

Informe de Encuesta de Satisfacción Alumnos



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 estudiantes 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 78 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 8 y el 25 de septiembre de 2015 a todos los alumnos vigentes a esa fecha.

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 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.

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

RESULTADOS

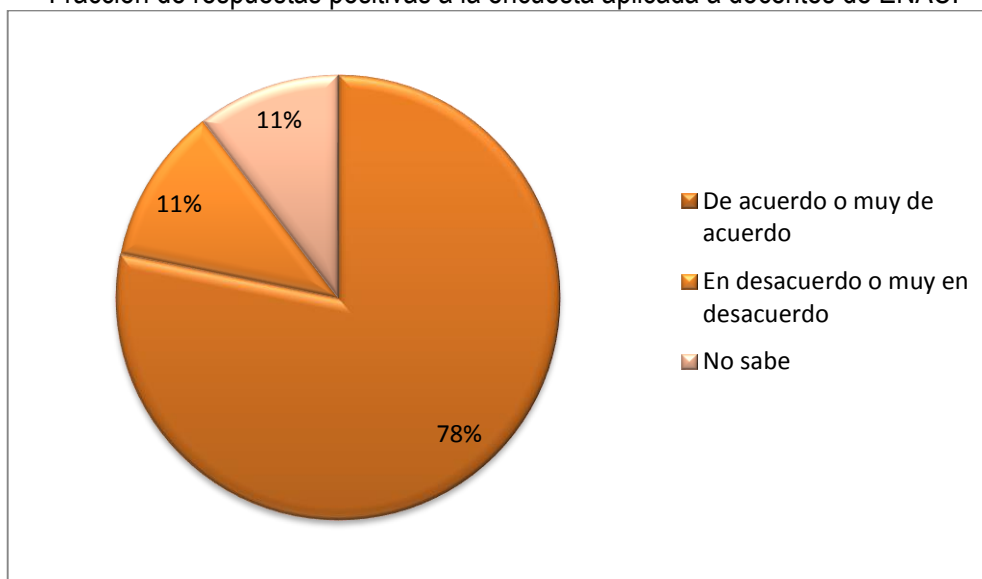
- La tasa de respuesta a la encuesta es del 86% considerada como muy buena (superior a 75%).
- Un 78% de las respuestas frente a los distintos criterios de evaluación institucional es "Muy positiva" o "Positiva". Esto indica que la mayoría de los estudiantes encuestados tiene una visión muy positiva de la Institución, con independencia del tipo de jornada en la que cursa sus estudios.
- Un 11% 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 de carrera para alumnos de ENAC.

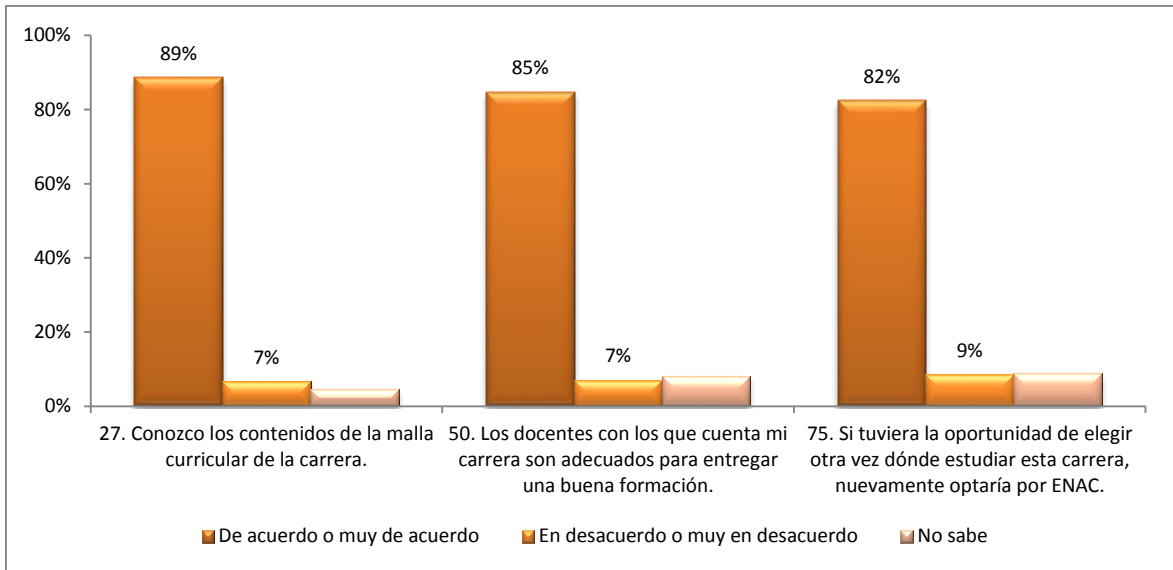
Población total	Encuestas contestadas	Encuestas no contestadas
2.470	86%	14%

Fuente: Dirección de Análisis Institucional y Control de Gestión.

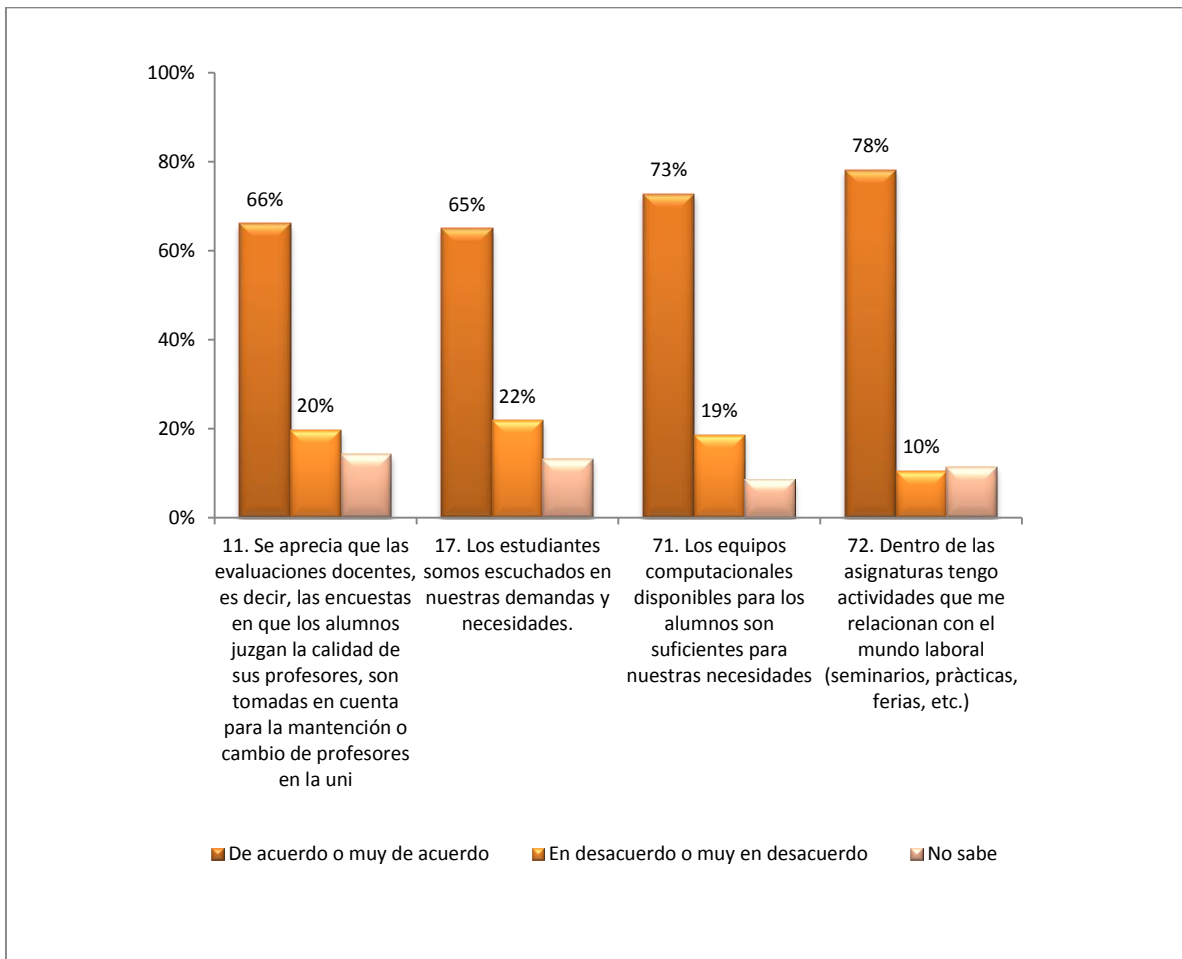
Fracción de respuestas positivas a la encuesta aplicada a docentes de ENAC.



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 estudiantes en la encuesta de autoevaluación institucional (Citas textuales):

“Muy buena enseñanza. Docentes y muy capacitados en la contingencia actual acorde a nuestras necesidades laborales e institucionales.”

“Ninguna el Centro cumple con todas mis expectativas en todos los ámbitos con respuestas oportunas y fácil acceso a dudas o percances.”

“Pienso que la educación que nosotros estamos recibiendo es de calidad en Enac.”

“Principalmente la malla curricular, es muy completa, es por ese motivo por el que yo ingresé a Enac.”

“Siento mucha seguridad y confío plenamente en la institución.”

“Tiene muy buen campo para poder realizar las prácticas.”

“Vengo de otra institución y es notable la diferencia en cuanto a educación y atención al estudiante, ayudan bastante cuando se necesita.”

“Vengo de otra universidad y puedo darme cuenta que la educación es de calidad aquí en Enac.”