



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**



**INFORME DE RESULTADO  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y OPS DE LA  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA  
2023-1**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. FICHA TECNICA</b> .....	5
<b>3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA</b> .....	6
3.1 Participación.....	6
<b>4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b> .....	7
4.1 Satisfacción Global.....	7
4.2 Satisfacción por aspectos .....	7
<b>4.2.1 Procesos de Apoyo</b> .....	7
4.2.2 Procesos Misionales .....	16
4.2.3 Procesos Estratégicos .....	21
<b>5. OBSERVACIONES</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	23
<b>7. REFERENCIA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación</i> .....	6
<i>Ilustración 2. Satisfacción Global</i> .....	7
<i>Ilustración 3. Nivel de satisfacción</i> .....	7
<i>Ilustración 4. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a Umayor</i> .....	8
<i>Ilustración 5. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la Umayor</i> .....	8
<i>Ilustración 6. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades</i> .....	9
<i>Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor</i> .....	9
<i>Ilustración 8. informáticos y tecnológicos</i> .....	10
<i>Ilustración 9. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la Umayor</i> .....	10
<i>Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor</i> .....	11
<i>Ilustración 11. Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas</i> .....	11
<i>Ilustración 12. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor</i> .....	12
<i>Ilustración 13. El ambiente laboral en la Umayor</i> .....	12
<i>Ilustración 14. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor</i> .....	13
<i>Ilustración 15. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor</i> .....	13
<i>Ilustración 16. El plan de emergencia que se tiene en la Umayor</i> .....	14
<i>Ilustración 17. Plan de capacitación para el personal en la Umayor</i> .....	14
<i>Ilustración 18. Servicio de plataforma virtual</i> .....	15
<i>Ilustración 19. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor</i> ...	15
<i>Ilustración 20. Manejo del protocolo de bioseguridad por parte del personal en la Umayor</i> .....	16
<i>Ilustración 21. Nivel de satisfacción procesos misionales</i> .....	16
<i>Ilustración 22. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo</i> .....	17
<i>Ilustración 23. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido</i> .....	17
<i>Ilustración 24. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor</i> .....	18
<i>Ilustración 25. La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor</i> .....	18
<i>Ilustración 26. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?</i> ...	19
<i>Ilustración 27. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica</i> .....	19
<i>Ilustración 28. las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor</i> .....	20
<i>Ilustración 29. las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor</i> .....	20
<i>Ilustración 30. Nivel de satisfacción procesos estratégicos</i> .....	21
<i>Ilustración 31. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados</i> ..	21

## 1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, a través del proceso de Seguimiento y Medición ha querido conocer la opinión del personal administrativo, docente y OPS acerca de los servicios ofrecidos por la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a las partes interesadas.

Los datos fueron recogidos durante el mes de marzo de 2023, a través de un cuestionario online, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

El cuestionario utilizado consta de 31 ítems. 4 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Nombre
- Fecha de diligenciamiento
- Proceso al cual pertenece
- Tipo de contratación

Los 27 ítems se refieren a la percepción del personal en el ámbito del trabajo y han sido agrupados en 3 bloques:

- Procesos de apoyo
- Procesos misionales
- Procesos estratégicos

Además, se incluye un cuadro de texto para exposición de comentarios y sugerencias.

La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones:

- Satisfecho
- Totalmente satisfecho
- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- NS/NR

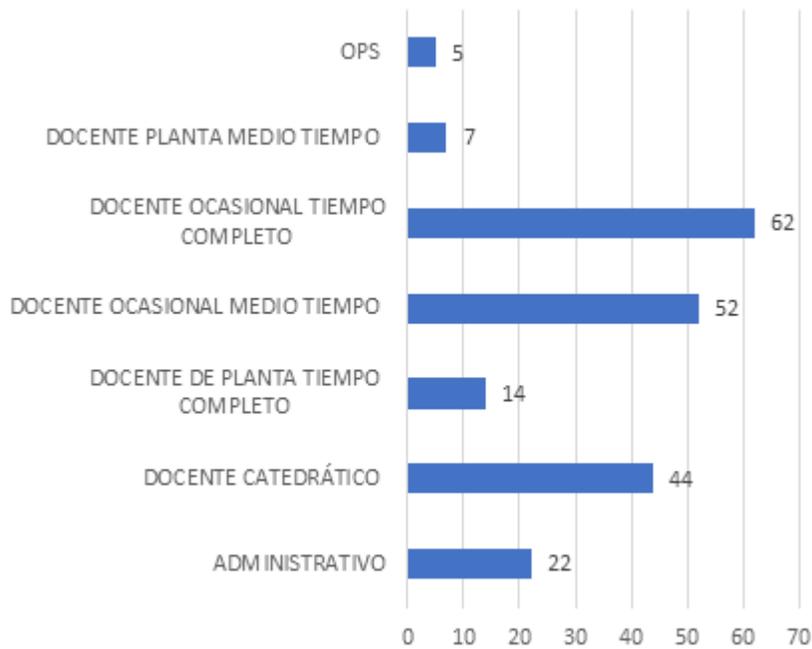
## 2. FICHA TECNICA

<b>Título</b>	Estudio de satisfacción del personal administrativo, docente y OPS de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena
<b>Unidad De Muestreo</b>	Personal administrativo, docente y OPS
<b>Tipo De Encuesta</b>	ONLINE
<b>Sitio De Encuesta</b>	Google Drive
<b>Muestreo</b>	Error: 4% Nivel de confianza: 97%
<b>Población Total (N)</b>	301
<b>Muestra</b>	206
<b>Unidad De Muestreo</b>	Empleados Umayor
<b>Fecha De Iniciación De Encuestas</b>	02/05/2023
<b>Fecha De Terminación De Encuestas</b>	12/05/2023
<b>Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos</b>	13/05/2023
<b>Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos</b>	30/05/2023
<b>Proceso Que Realiza el Estudio</b>	Seguimiento y Medición
<b>Director Responsable Del Proceso</b>	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Angela Goyenechy
<b>Coordinadora Del Proceso</b>	Profesional SIG- María Alejandra Verbel
<b>Fecha Final De Entrega</b>	06/06/2023

Tabla 1. Ficha Técnica. Fuente: Autoría propia

### 3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

#### 3.1 Participación



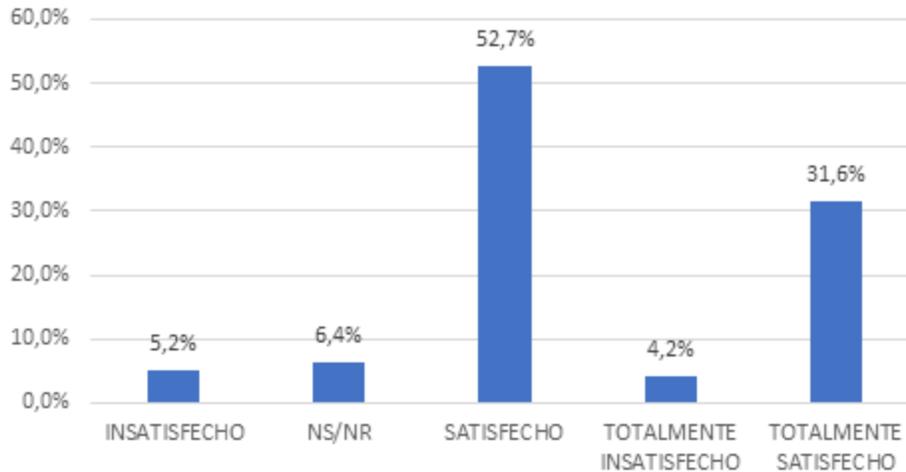
*Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación  
Fuente: Autoría propia*

El Personal Administrativo, docente y OPS de la institución es de 301 trabajadores, de los cuales se han tomado como muestra 206, Para este resultado, el nivel de confianza calculadoes de un 97%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.

## 4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### 4.1 Satisfacción Global

Se ha realizado un primer análisis comparativo entre el porcentaje de Totalmente Satisfecho, Satisfechos, Insatisfechos y NS/NR, obteniendo el siguiente resultado.

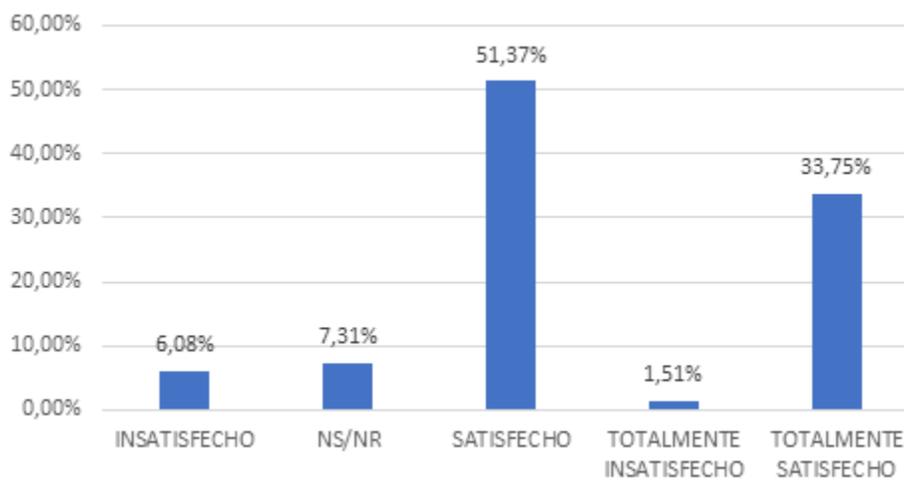


*Ilustración 2. Satisfacción Global  
Fuente: Autoría propia*

A la vista del mismo, podemos identificar que el 52,7% de la población encuestada se encuentra satisfecha, el 31,6% totalmente satisfecha, el 5,2% insatisfecho, solo el 4,2% totalmente insatisfecho y el 6,4% no sabe no responde.

### 4.2 Satisfacción por aspectos

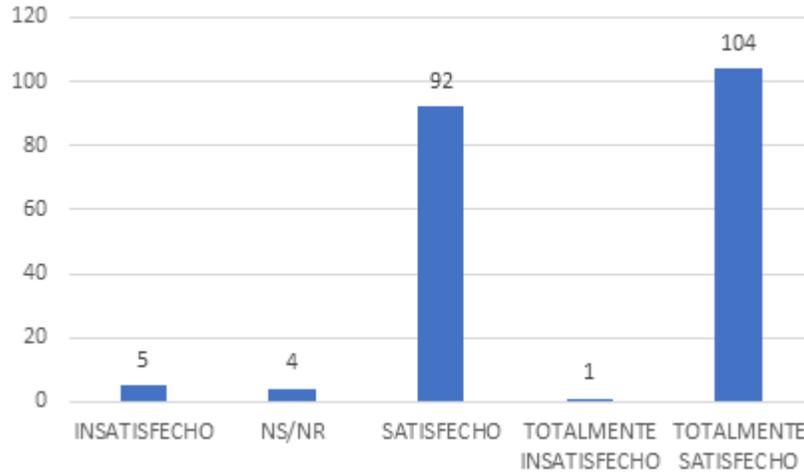
#### 4.2.1 Procesos de Apoyo



*Ilustración 3. Nivel de satisfacción  
Fuente: Autoría propia*

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo el 51,37% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho, el 33,75% totalmente satisfecho y el 6,08% manifiesta estar insatisfecho.

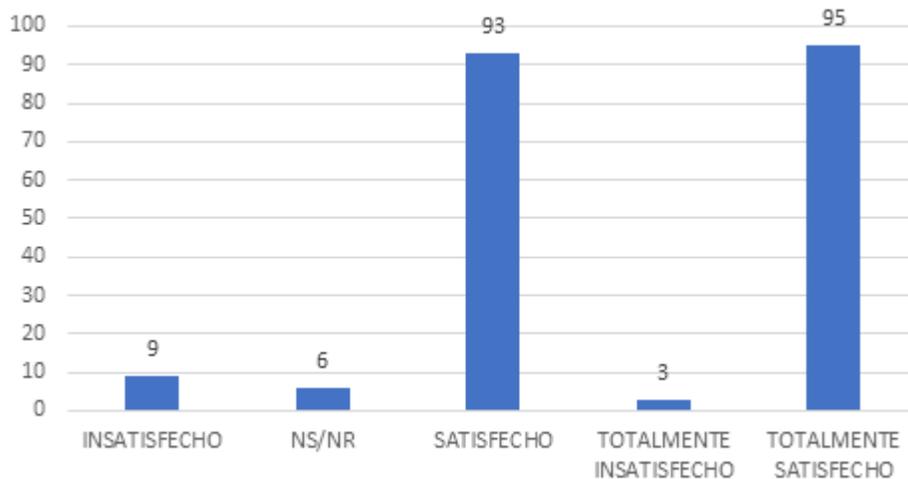
- **Pregunta 1. ¿En general como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la Umayor?**



*Ilustración 4. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a Umayor*  
Fuente: autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 50,48% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 44,66% satisfecho, solo el 2,42% insatisfecho y el 0,009% no sabe no responde.

- **Pregunta 2. ¿Cómo se siente con el proceso de inducción y reintucción a su cargo en la Umayor?**



*Ilustración 5. Como se siente con el proceso de inducción y reintucción a su cargo en la Umayor*

Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 46,11% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 45,14% satisfecho, solo el 4,36% insatisfecho y el 2,9% no sabe no responde.

- **Pregunta 3. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades? (Oficinas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)**

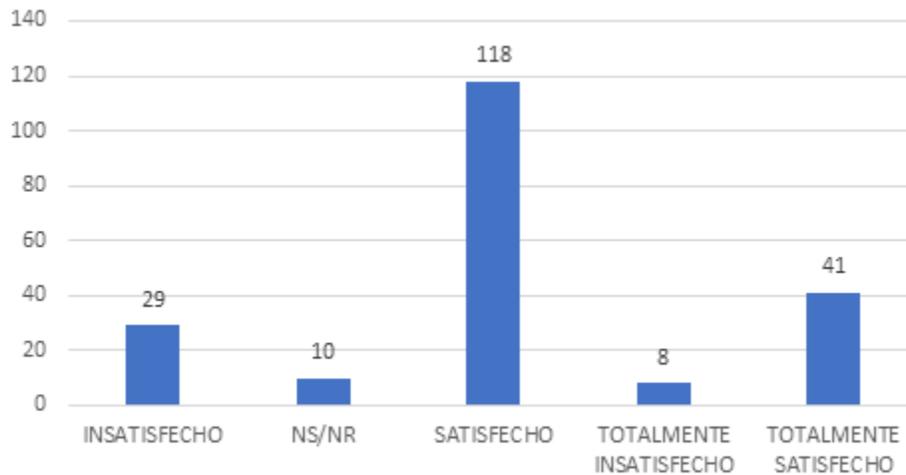


Ilustración 6. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades

Fuente: Autoría propia

En general el personal de la institución se siente satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla sus actividades, el 57,28% se encuentra satisfecho , el 19,90% totalmente satisfecho y solo el 14,07% insatisfecho; Es importante tener en cuenta que se está realizando una reestructuración en la planta física institucional por lo cual algunas oficinas se encuentran con personas de diferentes procesos.

- **Pregunta 4. ¿Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor?**

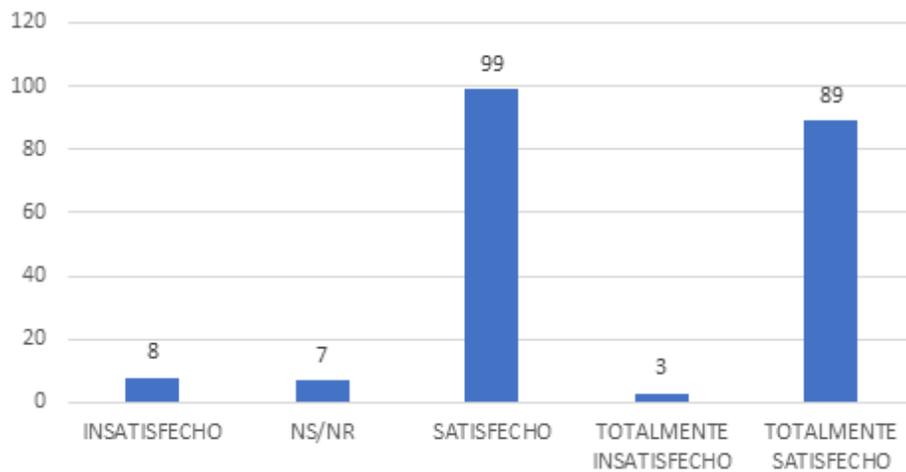
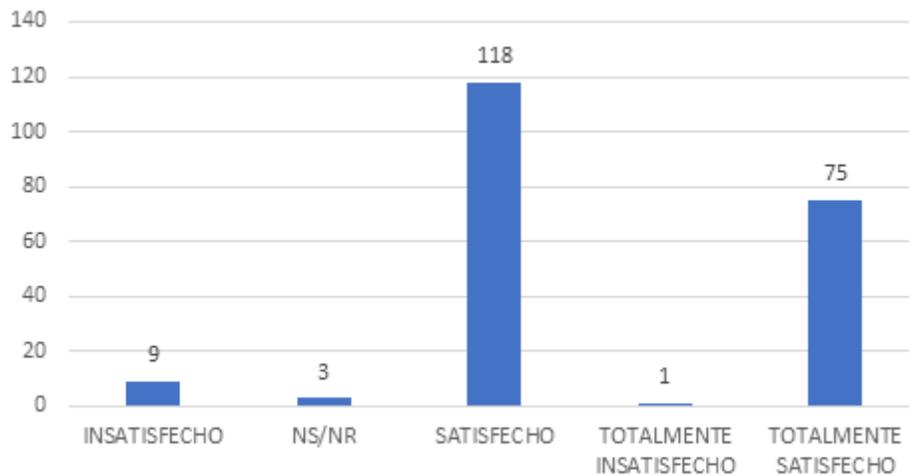


Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor

Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 43,20% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 48,05% satisfecho, solo el 3,88% insatisfecho y el 3,39% no sabe no responde.

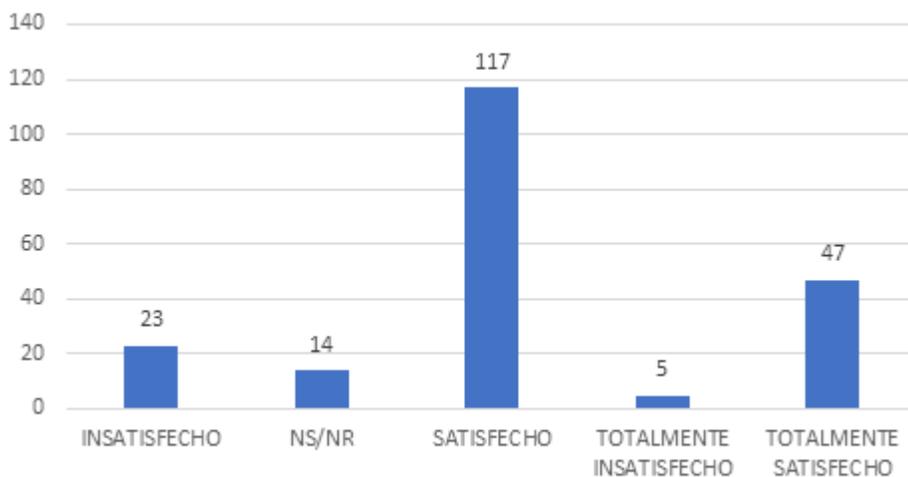
- **Pregunta 5. ¿informáticos y tecnológicos? (Computadores, impresoras, Video beam, Cámaras, Grabadoras, etc.)**



*Ilustración 8. informáticos y tecnológicos  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 36,40% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 57,28% satisfecho, solo el 3,39% insatisfecho y el 1,45% no sabe no responde.

- **Pregunta 6. ¿El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en Umayor?**



*Ilustración 9. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

En cuanto a los procesos de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas, se encontró que la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en un 56,79%, el 22,81% totalmente satisfecho, el 11,16% insatisfecho, el 2,42% totalmente insatisfecho y el 6,79% de los encuestados no sabe, no responde.

• **Pregunta 7. ¿Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor?**

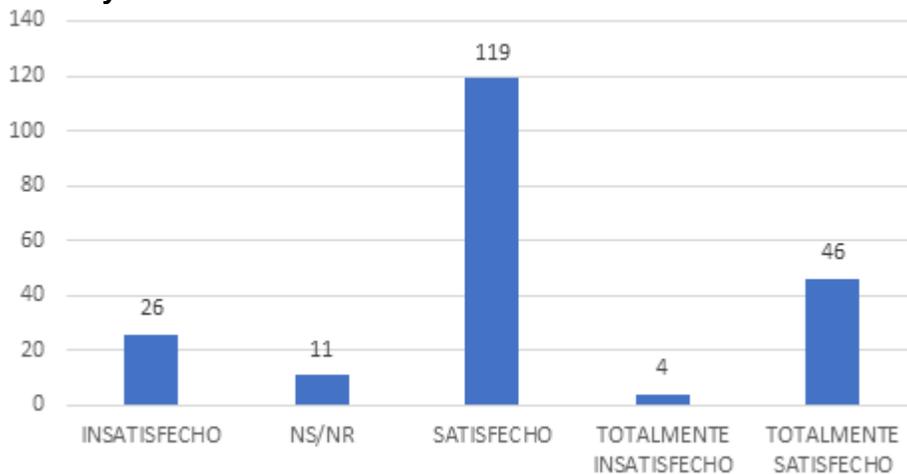


Ilustración 20. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor  
Fuente: Autoría propia

Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 57,76% manifestó estar satisfecho, el 22,33% totalmente satisfecho, el 12,62% insatisfecho, el 1,94% totalmente insatisfecho y el otro 5,33% no sabe, no responde.

• **Pregunta 8. ¿Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollarsus actividades administrativas?**

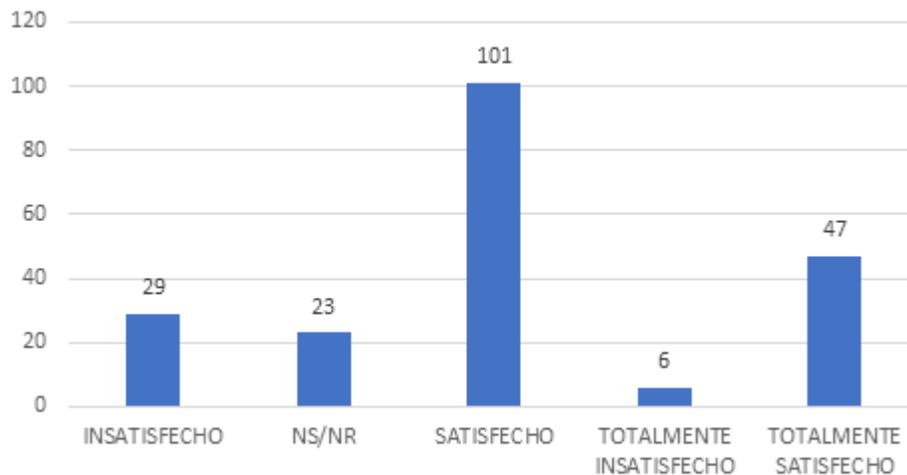
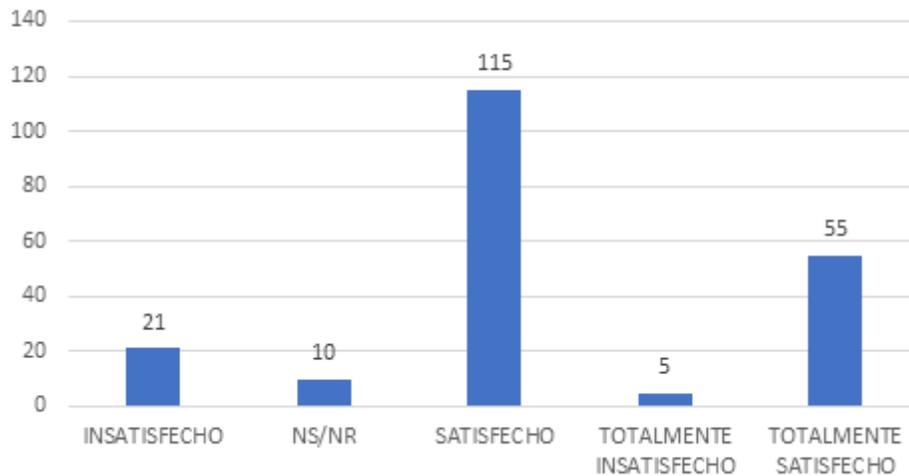


Ilustración 31. Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas  
Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 22,81% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 49,02% satisfecho, solo el 14,07% insatisfecho y el 11,16% no sabe no responde.

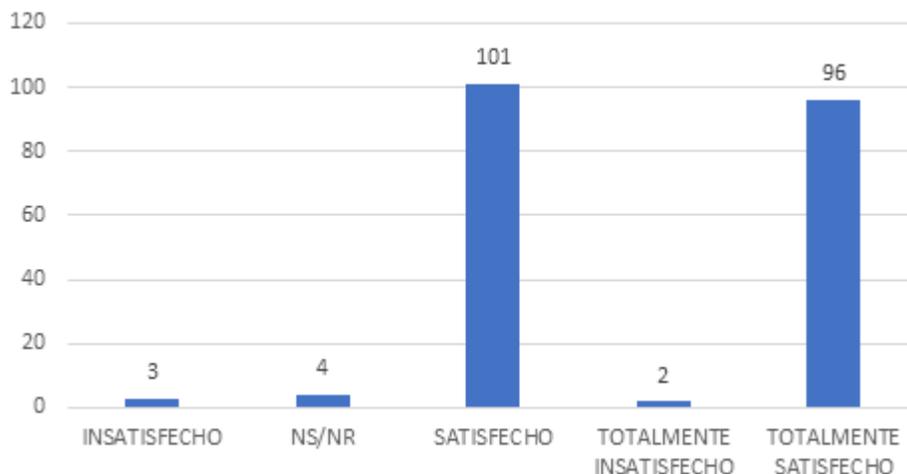
- **Pregunta 9. ¿Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor?**



*Ilustración 42. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 26,69% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 55,82% satisfecho, solo el 10,19% insatisfecho y el 4,85% no sabe no responde.

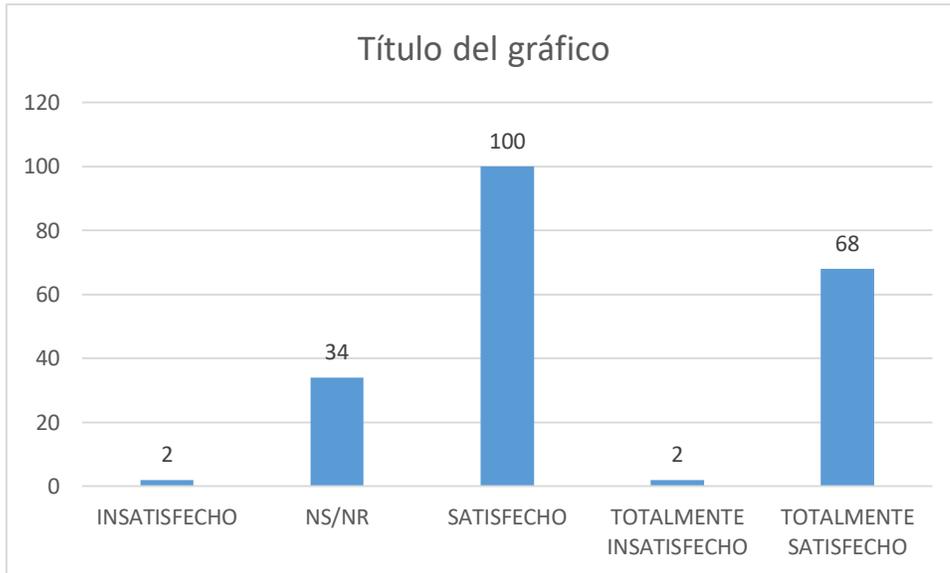
- **Pregunta 10. ¿El ambiente laboral en la Umayor?**



*Ilustración 53. El ambiente laboral en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 46,60% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 49,02% satisfecho, solo el 1,45% insatisfecho y el 1,94% no sabe no responde.

- **Pregunta 11. ¿El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor?**

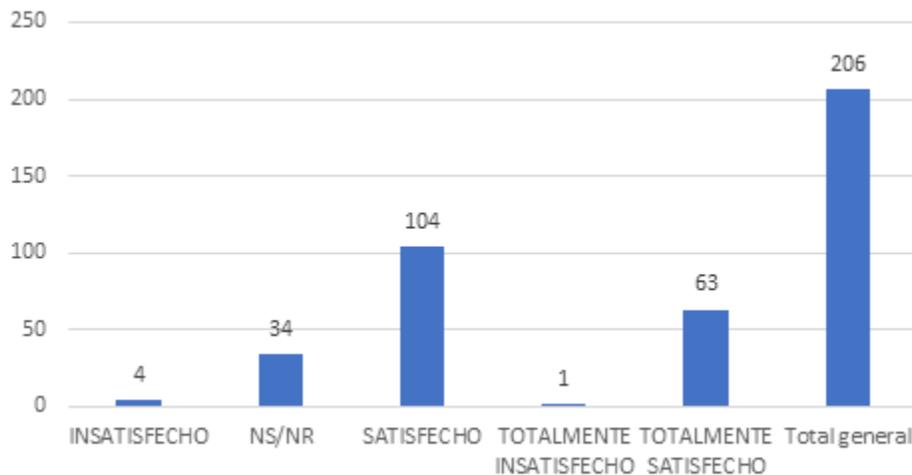


*Ilustración 64. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor*

*Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 33% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 48,54% satisfecho, solo el 0,009% insatisfecho y el 16,50% no sabe no responde.

- **Pregunta 12. ¿La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la Umayor?**

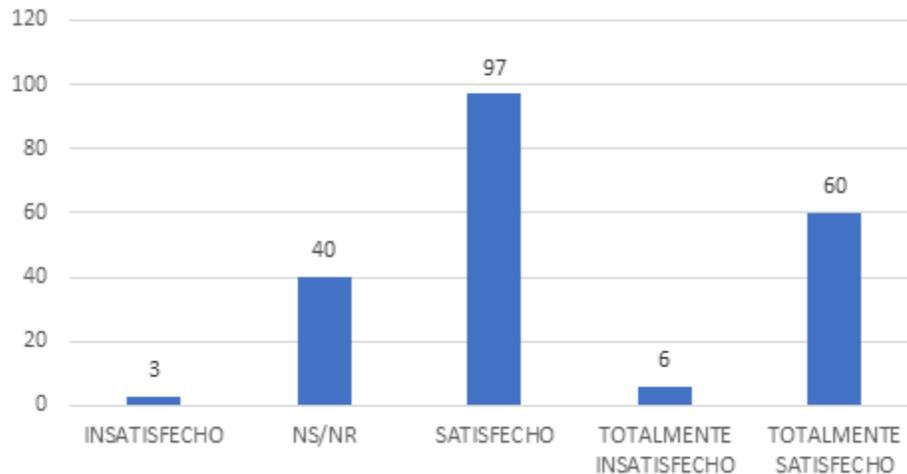


*Ilustración 75. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor*

*Fuente: Autoría propia*

De acuerdo con la información obtenida, se puede observar que existe una mayor cantidad de empleados satisfechos con la participación activa de los comités de seguridad y salud en el trabajo de la Umayor correspondiente al 50,48% mientras que el 30,58% se encuentra totalmente satisfecho y solo el 1,94% insatisfecho.

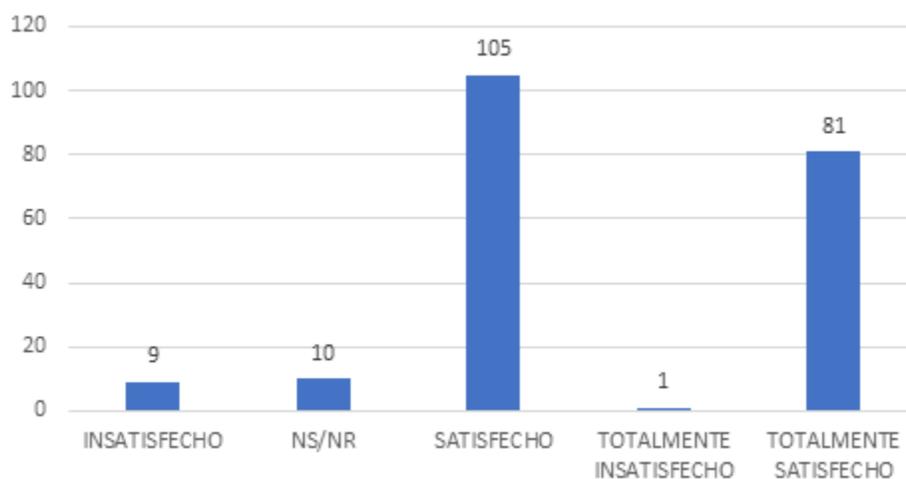
• **Pregunta 13. ¿El plan de emergencia que se tiene en la Umayor?**



*Ilustración 86. El plan de emergencia que se tiene en la Umayor*  
Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 29,12% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 47,08% satisfecho, solo el 1,45% insatisfecho y el 19,41% no sabe no responde.

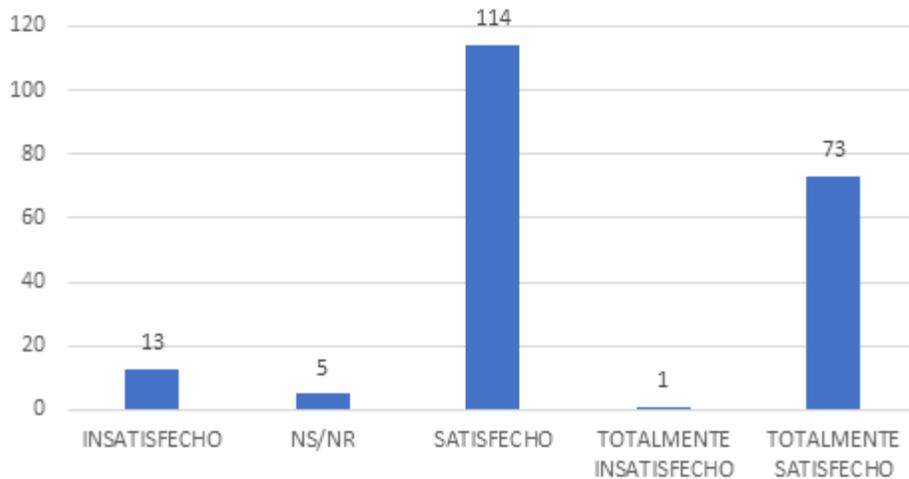
• **Pregunta 14. ¿Plan de capacitación para el personal en la Umayor?**



*Ilustración 97. Plan de capacitación para el personal en la Umayor*  
Fuente: Autoría propia

Se puede evidenciar que el 57% del personal encuestado se encuentra satisfecho con respecto al plan de capacitaciones para el personal, el 36% totalmente satisfecho, el 4,36% insatisfecho y solo el 3% no sabe o no responde

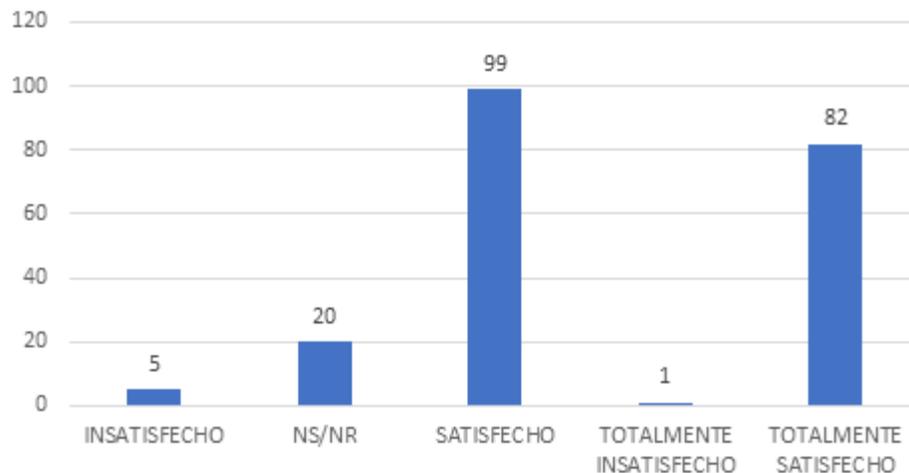
• **Pregunta 15. Servicio de plataforma virtual**



*Ilustración 108. Servicio de plataforma virtual  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 35,43% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 55,33% satisfecho, solo el 6,31% insatisfecho y el 2,42% no sabe no responde.

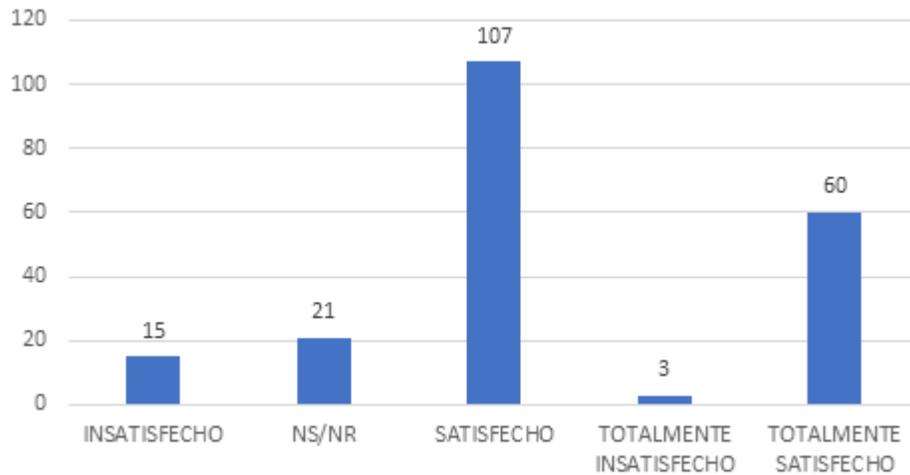
• **Pregunta 16. ¿Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor?**



*Ilustración 19 Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 39,80% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 48,05% satisfecho, solo el 2,42% insatisfecho y el 9,70% no sabe no responde.

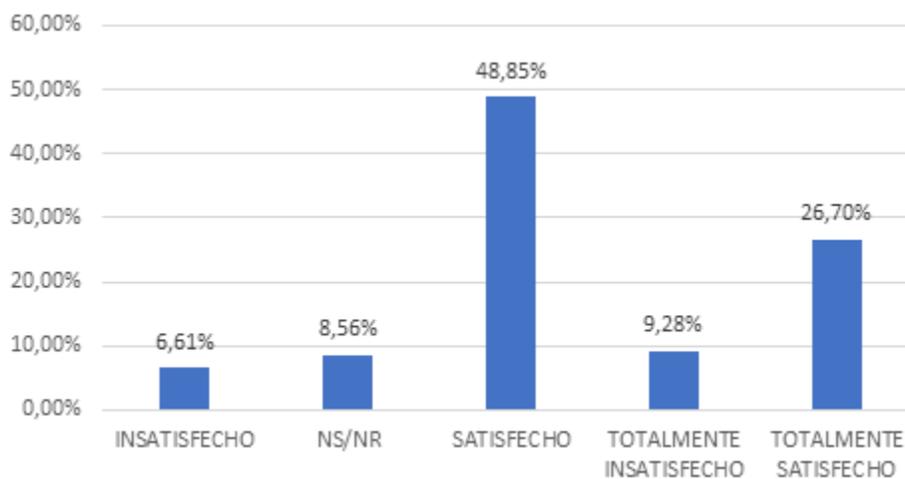
• **Pregunta 17. ¿Manejo de protocolo de Bioseguridad por parte de la Umayor?**



*Ilustración 110. Manejo del protocolo de bioseguridad por parte del personal en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 29,12% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 51,94% satisfecho, solo el 7,28% insatisfecho y el 10,19% no sabe no responde.

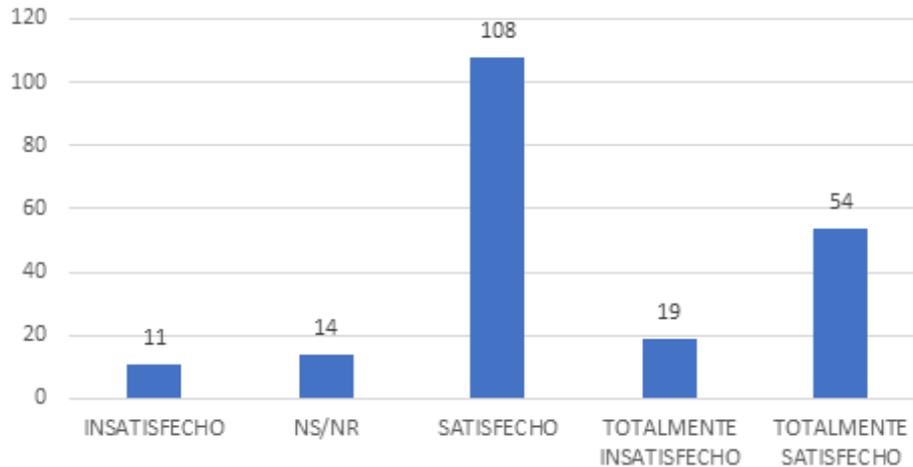
**4.2.2 Procesos Misionales**



*Ilustración 121. Nivel de satisfacción procesos misionales  
Fuente: Autoría propia*

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales el personal manifiesta estar satisfecho en un 48,85%, el 26,70% totalmente satisfecho, el 6,61% insatisfecho mientras que el 8,56% no sabe, no responde.

- **Pregunta 18. ¿La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo?**

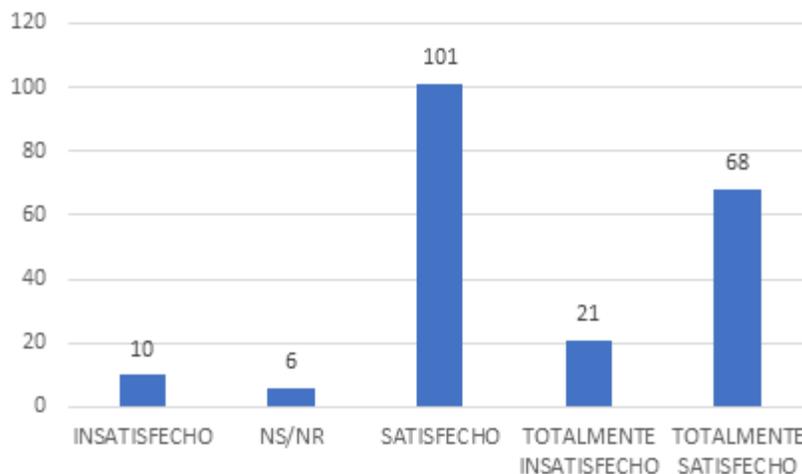


*Ilustración 132. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo*

*Fuente: Autoría propia*

El 26,21% está totalmente satisfecho, los niveles de satisfacción con respecto a la formación ofrecida por la institución son favorables según lo manifestado por el 52,42% de los encuestados, mientras que el 5,33% manifiesta está inconforme.

- **Pregunta 19. ¿El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido?**

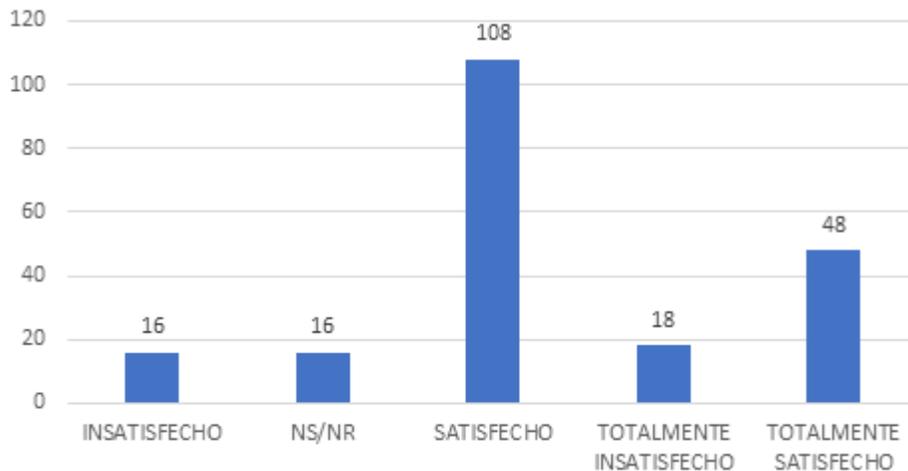


*Ilustración 143. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido*

*Fuente: Autoría propia*

En cuanto al cumplimiento de calendario y horarios ofrecidos por la institución el 49,02% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 33% totalmente satisfecho, el 10,19% totalmente insatisfecho, el 4,85% insatisfecho y el 2,91% no sabe, no responde.

- **Pregunta 20. ¿la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor?**

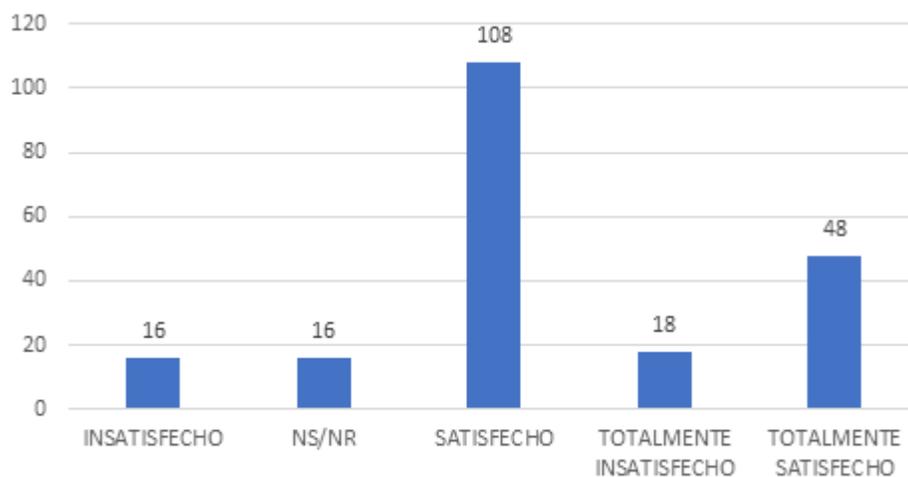


*Ilustración 154. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor*

*Fuente: Autoría propia*

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor es considerada adecuada ya que el 52,42% de los encuestados manifiesta estar satisfecho, y solo el 7,76% todo lo contrario.

- **Pregunta 21. ¿La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor?**

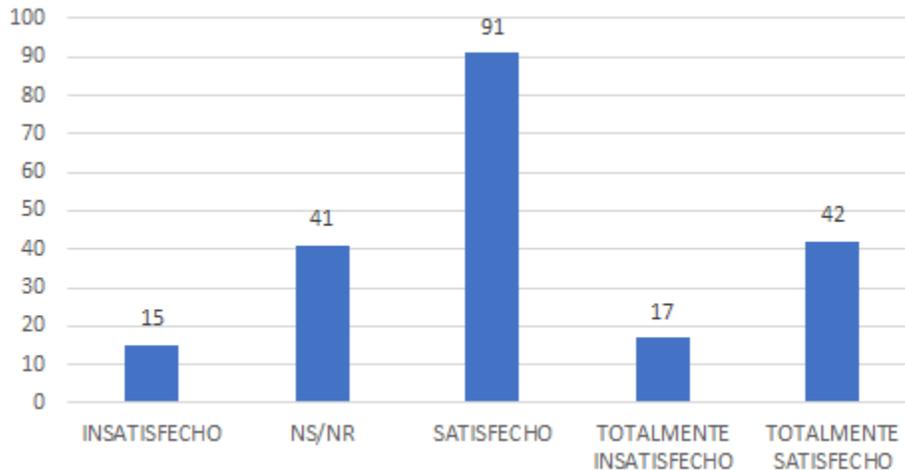


*Ilustración 165. La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor*

*Fuente: Autoría propia*

El 52,42% de los encuestados manifiestan satisfacción en cuanto a la oferta académica ofrecida por la institución y el 7,76% insatisfacción con la misma.

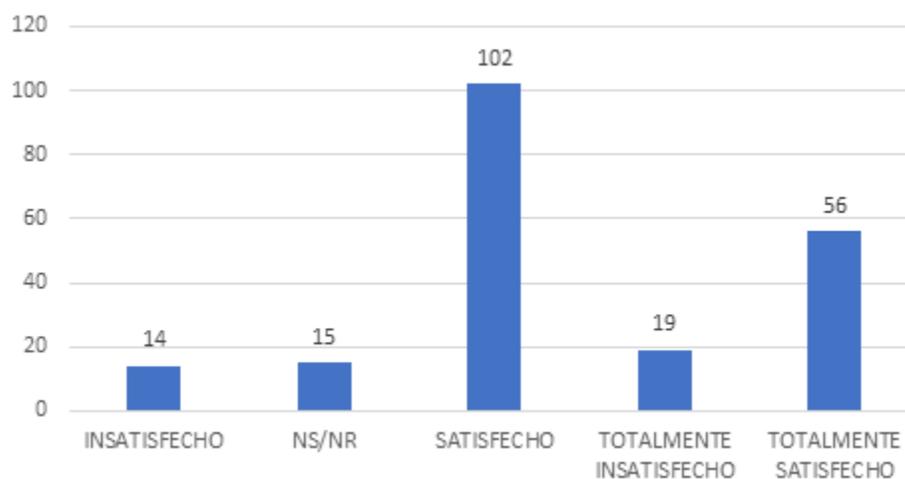
- **Pregunta 22. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?**



*Ilustración 176. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?  
Fuente: Autoría propia*

Se puede observar que el 44,17% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE) y solo el 7,28% manifiesta lo contrario.

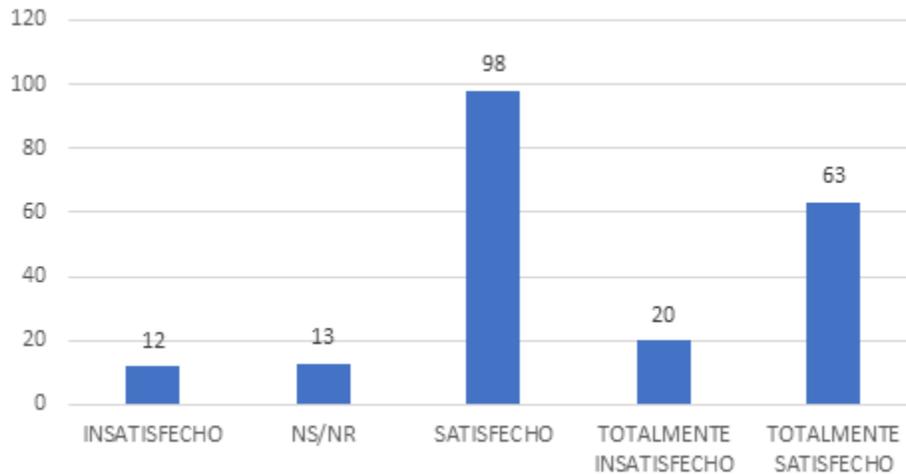
- **Pregunta 23. ¿Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica?**



*Ilustración 187. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica  
Fuente: Autoría propia*

El 49,51% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad, el 27,18% totalmente satisfecho, el 6,79% muestra inconformidad y solo el 7,28% no sabe, no responde.

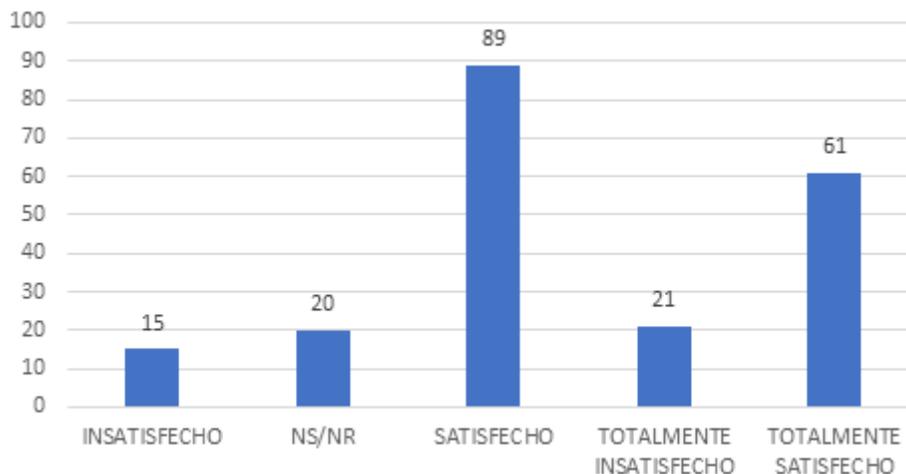
- **Pregunta 24. ¿La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución?**



*Ilustración 198. las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

En cuanto a la calidad de las actividades culturales y deportivas desarrolladas por la institución el 47,57% del personal se encuentra satisfecho, el 30,58% totalmente satisfecho. El 5,82% insatisfecho, el 9,70% totalmente insatisfecho y el 6,31% no sabe, no responde.

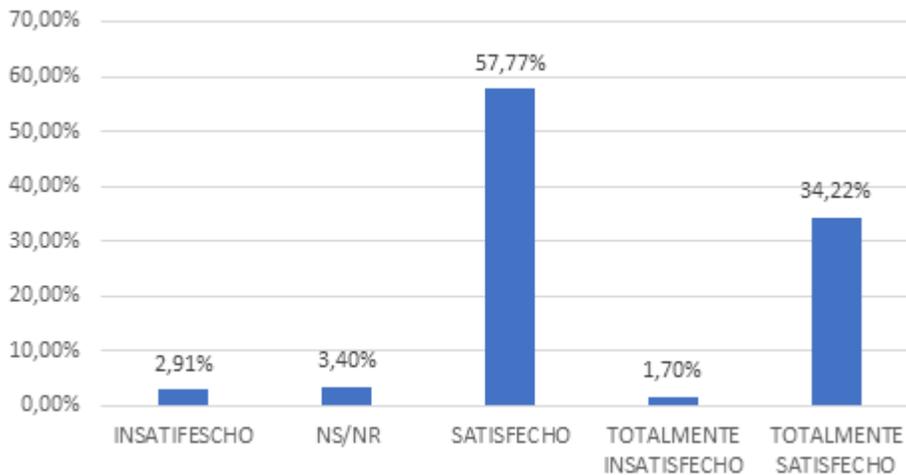
- **Pregunta 25. Estrategias de inclusión Umayor**



*Ilustración 29 las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor  
Fuente: Autoría propia*

El 43,20% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las clases o trabajo remoto, y el 7,28% insatisfecho, de lo cual se puede argumentar que las estrategias implementadas por la institución para el fortalecimiento de las clases y trabajo remoto han sido eficientes

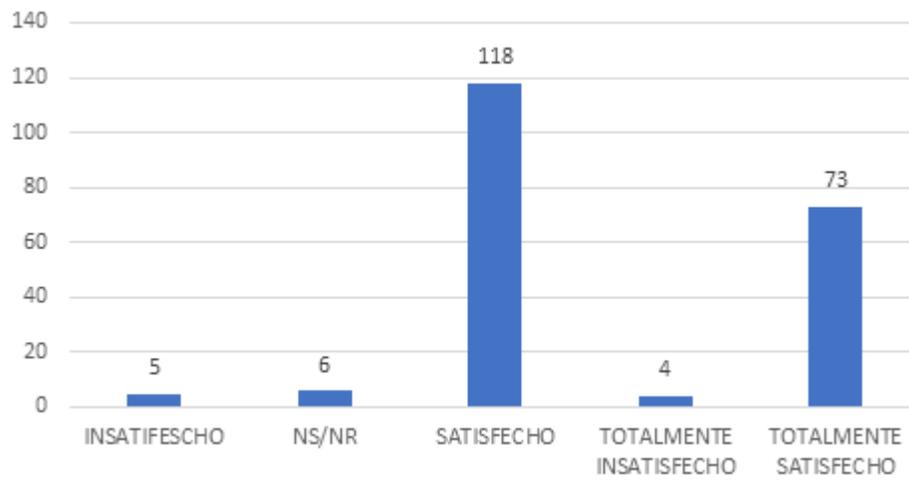
### 4.2.3 Procesos Estratégicos



*Ilustración 200. Nivel de satisfacción procesos estratégicos  
Fuente: Autoría propia*

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es del 57,77%, el 34,22% totalmente satisfecho, el 2,91% insatisfecho mientras que el otro el 3,40% no sabe, no responde.

- **Pregunta 26. ¿Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados ? (web, cartelera, correo institucional, resolución)**

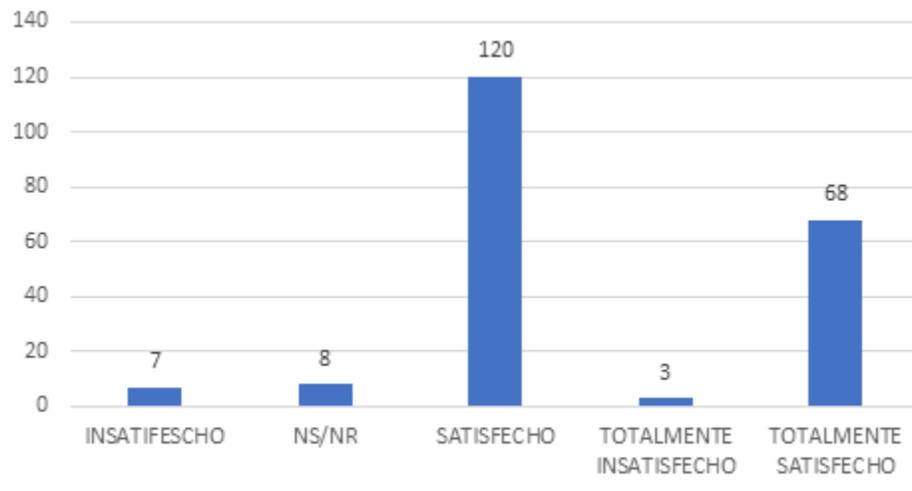


*Ilustración 211. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados  
Fuente: Autoría propia*

En cuanto a los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es del

57,28%, el 35,43% totalmente satisfecho, el 2,42% insatisfecho mientras que el otro el 2,91% no sabe, no responde.

- **Pregunta 27. ¿Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales? (Cargue de notas, entre otros procesos, Plan de acción, Solicitud decertificados laboral, solicitud de salones.)**



- *Ilustración 222.* Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (Cargue de notas, entre otros procesos, Plan de acción, Solicitud decertificados laboral, solicitud de salones.)

*Fuente: Autoría propia*

Se vienen adelantando acciones de virtualización de los procesos institucionales con el fin de que los tramites y actividades propias de cada área sean mucho más eficientes, sencillas y de calidad, frente a lo cual el 58,25% del personal encuestado manifiesta estar conforme , el 33% totalmente satisfecho, el 3,88% no sabe no responde y solo el 3,39% inconforme.

## 5. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción del 95% de la población entrevistada, resaltando aspectos relevantes, virtualización y simplificación de los procesos, trabajo remoto, actividades culturales y deportivas entre otros.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 5%, otorgando el resultado más alto a los procesos misionales, resaltando aspectos a mejorar en la oferta académica, Actividades realizadas para la permanencia, y temas relacionados con la inclusión.

Los resultados se desglosan de la siguiente forma:

- **Procesos de apoyo**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 59% y el 36% se manifiesta totalmente satisfechos, mientras que el 5% restante se muestra insatisfecho.

- **Procesos misionales**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 50%, el 43% se manifiesta estar totalmente satisfecho teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad, el 5% insatisfecho y el 2% no sabe no responde

- **Procesos estratégicos**

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es el 49%, el 45% se muestra totalmente satisfecho y el 6% no sabe no responde.

## 6. RECOMENDACIONES

1. Se deben mejorar la infraestructura y ventilación en las aulas de clases
2. Se debe ampliar la oferta y una adecuada socialización de educación continua
3. Mejorar las conexiones a internet ya que hoy son deficientes y afectan el desarrollo normal de las clases remotas
4. Se pudo identificar desconocimiento de proceso de reporte de accidentes de trabajo, comités que conforman el SGSST y planes de emergencia, por lo cual se recomienda fortalecer la socialización del mismo.
5. Los docentes manifiestan necesario el suministro de máquina de impresión ya que a la fecha solo cuentan con una y consideran no es suficiente.
6. Mejorar las Condiciones ergonómicas
7. Es necesario contar con más baterías sanitarias
8. Un % significativo de docentes solicita espacios adecuados para reuniones y esparcimiento.



## 7. Anexos

7.1 Anexo 1 [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmwZ-CzDIw2oJ8cQcPJYefN\\_O-agDVrrmuPiVZwe0NHRMEGQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmwZ-CzDIw2oJ8cQcPJYefN_O-agDVrrmuPiVZwe0NHRMEGQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

7.1.1 Anexo 2 **Resultados de la encuesta de satisfacción- administrativos y docentes (archivo.EXEL)**