



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
MAYOR DE CARTAGENA**



**INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO REALIZADA A ESTUDIANTES DE LA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA
2022**

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. FICHA TECNICA	5
3. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA.....	6
3.1 PARTICIPACION.....	6
4. ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR SEMESTRE.....	7
5. VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION	8
5.1 Nivel de satisfacción general en los procesos de Umayor	8
5.2 Satisfacción por aspectos	8
6. PROCESOS DE APOYO.....	8
7. PROCESOS MISIONALES	15
8. PROCESO ESTRATEGICO	22
9. CONCLUSIONES	24
10. RECOMENDACIONES	25

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Ficha Técnica</i>	5
<i>Ilustración 2 Número de estudiantes encuestados por programa.</i>	6
<i>Ilustración 3 Estudiantes encuestados por semestre</i>	7
<i>Ilustración 4 . Nivel de satisfacción general en los procesos de Umayor</i>	8
<i>Ilustración 5 Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo</i>	8
<i>Ilustración 6 Proceso al inscribirse y ser admitido en la Umayor</i>	9
<i>Ilustración 7 Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)</i>	9
<i>Ilustración 8 Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor</i>	10
<i>Ilustración 9 Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)</i>	10
<i>Ilustración 10 Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor</i>	11
<i>Ilustración 11 Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor</i>	11
<i>Ilustración 12 El trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor</i>	12
<i>Ilustración 13 El proceso de atención y solución de quejas y reclamos</i>	12
<i>Ilustración 14 El nivel de capacitación del personal de la Umayor</i>	13
<i>Ilustración 15 Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la Umayor</i>	13
<i>Ilustración 16 Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por Umayor</i>	14
<i>Ilustración 17 Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual</i>	14
<i>Ilustración 18 Nivel de satisfacción procesos misionales</i>	15
<i>Ilustración 19 Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje</i>	15
<i>Ilustración 20 La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo</i>	16
<i>Ilustración 21 El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido</i>	16
<i>Ilustración 22 Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por Umayor</i>	17
<i>Ilustración 23 Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor</i>	17
<i>Ilustración 24 Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas</i>	18
<i>Ilustración 25 Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados</i>	18
<i>Ilustración 26 La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución</i>	19
<i>Ilustración 27 Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la Umayor</i>	19
<i>Ilustración 28 Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor</i>	20
<i>Ilustración 29 . Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)</i>	20
<i>Ilustración 30 Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica</i>	21
<i>Ilustración 31 Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales</i>	21
<i>Ilustración 32 Satisfacción Procesos Estratégicos</i>	22
<i>Ilustración 33 Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, Info Mayor, redes sociales)</i>	22
<i>Ilustración 34 Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)</i>	23

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 mayo 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 uno 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

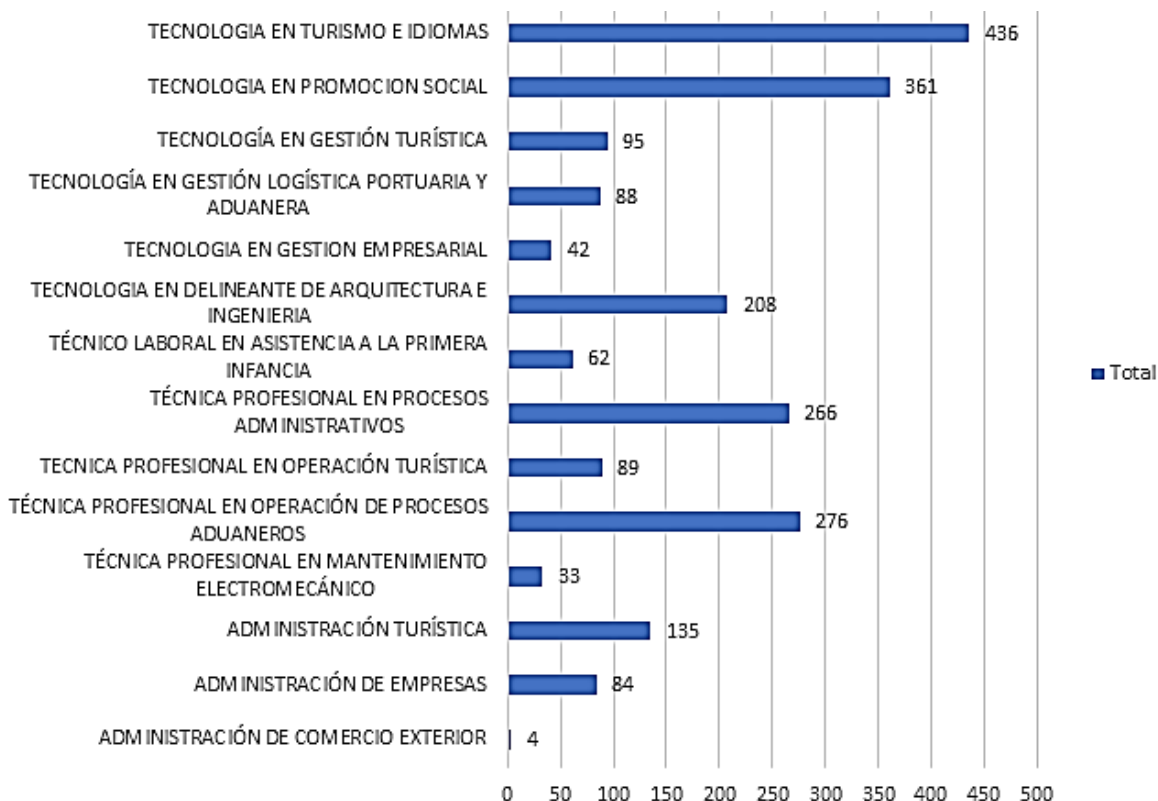
Título De La Investigación	Encuesta de satisfacción realizada a estudiantes de la institución Universitaria Mayor de Cartagena
Unidad De Muestreo	Estudiantes Umayor
Tipo De Encuesta	ONLINE – WAS
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Nivel de confianza: 98% Margen de error del : $\pm 1.404\%$
Población Total (N)	3.191
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	Directora de Planeación– Angela Goyeneche
Coordinadora Del Proceso	Profesional SIG-María Alejandra Verbel Solar
Fecha Final De Entrega	06/06/2023

Ilustración 1 Ficha Técnica
Fuente: Dirección de planeación

3. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

3.1 PARTICIPACIÓN

El siguiente tamaño de muestra se toma a partir de los siguientes parámetros estadísticos: heterogeneidad del 50%, margen de error 1,404, nivel de confianza de 98% para un total de 2.179 encuestadas:



*Ilustración 2 Número de estudiantes encuestados por programa.
Fuente: Dirección de planeación*

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

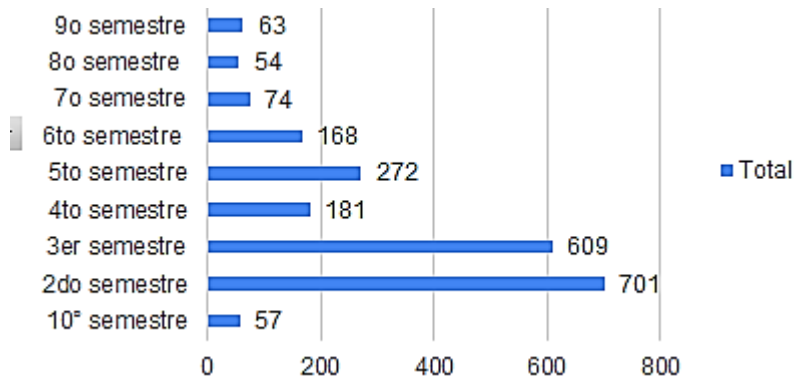


Ilustración 3 Estudiantes encuestados por semestre
Fuente: Dirección de planeación

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

5. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

5.1 Nivel de satisfacción general en los procesos de Umayor

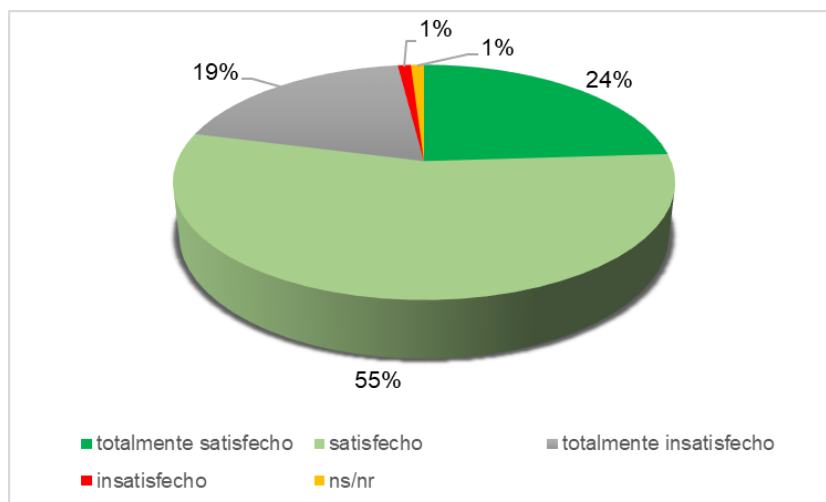


Ilustración 4. Nivel de satisfacción general en los procesos de Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Podemos considerar que el 79% de los estudiantes presenta una satisfacción global con los procesos que se llevan a cabo en Umayor, distribuidos de la siguiente manera: el 55% presenta una satisfacción con los procesos en general el 24% se encuentra totalmente satisfecho, el 1% se encuentra insatisfecho, mientras que el 16% dice estar totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

5.2 Satisfacción por aspectos

6. PROCESOS DE APOYO

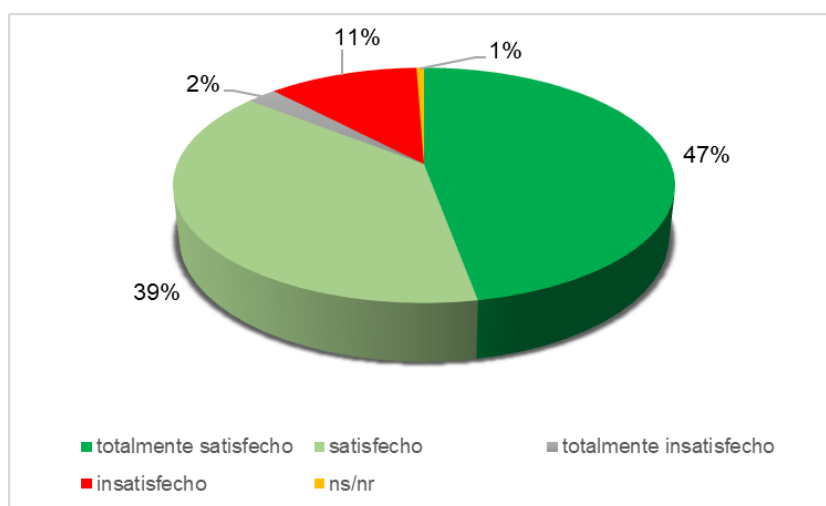
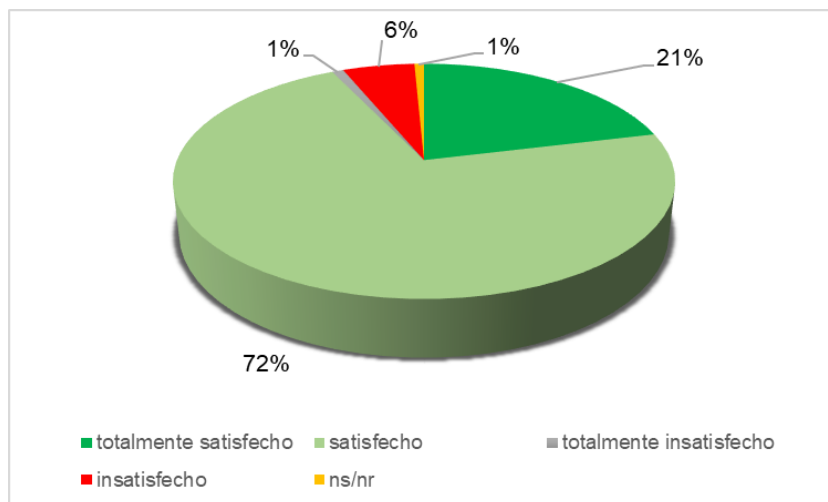


Ilustración 5 Nivel de satisfacción en los procesos de apoyo
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los estudiantes manifiestan estar satisfecho 86% distribuido de la siguiente manera: el 39% se encuentra satisfecho, totalmente satisfecho con el 47%, NS/NR con un 1% y por último con un 11% se encuentra insatisfecho y un 2% totalmente insatisfecho.

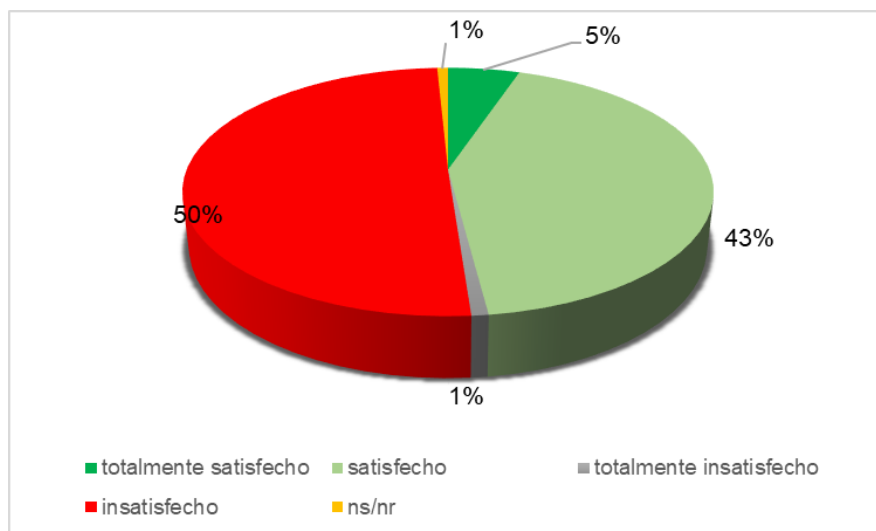
Pregunta 1. En general, ¿Cómo se siente con el proceso que realizó al inscribirse y ser admitido en la Umayor?



*Ilustración 6 Proceso al inscribirse y ser admitido en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación*

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que los estudiantes se encuentran satisfechos en un 93% distribuido de la siguiente manera: el 72% se encuentra satisfecho, totalmente satisfecho en un 21% satisfechos en un 72%, mostrando que las mejoras implementadas en el proceso de admisión, registro y control han tenido un impacto positivo, dejando un indicador muy bajo del 7% de la población encuestada insatisfecha.

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



*Ilustración 7 Condiciones físicas en Umayor (aulas, laboratorios, mobiliario, acústica, luz, ventilación, calefacción, etc.)
Fuente: Dirección de planeación*

El 48% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones físicas, distribuido de la siguiente manera: el 43% se encuentra satisfecho, el % totalmente satisfecho, 1% NS/NR y el 50% se manifiesta insatisfecho.

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 adelantado actividades que permitan a

nuestros estudiantes y empleados sentirse cómodos y seguros en las instalaciones de la institución

Pregunta 3. Recursos bibliográficos y didácticos de Umayor

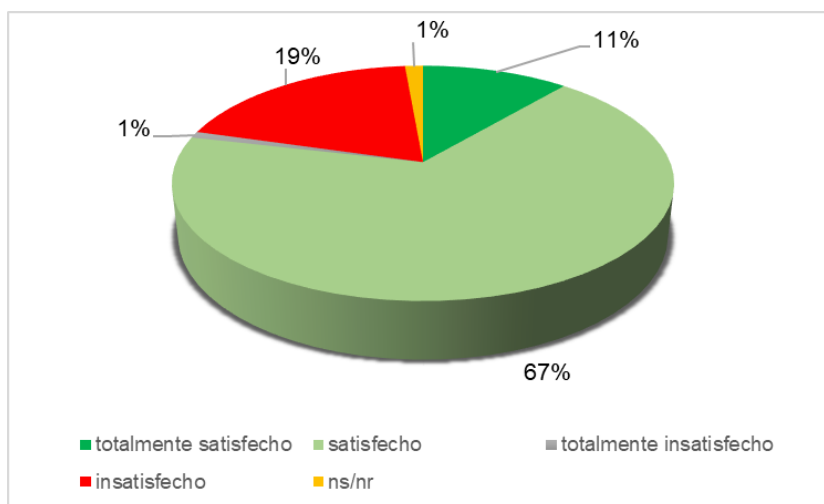


Ilustración 8 Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

En general los estudiantes se sienten satisfechos en un 78% distribuido de la siguiente manera: el 67% se encuentra satisfecho con los recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor, un 11% totalmente satisfecho, el 19% manifiesta estar insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

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

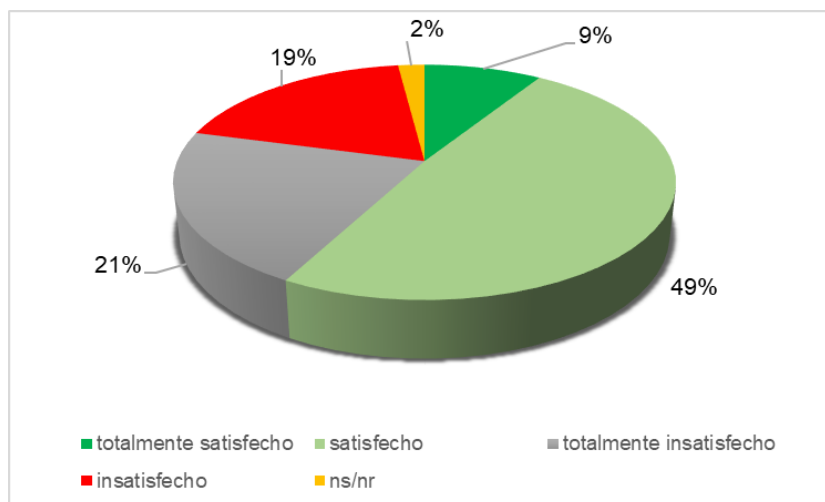


Ilustración 9 Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)
Fuente: Dirección de planeación

El 58% de la población estudiantil se encuentra satisfecho con los recursos informáticos distribuido de la siguiente manera: el 49% de los encuestados manifiestan estar satisfechos, el 9% se encuentra totalmente satisfecho mientras que el 19% 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 por último el 2% NS/NR.

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

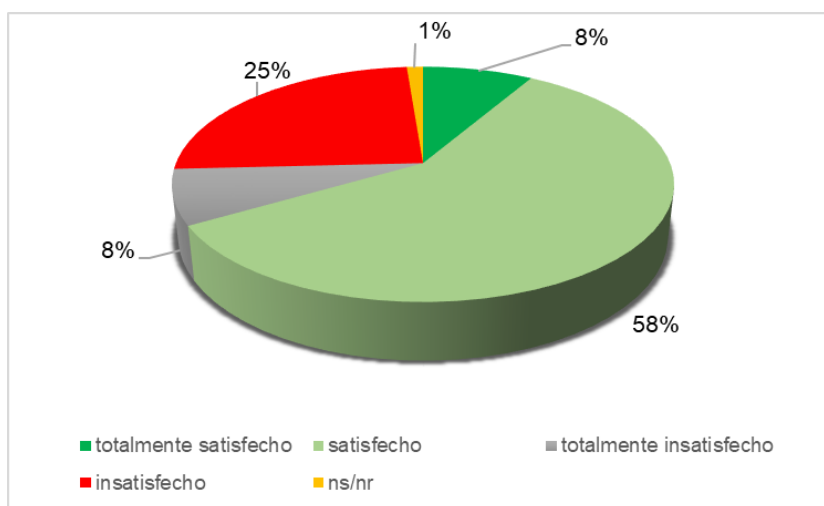


Ilustración 10 Proceso de mejora y mantenimiento de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

En general el 66% de los estudiantes encuestados se encuentra satisfecho con los procesos de mejora y mantenimiento distribuidos de la siguiente manera: El 58% de los encuestados se encuentran conformes, sin embargo, el 25% se encuentra insatisfecho argumentando que hay salones que no se encuentran en óptimas condiciones se hace necesario una mejor climatización, las baterías sanitarias son insuficientes para la población, el 8% se encuentra totalmente satisfecho y el 1% NS/NR.

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

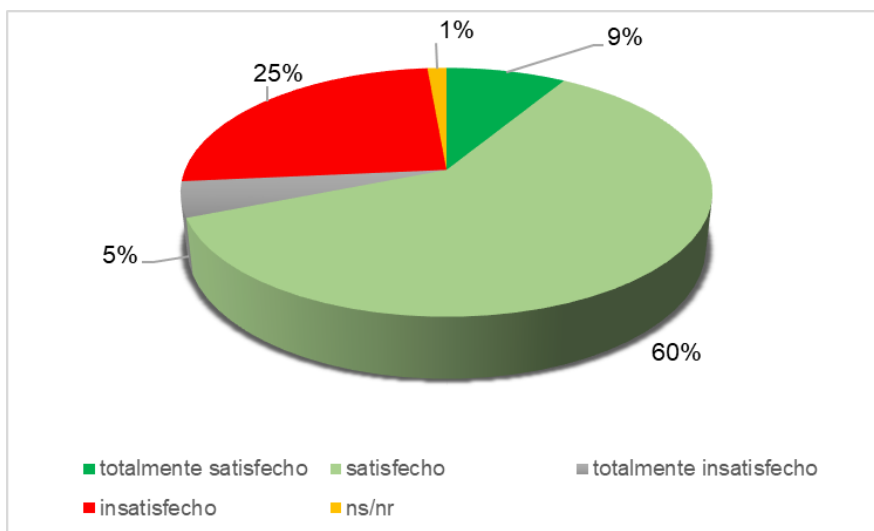


Ilustración 11 Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección y manifiestan una satisfacción del 69% distribuida de la siguiente manera: el 60% se encuentra satisfecho, el 9% totalmente satisfecho, el 25 insatisfecho, el 55 totalmente insatisfecho y el 1% de los estudiantes NS/NR.

Pregunta 7. ¿Cómo se siente con el trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor?

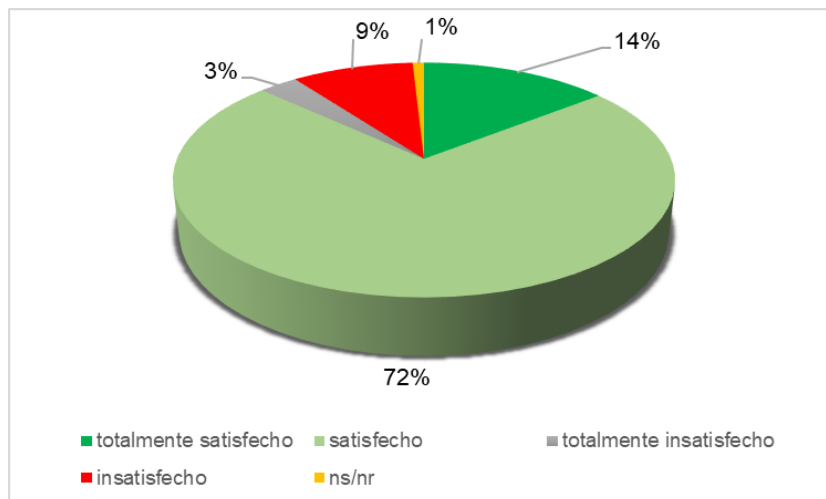


Ilustración 12 El trato recibido por los diferentes colaboradores de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

El 86% de los estudiantes encuestados manifiestan una satisfacción en general con el trato recibido, distribuida de la siguiente manera: El 72% de los encuestados manifiestan estar satisfechos el 14% totalmente satisfecho, sin embargo, el 9% se encuentra insatisfecho, el 3% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

Pregunta 8. ¿Cómo se siente con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos?

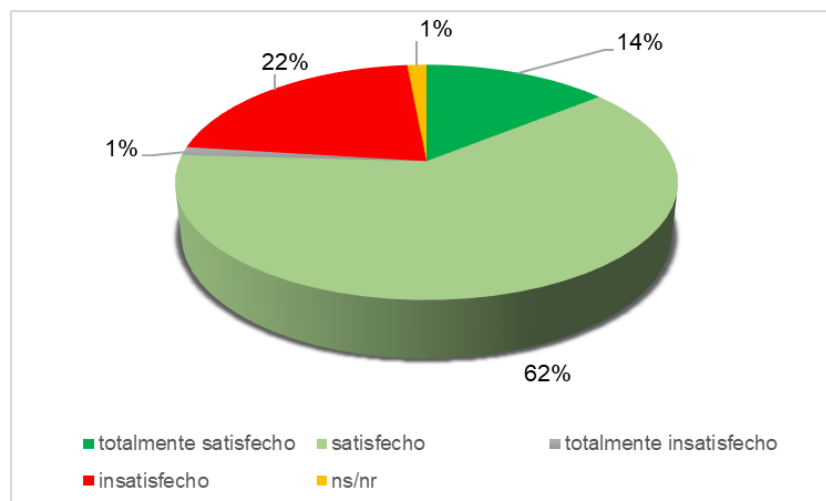
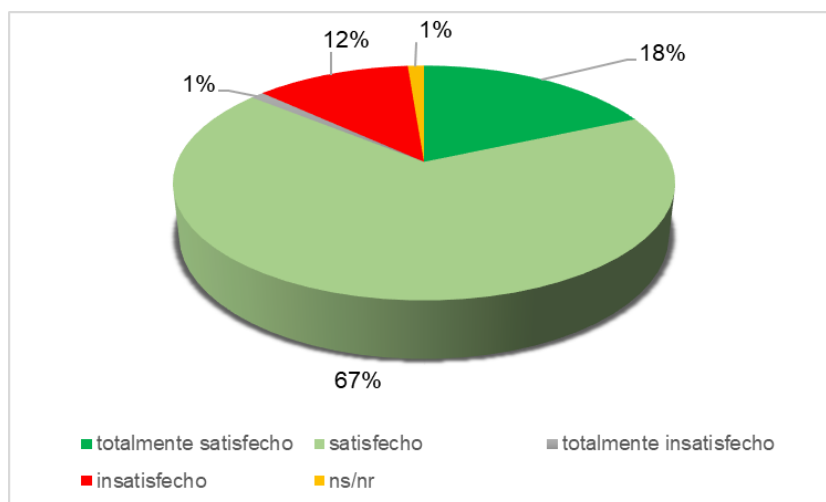


Ilustración 13 El proceso de atención y solución de quejas y reclamos
Fuente: Dirección de planeación

En general se puede observar que más el 76% de los encuestados se encuentran satisfechos con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos, distribuido de la siguiente manera: El 62% se encuentra satisfecho, el 14% totalmente satisfecho, sin embargo, el 22% de los encuestados manifiestan estar insatisfechos, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR

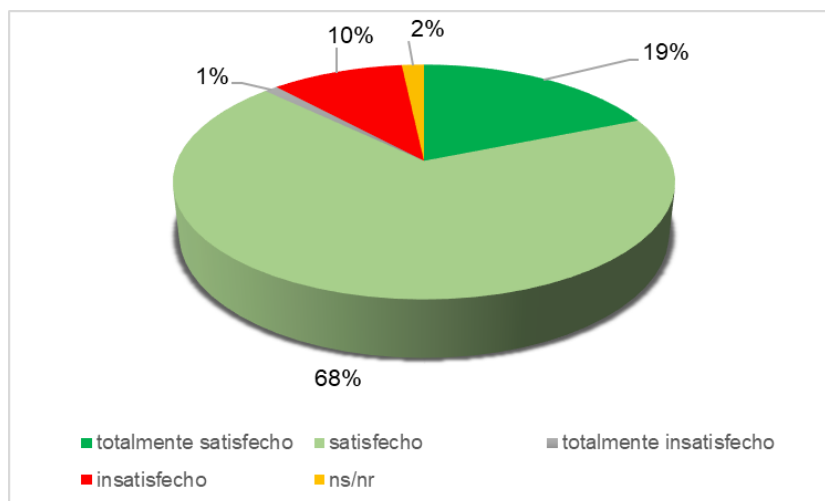
Pregunta 9. El nivel de capacitación del personal de la Umayor



*Ilustración 14 El nivel de capacitación del personal de la Umayor
Fuente: Dirección de planeación*

El 85% de los encuestados 67% de los encuestados se encuentran satisfechos con el nivel de capacitación del personal de la Umayor, mientras que el 12% se encuentra insatisfecho, el 18% totalmente satisfecho y el 1% NS/NR.

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



*Ilustración 15 Nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios financieros ofrecidos por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación*

El 86% manifiesta una satisfacción general distribuida de la siguiente manera: 68% de los encuestados se encuentran satisfechos con los beneficios financieros ofrecidos por Umayor, mientras que el 10% se encuentra insatisfecho, se resaltan las ayudas financieras e implementación de la gratuidad de la matrícula académica, el 10% totalmente satisfecho y el 2% NS/NR.

Pregunta 11. Los medios de pagos ofrecidos por Umayor

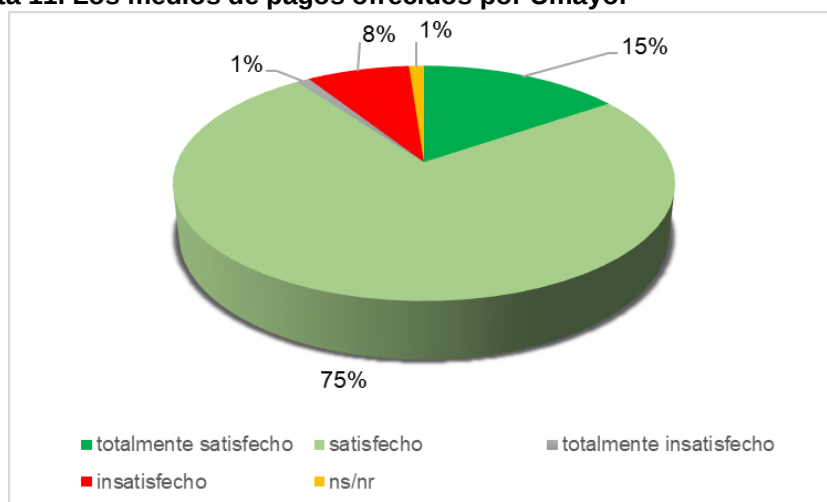


Ilustración 16 Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los medios de pagos ofrecidos por Umayor
Fuente: Dirección de planeación

El 90% de los encuestados tiene una satisfacción general con los medios de pago ofrecidos distribuidos de la siguiente manera: El 75% de los encuestados se encuentran satisfechos con los medios de pago ofrecidos por la Umayor, mientras que el 8% se encuentra insatisfecho, el 15% totalmente satisfactorio y el 1% NS/NR.

Pregunta 12. Servicio de plataforma virtual

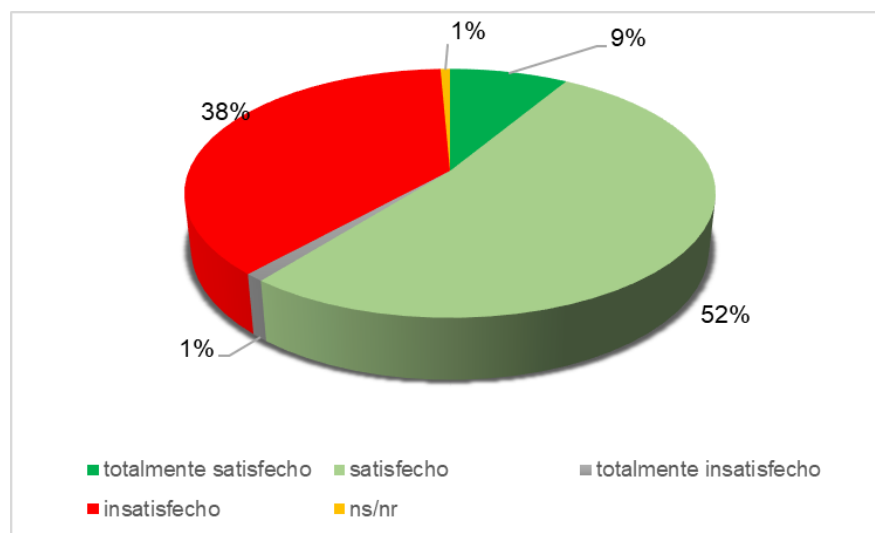


Ilustración 17 Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la plataforma virtual
Fuente: Dirección de planeación

El 61% de los encuestados se encuentran satisfechos de manera general con la plataforma virtual, distribuido de la siguiente manera: el 52% se encuentra satisfecho, el 9% totalmente satisfecho, mientras que el 38% se encuentra insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

7. PROCESOS MISIONALES

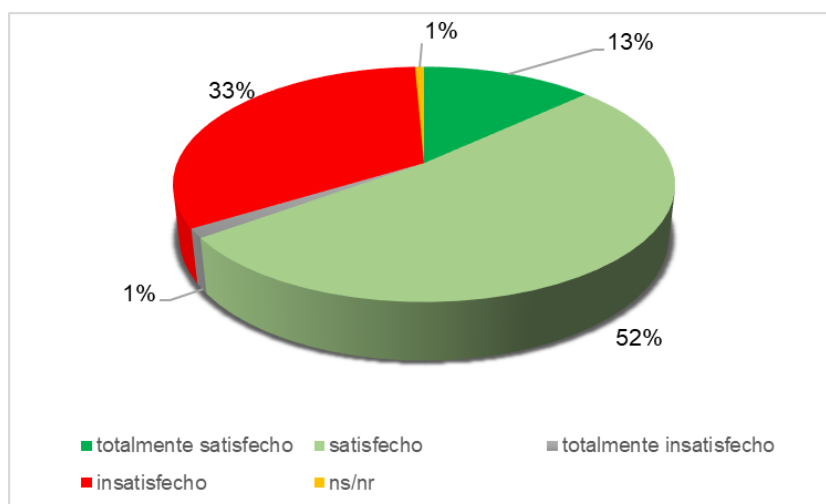


Ilustración 18 Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Dirección de planeación

Se observa que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los estudiantes manifiestan estar satisfecho en un 65% distribuido de la siguiente manera: El 52 % se encuentra satisfecho el 13% totalmente satisfecho, el 33% se manifiesta estar insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y con un margen muy bajo del 1% NS/NR.

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

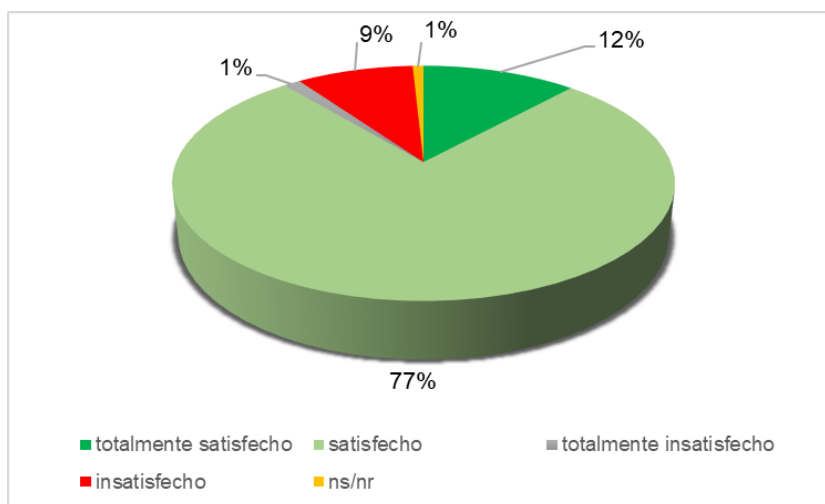


Ilustración 19 Las estrategias utilizadas por el docente en el proceso de aprendizaje
Fuente: Dirección de planeación

Las estrategias utilizadas por los docentes en el proceso de aprendizaje son favorables ya que se muestra un 89% de satisfacción distribuido de la siguiente manera: El 77%, se observa satisfecho el 12% totalmente satisfecho, un 9% insatisfecho, el 1% es totalmente insatisfactorio y el 1% NS/NR.

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

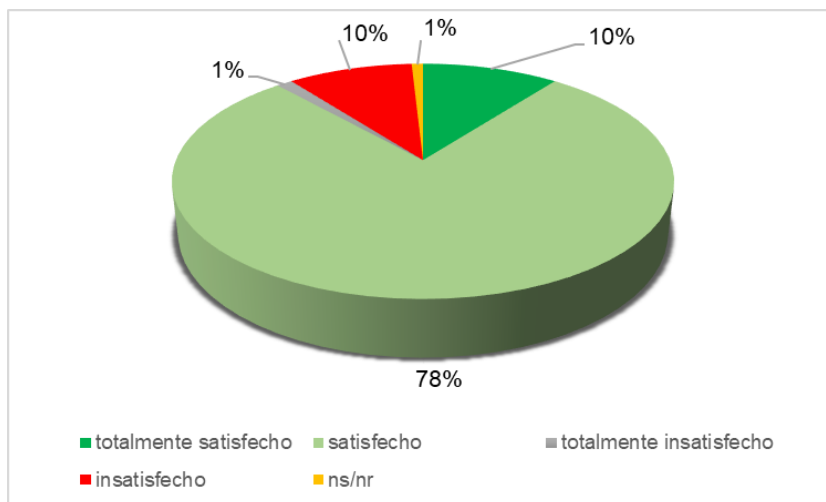


Ilustración 20 La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo
Fuente: Dirección de planeación

La población estudiantil considera que la formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo en un 88% distribuido de la siguiente manera: El 78% se encuentra satisfecho, el 10% totalmente satisfecho, mientras que un 10% lo considera insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

Pregunta 15. ¿se encuentra usted satisfecho con el cumplimiento del candelario académico y el horario ofrecido?

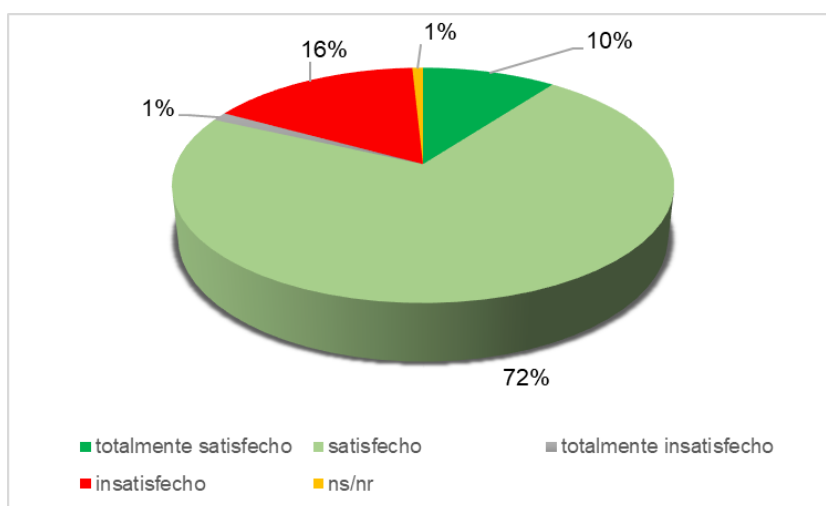


Ilustración 21 El cumplimiento del candelario y el horario ofrecido
Fuente: Dirección de planeación

En cuanto al cumplimiento de calendario académico y horarios ofrecidos por la institución el 82% de los estudiantes se encuentra satisfecho distribuido de la siguiente manera: El 72% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 10% totalmente satisfecho, mientras que el 16% manifiestan estar insatisfechos, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR

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

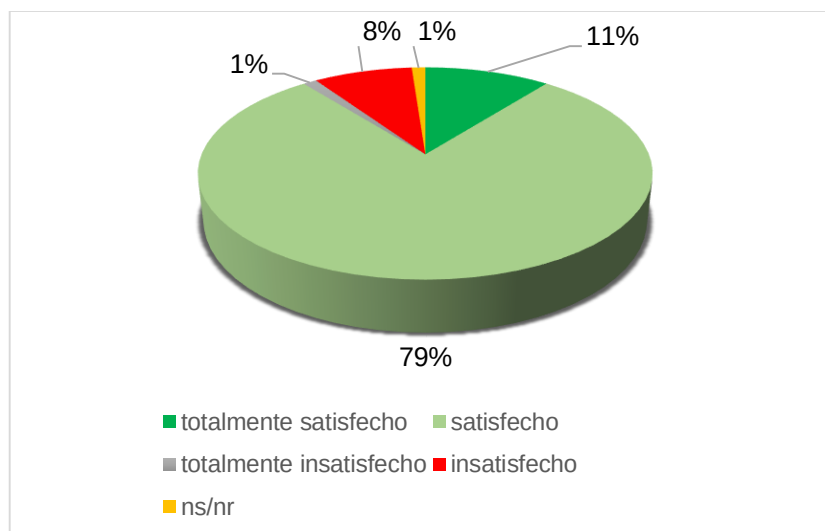


Ilustración 22 Se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos por Umayor
Fuente: Dirección de planeación

El 90% de la población estudiantil se encuentra satisfecho con los niveles de formación integral ofrecidos, distribuido de la siguiente manera: El 79% de los encuestados manifiestan estar satisfechos, el 11 se muestra totalmente satisfecho, Sin embargo, el 8% de los estudiantes se encuentran insatisfechos, 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

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

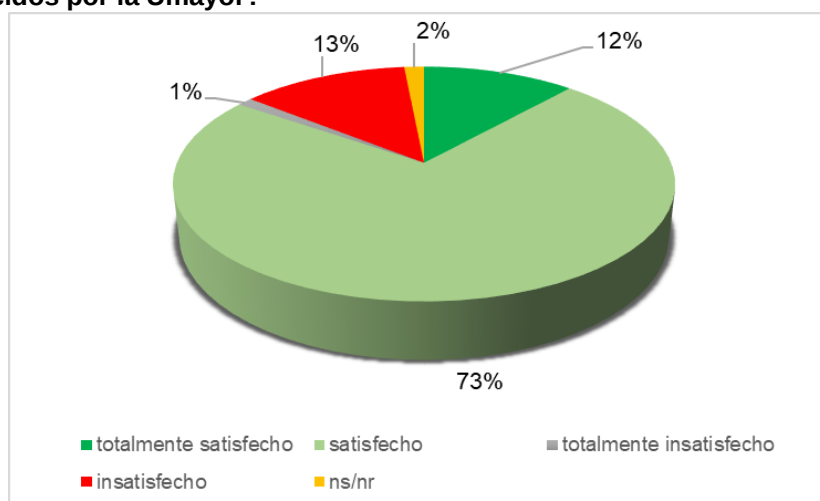


Ilustración 23 Se encuentra satisfecho con la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor lo consideran satisfecho en un 85%, distribuido de la siguiente manera: El 73% se muestra satisfecho, el 12% totalmente satisfecho, sin embargo, el 13% considera insatisfecho, el 1% lo consideran totalmente

insatisfecho y el 2% NS/NR.

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

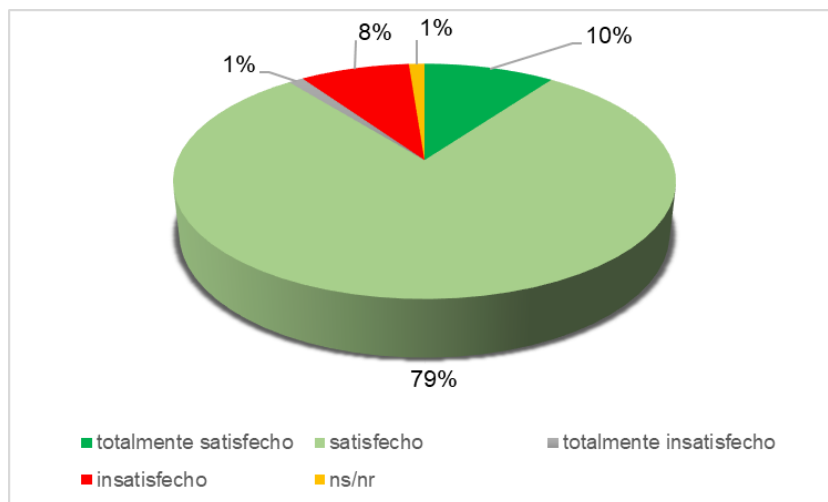


Ilustración 24 Se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas
Fuente: Dirección de planeación

El 89% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las estrategias de evaluación implementadas, distribuidas de la siguiente manera: El 79% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho, el 10% totalmente satisfecho, solo el 8% se encuentra insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

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

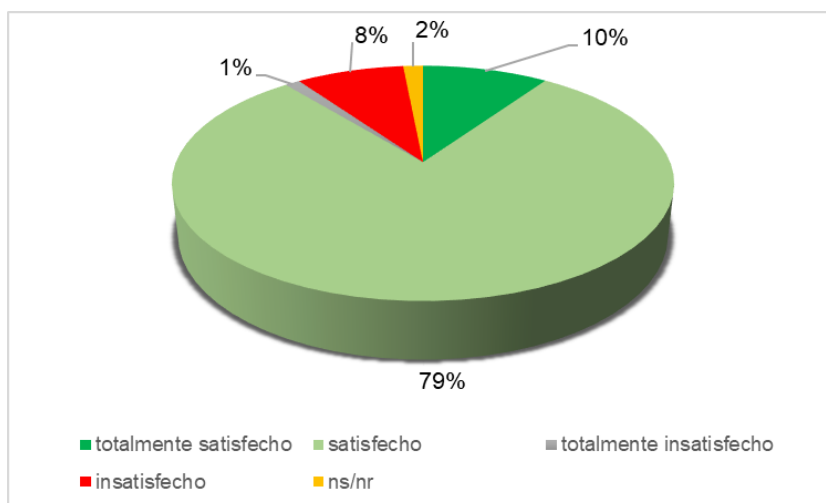


Ilustración 25 Las líneas de investigación presentadas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados
Fuente: Dirección de planeación

El 89% de los estudiantes se encuentran satisfechos con las líneas de investigación presentadas, distribuido de la siguiente manera: El 79% se encuentra satisfecho, el 10% totalmente satisfecho, el solo un 8% insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 2% NS/NR.

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

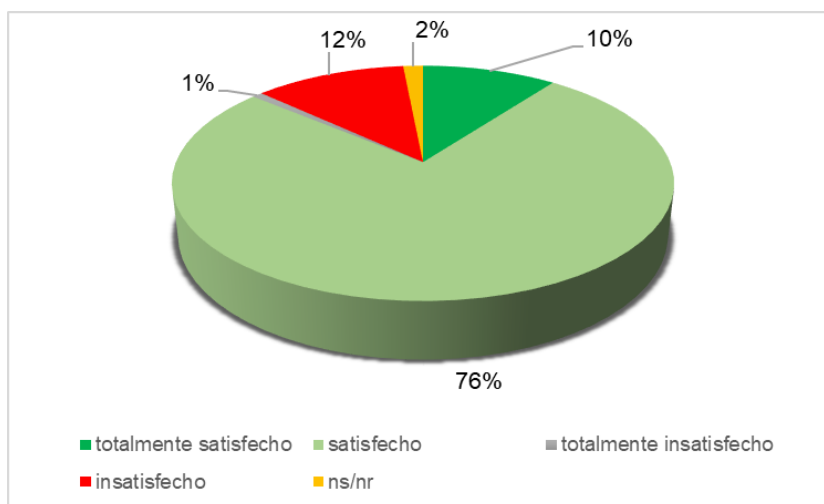


Ilustración 26 La cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución
Fuente: Dirección de planeación

El 86% de los estudiantes se encuentra satisfecho con la cantidad de actividades culturales realizadas, distribuido de la siguiente manera: El 76% manifiestan estar satisfechos el 10% totalmente satisfecho, un 12% manifiestan estar insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 2% NS/NR.

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

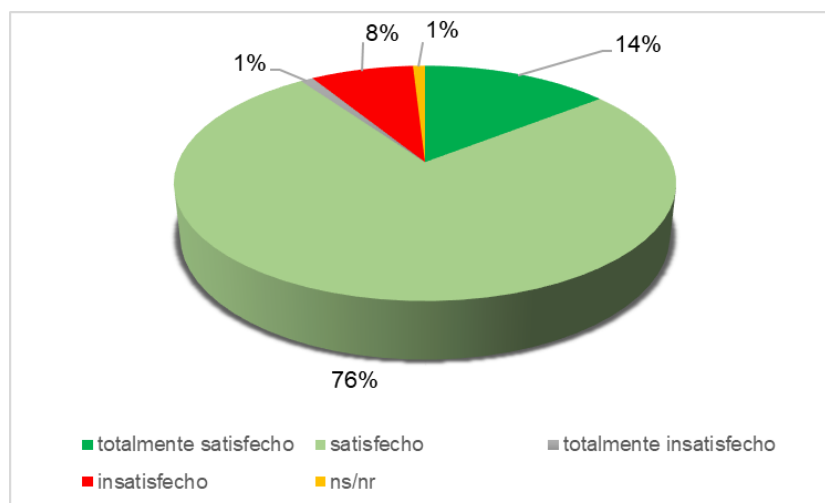


Ilustración 27 Se encuentra satisfecho con la oferta académica ofrecida por la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

El 79% de los estudiantes encuestados consideran satisfactoria la oferta académica ofrecida por la Umayor, sin embargo, se observa que un 8% de los encuestados opinan de manera insatisfecho, el 14% totalmente satisfecho y el 1% NS/NR.

Pregunta 22. ¿Las estrategias de inclusión implementadas en laUmayor?

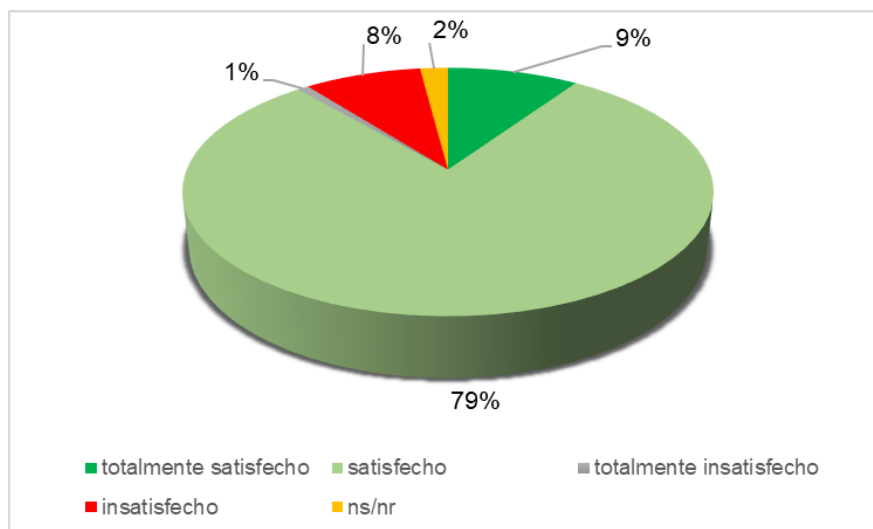


Ilustración 28 Nivel de satisfacción de en cuanto a las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que el 88% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las estrategias de inclusión 79% se encuentra satisfecho el 9% totalmente satisfecho, el 8% manifiesta estas insatisfecho, el 1% totalmente satisfecho y el 2% NS/NR.

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

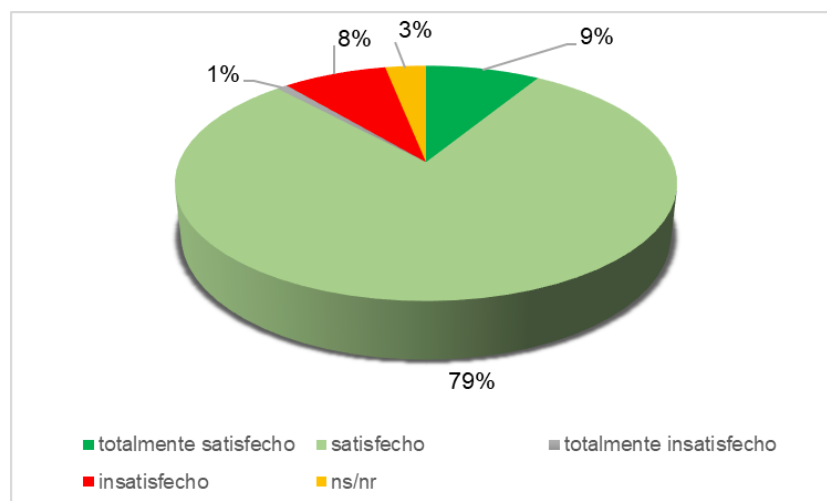


Ilustración 29 . Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE)
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que el 88% de los estudiantes se encuentra satisfecho, distribuido de la siguiente manera: El 79% se encuentra satisfecho el 9% totalmente satisfecho, sin embargo, el 8% se encuentra insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 3% NS/NR.

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

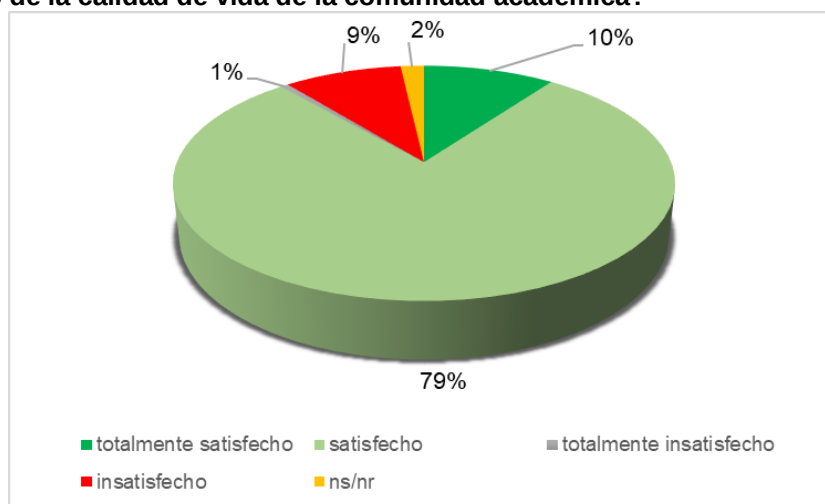


Ilustración 30 Se encuentra conforme con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica
Fuente: Dirección de planeación

El 89% se encuentra totalmente satisfecho distribuido de la siguiente manera: El 79% de los alumnos encuestados manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida, el 10% totalmente satisfecho mientras que el 9% se encuentra insatisfecho y 1% totalmente insatisfecho, el 2% NS/NR.

Pregunta 25. ¿Está de acuerdo con Las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales?

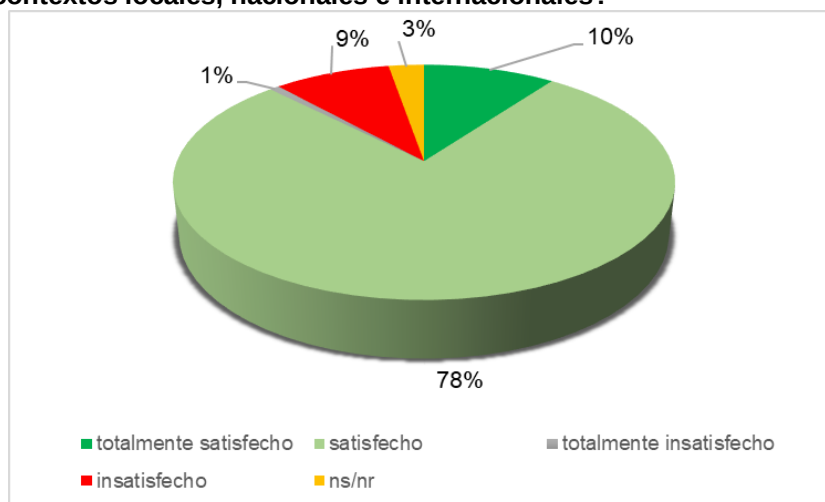


Ilustración 31 Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales.
Fuente: Dirección de planeación

El 88% se encuentra conforme o de acuerdo con las actividades desarrolladas para la inserción de Umayor en los diferentes contextos, distribuido de la siguiente manera. El 78% de los alumnos encuestados consideran satisfactorias las actividades desarrolladas en la Umayor, sin embargo, se observa 9% se encuentra insatisfechos, el 10% totalmente satisfecho y el 3% NS/NR.

8. PROCESO ESTRATEGICO

8.1 Satisfacción global de procesos estratégicos

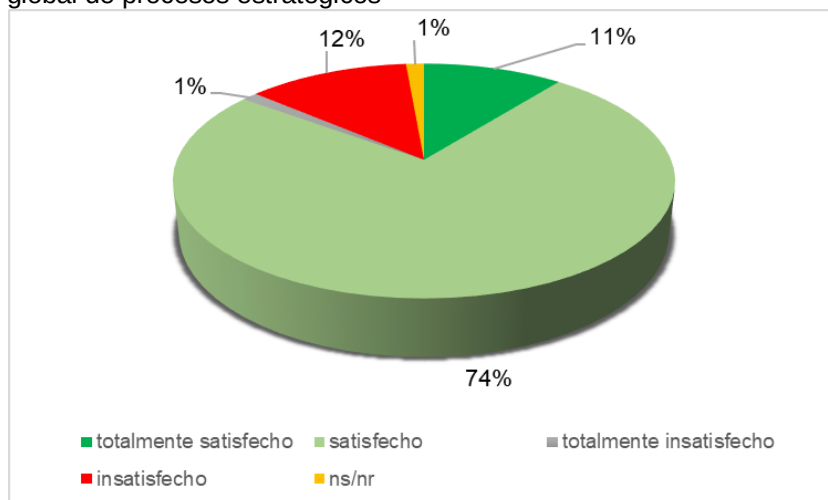


Ilustración 32 Satisfacción Procesos Estratégicos
Fuente: Dirección de planeación

Podemos considerar que los estudiantes de Umayor están en su mayor parte satisfecho con los procesos estratégicos con el 85% de satisfacción distribuido de la siguiente manera: El 74% se encuentra satisfecho, el 11% totalmente satisfecho, NS/NR con un 1% y por último con un 12% se encuentra insatisfecho.

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

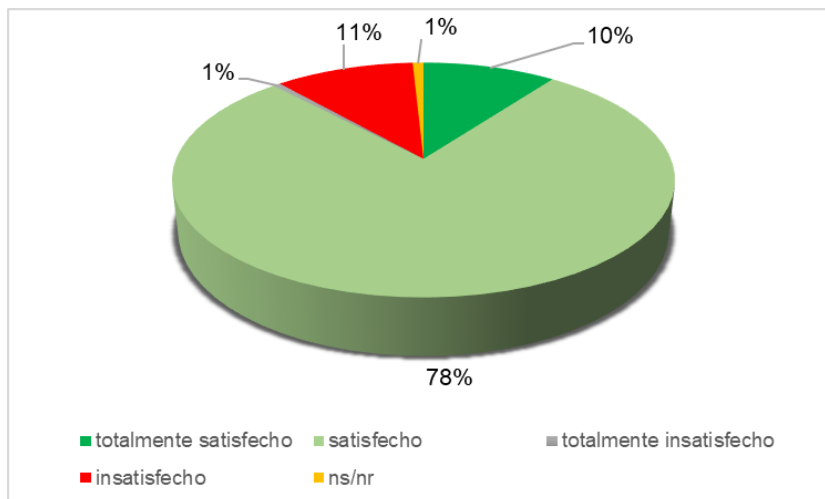


Ilustración 33 Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, líneas telefónicas, Info Mayor, redes sociales)
Fuente: Dirección de planeación

Se puede observar que el 88% de los estudiantes están conforme con los medios utilizados para la difusión de la información, distribuido de la siguiente manera: El 78% de los encuestados se manifestó satisfecho, el 10% totalmente satisfecho mientras que el 11% se manifiesta insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

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

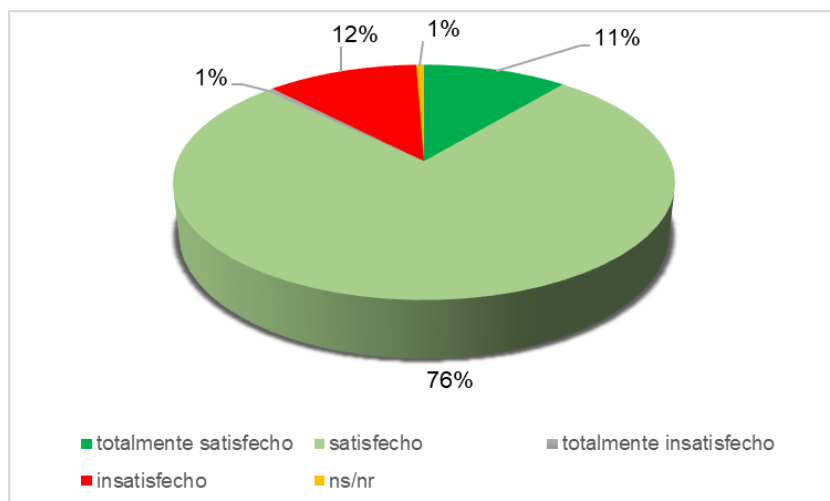


Ilustración 34 Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)

Fuente: 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 los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfecho en un 87% de manera general distribuida de la siguiente manera: El 76% se encuentra satisfecho, el 11% se encuentra totalmente satisfecho, dejando así un 12% que manifiesta estar insatisfecho, el 1% totalmente insatisfecho y el 1% NS/NR.

9. CONCLUSIONES

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 la institución universitaria mayor de Cartagena encontramos a los procesos de apoyo con un 75% en el nivel de satisfacción, una insatisfacción del 24% con un gran nivel de incidencia en 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.

Procesos misionales

Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el institución universitaria Mayor de Cartagena este tiene una satisfacción del 65% y 74% de insatisfacción, teniendo un gran nivel de incidencia los siguientes factores como baja aceptación conforme con las actividades desarrolladas en el Proyecto Permanencia (PEFPE).

Procesos estratégicos

Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el institución universitaria Mayor de Cartagena este es el mejor calificado con un 85% de satisfacción y un 13% de insatisfacción siendo así de este modo los procesos mejor calificados.

10. RECOMENDACIONES

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

1. Se hace necesario implementar estrategias que faciliten la comunicación entre nuestras partes interesadas y los colaboradores.
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 solicita mejoras en la plataforma GENESIS ya que actualmente funciona de manera intermitente generando traumas en el desarrollo curricular de los alumnos.

11. ANEXOS

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

Link encuesta de alumnos:

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