

INFORME Y ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MEDICIÓN REALIZADA A LA
COMUNIDAD ACADÉMICA

Primer semestre del 2019

Oficina de Planeación

uts | Unidades
Tecnológicas
de Santander
Un buen presente, un mejor futuro

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	6
FICHA TÉCNICA	6
CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS.....	7
PREGUNTAS 1 Y 2	7
PREGUNTAS 3 Y 4	8
PREGUNTAS 5 Y 6	9
PREGUNTAS 7 Y 8	10
PREGUNTAS 9 Y 10	11
PREGUNTAS 11 Y 12.....	12
PREGUNTAS 13 Y 14.....	13
PREGUNTAS 15 Y 16.....	14
PREGUNTAS 17 Y 18.....	15
PREGUNTAS 19 Y 20.....	16
ANÁLISIS	17
TABLA DE RESULTADOS GLOBALES	18
CONCLUSIONES	19

INTRODUCCIÓN

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los propósitos de las UTS, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad como cumplimiento a uno de los requisitos de las normas NTCGP 1000-2009 e ISO 9001-2015, así como del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG adoptado por la institución mediante Resolución No 02-196 del 21 de febrero de 2018, en cumplimiento del decreto 1499 del 2017, el cual se encuentra en proceso de implementación.

De esta manera se plantea como objetivo principal el evaluar el grado de satisfacción de la Comunidad Educativa frente al servicio recibido por parte de los diferentes procesos, por medio de una encuesta que permitirá evaluar la efectividad institucional y servirá para realizar mejoras a nivel interno a través de la creación de herramientas para el control de la calidad.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán detectar tanto las debilidades como las buenas prácticas que durante el primer semestre del 2019 la institución ha implementado, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la institución que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento académico, la redefinición académica, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO

Primer semestre 2019

La encuesta se compone de las siguientes veinte (20) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante:

1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?
2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?
7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?
8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Proyección social para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?
10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico?
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos

educativos?

12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, adiciones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?
14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficiente y oportuno?
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?
16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?
18. ¿Está de acuerdo usted con que la institución cuenta con internet de libre acceso para la comunidad estudiantil?
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?
20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que como parte del compromiso de la Institución con el programa de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron **7.282 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

FICHA TÉCNICA

Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario, Docentes, Administrativos y Empresarios
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, Publicación en página web Institucional.
Población total (N)	7.282 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS
Fecha de publicación de la encuesta	21 de mayo de 2019
Fecha de terminación de la encuesta	25 de junio de 2019
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Nivel de satisfacción	Equivala a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Muy de acuerdo” y “De acuerdo” / total neto (Total encuestados – Respuestas “No aplica”).
Rangos de valoración	Verde: 100 % - 70% Amarillo: 69% - 60% Rojo: 0% - 59%
Responsable del estudio	Sergio Javier Rubio Castillo
Líder del proceso	Rosmira Bohórquez Pedraza

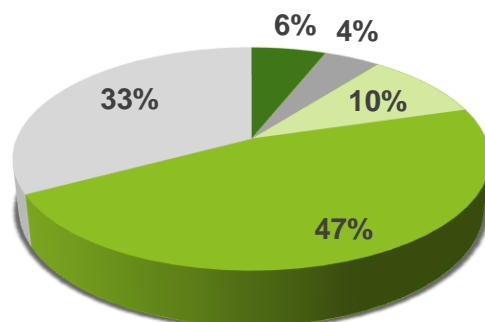
Se adjunta a este informe la ficha técnica de la encuesta.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 7.282 partes interesadas, entre ellos: estudiantes, docentes y administrativos, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

- ❖ MUY DE ACUERDO
- ❖ DE ACUERDO
- ❖ EN DESACUERDO
- ❖ TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ❖ (N/A) NO APLICA

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS PREGUNTAS 1 Y 2

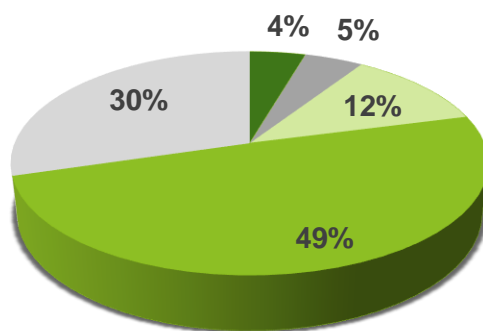
1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
438	329	721	3404	2390	85%
6%	5%	10%	47%	33%	

2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?

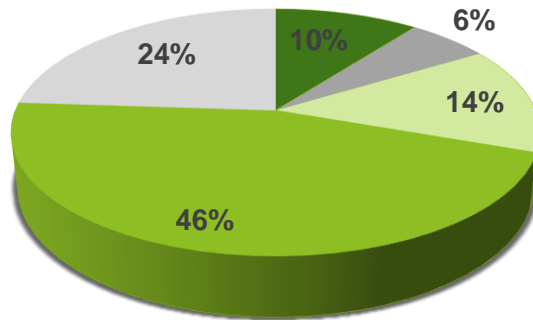


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
328	343	853	3601	2157	83%
5%	5%	12%	49%	30%	

PREGUNTAS 3 Y 4

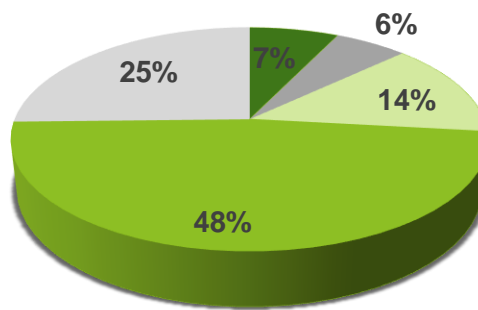
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
761	429	1023	3325	1744	78%
10%	6%	14%	46%	24%	

4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?

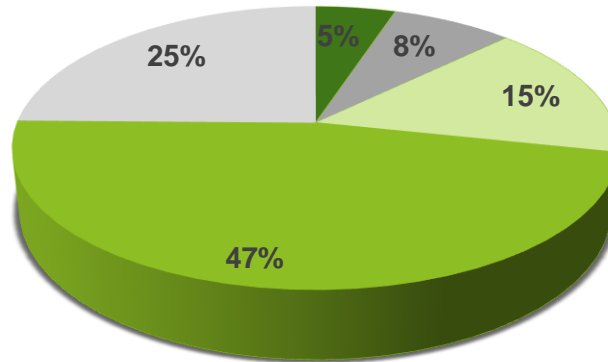


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
523	425	1001	3487	1846	79%
7%	6%	14%	48%	25%	

PREGUNTAS 5 Y 6

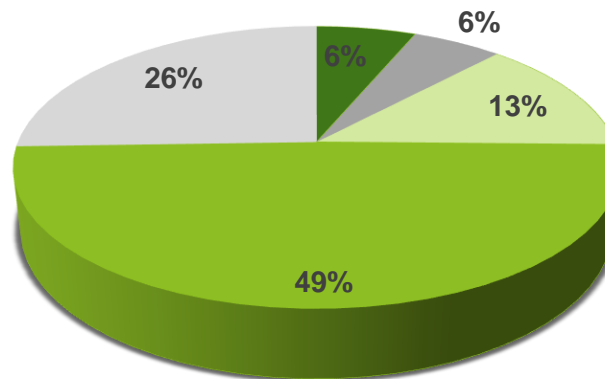
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
369	561	1134	3416	1802	75%
5%	8%	16%	47%	25%	

6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional

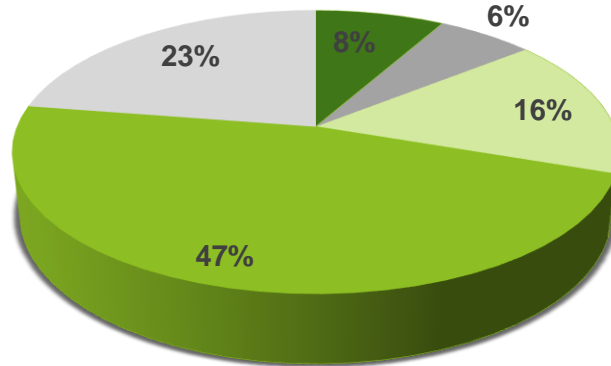


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
459	413	970	3584	1856	80%
6%	6%	13%	49%	25%	

PREGUNTAS 7 Y 8

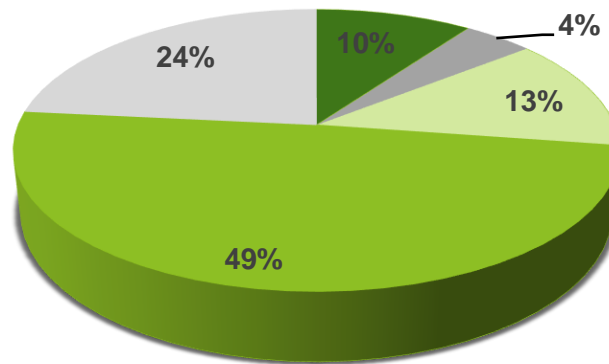
7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
595	444	1165	3436	1642	76%
8%	6%	16%	47%	23%	

8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la Oficina de Extensión para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?

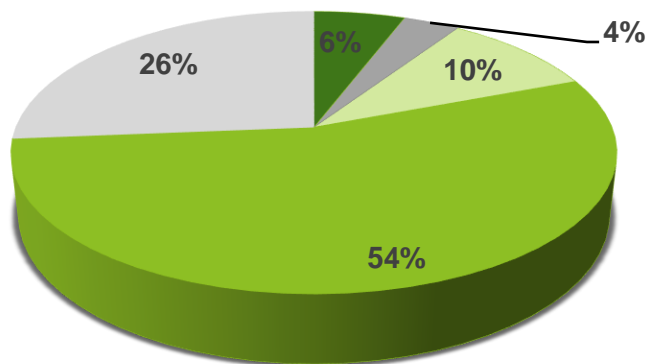


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
721	321	949	3586	1705	81%
10%	4%	13%	49%	23%	

PREGUNTAS 9 Y 10

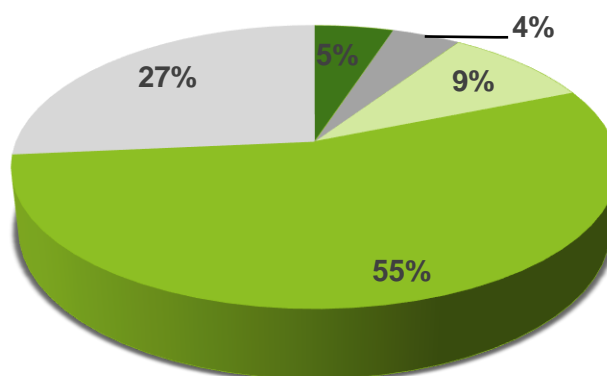
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
421	259	718	3969	1915	86%
6%	4%	10%	55%	26%	

10. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada en la Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico?

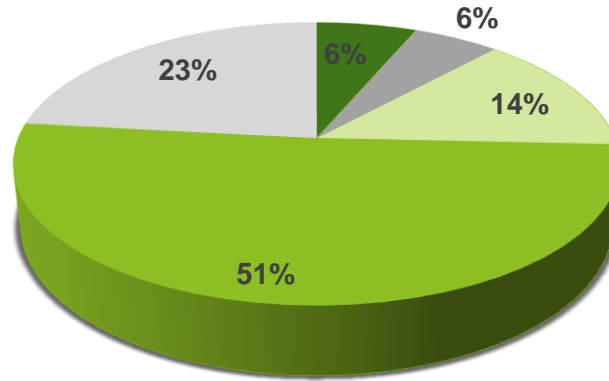


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
360	312	679	3930	1900	85%
5%	4%	9%	55%	26%	

PREGUNTAS 11 Y 12

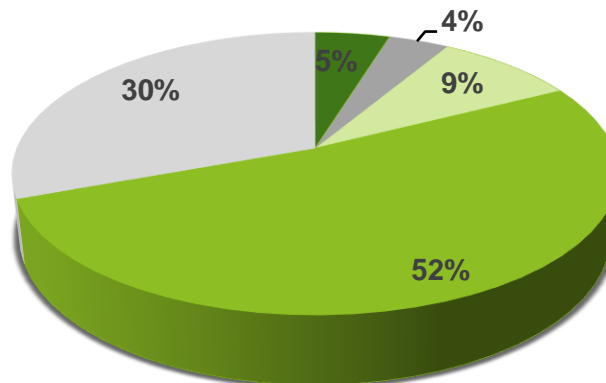
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
463	397	1013	3718	1691	79%
6%	5%	14%	51%	23%	

12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, inclusiones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?

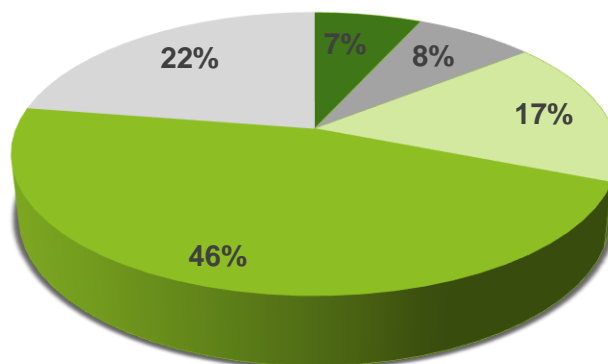


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
345	278	651	3776	2232	87%
5%	4%	9%	52%	31%	

PREGUNTAS 13 Y 14

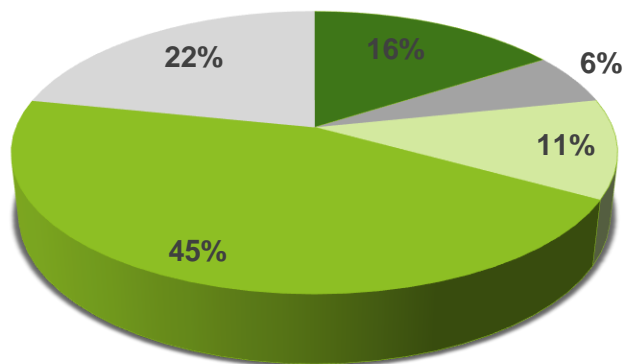
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
495	551	1209	3385	1642	74%
7%	8%	17%	46%	23%	

14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficaz y oportuno?

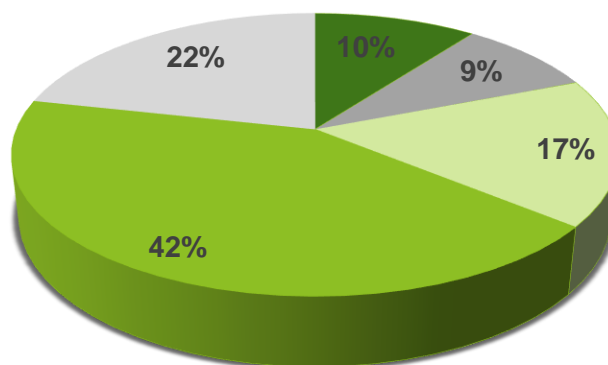


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1158	423	828	3287	1586	80%
16%	6%	11%	45%	22%	

PREGUNTAS 15 Y 16

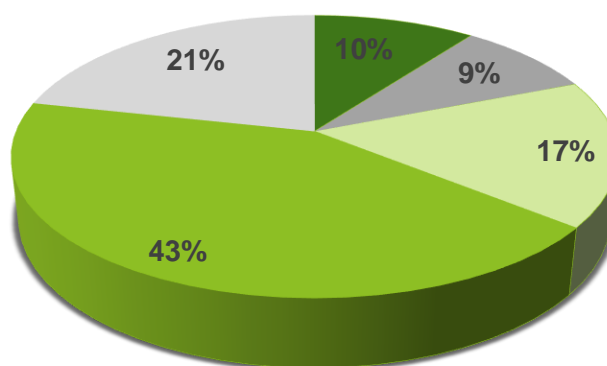
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
749	641	1227	3096	1569	71%
10%	9%	17%	43%	22%	

16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?

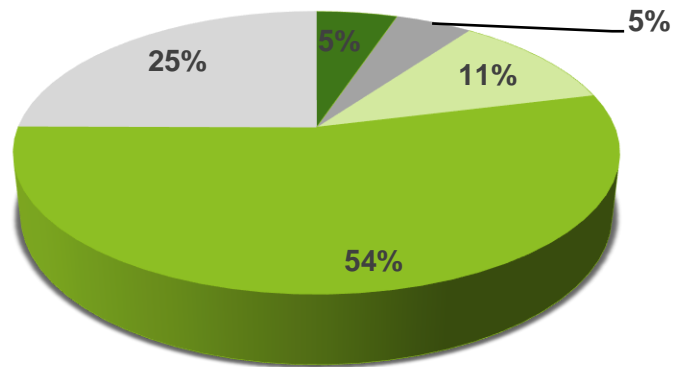


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
745	640	1222	3104	1571	72%
10%	9%	17%	43%	22%	

PREGUNTAS 17 Y 18

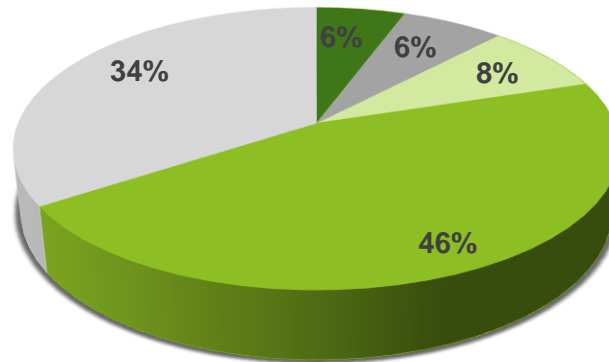
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
373	353	812	3931	1813	83%
5%	5%	11%	54%	25%	

18. ¿Está de acuerdo usted con que la institución cuenta con internet de libre acceso para la comunidad estudiantil?

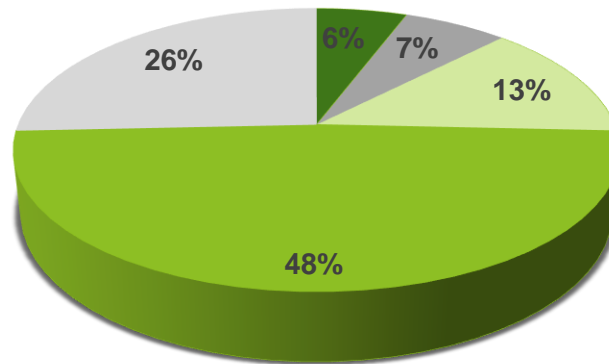


■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
410	471	584	3324	2493	85%
6%	6%	8%	46%	34%	

PREGUNTAS 19 Y 20

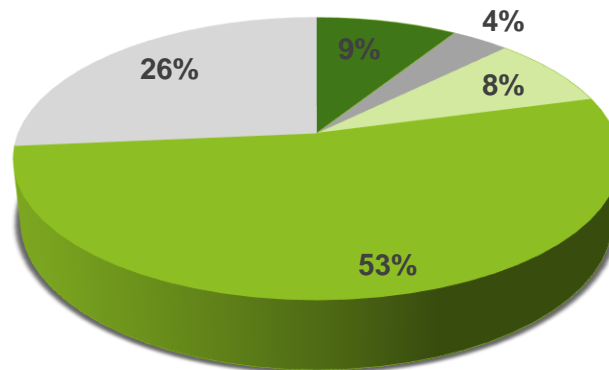
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
418	481	974	3538	1871	79%
6%	7%	13%	49%	26%	

20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?



■ No aplica ■ Totalmente en desacuerdo ■ En desacuerdo ■ De acuerdo ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
652	265	597	3843	1925	87%
9%	4%	8%	53%	26%	

ANÁLISIS DE RESULTADOS

- ❖ Se observa un cumplimiento positivo en todos los aspectos evaluados, evidenciando un promedio del 80% en la evaluación para el primer semestre de 2019.
- ❖ Las preguntas con más alto índice de satisfacción son la pregunta número 12 y número 20 con un 87%, estas preguntas hacen énfasis en la plataforma de Academusoft y en la disponibilidad del material bibliográfico solicitado en Biblioteca.
- ❖ En un segundo nivel de mayor satisfacción está la pregunta número 9, en esta se consulta acerca de si conocen los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.), esta pregunta obtuvo una satisfacción del 86%.
- ❖ Contrastando los resultados anteriores, las preguntas con la más baja satisfacción son la número 15 y 16. La primera con un nivel de satisfacción del 71% que hace referencia al conocimiento de los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional y en la segunda pregunta con un 72% en el nivel de satisfacción, relacionada con el servicio de tutorías abiertas que brinda la institución para el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes y de los indicadores de permanencia y retención.

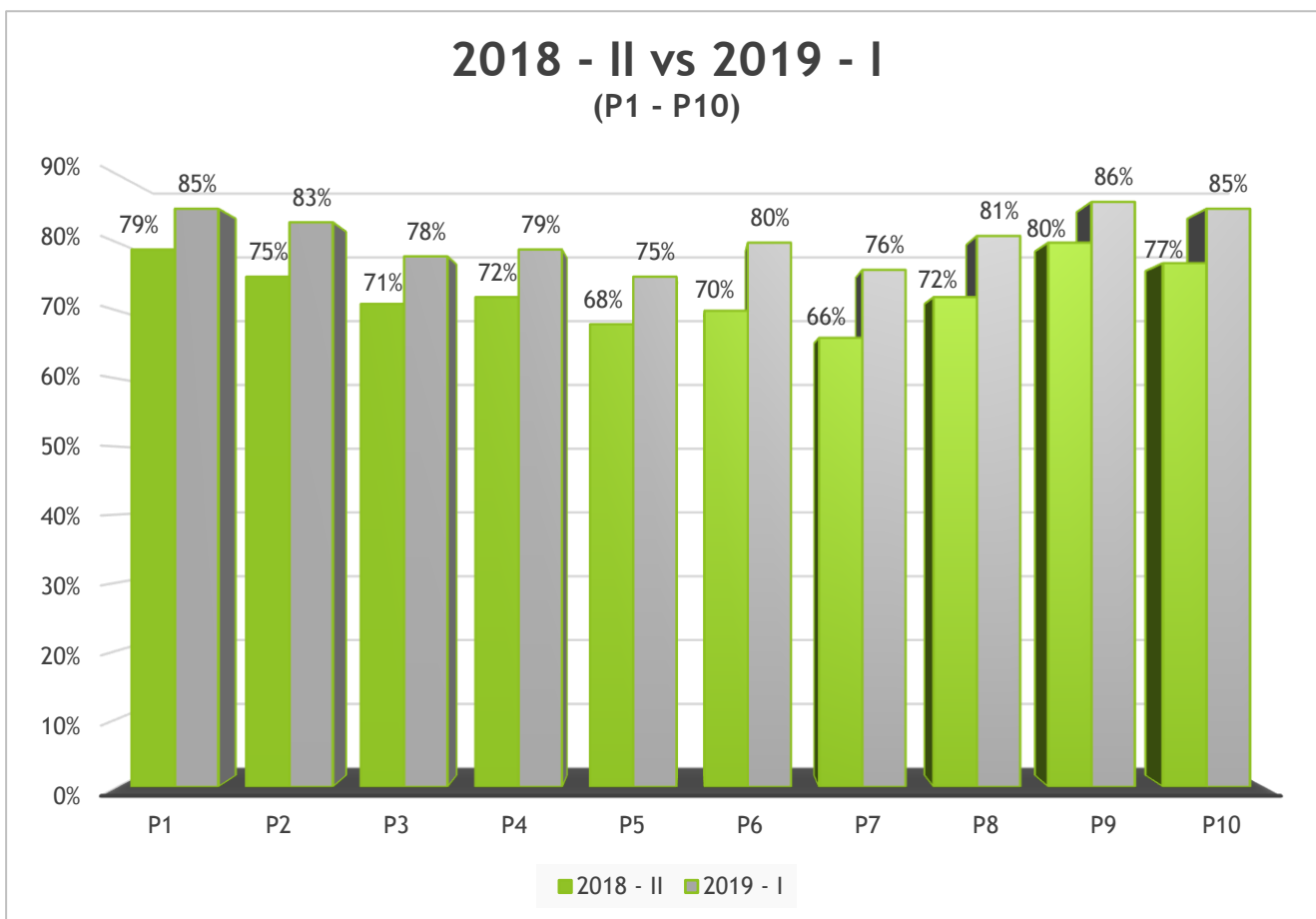
TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	6%	5%	10%	47%	33%	85%
P2	5%	5%	12%	49%	30%	83%
P3	10%	6%	14%	46%	24%	78%
P4	7%	6%	14%	48%	25%	79%
P5	5%	8%	16%	47%	25%	75%
P6	6%	6%	13%	49%	25%	80%
P7	8%	6%	16%	47%	23%	76%
P8	10%	4%	13%	49%	23%	81%
P9	6%	4%	10%	55%	26%	86%
P10	5%	4%	9%	55%	26%	85%
P11	6%	5%	14%	51%	23%	79%
P12	5%	4%	9%	52%	31%	87%
P13	7%	8%	17%	46%	23%	74%
P14	16%	6%	11%	45%	22%	80%
P15	10%	9%	17%	43%	22%	71%
P16	10%	9%	17%	43%	22%	72%
P17	5%	5%	11%	54%	25%	83%
P18	6%	6%	8%	46%	34%	85%
P19	6%	7%	13%	49%	26%	79%
P20	9%	4%	8%	53%	26%	87%
				PROMEDIO		80%

- ❖ Se reconoce el nivel positivo de satisfacción en un promedio del 80% por parte de los encuestados en el primer semestre de 2019, lo cual demuestra un avance en las acciones de mejora implementadas para los resultados del segundo semestre de 2018.

CONCLUSIONES

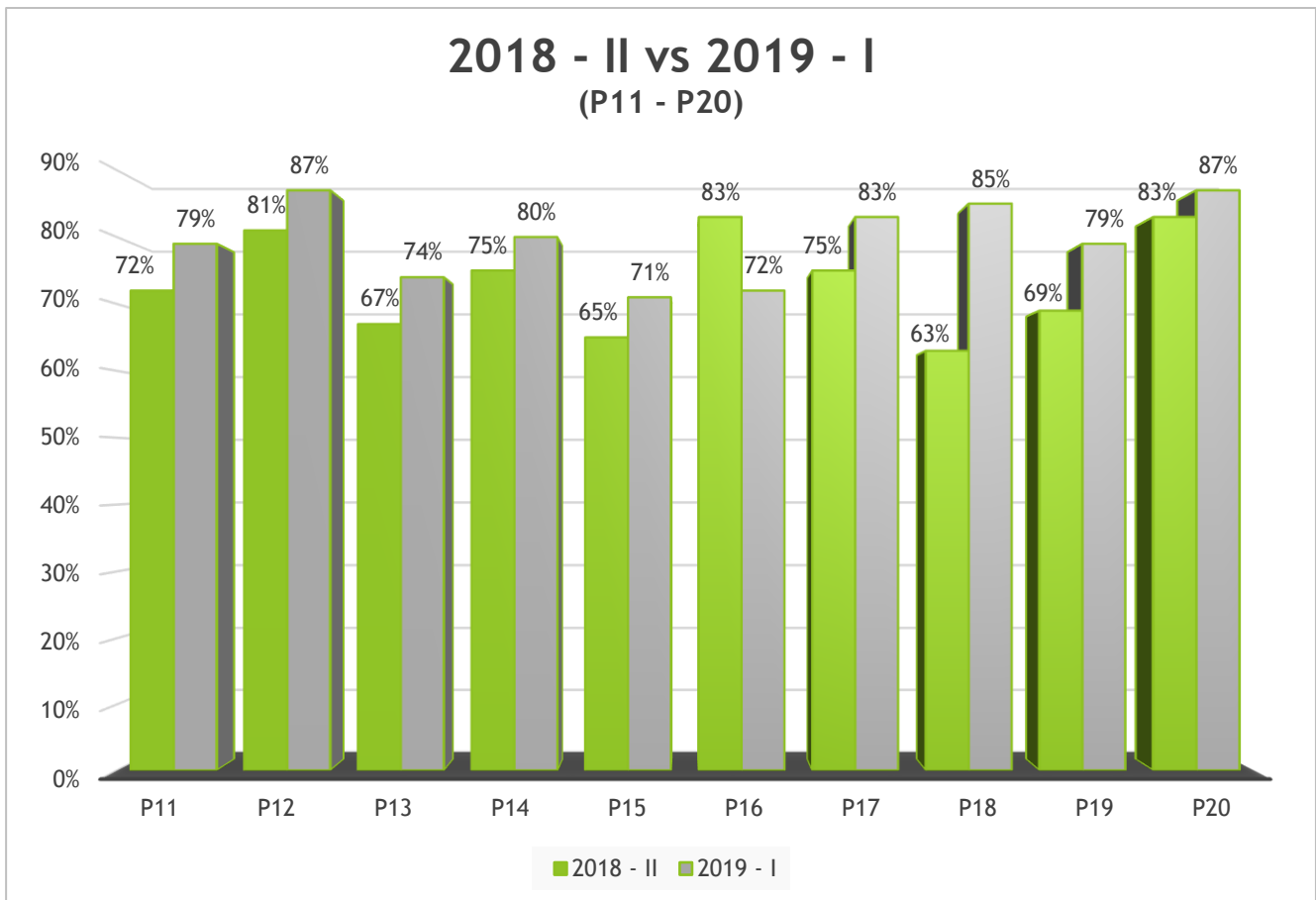
- ❖ Se observó un incremento significativo en la participación de los estudiantes, docentes y administrativos en la aplicación de la encuesta, toda vez que en el segundo semestre de 2018 los encuestados fueron 6.244 y para el primer semestre de 2019 fueron 7.282, lo cual representa un incremento aproximado del 17%.



Analizando los resultados del nivel de satisfacción de las preguntas 1 a la 10 en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- ❖ Gracias a las acciones correctivas del semestre anterior, se evidencia un avance relevante en las preguntas número 5 del 7% y la número 7 del 10% respectivamente, en las cuales se hace referencia a lo confortable, aseado e iluminado de los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías; y a la socialización de los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social.

- ❖ El nivel de satisfacción de las preguntas 6 y 7, muestran un incremento valioso del 10% c/u en comparación con el segundo semestre de 2018. En la primera de ellas las personas encuestadas notaron un mejoramiento en la información brindada por la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional; y en la segunda evidenciaron la socialización de los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social.



Para la segunda parte del análisis el nivel de satisfacción de las preguntas 11 a la 20, en relación con el semestre anterior, se concluye lo siguiente:

- ❖ El nivel de satisfacción de la pregunta número 18 tuvo el mayor incremento porcentual con un 22% a comparación del semestre anterior, lo cual refleja que las personas encuestadas están conformes con el libre acceso de internet en la institución.

- ❖ El nivel de satisfacción de las preguntas 13 (7%), 15 (6%) y 19 (10%) muestra un incremento significativo, lo anterior gracias a la implementación de las acciones correctivas del semestre anterior, dejando estas preguntas en un nivel de satisfacción positivo, relacionadas con el servicio de salud y campañas de promoción y prevención, los cursos MOOC disponibles y los espacios para actividades deportivas y culturales.
- ❖ Teniendo en cuenta la disminución en 11 puntos porcentuales del nivel de satisfacción en la pregunta número 16, es necesario realizar una acción de mejora para los temas correspondientes al servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS, esto no significa que la institución no realice acciones de permanencia a los estudiantes, toda vez que la población encuesta en este semestre se incrementó significativamente.