

INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
REALIZADA A ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA
2023-1

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. FICHA TECNICA.....	6
3. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS	7
DE LA MUESTRA	7
3.1 PARTICIPACION.....	7
4. ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR SEMESTRE	8
5. VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE	8
SATISFACCIÓN	8
5.2 Satisfacción por aspectos	9
5.2.1 Procesos de apoyo	9
5.2.2 Procesos Misionales	18
5.2.3 Procesos estratégicos	27
6. CONCLUSIONES	30
Procesos de apoyo	30
Procesos misionales	30
Procesos estratégicos.....	30
7. RECOMENDACIONES	31
8. ANEXOS	32

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Número de estudiantes encuestados por programa	7
Ilustración 2. Estudiantes encuestados por semestre	8
Ilustración 3. Nivel de satisfacción general en los procesos de Umayor	8
Ilustración 4 Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo	9
Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la Umayor	10
Ilustración 6. Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)	11
Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor	12
Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos	12
Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor	13
Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor....	14
Ilustración 11. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor	14
Ilustración 12. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos	15
Ilustración 13. El nivel de capacitación del personal de la Umayor	16
Ilustración 14. Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la Umayor	16
Ilustración 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por Umayor	17
Ilustración 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual.....	17
Ilustración 17 Nivel de satisfacción procesos misionales	18
Ilustración 18. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje.....	19
Ilustración 19. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo.....	19
Ilustración 20. El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido	20
Ilustración 21. Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por Umayor	20
Ilustración 22. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor.....	21
Ilustración 23. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas	22
Ilustración 24. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados	22
Ilustración 25. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución.....	23
Ilustración 26. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la Umayor.....	24
Ilustración 27. Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor	24
Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)	25

Ilustración 29. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica	26
Ilustración 30. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales.	26
Ilustración 31. Se encuentra conforme con la modalidad de las clases remotas como estrategia de adaptación.....	27
Ilustración 32. Satisfacción Procesos Estratégicos	27
Ilustración 33. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)	28
Ilustración 34 Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)	29

1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, a través del proceso de Seguimiento y Medición ha querido conocer la opinión de los estudiantes 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 los meses de marzo a junio de 2023, a través de un cuestionario aplicado por la plataforma WAS (virtual), lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

El cuestionario utilizado consta de 34 ítems. 5 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Dirección de correo electrónico
- Nombre del alumno
- Fecha de diligenciamiento
- Programa al que pertenece
- Semestre

Los 28 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 tres cuadros de texto para exposición de comentarios y sugerencias por cada proceso.

Y 1 donde se califica la satisfacción en general teniendo una escala del 1 al 10. La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones:

- Insatisfecho Totalmente satisfecho
- Satisfecho No sabe / No responde
-

2. FICHA TECNICA

Título De La Investigación	Encuesta de satisfacción realizada a estudiantes de la institución Universitaria Mayor de Cartagena
Unidad De Muestreo	Estudiantes Umayor
Tipo De Encuesta	ONLINE – WAS
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Nivel de confianza: 100%
Población Total (N)	2.179
Unidad De Muestreo	Estudiantes Umayor
Variables de satisfacción:	Calidad de los servicios ofrecidos Pertinencia de los servicios ofrecidos Variedad en los servicios ofrecidos Cumplimiento de tiempos y horarios Comodidad, adecuación y seguridad en las instalaciones
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 y Mejoramiento de la Calidad – Angela Goyenechy
Coordinadora Del Proceso	Profesional SIG-María Alejandra Verbel Solar
Fecha Final De Entrega	06/06/2023

Tabla 1. Ficha Técnica
Fuente: Autoría propia

3. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

3.1 PARTICIPACION

La población estudiantil en el año 2023 tiene un total de 2.179, teniendo en cuenta que la encuesta va dirigida a los estudiantes a partir del 1er semestre, de todas las facultades. el nivel de confianza calculado es de un 100%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.

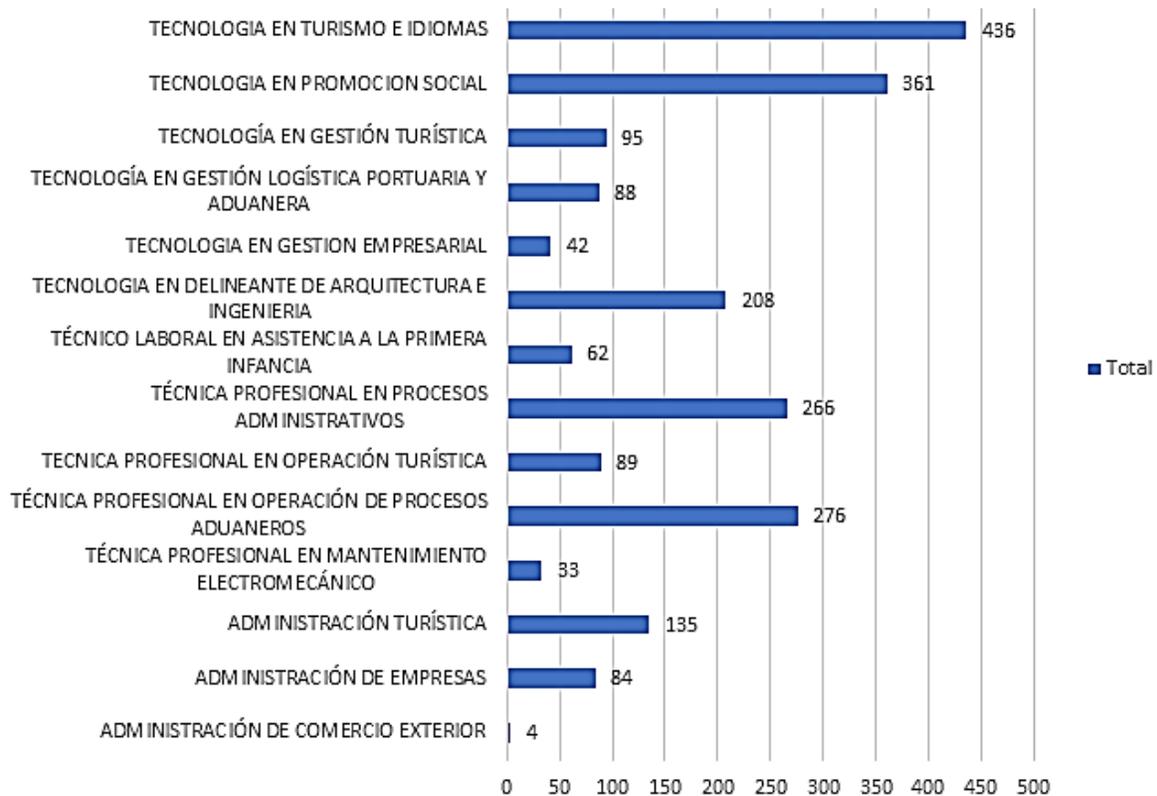


Ilustración 1. Número de estudiantes encuestados por programa.
Fuente: Autoría propia

La mayor participación por parte de los estudiantes al contestar la encuesta se obtuvo en los programas de Tecnología en turismo e idiomas y Tecnología promoción social, con un porcentaje de participación del 20% y 16.56% respectivamente, siendo coherentes con el porcentaje de inscritos en la institución.

4. ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR SEMESTRE

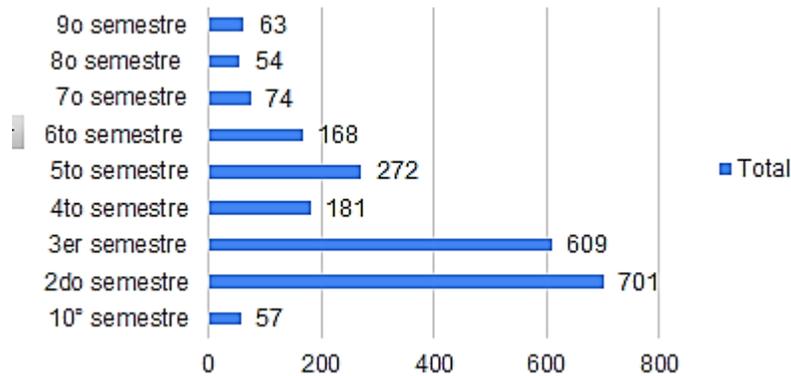


Ilustración 2. Estudiantes encuestados por semestre
Fuente: Autoría propia

La mayor participación se obtuvo en estudiantes de 2do semestre, teniendo un total de 701 personas y un porcentaje de 32,17%.

5. VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION

Nivel de satisfacción general en los procesos de U MAYOR

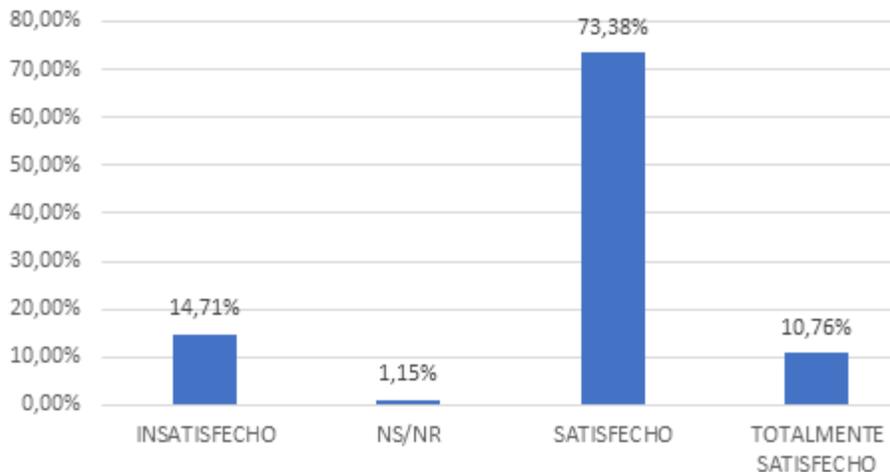


Ilustración 3. Nivel de satisfacción general en los procesos de U MAYOR
Fuente: Autoría propia

podemos considerar que los estudiantes de Umayor están en su mayor parte satisfecho con el 73,38%, totalmente satisfecho con el 10.76%, NS/NR con un 1.15% y por último con un 14,71% se encuentra insatisfecho.

5.1 Satisfacción por aspectos

5.1.01 Procesos de apoyo

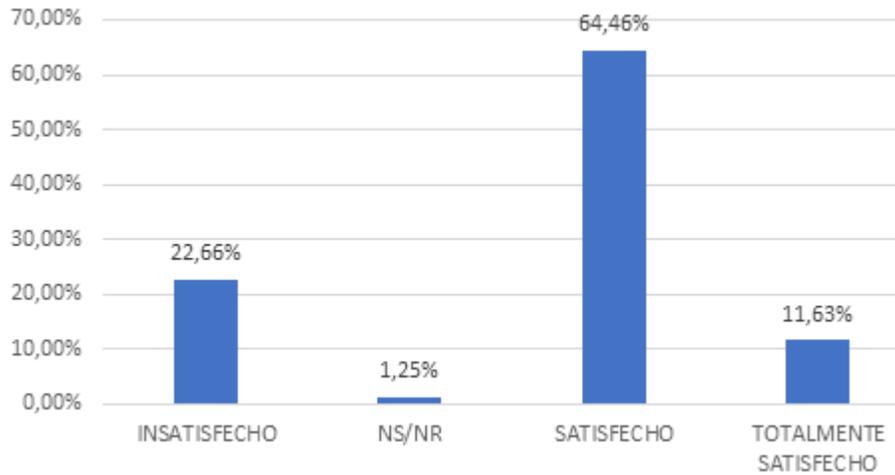


Ilustración 4 Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los estudiantes manifiestan estar satisfecho con el 64,46%, totalmente satisfecho con el 11,63%, NS/NR con un 1,25% y por último con un 22,66% se encuentra insatisfecho

5.1.01.1

5.1.01.2 Pregunta 1. En general, ¿Cómo se siente con el proceso que realizó al inscribirse y ser admitido en la Umayor?

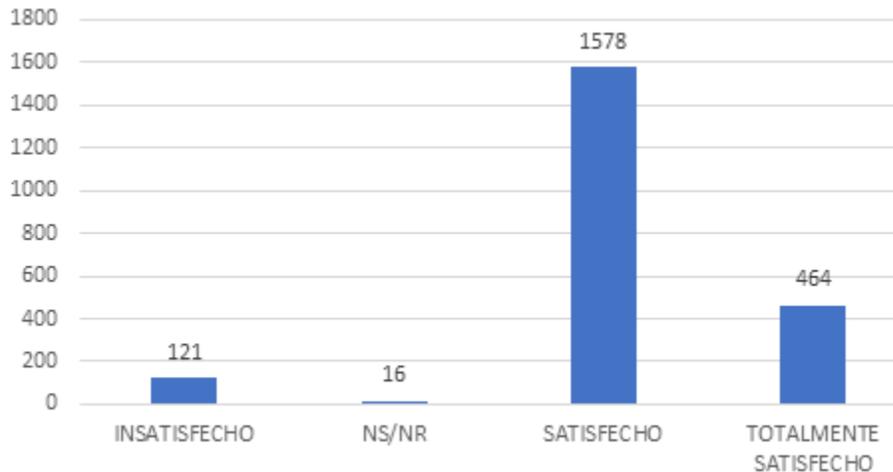


Ilustración 5. Proceso al inscribirse y ser admitido en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que los estudiantes se encuentran totalmente satisfecho en un 21.29% satisfechos en un 72.41%, mostrando que las mejoras implementadas en el proceso de admisión, registro y control han tenido un impacto positivo, dejando un indicador muy bajo del 0.55% de la población encuestada insatisfecha.

5.1.01.3 Pregunta 2. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas en la Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)?

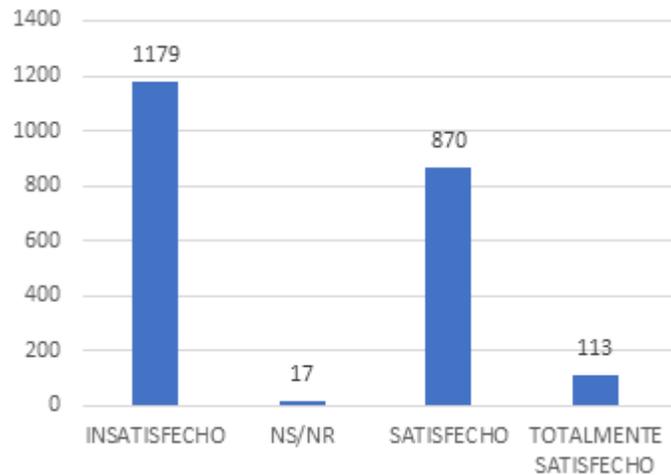


Ilustración 6. Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)

El 39.92% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones físicas en la Umayor, mientras que el 54.10% se encuentra insatisfechos, totalmente satisfechos 0.051% y el 0.0078% NS/NR.

Cabe resaltar que según el plan de desarrollo 2020-2023, un objetivo estratégico apunta al fortalecimiento de la infraestructura de la institución y se vienen adelantando actividades que permitan a nuestros estudiantes y empleados sentirse cómodos y seguros en las instalaciones de la institución

5.1.01.4 Pregunta 3. Recursos bibliográficos y didácticos de Umayor

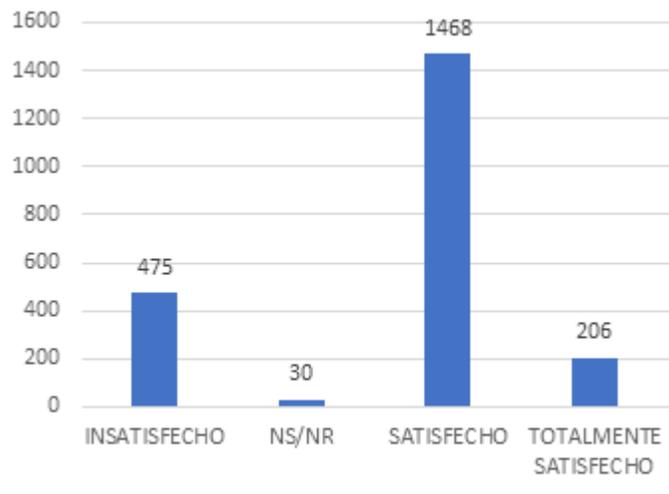


Ilustración 7. Recursos bibliográficos y didácticos de la U MAYOR
Fuente: Autoría propia

En general el personal de la institución se siente satisfecho con los recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor con un 67.37%, El 21.79% manifiesta estar insatisfecho, el 0.094% totalmente satisfecho y el 0.013% NS/NR.

5.1.01.5 Pregunta 4. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)

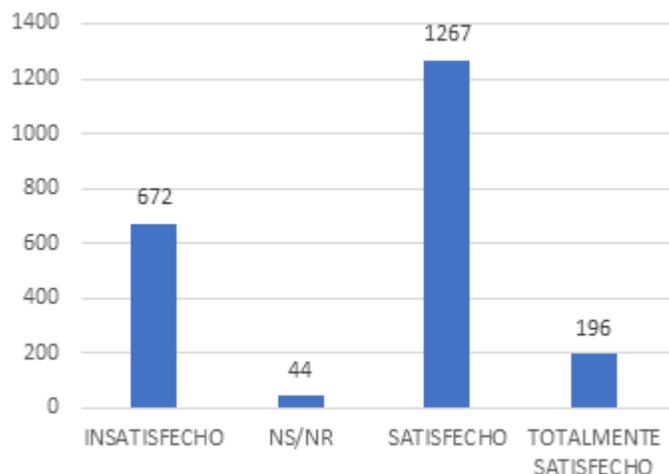


Ilustración 8. Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)

Fuente: Autoría propia

El 58.14% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los recursos informáticos y tecnológicos ofrecidos por la institución, el 30.83% se encuentra insatisfecho argumentando que el servicio de internet es deficiente en cuanto a cobertura, dentro de las instalaciones y es algo indispensable hoy en día para las actividades académicas y el 0.089% totalmente satisfecho y por ultimo el 0.020% NS/NR.

5.1.01.6 Pregunta 5. El proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor

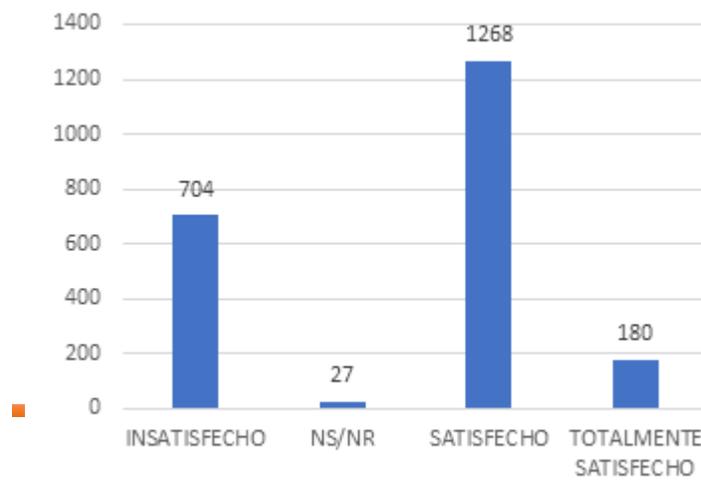


Ilustración 9. Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor
Fuente: Autoría propia

En general el 58.19% de los encuestados se encuentran conformes con el proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones de Umayor, sin embargo, el 32.30% se encuentra insatisfecho argumentando que hay salones que no se encuentran en óptimas condiciones se hace necesario una mejor climatización además las baterías manifiestan que el fluido eléctrico es bastante inestable y afecta la dinámica normal en las aulas de clase, las baterías sanitarias son insuficientes para la población, así como también resaltan que se debe mejorar los servicios de cafetería; el 0.082% totalmente satisfactorio y el 0.012% NS/NR.

5.1.01.7 **Pregunta 6. Las condiciones de seguridad y protección dentro de Umayor**

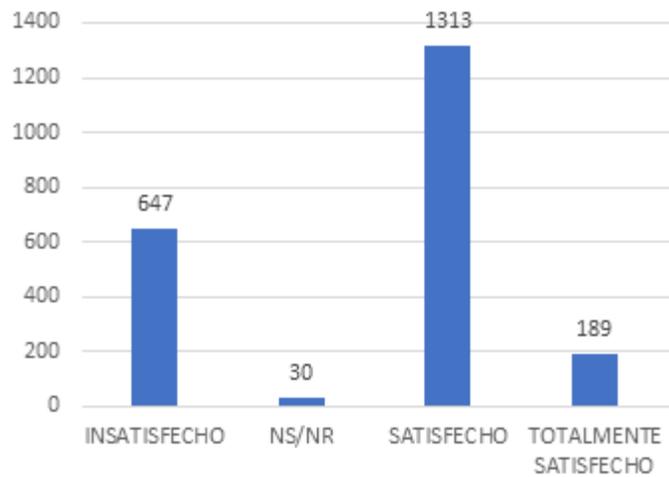


Ilustración 10. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor
Fuente: Autoría propia

Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 60.25% manifestó estar satisfecho y el 29.69% insatisfecho, el 0.089% totalmente satisfecho y el 0.013% NS/NR.

Pregunta 7. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor

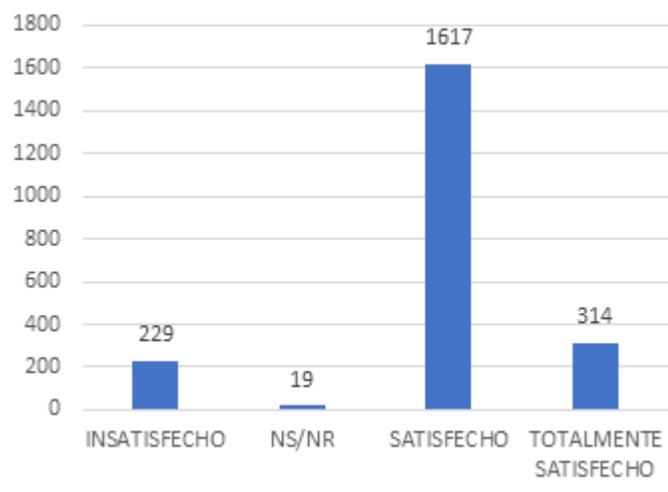


Ilustración 11. El trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor
Fuente: Autoría propia

El 74.20% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor, sin embargo, el 10.50% insatisfecho, el 14.41% totalmente satisfecho y el 0.008% NS/NR.

5.1.01.8 Pregunta 8. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos

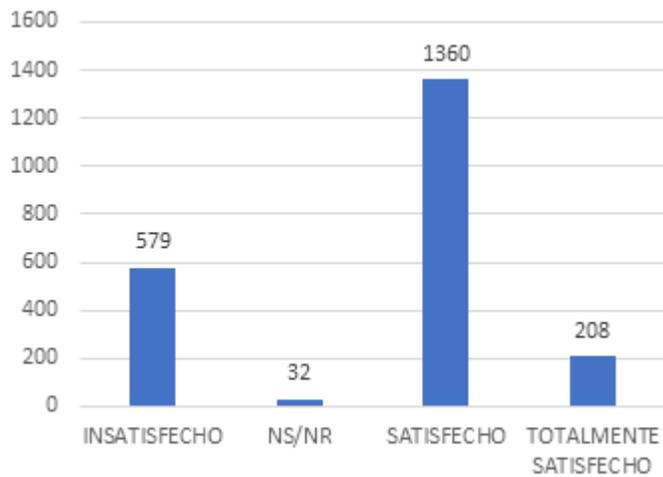


Ilustración 12. El proceso de atención y solución de quejas y reclamos
Fuente: Autoría propia

En general se puede observar que más del 62.24% de los encuestados se encuentran satisfechos con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos, sin embargo, el 26.57% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos, teniendo conesto un alto porcentaje de insatisfacción y opciones de mejora en este proceso; el 0.095% totalmente satisfecho y el 0.014% NS/NR

5.1.01.9 Pregunta 9. El nivel de capacitación del personal de la Umayor

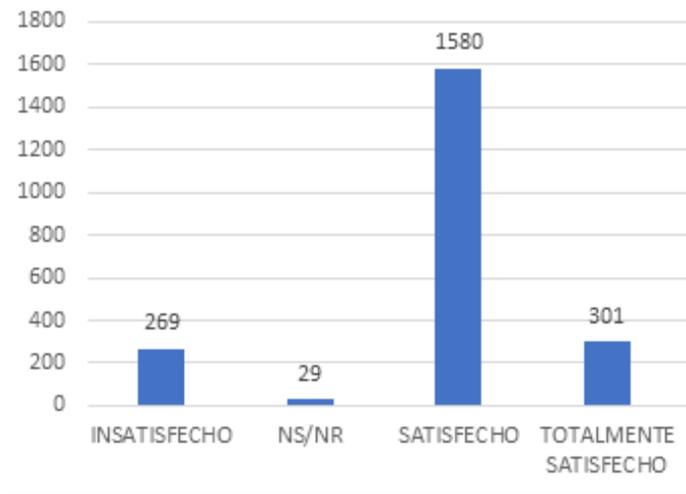


Ilustración 13. El nivel de capacitación del personal de la Umayor
Fuente: Autoría propia

El 72,51% de los encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de capacitación del personal de la Umayor, mientras que el 12,34% se encuentra insatisfecho, el 13,81% totalmente satisfecho y el 0,013% NS/NR.

Pregunta 10. ¿Como se siente con los beneficios financieros ofrecidos por la Umayor?

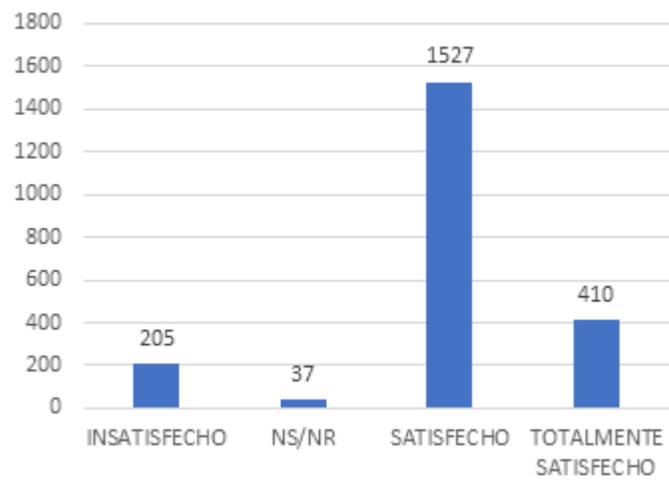


Ilustración 14. Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la Umayor
Fuente: Autoría propia

El 70,07% de los encuestados se encuentran satisfechos con los beneficios

financieros ofrecidos por Umayor, mientras que el 0.094% se encuentra insatisfecho.

Se resaltan las ayudas financieras e implementación de la gratuidad de la matrícula académica, el 18.81% totalmente satisfecho y el 0.016% NS/NR.

5.1.01.10 Pregunta 11. Los medios de pagos ofrecidos por Umayor

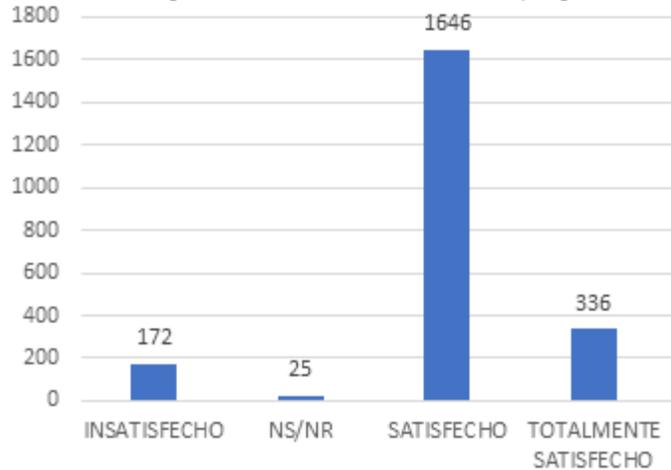


Ilustración 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por Umayor Fuente: Autoría propia

El 75.53% de los encuestados se encuentran satisfechos con los medios de pago ofrecidos por la Umayor, mientras que el 7.8% se encuentra insatisfecho, el 15.14% totalmente satisfactorio y el 1.14% NS/NR.

5.1.01.11 Pregunta 12. Servicio de plataforma virtual

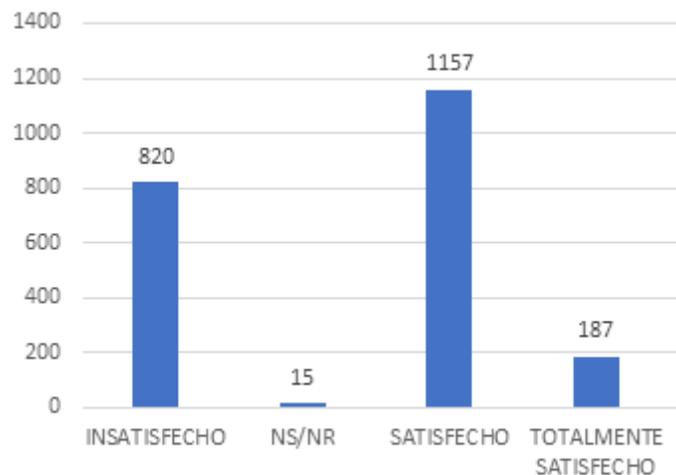


Ilustración 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual Fuente: Autoría propia

El 53.09% de los encuestados se encuentran satisfechos con la plataforma virtual, mientras que el 37.63% se encuentra insatisfecho, el 8.5% totalmente satisfecho y el 0.006% NS/NR.

5.1.02 Procesos Misionales

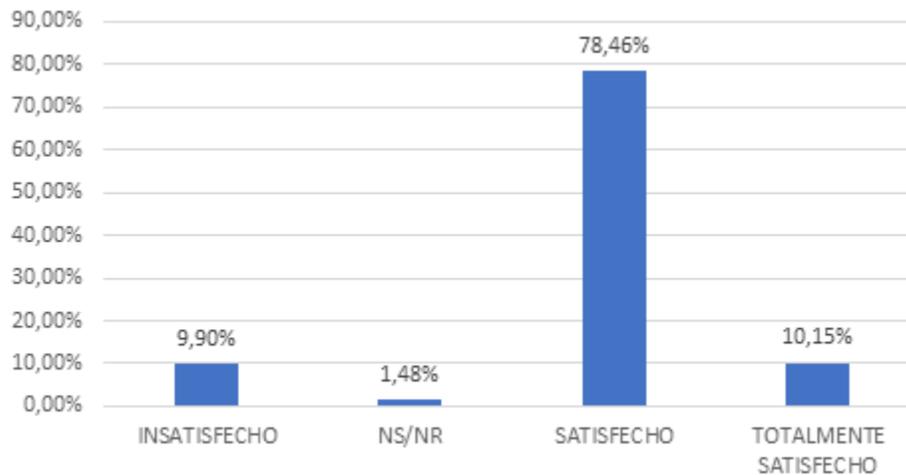


Ilustración 17 Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Autoría propia

Se observa que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 78,46% con base en este grado alto de porcentaje se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad en la Institución, con el 9.90% se manifiesta estar insatisfecho, el 10.15% totalmente satisfecho y con un margen muy bajo del 1.48% NS/NR.

5.1.02.1 Pregunta 13. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje

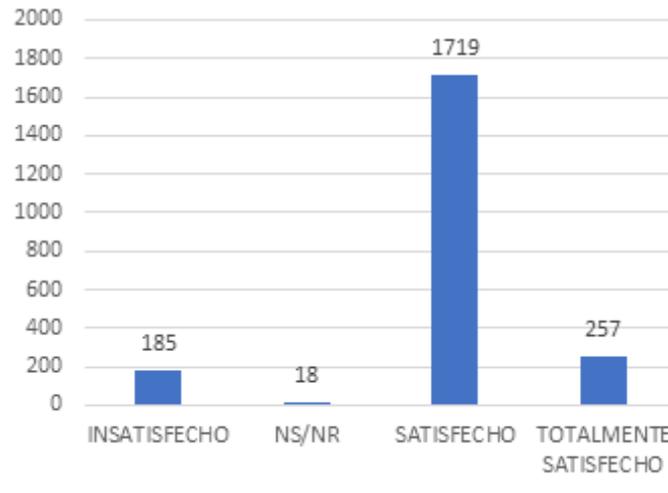


Ilustración 18. Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Fuente: Autoría propia

Las estrategias utilizadas por los docentes en el proceso de aprendizaje son favorables ya que se muestra un 78.89%, se observa un 8.4% insatisfecho, el 11.79% es totalmente satisfactorio y el 0.0082% es NS/NR.

5.1.02.2 Pregunta 14. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo

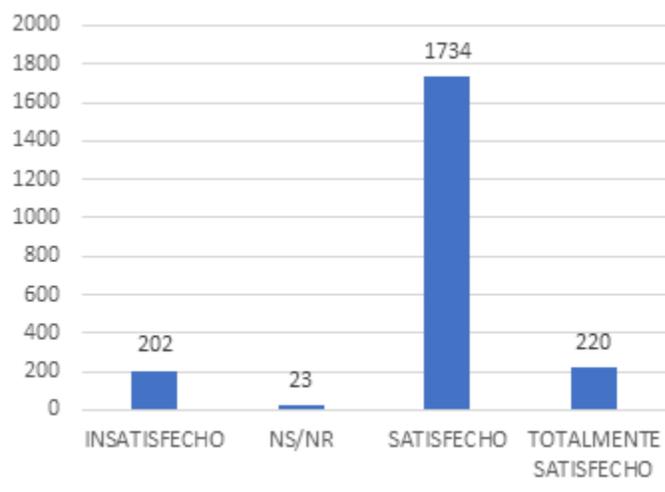


Ilustración 19. La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo
Fuente: Autoría propia

La población estudiantil considera que la formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo en un 79.57%, mientras que un 9.2% lo considera insatisfecho, el 10.09% totalmente satisfecho y el 1% NS/NR.

- Pregunta 15. El cumplimiento del candelario académico y el horario ofrecido

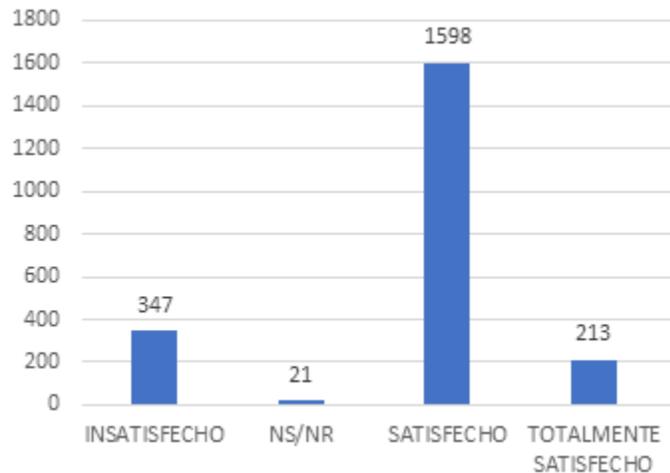


Ilustración 20. El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido
Fuente: Autoría propia

En cuanto al cumplimiento de calendario académico y horarios ofrecidos por la institución el 73.33% de los encuestados se encuentran satisfechos mientras que el 15.92% manifiestan estar insatisfechos, el 9.77% totalmente satisfecho y el 0.009% NS/NR

- Pregunta 16. ¿Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por la Umayor?

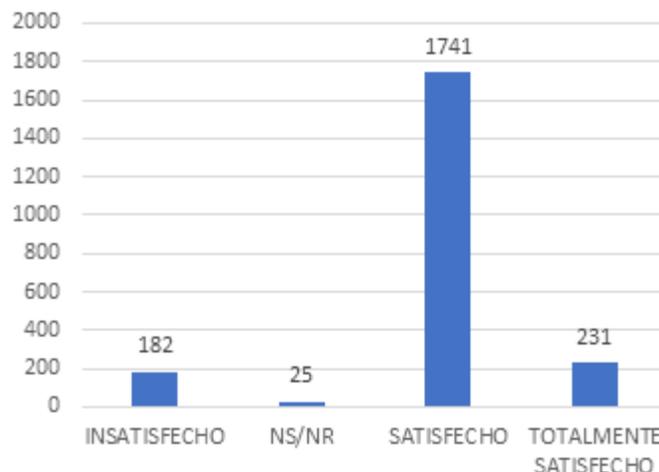


Ilustración 21. Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por Umayor
Fuente: Autoría propia

El 79.89% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los niveles de formación integral ofrecidos por la Umayor. Sin embargo, el 8.6% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, 10.60% totalmente satisfecho y el 1.14% NS/NR.

- Pregunta 17. ¿Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor?

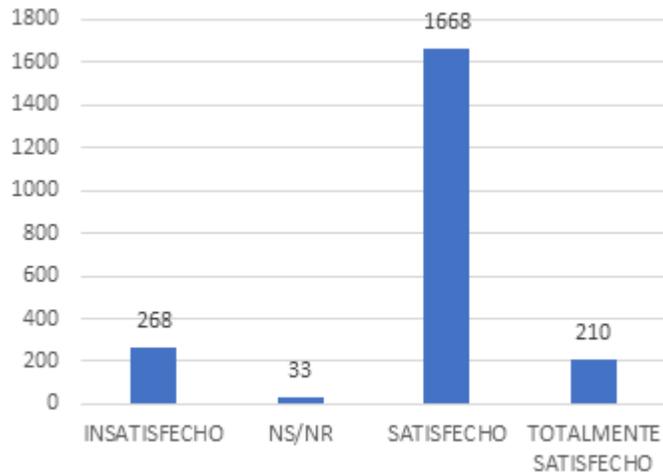


Ilustración 22. Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor
Fuente: Autoría propia

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor lo consideran satisfecho en un 76.54%, sin embargo, el 12.29% considera insatisfecho, el 9.63% lo consideran totalmente satisfecho y el 1.51% NS/NR.

- Pregunta 18. ¿Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas en la Umayor?

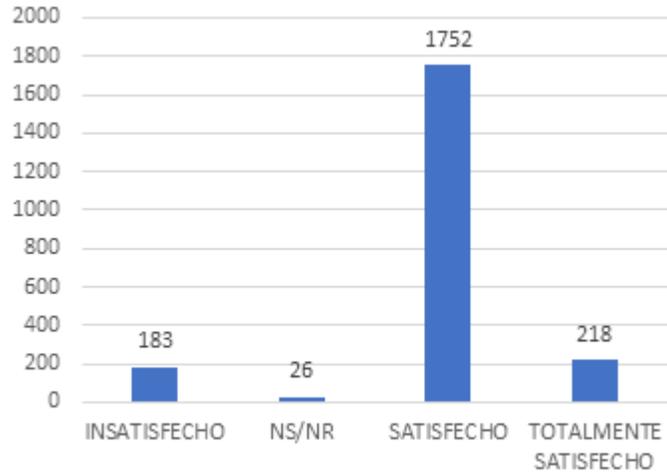


Ilustración 23. Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas
Fuente: Autoría propia

El 80.40% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas por la Umayor, solo el 8.39 % se encuentra insatisfecho, el 10% totalmente satisfecho y el 1.19% NS/NR

- Pregunta 19. ¿Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados?

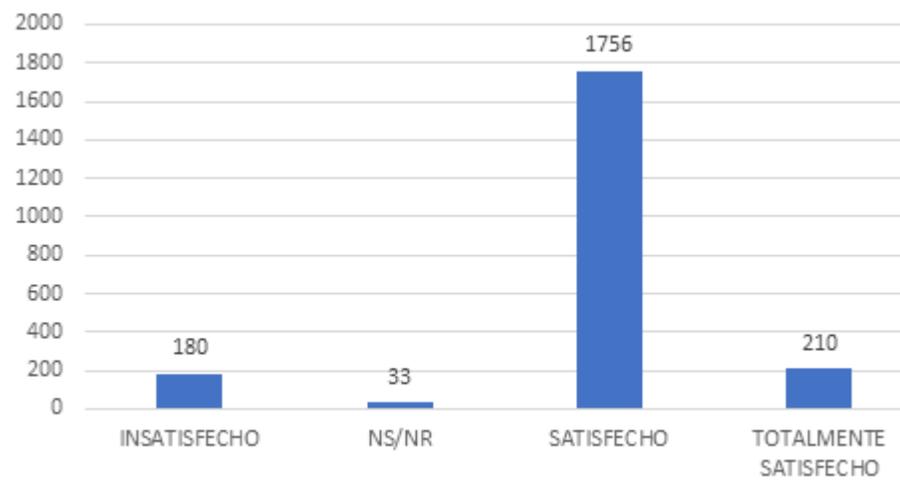


Ilustración 24. Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados
Fuente: Autoría propia

El 80.58% de los estudiantes consideran que las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas (satisfechos), solo un 8.2% insatisfecho, el 9.63% totalmente satisfecho y el 1.51% NS/NR.

- Pregunta 20. ¿La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución?

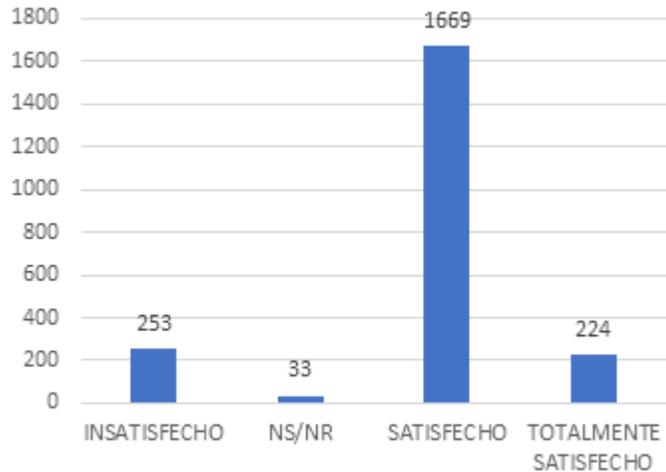


Ilustración 25. La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución
Fuente: Autoría propia

El 76.59% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades culturales, artísticas y deportivas desarrolladas por la institución lo cual se considera favorable, un 11.61% manifiestan esta insatisfecho, el 10.27% totalmente satisfecho y el 1.51% NS/NR.

Pregunta 21. ¿Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la Umayor?

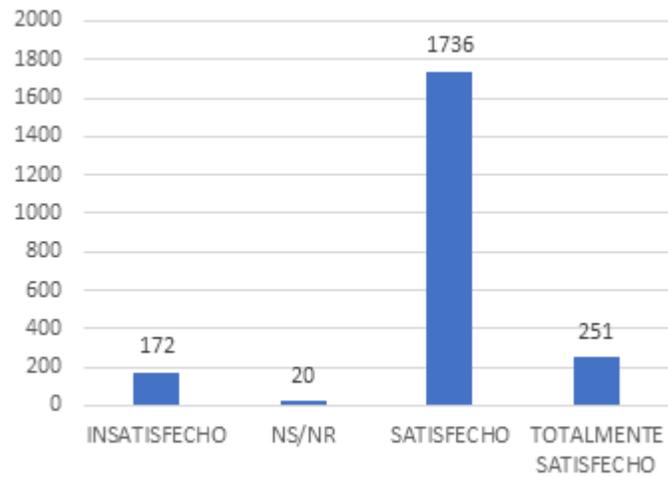


Ilustración 26. Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la Umayor
Fuente: Autoría propia

El 79.66% de los estudiantes encuestados consideran satisfactoria la oferta académica ofrecida por la Umayor, sin embargo, se observa que un 7.89% de los encuestados opinan de manera insatisfecho, el 11.51% totalmente satisfecho y el 0.009% NS/NR.

- Pregunta 22. ¿Las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor?

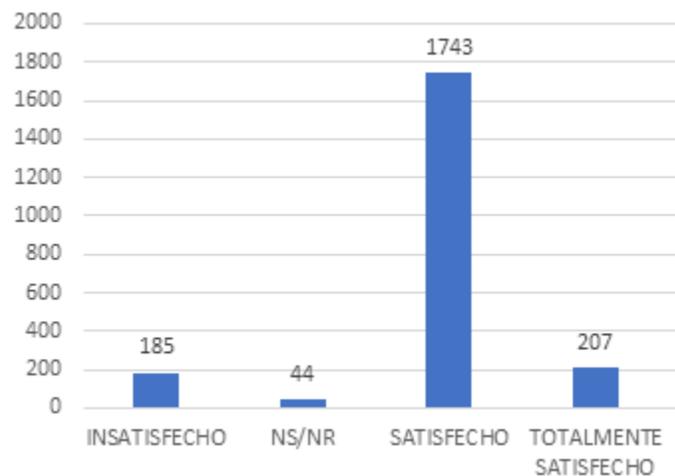


Ilustración 27. Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 79.99% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor, sin embargo, el 8.49% manifiesta estas insatisfecho con las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor, el 9.49% totalmente satisfecho y el 2.01% NS/NR.

- Pregunta 23. ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)?

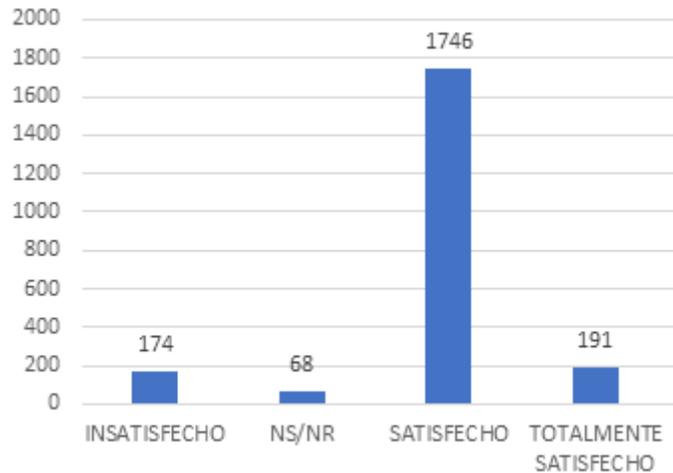


Ilustración 28. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 80.12% de los estudiantes encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE), sin embargo, el 7.98% se encuentra insatisfecho, el 8.76% totalmente satisfecho y el 3.12% NS/NR.

Pregunta 24. ¿Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica?

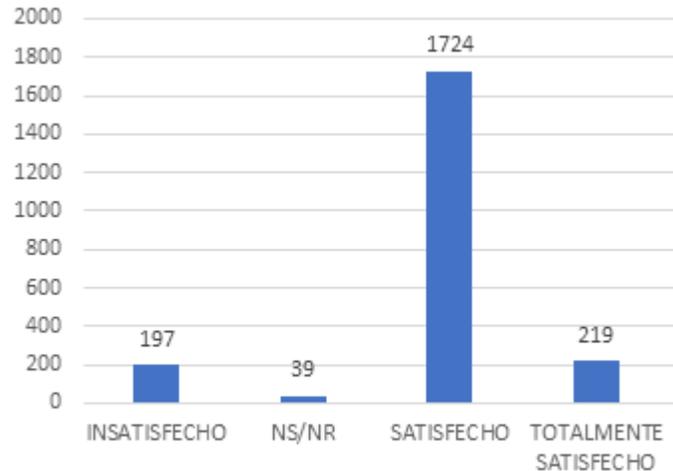


Ilustración 29. Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica
Fuente: Autoría propia

El 79.11% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida, el 9.04% se encuentra insatisfecho, el 10.05% totalmente satisfecho y el 1.78% NS/NR.

Pregunta 25. Las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales

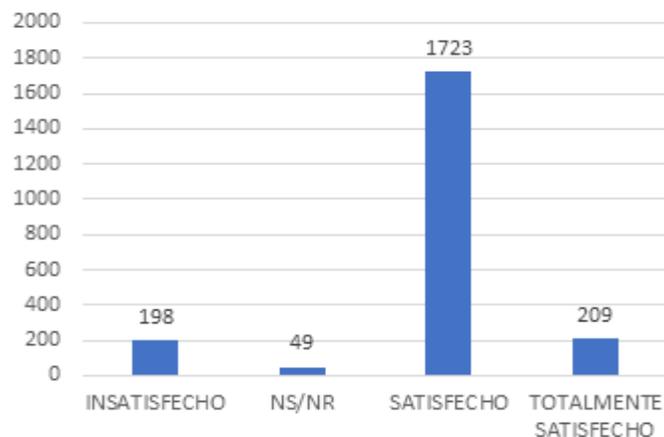


Ilustración 30. Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales.
Fuente: Autoría propia

El 79.07% de los alumnos encuestados consideran satisfactorias las actividades desarrolladas en la Umayor, sin embargo, se observa 9.08% se encuentra insatisfechos, el 9.59% totalmente satisfecho y el 2.24% NS/NR.

- pregunta 26. modalidad clases remotas como estrategia de adaptación.

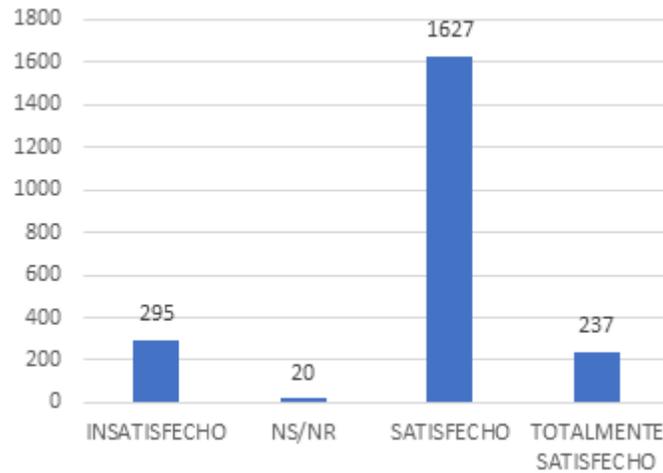


Ilustración 31. Se encuentra conforme modalidad de clases remotas como estrategia de adaptación.
Fuente: Autoría propia

5.1.03 Procesos estratégicos

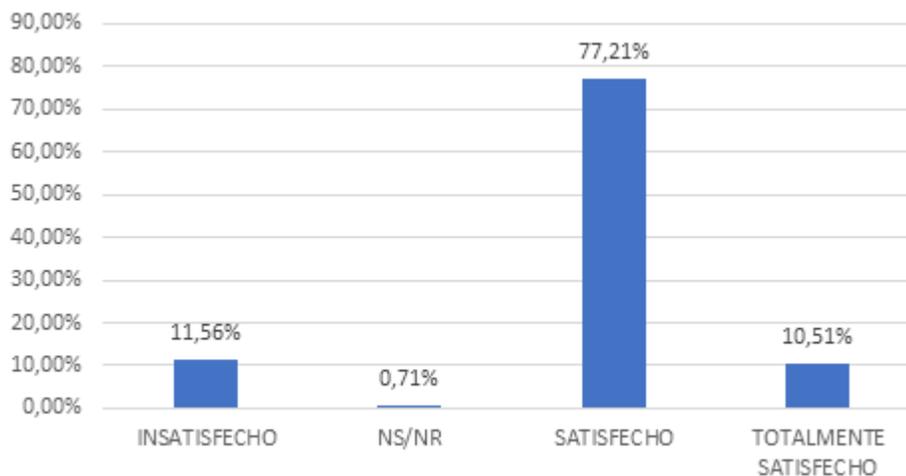


Ilustración 32. Satisfacción Procesos Estratégicos
Fuente: Autoría propia

podemos considerar que los estudiantes de Umayor están en su mayor parte satisfecho con los procesos estratégicos con el 72,21%, totalmente satisfecho con el 10.51%, NS/NR con un 0.71% y por último con un 11,56% se encuentra insatisfecho.

5.1.03.1 Pregunta 27. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, Info Mayor, redes sociales)

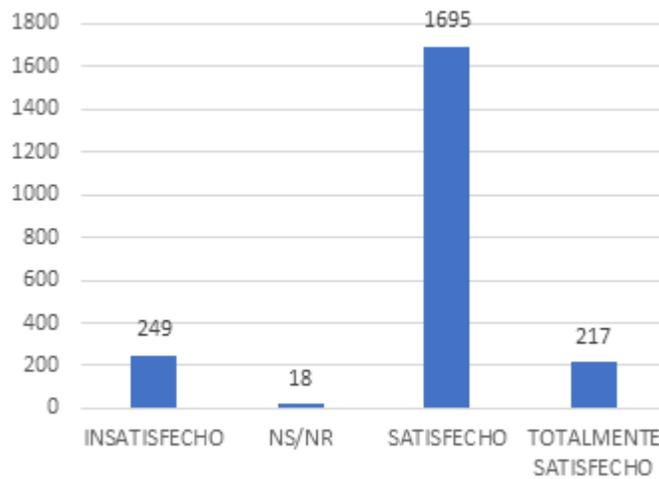


Ilustración 33. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales)
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 77.78% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados(satisfecho). dejando así un 11.42%que manifiesta estar insatisfecho, el 9.95% totalmente satisfecho y el 0.008% NS/NR.

5.1.03.2 Pregunta 28. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.

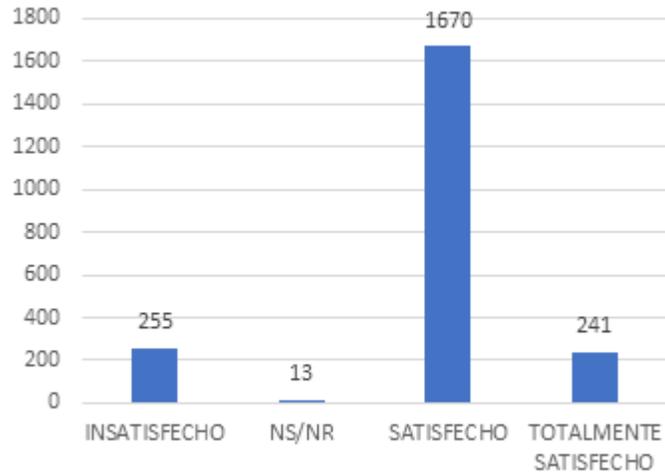


Ilustración 34. Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)

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 los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfecho en un 76.64%, dejando así un 11.70% que manifiesta estar insatisfecho, el 11.06% totalmente satisfecho y el 0.005% NS/NR.

En general tenemos una satisfacción que supera el 73% de la población entrevistada, teniendo un resultado promedio del 73.38% de satisfacción en los servicios brindados por la Umayor y un promedio de estudiantes Totalmente satisfechos de 10.76% de los estudiantes encuestados, resaltando aspectos relevantes como que Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE), Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados y Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 14.41%, otorgando el resultado más alto a los procesos de apoyo, resaltando aspectos a mejorar como lo son las Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.), Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor y Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual.

Se muestra a continuación los resultados de los tres macroprocesos:

Procesos de apoyo

Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el instituto universitario Mayor de Bolívar este es el más débil con un 64.46%, encontrándose por debajo de la media del nivel de satisfacción de manera general por los procesos de Umayor con un 73.38%; teniendo un gran nivel de incidencia los siguientes factores como son las Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.), Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor y Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual.

Por supuesto es el que mayor incidencia tiene en el nivel de insatisfacción de los estudiantes encuestados, teniendo un elevado 22.66% sobrepasando la media de manera general por los procesos de Umayor con un 14.71%

Procesos misionales

Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el instituto universitario Mayor de Bolívar este es el mejor comportamiento con un 78.46%, encontrándose por encima de la media del nivel de satisfacción de manera general por los procesos de Umayor con un 73.38%; teniendo un gran nivel de incidencia los siguientes factores como son la satisfacción de las estrategias de evaluación implementadas, Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados y el buen porcentaje de aceptación conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE).

Este macroproceso tiene la menor incidencia en el nivel de insatisfacción de los estudiantes encuestados, teniendo un comportamiento muy bajo del 9.90% estando muy por debajo de la media de manera general por los procesos de Umayor con un 14.71%

Procesos estratégicos

Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el instituto universitario Mayor de Bolívar este tiene un comportamiento parecido al misional con un porcentaje más bajo pero muy aceptables su comportamiento fue del 77.21%, encontrándose por encima de la media del nivel de satisfacción de manera general por los procesos de Umayor con un 73.38%; teniendo un gran nivel de incidencia los siguientes factores como son Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales) y Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)

Este macroproceso tiene la menor incidencia en el nivel de insatisfacción de los estudiantes encuestados, teniendo un comportamiento muy bajo del 11.56% estando muy por debajo de la media de manera general por los procesos de Umayor con un 14.71%

7 RECOMENDACIONES

Como resultado de las encuestas realizadas se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se hace necesario implementar un plan capacitación dirigido a todo el personal que labora en Umayor en servicio al cliente, atención virtual e inclusión con el fin de promover un trato adecuados para el proceso de atención a todos los grupos de valor, ya que se hace necesaria una mejora en dicho proceso.
2. Se debe mejorar la infraestructura tecnológica servicio de wifi y salas de informática.
3. Se recomienda adecuar vías de acceso aptas para personas con discapacidad, especialmente para personas con la incapacidad para caminar las cuales deben usar silla de ruedas.
4. Se recomienda generar espacios de zonas comunes donde los estudiantes tengan un lugar de esparcimiento entre bloques de clases.
5. Se recomiendo implementar estrategias respecto a los proyectos de aula la asignación del seguimiento por parte de docentes debe darse a inicio del semestre al igual que una capacitación integral del mismo para que la información sea transmitida al estudiante de manera clara y el proyecto sea entregado en los tiempos establecido.
6. Se solicita mejoras en la plataforma GENESIS ya que actualmente funciona de manera intermitente generando traumas en el desarrollo curricular de los alumnos.
7. Se recomienda una pronta mejora con la infraestructura física de Umayor específicamente en aulas de clase, su climatización y baterías sanitarias.

8. ANEXOS

7.1 Anexo 1. Resultados de la encuesta de satisfacción- alumnos (archivo.EXEL)

1. Link encuesta de alumnos:

<https://docs.google.com/forms/d/1i1-Gg-XqLrpUxjbCRsRcm0edzJXjRUOZXURPwgxhw2Y/edit?ts=64e916d5>