

[DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018-2019]



Está fundamentado en un enfoque desde la demanda del Cliente por los Servicios y el Resultado de la Medición de Satisfacción que tiene que ver definitivamente con las percepciones que dicho cliente tiene sobre los atributos que medimos

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	
1. CONCEPTOS BASICOS.....	
2. FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	
3. METODOLOGIA APLICADA.....	
4. RESULTADOS.....	
5. ITEMS DE INSATISFACCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO	
6. CONCLUSIONES.....	

PRESENTACIÓN

En el momento, lograr la **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, es mantener « Satisfecho a cada cliente » para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de la institución (Producción Académica, finanzas. Talento Humano, etc.....).

Por tal motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que laboran en la Entidad, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuales son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la anhelada **satisfacción del cliente**.

1. CONCEPTOS BÁSICOS:

Definición de "*Satisfacción del Cliente*":

La **satisfacción del cliente** Se define como "el nivel del estado de ánimo del "estudiante" que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio académico con sus expectativas"

Elementos que Conforman la *Satisfacción del Cliente*:

Como se vio en la anterior definición, la **satisfacción del cliente** está conformada por tres elementos:

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir el servicio académico. Dicho de otro modo, es el "*resultado*" que el cliente "*percibe*" que obtuvo en el servicio académico que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la institución.
-
-
- Se basa en los resultados que el cliente o estudiante obtiene con el servicio académico.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que brinda el servicio educativo.
- Experiencias de los Egresados de la institución.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la Institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la adquisición del servicio académico.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los

índices de **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad del servicio académico; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente [2] situación que es atribuible a las actividades de académicas (en especial, de la publicidad y las promociones académicas).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a vincularse a la institución.

3. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición del servicio académico, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Muy Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente en un porcentaje alto no igual al cien (100).
- **Poco satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico son alcanzados en porcentajes muy por debajo del cincuenta por ciento (50%).
- **Insatisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico no alcanza las expectativas del cliente o estudiante.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el servicio académico. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la entidad obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el sector.

2. FORMATO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El instrumento de recolección de información fue validado por los responsables de programas y unidades académicas. (Anexo formato de validación), frente al cual no se encontró ningún ajuste, la validación fue de constructo.

Encuesta de satisfacción del cliente validada

DE MANERA SINCERA CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS			CALIFICACIÓN			
MS: Muy Satisfecho - 4 - 2		S: Satisfecho - 3 I: Insatisfecho - 1	P: Poco Satisfecho			
No.	INDICADORES DE PERCEPCIÓN	ITEMS	MS 4	S 3	PS 2	I 1
1	EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	1. Expectativas Académicas				
		2. Costo de la Matrícula				
		3. Medios Educativos				
		4. Infraestructura				
2	INSTALACIONES FÍSICAS	5. Comodidad				
		6. Aseo de las Instalaciones				
		7. Aseo de las Aulas de Clases				
		8. Aseo de los Baños				
		9. Accesibilidad a discapacitados				
3	DOCENTES	10. El Perfil del Docente Responde a las Necesidades de Formación				
		11. La Metodología del Docente es Apropiaada				
		12. La Comunicación del Docente es Asertiva				
		13. El Docente Facilita el Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente				
		14. Estrategias metodológicas para estudiantes discapacitados				
4	SERVICIOS RECIBIDOS	15. Responsables de Programa				
		16. Centro de Investigaciones				
		17. Bienestar Institucional				
		18. Proyección Social				
		19. Biblioteca				
		20. Pagaduría				
		21. Atención al Ciudadano				
		22. Admisión, Registro. Certificación, Constancias				
		23. Aplicativo Académico SUIT				
		24. Transporte				
		25. Cafetería				
5	TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	27. Inscripción aspirantes a programas de pregrado.				
		28. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado.				
		29. certificado y constancias de estudios				
		30. Certificado de notas				
		31. Grado de pregrado y postgrado				
		32. Carnetización				
		33. Préstamo Bibliotecario				

3. METODOLOGÍA APLICADA

Para la aplicación de la encuesta una vez validada fue necesario tomar una muestra del primer semestre de 2019-1 y una muestra de 2019-2 tal y como lo establece el procedimiento, a fin de conocer la percepción de los estudiantes que ingresan por primera en los dos semestres de año.

La ecuación estadística aplicada fue para muestra finita teniendo en cuenta que para el semestre 2019-1 se tubo 469 estudiantes y para 2019-2 502 estudiantes matriculados.

Teniendo en cuenta que se conoce el tamaño de la población se aplicó la siguiente ecuación:

$$n_0 = Z^2 * p * q / e^2$$

$$N^{\circ} = (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 / (0.05)$$

$$N^{\circ} = 384.15$$

$$n = 384.15 / 1 + (384.15/469)$$

$$n = 209 \text{ para } 2019 -1 \text{ en total}$$

$$n = 209/2 = 104 \text{ muestra para } 2019-1$$

$$N^{\circ} = (1.96)^2 * 0.5 * 0.5 / (0.05)$$

$$N^{\circ} = 384.15$$

$$n = 384.15 / 1 + (384.15/522)$$

$$n = 221 \text{ para } 2019 -2 \text{ en total}$$

$$n = 221/2 = 110 \text{ muestra para } 2019-1$$

$$\text{Promedio } 2019-1 \text{ y } 2019-2 = 214$$

Por lo que se tomó 214 estudiantes de los diferentes semestres y programas académicos a través de un muestreo aleatorio simple, una vez totalizadas las 2 muestras en cada periodo académico 2019-1 y 2019-2.

Dónde: e = error muestral n = tamaño de la muestra n0 = tamaño de la muestra sin corrección N = población p = probabilidad de éxito q = probabilidad de fracaso Z = Zeta crítico, determinado por el nivel de confianza.

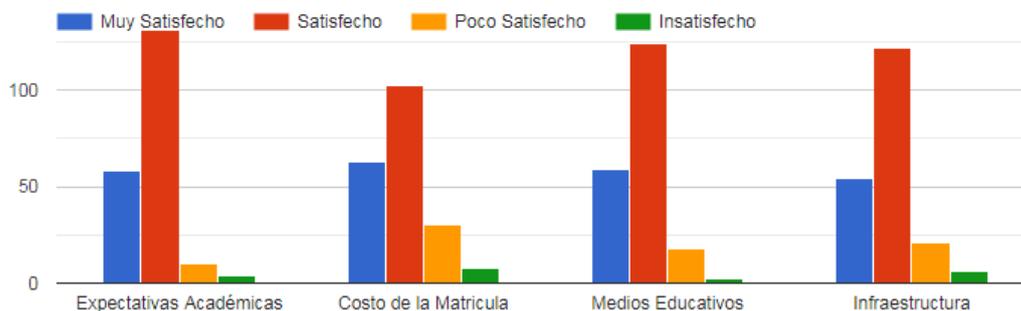
Por lo tanto se aplicaron 214 encuestas a los estudiantes de los diferentes programas académicos de manera aleatoria.

4. RESULTADOS

TEMAS E INDICADORES QUE CONFORMAN EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

4.1. EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES: son todos los aspectos que se relacionan, del nivel académico que se viene impartiendo, los costos y la credibilidad percibida por el estudiante en el proceso de formación relacionada a su vez con la calidad de los docentes de la Institución.

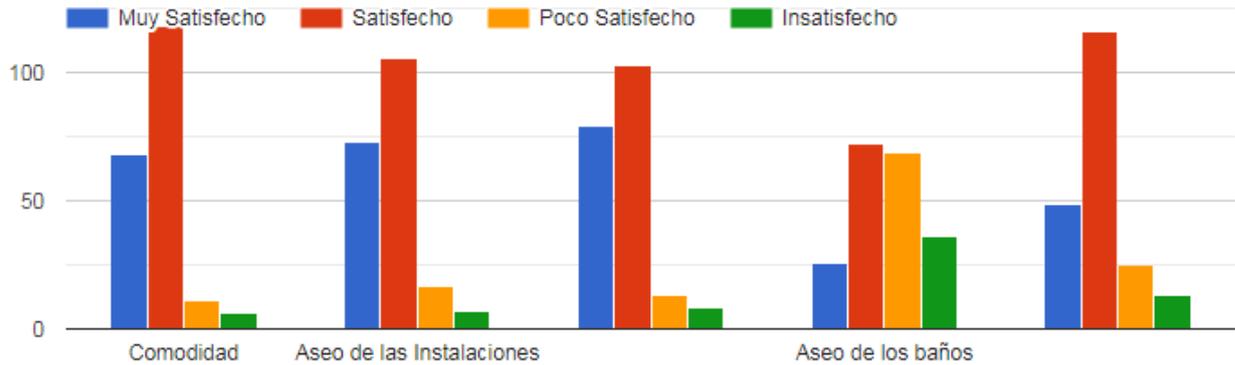
EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES



INDICADORES DE PERCEPCIÓN	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
Expectativas Académicas	27,10	66,41	4,6	1,86
Costo de Matricula	29,43	47,6	14,0	3,73
Medios Educativos	27,57	57,9	8,41	0,93
Infraestructura	25,23	57	9,8	2,80
PROMEDIO	27,33	62,67	9,20	2,33

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4.2. INSTALACIONES FÍSICAS: abarca las condiciones y el ambiente en las que los estudiantes reciben su formación.

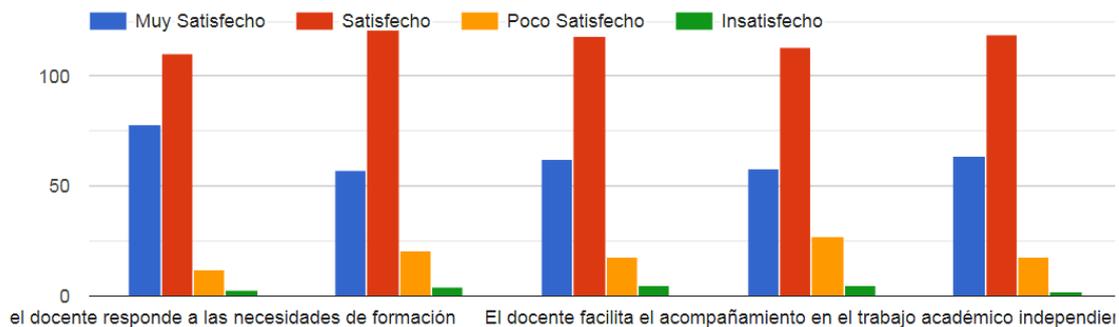


INDICADORES DE PERCEPCIÓN	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
Comodidad	31,7	60,2	5,1	2,8
Aseo de las Instalaciones	34,1	54,6	7,9	3,2
Aseo de las aulas de clases	36,9	53,2	6,0	3,7
Aseo de los baños	12,1	38,7	32,2	16,8
Accesibilidad a Discapacitados	22,8	59,3	11,6	6,0
PROMEDIO	27,5	53,2	12,5	6,5

4.3 DOCENTES: medir la percepción con la que entra el estudiante a la institución en cuanto a expectativas y el impacto frente al cuerpo docente que dirige su formación académica (la metodología utilizada, la comunicación asertiva y la facilidad de parte del docente para el acompañamiento de los estudiantes).

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DOCENTES

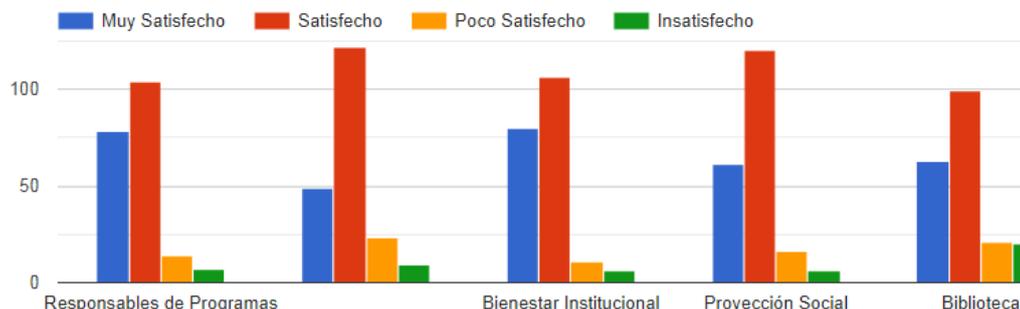


INDICADORES DE PERCEPCIÓN	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
El perfil del Docente Responde a las Necesidades de Formación	36,4	56,5	5,6	1,40
La Metodología de Docente es Apropiaada	23,8	64,4	9,8	1,8
La Comunicación de Docente es Asertiva	28,9	60,2	8,4	2,3
El Docente Facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	27,1	60,2	12,6	2,3
Estrategias metodológicas para el estudiante discapacitados	29,9	60,7	12,6	0,93
PROMEDIO	29,2	60,4	9,8	1,74

4.4. SERVICIOS RECIBIDOS: Integra la percepción del servicio que tienen los estudiantes en los procesos donde existe contacto directo con los responsables de los mismos, en cada uno de las necesidades requeridas en determinado momento.

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SERVICIOS RECIBIDOS



INDICADORES DE PERCEPCIÓN	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
Responsables de Programa	36,4	54	6,5	3,2
Centro de Investigaciones	22,8	62,1	10,7	4,2
Bienestar Institucional	37,3	54,6	5,1	2,8
Proyección social	28,5	61,2	7,4	2,8
Biblioteca	29,4	51,4	9,8	9,3
Pagaduría	19,6	66,3	9,3	4,6
Atención al Ciudadano	26,6	59,8	8,8	4,6
Admisión, Registro, Certificación y Constancias	29,4	60,2	8,14	1,8
Aplicativo Académico SUIT	28,5	60,2	8,8	2,3
Transporte	15,4	40,1	26,6	19,1
Cafetería	12,1	46,2	24,7	16,8
Fotocopiadora	20,0	44,3	21,4	14
PROMEDIO	25,5	55,5	11,7	7,12

4.5. TRÁMITE Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: Integra la percepción de los trámites que requiere algunos servicios relevantes ofrecidos por la institución.

DIAGNOSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TRÁMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



INDICADORES DE PERCEPCIÓN	MUY SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)	POCO SATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	26,1	61,2	6,5	1,8
Matricula aspirante admitidos a programas de pregrado	22,4	67,7	7,4	2,3
Certificado y Constancias de estudios	24,7	65,8	5,6	3,7
Certificado de Notas	28	65,8	5,1	4,2
Grado de Pregrado y Posgrado	22,4	67,2	5,6	4,6
Cartelización	27,5	56,0	50	5,6
Préstamo Bibliotecario	20,5	61,2	98	8,4
PROMEDIO	24,5	63,5	12,8	4,3

4.6. COMPARATIVO ENTRE EL AÑO ACTUAL Y EL INMEDIATAMENTE ANTERIOR POR INDICADORES DE PERCEPCIÓN

INDICADORES DE PERCEPCIÓN	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)	AÑO ACTUAL (2019) SATISFECHO (%)
Expectativas institucionales	50,17	62,67
Instalaciones físicas	38,37	53,2
Docentes	46,2	60,4
Servicios recibidos	47,0	55,5

4.7. COMPARATIVO ENTRE EL AÑO ACTUAL Y EL INMEDIATAMENTE ANTERIOR POR ITEMS

EXPECTATIVAS INTITUCIONALES

ITEMS	SATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)
Expectativas Académicas-Nivel académico	66,4	56,3
Costos de Matricula	47,6	45,5

INSTALACIONES FÍSICAS

ITEMS	SATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)
Comodidad	60,2	43,2
Aseo de las Instalaciones	54,6	40,9
Aseo de las Aulas de clases	53,2	45,5
Aseo de los baños	38,7	23,9

DOCENTES

ITEMS	SATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)
El perfil del Docente responde a las necesidades de formación	56,5	48,9
La metodología del Docente es apropiada	64,4	43,2
La comunicación del Docente es asertiva	60,2	41,5
El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	60,2	51,5

SERVICIOS RECIBIDOS

ITEMS	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)	SATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)
Responsables de Programa	86,9	50,0
Centro de Investigaciones	67	40,9
Bienestar Institucional	89,8	39,2
Proyección Social	83,5	54,5
Biblioteca	59,7	38,6
Pagaduría	82,4	55,7
Admisión, Registro, Certificación y Constancias	79,5	52,3
Aplicativo Académico SUIIT	71	52,3
Transporte	63,1	44,3
Cafetería	35,2	25,0
Fotocopiadora	31,8	23,3

4.8 LOS ITEMS CON MAYOR INSATISFACCION DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE PERCEPCIÓN COMPARTIVO ENTRE EL AÑO 2018-2019

INSTALACIONES FISICAS

ITEMS	INSATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)
Aseo de los baños	16,8	35,8

DOCENTES

ITEMS	INSATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)	AÑO ANTERIOR (2018) SATISFECHO (%)
El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente	2,3	0,6

SERVICIOS RECIBIDOS

ITEMS	AÑO ANTERIOR (2018) INSATISFECHO (%)	INSATISFECHO (%)AÑO ACTUAL (2019)
Biblioteca	9,7	9,3
Transporte	14,8	19,1
Cafetería	30,8	16,8
Fotocopiadora	41,5	14

5. ITEMS DE INSATISFACCIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO

PROCESOS CONTABLES	GESTION CONTABLE Y FINANCIERA	OPERACIONES MINERAS	GESTION MINERA	AGROINDUSTRIA	SEGURIDAD INDUSTRIAL	PREVENCION DE RIESGOS LABORALES	SOPORTE Y PROCESOS	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN INFORMATICA	OPERACIONES DE SISTEMAS DE MANEJO AMBIENTAL
Aseo en los baños	Aseo en los baños	Infraestructura	Biblioteca	Aseo en los baños	Aseo en los baños	Transporte	Aseo en los baños	Biblioteca	Biblioteca
Biblioteca	Biblioteca	Transporte		Biblioteca	Transporte	Biblioteca	Biblioteca	Cafetería	Cafetería
Cafetería	Cafetería		Cafetería			Transporte	Cafetería		Transporte
		Fotocopiadora		Fotocopiadora	Fotocopiadora	Fotocopiadora	Fotocopiadora		

Se identifican con un color específico los ítems que presentan de mayor a menor repitencia en cuanto a la percepción

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del cliente, se logró concluir que Por cada uno de los diez (10) programas académicos se muestran un proceso de mejora continua significativo en indicadores de percepción así como ítems fundamentales para el funcionamiento de la institución tales como expectativas institucionales, instalaciones físicas, docentes y servicios recibidos que son lo indicadores con los que se pudo realizar el comparativo con relación al año anterior ya que se hizo necesario conocer otros aspectos importantes como por ejemplo la estrategias que el Infotep viene aplicando para el proceso de educación inclusiva.

Cabe resaltar que la muestra fue tomada bajo un criterio de muestreo aleatorio simple en el cual buscamos que cada programa se tuviera participación, de tal manera que el programa de procesos informático participó con el 3.2%, Operaciones mineras con el 19.6%, Prevención de Riesgos laborales 14.4%, Operaciones de sistemas de manejo ambiental 27.1%, Producción agroindustrial d alimentos 8.8% Seguridad industrial 20% y procesos y gestión contable 6.5%.

Sumado a lo anterior la satisfacción entre 2018 y 2019 alcanzo una mejora del 11% aproximadamente, alcanzando para el 2018 un 48.29 % para el 2018 y un 59.05% para el 2019 donde criterios de percepción como docentes, instalaciones físicas, servicios recibidos y tramites que es un criterio nuevo alcanzaron un porcentaje de satisfacción importante.

Dentro de los ítems con mayor porcentaje de insatisfacción están: la fotocopiadora, la biblioteca, la cafetería y el transporte para lo cual este diagnóstico estará acompañado de un plan de mejoramiento, en que tendremos acciones concretas que permitirán una mejora más significativa en cada uno de estos aspectos que permitirán la satisfacción de nuestros clientes.