

# Análisis de la Encuesta de Satisfacción

## Medición Realizada a los Estudiantes Segundo semestre 2015



*SIG*-Sistema Integrado de  
Gestión

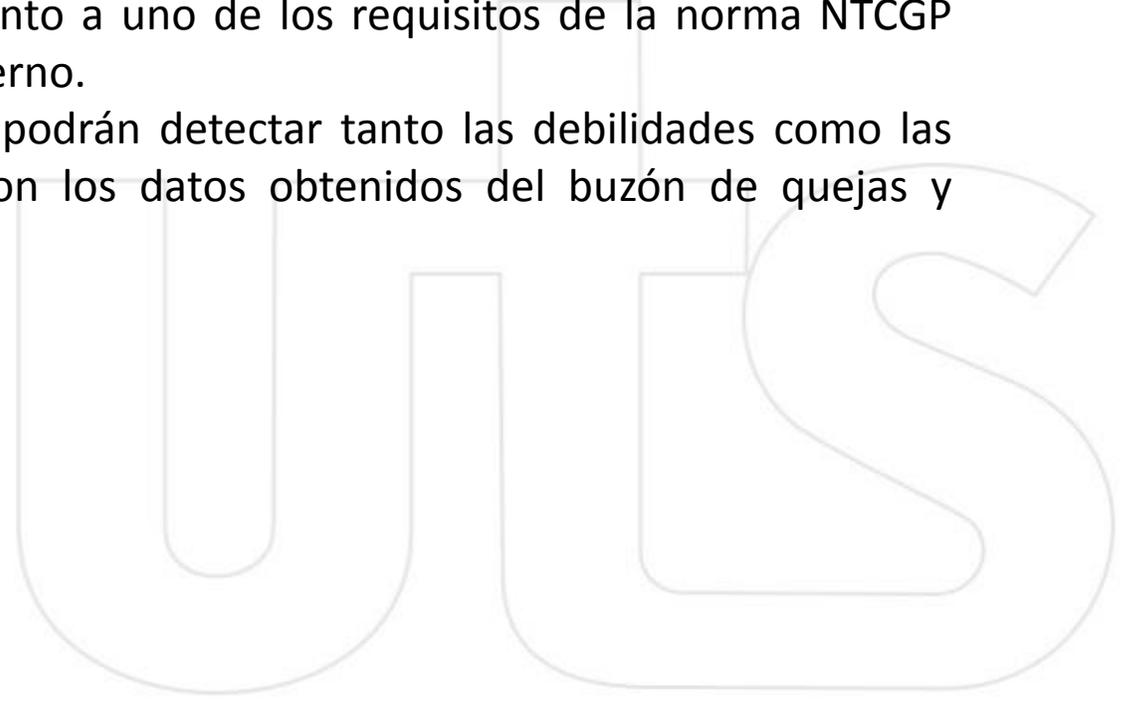
## **OBJETIVO:**

Evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes frente al servicio recibido por parte de las diferentes dependencias , por medio de una encuesta que servirá para realizar mejoras a nivel interno a través de la creación de herramientas para el control de la calidad.

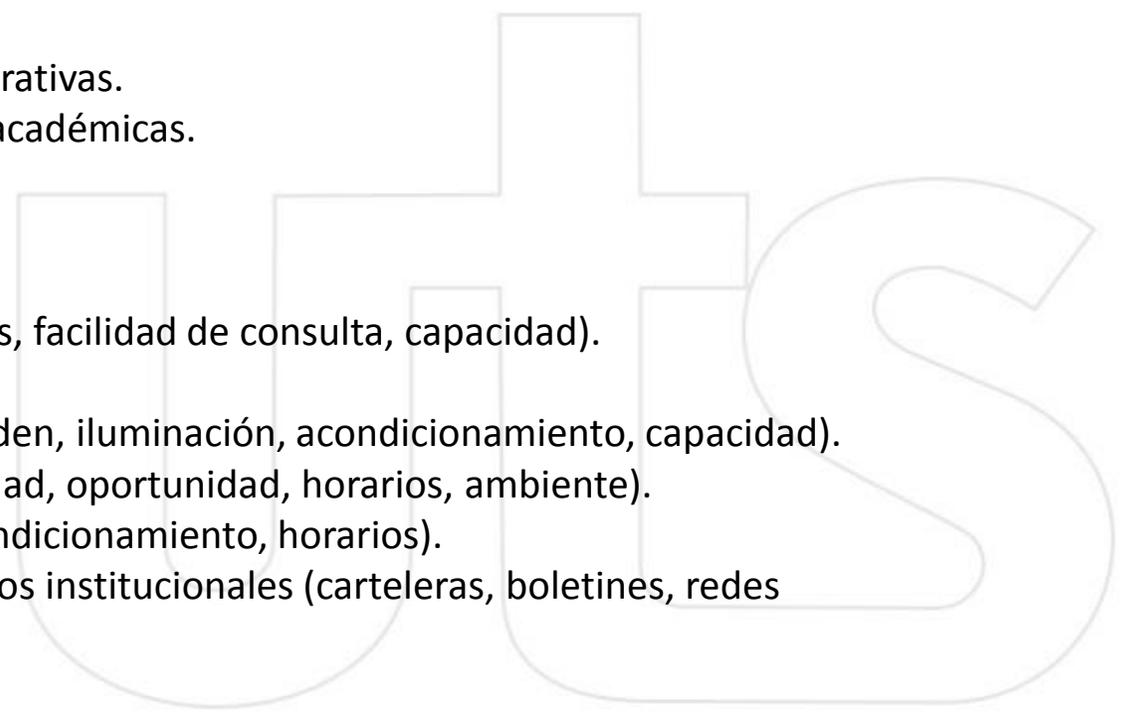
## **INTRODUCCIÓN**

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los objetivos de las UTS , siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad como cumplimiento a uno de los requisitos de la norma NTCGP 1000-2009 e igualmente al Modelo Estándar de Control Interno.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán detectar tanto las debilidades como las buenas prácticas. Asimismo, contrastar la información con los datos obtenidos del buzón de quejas y sugerencias .



La consulta se compone de diecisiete (17) temas de nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante. Los 17 temas generales son:

- Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas.
  - Calidad de la atención en las coordinaciones académicas.
  - Calidad de la atención en las decanaturas.
  - Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas.
  - Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas.
  - Calidad de la información suministrada en las decanaturas.
  - Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.
  - Calidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas.
  - Calidad resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.
  - Horarios de atención al público en todas las dependencias.
  - Aspectos físicos en oficinas: (Aseo, limpieza, orden).
  - Servicios de Biblioteca (atención al usuario, oportunidad entrega libros, facilidad de consulta, capacidad).
  - Servicios de Biblioteca (Calidad en textos y Materia Disponible).
  - Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería:(Aseo, limpieza, orden, iluminación, acondicionamiento, capacidad).
  - Servicios en sala de informática (estado de equipos, número, comodidad, oportunidad, horarios, ambiente).
  - Servicios en laboratorios (estado de equipos, número, capacidad, acondicionamiento, horarios).
  - Calidad de la información suministrada en la página Web y otros medios institucionales (carteleros, boletines, redes sociales, etc.).
- 

## **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 del CERO PAPEL las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y tabulación de la información se realizó a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron 201 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

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

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 201 estudiantes, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

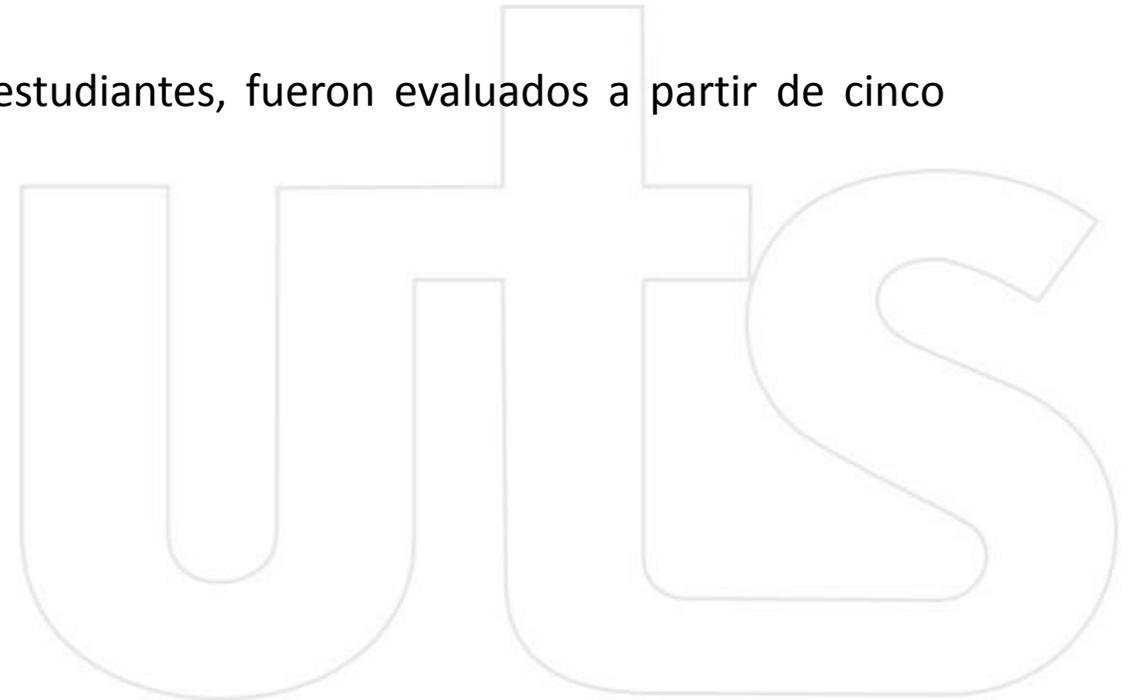
**MS: MUY SATISFECHO**

**S: SATISFECHO**

**PS: POCO SATISFECHO**

**I: INSATISFECHO**

**MI: MUY INSATISFECHO**



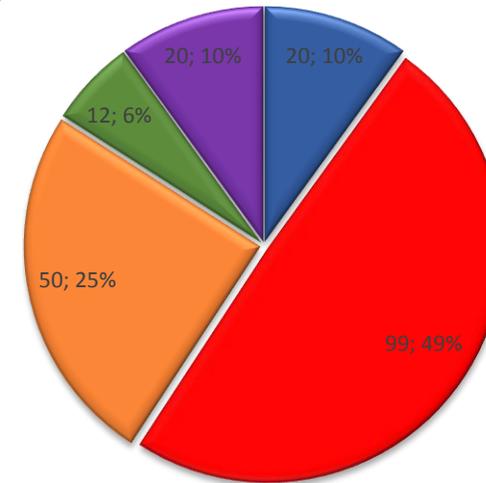
# FICHA TÉCNICA

<b>Título de la investigación</b>	<b>Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander</b>
Unidad de muestreo	Estudiantes de 17 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario.
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, publicación en página web.
Población total (N)	201 estudiantes
Unidad de muestreo	Estudiante prototipo UTS
Fecha de publicación de la encuesta	Noviembre 17 de 2015
Fecha de terminación de la encuesta	Diciembre 11 de 2015
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Planeación
Responsable del estudio	Marcela Bohórquez Mantilla
Coordinadora del proceso	Dra. Rosmira Bohórquez Pedraza
Fecha final de entrega	Diciembre 14 de 2015,

## GRÁFICAS

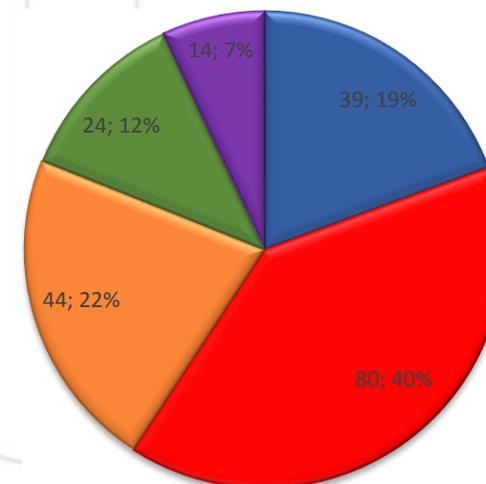
### 1. Calidad de la atención recibida en las oficinas administrativas

MUY SATISFECHO	20	16%
SATISFECHO	99	55.4%
POCO SATISFECHO	50	19.4%
INSATISFECHO	12	4.7%
MUY INSATISFECHO	20	4.5%



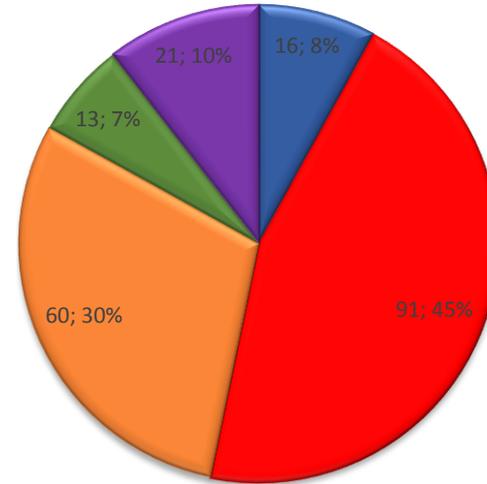
### 2. Calidad de la atención en las coordinaciones académicas

MUY SATISFECHO	39	19,4%
SATISFECHO	80	39,8%
POCO SATISFECHO	44	21,9%
INSATISFECHO	24	11,9%
MUY INSATISFECHO	14	7.0%



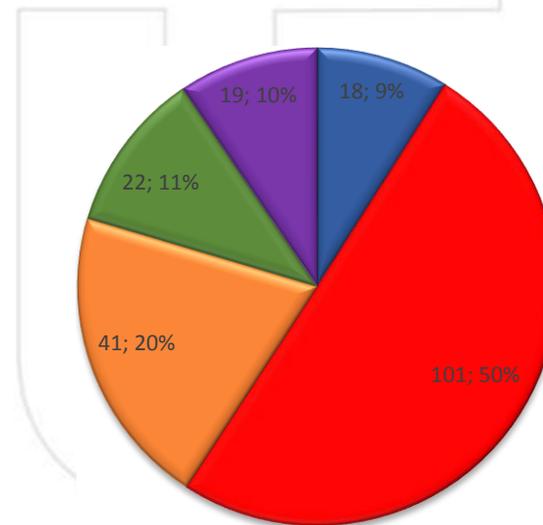
### 3. Calidad de la atención en las decanaturas

MUY SATISFECHO	16	8%
SATISFECHO	91	45,3%
POCO SATISFECHO	60	29,9%
INSATISFECHO	13	6,5%
MUY INSATISFECHO	21	10,4%



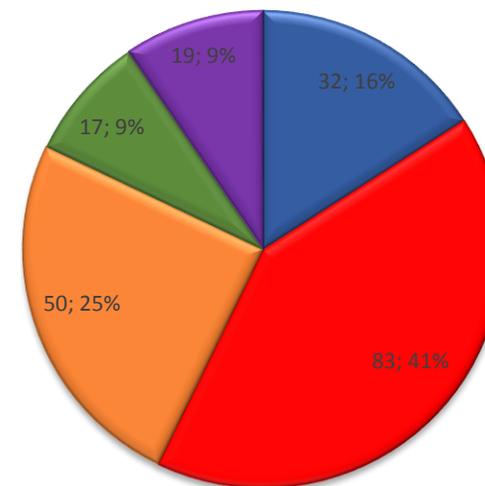
### 4. Calidad de la información suministrada en oficinas administrativas

MUY SATISFECHO	18	9,0%
SATISFECHO	101	50,2%
POCO SATISFECHO	41	20,4%
INSATISFECHO	22	10,9%
MUY INSATISFECHO	19	9,5%



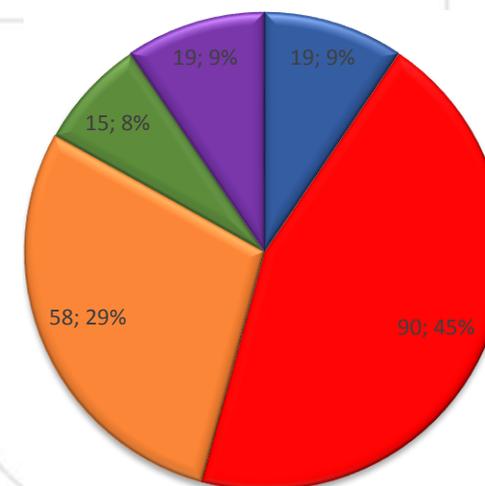
## 5. Calidad de la información suministrada en las coordinaciones académicas

MUY SATISFECHO	<b>32</b>	15,9%
SATISFECHO	<b>83</b>	41,3%
POCO SATISFECHO	<b>50</b>	24,9%
INSATISFECHO	<b>17</b>	8,5%
MUY INSATISFECHO	<b>19</b>	9,5%



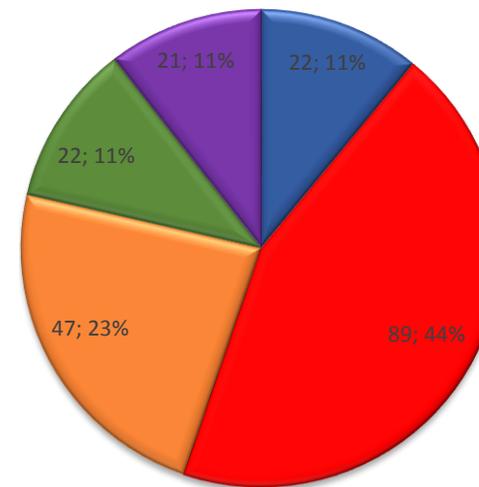
## 6. Calidad de la información suministrada en las decanaturas

MUY SATISFECHO	<b>19</b>	9,5%
SATISFECHO	<b>90</b>	44,8%
POCO SATISFECHO	<b>58</b>	28,9%
INSATISFECHO	<b>15</b>	7,5%
MUY INSATISFECHO	<b>19</b>	9,5%



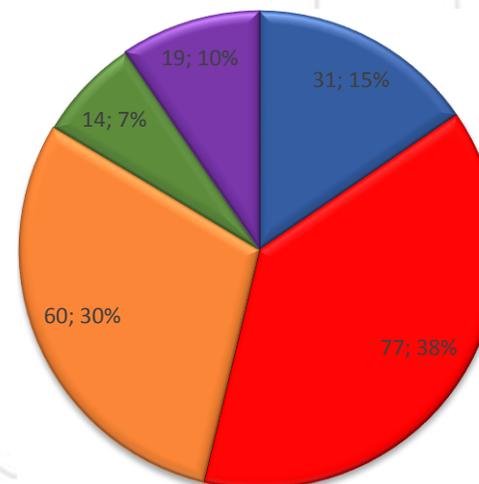
## 7. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en oficinas administrativas.

MUY SATISFECHO	<b>22</b>	10,9%
SATISFECHO	<b>89</b>	44,3%
POCO SATISFECHO	<b>47</b>	23,4%
INSATISFECHO	<b>22</b>	10,9%
MUY INSATISFECHO	<b>21</b>	10,4%



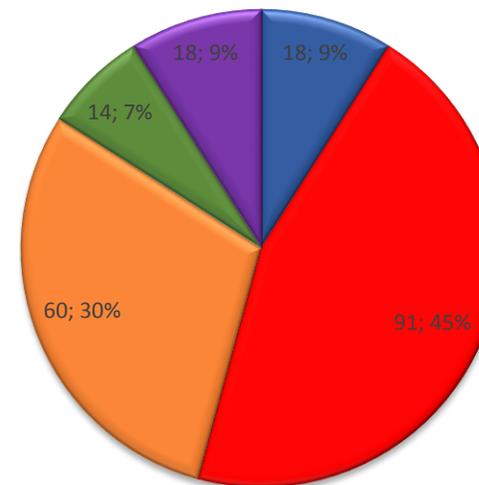
## 8. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las coordinaciones académicas.

MUY SATISFECHO	<b>31</b>	15,4%
SATISFECHO	<b>77</b>	38,3%
POCO SATISFECHO	<b>60</b>	29,9%
INSATISFECHO	<b>14</b>	7,0%
MUY INSATISFECHO	<b>19</b>	9,5%



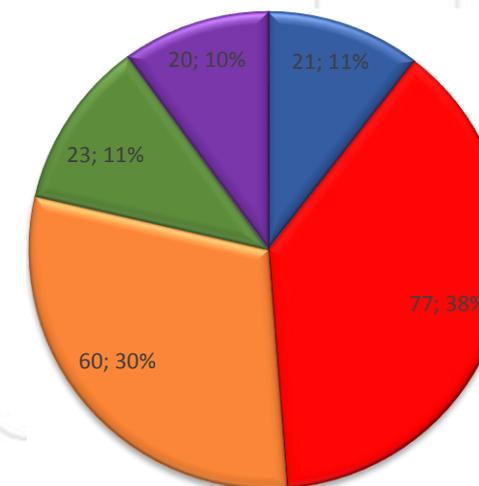
## 9. Capacidad para resolver problemas e inquietudes en las decanaturas.

MUY SATISFECHO	<b>18</b>	9,0%
SATISFECHO	<b>91</b>	45,3%
POCO SATISFECHO	<b>60</b>	29,9%
INSATISFECHO	<b>14</b>	7,0%
MUY INSATISFECHO	<b>18</b>	9,0%



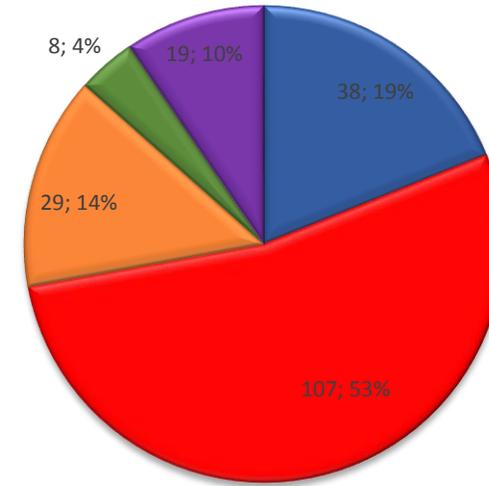
## 10. Horarios de atención al público en todas las dependencias.

MUY SATISFECHO	<b>21</b>	10,4%
SATISFECHO	<b>77</b>	38,3%
POCO SATISFECHO	<b>60</b>	29,9%
INSATISFECHO	<b>23</b>	11,4%
MUY INSATISFECHO	<b>20</b>	10,0%



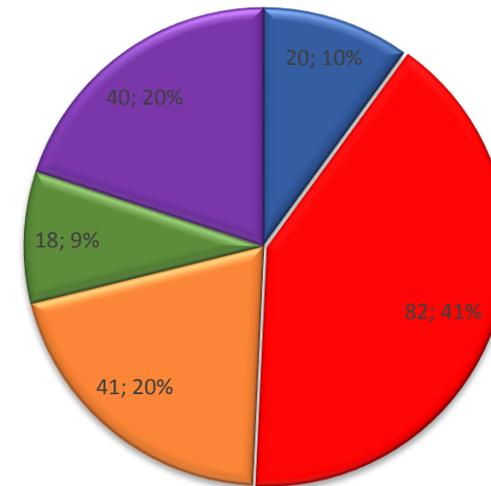
### 11. Aspectos físicos en Oficinas: (Aseo, limpieza, orden)

MUY SATISFECHO	<b>38</b>	18,9%
SATISFECHO	<b>107</b>	53,2%
POCO SATISFECHO	<b>29</b>	14,4%
INSATISFECHO	<b>8</b>	4,0%
MUY INSATISFECHO	<b>19</b>	9,5%



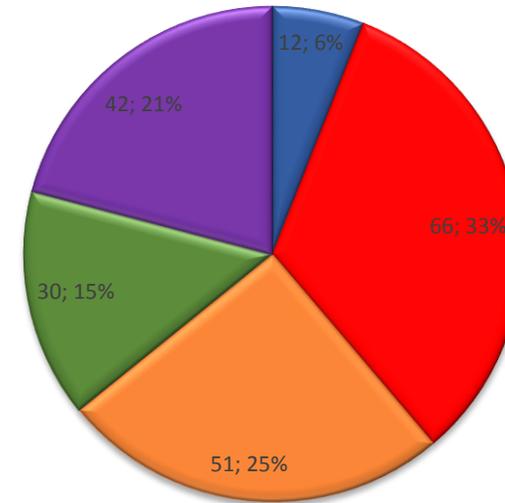
### 12. Servicios de Biblioteca ( atención al usuario, oportunidad entrega libros, facilidad de consulta, capacidad)

MUY SATISFECHO	<b>20</b>	10,0%
SATISFECHO	<b>82</b>	40,8%
POCO SATISFECHO	<b>41</b>	20,4%
INSATISFECHO	<b>18</b>	9,0%
MUY INSATISFECHO	<b>40</b>	19,9%



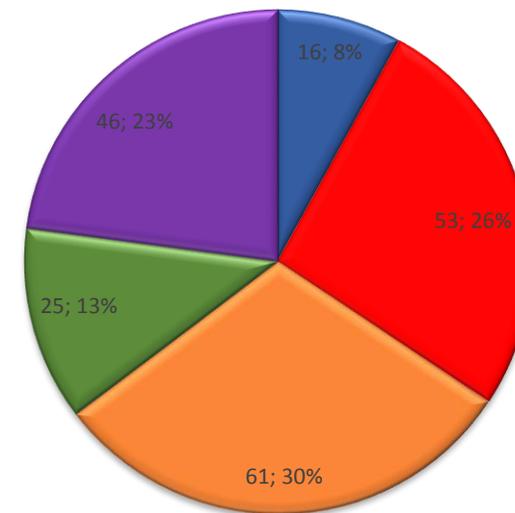
### 13. Servicios de Biblioteca (Calidad Textos y Material disponible)

MUY SATISFECHO	12	6,0%
SATISFECHO	66	32,8%
POCO SATISFECHO	51	25,4%
INSATISFECHO	30	14,9%
MUY INSATISFECHO	42	20,9%



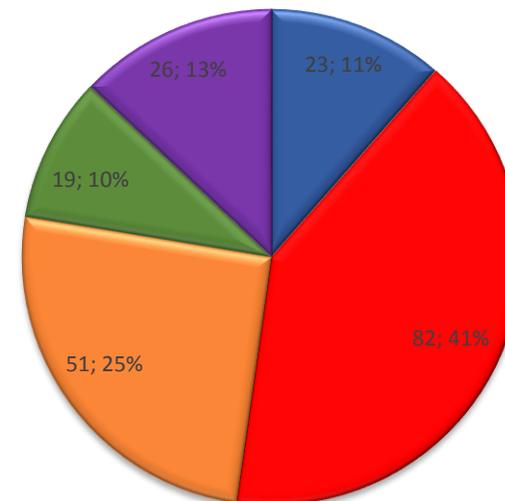
### 14. Aspectos físicos en aulas, baños, pasillos, cafetería: (Aseo, limpieza, orden, iluminación, acondicionamiento, capacidad)

MUY SATISFECHO	16	8,0%
SATISFECHO	53	26,4%
POCO SATISFECHO	61	30,3%
INSATISFECHO	25	12,4%
MUY INSATISFECHO	46	22,9%



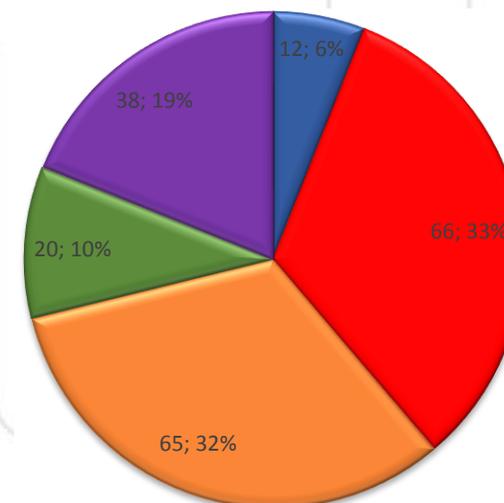
### 15. Servicios en sala de informática ( estado de equipos, número, comodidad, oportunidad, horarios, ambiente)

MUY SATISFECHO	<b>23</b>	11,4%
SATISFECHO	<b>82</b>	40,8%
POCO SATISFECHO	<b>51</b>	25,4%
INSATISFECHO	<b>19</b>	9,5%
MUY INSATISFECHO	<b>26</b>	12,9%



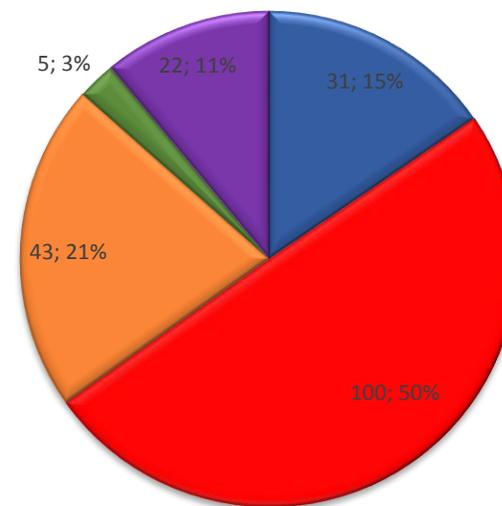
### 16. Servicios en laboratorios (estado de equipos, número, capacidad, acondicionamiento, horarios)

MUY SATISFECHO	<b>12</b>	6,0%
SATISFECHO	<b>66</b>	32,8%
POCO SATISFECHO	<b>65</b>	32,3%
INSATISFECHO	<b>20</b>	10,0%
MUY INSATISFECHO	<b>38</b>	18,9%



## 17. Calidad de la información suministrada en la página Web y otros medios institucionales ( carteleras, boletines, redes sociales, etc.)

MUY SATISFECHO	<b>31</b>	15,4%
SATISFECHO	<b>100</b>	49,8%
POCO SATISFECHO	<b>43</b>	21,4%
INSATISFECHO	<b>5</b>	2,5%
MUY INSATISFECHO	<b>22</b>	10,9%



uts