



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



**CARACTERIZACION DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS
PROGRAMAS DE EDUCACION SUPERIOR EN RELACION CON LOS
FACTORES DEMOGRAFICOS DE LA POBLACION.**

ELABORADOR POR GESTION DOCUMENTAL

VERSION 3

BOGOTA, DE JULIO DE 2019



Contenido

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	6
Objetivo Generales.....	6
Objetivos específicos	6
2. ALCANCE	7
3. MARCO LEGAL	8
4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS	9
5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC	10
6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES	11
5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC	17
6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN	17
6.1 Estudiantes y docente de los programas de educación superior de la ETITC.....	17
Estudiantes de educación superior.....	17
Docentes de educación superior.....	17
6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC	18
6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC	18
6.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC	21
6.1.4 Variables comportamentales de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC	22
7. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS	22
7.1 Encuesta descriptiva	23
8. ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACION SUPERIOR DE LA ETITC	23
11. CONCLUSIONES	48
12. BIBLIOGRAFIA	50



INTRODUCCION

El 9 de febrero de 1896 llegan los seis primeros Hermanos de la Salle al “Asilo de San José”, antiguo Colegio del Espíritu Santo, para enseñar “Artes y Oficios” a los niños huérfanos de la guerra de los Mil Días, los Hermanos lograron del Gobierno dos años más tarde la adquisición de máquinas, herramientas y materias primas para los talleres de carpintería, herrería y telares. Así nació la “Escuela de Artes y Oficios” futuro Instituto Técnico Central.

El 19 de marzo de 1904 el Dr. Antonio José Uribe, previo acuerdo con el Hermano Visitador Provincial de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, inauguró la Escuela Central de Artes y oficios de Bogotá. Al año siguiente, se expidió el Decreto No. 146 por el cual se reorganizaba la Escuela y se establecía el Plan de Estudios con las especialidades de Mecánica, Fundición, Herrería, Calderería, Ebanistería, Zapatería, Talla, Modelaje y Fabricación de Tejidos. El propósito de sus fundadores fue el de crear una Institución Técnica de formación superior, que respondiera a las necesidades de formación técnica y tecnológica apta para impulsar la industrialización del país a comienzos del siglo XX. A la manera de las ESCUELAS DE ARTES Y OFICIOS de Francia, se adoptó su estructura curricular, la cual incluía actividades pedagógicas, culturales, de investigación y divulgación de tecnología.

La necesidad de una institución técnica que, además de formar profesionales, produjera estudios e investigaciones aplicadas que sirvieran de apoyo al desarrollo industrial, se manifestó en 1910 con la Ley 32, la cual ordenó la dotación de maquinaria moderna a los talleres de la Escuela y la implementación de planes de estudio que comprendían cuatro años de preparatoria y cuatro años de Técnico Superior.

En el año de 1910 se graduaron los cinco primeros Técnicos en Construcciones de Cemento, Mecánica y Electricidad, Dibujo e Industria Textil, además, se realizó la Primera Exposición Industrial del país, organizada por la Escuela Central de Artes y Oficios con motivo de la celebración del Primer Centenario de la Independencia.

El 24 de noviembre de 1916, José Vicente Concha, expidió el Decreto 2006 "Por el cual se otorga a la Escuela Central de Artes y Oficios la facultad de conceder ciertos títulos". Se trataba de otorgar a los alumnos que hubieran cursado en ella con éxito todas las materias correspondientes a los estudios teóricos y prácticos los títulos de Ingeniero en Electricidad y Artes Mecánicas, en Electricidad e Industrias textiles y en Electricidad y Arte Industrial Decorativo.

El 19 y 20 de agosto de 1917 un terremoto destruyó la edificación donde funcionaban los Talleres y Laboratorios y trastornó seriamente las labores académicas.

El Decreto 721 del 4 de abril de 1919, expedido por el presidente Marco Fidel Suárez estableció que la Escuela Central se denominara en lo sucesivo INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



Entre los años 1920 y 1930 se construye la actual planta física, bajo la responsabilidad del arquitecto Hermano Benjamín Geric y con la colaboración de los ingenieros egresados del Instituto y estudiantes de ese momento.

Luego llegaría el año de 1931, el cual fue uno de los más difíciles en la historia del Técnico. En efecto mediante el Decreto 2219 del 18 de diciembre el gobierno nacional fusionó el Instituto Técnico Central con la facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional. Los Hermanos salieron del Técnico luego de graduar aproximadamente 150 ingenieros quienes se organizaron en torno a la Sociedad de Ingenieros del ITC y fueron los gestores de grandes y pequeños proyectos industriales del país en esa época. Las investigaciones de la época, realizadas por los profesores y estudiantes se encuentran publicadas en la revista del ITC y los proyectos de grado reposan en el archivo de la Universidad Nacional. La institución continuó formando técnicos en diferentes ramas industriales.

Entre 1932 y 1951 la institución es dirigida por rectores laicos. En este período cambia de nombre varias veces, denominándose Escuela de Artes Manuales, Escuela Industrial e Instituto Técnico Superior, manifestando deterioro notable en sus talleres, planta física y administración. Los egresados se agremiaron entorno a SOCOTEIN (Sociedad Colombiana de Técnicos Industriales).

En 1951, el presidente Laureano Gómez devolvió la dirección del Instituto a los Hermanos, quienes al reasumir la dirección de la Institución señalaron sus derroteros para hacer del Instituto, el gran centro de formación de jóvenes para la industria. En los años cincuenta, nació el Bachillerato Técnico Industrial en Colombia. El gobierno nacional mediante el Decreto 2433 del 11 de septiembre de 1959 modificó los planes de estudios para la enseñanza industrial y comercial. Así, se implementó una escolaridad que contemplaba un primer nivel de cinco años al final de los cuales se expedía el título de "Experto", y dos años más que los hacía "Bachilleres Técnicos." La primera promoción se graduó en 1961.

En 1977 el Hermano Luis Alejandro Ruiz Martínez funda las Carreras Intermedias Profesionales, hoy, Programas de Educación Superior. Por el Decreto 2809 del 31 de marzo, se autorizó al Técnico Central para ofrecer Carreras Intermedias (Docencia Industrial Mecánica, Docencia Industrial en Electricidad, Docencia Industrial en Diseño y Construcción, Electromecánica, Procesos Industriales y Diseño y Construcción de Máquinas y Herramientas), dando lugar a la recuperación de esa vieja tradición de principios de siglo de impartir Educación Postsecundaria.

En 1981 pasó a ser Unidad de Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional.

El Decreto 2859 del 26 de noviembre de 1984 declaró como MONUMENTO NACIONAL el edificio donde funciona el Instituto Técnico Central.

Mediante Decreto 758 del 26 de abril, se declaró al Instituto Técnico Central ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE EDUCACIÓN SUPERIOR con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, además, en este año, mediante Resolución No. 8705 del 5 de julio, el Ministerio de



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

Educación Nacional, autoriza la experimentación del Plan de Estudios para la Especialidad de Sistemas y Computación en el Instituto Técnico Central.



Por medio del Decreto 1522 del 12 de septiembre de 1995 el gobierno Nacional aprobó el Acuerdo 025 del 21 de junio del mismo año por el cual el Consejo Directivo establecía la Estructura Orgánica del Instituto Técnico Central. En el artículo 12 del mencionado Decreto se define la Sección de Bachillerato como "Instituto de Bachillerato Técnico Industrial".

En los artículos 13o. a 17o. se organiza el gobierno escolar del Bachillerato y se le asignan funciones al Consejo de Dirección y al Consejo Académico, lo mismo que a la Vicerrectoría. También, en 1995, se implementan los programas de Especializaciones en Diseño y Construcción de Redes de Distribución de Energía Eléctrica de Media Tensión e Instrumentación Industrial.

En el 2005 se conmemoran los 100 años de fundación del Instituto Técnico Central y se crea el programa de Sistemas.

Durante el 2006, el Instituto recibió la visita de los Pares Académicos y el 1 de Diciembre por medio de la Resolución 7772 del Ministerio de Educación Nacional, otorga el carácter de Escuela Tecnológica o Institución Universitaria, el estatus que le corresponde y lo posicionan como la primera Escuela Tecnológica oficial de Colombia, confiriéndole nuevamente la potestad de graduar ingenieros como en la primera época, aprobando la Ingeniería en Diseño de Máquinas y Productos Industriales y la Ingeniería en Procesos Industriales. Nace el Programa de Mecatrónica y la Especialización en Mantenimiento Industrial.

En 2008 es reconocida por la UNESCO en el área de Educación Técnica y Profesional, lo mismo que por el Ministerio de Educación Nacional con el Premio a la Calidad Educativa. Este último premio le es otorgado nuevamente en 2011 y 2012.



1. OBJETIVOS

Objetivo Generales

Actualizar la caracterización de usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central a la versión número 3; para este proceso se busca conocer los factores demográficos de la población de docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la ETITC y tener conocimiento de los diferentes aspectos que son inherentes a la población.

Objetivos específicos

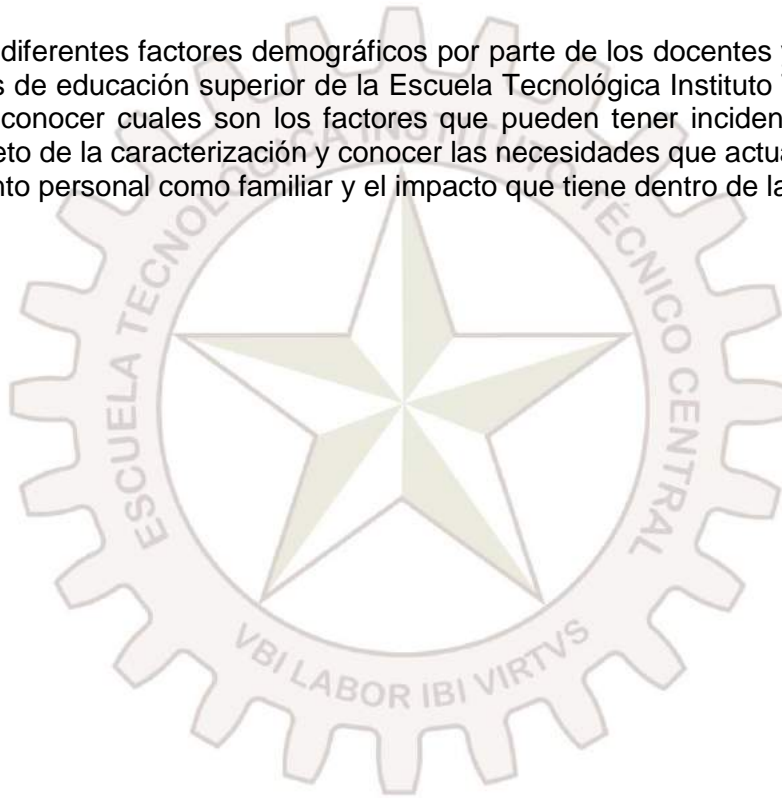
- Identificar los diferentes tipos de usuarios que tiene actualmente la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Realizar la identificación de la población objeto de la caracterización, ya que actualmente se cuenta con los docentes y estudiantes de los programas de educación superior.
- Realizar la segmentación de la población, para el proceso de actualización de la caracterización.
- Conocer las diferentes características demográficas de la población de docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la ETITC.
- Analizar los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la ETITC.



2. ALCANCE

Realizar la actualización de la caracterización de los usuarios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en su tercera versión, con el fin de identificar los diferentes factores demográficos que afectan a la población, los usuarios objeto de la presente caracterización del presente año estará compuesta por los docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior.

Identificar los diferentes factores demográficos por parte de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, con el fin de conocer cuales son los factores que pueden tener incidencia dentro de la población objeto de la caracterización y conocer las necesidades que actualmente tiene en su entorno tanto personal como familiar y el impacto que tiene dentro de la institución.





3. MARCO LEGAL

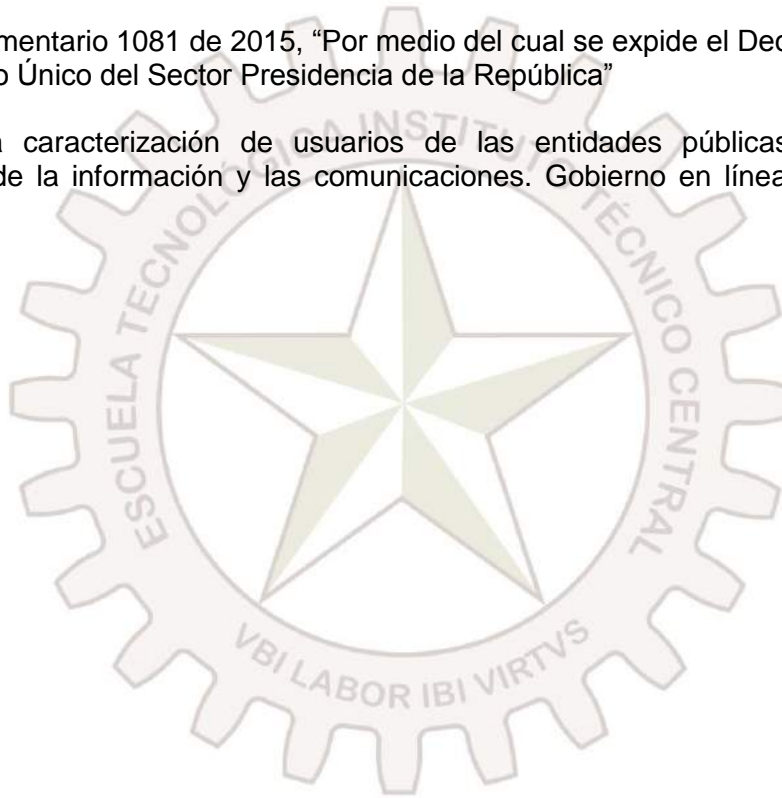
LEYES:

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

DECRETOS:

Decreto reglamentario 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas, Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.





4. CONSIDERACIONES SOBRE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Antes de iniciar un proceso de caracterización de los usuarios, es importante considerar los siguientes elementos:

Proteger la privacidad de la información de los usuarios: Una caracterización de usuarios está destinada a agruparlos en conjuntos relevantes y sustanciales que permitan tomar decisiones con respecto al diseño y la prestación de los servicios. En la mayoría de los casos, no se requiere la capacidad de relacionar la información usada con los usuarios específicos que se identifican con ella. Por esto, es posible llevar a cabo el proceso usando sólo información anónima. En aquellos casos que esto no sea posible, se deben tomar todas las medidas necesarias para evitar la divulgación de la información privada y/o confidencial. Este tema deberá estar acorde con las políticas de confidencialidad, competencia y privacidad de la información definidas por el Proyecto de Investigación Lineamientos para la implementación de datos abiertos en Colombia de GEL.

Clarificar el destino de la información de los usuarios: Cuando se recoja información directamente de los usuarios, es importante comunicarles explícitamente la manera en que su información será usada y las implicaciones de su divulgación a la entidad. Esto cumple el doble propósito de incrementar la confianza de los usuarios en la entidad, y de evitar imprevistos por usos que no fueran esperados por los usuarios. Esto puede informarse dentro de la política de privacidad de la entidad, o los términos de uso de los servicios prestados.



5. GENERALIDADES DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ETITC

¿QUE ES UNA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS?

Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas¹ y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

Los grupos resultantes de este proceso suelen conocerse como Segmentos de Usuarios o Segmentos de Mercado, por lo que este proceso es a veces denominado Segmentación de Usuarios o Segmentación de Mercado. La American Marketing Association define la segmentación de mercados de la siguiente manera².

“El proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares.”



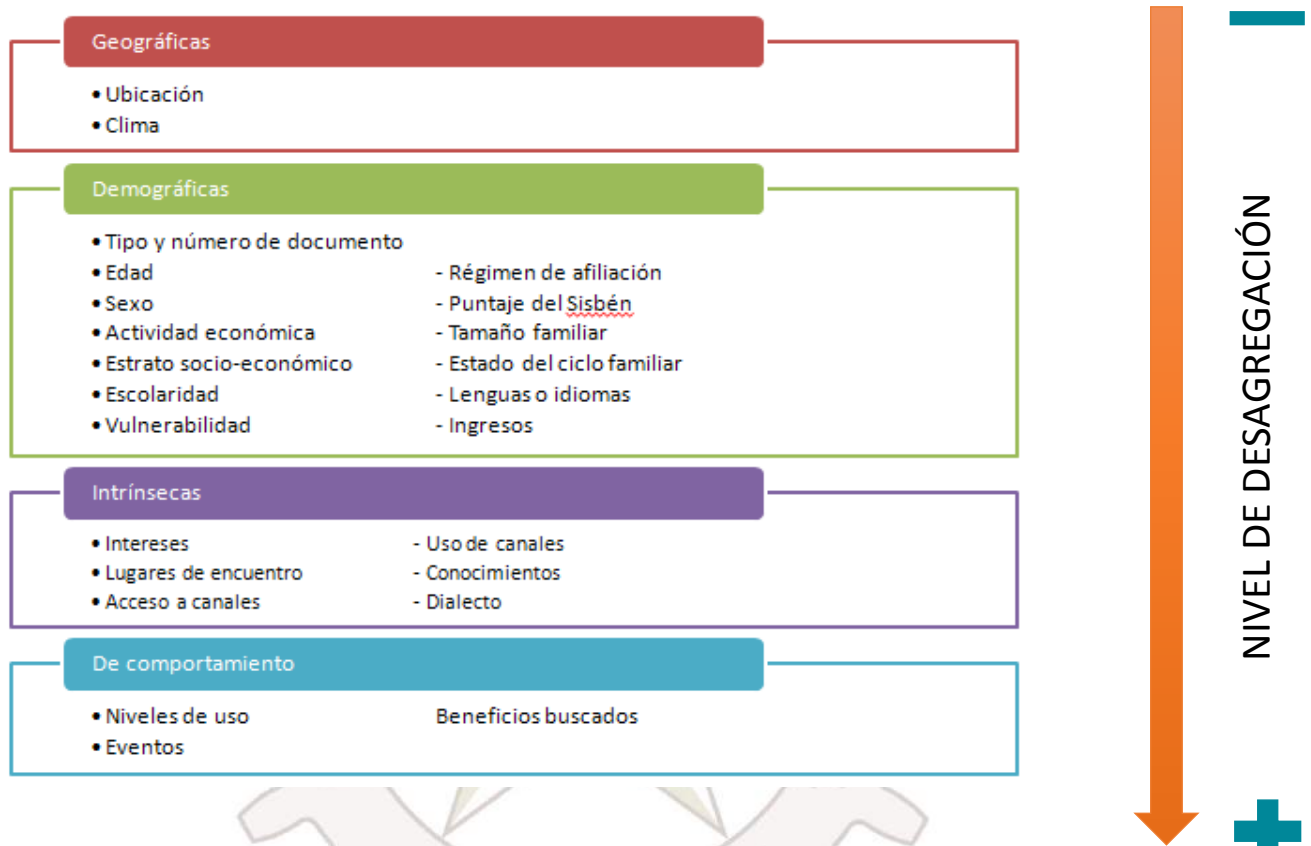
FUENTE: Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

¹ Características esenciales de un grupo particular.

² Disponible en http://www.marketingpower.com/_layouts/Dictionary.aspx?dLetter=M y traducido del inglés:

“The process of subdividing a market into distinct subsets of customers that behave in the same way or have similar needs. Consultado el 3 de noviembre de 2011.

6. TIPOS O CATEGORIAS DE VARIABLES PERSONAS NATURALES



Fuente: adoptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

A. Variables Geográficas

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:



Ubicación

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entre otros.

Clima

Esta variable es importante porque la población puede tener necesidades específicas según el clima donde vive o trabaja y es un factor determinante en la personalidad, costumbres y estilo de vida. Esta variable puede ser de utilidad para el diseño o rediseño de espacios físicos de atención al ciudadano o de protocolos de atención o para la adecuación de horarios de atención. Ejemplo: cálido, templado, frío.

B. Variables demográficas

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

Tipo y número de documento

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la entidad.

Edad

Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. Cada entidad, de acuerdo con los objetivos del estudio y las características de la entidad y sus servicios, deberá establecer los rangos específicos de análisis. Si bien la recolección de información de esta variable debería realizarse con un número exacto, los reportes y el análisis de los datos debería hacerse de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes. Ejemplo: 1 – 5 años, 6 - 11 años, 12 – 18 años, 19 – 24 años y así sucesivamente.

Sexo

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.



Ingresos

Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y debería realizarse de acuerdo a rangos.

Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.

Estrato socio-económico

La estratificación socio-económica es una clasificación de los inmuebles para cobrar de forma diferencial, por estratos, los servicios públicos domiciliarios⁴. Esta variable es importante ya que permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Régimen de afiliación al Sistema General de Seguridad Social

Permite identificar si el ciudadano pertenece al régimen subsidiado o contributivo del Sistema General de Seguridad Social. Las personas que cuentan con vinculación laboral y capacidad de pago hacen parte del régimen contributivo, mientras que las personas sin capacidad de pago, que no cuentan con trabajo y pueden ser considerados como pobres o vulnerables reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema. Esta variable permite hacer inferencias sobre la capacidad económica de los ciudadanos.

Puntaje del Sisbén

Para focalizar beneficiarios de programas sociales, una de las variables principales a tener en cuenta para la segmentación es el puntaje del Sistema de identificación y selección de potenciales beneficiarios de programas sociales (Sisbén), asignando puntajes de acuerdo con las condiciones de vida de los individuos. La identificación de esta variable permite poder ajustar la oferta de servicios a dichas condiciones y beneficios.



Tamaño familiar

Número de integrantes del núcleo familiar del ciudadano o de las personas con las cuales comparte su vivienda. Esta variable es importante para aquellos servicios que estén asociados con necesidades de grupos familiares, especialmente si las características de la prestación del servicio dependen del tamaño de dicho grupo. Los rangos específicos de análisis dependen de las características de la entidad prestadora del servicio y de las características del mismo, así como de los análisis que se requieran.

Estado del ciclo familiar

Etapa en la cual el ciudadano se encuentra dentro del desarrollo de su vida familiar. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la situación familiar del ciudadano. Ejemplo: soltero(a), unión libre, casado(a) sin hijos, casado(a) con hijos, casado(a) con hijos independientes, viudo(a).

Escolaridad

Puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con el ciudadano, para implementar canales de atención o para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado. Ejemplo: primaria, secundaria, universitaria, especialización, maestría, doctorado.

Lenguas o idiomas

Esta variable permite identificar los idiomas usados por las comunidades o ciudadanos que interactúan con la entidad o el uso de lengua de señas en caso de limitaciones auditivas que permitan interactuar con su entorno. Esta variable es importante para garantizar el acceso incluyente de todos los usuarios de servicios con lenguas heterogéneas. Ejemplo: español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas colombiana, entre otros.

Vulnerabilidad

Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, sordo, ciega, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen un acceso universal a los trámites y servicios del Estado.



C. Variables intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

Intereses

Actividades o información que cautiva la atención de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés. Esta variable es importante para identificar temas comunes que faciliten la comunicación con los usuarios, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Ejemplo: Temas: deportes, entretenimiento, actividades familiares. Información: ejecución presupuestal, cumplimiento de metas de plan de desarrollo, política social.

Lugares de encuentro

Hace referencia a los lugares frecuentados por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, tanto presenciales como en línea, permitiendo identificar espacios en los que es posible interactuar y que podrían ser estratégicos para el desarrollo del plan de divulgación y comunicaciones de trámites y servicios de la entidad, o de la actividad específica de la caracterización. Ejemplo: salones comunales, parques, cafés, clubes, medios de comunicación, sitios y portales web, foros, redes sociales, entre otros.

Acceso a canales

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

Uso de canales

Canales de atención que el ciudadano, usuario o grupo de interés, efectivamente usa. Esta variable es importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. Ejemplo: internet, telefonía, televisión, puntos de atención, ferias de servicio, foros, conversatorios, correo postal, redes sociales, etc.



Conocimiento

Esta variable da cuenta del nivel de conocimiento del ciudadano, usuario o grupo de interés sobre los servicios de la entidad. Esta variable es importante para tener elementos para el diseño de una estrategia de comunicación y para el diseño de nuevos servicios y canales. Ejemplo: sin conocimiento del servicio, consciente de la existencia del servicio, usuario del servicio.

Dialecto

Esta variable implica conocer las variedades lingüísticas de cada región y los significados de sus expresiones. Esto permitirá definir el lenguaje más apropiado y pertinente para lograr un mayor entendimiento entre el servidor y los usuarios, grupos de interés. Ejemplo: en la costa la palabra “perendengue” hace referencia a solicitudes innecesarias que no son de utilidad.

D. Variables de comportamiento

Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

A continuación, se presentan ejemplos de estas variables y las características que permiten diferenciar grupos de usuarios

Niveles de uso

Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. Ejemplo: usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual.

Beneficios buscados

Atributos del servicio que el ciudadano valora o espera. Esta variable es importante para priorizar elementos del diseño de los servicios que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos frente a la entidad. Este criterio es importante porque se relaciona con el diseño centrado en el usuario, para canales electrónicos. Ejemplo: amabilidad, conveniencia, oportunidad, cobertura, accesibilidad.



Eventos

Situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar aquellos momentos en los que los ciudadanos están más interesados y/o receptivos o requieren de la prestación del servicio o el tipo de espacios sociales que frecuenta para realizar posteriormente un acercamiento en la oferta de servicios y trámites. Ejemplo: vacaciones, defunciones, nacimientos.

5.1 Tabla de variables y desagregación ETITC

GEOGRAFICOS	DEMOGRAFICOS	INTRINSECO	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación*	Edad* Sexo* Escolaridad* Estrato Socioeconómico* Vulnerabilidad* Estrato socioeconómico* Régimen de afiliación* Tamaño familiar* Estado ciclo familiar* Ingresos*	Uso de Canales* Conocimiento* Lugares de Encuentro*	Nivel de Uso* Beneficios Buscados*

6. IDENTIFICACIÓN DE LA SEGMENTACIÓN DE POBLACIÓN

Una vez se tiene identificada la población a la cual deseamos realizar la caracterización de usuarios, se procede a realizar la segmentación de la misma, quedara compuesta por los cuales serán con lo que realizaremos el estudio y muestreo, para la recolección de información, quedara de la siguiente manera:

6.1 Estudiantes y Docentes de los Programas de Educación Superior de la ETITC

Estudiantes de los Programas de Educación Superior

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenta actualmente con una población educativa de estudiantes matriculados de 2316, desde los diferentes programas de educación superior, es de a clara que se tiene estudiantes de los sexos femenino y masculino para el año 2019.

Docentes de los Programas de Educación Superior

Son todos los docentes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, que actualmente se encuentran vinculados con la ETITC, en la actualidad se cuenta con 232 docentes de los sexos femenino y masculino.



6.1.1 Variables Geográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC

UBICACIÓN: Una vez realizado el análisis de la información de la población de los docentes y estudiantes de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se pudo determinar la ubicación geográfica del lugar de residencia se determinó que se encuentran ubicados a nivel urbano en las localidades de Usaqué, Chapinero, Santa fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires, Antonio Nariño, Puente Aranda, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, la mayor parte de ellos se encuentran ubicados en las localidades del sur oriente de la ciudad de Bogotá D.C. y a nivel rural en el municipio de Soacha.

6.1.2 Variables Demográficas de los Estudiantes y docentes de educación superior de la ETITC

EDAD: Al realizar el análisis de la información recolectada se pudo determinar que el rango de edad de la población de docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, inicia desde los 12 años de edad y va hasta los 40 años de edad en adelante.

SEXO: Después de realizado el análisis de la información se determinó el género de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, el cual está compuesto por los géneros Femenino y Masculino, actualmente se encuentran registrados de la siguiente manera: docentes Femenino respondieron 7 profesoras que equivale al 17% activas y del masculino respondieron 19 profesores que equivale al 48% activos, y sin definir respondieron 14 que equivale al 35% con esto nos da un total de 40 docentes activos en el plantel, con lo cual se tiene el 17.24% de la muestra representativa.

Para el caso de los estudiantes de los programas de educación superior se determino el genero de la siguiente manera estudiantes femeninas respondieron 98 que equivale al 23% activas y del masculino respondieron 318 que equivale al 74% activos y sin definir respondieron 57 que equivale al 13%, esto nos da un total de 430 estudiantes activos en el plantel con lo cual se tiene el 18.57% de la muestra representativa.

ESCOLARIDAD: Para la población de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central el nivel de educación de los docentes y estudiantes de los programas de educación superior está compuesta de la siguiente manera.

Docentes de educación superior su nivel de educación esta identificados desde bachillerato 1 que equivale al 4%, técnico 1 que equivalente al 3%, tecnólogo 2 que equivalente al 7%, profesional 4 que equivalente al 14%, especialización 5 que equivalente al 17% y maestría 16 que equivale al 55%.



Para los estudiantes de educación superior su nivel de educación esta identificados de la siguiente manera, bachiller 122 que equivale al 28%, técnico 135 que equivale al 31%, tecnólogos 158 que equivale 37% y profesional 15 que equivalente al 4%.

ESTRATO SOCIECONOMICO: Analizada la información recopilada se pudo determinar que la población de docentes y estudiantes de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se realizó la verificación del estrato socioeconómico en el cual está la población objeto de la caracterización, estos están ubicados en los estratos 1 a 5, respectivamente.

Docentes de educación superior están estratificados de la siguiente manera, 1 para el estrato 1 que equivales al 2%, 7 para el estrato 2 que equivale al 18%, 28 para el estrato 3 que equivale al 70% y 4 para el estrato 4 que equivale al 10%.

Estudiantes de educación superior están estratificados de la siguiente manera, 46 para el estrato 1 que equivale al 11%, 217 para el estrato 2 que equivale al 50%, 154 para el estrato 3 que equivale al 36% y 13 para el estrato 4 que equivale al 3%.

VULNERABILIDAD: Se pudo identificar que para la población de docentes y estudiantes de educación superior los diferentes factores de vulnerabilidad que presentan y se especifican de la siguiente manera:

Docentes educación superior, para el caso de los docentes no se evidencio ningún factor de vulnerabilidad.

Estudiantes educación superior, en esta población se pudo evidenciar diferentes factores de vulnerabilidad y se especificaran a continuación, madres cabeza de familia respondieron 16 que equivale al 36%, otros respondieron 13 que equivales al 30%, desplazamiento respondieron 7 que equivale al 16%, víctimas de violencia respondieron 6 que equivale al 14%, problemas de salud respondieron 2 que equivale al 4%.

INGRESOS ECONOMICOS: Se pudo determinar para los docentes y estudiantes de educación superior los ingresos económicos percibidos de la siguiente manera:

Docentes de educación superior los ingresos económicos percibidos son los siguientes, 9 para ingresos de 1 a 2 smlv equivalente al 22%, 20 para ingresos de 2 a 4 smlv equivalente al 50%, 7 para ingresos de mas de 5 smlv equivalentes al 18% y 4 para ningún ingreso equivalente al 10%.

Estudiantes educación superior los ingresos económico percibidos son los siguientes, 270 para ingresos de 1 a 2 smlv equivalente al 63%, 81 para ingresos de 2 a 4 smlv equivalente al 19%, 77 para ningún ingreso económico equivalente al 18% y 2 para ingresos de más de 5 smlv.



REGIMEN DE AFILIACION AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL: Se puede identificar el tipo de régimen de afiliación al sistema de seguridad social de los docentes y estudiantes de educación superior de la escuela tecnológica instituto técnico central y se especificara de la siguiente manera:

Docentes de educación superior, están afiliados al régimen de seguridad social de la siguiente manera, 24 se encuentran afiliados al régimen contributivo equivalente al 60%, 12 se encuentran afiliados al régimen subsidiado equivalente al 30% y 4 para ningún régimen equivalente al 10%.

Estudiantes de educación superior, están afiliados al régimen de seguridad social de la siguiente manera, 265 se encuentran afiliados al régimen contributivo equivalente al 62%, 81 se encuentran afiliados al régimen subsidiado equivalente al 19%, y 84 no tiene ningún régimen de seguridad social equivalente al 19%.

TAMAÑO FAMILIAR: Se puede analizar que los docentes y estudiantes de educación superior conviven con los siguientes miembros de su grupo familiar.

Docentes de educación superior conviven en su hogar con los siguientes miembros de su familia y se especifica de la siguiente manera, con madre y padre 25 que equivale al 41%, grupo familiar esposa e hijos 25 que equivale al 40%, con los hermanos 10 que equivale al 10%, y los que conviven con otras personas 2 que equivale al 3%.

Estudiantes de educación superior conviven en su hogar con los siguientes miembros de su familia y se especifica de la siguiente manera, con madre y padres 451 que equivale al 53%, grupo familiar esposa e hijos 174 que equivale al 20%, con los hermanos 186 que equivale al 22% y los que conviven con otras personas 42 que equivale al 5%.

ESTADO DEL CICLO FAMILIAR: Se analizo el estado civil de los docentes y estudiantes de educación superior y se obtuvieron los siguientes resultados.

Docentes de educación superior, se determino el estado del ciclo familiar de los docentes de la siguiente manera, para el estado soltero respondieron 25 que equivale al 62%, para el estado unión libre 6 que equivale al 15% y para el estado casados 9 que equivale al 23%.

Estudiantes de educación superior, se determino el estado del ciclo familiar de los estudiantes de la siguiente manera, para el estado soltero respondieron 311 que equivale al 72%, para el estado unión libre respondieron 92 que equivale al 22% y para el estado casado respondieron 27 que equivale al 6%



6.1.3 Variables intrínsecas de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC

USO DE CANALES: Los canales de comunicación utilizados por la población objeto de la caracterización, en este caso los docentes y estudiantes de educación superior del Instituto Técnico Central.

Docentes de educación superior se determinó que los canales de comunicación que son más utilizados en el momento de solicitar información son el correo electrónico con un 35%, página web con un 20%, el servicio de telefonía con un 17%, redes sociales con un 17% y presencial con un 11%.

Estudiantes de educación superior se determinó que los canales de comunicación que son más utilizados en el momento de solicitar información son página web con un 23%, presencial con un 23%, correo electrónico con un 21%, redes sociales 20% y servicio de telefonía con un 13%.

CONOCIMIENTO: El conocimiento por parte de los docentes y estudiantes de educación superior, les permite acceder a los diferentes recursos con los que se cuentan actualmente en la institución, para acceder a cualquier información que les sea requerida, puesto que todos tienen acceso a internet, lo que permite que accedan a las diferentes herramientas dispuesta por la institución y poder realizar la solicitud de los servicios con lo que cuenta actualmente la entidad.

Docentes de educación superior los canales que más utilizan para el uso de su conocimiento son el correo electrónico con un 38%, la página web con un 22%, servicio de telefonía 16%, redes sociales 15% y presencial con un 9%.

Estudiantes de educación superior los canales que más utilizan para el uso de su conocimiento son las redes sociales con un 29%, correo electrónico con un 25%, la página web con un 22%, presencial con un 14% y servicio de telefonía con un 10%.

LUGAR DE ENCUENTRO: El lugar de encuentro establecido para los docentes y estudiantes de educación superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, son las instalaciones tales como: los salones de clase, auditorios, la biblioteca, servicio de enfermería, áreas administrativas de la entidad, la cafetería, el acuario, salas de sistemas, zonas de esparcimiento entre otras.

Docentes de educación superior utilizan los siguientes lugares de encuentro como son la cafetería con un 50%, la biblioteca con un 25%, otros lugares con un 20% y ninguno de los anteriores con un 5%.



Estudiantes de educación superior utilizan los siguientes lugares de encuentro como son la cafetería con un 44%, la biblioteca con un 28%, el acuario con un 16%, otros con un 11% y ninguno con un 1%.

6.1.4 Variables comportamentales de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC

NIVEL DE USO: El nivel de uso es frecuente por parte de los docentes y estudiantes de educación superior, ya que es necesario revisar la plataforma de Academusoft la cual está diseñada para que los estudiantes revisen las actividades asignadas por parte de los docentes de la institución, adicionalmente se cuenta con los distintos canales de comunicación dispuestos para su servicio, como es el correo institucional, la atención presencial en el área de atención al ciudadano y la atención en las diferentes facultades con la que cuenta el instituto entre otras, así como también los buzones de la evaluación del servicio prestado ubicado en las diferentes áreas de la entidad.

BENEFICIOS BUSCADOS: Se busca que los docentes y estudiantes de educación superior, de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, cuenten con todos los servicios que ofrece la institución, con el fin de facilitar su aprendizaje y formación, utilizando los diferentes recursos como son las salas de sistemas, los salones de clases, la zona de cafetería, la zona de banco de alimentos, el área del Acurio, el servicio de enfermería, el servicio de la biblioteca entre otras con las que cuenta actualmente la Escuela.

Docentes de educación superior los beneficios buscados son amabilidad con un 26%, accesibilidad con un 22%, oportunidad con un 22%, convivencia con un 12%, cobertura con un 12% y otros con un 6%

Estudiantes de educación superior los beneficios buscados son amabilidad con un 32%, accesibilidad con un 28%, oportunidad con un 20%, cobertura con un 10%, convivencia con un 8% y otros con un 2%.

7. IDENTIFICACIÓN DE LOS MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DATOS

Para realizar una caracterización de usuarios es importante conocer los pasos que se deben seguir en su elaboración, así como las herramientas disponibles para recopilar la información necesaria que servirá de insumo para la clasificación de los usuarios.

El mecanismo seleccionado para realizar la recopilación de información es la encuesta por internet, puesto que es el medio que nos permite economizar recursos, evitando el uso de papel con lo cual se contribuye con medio ambiente y la sociedad.

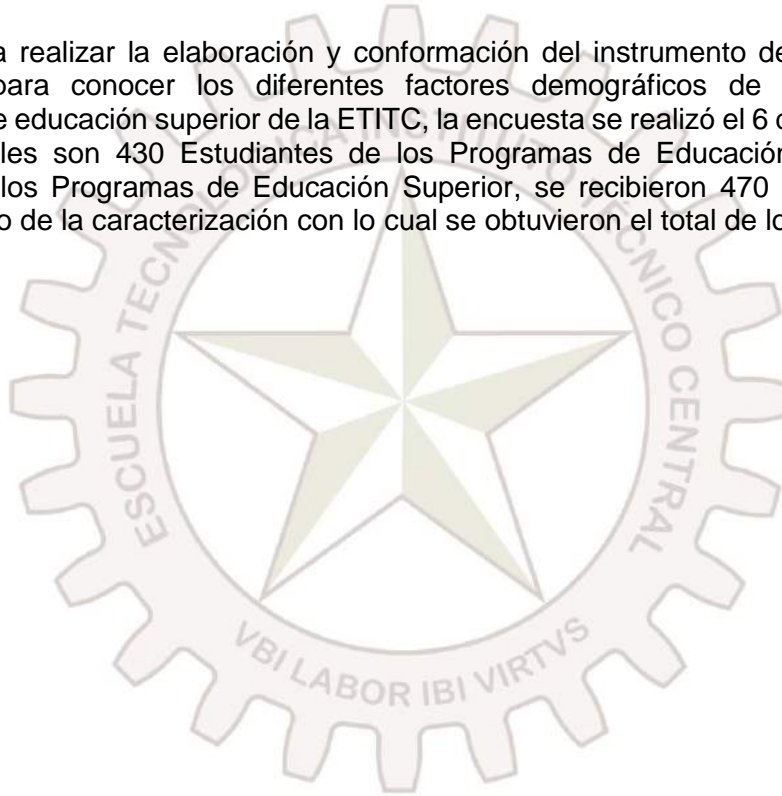


7.1 Encuesta descriptiva

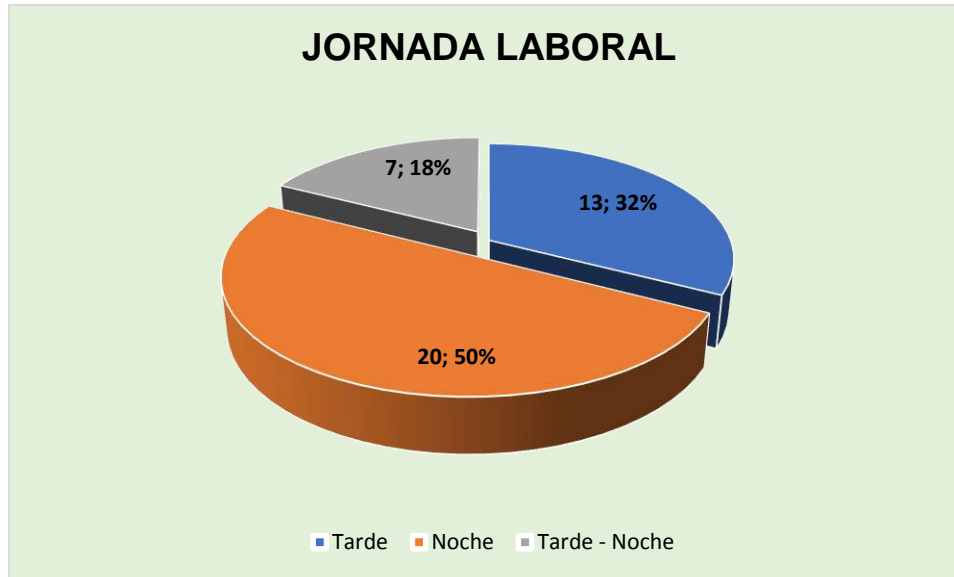
Este tipo de encuesta busca documentar o reflejar las condiciones, conductas o actitudes presentes en un ambiente o situación. Por lo tanto, **su objetivo principal es describir el momento actual en el que se encuentra una determinada población o un grupo de individuos.**

8. ENCUESTA PARA CONOCER LOS DIFERENTES FACTORES DEMOGRAFICOS DE LOS DOCENTES Y ESTUDIANTES DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE LA ETITC

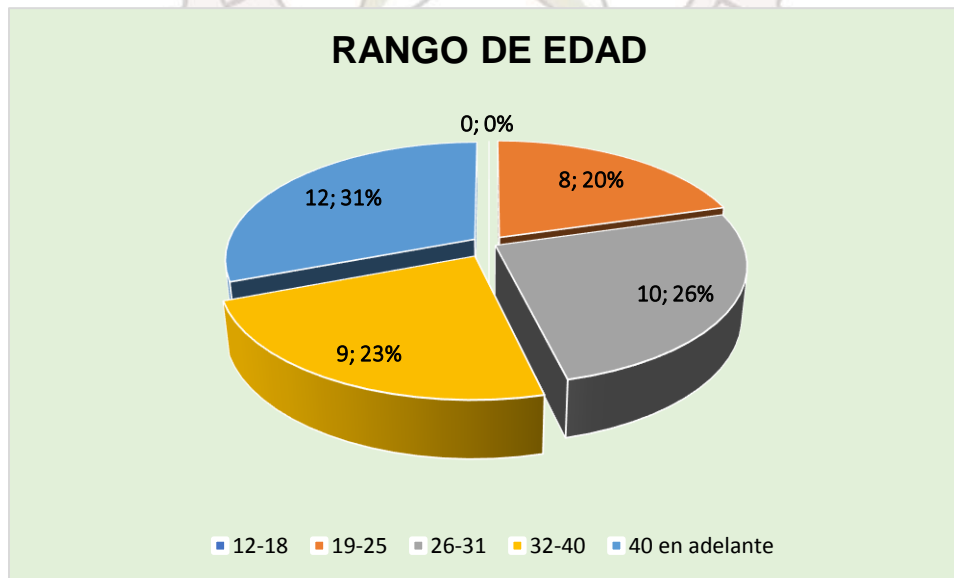
Se procedió a realizar la elaboración y conformación del instrumento de recolección de información para conocer los diferentes factores demográficos de los docentes y estudiantes de educación superior de la ETITC, la encuesta se realizó el 6 de junio de 2019, entre los cuales son 430 Estudiantes de los Programas de Educación Superior y 40 Docentes de los Programas de Educación Superior, se recibieron 470 encuestas de la muestra objeto de la caracterización con lo cual se obtuvieron el total de los encuestados.



9. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS DOCENTES



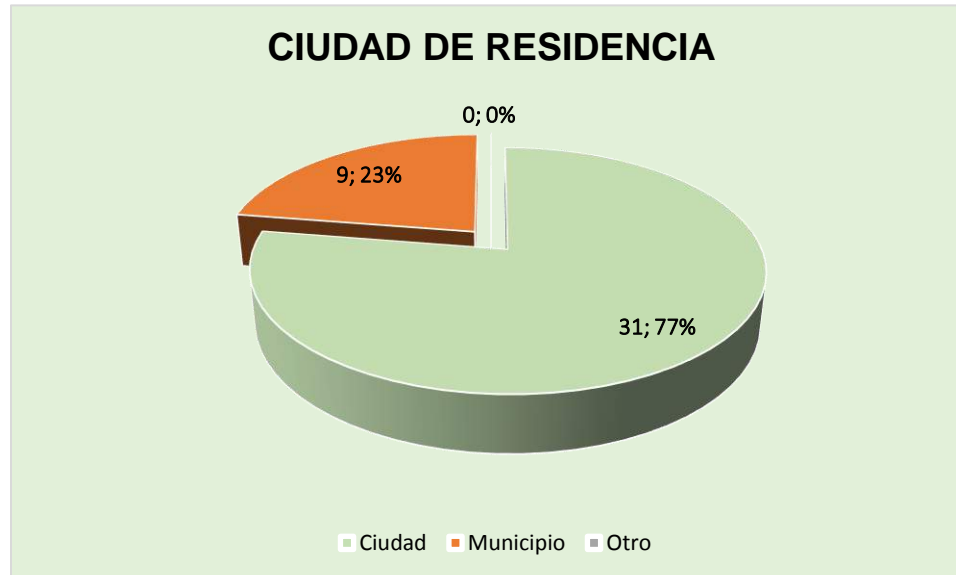
Para la pregunta en la jornada laboral que trabaja el 50% de los encuestados respondió que, en la noche, el 32% en la tarde y el 18% tarde y noche, por lo que se puede concluir que hay más docentes trabajando en la jornada de la noche.



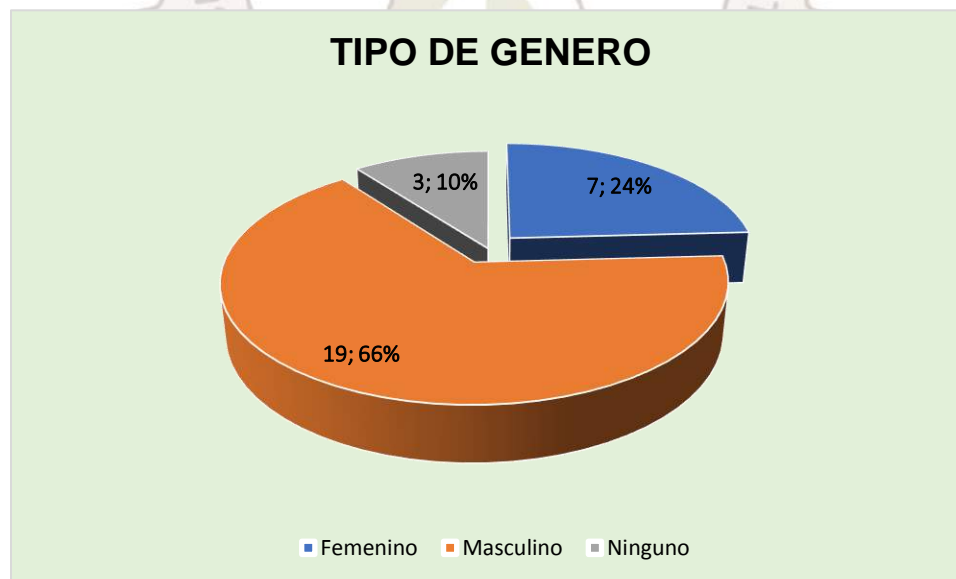
Para la pregunta su rango de edad, el 31% de los encuestados respondieron que su rango de edad es de más de 40 años, 26% entre 26 a 31 años, el 23% entre 32



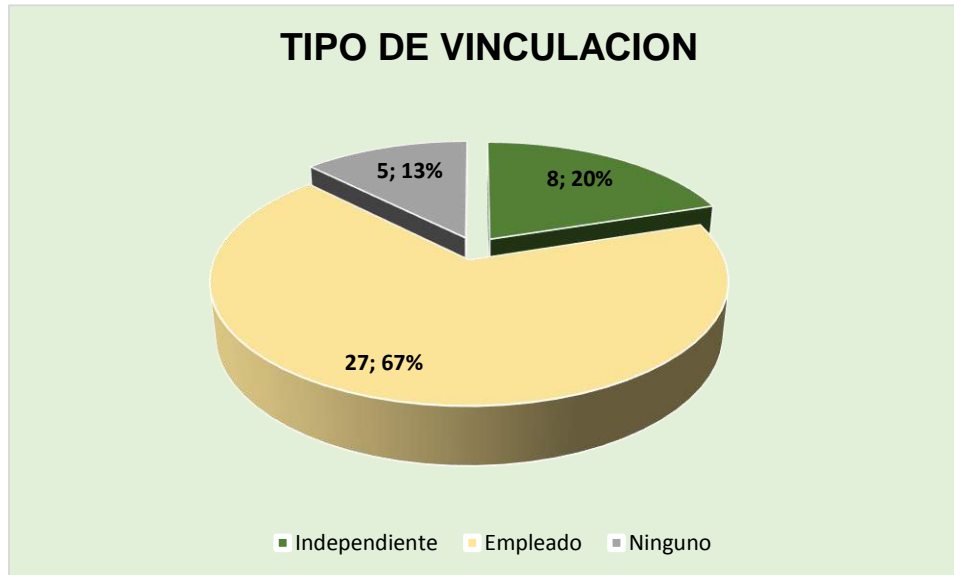
a 40 años y el 20% entre 19 a 25 años, por lo cual podemos concluir que hay más docentes trabajando de los 40 años hacia adelante.



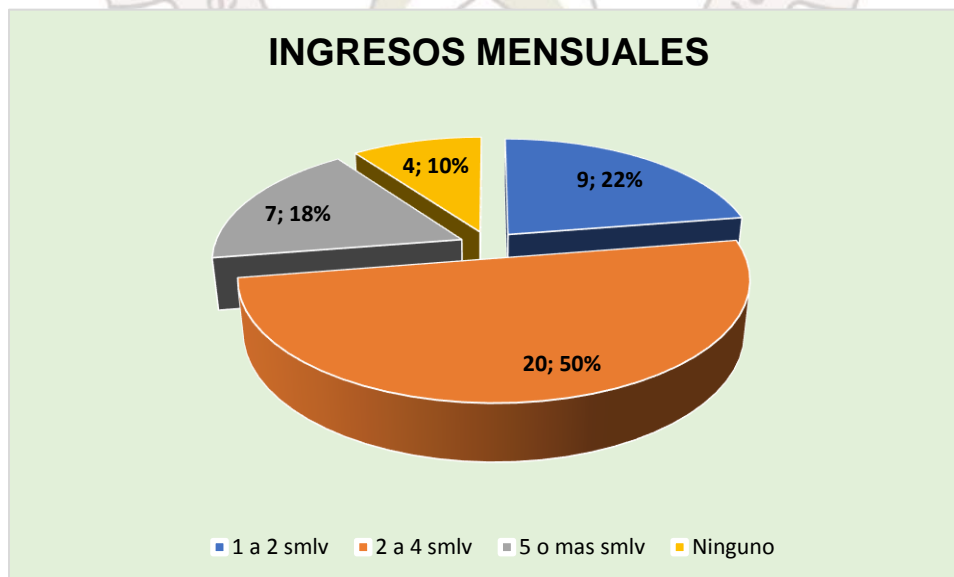
Para la pregunta de la ciudad de residencia el 77% de los encuestados respondieron que viven en la ciudad, el 23% que viven en un municipio, por lo cual se puede concluir que la mayor parte de los docentes viven en la ciudad de Bogotá.



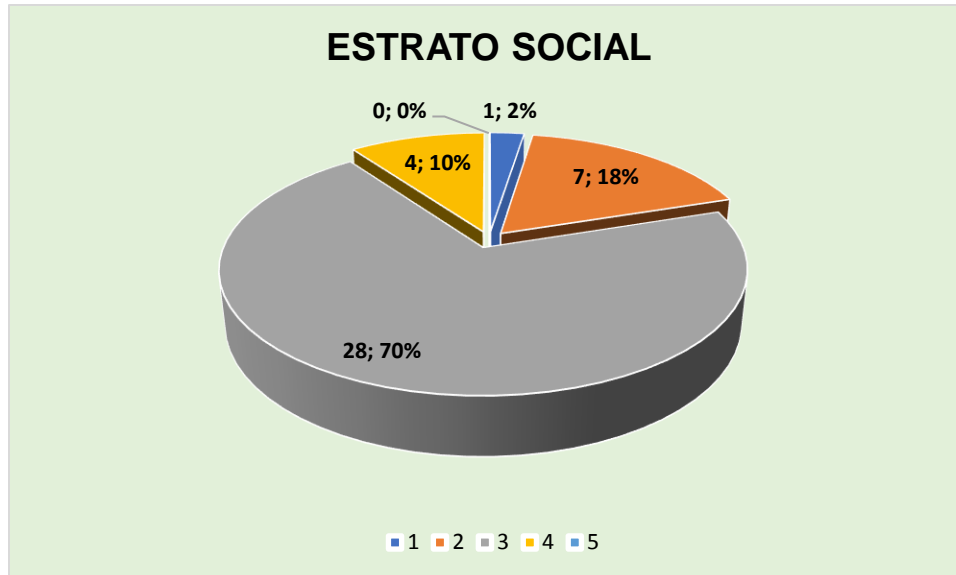
Para la pregunta su género el 66% de los encuestados respondió masculino, el 24% femenino y un 10% respondieron que ninguno, por lo que podemos determinar que la mayor cantidad de docentes corresponde al género masculino.



Para la pregunta cuál es su tipo de vinculación el 67% de los encuestados respondieron que son empleados, el 20% son independientes y el 13% respondió que ningún tipo de vinculación, por lo cual se puede concluir que la mayor parte de los docentes son empleados.



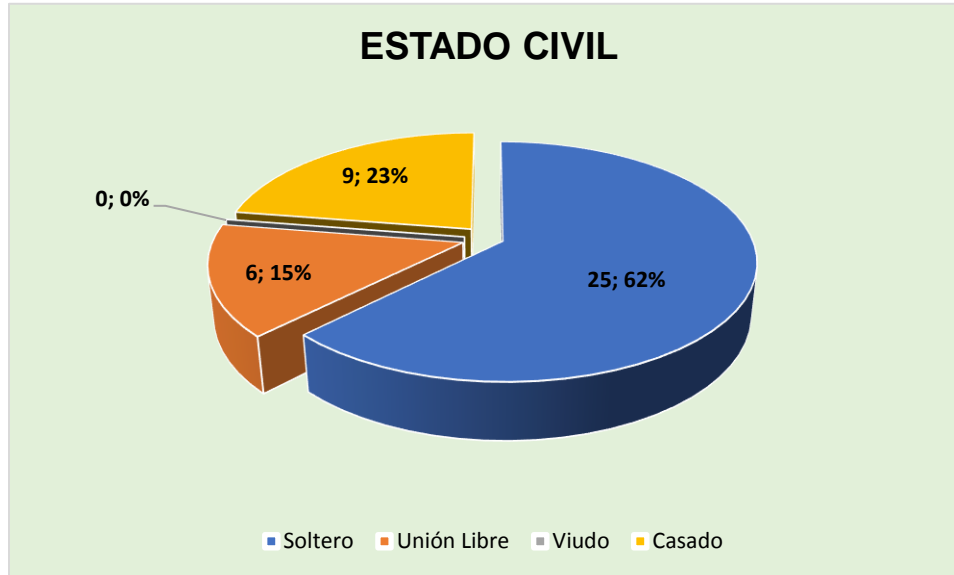
Para la pregunta cuáles son sus ingresos mensuales el 50% de los encuestados respondió que entre 2 a 4 smlv, el 22% entre 1 a 2 smlv, el 18% entre 5 o más smlv y el 10% ninguno, por lo que podemos concluir que los docentes tienen un ingreso mensual de 2 a 4 smlv.



Para la pregunta cuál es su estrato social los encuestados respondieron el 70% son de estrato 3, el 18% son del estrato 2, el 10% son del estrato 4, el 2% son de estrato 1, por lo que se puede concluir que la mayor parte de los docentes viven en el estrato social 3.



Para la pregunta a que régimen de seguridad social pertenece el 60% respondió que son del contributivo, el 30% que son del régimen subsidiado y el 10% que no pertenecen a ninguno, por lo cual concluimos que la mayor parte de los docentes pertenecen al régimen contributivo.



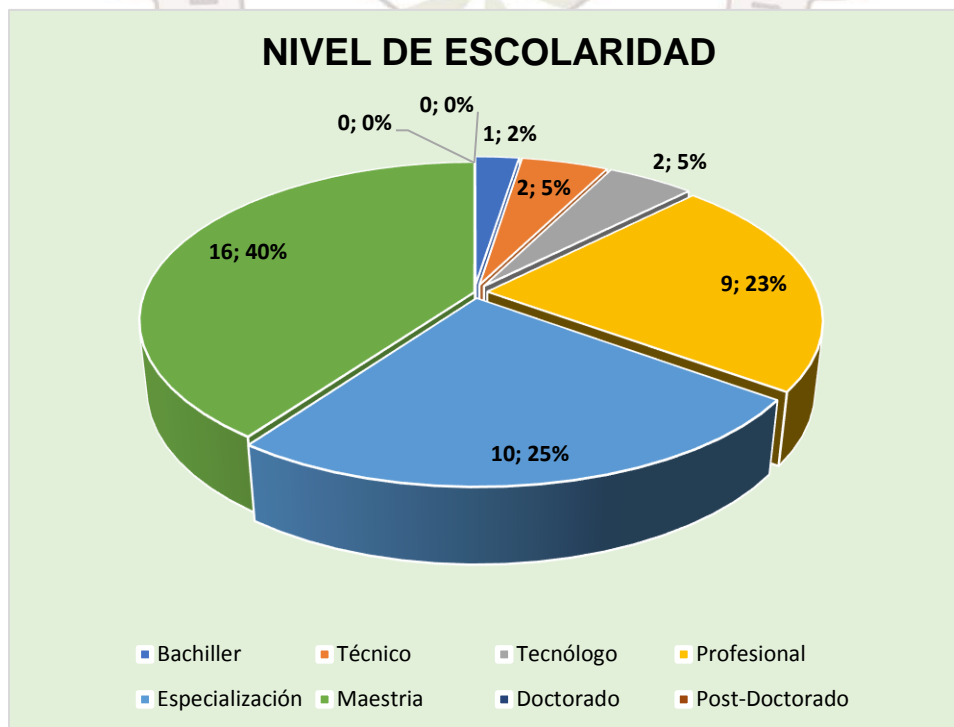
Para la pregunta cuál es su estado civil el 62% de los encuestados respondieron que son solteros, el 23% son casados, el 15% unión libre, el 0% viudo, por lo que podemos concluir que la mayor parte de los docentes su estado civil es soltero.



Para la pregunta tiene hijos, el 48% de los encuestados respondieron que sí, el 31% que no tienen y el 21% que ninguno, por lo cual podemos decir que la mayor parte de los docentes tienen hijos.



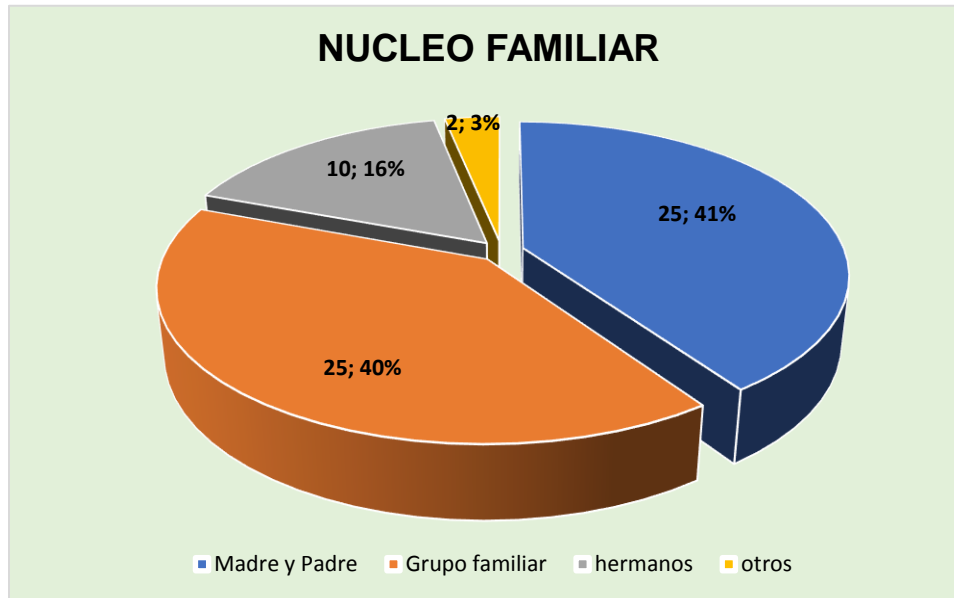
Para la pregunta cuantos hijos tiene el 37% de los encuestados respondieron que tienen uno solo, el 36% que tienen más de 3 y el 27% que tiene de más 2, por lo que podemos determinar que la mayor parte los docentes el número de hijos es 1.



Para la pregunta cuál es su nivel de escolaridad el 40% de los encuestados respondieron que tienen maestría, el 25% especialización, el 23% son profesionales, el 5% son tecnólogos, el 5% son técnicos y el 2% son bachilleres,



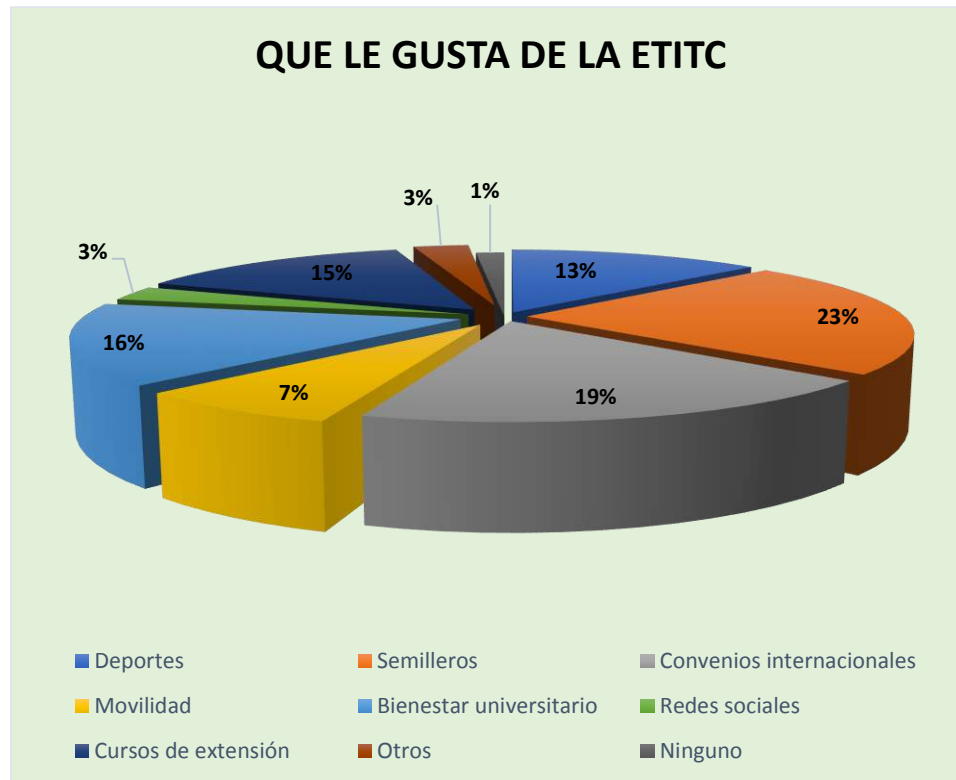
podemos determinar que la mayor parte de los docentes su nivel de escolaridad es de maestría.



Para la pregunta cuál es su núcleo familiar el 41% de los encuestados respondieron que, con su madre y padres, el 40% con su grupo familiar, el 16% con sus hermanos, el 3% con otras personas, por lo cual podemos decir que la mayor parte de los docentes está compuesta por su grupo familiar.



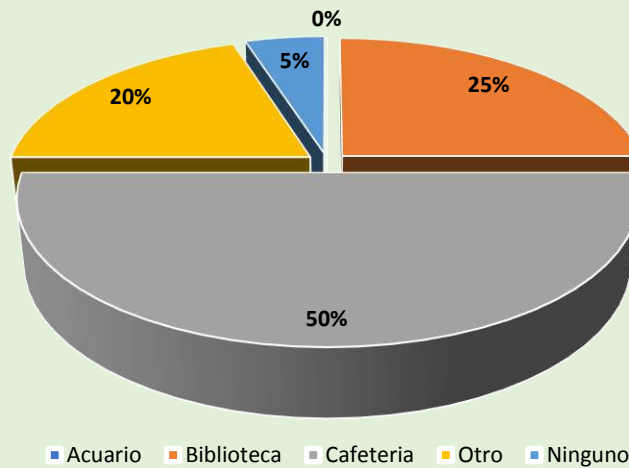
Para la pregunta cuantos son los miembros en total el 50% de los encuestados respondieron de 3 a 4, el 36% de más de 5 y el 14% de 1 a 2, con lo que podemos decir que el grupo familiar donde más miembros tiene los docentes es de 3 a 4 personas.



Para la pregunta que le gusta de la ETITC el 23% de los encuestados respondieron que le gusta los semilleros, el 19% le gusta los convenios internacionales, el 16% bienestar universitario, el 15% cursos de extensión, el 13% deportes, el 7% movilidad, el 3% redes sociales, el 3% otros y el 1% ninguno, por lo que podemos determinar que para los docentes es mas de su agrado los semilleros de investigación.

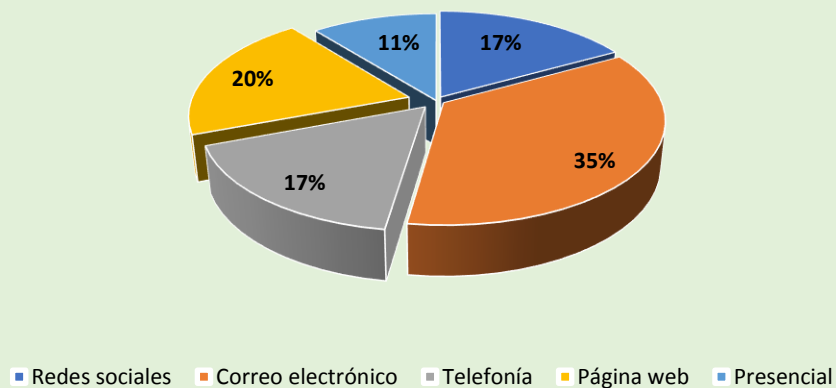


¿QUÉ ESPACIOS FRECUENTA DURANTE SUS TIEMPOS LIBRES EN LA ETITC?



Para la pregunta cuales son los espacios que más frecuenta en su tiempo libre en la ETITC el 50% de los encuestados respondieron que la cafetería, el 25% la biblioteca, el 20% otros, el 5% ninguno, con lo que podemos determinar que los docentes en su tiempo libre utilizan más la cafetería.

¿CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE SU PREFERENCIA A LA HORA DE SOLICITAR INFORMACIÓN?



Para la pregunta cuales son los canales que más consulta el 35% de los encuestados respondieron el correo electrónico, el 20% página web, el 17% redes



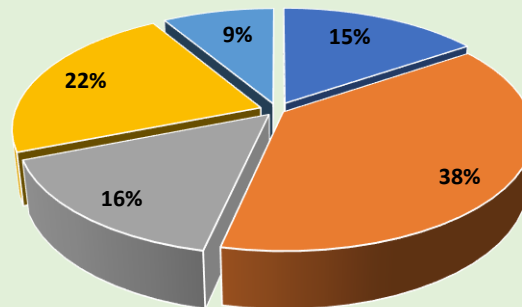
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

sociales, el 17% telefonía y el 11% presencial, con lo que se puede concluir que los docentes utilizan más el servicio de correo electrónico.



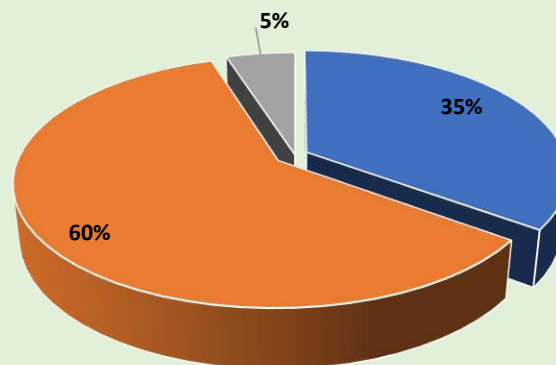
DE ESTOS CANALES ¿CUÁL TIENE MÁS FÁCIL ACCESO?



■ Redes sociales ■ Correo electrónico ■ Telefonía ■ Página web ■ Presencial

Para la pregunta de estos canales cual tiene más fácil acceso, el 38% de los encuestados respondieron al correo electrónico, el 22% a la página web, el 16% el servicio de telefonía, el 15% a redes sociales y el 9% presencial, por lo que se puede determinar que para los docentes es más fácil acceder al correo electrónico.

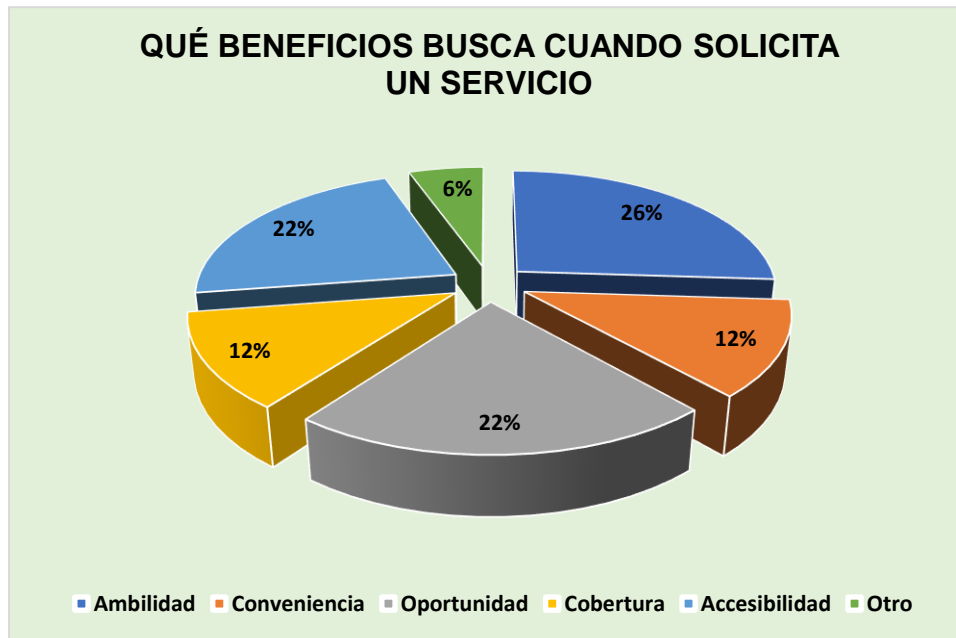
TIENE CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ETITC



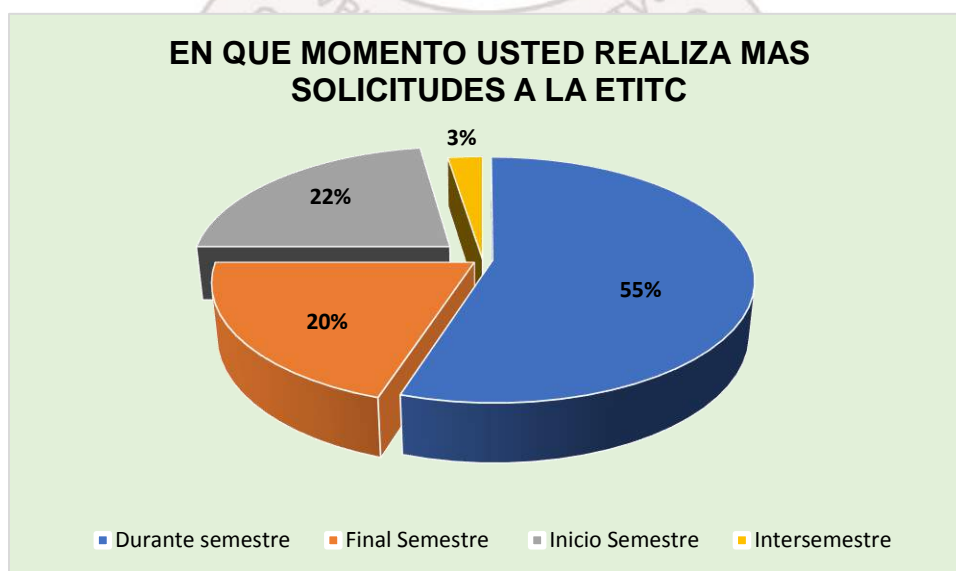
■ SI ■ NO ■ Ninguno



Para la pregunta tiene conocimiento de los servicios que presta la ETIC, el 60% de los encuestados respondieron que No, el 35% respondió que, Si y el 5% respondieron que ninguno, por lo que se puede concluir que la mayor parte de los docentes no tiene conocimiento de los servicios que se prestan en la entidad.



Para la pregunta que beneficios busca cuando solicita un servicio, el 26% de los encuestados respondieron que amabilidad, el 22% oportunidad, el 22% accesibilidad, el 12% cobertura, el 12% convivencia y el 6% otros, se puede terminar que los docentes buscan es amabilidad al momento de solicitar un servicio.



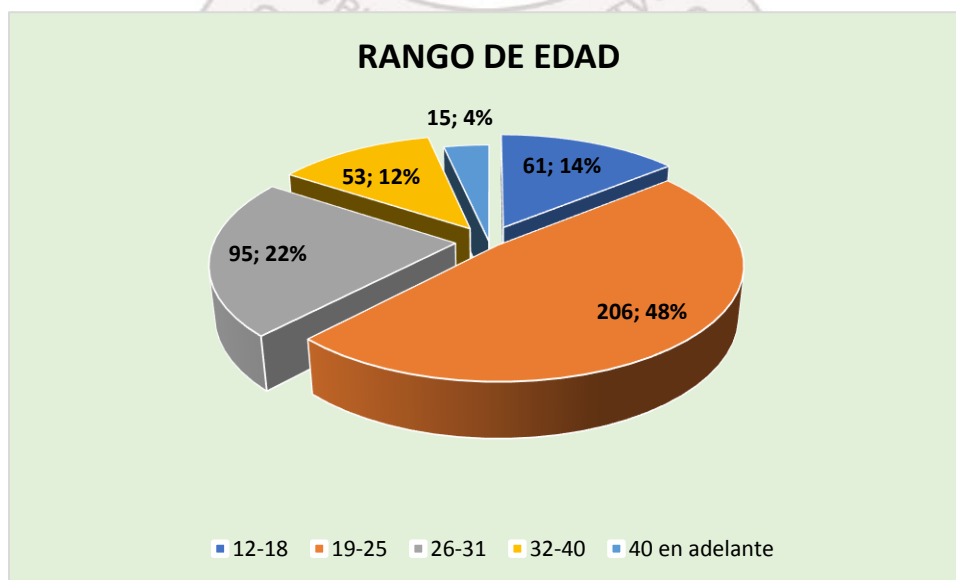


Para la pregunta en qué momento usted realiza más solicitudes a la FUIIC, el 55% de los encuestados respondieron durante el semestre, el 22% cuando inicia el semestre, el 20% finalizando el semestre y el 3% intersemestral, por lo que podemos concluir que los docentes hacen su solicitud durante el semestre.

10. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

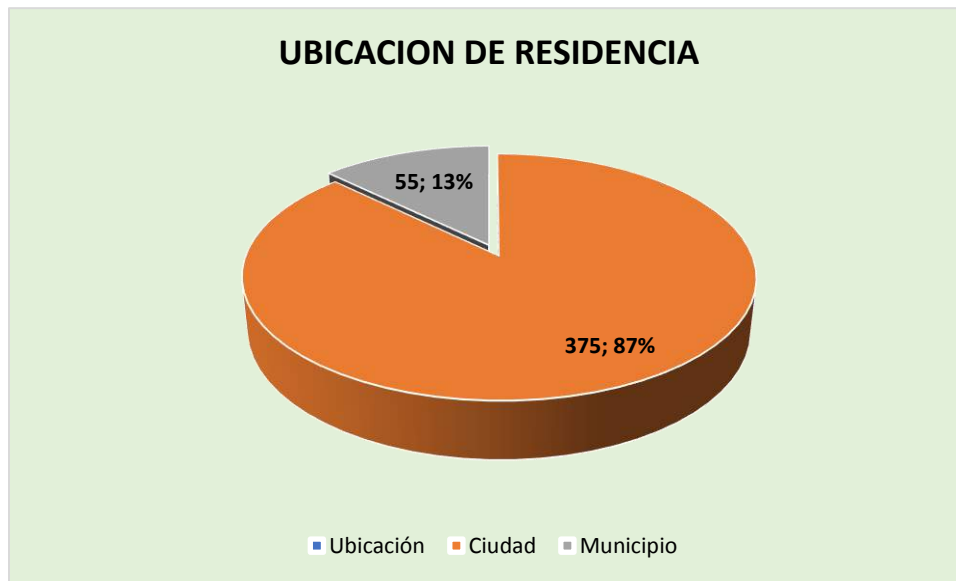


Para la pregunta en que jornada estudia el 65% de los encuestados respondieron que en la jornada de la noche y el 35% en la jornada de la tarde, por lo que se puede decir que la mayor parte de los estudiantes son de la jornada de la noche.

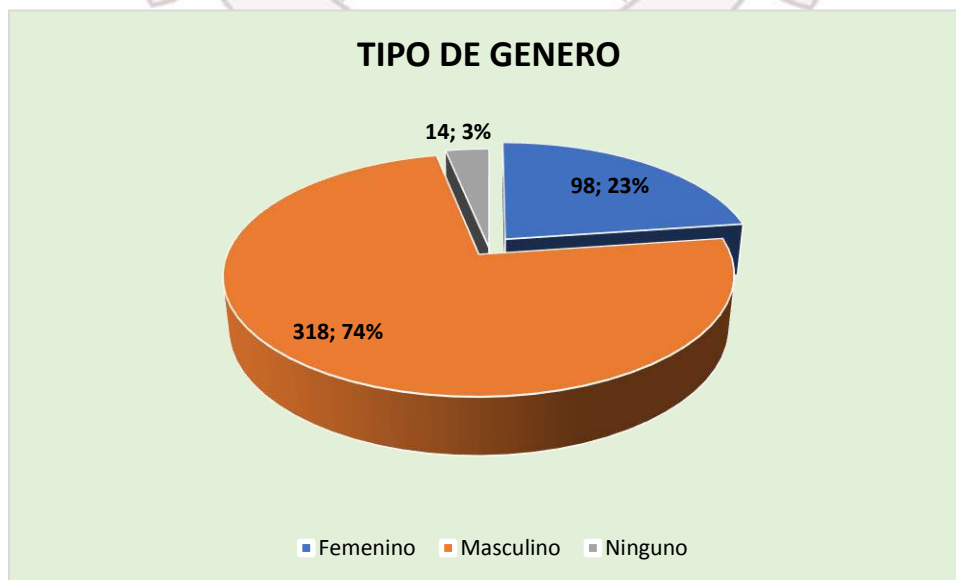




Para la pregunta cuál es su rango de edad el 48% de los encuestados respondieron que su edad es de 19 a 25, el 22% de 26 a 31, el 14% de 12 a 18 y el 4% de 40 años en adelante, por lo que podemos determinar que el mayor rango de edad de los estudiantes es de 19 a 25 años.



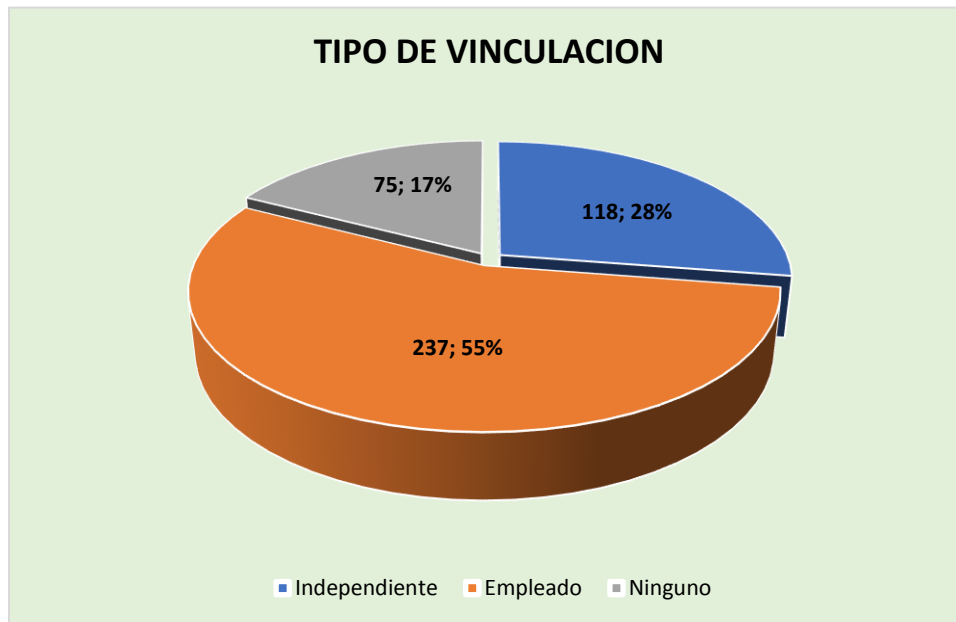
Para la pregunta cuál es su ubicación de residencia el 87% de los encuestados respondieron que viven en la ciudad y el 13% viven en los municipios cercanos, por lo que se puede concluir que la mayor parte de los estudiantes viven en la ciudad.



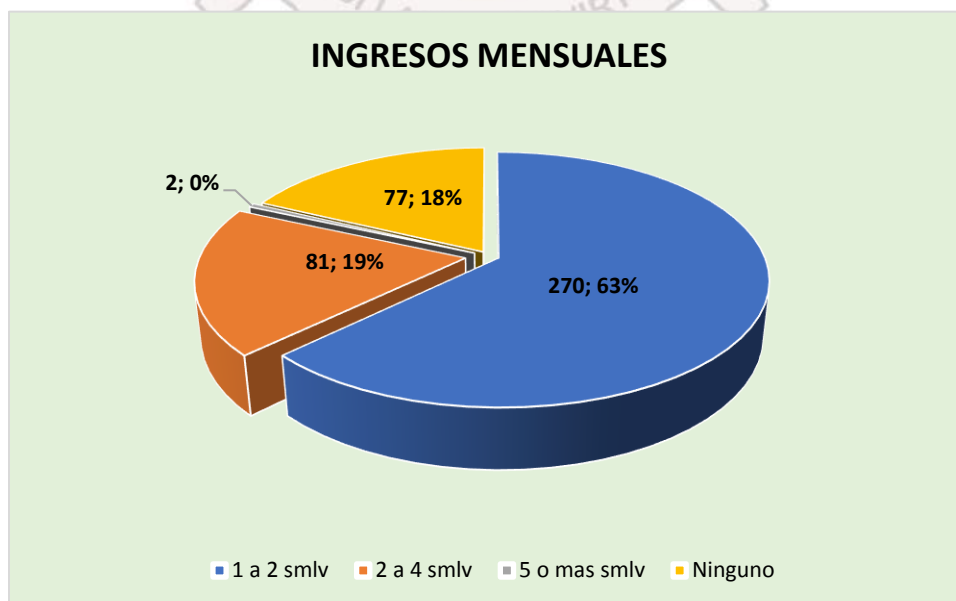
Para la pregunta cuál es tu tipo de genero el 74% de los encuestados respondieron que su género es masculino, el 23% que es femenino y el 3% ningún género, por lo



que podemos determinar que la mayor parte de los estudiantes son de género masculino.

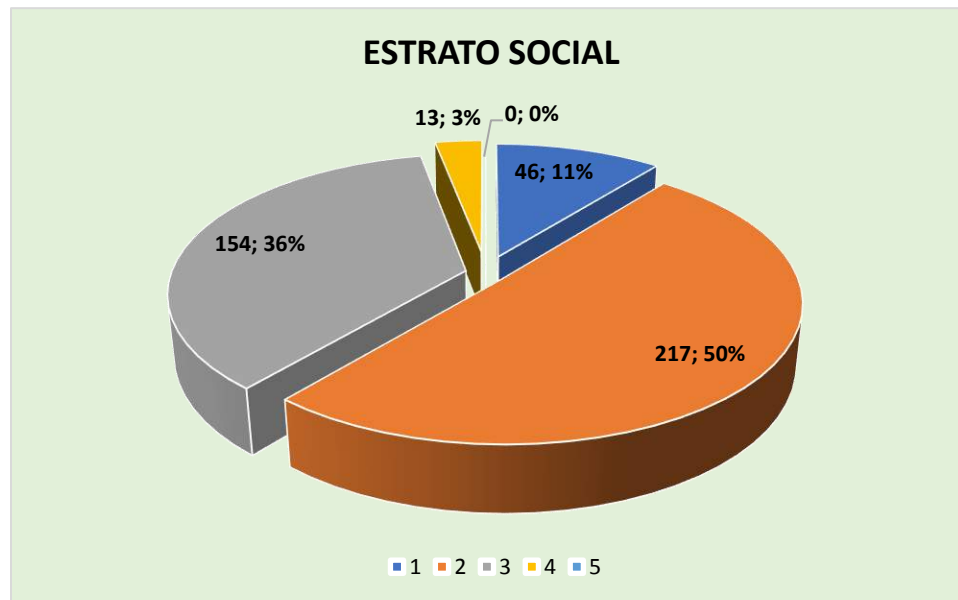


Para la pregunta cuál es tu tipo de vinculación el 55% de los encuestados respondieron que son empleados, el 28% son independientes y el 17% no tienen ningún tipo de vinculación, por lo que podemos observar la mayor parte de los estudiantes son empleados.





Para la pregunta cuáles son sus ingresos mensuales el 63% de los encuestados respondieron que sus ingresos son de 1 a 2 SMLV, el 19% de 2 a 4 SMLV, el 18% no tiene ningún ingreso y el 2% más de 5 SMLV, por lo que podemos decir que la mayor parte de los estudiantes tiene un ingreso mensual de 2 a 4 SMLV.



Para la pregunta cuál es su estrato social el 50% de los encuestados respondieron que son de estrato 2, 36% son de estrato 3, el 11% son del estrato 1 y el 3% son del estrato social 4, por lo cual se puede concluir que la mayor parte de los estudiantes son del estrato social 2.



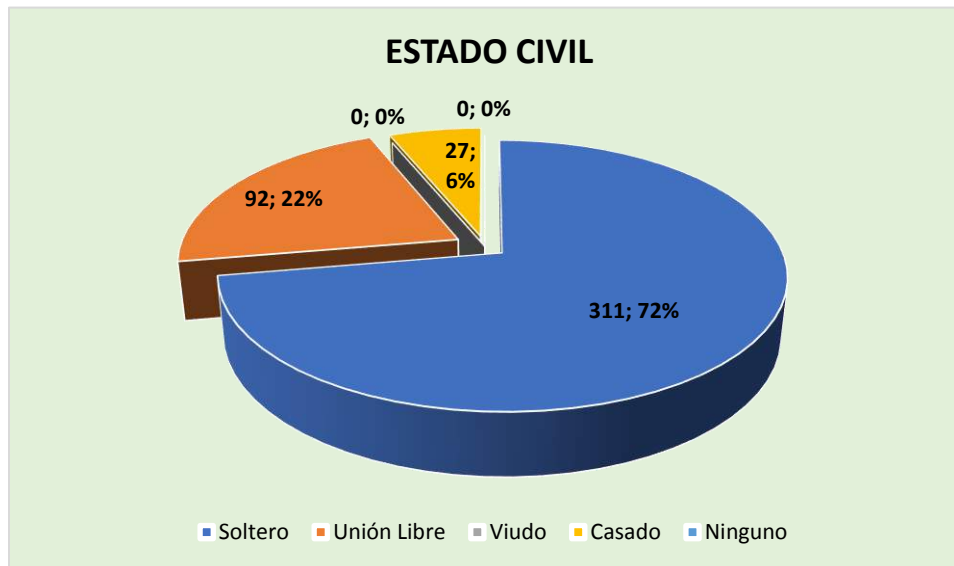


Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Para la pregunta qué tipo de seguridad social tienen el 62% de los encuestados respondieron que son de régimen contributivo, el 19% no tiene ninguno y el 19% son de régimen subsidiado, por lo que podemos ver la mayor parte de los estudiantes son de régimen contributivo.



Para la pregunta cuál es su estado civil el 72% de los encuestados respondieron que son solteros, el 22% que están en unión libre y el 6% que su estado es casado, por lo que se determina que la mayor parte de los estudiantes son solteros.





Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

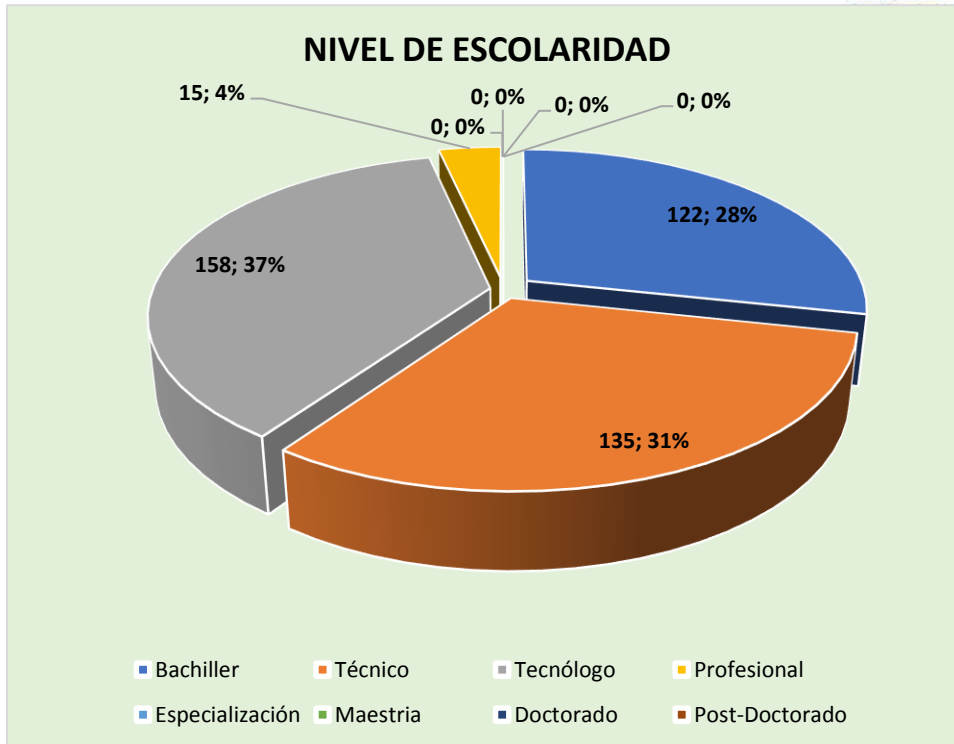
Establecimiento Público de Educación Superior



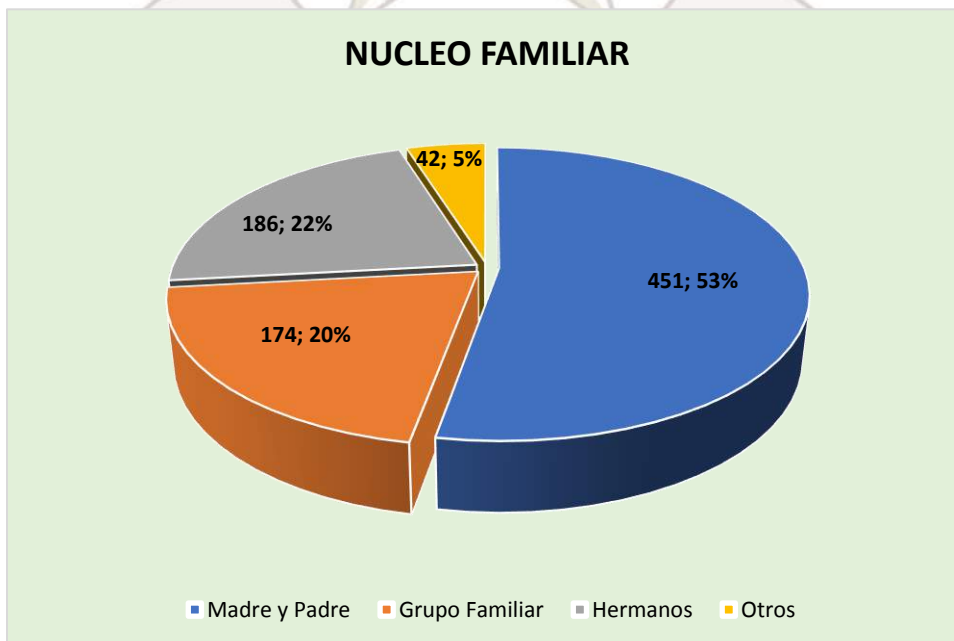
Para la pregunta tiene hijos el 78% de los encuestados respondieron que NO tienen, el 22% respondieron que SI, por lo que se puede concluir que la mayor parte de los estudiantes no tienen hijos.



Para la pregunta cuantos hijos tiene el 55% de los encuestados respondieron que tienen 1 hijo, el 34% tienen 2 hijos y el 11% tiene 3 hijos por lo cual podemos concluir que la mayor parte de los estudiantes no tienen hijos.



Para la pregunta cuál es su nivel de escolaridad el 37% de los encuestados respondieron que son tecnólogos, el 31% son técnicos, el 28% son bachilleres y el 4% son profesionales, por lo cual podemos observar que la mayor parte de los estudiantes son tecnólogos.



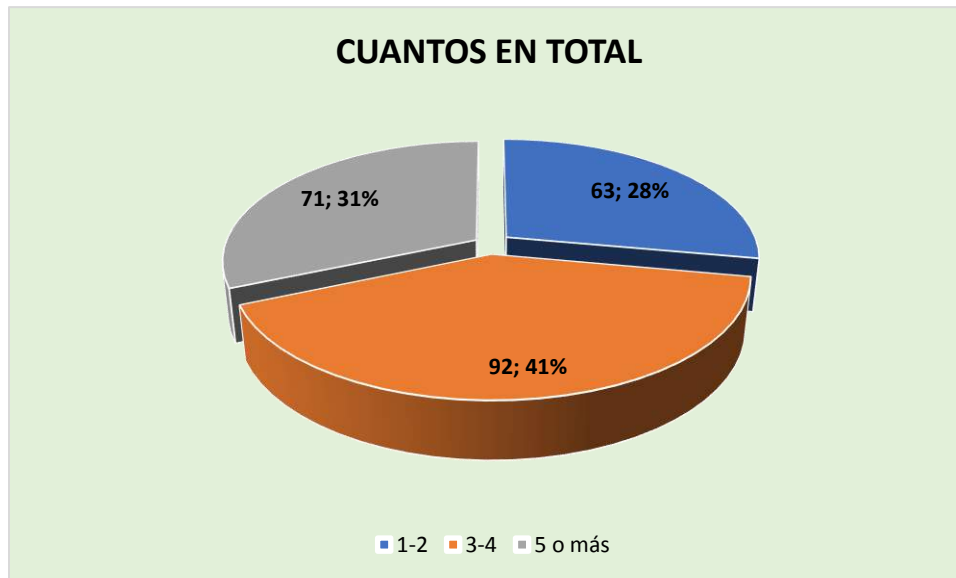


Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

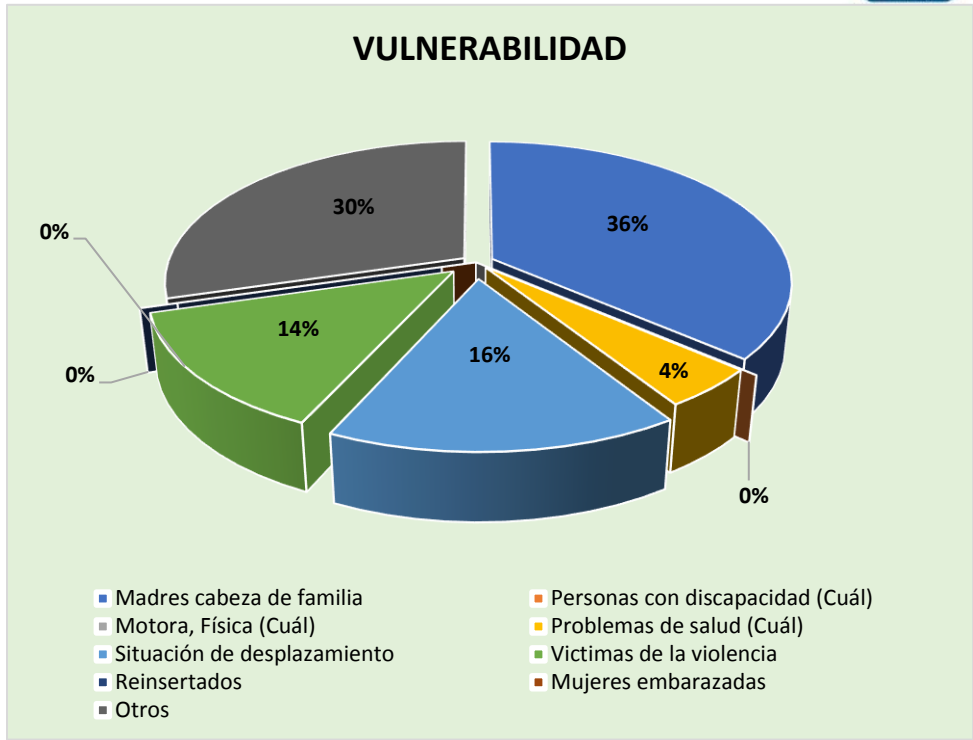
Establecimiento Público de Educación Superior



Para la pregunta cuál es su núcleo familiar, el 53% de los encuestados respondieron que su núcleo familiar es su madre y padre, el 22% con sus hermanos, el 20% con su y el 5% otros, con lo que podemos determinar que la mayor parte de los estudiantes viven con su madre.



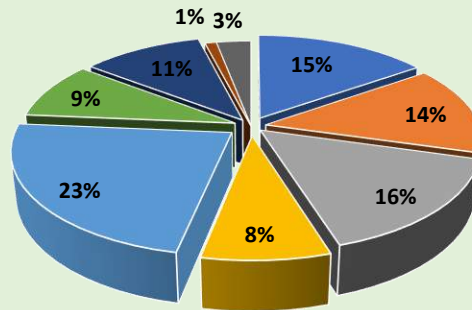
Para la pregunta cuantos son los miembros de su familia el 41% de los encuestados respondieron que son de 3 a 4, el 31% más de 5 y el 28% de 1 a 2, con lo que podemos observar que la mayor parte de los estudiantes sus núcleos familiares están compuestos por 3 a 4 miembros.



Para la pregunta cuál es su vulnerabilidad el 36% de los encuestados respondieron que son madres de familia, el 30% otros, el 16% situación de desplazamiento, el 14% víctimas de violencia y el 4% problemas de salud, por lo cual podemos concluir que la mayor parte de los estudiantes son madres cabezas de familia.



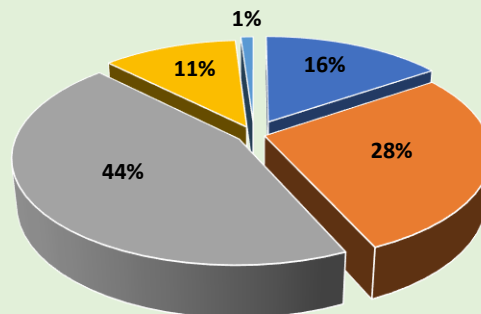
QUE LE GUSTA DE LA ETITC



- Deportes
- Semilleros
- Convenios internacionales
- Movilidad
- Bienestar Universitario
- Redes sociales
- Cursos de Extensión
- Otros
- Ninguno

Para la pregunta que le gusta de la ETITC el 23% de los encuestados respondieron que le gusta bienestar universitario, el 16% los convenios internacionales, el 15% el deporte, el 14% los semilleros de investigación, el 11% curso de extensión, el 9% redes sociales, el 8% movilidad, el 3% ninguno y el 1% otros, por lo que podemos determinar que la mayor parte de los estudiantes les gusta el área de bienestar universitario.

¿QUÉ ESPACIOS FRECUENTA DURANTE SUS TIEMPOS LIBRES EN LA ETITC?

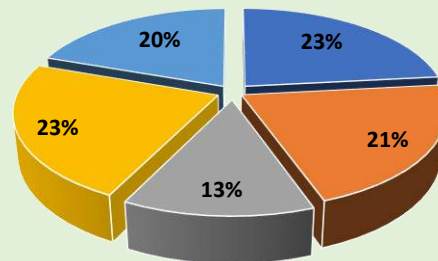


- Acuario
- Biblioteca
- Cafeteria
- Otro
- Ninguno

Para la pregunta que espacios frecuenta durante su tiempo libre el 44% de los encuestados respondieron en la cafetería, el 28% en la biblioteca, el 16% en el acuario, el 11% otros y el 1% ninguno, por lo que podemos concluir que la mayor parte de los estudiantes utiliza la cafetería en su tiempo libre.



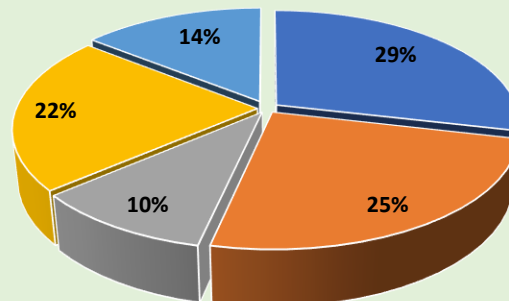
¿CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE SU PREFERENCIA A LA HORA DE SOLICITAR INFORMACIÓN?



■ Redes sociales ■ Correo electrónico ■ Telefonía ■ Página web ■ Presencial

Para la pregunta cuales son los canales de comunicación de su preferencia el 23% de los encuestados respondieron que las redes sociales, el 23% la página web, el 21% el correo electrónico y el 20% el servicio presencial el 13% telefonía con lo que podemos decir que los estudiantes tienen una mayor preferencia por las redes sociales y la página web.

DE ESTOS CANALES ¿CUÁL TIENE MÁS FÁCIL ACCESO?

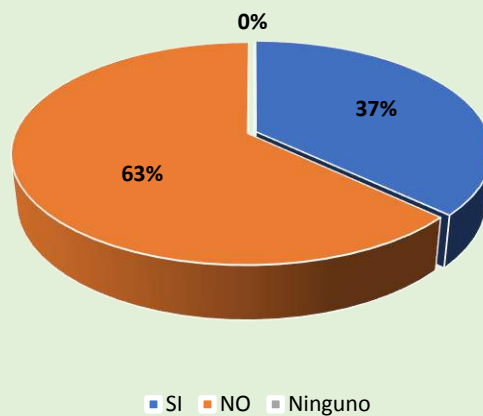


■ Redes sociales ■ Correo electrónico ■ Telefonía ■ Página web ■ Presencial

Para la pregunta de los canales cual tiene mas facilidad de acceso el 29% de los encuestados respondieron que las redes sociales, es 25% el correo electrónico, 22% la página web, el 14% la presencial y el 10% la telefonía, con lo que podemos determinar que para los estudiantes en más fácil el acceso a las redes sociales.

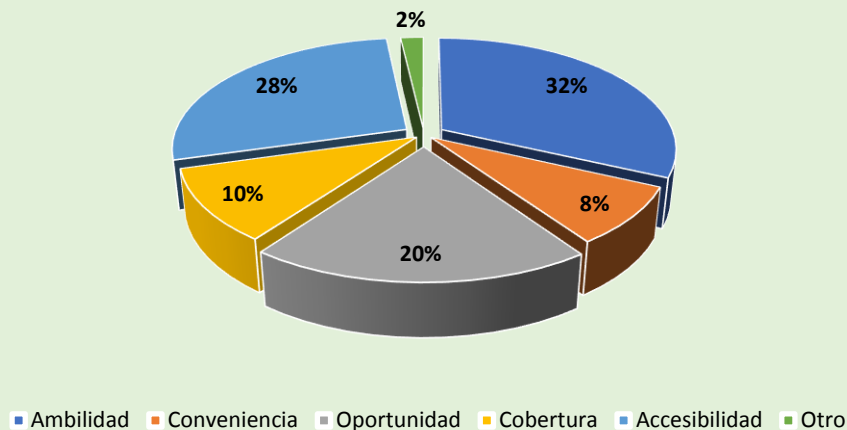


TIENE CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ETITC



Para la pregunta si tiene conocimiento de los servicios que presta la ETITC, el 63% de los encuestados respondieron que NO, el 37% respondieron que SI y el 0% que ninguno, por lo cual se observa que la mayor parte de los estudiantes no tiene conocimiento de los servicios ofrecidos por la entidad.

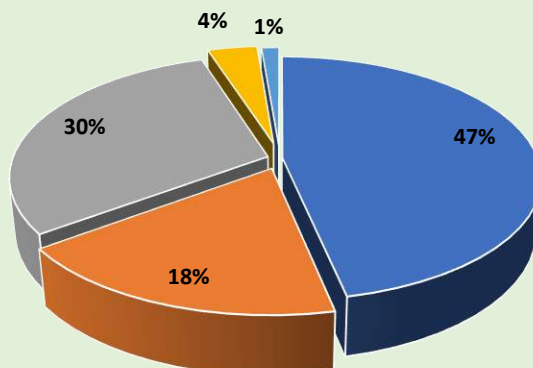
QUÉ BENEFICIOS BUSCA CUANDO SOLICITA UN SERVICIO



Para la pregunta que beneficios busca cuando solicita un servicio el 32% de los encuestados respondieron que amabilidad, el 28% accesibilidad, el 20% oportunidad, el 10% cobertura y el 2% otros, podemos decir que la mayor parte de los estudiantes buscan ser atendido con amabilidad al momento de solicitar un servicio.



EN QUE MOMENTO USTED REALIZA MAS SOLICITUDES A LA ETITC



■ Durante semestre ■ Final Semestre ■ Inicio Semestre ■ Intersemestre ■ Ninguno

Para la pregunta en que momento usted realiza una solicitud a la ETITC, el 47% de los encuestados respondieron durante el semestre, 30% iniciando semestre, el 18% al finalizar el semestre, el 4% intersemestral y el 1% no solicita ningún trámite, por lo que podemos concluir que la mayor parte de los estudiantes realizan sus solicitudes durante el semestre.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

11. CONCLUSIONES



Certificado No.
GP-CER541803



A continuación, se dará la conclusión del resultado de las encuestas de caracterización de los factores demográficos que afecta a la población de docentes y estudiantes de los Programas de Educación Superior de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

Conclusiones en relación con los Docentes de los Programas de Educación Superior

- Se pudo determinar que la mayor parte de los Docentes tiene un rango de edad mayor de 40 años.
- Se pudo observar que la mayor parte de los Docentes tiene un nivel de escolaridad de maestría.
- Una gran debilidad detectada es que los Docentes no tienen conocimiento de los servicios que se presta en la ETITC, por lo cual es necesario realizar una sensibilización y capacitaciones con el fin de darles a conocer los servicios que ofrece en la entidad.

Conclusiones para los estudiantes los Programas de Educación Superior

- Se concluyó que la mayor parte de los estudiantes, estudian en la jornada de la noche.
- Se pudo determinar que el rango de edad de los estudiantes es de 19 a 25 años de edad, por lo cual la población de estudiantes en la mayor parte son jóvenes.
- Se observó que los ingresos mensuales en la mayoría de los estudiantes corresponde a un salario mínimo legal vigente.
- Se pudo observar que la mayor parte de los estudiantes se encuentran ubicados en el estrato social 2
- Con respecto a la vulnerabilidad, se observó que hay un porcentaje alto de madres cabeza de familia.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Certificado No.
GP-CER541803



- Se evidenció que la preferencia de los estudiantes está relacionada con Bienestar Universitario.
- Se comprobó que el canal de más fácil acceso para los estudiantes es el correo electrónico, por lo tanto es necesario utilizar estrategias para dar a conocer los otros canales que ofrece la ETITC.
- Se concluyó que la mayor parte de los estudiantes no tienen conocimiento de los servicios que son ofrecidos por la entidad, por lo cual es necesario realizar una campaña o promoción de los servicios que ofrece la entidad.





12. BIBLIOGRAFIA

- Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>
- Decreto reglamentario 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”
<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf>
- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Gobierno en línea. Noviembre de 2011. http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf