



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**



# **INFORME DE RESULTADOS**

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y CONTRTISTAS DE LA  
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE CARTAGENA**

Elaboro: María Alejandra Verbel Solar

Reviso: Raldo Granados Bracamontes

Aprobó: Raldo Granados Bracamontes

**2023**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO GENERAL .....	5
3. OBJETIVO ESPECICO .....	5
4. FICHA TECNICA.....	6
5. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS .....	7
DE LA MUESTRA.....	7
5.1 participación por tipo de vinculación .....	7
5.2 participación por proceso.....	8
5.3 Mapa de procesos Institución Universitaria Mayor de Cartagena ¡Error! Marcador no definido.	
6. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	9
DE SATISFACCIÓN .....	9
6.1 Satisfacción global. ....	9
7. SATISFACCIÓN POR PROCESO .....	10
7.1.1 PROCESOS MISIONALES .....	10
7.1.2.1 Satisfacción global procesos de misionales.....	10
7.1.2 PROCESOS DE APOYO .....	19
7.1.2.1 Satisfacción global procesos de apoyo.....	19
7.1.3 PROCESOS ESTRATEGICOS.....	34
7.1.3.1 Satisfacción global de los procesos estratégicos .....	34
8. OBSERVACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.

## INDICE DE TABLAS

Gráfico 1: Numero de encuestados por tipo de vinculación .....	7
Gráfico 2: Numero de encuestados por tipo de proceso.....	8
Gráfico 3: Satisfacción global por procesos.....	9
Gráfico 4: Satisfacción total procesos misionales.....	10
Gráfico 5: Satisfacción respecto a la formación ofrecida.....	11
Gráfico 6: Satisfacción total procesos misionales.....	12
Gráfico 7: Satisfacción total procesos misionales.....	13
Gráfico 8: Satisfacción total procesos misionales.....	13
Gráfico 9: Satisfacción respecto a permanencia y graduación.....	14
Gráfico 10: Satisfacción por las actividades para el fortalecimiento de la calidad de vida.	15
Gráfico 11: Satisfacción con la interacción de Umayor con su entorno local, nacional e internacional. ....	15
Gráfico 12: Satisfacción respecto a las estrategias de inclusión.....	16
Gráfico 13: Satisfacción respecto a las actividades culturales y deportivas.....	17
Gráfico 14: Satisfacción respecto a temas y contenidos de plan de estudio.....	18
Gráfico 15: Nivel de satisfacción global.....	19
Gráfico 16: Satisfacción respecto al proceso de vinculación .....	20
Gráfico 17: Nivel de satisfacción proceso de inducción y reinducción .....	21
Gráfico 18: Satisfacción respecto a las condiciones físicas de la Umayor .....	22
Gráfico 19: Satisfacción de acuerdo a los recursos bibliográficos .....	23
Gráfico 20: Satisfacción respecto a los recursos tecnológicos.....	24
Gráfico 21: Satisfacción del mantenimiento de las instalaciones.....	25
Gráfico 22: Satisfacción de las condiciones de seguridad y protección dentro de Umayor	26
Gráfico 23: Satisfacción respecto a las condiciones ergonómicas.....	27
Gráfico 24: Satisfacción respecto a la atención de accidentes laborales.....	27
Gráfico 25: Satisfacción respecto al plan de emergencia.....	28
Gráfico 26: Satisfacción respecto a las condiciones de trabajo para fortalecer la salud....	29
Gráfico 27: Satisfacción respecto al ambiente laboral .....	29
Gráfico 28: Satisfacción respecto a la participación y apoyo de comité se SST .....	30
Gráfico 29: Satisfacción respecto al PIC .....	31
Gráfico 30: Nivel de satisfacción respecto a servicios de plataforma virtual.....	31
Gráfico 31: Satisfacción respecto a los procesos de pago de nomina .....	32
Gráfico 32: Satisfacción respecto a la evaluación de desempeño.....	33
Gráfico 33: Satisfacción global de los procesos estratégicos .....	34
Gráfico 34: Satisfacción respecto a los medios utilizados para la difusión de la información .....	34
Gráfico 35: Satisfacción respecto a la satisfacción de los procesos.....	35
Gráfico 36: Satisfacción respecto a la disponibilidad de la documentación.....	36

## 1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena considera de suma importancia evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a nuestros trámites y servicios, mediante el proceso de seguimiento y medición. Este enfoque nos permite identificar áreas de mejora con el objetivo de mantener una mejora continua y un sistema de gestión de calidad adecuado para todas nuestras partes interesadas.

La encuesta de satisfacción se convierte en una herramienta fundamental para detectar oportunidades de mejora en la prestación de servicios y en la atención a los usuarios. Además, nos brinda la posibilidad de evaluar el desempeño de nuestros procesos a partir de las estrategias de servicio y atención implementadas en nuestras sedes.

El presente documento presenta los resultados obtenidos durante la medición de la satisfacción correspondiente al año 2023, realizada a través de un cuestionario en línea. Esta modalidad de recolección de datos permite reducir los tiempos de respuesta y agilizar la gestión del proceso.

Finalmente, se analiza el nivel de satisfacción general y se identifican las oportunidades de mejora basadas en los resultados obtenidos, así como en el análisis de las respuestas proporcionadas en las preguntas abiertas. Estas últimas nos ofrecen sugerencias valiosas por parte de los usuarios para seguir avanzando en nuestro compromiso con la mejora continua.

El cuestionario utilizado consta de 34 ítems. 4 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Nombre
- Sexo Biológico
- Tipo de vinculación
- Proceso al cual pertenece

Los treinta y un (30) ítems se refieren a la percepción del personal en el ámbito del trabajo y han sido agrupados en tres (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:

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente Insatisfecho
- Insatisfecho
- NS/NR

## 2. OBJETIVO GENERAL

Identificar y comunicar de manera integral la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Institución Universitaria Mayor de Cartagena, mediante un proceso estructurado de recolección, análisis y divulgación de datos, con el propósito de orientar acciones que promuevan la mejora continua y el fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios.

## 3. OBJETIVO ESPECIFICO

- 3.1 Divulgar los resultados de la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los trámites y servicios prestados por Institución Universitaria Mayor de Cartagena
- 3.2 Evaluar el desempeño de la UNAL frente a los atributos de servicio definidos.
- 3.3 Identificar oportunidades de mejora en los procesos respecto a las necesidades y expectativas de los usuarios y demás partes interesadas objeto de estudio

#### 4. FICHA TECNICA

Título De La Investigación	Estudio De Satisfacción Del Personal Administrativo, Docente Y Contratista De La Institución Universitaria Mayor De Cartagena.
Unidad De Muestreo	Personal Administrativo, Docente Y Contratista
Tipo De Encuesta	Online
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Error:3.54% Nivel De Confianza:95%
Población Total	303
Muestra	218
Unidad De Muestreo	Colaboradores Umayor
Fecha De Inicio De Encuesta	03 De abril 2024
Fecha De Terminación De La Encuesta	05 De abril 2024
Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos	08 De abril 2024
Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos	11 De abril del 2024
Proceso Que Realiza El Estudio	Seguimiento y Medición
Responsable	Director (E) Raldo Manuel Granados Bracamontes
Coordinador Del Proceso	Profesional SIG María Alejandra Verbel Solar
Fecha Final De Entrega	11 de abril de 2024

Tabla 1. Ficha técnica  
Fuente: Autoría Propia

## 5. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

### 5.1 Participación por tipo de vinculación

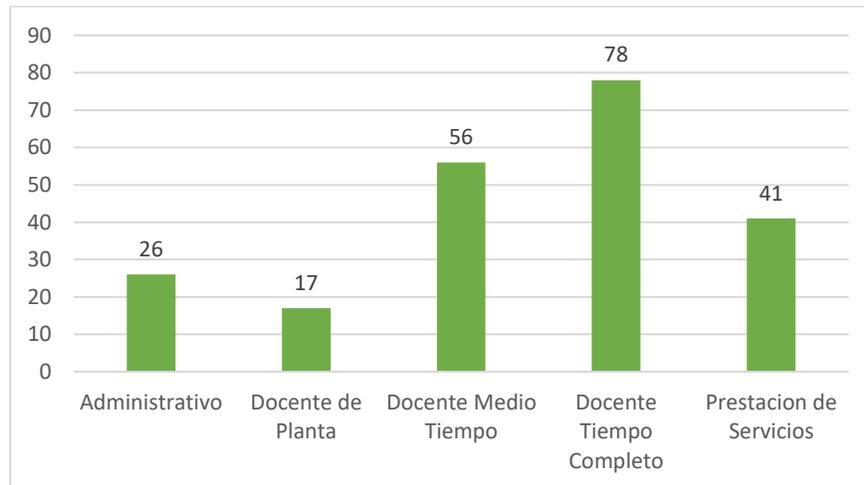


Gráfico 1: Número de encuestados por tipo de vinculación  
Fuente: Autoría propia

El tamaño de la muestra seleccionada consistió en 208 personas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: 26 personas pertenecientes al personal administrativo, 151 docentes y 41 contratistas de la institución respondieron a la encuesta. El nivel de confianza calculado fue del 95%, lo cual se encuentra dentro de los parámetros aceptados en términos de fiabilidad estadística.

## 5.2 participación por proceso

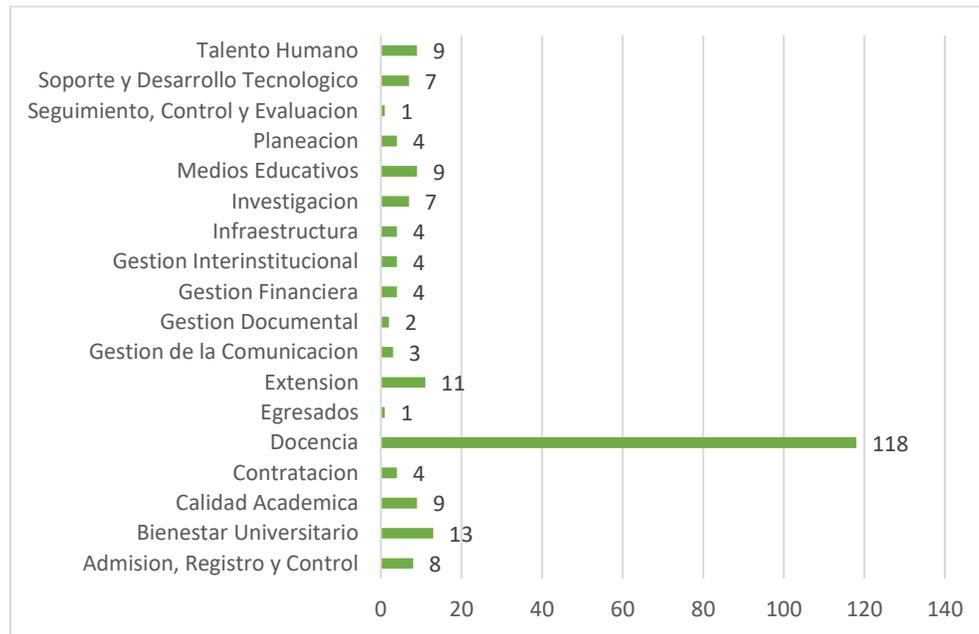


Gráfico 2: Numero de encuestados por tipo de proceso  
Fuente: Autoría propia

De acuerdo a la gráfica se puede identificar la cantidad de respuestas procesos. El proceso de Docencia proporcionó la mayor cantidad de respuestas con 118 personas, seguido por Bienestar Universitario con 13 respuestas. Por otro lado, procesos como Egresados y Seguimiento, Control y Evaluación tuvieron una respuesta mínima, con solo 1 persona cada uno.

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

### 6.1 Satisfacción global.

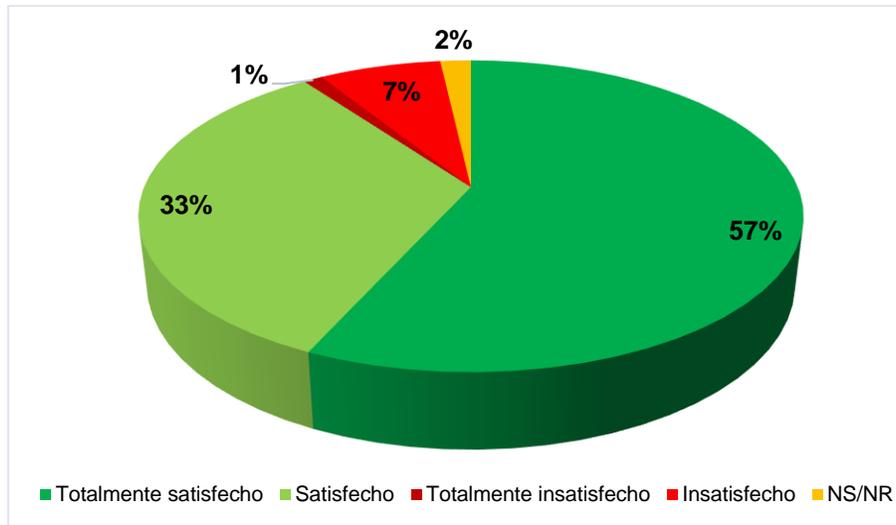


Gráfico 3: Satisfacción global por procesos  
Fuente: Autoría propia

En general, se observa que el personal de Umayor muestra un alto nivel de satisfacción, con una calificación del 90% indicando sentirse totalmente satisfecho con diversos aspectos. Este resultado refleja un ambiente generalmente positivo dentro de la institución.

Es alentador destacar que solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho. Esto sugiere que las áreas de preocupación son limitadas y pueden ser abordadas de manera efectiva para mejorar la experiencia general del personal.

Además, se identificó que el 7% del personal se encuentra insatisfecho, mientras que un 2% indicó no tener una opinión clara o no responder (NS/NR). Estos resultados brindan una oportunidad para explorar las razones detrás de la insatisfacción y abordar cualquier inquietud o necesidad no atendida.

En resumen, los resultados muestran una alta satisfacción general entre el personal de Umayor, con áreas específicas que pueden ser objeto de atención para continuar mejorando.

## 7. SATISFACCIÓN POR PROCESO

### 7.1.1 PROCESOS MISIONALES

#### 7.1.2.1 Satisfacción global procesos de misionales

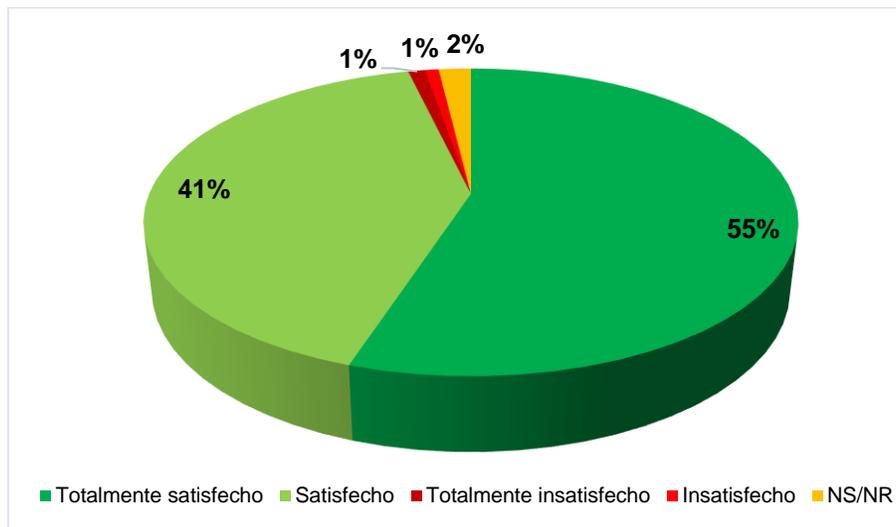


Gráfico 4: Satisfacción total procesos misionales  
Fuente: Autoría propia

Tras analizar los resultados relacionados con los procesos misionales, se destaca que el personal de la organización manifiesta un alto nivel de satisfacción general. Específicamente, el 96% de los encuestados expresaron sentirse satisfechos con los diversos aspectos evaluados.

Resulta alentador observar que solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, indicó sentirse totalmente insatisfecho, mientras que otro 1% manifestó estar insatisfecho. Además, un 2% de los encuestados no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR).

Estos resultados reflejan un ambiente generalmente positivo en lo que respecta a los procesos misionales de la organización, con áreas específicas de oportunidad que pueden ser abordadas para continuar mejorando y garantizar un nivel óptimo de satisfacción del personal en el futuro.

A continuación, se muestra el nivel de satisfacción del personal por pregunta realizada:

- Pregunta 1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a La pertinencia de la formación ofrecida de acuerdo a las necesidades del sector productivo?

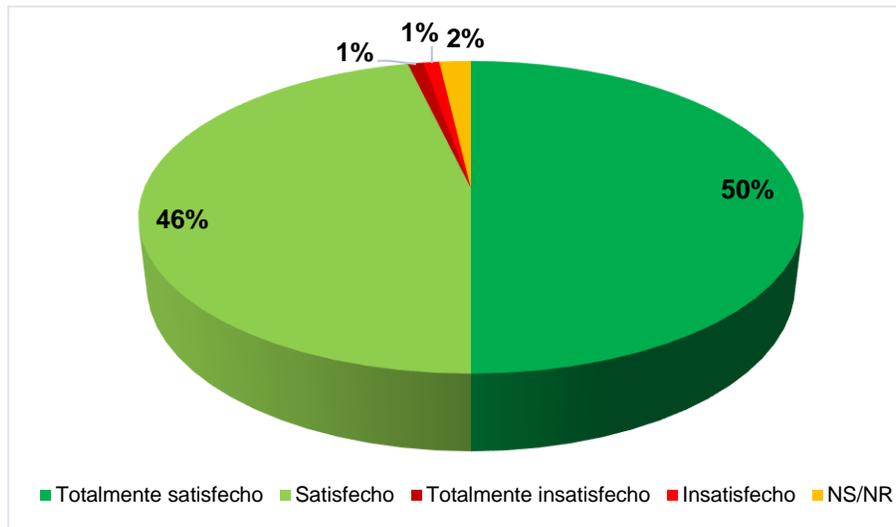


Gráfico 5: Satisfacción respecto a la formación ofrecida  
Fuente: Autoría propia

Los niveles de satisfacción con respecto a la formación ofrecida por la institución son altamente positivos, como lo indican el 96% de los encuestados. Solo un pequeño porcentaje, el 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho, mientras que otro 1% manifestó estar insatisfecho. Además, un 2% de los encuestados no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados subrayan la calidad percibida de la formación brindada, al tiempo que resaltan áreas de mejora potencial para garantizar la satisfacción general de todos los interesados.

- Pregunta 2: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al cumplimiento del candelario y el horario ofrecido?

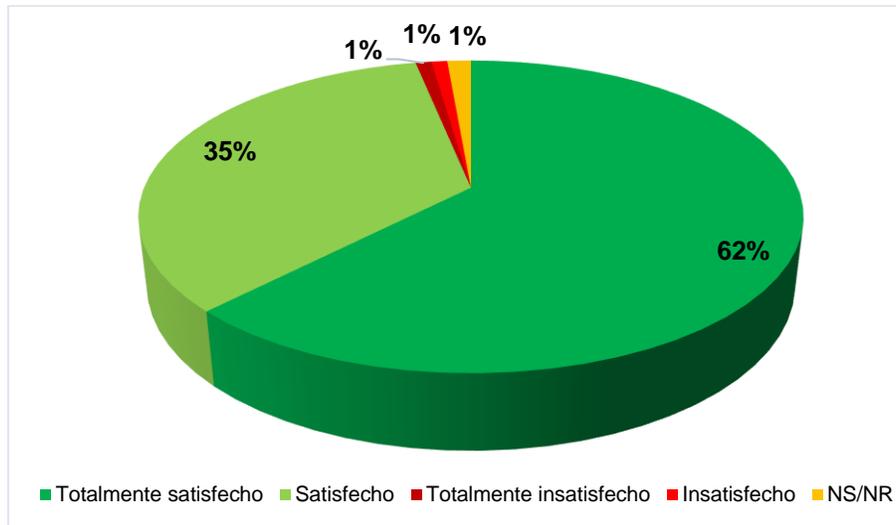


Gráfico 6: Satisfacción total procesos misionales  
Fuente: Autoría propia

Con respecto al cumplimiento del calendario y horarios ofrecidos por la institución, los resultados de la encuesta muestran que el 62% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos, mientras que un 35% manifestó estar satisfecho. Solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho, otro 1% indicó estar insatisfecho, y un 1% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados reflejan una satisfacción generalmente positiva con el cumplimiento del calendario y los horarios ofrecidos, aunque señalan áreas de oportunidad para abordar las preocupaciones de un pequeño grupo de encuestados.

- **Pregunta 3:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la variedad y cantidad ofertada de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por Umayor?

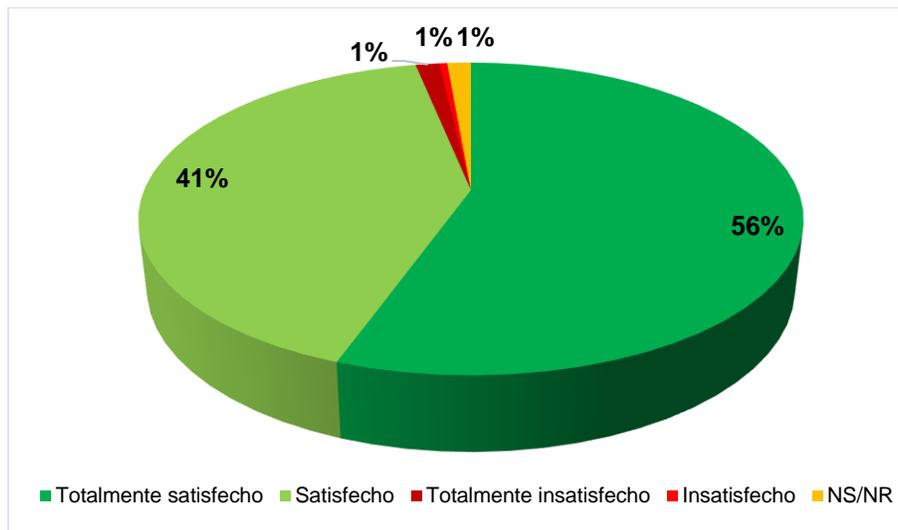


Gráfico 7: Satisfacción total procesos misionales  
Fuente: Autoría propia

En general, la variedad y cantidad de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por Umayor son considerados adecuados, ya que el 97% de los encuestados manifiesta estar satisfecho. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho, otro 1% indicó estar insatisfecho, y un 1% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados reflejan una satisfacción generalizada con la variedad y cantidad de la oferta de formación continuada, aunque también señalan áreas de mejora potencial para garantizar la plena satisfacción de todos los usuarios.

- **Pregunta 4:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor?

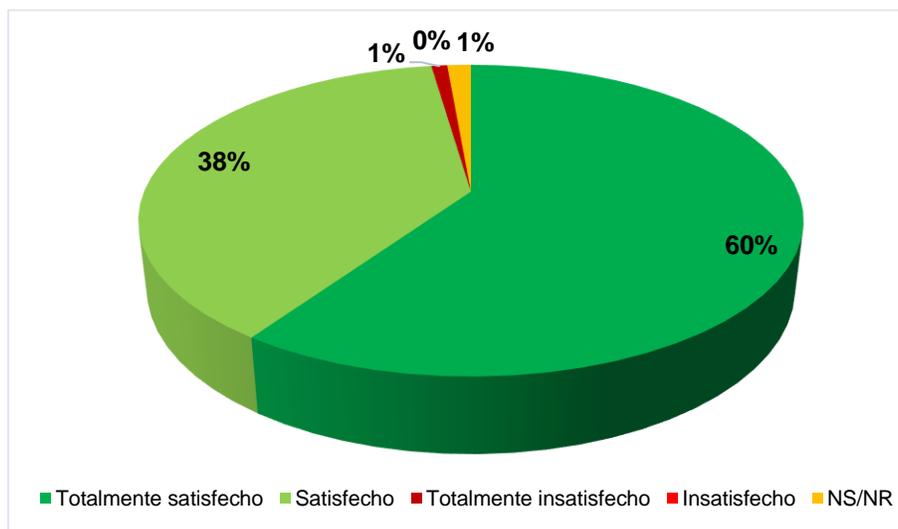


Gráfico 8: Satisfacción total procesos misionales  
Fuente: Autoría propia

Según los resultados observados en la gráfica, el 60% de los encuestados manifiesta una satisfacción total con respecto a la variedad en la oferta académica ofrecida por Umayor. Además, un 38% se encuentra satisfecho, mientras que un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho. Asimismo, otro 1% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados reflejan una satisfacción generalizada con la variedad de la oferta académica, aunque señalan áreas a mejorar.

- Pregunta 5: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las estrategias desarrolladas desde el programa de Permanencia y Graduación Estudiantil?

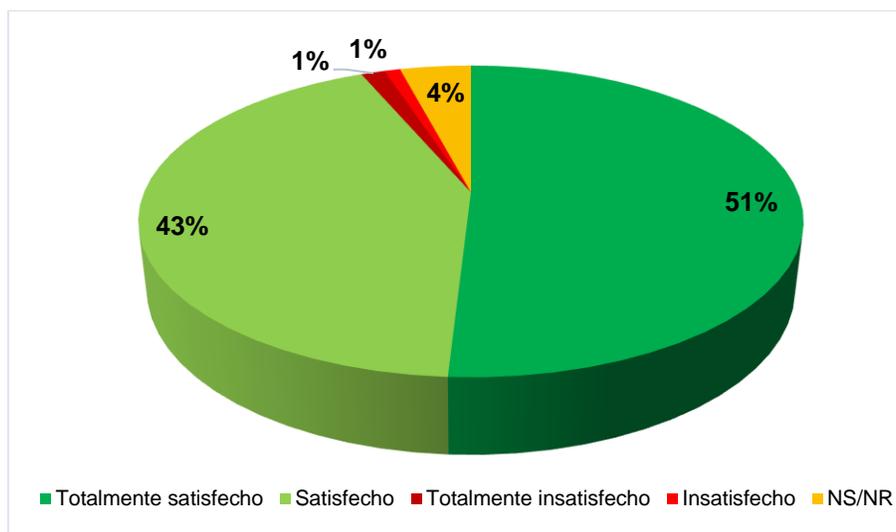


Gráfico 9: Satisfacción respecto a permanencia y graduación  
Fuente: Autoría propia

Al analizar el nivel de satisfacción con respecto a las estrategias desarrolladas desde el programa de Permanencia y Graduación Estudiantil, se destaca que el 51% del personal encuestado manifestó estar totalmente satisfecho, mientras que un 43% se encuentra satisfecho. Por otro lado, un reducido porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho, otro 1% indicó estar insatisfecho, y un 4% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR).

- **Pregunta 6:** Cual es su nivel de satisfacción con respecto a las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida y desarrollo humano de la comunidad académica?

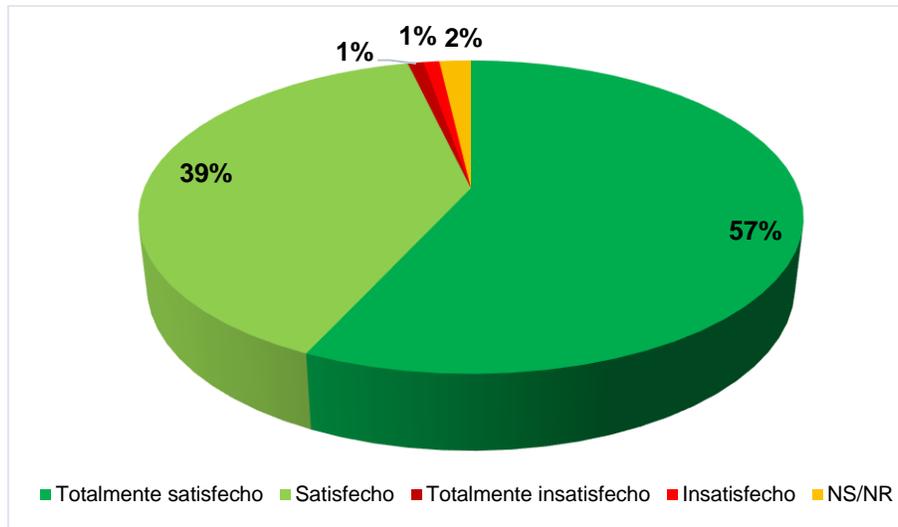


Gráfico 10: Satisfacción por las actividades para el fortalecimiento de la calidad de vida  
Fuente: Autoría propia

En cuanto al nivel de satisfacción con respecto a las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida y desarrollo humano de la comunidad académica, se observa que el 96% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho. Entre ellos, el 1% se encuentra totalmente satisfecho. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó estar insatisfecho, mientras que otro 2% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR).

- **Pregunta 7:** ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales?

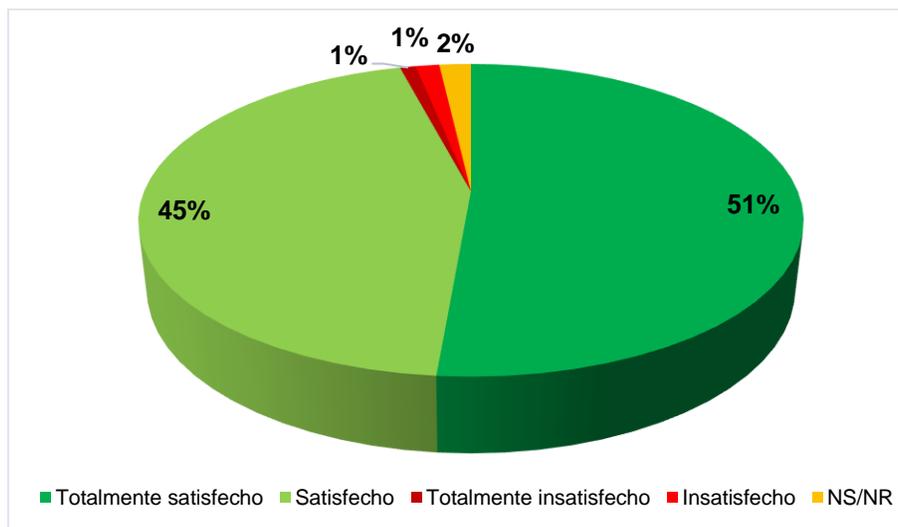


Gráfico 11: Satisfacción con la interacción de Umayor con su entorno local, nacional e internacional.  
Fuente: Autoría propia

En relación a las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales, se destaca que el 51% de la población encuestada manifiesta estar totalmente satisfecho. Además, un 45% se muestra satisfecho, lo que evidencia una respuesta mayoritariamente positiva. Por otro lado, un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, expresó sentirse totalmente insatisfecho, otro 1% indicó estar insatisfecho, y un 2% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR).

- Pregunta 8: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las estrategias de inclusión implementadas en la Umayor?

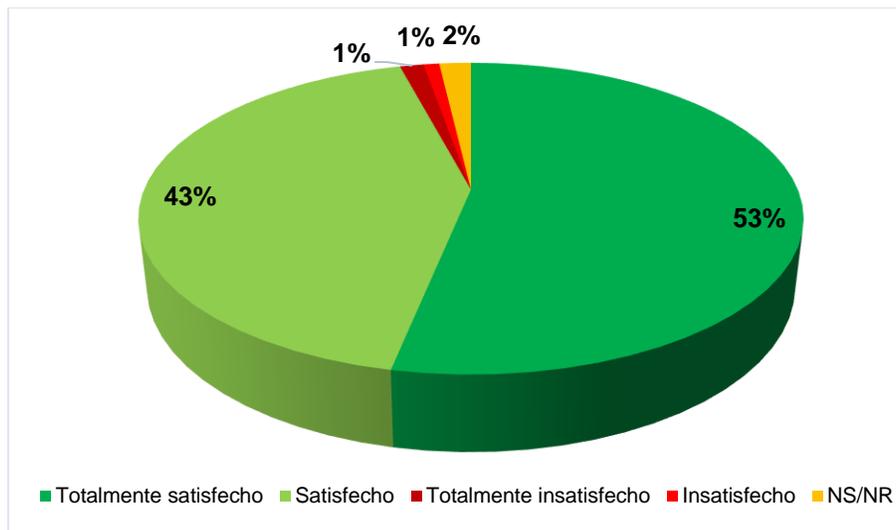


Gráfico 12: Satisfacción respecto a las estrategias de inclusión  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las estrategias de inclusión implementadas en Umayor, destaca que un alto porcentaje, el 96% de los encuestados, expresaron sentirse satisfechos. Este resultado sugiere que las estrategias de inclusión están siendo bien recibidas por la comunidad académica. Sin embargo, es importante señalar que un pequeño porcentaje, equivalente al 1%, manifestó sentirse totalmente insatisfecho, mientras que otro 1% indicó estar insatisfecho. Además, un 2% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados revelan que, aunque la mayoría de los encuestados están satisfechos con las estrategias de inclusión, aún existen áreas donde se pueden realizar mejoras para abordar las preocupaciones de un pequeño grupo de encuestados y garantizar una inclusión más efectiva y equitativa en la institución.

- Pregunta 9: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución?

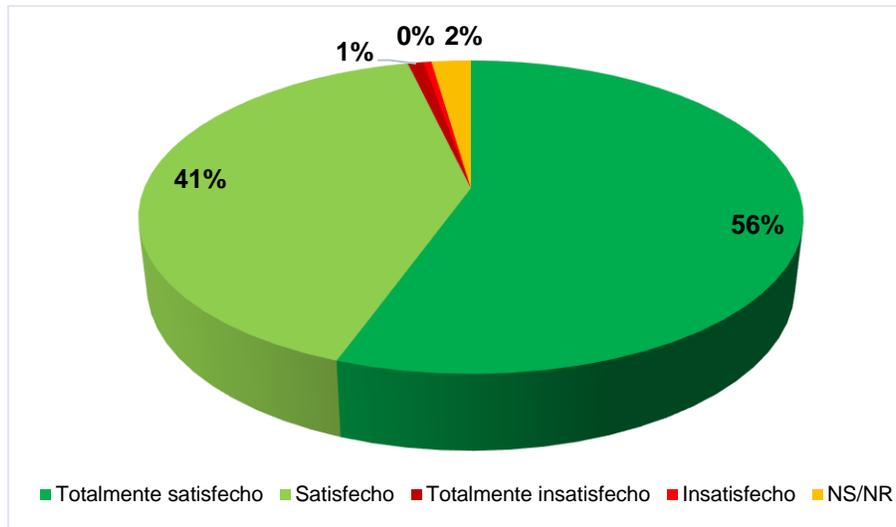


Gráfico 13: Satisfacción respecto a las actividades culturales y deportivas  
Fuente: Autoría propia

Cuando se trata de evaluar la satisfacción con respecto a la calidad de las actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución, los resultados muestran un alto grado de aprobación. Un notable 97% del personal expresó estar satisfecho con estas actividades, lo que indica un respaldo generalizado por parte de la comunidad. Sin embargo, es importante destacar que un pequeño porcentaje, el 1%, manifestó estar totalmente insatisfecho. Además, un 2% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados sugieren que las actividades culturales y deportivas están siendo bien recibidas en su mayoría, pero también indican la necesidad de prestar atención a las preocupaciones de un pequeño grupo de encuestados para garantizar una experiencia más satisfactoria y equilibrada para todos.

- Pregunta 10: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios?

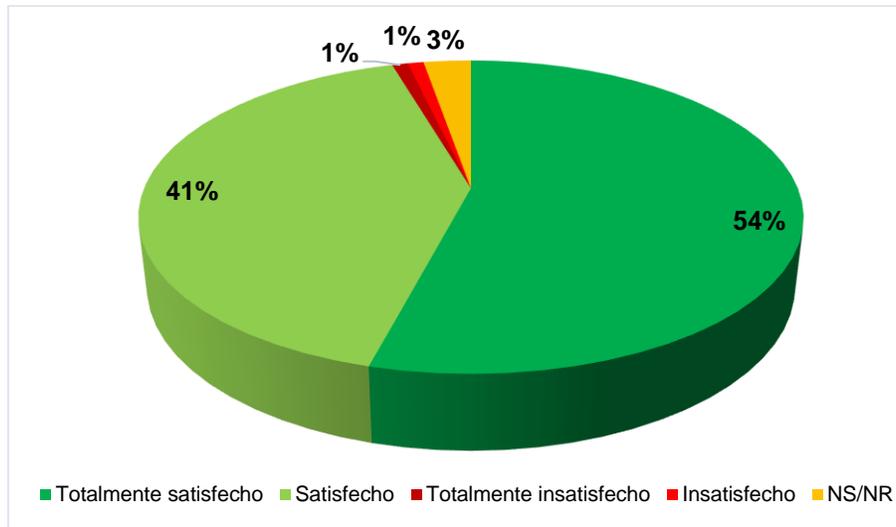


Gráfico 14: Satisfacción respecto a temas y contenidos de plan de estudio  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a la actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios, se observa que una amplia mayoría, el 95% de la población, expresó estar satisfecha. Este resultado refleja un respaldo generalizado hacia la relevancia y pertinencia de los materiales de estudio. No obstante, es crucial señalar que un pequeño porcentaje, el 1%, mostró estar totalmente insatisfecho, mientras que otro 1% indicó estar insatisfecho. Además, un 3% no proporcionó una respuesta clara o no respondió (NS/NR). Estos resultados enfatizan la importancia de seguir evaluando y adaptando los temas y contenidos del plan de estudios para garantizar su idoneidad y satisfacción generalizada entre todos los estudiantes.

## 7.1.2 PROCESOS DE APOYO

### 7.1.2.1 Satisfacción global procesos de apoyo

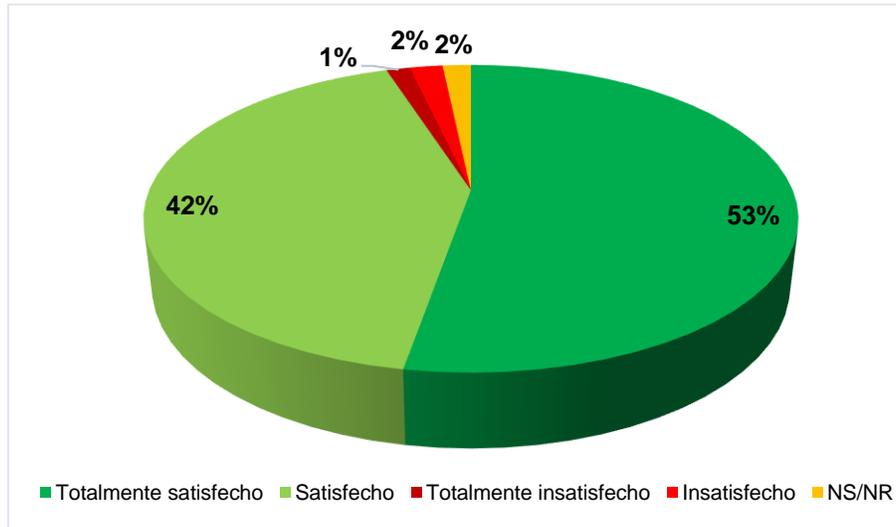


Gráfico 15: Nivel de satisfacción global  
Fuente: Autoría propia

Al analizar la satisfacción global con respecto a los procesos de apoyo, se destaca que una mayoría significativa del personal, equivalente al 95% en total (53% totalmente satisfecho y 42% satisfecho), manifiesta estar satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 5% restante, expresó algún grado de insatisfacción. Esto se divide en un 1% totalmente insatisfecho, un 2% insatisfecho y otro 2% que no proporcionó una respuesta clara o no respondió. Estos resultados indican una satisfacción generalizada con los procesos de apoyo, aunque también señalan áreas donde se pueden realizar mejoras para abordar las preocupaciones de un pequeño grupo de encuestados.

- Pregunta 11: ¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al proceso de vinculación realizado?

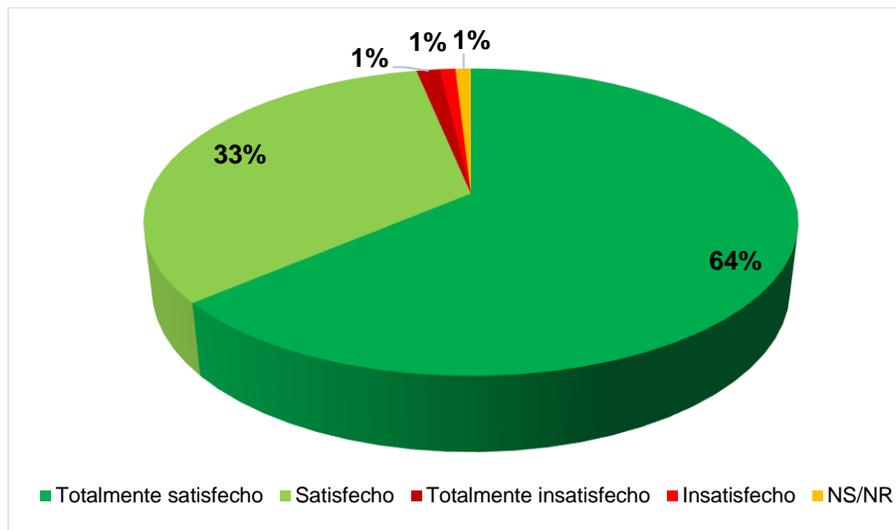


Gráfico 16: Satisfacción respecto al proceso de vinculación  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el grado de satisfacción con respecto al proceso de vinculación realizado, los resultados de la encuesta revelan una fuerte aprobación por parte del personal encuestado. El 64% manifiesta estar totalmente satisfecho con el proceso de vinculación a Umayor, mientras que un notable 33% se muestra satisfecho. Por otro lado, un pequeño porcentaje, representando el 1% en cada caso, expresó estar totalmente insatisfecho, insatisfecho o no proporcionó una respuesta clara (NS/NR). Estos resultados indican un alto nivel de satisfacción general con el proceso de vinculación, pero también señalan áreas donde se pueden abordar las preocupaciones de un pequeño grupo de encuestados para mejorar aún más la experiencia de vinculación en la institución.

- Pregunta 12: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a el contenido de la inducción y reinducción, fue apropiado para usted?

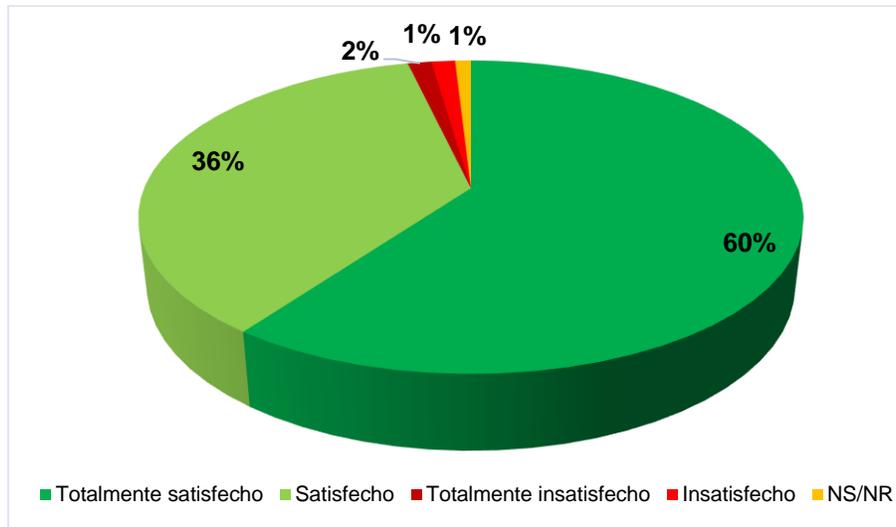


Gráfico 17: Nivel de satisfacción proceso de inducción y reinducción  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al contenido de la inducción y reinducción, se destaca que el proceso ha sido bien recibido en general por el personal encuestado. El 60% manifiesta estar totalmente satisfecho con el contenido proporcionado durante la inducción y reinducción en Umayor, mientras que un considerable 36% se muestra satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (2% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los encuestados están satisfechos con el contenido de la inducción y reinducción, aún hay áreas donde se pueden realizar mejoras en cuanto a la efectividad de este proceso.

- Pregunta 13: ¿Como se siente con las condiciones físicas en las que desarrolla sus actividades (Oficinas, mobiliario, acústica, luz)

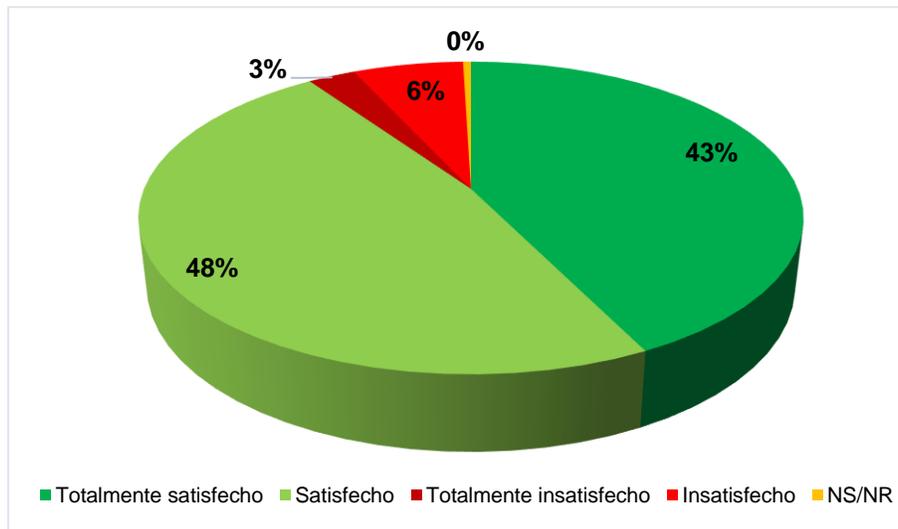


Gráfico 18: Satisfacción respecto a las condiciones físicas de la Umayor  
Fuente: Autoría propia

Tras evaluar cómo se siente el personal que labora en la institución con las condiciones físicas en las que realizan sus actividades diarias, se observa una tendencia general hacia la satisfacción. Un significativo 91% del personal encuestado manifiesta sentirse satisfecho, ya sea totalmente (43%) o de manera general (48%). Sin embargo, aún hay un pequeño porcentaje que muestra cierto grado de insatisfacción: el 3% se siente totalmente insatisfecho, mientras que un 6% declara estar insatisfecho. Estos resultados destacan la importancia de mantener un ambiente físico favorable para el bienestar y la productividad del personal, mientras se identifican áreas específicas de mejora para abordar las preocupaciones de aquellos que expresan insatisfacción.

- Pregunta 14: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos bibliográficos y didácticos ofrecidos por la Institución?

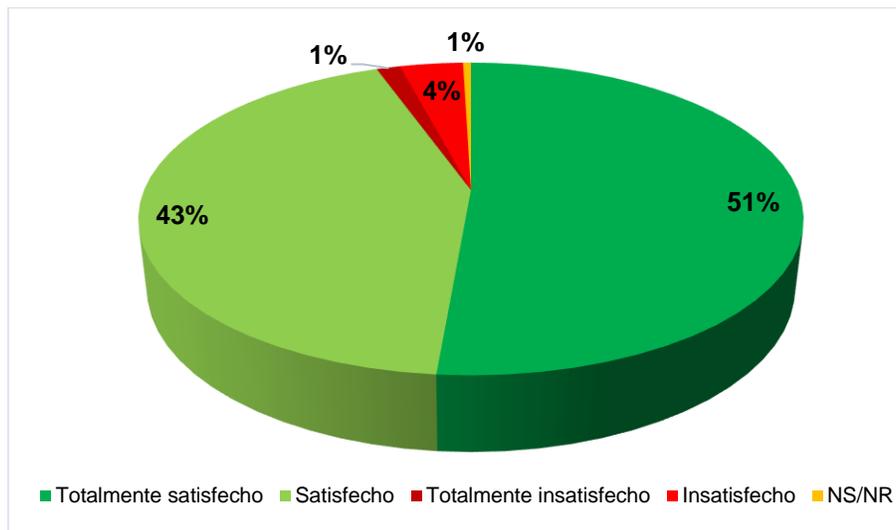


Gráfico 19: Satisfacción de acuerdo a los recursos bibliográficos  
Fuente: Autoría propia

Cuando se trata del nivel de satisfacción con respecto a los recursos bibliográficos y didácticos ofrecidos por la Institución, los resultados muestran una percepción positiva generalizada por parte del personal encuestado. El 51% manifiesta estar totalmente satisfecho, mientras que otro significativo 43% se muestra satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 6% en total (1% totalmente insatisfecho, 4% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados resaltan la importancia de mantener y mejorar continuamente los recursos bibliográficos y didácticos para satisfacer las necesidades de todos los empleados, mientras se abordan las preocupaciones de aquellos que expresan insatisfacción

- **Pregunta 15:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos tecnológicos con los que cuenta (Computadores, impresoras, Video beam, Cámaras, Grabadoras, etc.)?

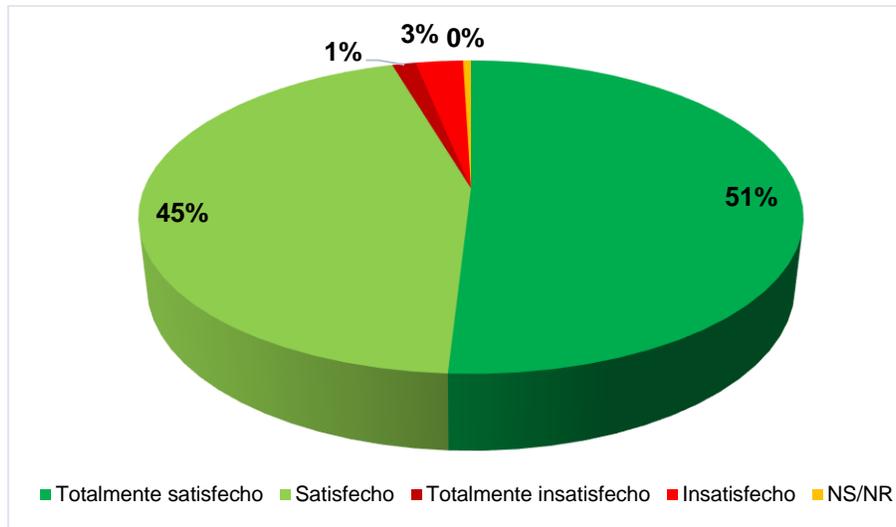


Gráfico 20: Satisfacción respecto a los recursos tecnológicos  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a los recursos tecnológicos disponibles, como computadoras, impresoras, video beams, cámaras y grabadoras, se observa una satisfacción generalizada entre el personal encuestado. El 95% manifiesta estar conforme con estos equipos, que son fundamentales para el desarrollo de sus actividades laborales. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (1% totalmente insatisfecho y 3% insatisfecho), expresó algún grado de insatisfacción. Estos resultados resaltan la importancia de mantener y mejorar continuamente los recursos tecnológicos para satisfacer las necesidades del personal, mientras se abordan las preocupaciones de aquellos que expresan insatisfacción.

- Pregunta 16: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas?

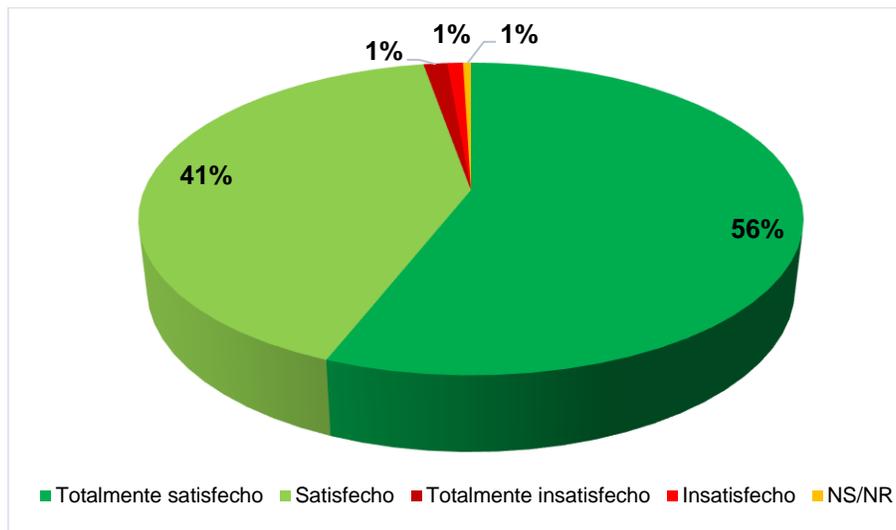


Gráfico 21: Satisfacción del mantenimiento de las instalaciones  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas, se observa una tendencia mayoritariamente positiva entre el personal encuestado. El 56% manifiesta estar totalmente satisfecho, mientras que un 41% se encuentra satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, equivalente al 3% en total (1% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos hallazgos resaltan la necesidad de persistir en las iniciativas de mejora y mantenimiento, asegurando así un entorno físico óptimo para todos los empleados. Al mismo tiempo, es esencial abordar las preocupaciones de aquellos que se sienten insatisfechos, promoviendo así un ambiente laboral más satisfactorio y productivo para toda la comunidad.

- **Pregunta 17: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor?**

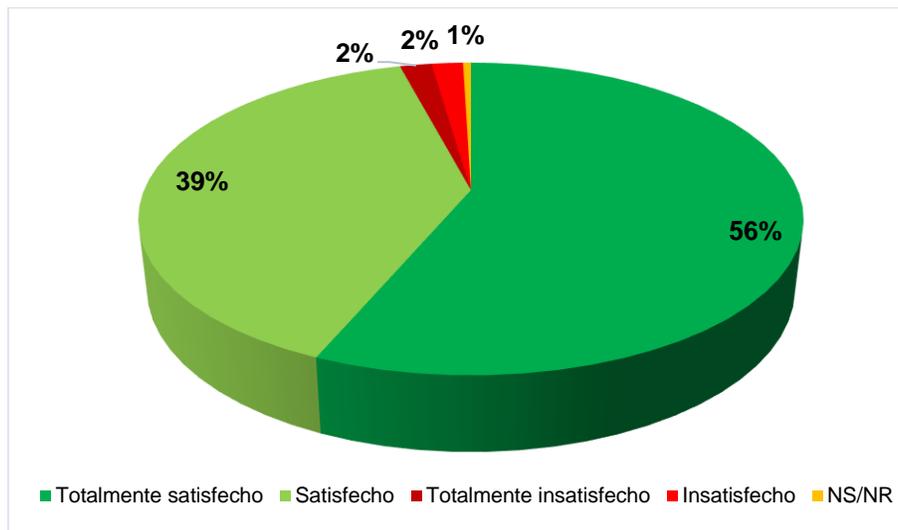


Gráfico 22: Satisfacción de las condiciones de seguridad y protección dentro de Umayor  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las condiciones de seguridad y protección dentro de Umayor, se observa una perspectiva mayoritariamente positiva entre los encuestados. El 56% manifestó estar totalmente satisfecho, mientras que un significativo 39% se mostró satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, equivalente al 5% en total (2% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados subrayan la importancia de mantener y mejorar continuamente las medidas de seguridad y protección para garantizar la tranquilidad y el bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria.

- **Pregunta 18:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas?

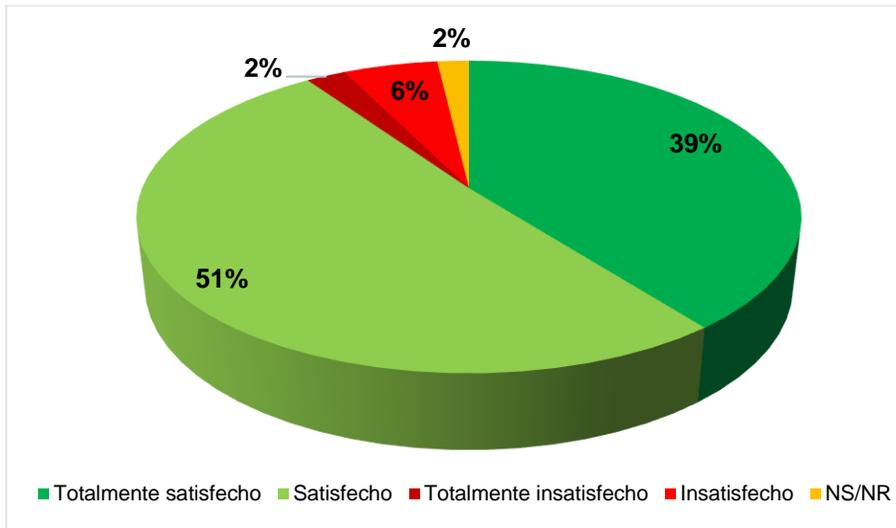


Gráfico 23: Satisfacción respecto a las condiciones ergonómicas  
Fuente: Autoría propia

Quando se trata del nivel de satisfacción con respecto a las condiciones ergonómicas proporcionadas por Umayor para llevar a cabo las actividades administrativas, los resultados reflejan una perspectiva mayormente positiva entre los encuestados. Un considerable 80% manifiesta estar satisfecho con estas condiciones. Sin embargo, un pequeño porcentaje, equivalente al 10% en total (2% totalmente insatisfecho, 6% insatisfecho y 2% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados destacan la importancia de mantener y mejorar continuamente las condiciones ergonómicas para asegurar el confort y bienestar de todo el personal administrativo.

- **Pregunta 19:** ¿ atención a incidentes y accidentes en Umayor?

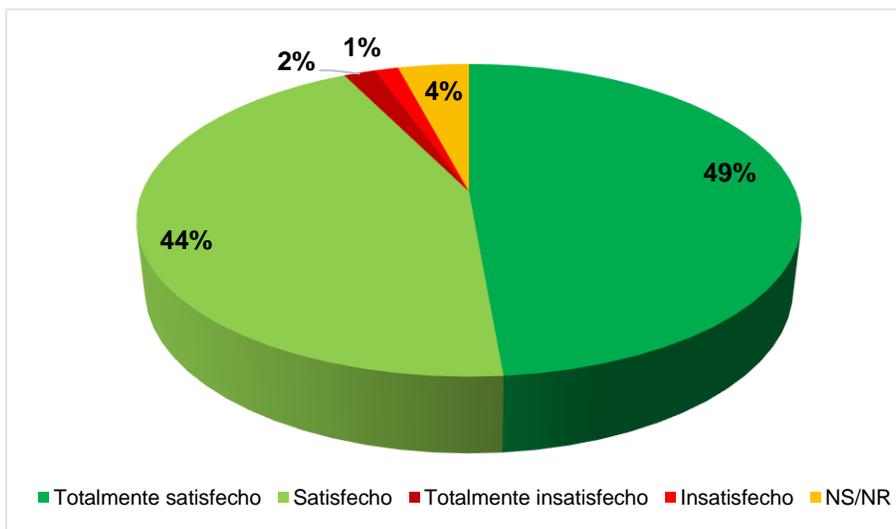


Gráfico 24: Satisfacción respecto a la atención de accidentes laborales  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al proceso de atención a incidentes y accidentes en Umayor, se destaca una perspectiva mayoritariamente positiva entre los encuestados. Un considerable 93% manifiesta estar conforme con este proceso. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 7% en total (2% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 4% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados resaltan la importancia de continuar mejorando y refinando el proceso de atención a incidentes y accidentes para garantizar la seguridad y bienestar de todos los miembros de la comunidad universitaria.

- Pregunta 20: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al plan de emergencia que se tiene?

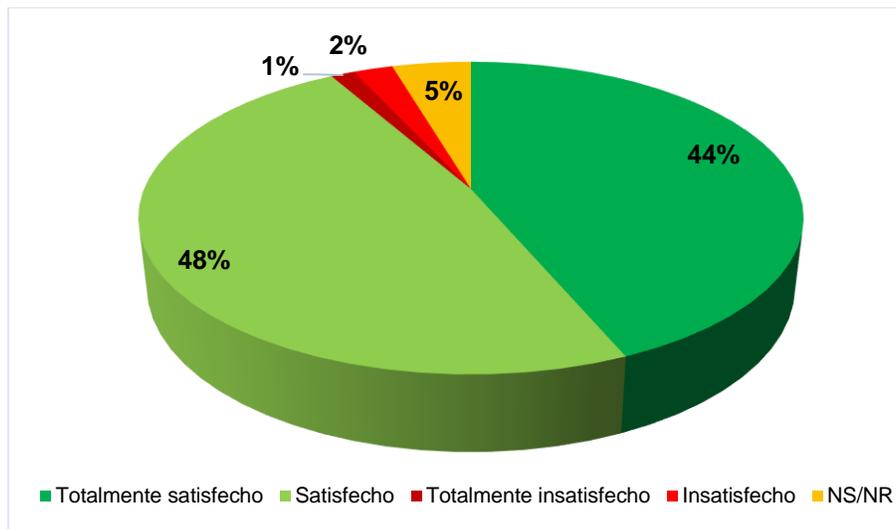


Gráfico 25: Satisfacción respecto al plan de emergencia  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al plan de emergencia implementado en Umayor, se destaca una perspectiva mayoritariamente positiva entre los encuestados. Un destacado 96% manifiesta estar satisfecho con este plan. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (2% insatisfecho y 2% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados subrayan la importancia de seguir evaluando y mejorando continuamente el plan de emergencia para garantizar la seguridad y bienestar de toda la comunidad universitaria en situaciones críticas.

- **Pregunta 21:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por Umayor?

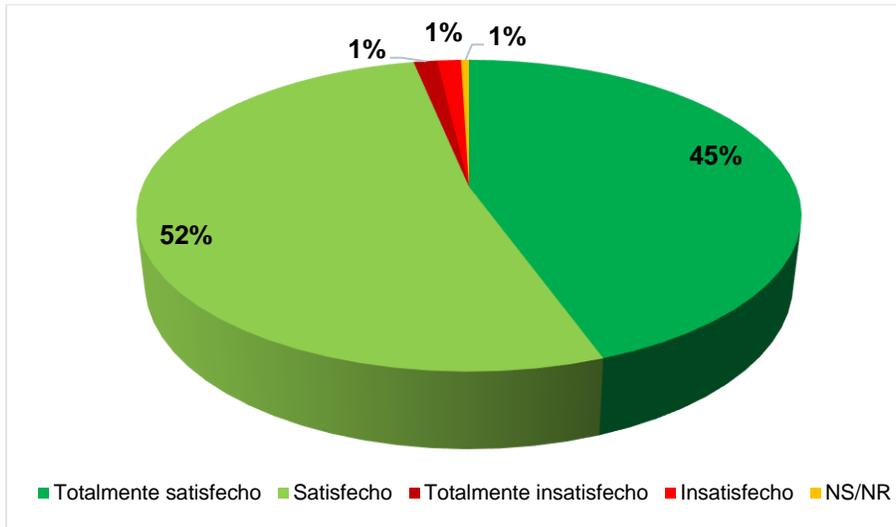


Gráfico 26: Satisfacción respecto a las condiciones de trabajo para fortalecer la salud  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo ofrecidas por Umayor para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores, se observa una perspectiva generalmente positiva entre los encuestados. Un significativo 45% manifiesta estar totalmente satisfecho con estas condiciones, mientras que un destacado 52% se encuentra satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 3% en total (1% insatisfecho, 1% totalmente insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados subrayan la importancia de continuar evaluando y mejorando las condiciones de trabajo para garantizar la salud y seguridad óptimas de todos los trabajadores

- **Pregunta 22:** ¿Como se siente respecto al ambiente laboral en Umayor?

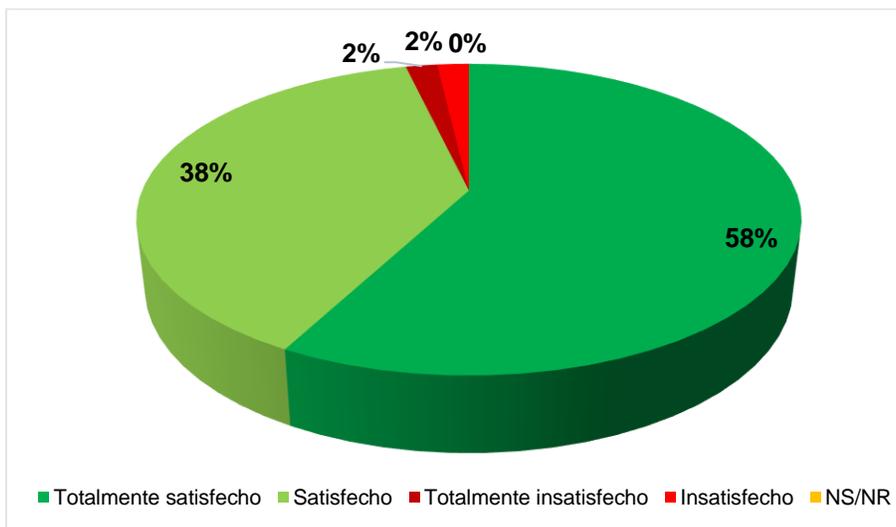


Gráfico 27: Satisfacción respecto al ambiente laboral  
Fuente: Autoría propia

Al preguntar sobre el ambiente laboral en Umayor, se observa una evaluación mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. Un significativo 96% manifiesta sentirse satisfecho con el ambiente laboral en general. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (2% inconformidad total y 2% insatisfecho), expresó algún grado de insatisfacción. Estos resultados resaltan la importancia de continuar promoviendo un ambiente laboral favorable y abordar las preocupaciones de aquellos que no están completamente satisfechos para mejorar aún más la experiencia laboral de todos los trabajadores.

- Pregunta 23: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto la participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor?

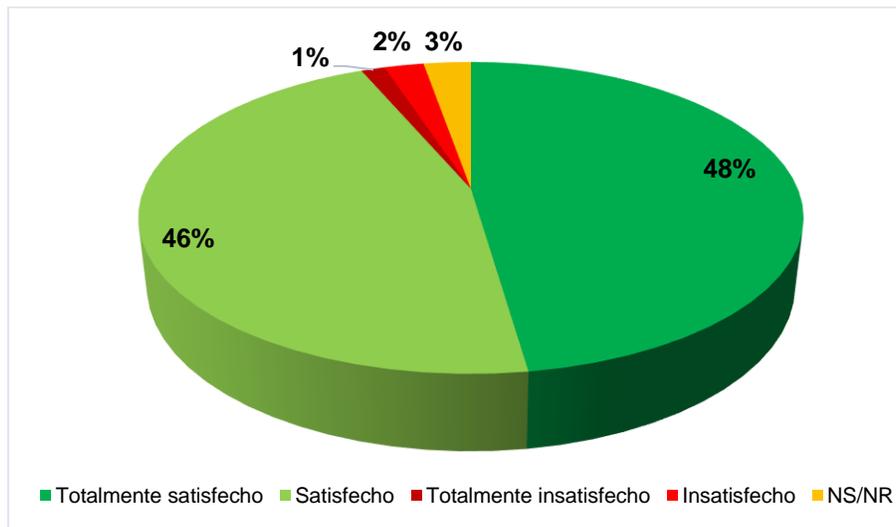


Gráfico 28: Satisfacción respecto a la participación y apoyo de comité de SST  
Fuente: Autoría propia

Al indagar sobre la satisfacción con respecto a la participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor, se evidencia una valoración mayormente positiva por parte de los encuestados. Un significativo 94% manifiesta estar satisfecho con la atención a accidentes e incidentes proporcionada por estos comités, siendo un 48% totalmente satisfecho y un 46% satisfecho. No obstante, un pequeño porcentaje, representando el 5% en total (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 3% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados destacan la importancia de seguir fortaleciendo la participación y apoyo de los comités de seguridad y salud en el trabajo para garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los trabajadores.

- **Pregunta 24: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al Plan de capacitación para el personal?**

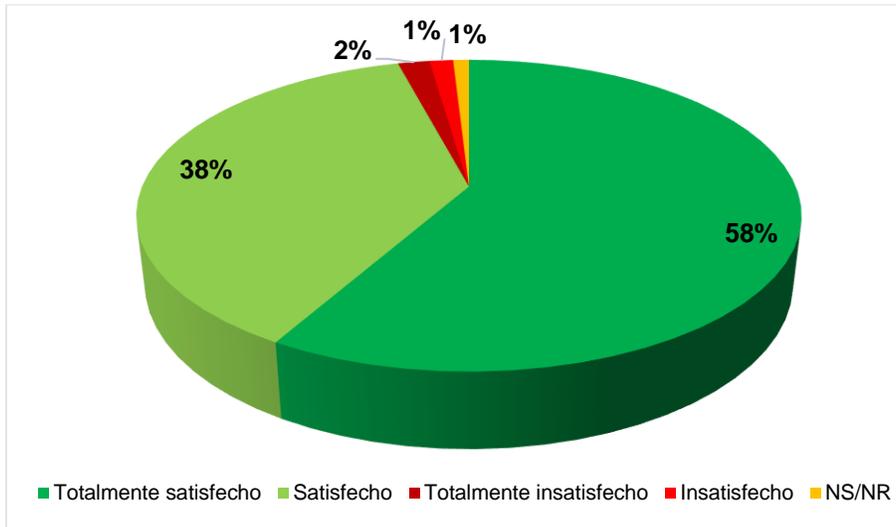


Gráfico 29: Satisfacción respecto al PIC  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al Plan de capacitación para el personal en Umayor, los resultados reflejan una perspectiva mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. Un destacado 96% manifiesta estar satisfecho con este plan, siendo un 58% totalmente satisfecho y un 38% satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (2% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados subrayan la importancia de continuar evaluando y mejorando el Plan de capacitación para garantizar el desarrollo profesional y la satisfacción del personal en Umayor.

- **Pregunta 25: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio de plataforma virtual?**

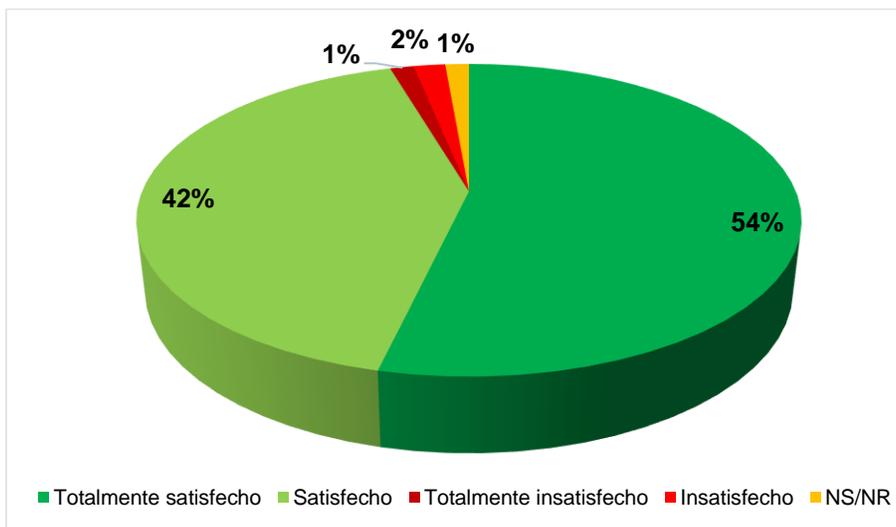


Gráfico 30: Nivel de satisfacción respecto a servicios de plataforma virtual  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto al servicio de la plataforma virtual en Umayor, los resultados muestran una perspectiva mayormente positiva entre los encuestados. Un destacado 96% manifiesta estar satisfecho con este servicio, siendo un 54% totalmente satisfecho y un 42% satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 4% en total (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados resaltan la importancia de continuar mejorando y optimizando la plataforma virtual para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los usuarios en Umayor.

- Pregunta 26: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los procesos de pago de nómina u honorarios a los empleados?

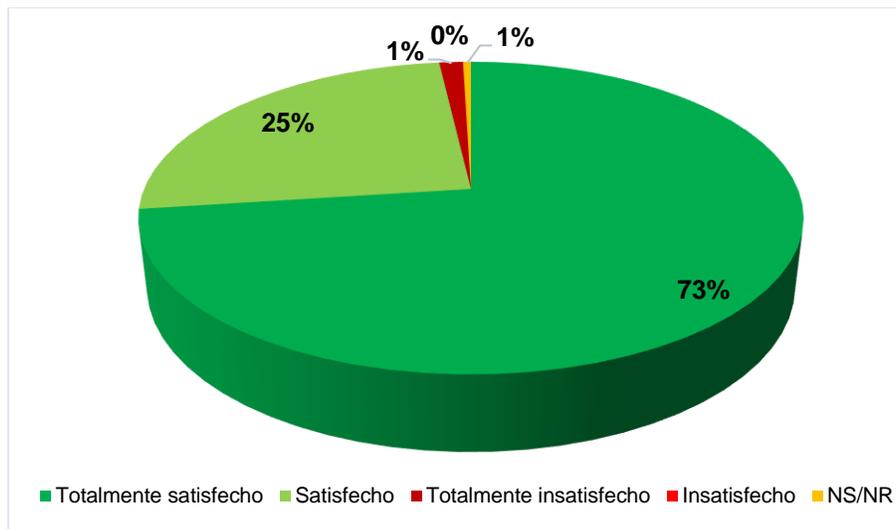


Gráfico 31: Satisfacción respecto a los procesos de pago de nómina  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a los procesos de pago de nómina o honorarios a los empleados en Umayor, los resultados muestran una perspectiva generalmente positiva entre los encuestados. Un destacado 98% manifiesta estar satisfecho con este proceso, siendo un 73% totalmente satisfecho y un 25% parcialmente satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 2% en total (1% totalmente insatisfecho y 1% NS/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados subrayan la importancia de mantener y optimizar los procesos de pago para garantizar la satisfacción y el bienestar financiero del personal en Umayor.

- Pregunta 27: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las evaluaciones de desempeño realizadas al personal?

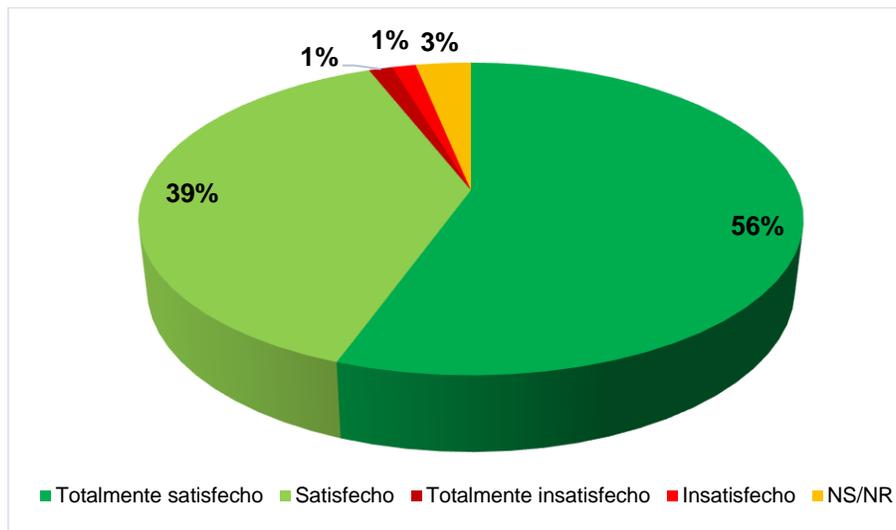


Gráfico 32: Satisfacción respecto a la evaluación de desempeño  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a las evaluaciones de desempeño realizadas al personal en Umayor, los resultados reflejan una perspectiva mayormente positiva entre los encuestados. Un destacado 95% manifiesta estar satisfecho con estas evaluaciones, siendo un 56% totalmente satisfecho y un 39% satisfecho. Sin embargo, un pequeño porcentaje, representando el 5% en total (1% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 3% NR/NR), expresó algún grado de insatisfacción o no proporcionó una respuesta clara. Estos resultados resaltan la importancia de continuar mejorando y refinando el proceso de evaluación de desempeño para garantizar el desarrollo profesional y la satisfacción del personal en Umayor

## 7.1.3 PROCESOS ESTRATEGICOS

### 7.1.3.1 Satisfacción global de los procesos estratégicos

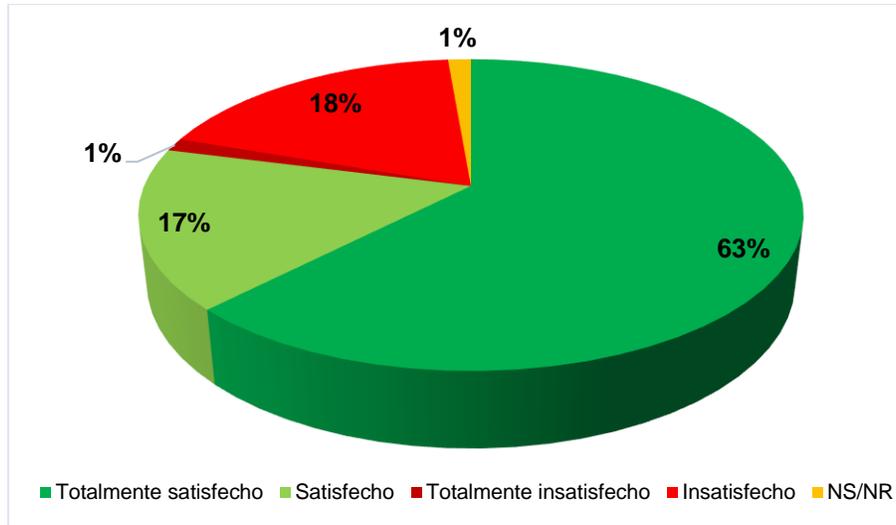


Gráfico 33: Satisfacción global de los procesos estratégicos  
Fuente: Autoría propia

Al analizar la satisfacción global con respecto a los procesos de apoyo, se destaca que una mayoría significativa del personal, equivalente al 80% en total (63% totalmente satisfecho y 17% satisfecho), manifiesta estar satisfecha. Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 18% restante, expresó algún grado de insatisfacción. Esto se divide en un 1% totalmente insatisfecho y otro 1% que no proporcionó una respuesta clara o no respondió.

- Pregunta 28: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (web, cartelera, correo institucional, resolución)?

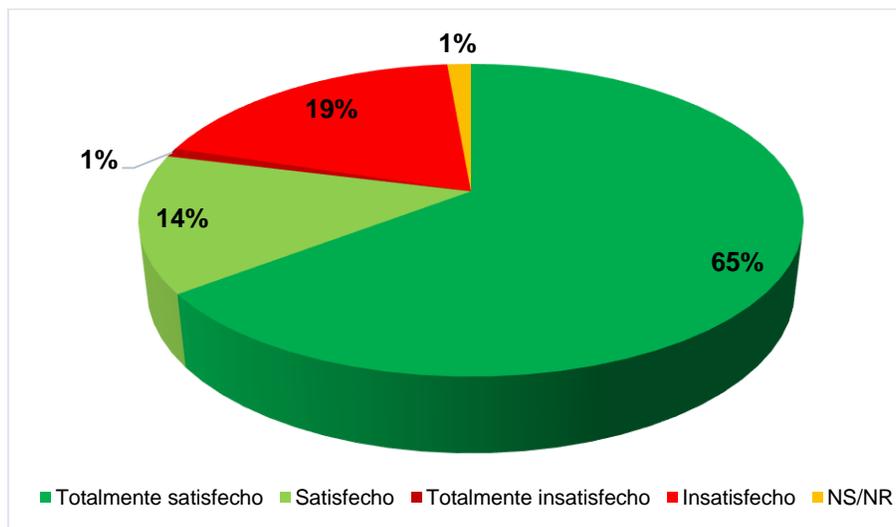


Gráfico 34: Satisfacción respecto a los medios utilizados para la difusión de la información  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a los medios utilizados para la difusión de la información, como la web, cartelera, correo institucional y resoluciones, se observa que el 79% de los encuestados manifiestan que estos medios son adecuados. Sin embargo, un pequeño porcentaje expresó algún grado de insatisfacción, siendo un 1% totalmente insatisfecho, un 19% insatisfecho y un 1% que no proporcionó una respuesta clara o no respondió. Estos resultados subrayan la importancia de evaluar y mejorar continuamente los medios de comunicación utilizados para garantizar una adecuada difusión de la información dentro de la institución.

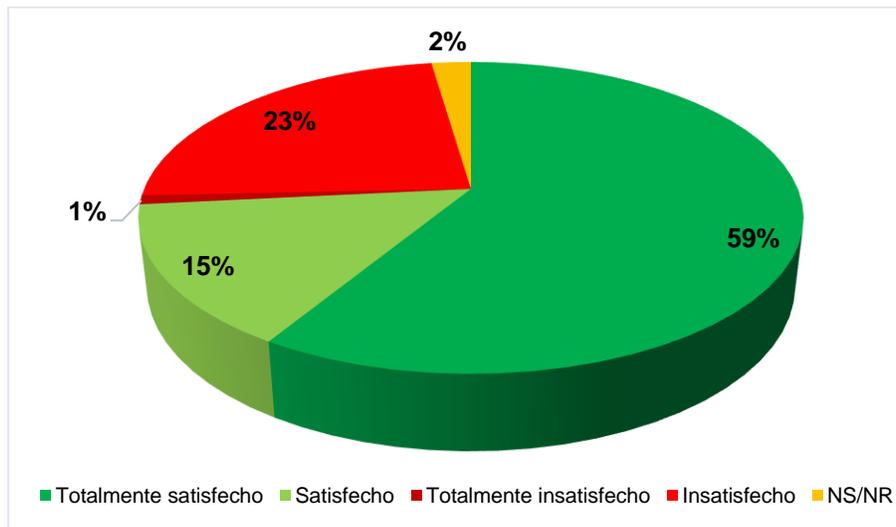


Gráfico 35: Satisfacción respecto a la satisfacción de los procesos  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a la virtualización de los procesos institucionales, como el cargue de notas, plan de acción, solicitud de certificados laborales y solicitud de salones, se observa que el 74% de la población manifiesta estar satisfecho. Específicamente, el 59% se encuentra totalmente satisfecho y el 15% satisfecho. Sin embargo, un notable 25% expresó algún grado de insatisfacción, con un 23% insatisfecho y un 2% que no proporcionó una respuesta clara o no respondió. Estos resultados destacan la importancia de continuar mejorando y optimizando los procesos virtuales para garantizar una experiencia eficiente y satisfactoria para todos los usuarios dentro de la institución.

- Pregunta 30: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la disponibilidad de la documentación de los procesos?

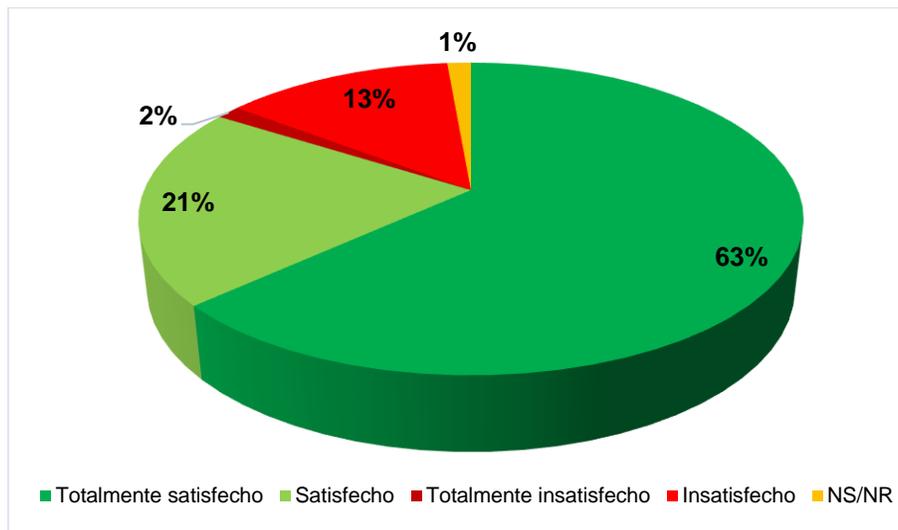


Gráfico 36: Satisfacción respecto a la disponibilidad de la documentación  
Fuente: Autoría propia

Al evaluar el nivel de satisfacción con respecto a la disponibilidad de la documentación de los procesos, se observa que el 84% de la población encuestada manifiesta estar satisfecha. Específicamente, el 63% está de acuerdo con la disponibilidad de la documentación de los procesos y el 21% se encuentra satisfecho. Sin embargo, un 15% expresó algún grado de insatisfacción, con un 2% totalmente insatisfecho, un 13% insatisfecho y un 1% que no proporcionó una respuesta clara o no respondió. Estos resultados subrayan la importancia de mantener y mejorar la disponibilidad de la documentación para asegurar una gestión eficiente y satisfactoria de los procesos institucionales.

## 8. CONCLUSIONES

Después de aplicar la encuesta a docentes, administrativos y contratistas, el promedio de satisfacción institucional se sitúa en un 90%, lo que refleja una disminución de 2 puntos porcentuales con respecto al año 2022.

La pregunta con el más alto índice de satisfacción es la número 26, con un impresionante 98%. Esta pregunta se centra en los procesos de pago de nómina u honorarios a los empleados. Le sigue de cerca la pregunta número 21, que enfatiza las condiciones en las que los trabajadores realizan sus actividades.

Por otro lado, las preguntas con el menor nivel de satisfacción son la número 29, con un 74%, que hace referencia a la virtualización de los procesos institucionales (como el cargue de notas, plan de acción, solicitud de certificados laborales, solicitud de salones), seguida de la pregunta número 28, con un 79%, que se refiere a los medios utilizados para la difusión de la información.

### 8.1 Procesos misionales

Se destaca que, en general, los encuestados muestran un alto grado de satisfacción del 96% en relación con los procesos misionales evaluados. Este resultado refleja un incremento notable de 5 puntos porcentuales con respecto al año anterior, 2022. Este aumento sugiere una mejora significativa en la percepción de la efectividad y eficacia de los procesos misionales dentro de la institución.

### 8.2 Procesos de apoyo

Se pudo identificar que, en general, los encuestados muestran un alto grado de satisfacción del 95% en relación con los procesos de apoyo evaluados. Es importante señalar que este nivel de satisfacción se mantiene constante en comparación con la vigencia anterior, lo que sugiere una consistencia en la calidad percibida de los procesos de apoyo dentro de la institución.

### 8.3 Procesos estratégicos

Se puede evidenciar que los encuestados muestran un grado de satisfacción del 80% en relación con los procesos de apoyo evaluados. Sin embargo, es importante señalar que este nivel de satisfacción ha disminuido en 10 puntos porcentuales en comparación con la vigencia anterior, 2022. Esta disminución sugiere una necesidad de revisión y posible mejora en los procesos de estratégicos dentro de la institución para abordar las preocupaciones y expectativas de los encuestados.