



Análisis de la Encuesta de Satisfacción

MEDICIÓN REALIZADA A LA
COMUNIDAD ACADÉMICA

Primer semestre del 2018

UTS
OFICINA DE PLANEACIÓN

Tabla de contenido

OBJETIVO	3
INTRODUCCIÓN	3
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	5
FICHA TÉCNICA.....	6
GRÁFICA	7
GRAFICA PREGUNTA 1.....	7
GRAFICA PREGUNTA 2.....	8
GRAFICA PREGUNTA 3.....	9
GRAFICA PREGUNTA 4.....	10
GRAFICA PREGUNTA 5.....	11
GRAFICA PREGUNTA 6.....	12
GRAFICA PREGUNTA 7.....	13
GRAFICA PREGUNTA 8.....	14
GRAFICA PREGUNTA 9.....	15
GRAFICA PREGUNTA 10.....	16
GRAFICA PREGUNTA 11.....	17
GRAFICA PREGUNTA 12.....	18
GRAFICA PREGUNTA 13.....	19
GRAFICA PREGUNTA 14.....	20
GRAFICA PREGUNTA 15.....	21
GRAFICA PREGUNTA 16.....	22
GRAFICA PREGUNTA 17.....	23
GRAFICA PREGUNTA 18.....	24
GRAFICA PREGUNTA 19.....	25
GRAFICA PREGUNTA 20.....	26
CONCLUSIONES	27
Tabla de resultados globales	¡Error! Marcador no definido.

SIG –Sistema Integrado de Gestión

OBJETIVO

Evaluar el grado de satisfacción de la Comunidad Educativa 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 las normas NTCGP 1000-2009 e ISO 9001-2015 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

La consulta se compone de 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. Los 20 interrogantes son:

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, les informa sobre los diferentes convenios para movilidad académica a nivel nacional e internacional, a los que pueden acceder?

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 siente seguro (de delitos como robos, asaltos, expendio de estupefacientes, presencia de habitantes de calle) dentro del campus de las Unidades Tecnológicas de Santander?
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. ¿Recibe usted información acerca de campañas de salud que realiza 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. ¿Considera que el acceso a la red de internet en el campus de la institución para el desarrollo de actividades académicas, cuenta con la cobertura necesaria?

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 **2.538 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)	2.538 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS
Fecha de publicación de la encuesta	02 de mayo de 2018
Fecha de terminación de la encuesta	05 de junio de 2018
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Responsable del estudio	Cristhian Becerra Hernández
Líder del proceso	Rosmira Bohórquez Pedraza

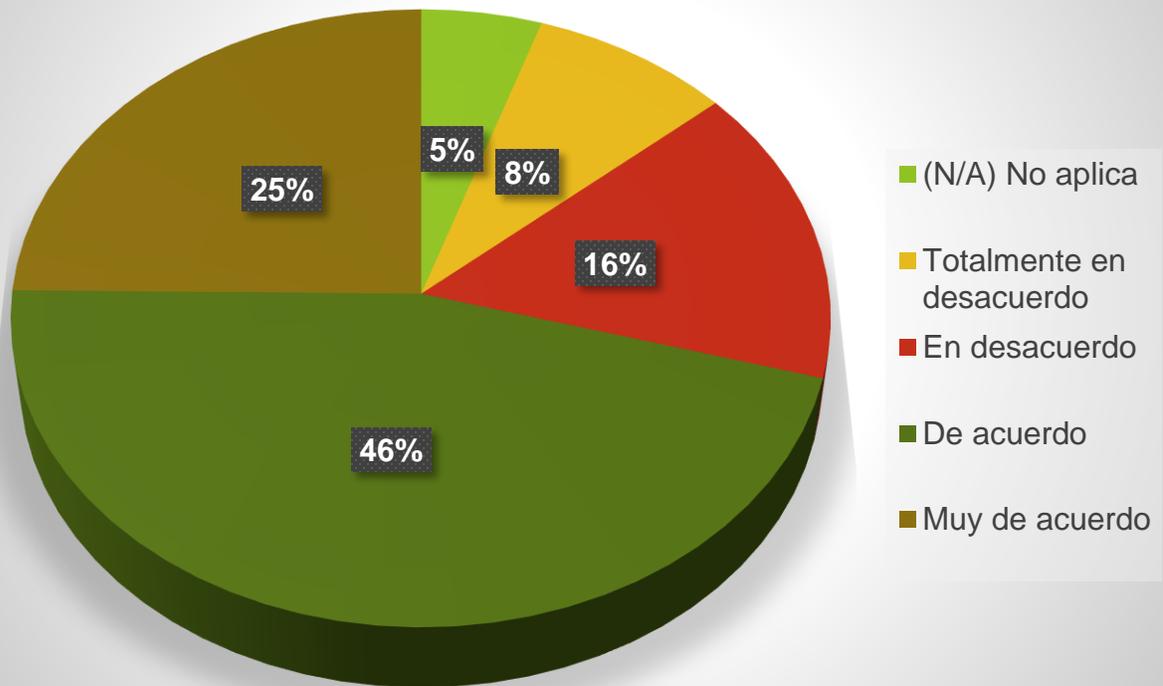
Se adjunta a este informe la ficha técnica de la encuesta.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 2.538 partes interesadas, entre ellos: estudiantes, docentes empresarios, 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

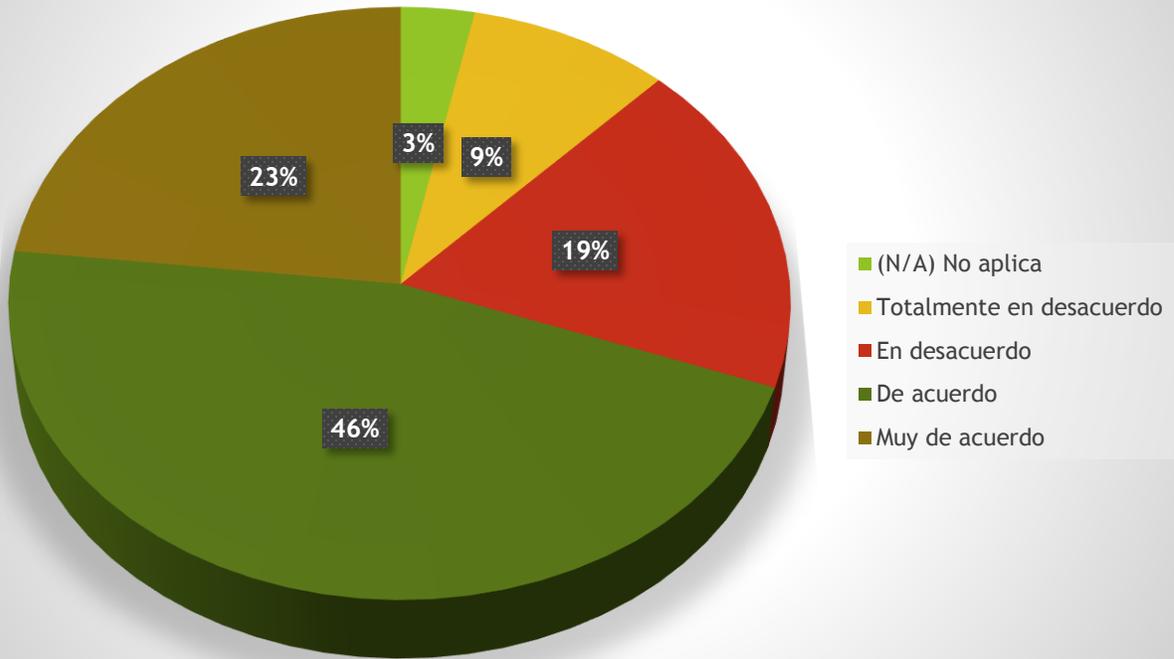
GRÁFICAS

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



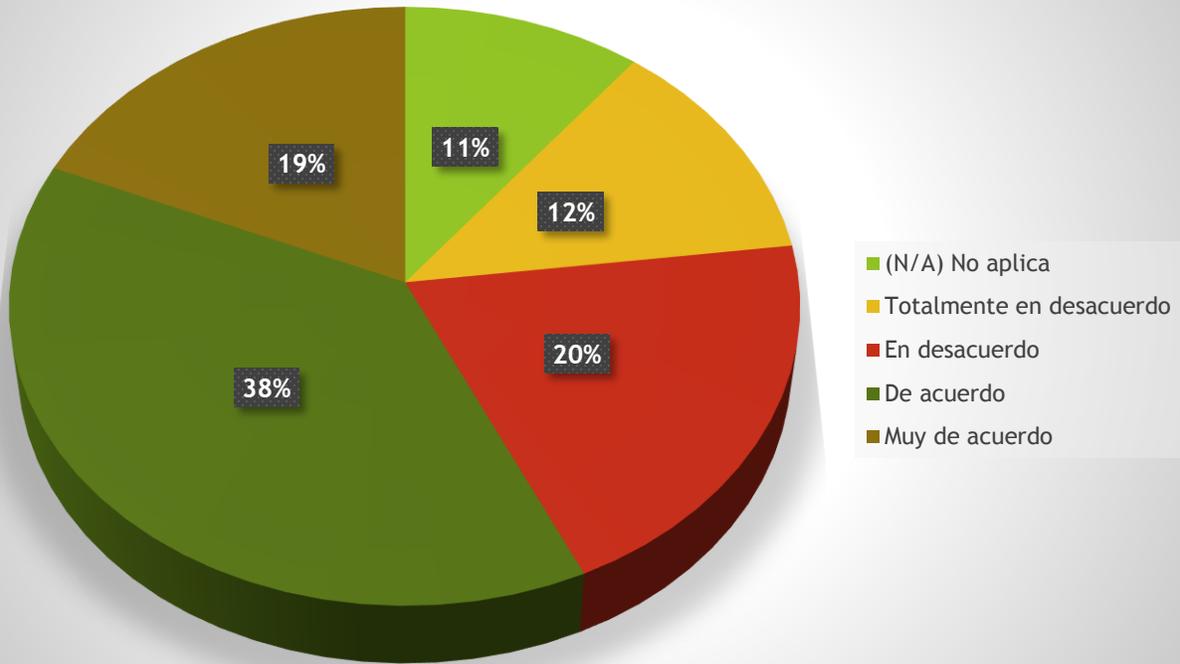
% de Satisfacción	76%
Muy de acuerdo	630
De acuerdo	1163
En desacuerdo	398
Totalmente en desacuerdo	217
No aplica	130
Total encuestados	2538

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



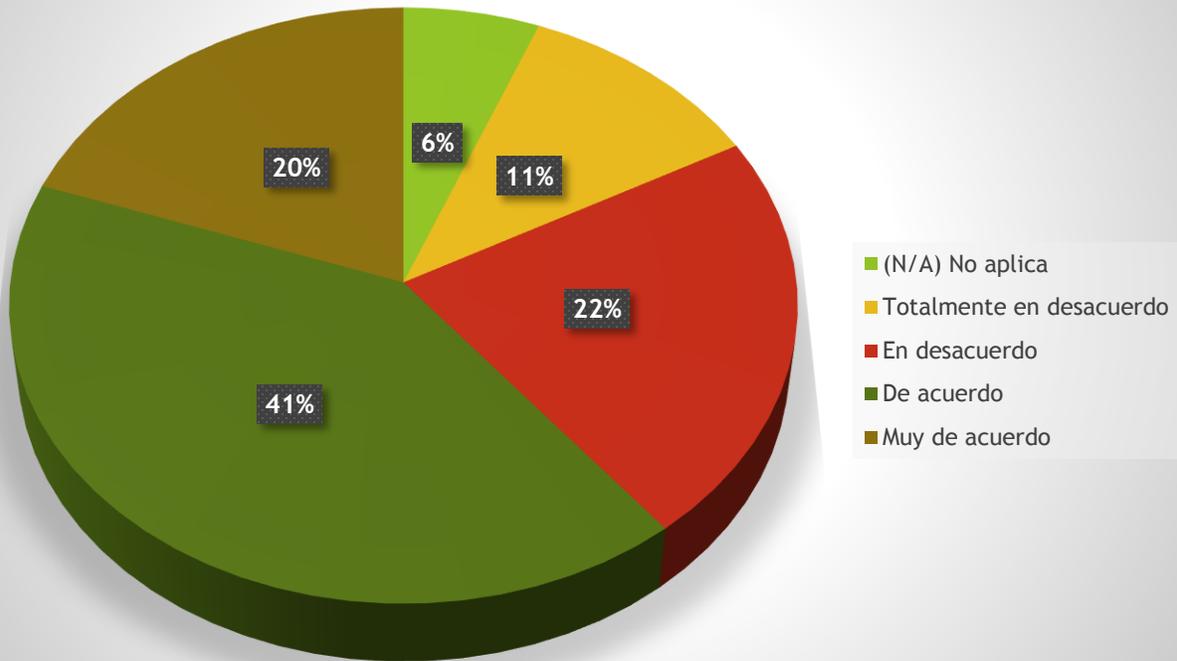
% de Satisfacción	73%
Muy de acuerdo	589
De acuerdo	1173
En desacuerdo	468
Totalmente en desacuerdo	226
No aplica	82
Total encuestados	2538

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



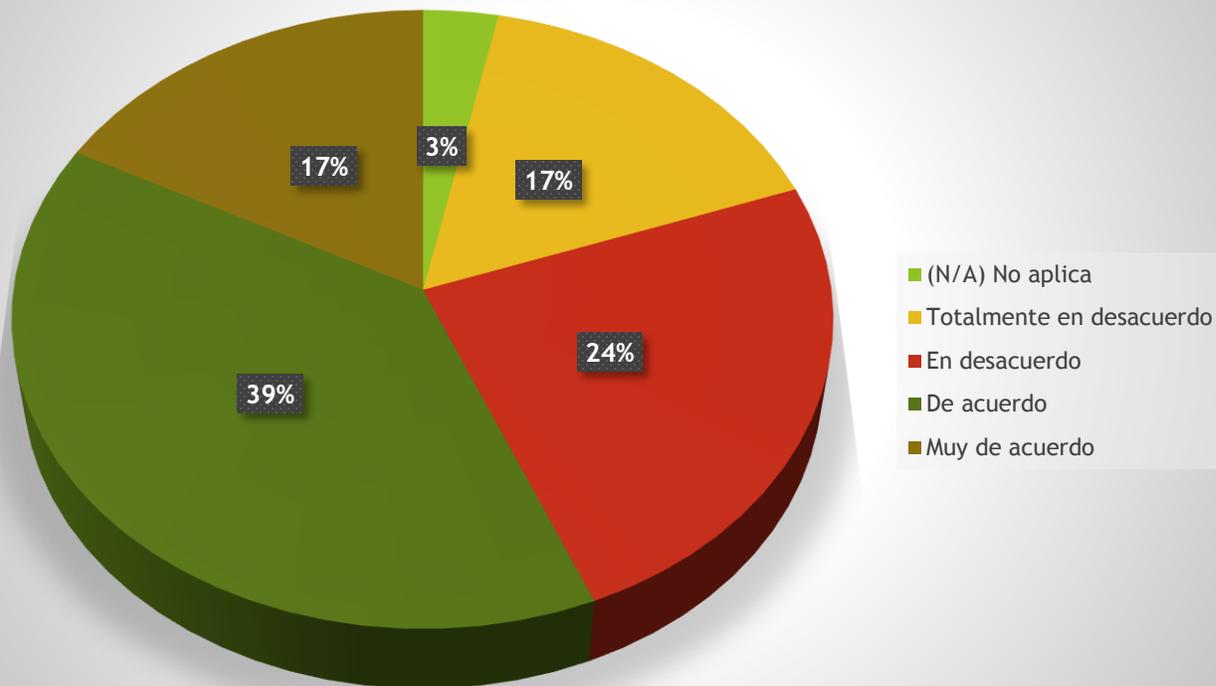
% de Satisfacción	67%
Muy de acuerdo	470
De acuerdo	974
En desacuerdo	510
Totalmente en desacuerdo	316
No aplica	268
Total encuestados	2538

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?



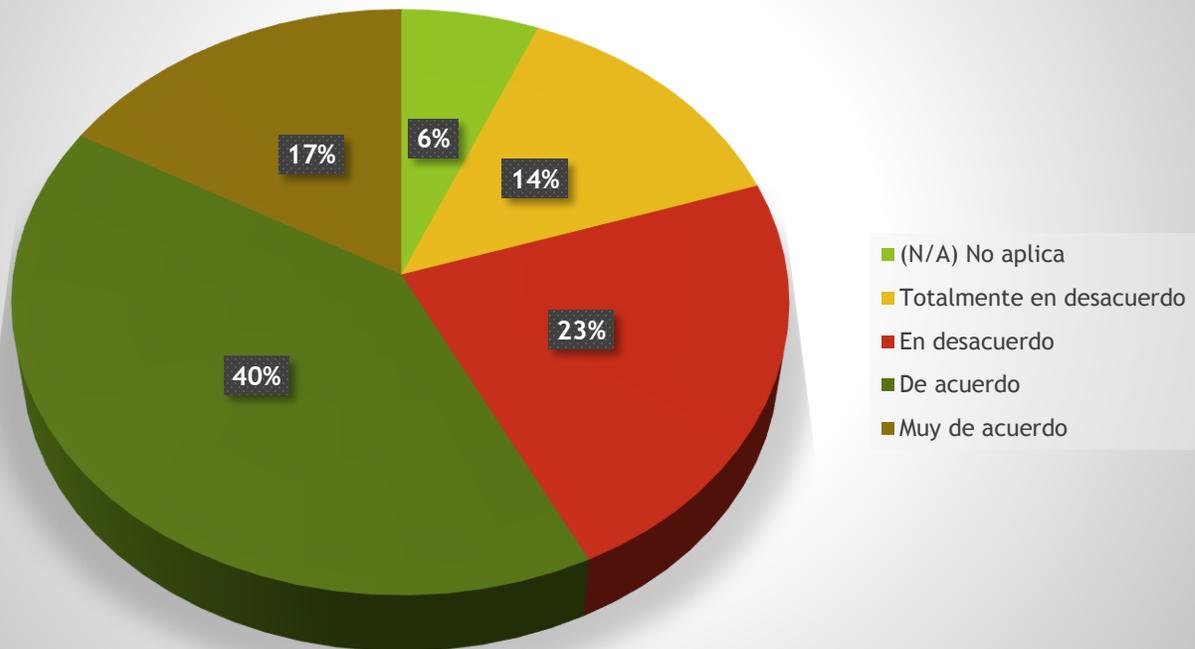
% de Satisfacción	67%
Muy de acuerdo	497
De acuerdo	1045
En desacuerdo	563
Totalmente en desacuerdo	280
No aplica	153
Total encuestados	2538

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



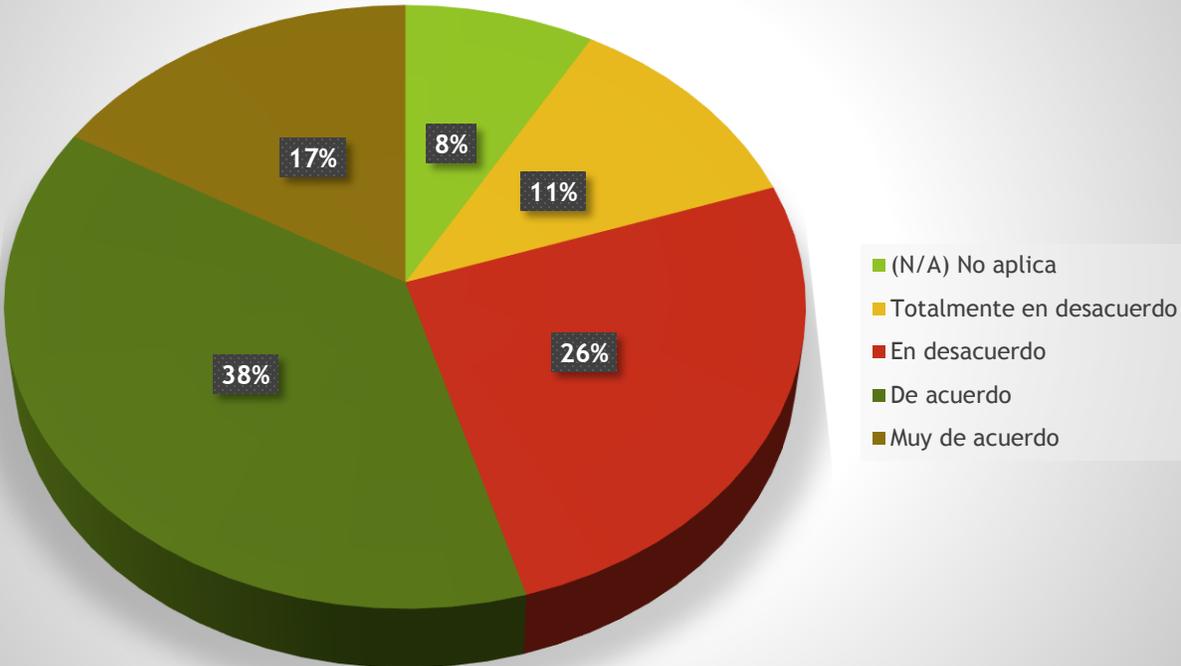
% de Satisfacción	59%
Muy de acuerdo	438
De acuerdo	989
En desacuerdo	616
Totalmente en desacuerdo	413
No aplica	82
Total encuestados	2538

6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, les informa sobre los diferentes convenios para movilidad académica a nivel nacional e internacional, a los que pueden acceder?



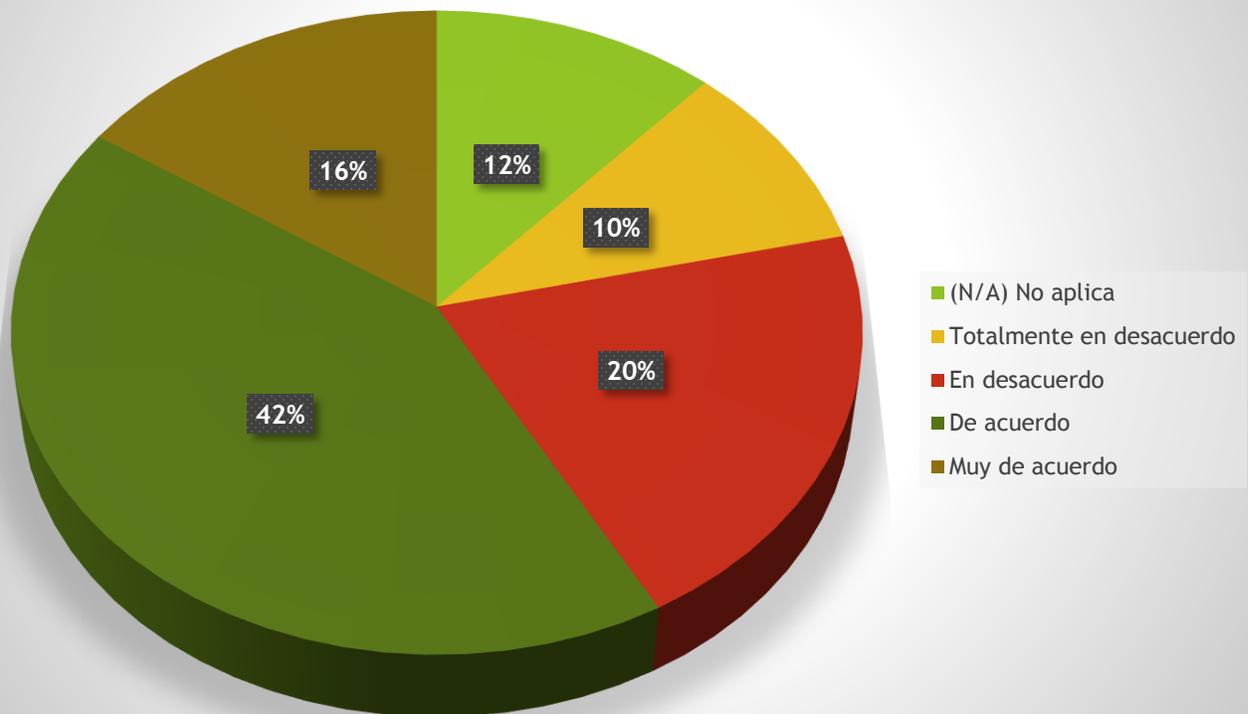
% de Satisfacción	64%
Muy de acuerdo	423
De acuerdo	1031
En desacuerdo	579
Totalmente en desacuerdo	346
No aplica	159
Total encuestados	2538

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



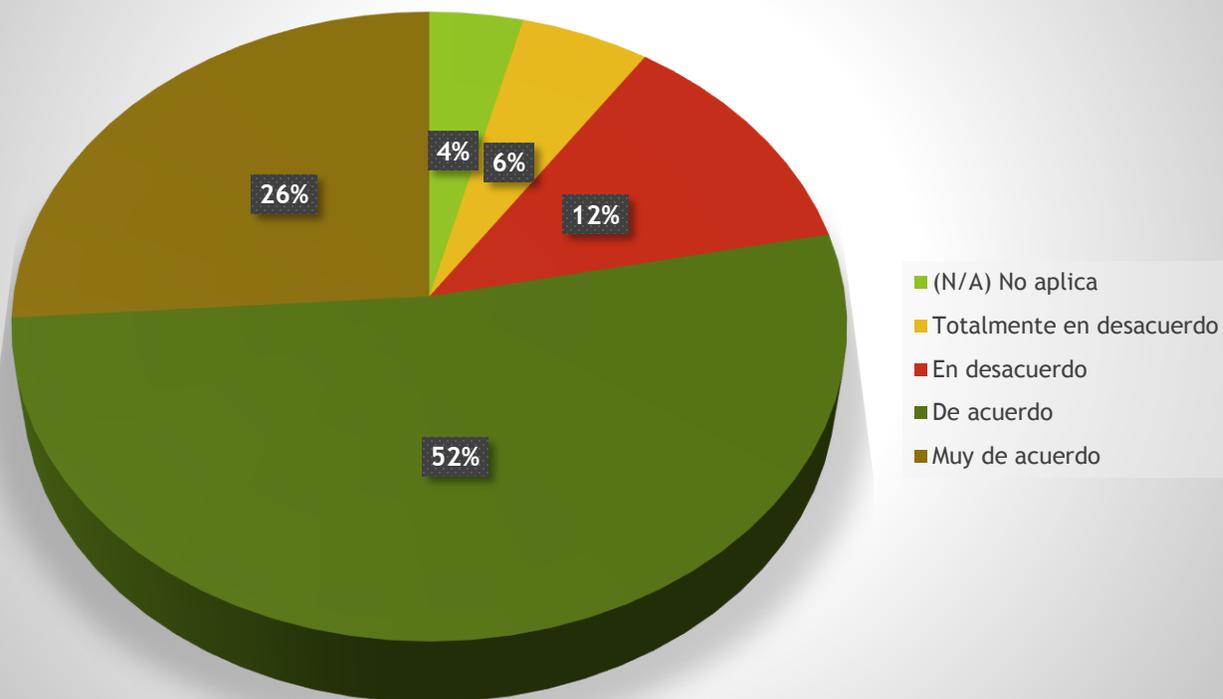
% de Satisfacción	63%
Muy de acuerdo	420
De acuerdo	963
En desacuerdo	654
Totalmente en desacuerdo	291
No aplica	210
Total encuestados	2538

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)?



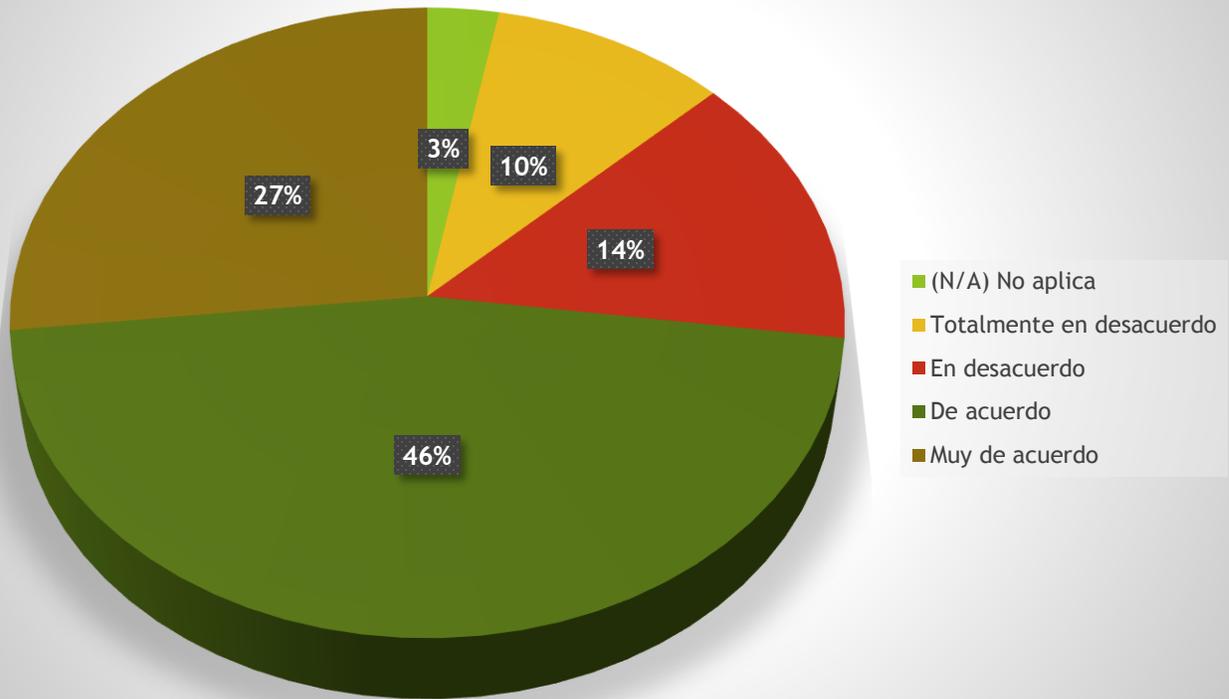
% de Satisfacción	70%
Muy de acuerdo	397
De acuerdo	1077
En desacuerdo	521
Totalmente en desacuerdo	246
No aplica	297
Total encuestados	2538

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.)?



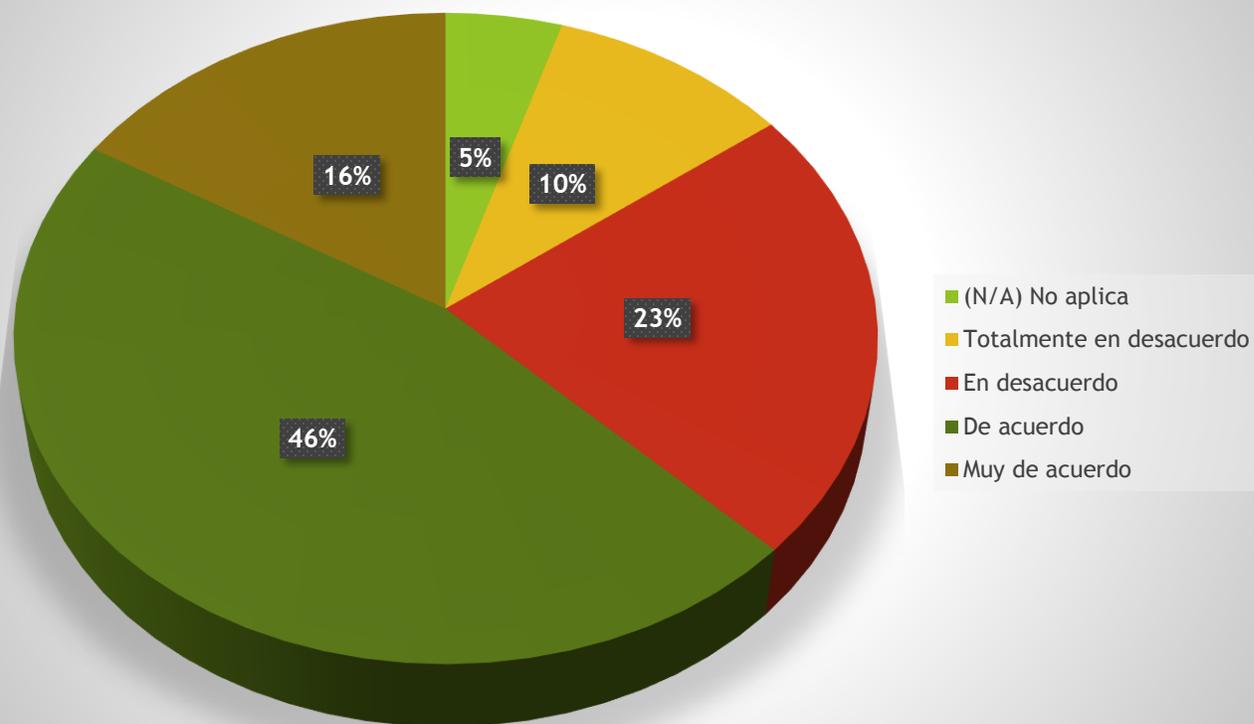
% de Satisfacción	82%
Muy de acuerdo	662
De acuerdo	1324
En desacuerdo	312
Totalmente en desacuerdo	139
No aplica	101
Total encuestados	2538

10. ¿Se siente seguro (de delitos como robos, asaltos, expendio de estupefacentes, presencia de habitantes de calle) dentro del campus de las Unidades Tecnológicas de Santander?



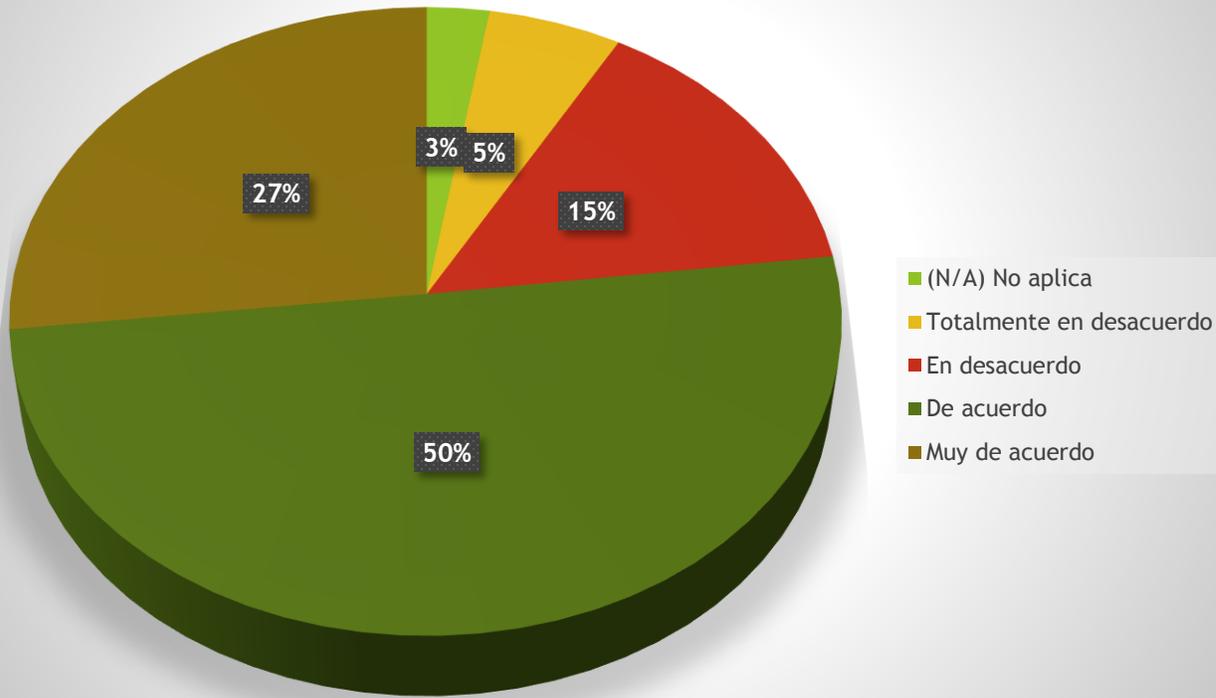
% de Satisfacción	76%
Muy de acuerdo	678
De acuerdo	1172
En desacuerdo	359
Totalmente en desacuerdo	253
No aplica	76
Total encuestados	2538

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



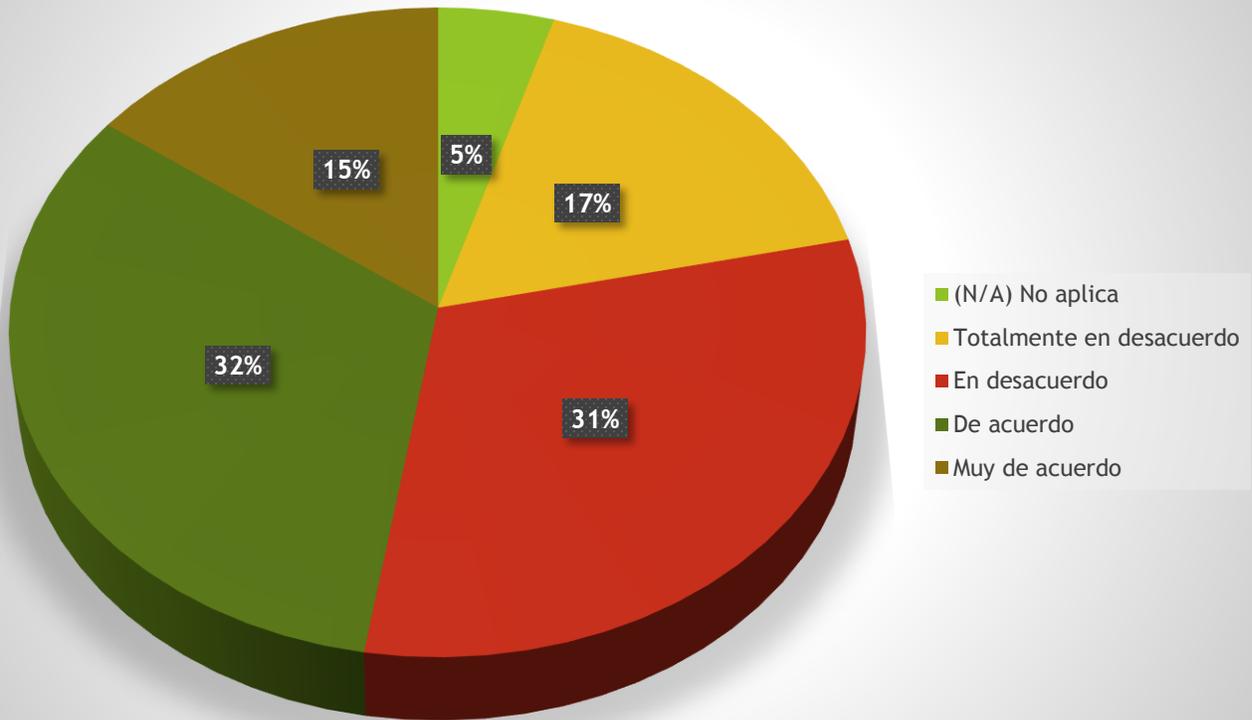
% de Satisfacción	67%
Muy de acuerdo	415
De acuerdo	1176
En desacuerdo	573
Totalmente en desacuerdo	253
No aplica	121
Total encuestados	2538

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



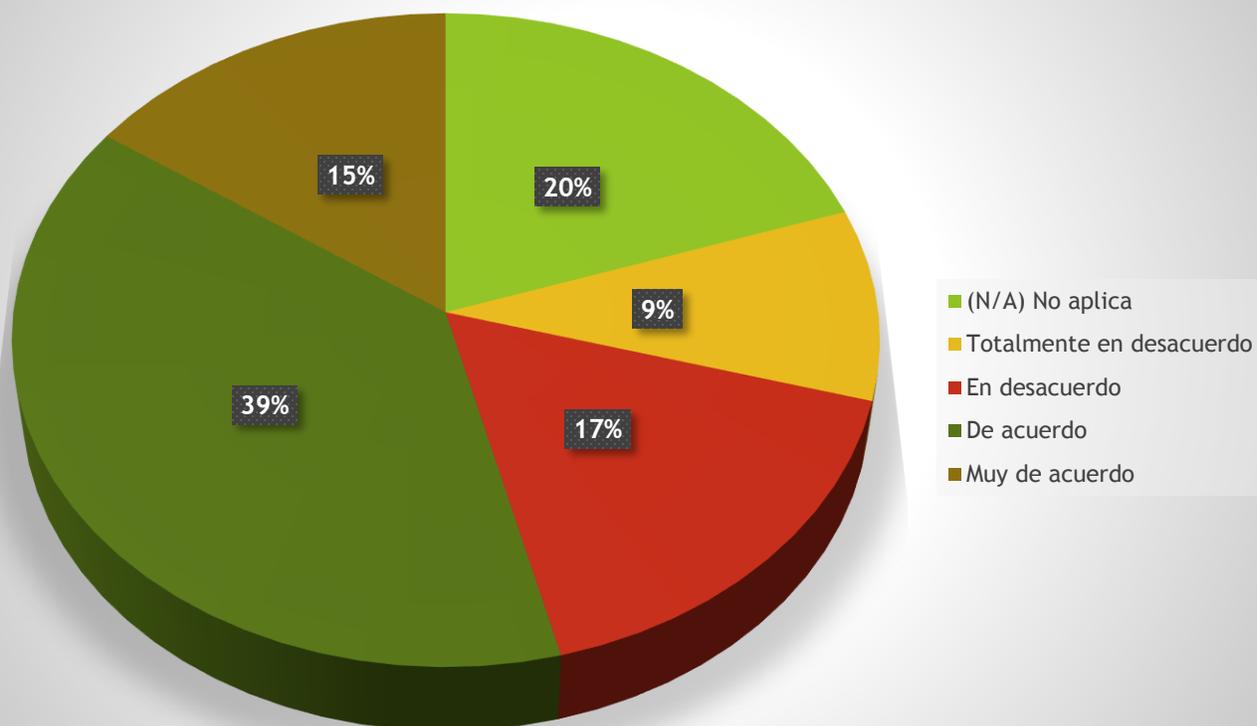
% de Satisfacción	80%
Muy de acuerdo	680
De acuerdo	1273
En desacuerdo	375
Totalmente en desacuerdo	143
No aplica	67
Total encuestados	2538

13. ¿Recibe usted información acerca de campañas de salud que realiza la institución?



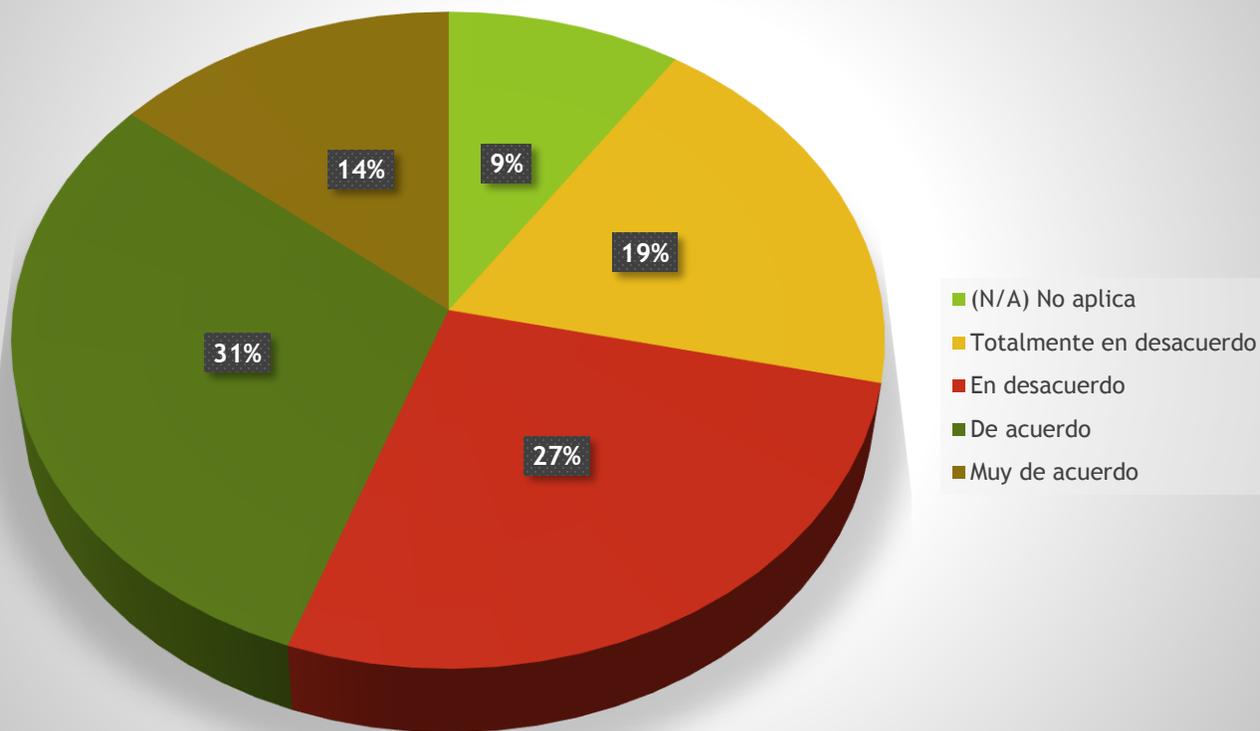
% de Satisfacción	52%
Muy de acuerdo	379
De acuerdo	825
En desacuerdo	787
Totalmente en desacuerdo	428
No aplica	119
Total encuestados	2538

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



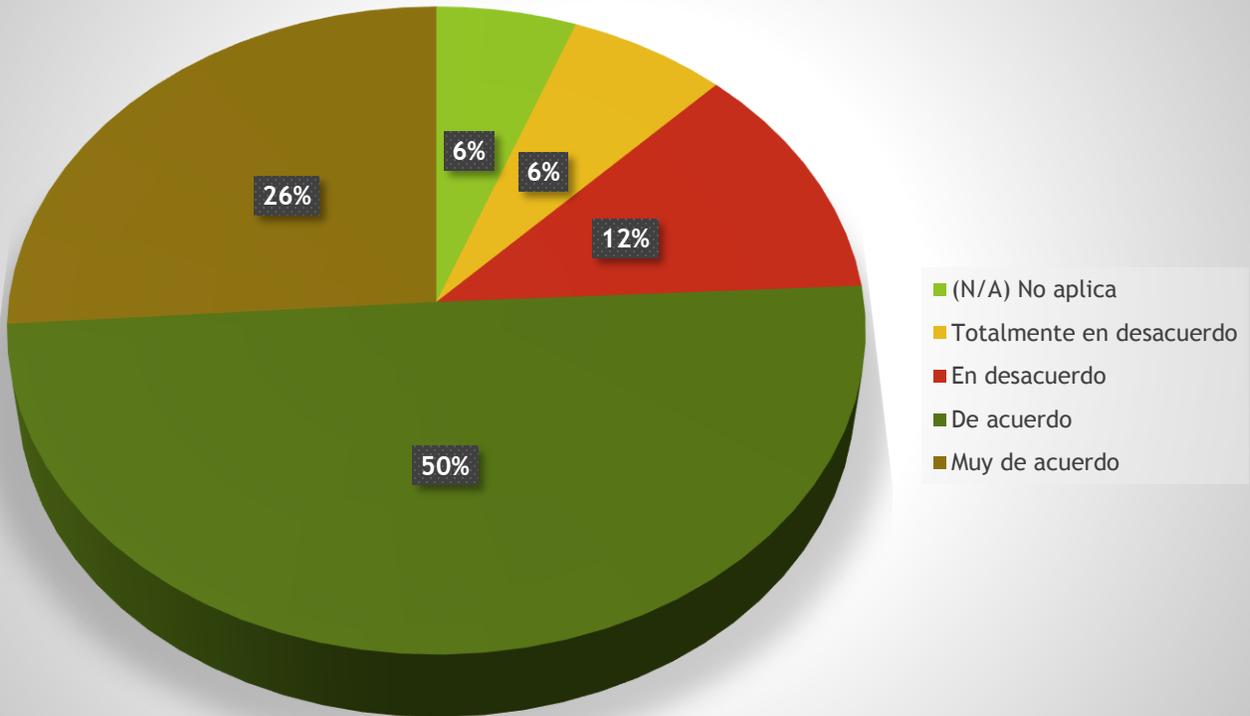
% de Satisfacción	74%
Muy de acuerdo	390
De acuerdo	979
En desacuerdo	425
Totalmente en desacuerdo	240
No aplica	504
Total encuestados	2538

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



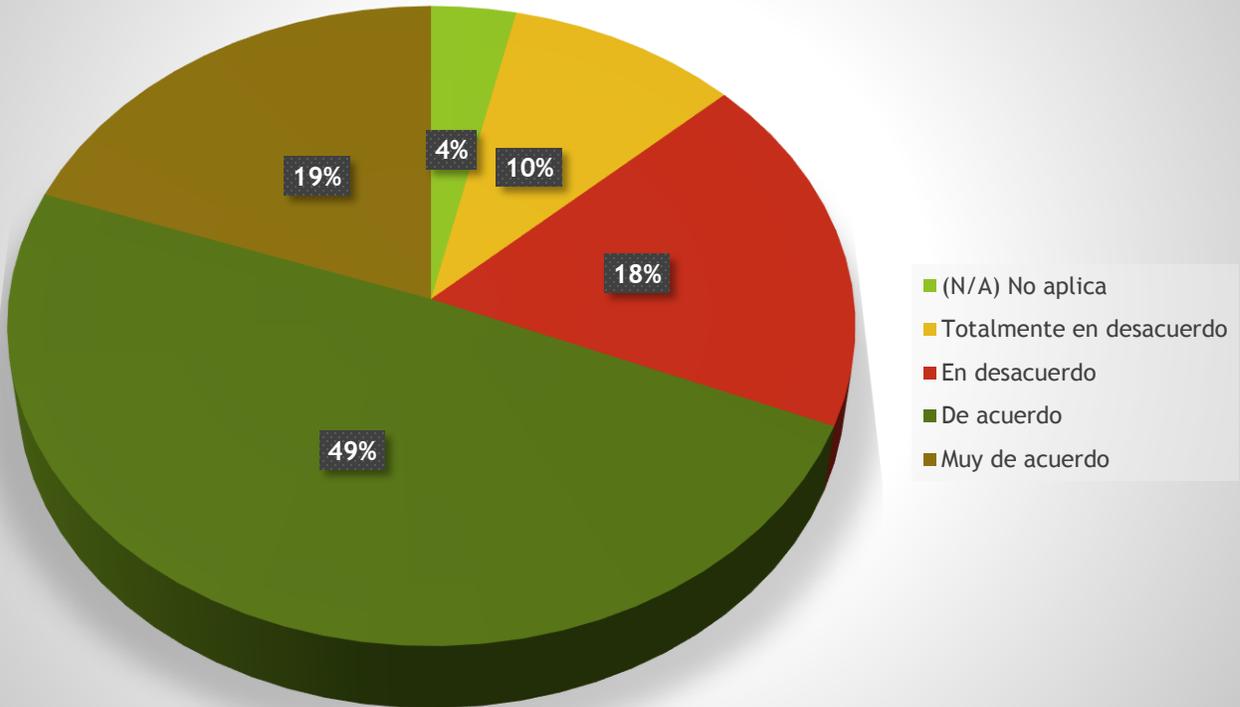
% de Satisfacción	54%
Muy de acuerdo	356
De acuerdo	774
En desacuerdo	684
Totalmente en desacuerdo	484
No aplica	240
Total encuestados	2538

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



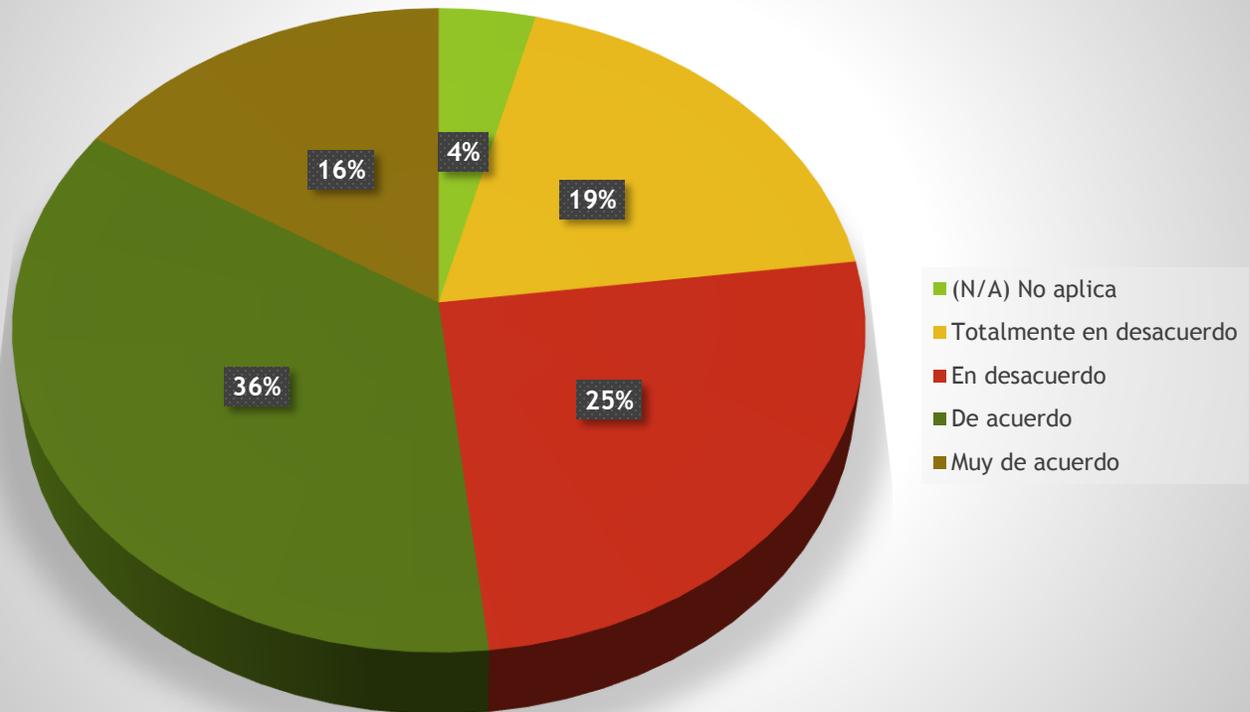
% de Satisfacción	82%
Muy de acuerdo	662
De acuerdo	1262
En desacuerdo	303
Totalmente en desacuerdo	165
No aplica	146
Total encuestados	2538

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



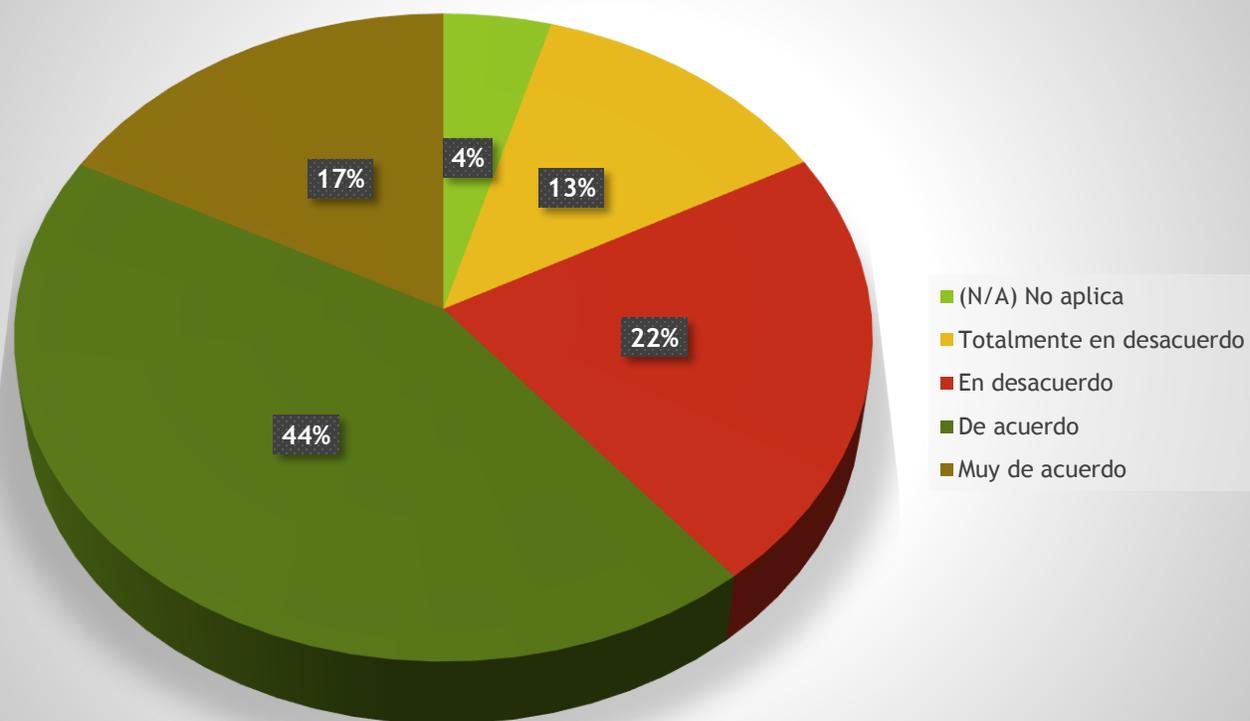
% de Satisfacción	72%
Muy de acuerdo	495
De acuerdo	1248
En desacuerdo	462
Totalmente en desacuerdo	244
No aplica	89
Total encuestados	2538

18. ¿Considera que el acceso a la red de internet en el campus de la institución para el desarrollo de actividades académicas, cuenta con la cobertura necesaria?



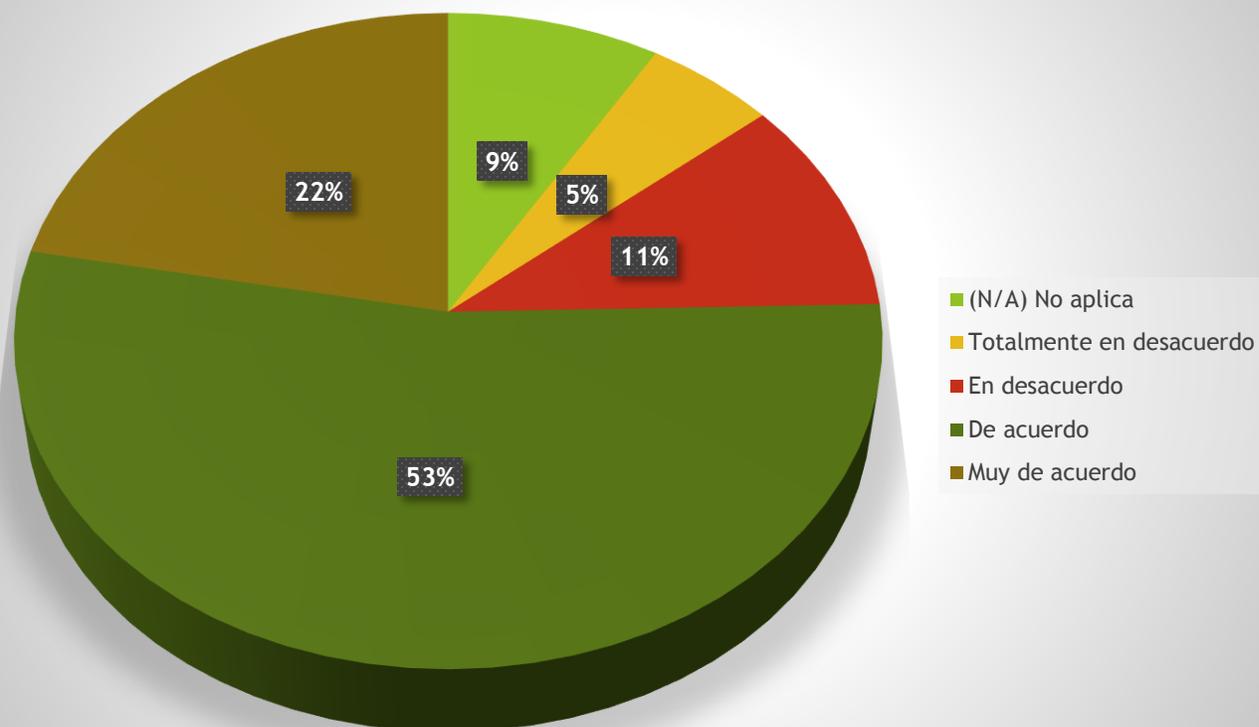
% de Satisfacción	56%
Muy de acuerdo	406
De acuerdo	907
En desacuerdo	643
Totalmente en desacuerdo	481
No aplica	101
Total encuestados	2538

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



% de Satisfacción	65%
Muy de acuerdo	438
De acuerdo	1108
En desacuerdo	558
Totalmente en desacuerdo	322
No aplica	112
Total encuestados	2538

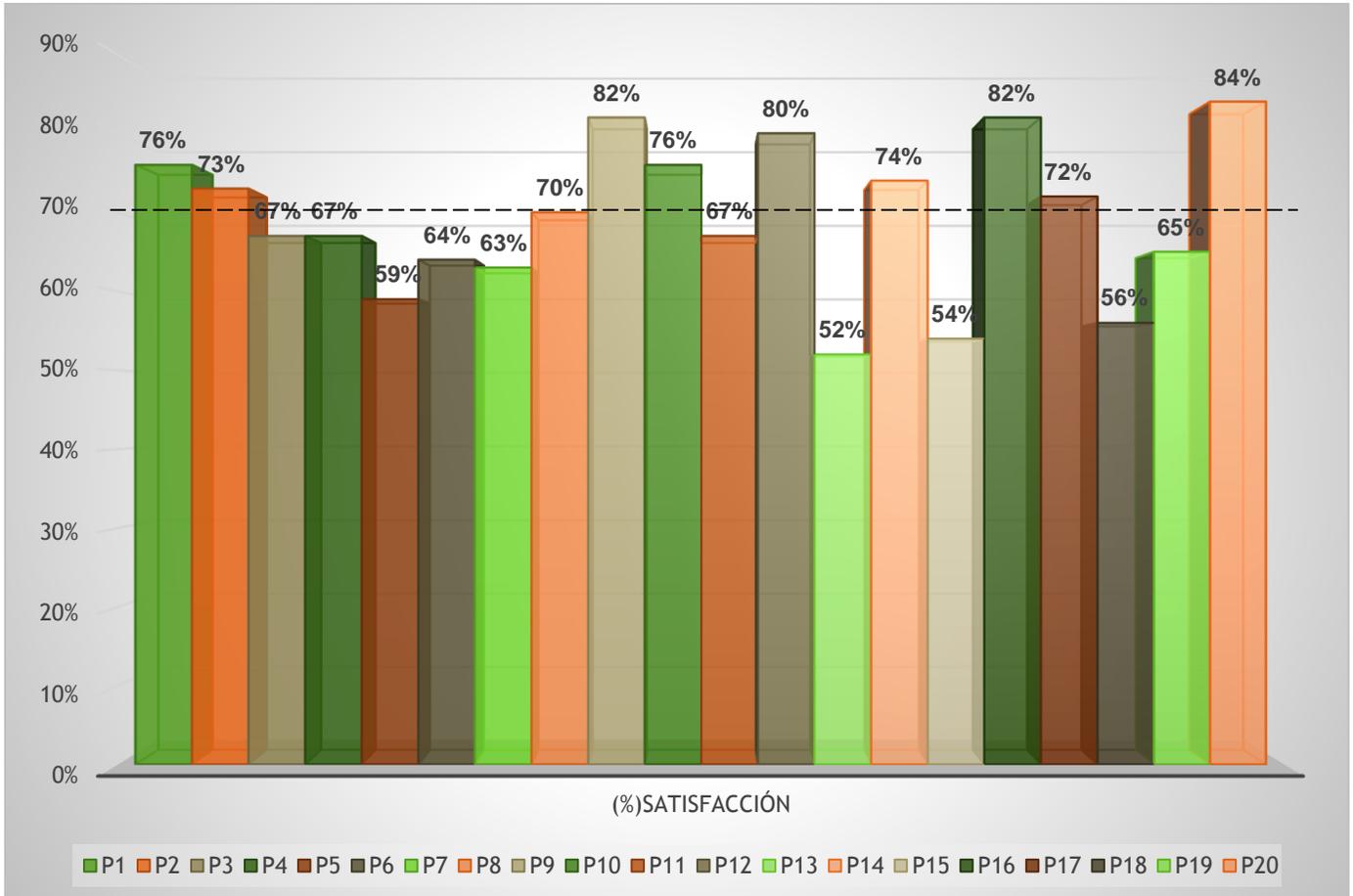
20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?



% de Satisfacción	84%
Muy de acuerdo	558
De acuerdo	1355
En desacuerdo	270
Totalmente en desacuerdo	135
No aplica	220
Total encuestados	2538

CONCLUSIONES

CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS



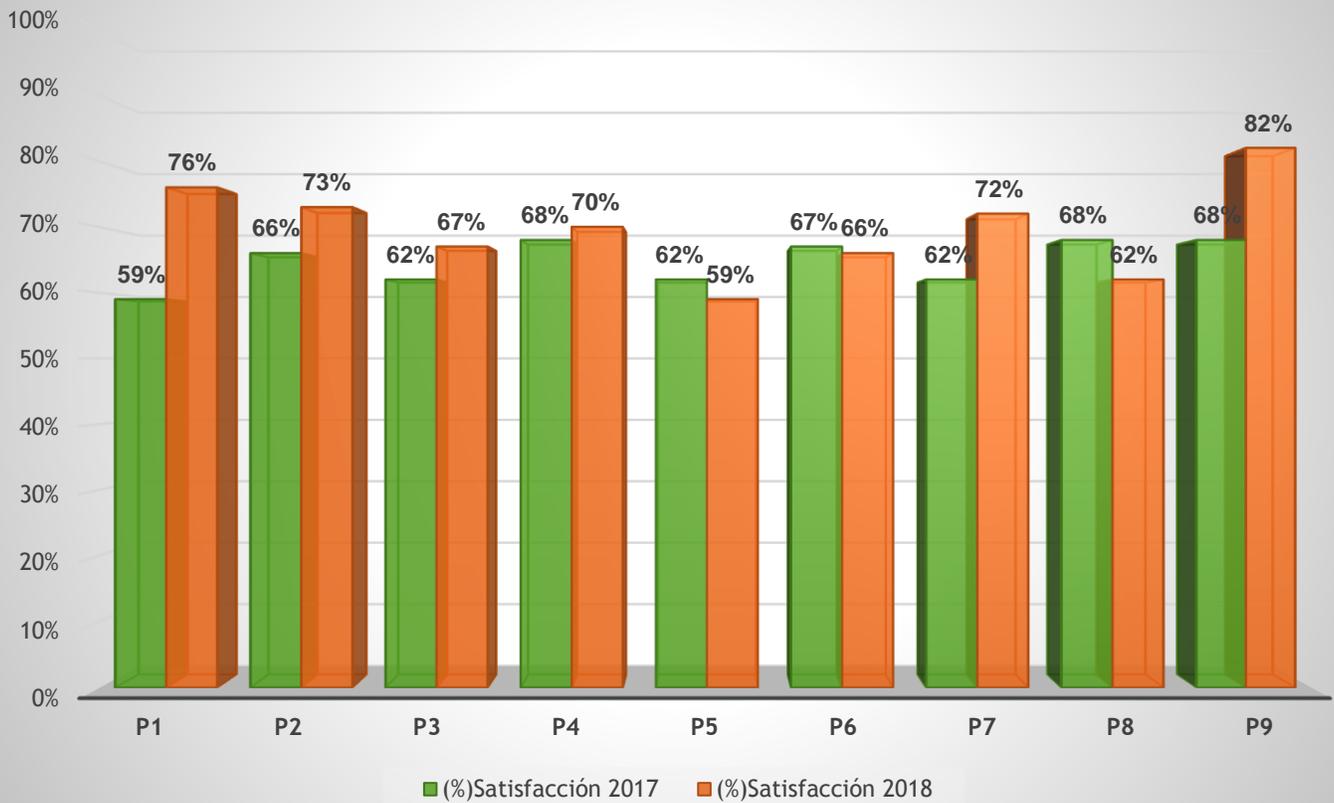
- ❖ Se observa un cumplimiento mayor o igual al 70% en 10 aspectos evaluados por las partes interesadas, en los que manifiestan estar muy de acuerdo y de acuerdo.
- ❖ La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta P20: ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca? Con nivel de satisfacción de 84% por parte de los usuarios encuestados
- ❖ Contrastando con lo anterior, la pregunta con más bajo índice de satisfacción es la pregunta P13: ¿Recibe usted información acerca de campañas de salud que realiza la institución? Con nivel de satisfacción de 52% por parte de los usuarios encuestados.

TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

# Pregunta	(N/A) No aplica	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	5%	9%	16%	46%	25%	76%
P2	3%	9%	18%	46%	23%	73%
P3	11%	12%	20%	38%	19%	67%
P4	6%	11%	22%	41%	20%	67%
P5	3%	16%	24%	39%	17%	59%
P6	6%	14%	23%	41%	17%	64%
P7	8%	11%	26%	38%	17%	63%
P8	12%	10%	21%	42%	16%	70%
P9	4%	5%	12%	52%	26%	82%
P10	3%	10%	14%	46%	27%	76%
P11	5%	10%	23%	46%	16%	67%
P12	3%	6%	15%	50%	27%	80%
P13	5%	17%	31%	33%	15%	52%
P14	20%	9%	17%	39%	15%	74%
P15	9%	19%	27%	30%	14%	54%
P16	6%	7%	12%	50%	26%	82%
P17	4%	10%	18%	49%	20%	72%
P18	4%	19%	25%	36%	16%	56%
P19	4%	13%	22%	44%	17%	65%
P20	9%	5%	11%	53%	22%	84%

- ❖ Para los aspectos evaluados y cuyo resultado está entre el 60% y el 70%, se sugiere realizar acciones de mejora, siguiendo lo anterior dicho, las preguntas P3, P4, P6, P7, P11 Y P19 se deben aplicar acciones de mejora para asegurar la satisfacción de nuestros usuarios
- ❖ Para los aspectos evaluados y cuyo resultado sea menor a 60%, se sugiere realizar acciones correctivas, siguiendo lo anterior dicho, las preguntas P5, P13, P15, Y P18 se deben emplear acciones correctivas para incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

SEGUNDO SEMESTRE 2017 VS PRIMER SEMESTRE 2018



Comparando el resultado de estas encuestas, con la medición del semestre anterior se puede concluir que:

- ❖ Frente a la pregunta que si la oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilaturas estudiantiles que ofrece las UTS se observa un gran crecimiento de 17% con respecto a la medición pasada, siendo muy efectivos los mecanismos de mejora planteados el semestre anterior.
- ❖ Comparando la pregunta que si considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes, se observa un crecimiento del 7% con respecto a la medición pasada, superando este semestre el nivel de satisfacción apropiado.

- ❖ Confrontando la pregunta que si los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación, se evidencia un crecimiento de un 5% pero no fue suficiente para superar el nivel de satisfacción apropiado, por lo tanto no fueron eficientes las acciones de mejora planteadas el semestre pasado.
- ❖ Contrastando la pregunta que si la Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander, se observa un crecimiento del 2% con respecto a la medición anterior, logrando llegar al límite de nivel de satisfacción apropiado.
- ❖ Frente a la pregunta que si los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada, se evidencia una disminución del 3% con respecto a la medición anterior, se deben tomar acciones correctivas frente a esta situación, ya que dos años consecutivos no supera el límite de satisfacción apropiado, por lo tanto las acciones de mejora planteadas no son suficientes para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.
- ❖ Analizando la pregunta que si la Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, les informa sobre los diferentes convenios para movilidad académica a nivel nacional e internacional, a los que pueden acceder, se puede observar una disminución del 1% con respecto a la medición anterior, se deben aplicar acciones de mejora frente a esta situación ya que no logra por segunda vez consecutiva superar el límite de satisfacción permitido.
- ❖ Comparando la pregunta que si ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social, se puede observar un aumento del 10% con respecto a la medición anterior, superando el límite de satisfacción apropiado
- ❖ El nivel de satisfacción frente a la pregunta: ¿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)?, disminuyó un 6%, y fue la pregunta que más cayó su nivel de satisfacción frente a la medición pasada, por lo tanto se deben aplicar acciones de mejora para intentar incrementar la satisfacción del usuario