

Informe de Resultados Encuesta de Percepción y Satisfacción Institucional 2026-01

**Institución Universitaria Mayor de Cartagena
Sistema Integrado de Gestión
2026**

1. Introducción

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, en el marco de su compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo, reconoce la percepción de la comunidad universitaria como un insumo fundamental para evaluar el desempeño de sus procesos, identificar fortalezas y establecer oportunidades de mejora que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En este contexto, durante el periodo 2026-01 se aplicó la Encuesta de Percepción y Satisfacción Institucional, dirigida a estudiantes, profesores y personal administrativo, con el propósito de conocer su valoración frente a diferentes aspectos relacionados con la formación académica y el impacto misional, la gestión institucional y el apoyo administrativo, el bienestar, la infraestructura y la inclusión, así como la calidad y el mejoramiento institucional.

Los resultados obtenidos permiten disponer de información cuantitativa y cualitativa sobre la experiencia y percepción de la comunidad universitaria, constituyéndose en un insumo para la toma de decisiones, los procesos de autoevaluación, la formulación de acciones de mejora y el seguimiento al desempeño institucional.

El presente informe consolida los principales resultados de la encuesta, incluyendo la caracterización de los participantes, el análisis de los niveles de satisfacción por dimensiones y grupos de interés, los aportes cualitativos recibidos y la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, con el propósito de orientar acciones que contribuyan al fortalecimiento permanente de la gestión institucional.

2. Objetivo

Analizar la percepción y el nivel de satisfacción de estudiantes, profesores y personal administrativo frente a los procesos, servicios y condiciones institucionales, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que aporten a la toma de decisiones, los procesos de autoevaluación y el mejoramiento continuo de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena.

3. Ficha técnica

La Encuesta de Percepción y Satisfacción Institucional 2026-01 fue aplicada a la comunidad universitaria de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena mediante formulario electrónico, con acceso exclusivo a través del correo institucional y una única respuesta permitida por usuario.

Para efectos de la presentación y análisis de los resultados, los participantes fueron consolidados en dos grupos de análisis: Estudiantes y Profesores y administrativos. El grupo de Profesores y administrativos integra las respuestas de profesores ocasionales, profesores de cátedra, profesores de planta y personal administrativo, con el propósito de presentar de manera conjunta la percepción del personal vinculado al desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la Institución.

Es importante precisar que el tamaño mínimo de muestra de 186 participantes corresponde al cálculo realizado para la población de profesores de 357 personas, bajo los parámetros establecidos de un nivel de confianza del 95 %, un margen de error del 5 % y una proporción esperada del 50 %. La incorporación del personal administrativo en el grupo de análisis responde a un criterio de presentación y análisis de la información, y no modifica el cálculo muestral inicialmente establecido para el estamento profesoral.

En total se obtuvieron 776 respuestas, de las cuales 583 corresponden a estudiantes y 193 al grupo conformado por profesores y personal administrativo.

Aspecto	Estudiantes	Profesores y Administrativos
Población	6.222	357
Nivel de confianza	95%	95%
Margen de error	5%	5%
Probabilidad de éxito (p)	50%	50%
Probabilidad de fracaso (q)	50%	50%
Tamaño mínimo de muestra	362	186
Respuestas obtenidas	583	193
Tipo de muestreo	Aleatorio simple	Estratificado proporcional
Medio de aplicación	Formulario electrónico – Google Forms	Formulario electrónico – Google Forms
Periodo de aplicación	2026-01	2026-01

4. Caracterización de los participantes

La Encuesta de Percepción y Satisfacción Institucional 2026-01 contó con un total de 776 respuestas, provenientes de diferentes integrantes de la comunidad universitaria. Para efectos de presentación y análisis de los resultados, los participantes fueron agrupados en dos categorías: Estudiantes y Profesores, esta última integrando las respuestas correspondientes a profesores y personal administrativo.

4.1. Participación por grupo

Del total de participantes, 583 corresponden a estudiantes, representando el 75,1 % de las respuestas obtenidas, mientras que 193 corresponden al grupo de profesores y personal administrativo, equivalente al 24,9 %.

Rol dentro de la institución

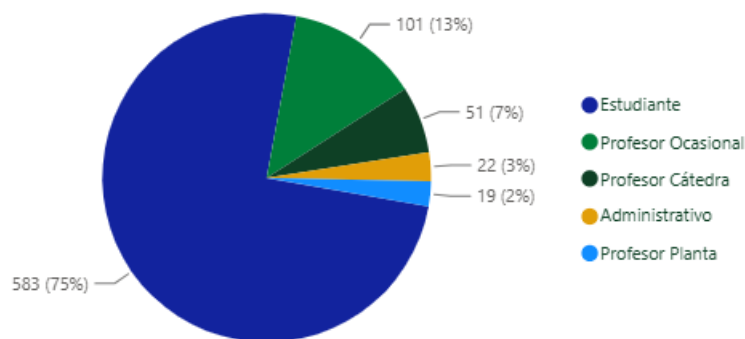


Ilustración 1: Rol dentro de la Institución

La participación alcanzada evidencia una amplia presencia del estamento estudiantil, acorde con su peso dentro de la comunidad universitaria, complementada con la percepción del personal que participa en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la Institución.

4.2. Tiempo de permanencia en la Institución

En relación con el tiempo de permanencia, la mayor participación corresponde a personas que llevan **entre 1 y 2 años en la Institución (39,2 %)**, seguida de quienes tienen **menos de 1 año (37,0 %)**. En conjunto, estos dos grupos representan el **76,2 %** de las respuestas.

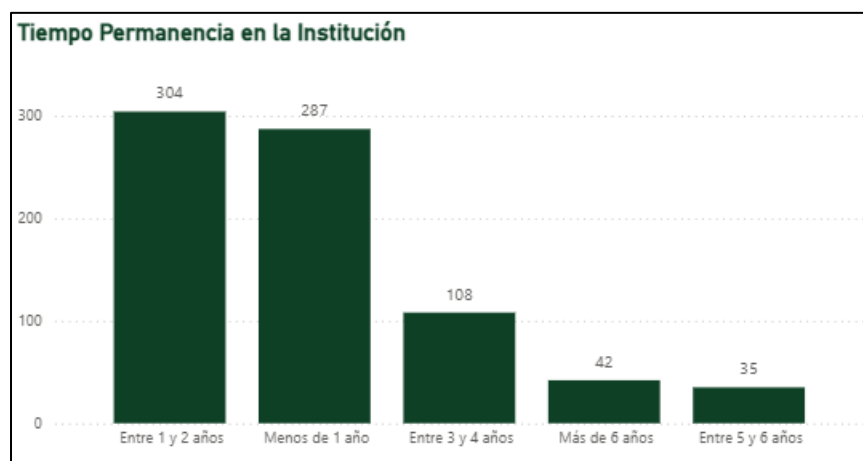


Ilustración 2: Tiempo permanencia en la Institución

Esta distribución permite contar con percepciones tanto de participantes de reciente vinculación como de personas con mayor trayectoria institucional, aportando diferentes perspectivas sobre los procesos y servicios evaluados.

4.3. Participación por programa académico

La encuesta contó con participación de diferentes programas académicos de la Institución, permitiendo disponer de información para contextualizar y segmentar posteriormente los resultados de percepción y satisfacción.

Los mayores niveles de participación se registraron en Administración de Empresas (CP), con 98 participaciones, seguido de Administración de Empresas (Terminal), con 87; Tecnología en Turismo e Idiomas, con 75; Seguridad y Salud en el Trabajo, con 65; y Licenciatura en Educación Infantil, con 60. También se destacan Ingeniería Informática, con 53 participaciones, y Tecnología en Promoción Social, con 52.

Esta distribución permite identificar los programas con mayor participación en el ejercicio y constituye un insumo para los procesos de autoevaluación, seguimiento y mejoramiento continuo de los programas académicos.

Nota: La pregunta permitía seleccionar más de un programa académico; por tanto, las cifras corresponden a participaciones registradas y no necesariamente a personas únicas, razón por la cual la suma de las participaciones por programa puede superar el número total de encuestado

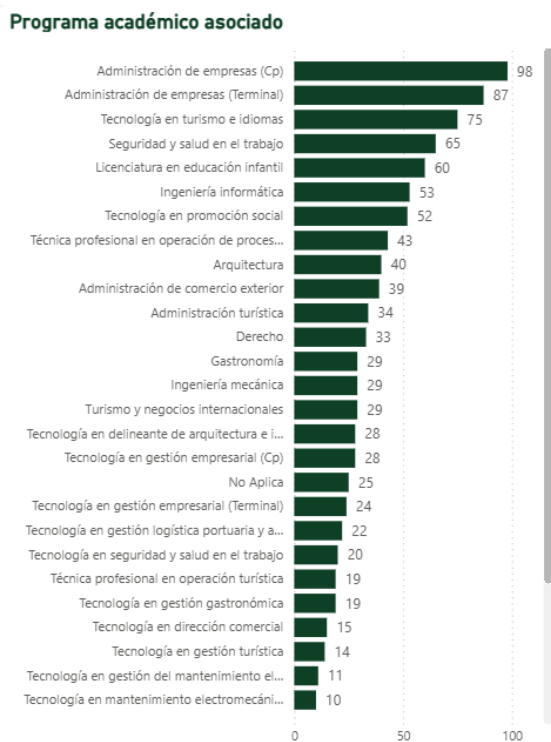


Ilustración 3: Programa Académico Asociado

5. Resultados de percepción y satisfacción

El análisis general de las respuestas permite establecer el nivel de percepción y satisfacción de la comunidad universitaria frente a los aspectos evaluados en la encuesta. El Índice Global de Percepción y Satisfacción constituye el indicador consolidado de los cuatro bloques de evaluación y sirve como referente para el seguimiento de la percepción institucional y la identificación de oportunidades de mejoramiento.

Se obtuvo un nivel de satisfacción equivalente al 78 % entre los estudiantes y al 87 % entre profesores y administrativos, de acuerdo con el índice calculado a partir de la escala de valoración utilizada.

El Índice Global de Percepción y Satisfacción fue del 80 %, resultado obtenido a partir del promedio consolidado de las dimensiones evaluadas y su conversión porcentual sobre una escala máxima de 5 puntos.

Estos resultados evidencian una percepción favorable de los participantes y permiten establecer una línea base para el seguimiento de la satisfacción institucional en futuras mediciones.

Grupo de interés	Satisfacción favorable
Estudiantes	78 %
Profesores y administrativos	87 %
Total institucional	80%

Los resultados por dimensión muestran una percepción favorable en los cuatro bloques evaluados. Calidad y mejoramiento continuo presenta el mayor resultado con 82 %, seguida de Gestión institucional y apoyo administrativo (81 %), Formación académica e impacto misional (80 %) y Bienestar, infraestructura e inclusión (79 %).

Dimensión	Nivel de satisfacción
Calidad y mejoramiento continuo	82 %
Gestión institucional y apoyo administrativo	81 %
Formación académica e impacto misional	80 %
Bienestar, infraestructura e inclusión	79 %

Índice Global

80 %

5.1. Formación académica e impacto misional

La dimensión Formación académica e impacto misional obtuvo un nivel de satisfacción del 80 %. El resultado más favorable corresponde a la calidad de los procesos académicos, con un promedio de 4,18, mientras que el menor resultado se presenta en las estrategias de relacionamiento con egresados y entorno laboral, con 3,96.

En general, los resultados evidencian una percepción favorable frente a los aspectos relacionados con la formación académica, la investigación, extensión, internacionalización y disponibilidad de recursos educativos. No obstante, se identifica como principal oportunidad de fortalecimiento el relacionamiento con egresados y el entorno laboral.

Aspecto evaluado	Promedio
Calidad de los procesos académicos	4,18
Investigación, extensión e internacionalización	4,08
Recursos educativos y plataformas tecnológicas	4,08
Relacionamiento con egresados y entorno laboral	3,96
Índice de la dimensión	4,00 / 80 %

5.2. Gestión institucional y apoyo administrativo

La dimensión Gestión institucional y apoyo administrativo obtuvo un nivel de satisfacción del 81 %, evidenciando una percepción favorable frente a los aspectos evaluados.

El aspecto mejor valorado corresponde a la calidad de la atención brindada por el personal administrativo y de apoyo institucional, con un promedio de 4,14, seguido del acceso a información, certificados y documentación institucional, con 4,06. Por su parte, la eficiencia de los canales de atención y servicios institucionales obtuvo 4,00, mientras que la claridad y organización de los trámites académicos y administrativos presentó el resultado más bajo, con 3,97.

En general, los resultados reflejan una valoración positiva de la gestión institucional y la atención recibida. Como oportunidad de fortalecimiento se identifica la claridad y organización de los trámites académicos y administrativos, así como la eficiencia de los canales de atención.

Aspecto evaluado	Promedio
Calidad de la atención del personal administrativo y de apoyo	4,14
Acceso a información, certificados y documentación	4,06
Eficiencia de canales de atención y servicios	4,00
Claridad y organización de trámites	3,97
Índice de la dimensión	4,03 / 81 %

5.3. Bienestar, infraestructura e inclusión

La dimensión Bienestar, infraestructura e inclusión obtuvo un nivel de satisfacción del 79 %. Los resultados muestran una valoración favorable de los programas de bienestar y de las acciones orientadas al respeto, la inclusión y el bienestar, con promedios de 4,15 y 4,14, respectivamente.

En contraste, las condiciones físicas y de infraestructura presentan el resultado más bajo de la dimensión, con un promedio de 3,59, constituyéndose en el principal aspecto de atención dentro de este bloque.

En general, la dimensión presenta una percepción favorable; sin embargo, los resultados evidencian la necesidad de fortalecer las condiciones físicas y de infraestructura institucional, como principal oportunidad de mejoramiento.

Aspecto evaluado	Promedio
Impacto de los programas de bienestar	4,15
Respeto, inclusión y bienestar	4,14
Condiciones físicas e infraestructura	3,59
Índice de la dimensión	3,93 / 79 %

5.4. Calidad y mejora continua

La dimensión Calidad y mejora continua obtuvo el resultado más alto entre las dimensiones evaluadas, con un nivel de satisfacción del 82 %. Los tres aspectos presentan valoraciones favorables y relativamente homogéneas.

El aspecto mejor valorado corresponde al compromiso institucional con el mejoramiento continuo y la cultura de calidad, con un promedio de 4,11, seguido del impacto de los proyectos y estrategias institucionales en la experiencia de la comunidad, con 4,08. La efectividad de los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento institucional obtuvo 4,07.

Los resultados evidencian una percepción favorable frente al compromiso institucional con la calidad y el mejoramiento continuo, constituyéndose en una de las principales fortalezas identificadas en la encuesta.

Aspecto evaluado	Promedio
Compromiso institucional con el mejoramiento continuo y la cultura de calidad	4,11
Impacto de proyectos y estrategias institucionales	4,08
Mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento	4,07
Índice de la dimensión	4,08 / 82 %

6. Oportunidades de mejora

El análisis de los comentarios realizados por los participantes permitió complementar los resultados cuantitativos e identificar las principales oportunidades de mejora manifestadas por la comunidad universitaria. Los aportes fueron agrupados por temáticas, priorizando aquellos que presentan mayor recurrencia y relación con los resultados de satisfacción.

Tema	Oportunidad de mejora
Infraestructura	Fortalecer las condiciones físicas, climatización y adecuación de los ambientes de aprendizaje.
Recursos tecnológicos	Mejorar la disponibilidad de equipos, conectividad, salas de sistemas y recursos educativos.
Trámites y atención	Optimizar la claridad, oportunidad y tiempos de respuesta de los trámites y servicios institucionales.
Formación académica	Fortalecer la actualización curricular y las estrategias de formación práctica.
Programación académica	Mejorar la organización de horarios, asignaturas, grupos y espacios académicos.
Empleabilidad	Fortalecer la relación con egresados, empresas y sector productivo.
Bienestar	Fortalecer la divulgación y acceso a los servicios de bienestar y acompañamiento.
Comunicación	Mejorar la oportunidad y claridad de la información dirigida a la comunidad universitaria.

Los comentarios también permitieron identificar aspectos valorados positivamente por los participantes. Entre ellos se encuentran:

- La labor y experiencia profesional de los docentes.
- Las actividades culturales, deportivas y de integración.
- Las oportunidades ofrecidas a los estudiantes.
- Las acciones relacionadas con inclusión y participación.
- El fortalecimiento de recursos tecnológicos y conectividad.
- El sentido de pertenencia generado mediante actividades institucionales.
- El compromiso de diferentes áreas con el mejoramiento de los servicios.

Estos elementos constituyen fortalezas que deben mantenerse y, cuando sea pertinente, consolidarse dentro de las estrategias institucionales de mejoramiento.

7. Conclusiones

La Encuesta de Percepción y Satisfacción Institucional 2026-01 permitió identificar una percepción general favorable de la comunidad universitaria, con un Índice Global de Satisfacción del 80 %, a partir de 776 respuestas.

Por grupo de interés, se obtuvo una satisfacción favorable del 78 % en estudiantes y del 87 % en profesores y administrativos, evidenciando una diferencia en la percepción entre ambos grupos que constituye un elemento de análisis para futuras mediciones.

En el análisis por dimensiones, Calidad y mejoramiento continuo presentó el resultado más alto (82 %), seguida de Gestión institucional y apoyo administrativo (81 %), Formación académica e impacto misional (80 %) y Bienestar, infraestructura e inclusión (79 %).

El análisis de los comentarios permitió complementar los resultados cuantitativos e identificar oportunidades relacionadas principalmente con infraestructura, recursos tecnológicos, trámites y atención, formación académica, programación académica, empleabilidad y bienestar.

En este sentido, los resultados de la encuesta constituyen un insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del mejoramiento continuo institucional.

Las oportunidades identificadas serán analizadas por las áreas responsables para determinar su incorporación en los instrumentos institucionales de mejoramiento, de acuerdo con su pertinencia, prioridad y viabilidad.

8.Recomendaciones

- 1 Priorizar las oportunidades de mejora relacionadas con infraestructura y condiciones físicas, considerando su menor valoración y la recurrencia de los comentarios asociados.
- 2 Fortalecer la gestión de trámites y servicios institucionales, especialmente en aspectos relacionados con claridad, oportunidad y tiempos de respuesta.
- 3 Continuar fortaleciendo la formación académica, promoviendo la actualización curricular, la formación práctica y la articulación con el sector productivo y los egresados.
- 4 Fortalecer la comunicación y divulgación de los servicios institucionales, especialmente aquellos relacionados con bienestar y acompañamiento.
- 5 Incorporar las oportunidades priorizadas en los instrumentos institucionales de mejoramiento y Plan de Acción, definiendo responsables, metas e indicadores para su seguimiento.
- 6 Mantener la medición periódica de la percepción y satisfacción, permitiendo comparar resultados y evaluar la efectividad de las acciones implementadas.