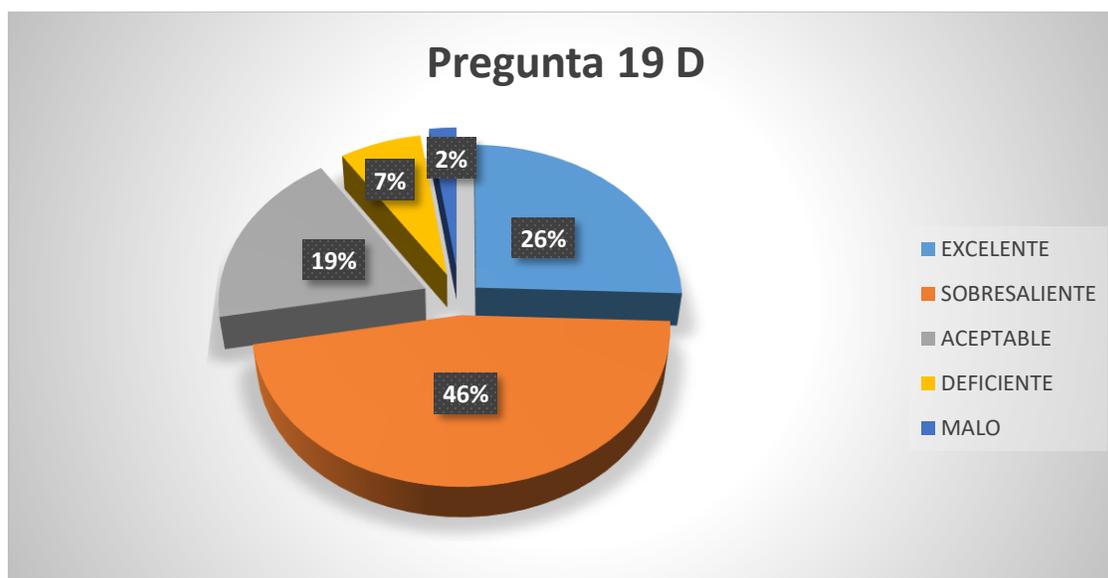
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	22%	49%	22%	5%	2%
2017	26%	44%	26%	4%	0%
2018	37%	43%	16%	0%	4%
2019	54%	30%	12%	2%	2%

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 17% en comparación con el año 2018.

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

- Estrechas, algunas

D. Aulas de clase



De la anterior, se concluye que el 91% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con las Aulas de Clase, resultado **3% INFERIOR** al año anterior. 11 estudiantes califican con excelente (26%), sobresaliente 20 (46%), aceptable 8 (19%), deficiente 3 (7%) y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

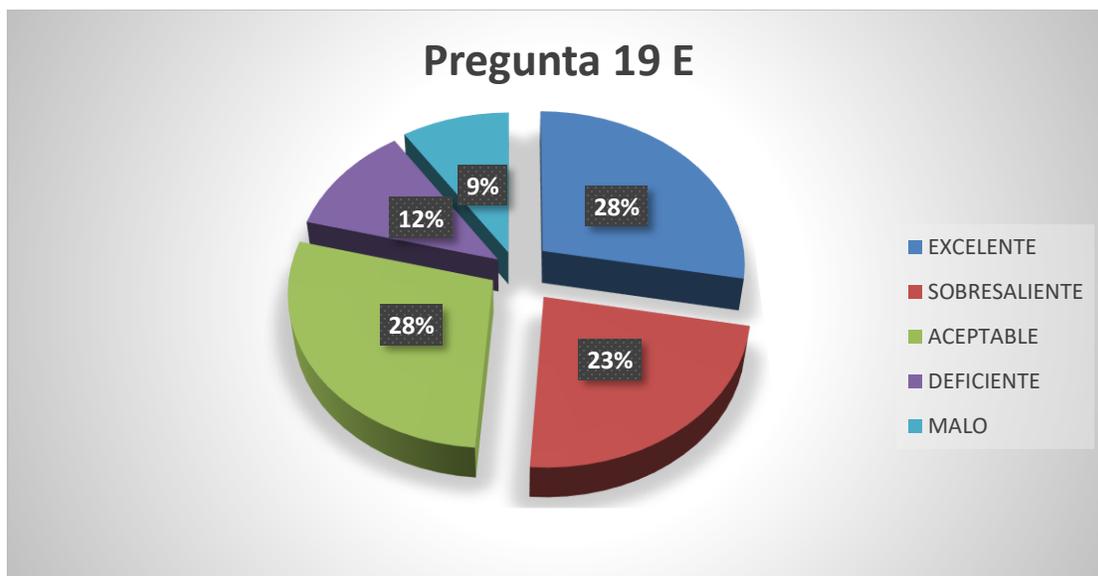
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	7%	29%	39%	15%	10%
2017	6%	33%	40%	19%	2%
2018	22%	41%	31%	2%	4%
2019	26%	46%	19%	7%	2%

En el cuadro anterior se ilustra que la valoración excelente y sobresaliente aumenta en 4% y 5% respectivamente en comparación con el 2018.

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

- Los salones son mal distribuidos no saben organizar bien grupos en un buen salón
- La mayoría del tiempo se escucha el ruido de los otros salones y es incomodo

E. Baños



De la anterior, se concluye que el 79% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con los baños, resultado 3% **INFERIOR** al año anterior. 12 estudiantes califican con excelente (28%), sobresaliente 10 (23%), aceptable 12 (28%), deficiente 5 (12%) y malo 4 (9%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

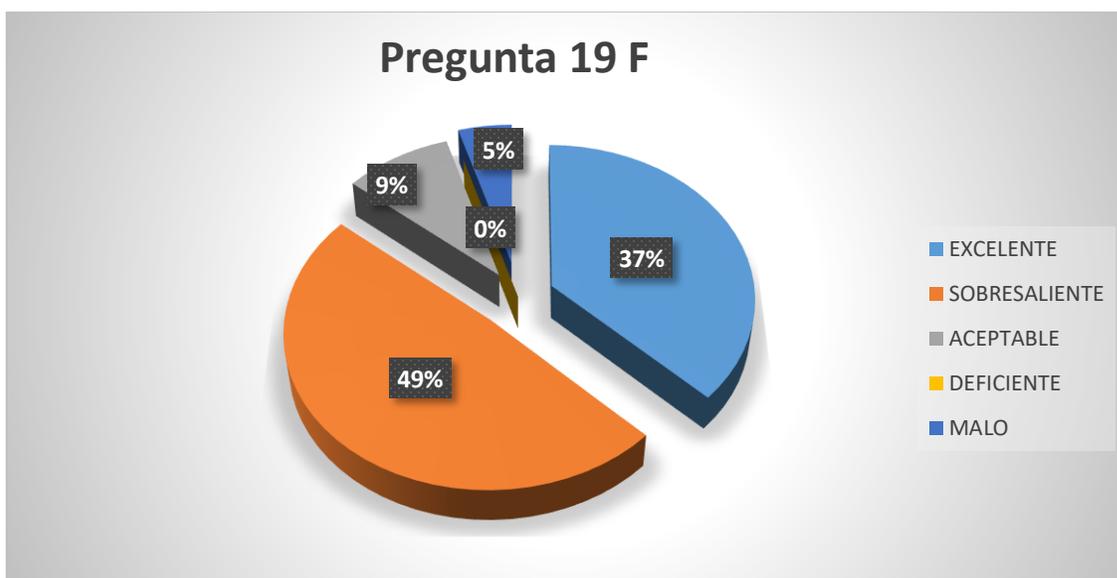
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	3%	26%	35%	20%	16%
2017	8%	27%	33%	16%	16%
2018	14%	31%	37%	12%	6%
2019	28%	23%	28%	12%	9%

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior la calificación excelente, aumento 14%, el doble del año anterior y aceptable. Sobresaliente y aceptable disminuyeron su calificación.

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

- Hace falta jabón y papel higiénico.

F. Biblioteca



De la anterior, se concluye que el 95% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con biblioteca, resultado 15% **SUPERIOR** al año anterior. 16 estudiantes califican con excelente (37%), sobresaliente 21 (49%), aceptable 4 (9%), y malo 2 (5%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

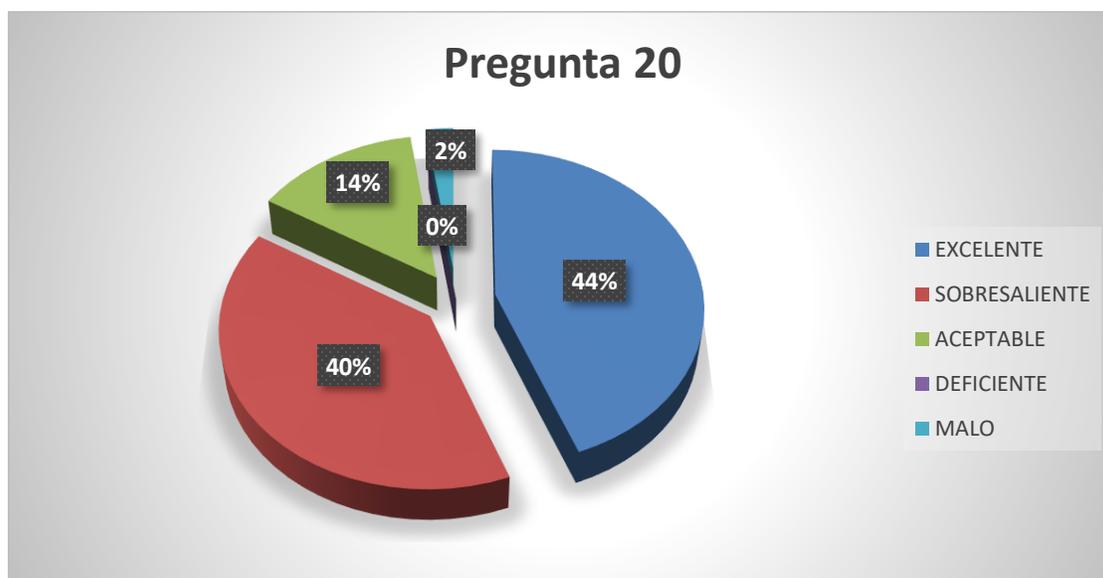
AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	19%	48%	24%	7%	2%
2017	22%	41%	30%	7%	0%
2018	14%	41%	24%	10%	10%
2019	37%	49%	9%	0%	5%

De acuerdo a los resultados de la tabla anterior la calificación excelente y sobresaliente aumentaron notablemente en comparación con el año anterior 13% y 8% respectivamente.

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

- La persona que atiende no presta un servicio amable y por todo molesta no dan ganas de estar en biblioteca

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



De la anterior, se concluye que el 98% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con las condiciones de aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución, resultado 12% **SUPERIOR** al año anterior. 19 estudiantes califican con excelente (44%), sobresaliente 17 (40%), aceptable 6 (14%), y malo 1 (2%).

Comparación de resultados con los años anteriores 2016 y 2019

AÑO	EXCELENTE	SOBRESALIENTE	ACEPTABLE	DEFICIENTE	MALO
2016	15%	43%	30%	8%	4%
2017	23%	42%	30%	4%	1%
2018	14%	45%	27%	10%	4%
2019	44%	40%	14%	0%	2%

El anterior cuadro ilustra la opinión de los estudiantes en cuanto a las condiciones de aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución, la calificación excelente aumento en un 30% en comparación con el año 2018.

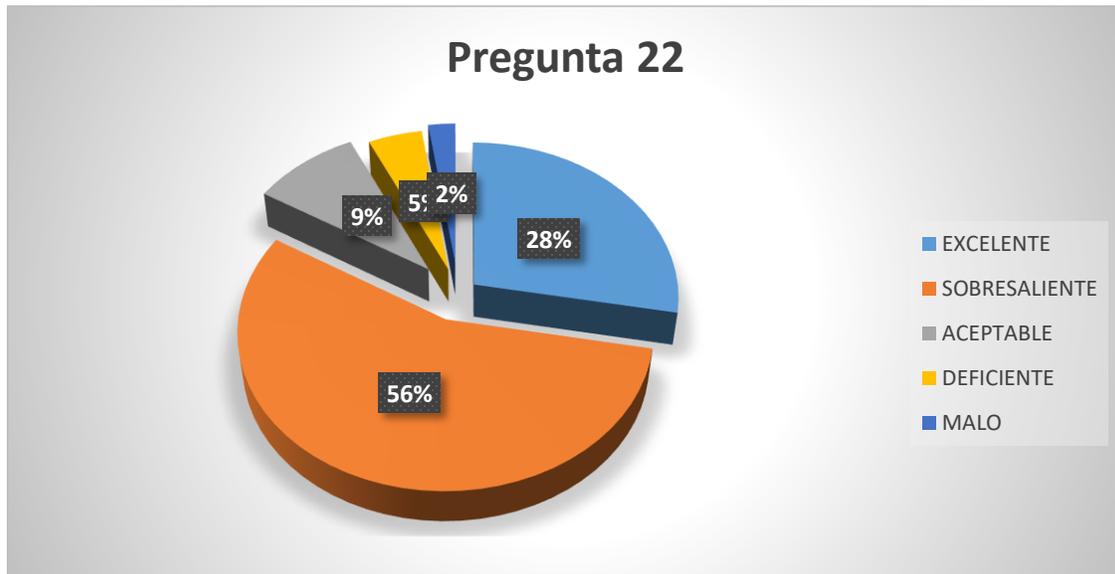
Se identifican las siguientes causas y comentarios de insatisfacción por partes de estudiantes en cuanto a la pregunta anterior.

- Aseo bien, pero las instalaciones no cada rato se va el agua los salones no tiene aire acondicionado y el edificio mal construido y pues no hay muchas cosas en ese instituto que está más bien vacío Me parece que falta aseo las que tienen encargadas de esta parte les falta organización.

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

- Adquirir conocimiento la cual tengo como expectativa formarme con un profesional con el fin de brindar a la sociedad nuevas estrategias.
- Brindar herramientas y conocimientos esenciales básicos para desempeñarme en el campo de transporte.
- Implementar programas y carreras tecnológicas.
- Expectativa: confiar en que el instituto incluirá la tecnología.
- Que sea tecnológica
- La institución como mencione anteriormente no piensa en bienestar universitario para los de la jornada de la noche, no hay actividades en las cuales esta jornada se pueda entretener, hasta la fecha no se instaló el gimnasio que era una necesidad para varios.
- La expectativa es que mejoren con cierto personal, ya que son muy groseras con los estudiantes a la hora de dar información.
- Mejor servicio
- Que pueda terminar no como TÉCNICO sino como tecnología.
- Adquirir conocimiento
- poder graduarme y tener conocimiento suficiente
- Salir con un muy buen conocimiento para ejercer y carrera y estar muy preparada a nivel personal y académico para cuando ejerza mi carrera ser la mejor
- Que me brinden una buena enseñanza para poder superarme
- Papel higiénico en los baños, más barato la comida en la cafetería, mejorar la calidad de los profesores.
- Graduarme con honores de Intenalco
- Que coloquen personal calificado hay mucha rosca.
- Muy buena la educación sería buena a futuro ampliar las instalaciones
- Que coloquen proyectos de investigación y un mejor establecimiento en la web

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



De la anterior, se concluye que el 93% de los encuestados está conforme (excelente, sobresaliente y aceptable) con grado de satisfacción con la institución, lo cual se ubica en una calificación sobresaliente.

CONCLUSIONES

1. Los estudiantes manifiestan estar satisfechos con la nueva sede.
2. La biblioteca obtuvo Alta en comparación al año anterior como consecuencia de las adecuaciones y dotaciones realizadas en la nueva sede
3. Se mantiene el nivel sobresaliente en términos generales del nivel de satisfacción del servicio prestado percibido por los estudiantes.
4. La mayoría de estudiantes se encuentran satisfechos con el nivel académico de Intenalco.