

2015

Informe de Encuesta de Satisfacción Egresados



Unidad de Análisis Institucional y Control
de Gestión, Centro de Formación Técnica
ENAC

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
METODOLOGÍA.....	2
Instrumentos y su aplicación.....	2
Análisis de resultados	2
RESULTADOS.....	3

INTRODUCCIÓN

El Centro de Formación Técnica ENAC (CFT ENAC) utiliza las encuestas de satisfacción para conocer las opiniones de los usuarios de sus servicios académicos y no académicos. Esto le permite orientar su gestión y programar acciones de mejora. Al mismo tiempo, las encuestas proveen información sobre la pertinencia de algunas acciones y estrategias aplicadas.

Para cumplir con estos objetivos, ENAC cuenta con un Sistema Integrado de Encuestas que consiste en una aplicación integrada con el Sistema de Gestión Académico (U+) que considera encuestas de caracterización estudiantil y de satisfacción por servicios académicos y no académicos ofrecidos por la institución. El procedimiento de realización de encuestas en CFT ENAC es anual, aplicando encuestas a todos los actores relevantes relacionados con el Centro: estudiantes, docentes, egresados y empleadores.

En este informe se analizan los datos globales de la encuesta de satisfacción por servicios académicos recibidos por los egresados del Centro durante el año 2015. Los datos segmentados por carrera se distribuyen a cada unidad para que, tras su análisis emprendan las acciones de mejora que estimen pertinentes.

Todas las acciones de mejora, tanto generales como locales, son supervisadas y coordinadas por el Comité de Aseguramiento de la Calidad de ENAC.

METODOLOGÍA

Instrumentos y su aplicación

CFT ENAC elaboró una encuesta de satisfacción por servicios académicos orientada a estudiantes que considera todos los criterios de evaluación de acreditación para Centros de Formación Técnica definidos por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA - Chile). El instrumento cuenta con 62 ítems agrupados en las distintas dimensiones de evaluación institucional y considera una escala de calificación ordinal y continua tipo Likert¹ con cuatro categorías: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo y (4) Muy de acuerdo, se aplicó en modalidad *on line* entre el 1 de septiembre y el 15 de octubre.

Análisis de resultados

Para evaluar la validez de la muestra obtenida se utilizó una prueba normal estándar consideró un 95% de confiando y un 5% de error

Para el análisis de las respuestas se sumó, por una parte, las apreciaciones positivas "Muy de acuerdo" con "De acuerdo" y, por otra, las apreciaciones negativas "Muy en desacuerdo" con "En

1 Likert RA. 1932. A technique for development of attitude scales. Archives of Psychology 140:44-53.

desacuerdo". El manejo de base de datos, obtención de estadísticos descriptivos y elaboración de gráficos de resultados, fue logrado mediante el uso del software MS Excel, licenciado para ENAC.

RESULTADOS

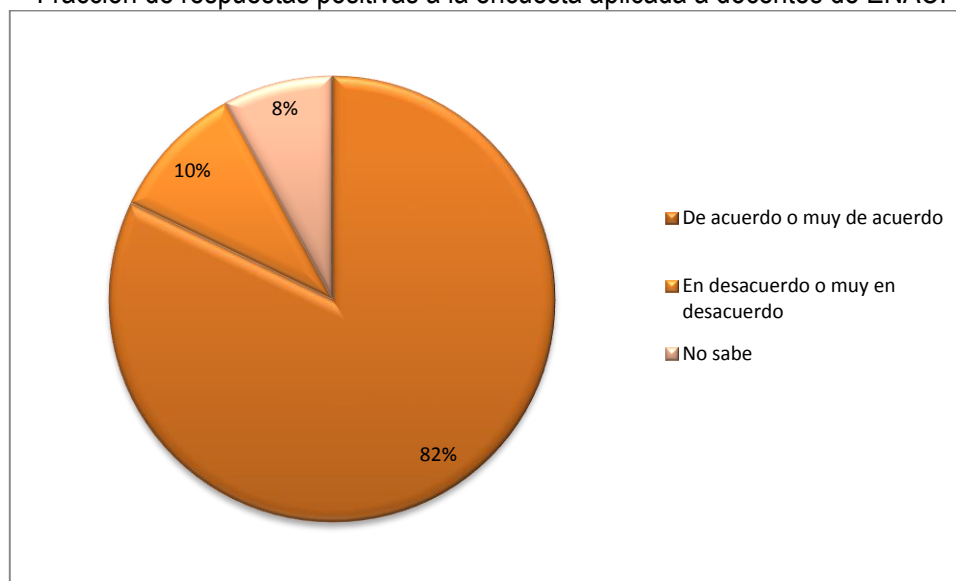
- La tasa de respuesta a la encuesta es del 87,3% considerada como muy buena (superior a 75%).
- Un 82% de las respuestas frente a los distintos criterios de evaluación institucional es "Muy positiva" o "Positiva". Esto indica que la mayoría de los egresados encuestados tiene una visión muy positiva de la institución, con independencia del tipo de jornada en la que cursó sus estudios.
- Un 10% de las respuestas es "Muy negativa" o "Negativa", lo cual representa una oportunidad pues hay margen para la mejora.
- Los comentarios de este estamento, en su mayoría de tono constructivo, garantizan la validez de los resultados.

Tasa de respuesta a encuesta de autoevaluación institucional para egresados de ENAC.

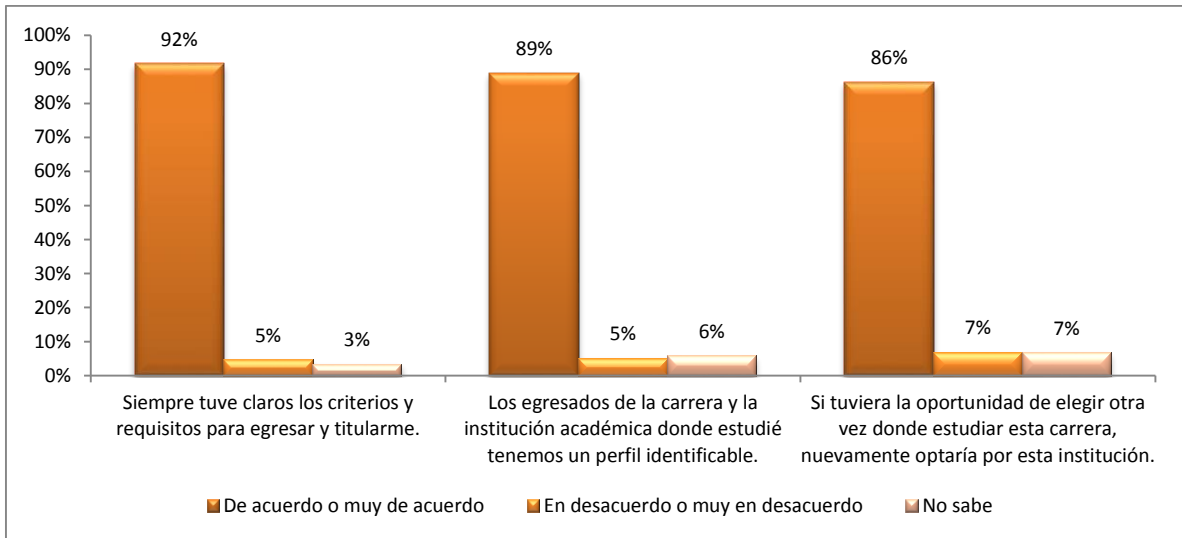
Población total	Encuestas contestadas	Encuestas no contestadas
435	87,3%	12,7%

Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.

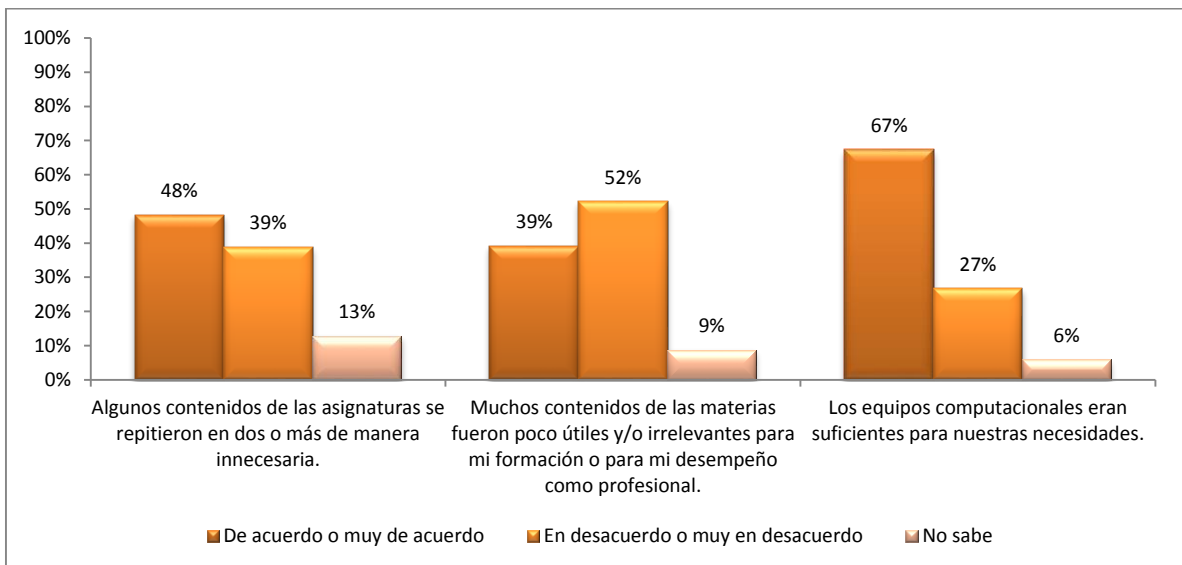
Fracción de respuestas positivas a la encuesta aplicada a docentes de ENAC.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.



Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.

Opinión de egresados en la encuesta de autoevaluación institucional (Citas textuales):

“Cuando necesite apoyo de temas particulares escucharon mis peticiones para darme una solución a ciertos problemas, estoy muy conforme en todo. Gracias.”

“En general todo lo que me ofreció y lo que estudie en Enac es bueno, no le cambiaría nada.”

“Estoy muy conforme por los conocimientos que me entrego el instituto Enac.”

“Mantener las prácticas, son lo mejor que nos diferencias con técnicos de otros Centros.”

“Más que hacer una sugerencia quiero felicitarlos por lo enseñado, lo que si siento que hay ramos innecesario para la carrera.”

“Mi experiencia fue satisfactoria así que creo que deben seguir por ese camino.”

“Nada en especial, sólo seguir con la excelente calidad y apoyo que Enac nos brindó.”

“No tengo sugerencias que realizar, ya que en la institución está todo pensado para formar a un excelente profesional.”

“Profesores de alta calidad y compromiso.”

“Que sigan con su formación estrictas ya que eso conlleva a un buen trabajador.”

“Siempre encontré respuestas a mis dudas y las resolvieron a tiempo, no creo que falte nada.”

“Siento que todos los profesores son excelentes para la carrera y muy humanos con los alumnos solo que sigan así.”

“Solo que sigan formando profesionales responsables y comprometidos con su trabajo como hasta ahora lo han hecho.”

“Sugerencia no necesitan, ya que a mi opinión personal, me dieron una buena enseñanza la cual me ayudo bastante a mi formación personal.”

”