INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA

AVANZA
HACIA LA EXCELENCIA

INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y CONTRATISTAS DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA
2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. FICHA TECNICA 5
3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA 6
4.VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 7
4.1 Satisfacción Global **7**
4.2 Satisfacción por aspectos **7**
5. PROCESOS DE APOYO 7
6. PROCESOS MISIONALES 16
7. PROCESOS ESTRATEGICOS 21
8. CONCLUSIONES 23
9. RECOMENDACIONES 24

TABLA DE ILUSTRACIONES

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

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

Tabla 1. Ficha Técnica.
Fuente: Dirección de planeación

3. PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

3.1 Participación

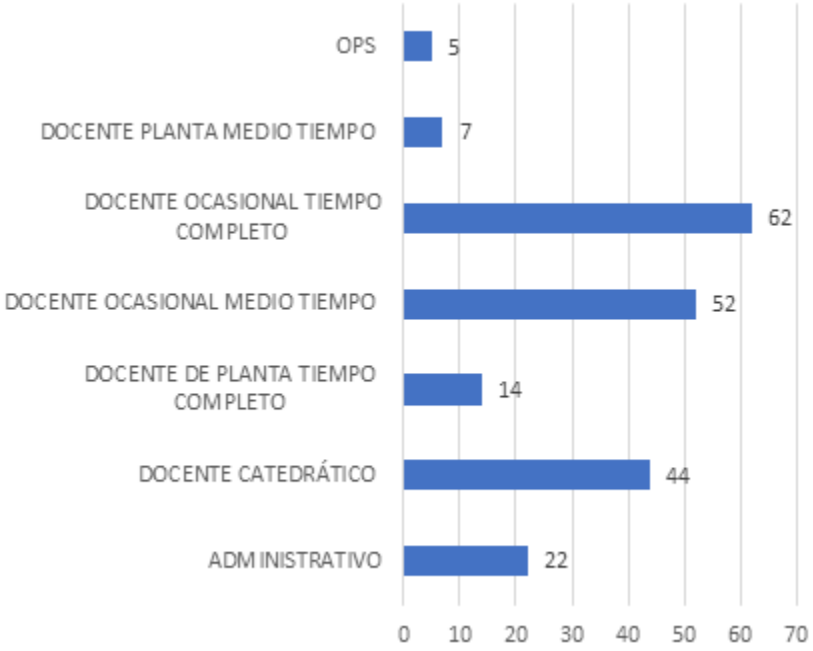

Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación
Fuente: Dirección de planeación

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 calculado es 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.

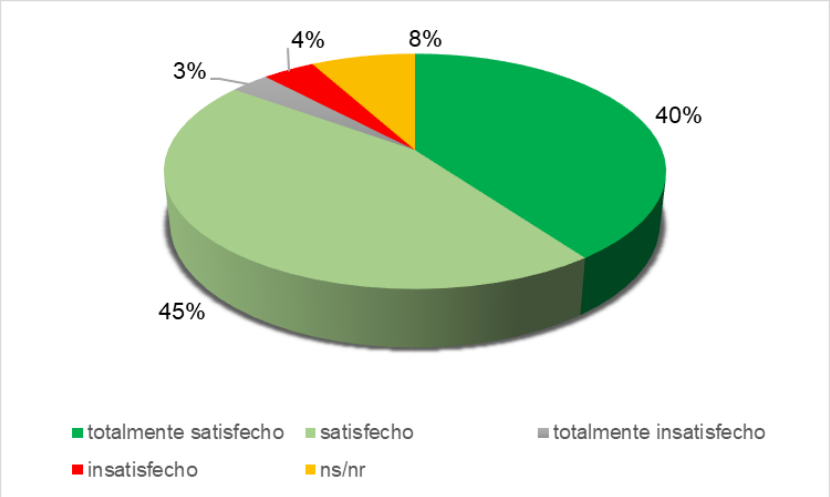

Ilustración 2. Satisfacción Global
Fuente: Dirección de planeación

A la vista del mismo, podemos identificar que el 85% de la población manifiesta una satisfacción total distribuida en un 45% de satisfacción y el 40% totalmente satisfecho mientras que el 4% manifiesta estar insatisfecho, el 3% totalmente insatisfecho y el 8% no sabe no responde.

4.2 Satisfacción por aspectos

5. PROCESOS DE APOYO

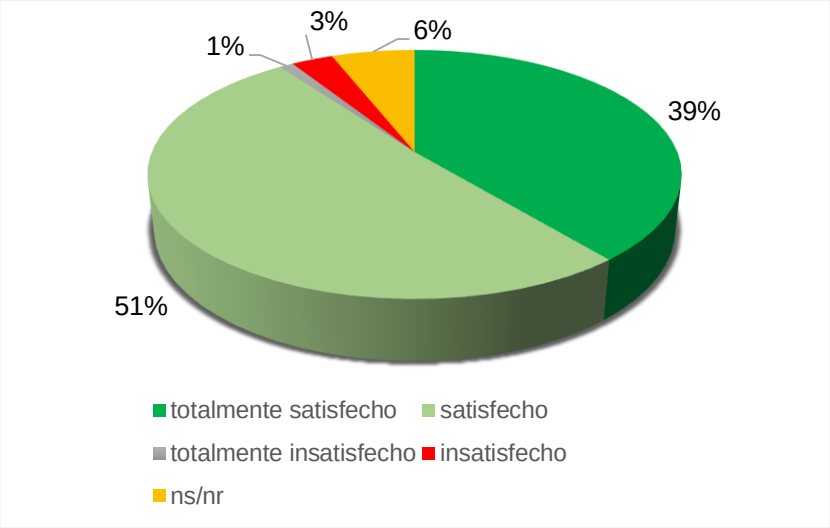

Ilustración 3. Nivel de satisfacción
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo se obtuvo una satisfacción global del 90% distribuido de la siguiente manera: el 51% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho, el 39% totalmente satisfecho y el 3% manifiesta estar insatisfecho.

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

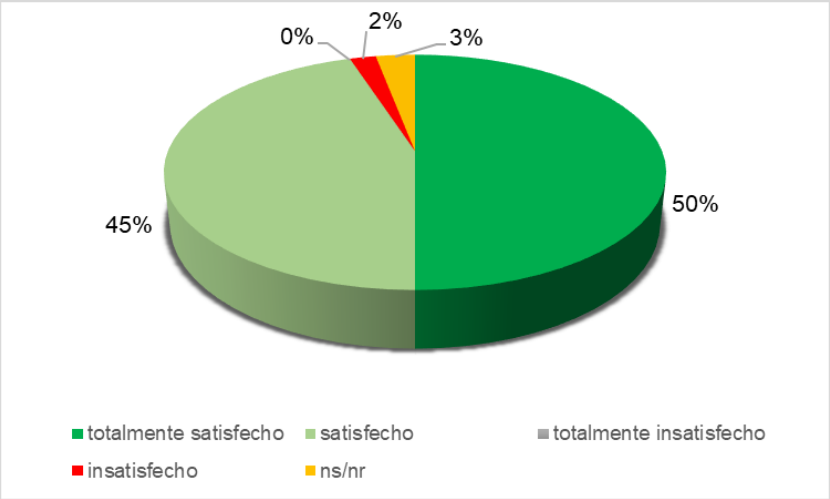

Ilustración 4. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar una satisfacción global del 95% distribuida de la siguiente manera: el 50% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfecho, el 45% satisfecho el 2% insatisfecho y el 3% no sabe o no responde.

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

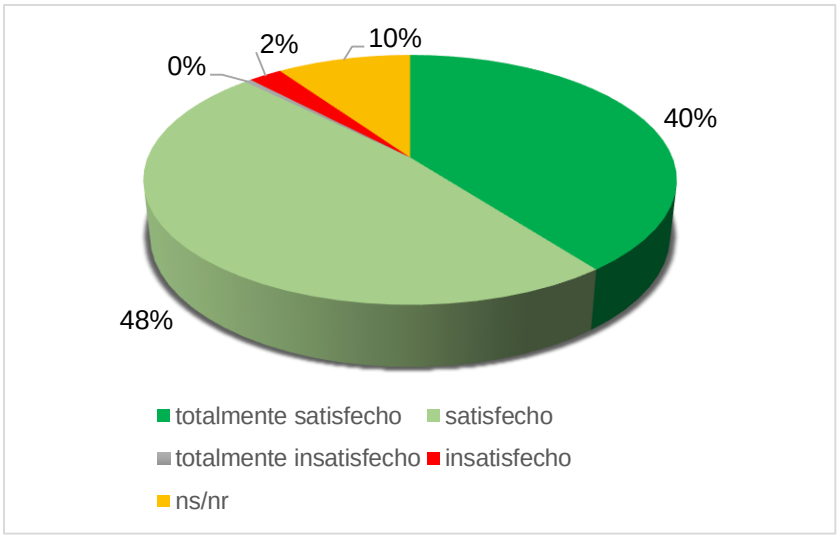

Ilustración 5. Como se siente con el proceso de inducción y reinducción a su cargo en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que se obtuvo una satisfacción global del 88% distribuida de la siguiente manera: el 40% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de inducción y reinducción a la Umayor, el 48% satisfecho, el 2% insatisfecho y el 10% 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.)**

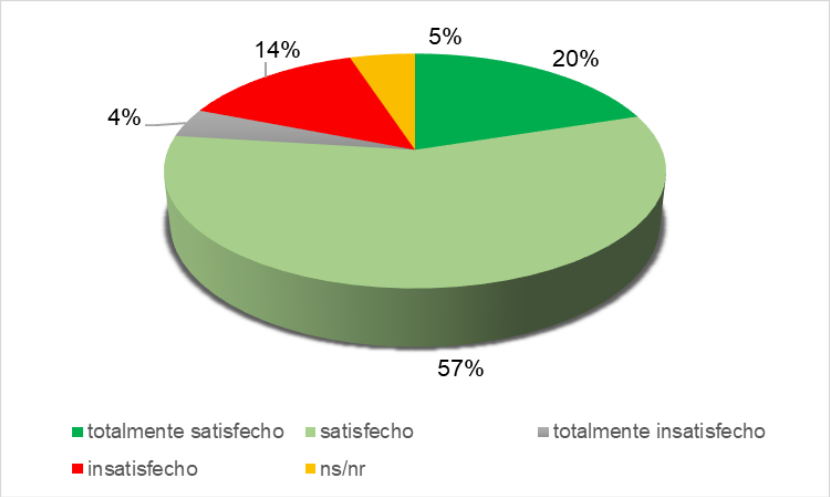

Ilustración 6. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades
Fuente: Dirección de planeación

En general el personal de la institución se siente satisfecho en un 77% con las condiciones físicas en las cuales desarrolla sus actividades distribuido de la siguiente manera: el 57% se encuentra satisfecho, el 20% totalmente satisfecho y solo el 14% 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?**

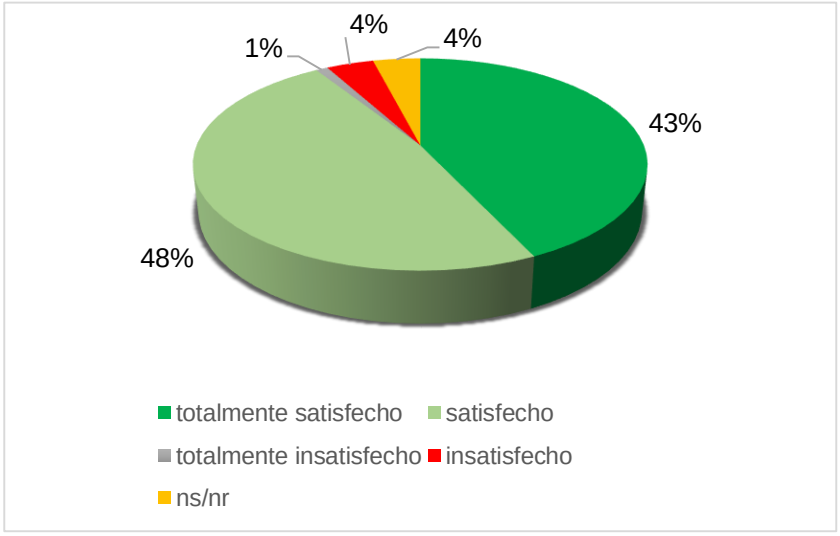

Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 91% de la población que labora en Umayor se encuentra satisfecha, distribuida de la siguiente manera: 43% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con los recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor, el 48% satisfecho, solo el 4% insatisfecho y el 4% no sabe no responde.

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

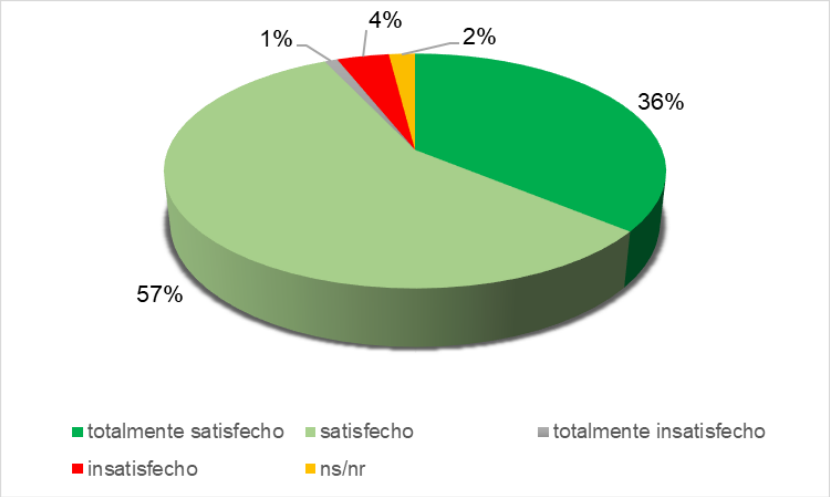

Ilustración 8. informáticos y tecnológicos
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 93% de la población se encuentra satisfecha con los servicios informáticos prestados distribuido de la siguiente manera: 36% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con los procesos informáticos y tecnológicos de la Umayor, el 57% satisfecho, el 4% insatisfecho y el 2% no sabe no responde

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

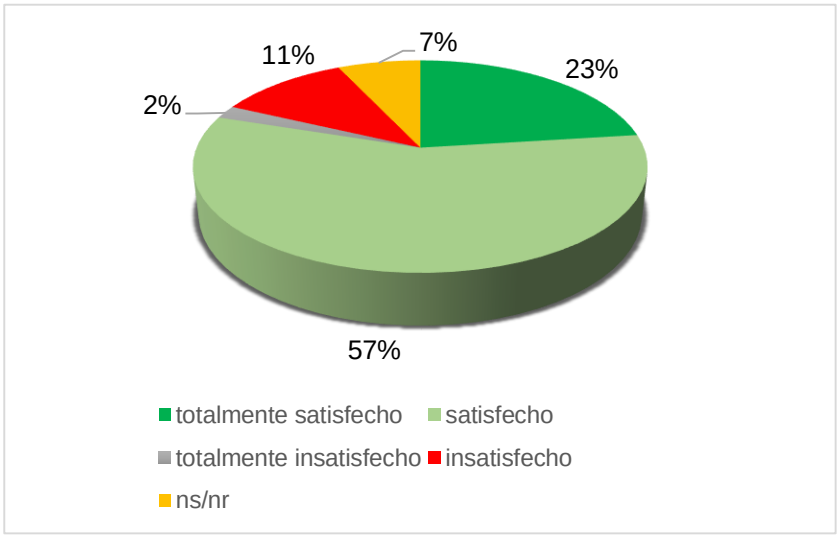

Ilustración 9. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

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 80% distribuido de la siguiente manera: el 57% de encuentra satisfecho, el 23% totalmente satisfecho, el 11% insatisfecho, el 2% totalmente insatisfecho y el 6,8% de los encuestados no sabe, no responde.

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

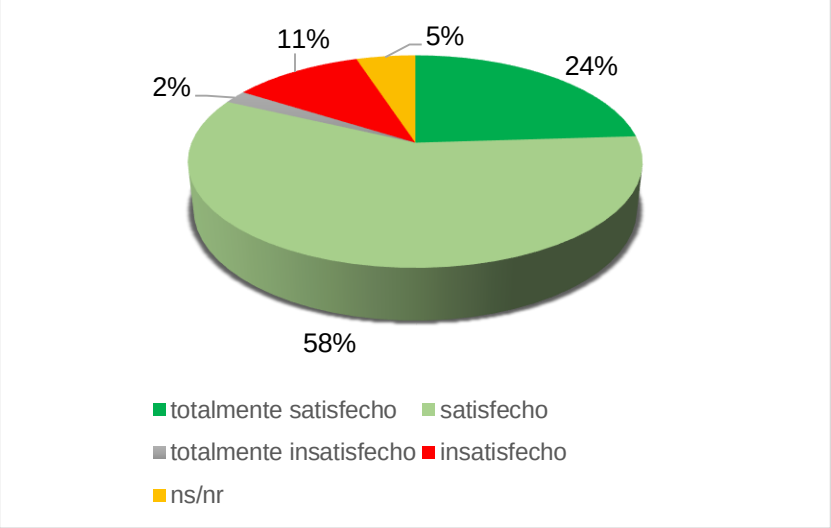

Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución teniendo como resultado un 82% de satisfacción distribuido de la siguiente forma: el 58% manifestó estar satisfecho, el 24% totalmente satisfecho, el 11% insatisfecho, el 2% totalmente insatisfecho y el otro 5% no sabe, no responde.

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

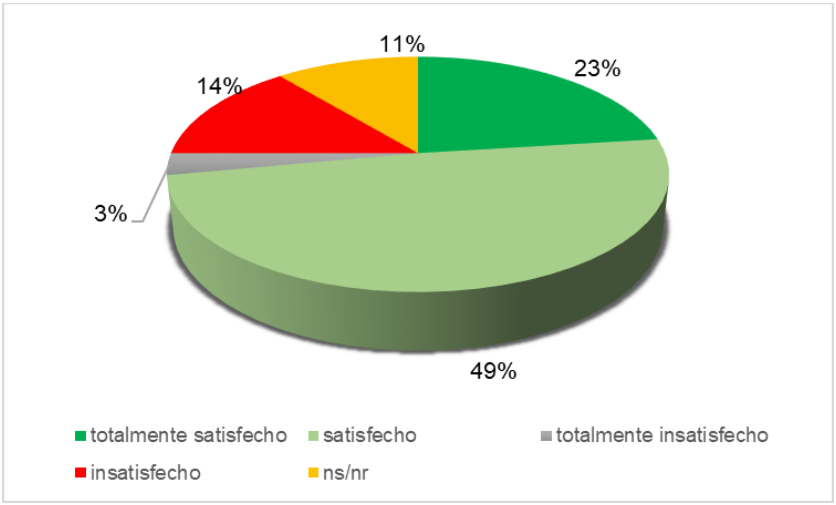

Ilustración 11. Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 72% de la población se encuentra satisfecho con las condiciones ergonómicas distribuido de la siguiente forma: el 23% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor, el 49% satisfecho, solo el 14% insatisfecho y el 11% no sabe no responde.

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

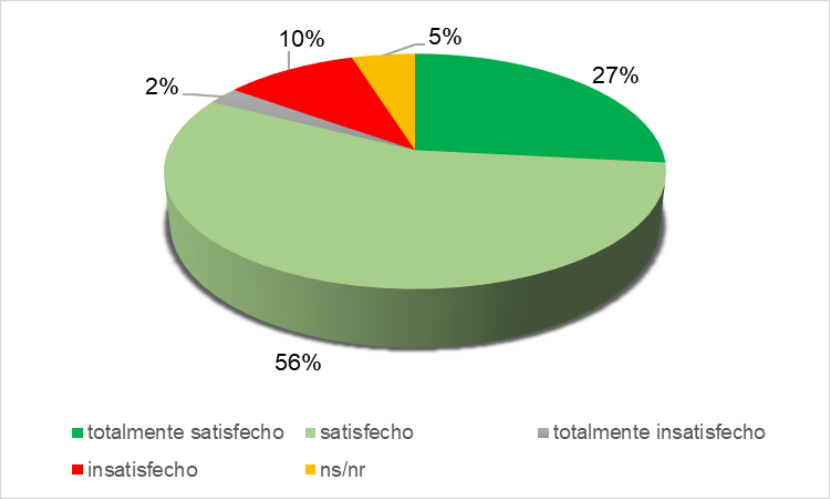

Ilustración 12. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 83% de los encuestados considera estar satisfecho con las condiciones de trabajo distribuidas de las siguientes maneras: el 27% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con las condiciones de trabajo para favorecer la salud y seguridad de los trabajadores a la Umayor, el 56% satisfecho, solo el 10% insatisfecho y el 5% no sabe no responde.

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

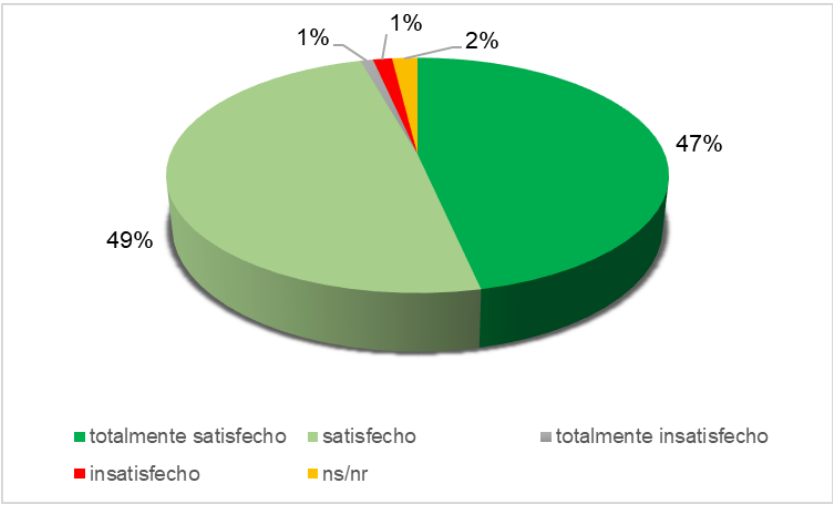

Ilustración 13. El ambiente laboral en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 96% de la población que labora en Umayor se encuentra satisfecho con el ambiente laboral, distribuido de la siguiente manera: 47% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el ambiente laboral de la Umayor, el 49% satisfecho, solo el 1% insatisfecho y el 2% no sabe no responde.

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

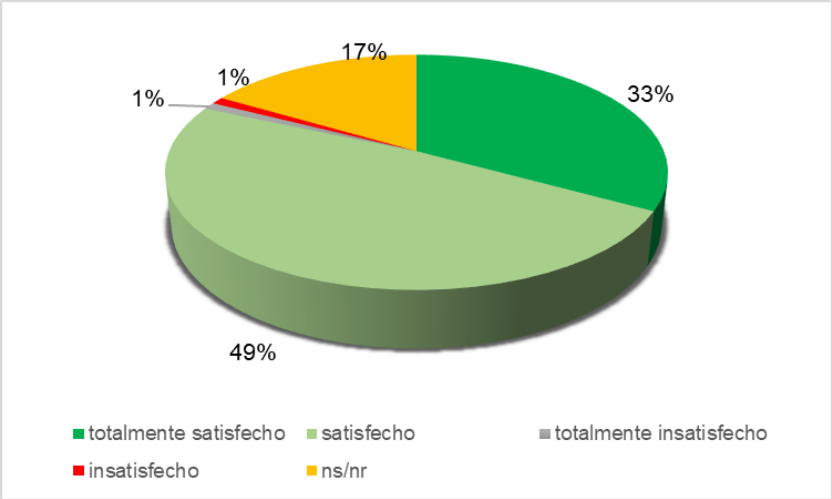

Ilustración 14. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 82% del personal se encuentra satisfecho, distribuido de la siguiente forma: 33% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso atención a incidentes y accidentes de la Umayor, el 49% satisfecho, solo el 1% insatisfecho y el 17% no sabe no responde.

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

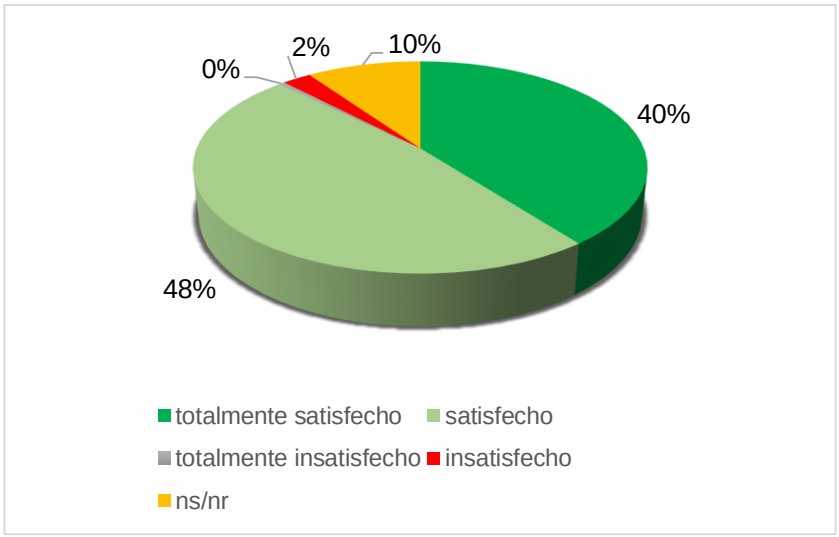

Ilustración 15. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor
Fuente: Dirección de planeación

De acuerdo con la información obtenida, se puede observar que existe un 88% de satisfacción en los de 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?**

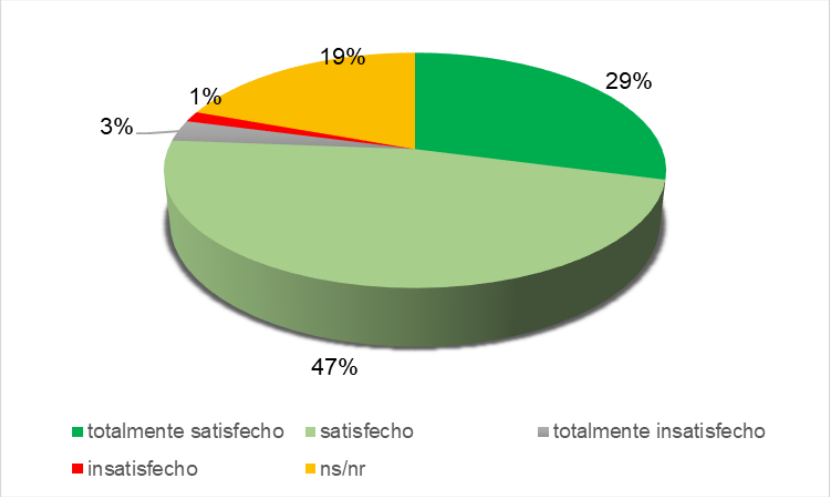

Ilustración 16. El plan de emergencia que se tiene en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 76% de la población se encuentra satisfecho con el plan de emergencia Umayor, distribuidos de la siguiente forma: el 29% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el plan de emergencia de la Umayor, el 47% satisfecho, solo el 1% insatisfecho y el 19% no sabe no responde.

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

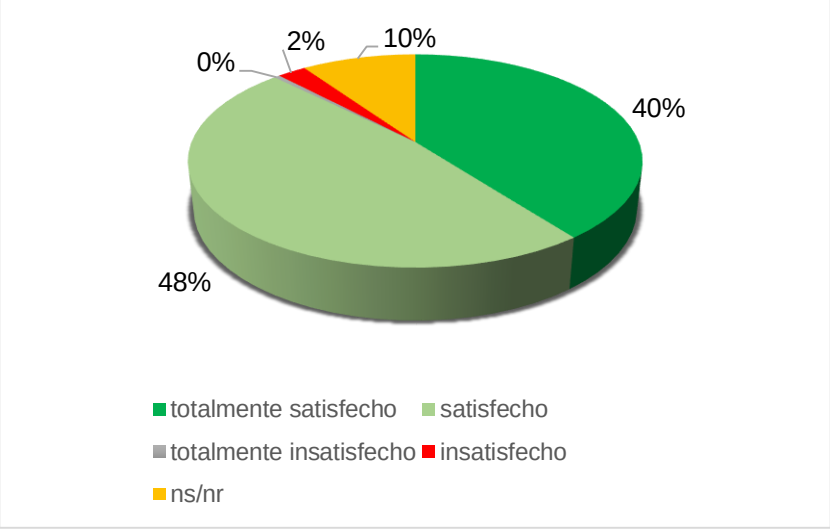

Ilustración 17. Plan de capacitación para el personal en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Se puede evidenciar que el 88% de la población de Umayor se encuentra satisfecha con el plan de capacitaciones, distribuido de la siguiente forma: 40% del personal encuestado se encuentra satisfecho con respecto al plan de capacitaciones para el personal, el 48% totalmente satisfecho, el 2% insatisfecho y el 10% no sabe o no responde.

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

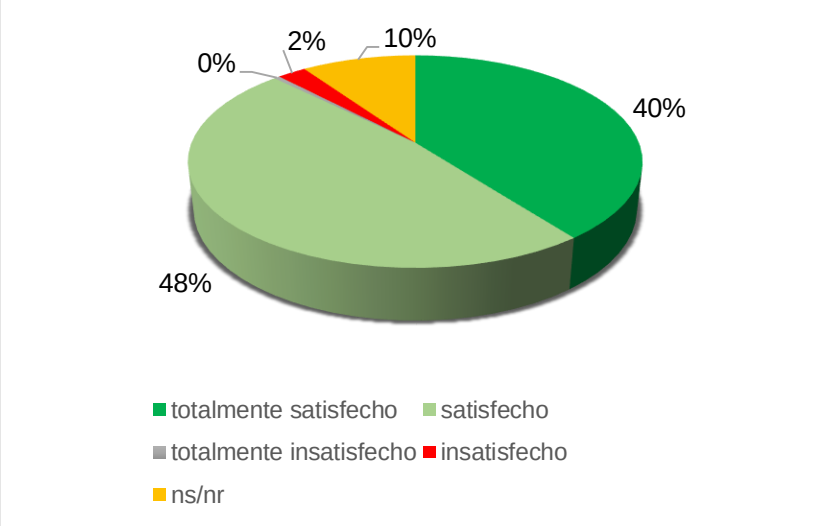

Ilustración 18. Servicio de plataforma virtual
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 88% de los colaboradores de Umayor se encuentra satisfecho con el servicio plataforma virtual, distribuido de la siguiente forma: 40% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el servicio de plataforma virtual a la Umayor, el 48% satisfecho, solo el 2% insatisfecho y el 10% no sabe no responde.

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

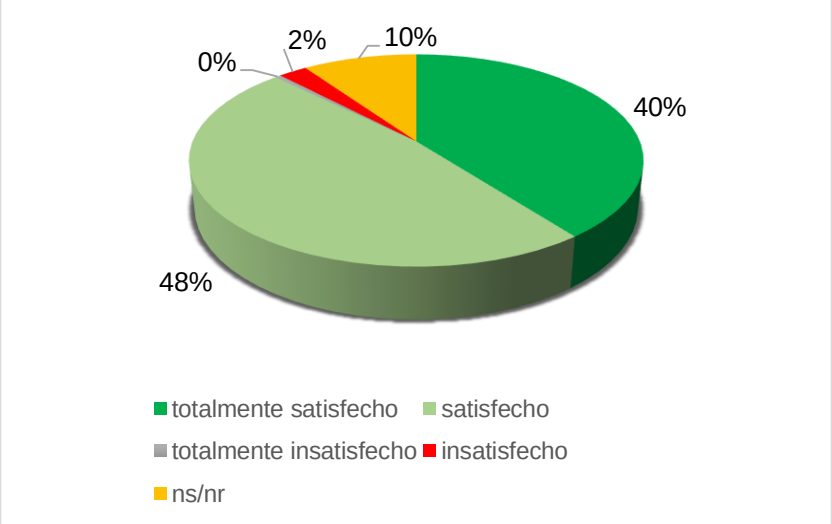

Ilustración 19 Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 88% de la población se encuentra satisfecho respecto a las evaluaciones de desempeño, distribuido de la siguiente forma: el 40% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de evaluación de desempeño de la Umayor, el 48% satisfecho, solo el 2% insatisfecho y el 10% no sabe no responde.

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

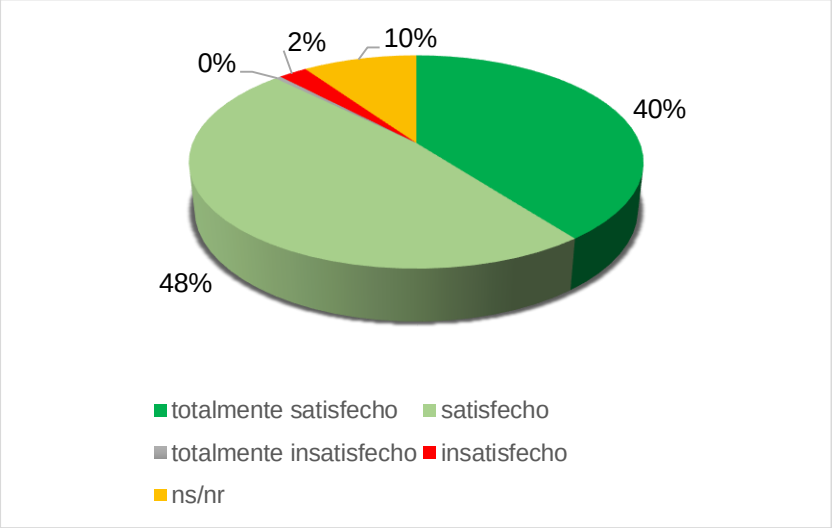

Ilustración 20. Manejo del protocolo de bioseguridad por parte del personal en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que el 88% de la población se encuentra satisfecho con el protocolo de bioseguridad, distribuido de la siguiente forma: el 40% de los encuestados manifiestan estar Totalmente satisfechos con el proceso de bioseguridad a la Umayor, el 48% satisfecho, solo el 2% insatisfecho y el 10% no sabe no responde.

6. PROCESOS MISIONALES

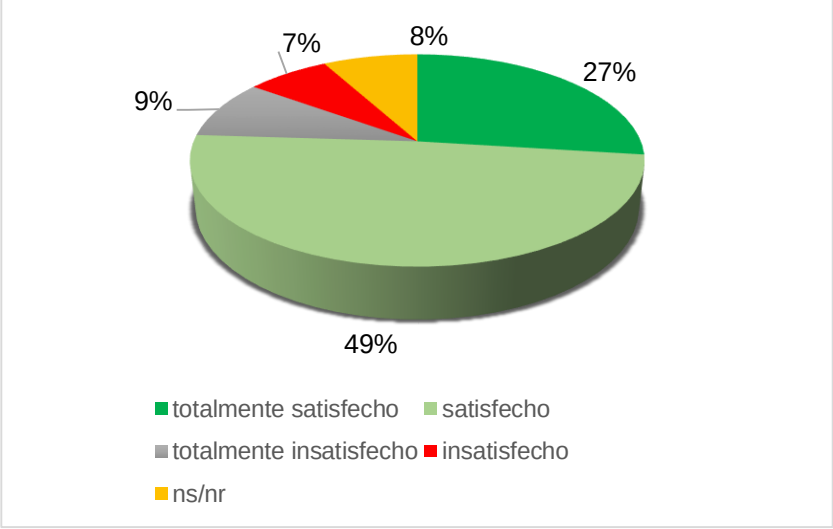

Ilustración 21. Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales el personal manifiesta estar satisfecho en un 76% distribuido de la siguiente forma: el 49% manifiesta estar satisfecho, el 27% totalmente satisfecho, el 7% insatisfecho mientras que el 8% no sabe, no responde.

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

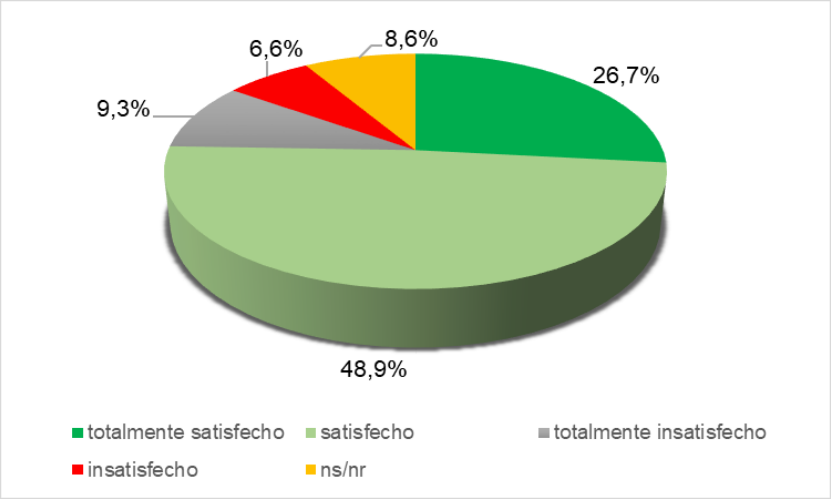

Ilustración 22. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo
Fuente: Dirección de planeación

El 76% de la población se encuentra totalmente satisfecho con la pertinencia de la formación ofrecida distribuido de la siguiente forma: el 49% se encuentra satisfecho, el 27% está totalmente satisfecho, los niveles de satisfacción con respecto a la formación ofrecida por la institución son favorables según lo manifestado, mientras que el 6% se manifiesta está inconforme.

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

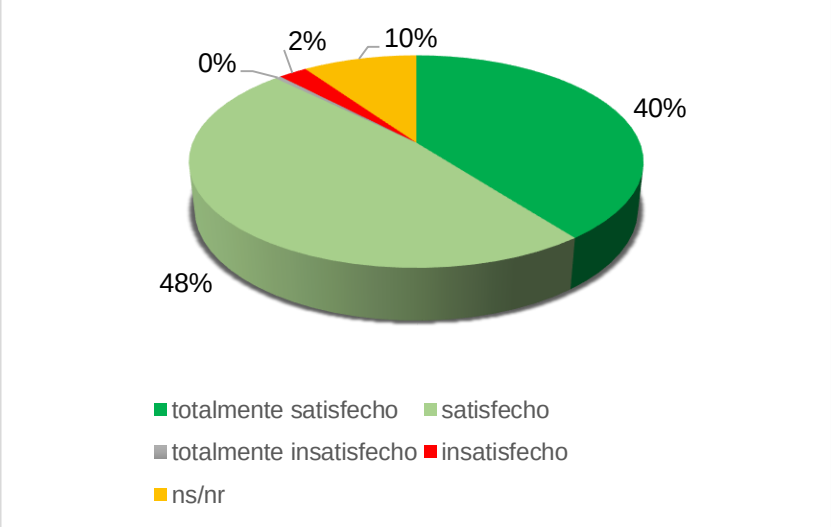

Ilustración 23. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido
Fuente: Dirección de planeación

En cuanto al cumplimiento de calendario y horarios ofrecidos por la institución el 88% de la población está conforme, distribuido de la siguiente forma: el 40% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 48% totalmente satisfecho, el 0% totalmente insatisfecho, el 2% insatisfecho y el 10% no sabe, no responde.

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

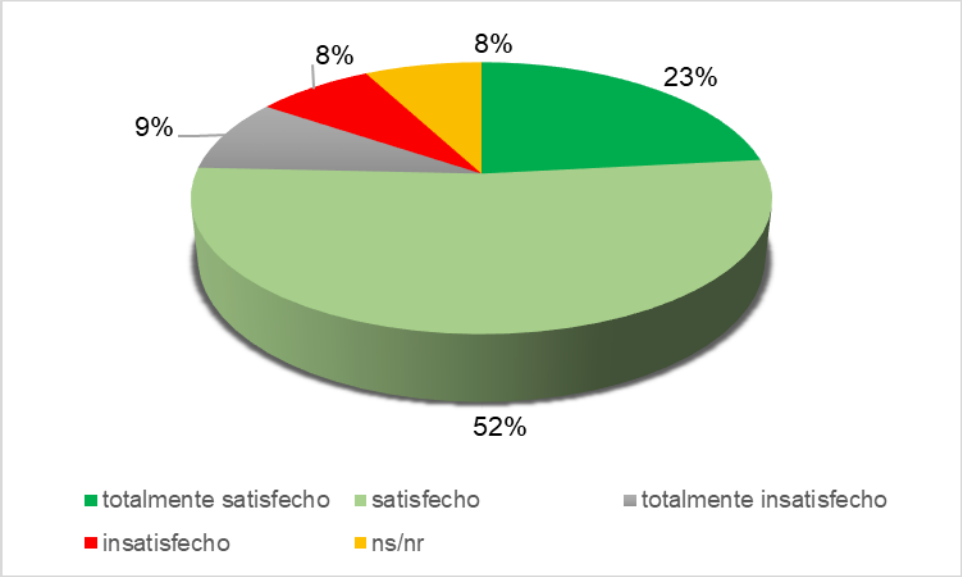

Ilustración 24. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor es considerada adecuada ya que el 75% se encuentra satisfecho distribuido de la siguiente forma: 52% de los encuestados manifiesta estar totalmente satisfecho, el 23% satisfecho y solo el 17% todo lo contrario.

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

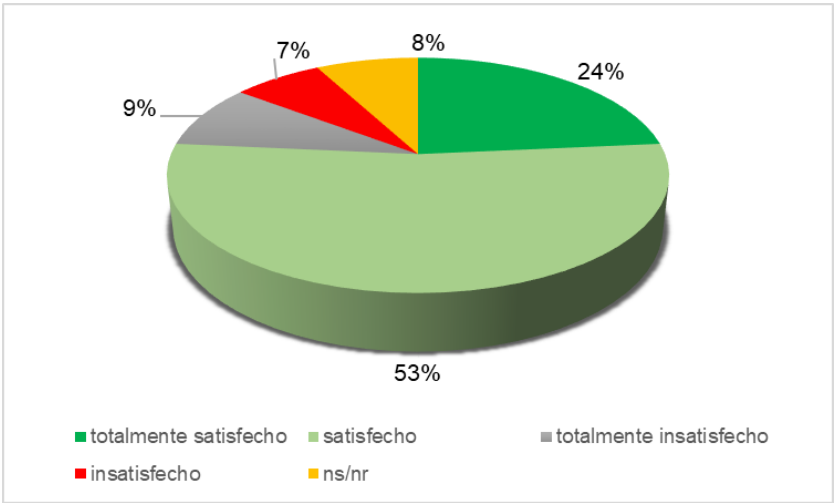

Ilustración 25. La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

El 75% de los encuestados manifiestan satisfacción en cuanto a la oferta académica ofrecida por la institución, distribuido de la siguiente forma el 53% se manifiesta satisfecho, el 24% totalmente satisfecho, el 7% insatisfecho, el 9% totalmente insatisfecho y el 8% no sabe o no responde.

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

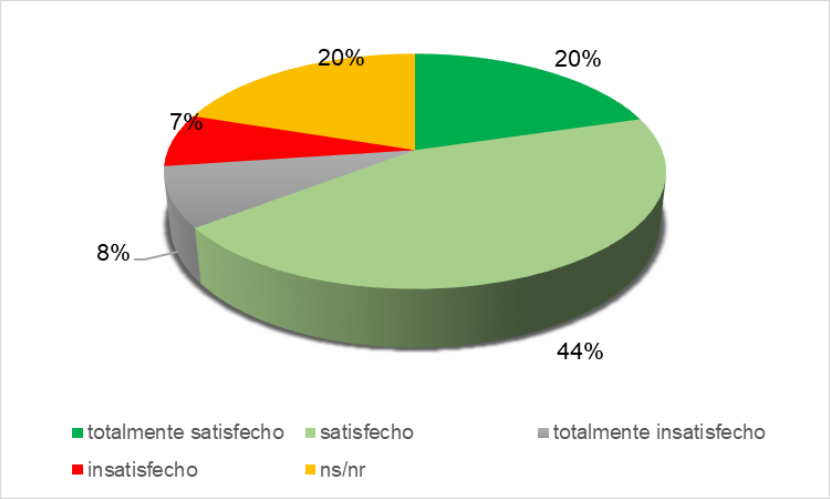

Ilustración 26. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que el 64% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE), distribuidos de la siguiente forma: el 44% se encuentra satisfecho mientras que el 20% totalmente satisfecho y solo el 15% manifiesta lo contrario.

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

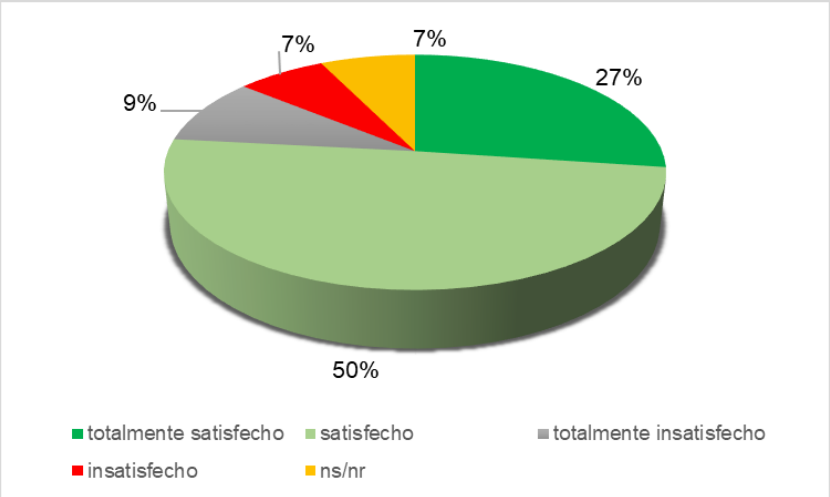

Ilustración 27. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica
Fuente: Dirección de planeación

El 77% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad, distribuido de la siguiente

forma el 50% manifiesta estar satisfecho mientras que el 27% totalmente satisfecho, el 15% muestra inconformidad y solo el 7% no sabe, no responde.

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

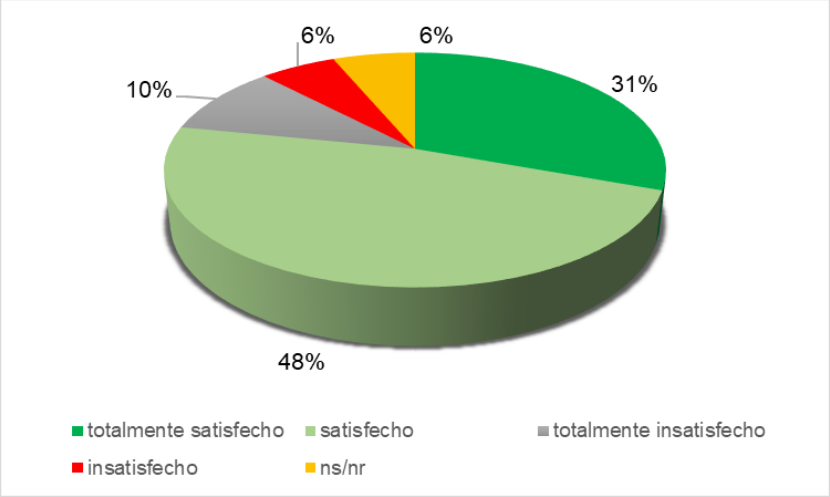

Ilustración 28. las estrategias de inclusión implementadas en la UMAYOR
Fuente: Dirección de planeación

En cuanto a la calidad de las actividades culturales y deportivas desarrolladas por la institución el 79% de la población se encuentra satisfecho por la calidad de las actividades culturales, distribuido de la siguiente forma: 48% del personal se encuentra satisfecho, el 31% totalmente satisfecho. El 6% insatisfecho, el 10% totalmente insatisfecho y el 6% no sabe, no responde.

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

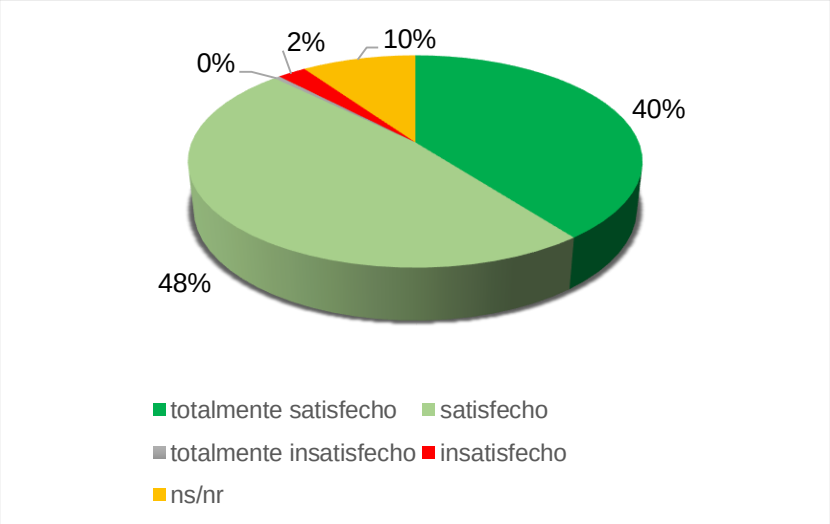

Ilustración 29. las estrategias de inclusión implementadas en la UMAYOR
Fuente: Dirección de planeación

El 88% de los encuestados manifiestan estar satisfecho con las estrategias de inclusión, distribuido de la siguiente forma: el 48% de la población se encuentra satisfecho mientras que el 40% totalmente

satisfecho, el 2% insatisfecho y el 10% no sabe o no responde de lo cual se puede argumentar que la estrategia implementada por la institución para el fortalecimiento de inclusión ha sido eficiente.

7. PROCESOS ESTRATEGICOS

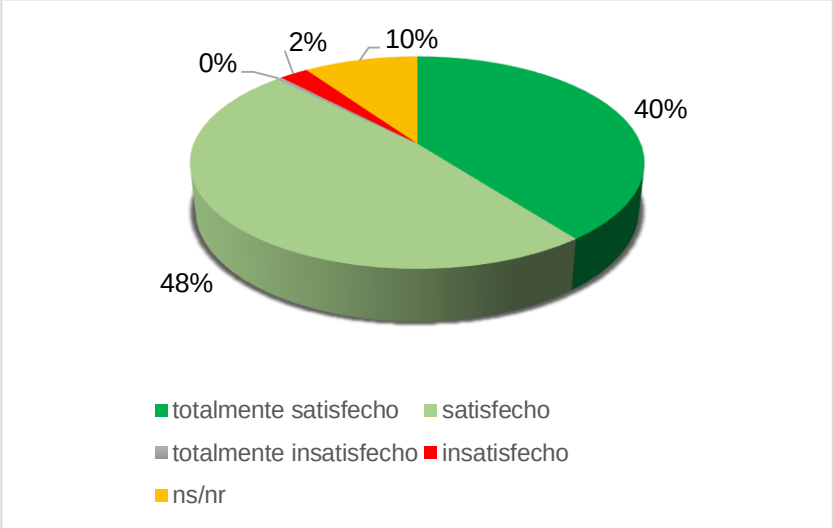

Ilustración 30. Nivel de satisfacción procesos estratégicos
Fuente: Dirección de planeación

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuetados es del88% distribuido de la siguiente forma: el 48% se encuentra satisfecho mientras que el 40% totalmente satisfecho, el 2% insatisfecho mientras que el otro el 10% no sabe, no responde.

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

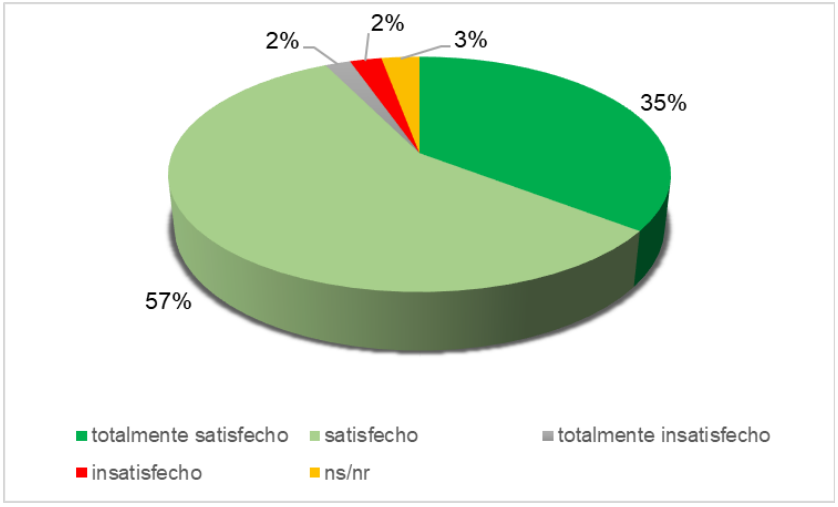

Ilustración 31. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados
Fuente: Dirección de planeación

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 encuetados es del 92% distribuido de

la siguiente forma: el 57% de la población se encuentra satisfecho, el 35% totalmente satisfecho, el 2% insatisfecho mientras que el otro el 3% 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.)**

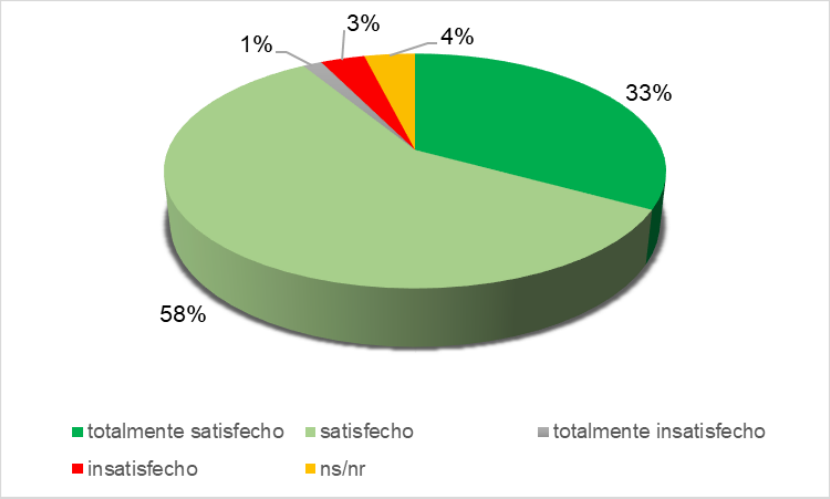

Ilustración 32. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (Cargue de notas, entre otros procesos, Plan de acción, Solicitud de certificados laboral, solicitud de salones.)
Fuente: Dirección de planeación

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 92 de la población se encuentra conforme, distribuido de la siguiente forma: el 58 % del personal encuestado manifiesta estar conforme, el 33% totalmente satisfecho, el 3% insatisfecho y el 4% no sabe no responde.

8. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción del 85% de la población entrevistada, resaltando aspectos relevantes, virtualización y simplificación de los procesos, actividades culturales y deportivas entre otros.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 4%, otorgando el resultado más alto a los procesos misionales, resaltando aspectos a mejorar en la oferta académica, Actividades realizadas para la permanencia y formación continuada.

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 39% y el 51% se manifiesta totalmente satisfechos, mientras que el 4% se muestra insatisfecho y el 6% no sabe, no responde.

- **Procesos misionales**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 49%, el 27% 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 16% insatisfecho mientras que el 8% 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 encuetados es el 48%, el 40% se muestra totalmente satisfecho, el 2% se encuentra insatisfecho y el 10% no sabe no responde.

9. RECOMENDACIONES

1. Se debe ampliar la oferta académica y una adecuada socialización para el aumento en la participación de la formación continua.
2. Mejorar las conexiones a internet ya que hoy son deficientes y afectan el desarrollo normal de las clases remotas
3. Los docentes manifiestan necesario el suministro de máquina de impresión ya que a la fecha solo cuentan con una y consideran no es suficiente.
4. Mejorar las Condiciones ergonómicas
5. Es necesario contar con más baterías sanitarias
6. Un % significativo de docentes solicita espacios adecuados para reuniones y esparcimiento

10. Anexos

10.1 Anexo 1 https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdmwZ-CzDIw2oJ8cQcPJYEfN_O-agDVrrmuPiVZwe0NHRMEGQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0

10.2 Anexo 2 Resultados de la encuesta de satisfacción- administrativos y docentes (archivo. EXCEL)