



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
MAYOR DE CARTAGENA**



# INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO REALIZADA A  
ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE  
CARTAGENA.

Elaboro: María Alejandra Verbel Solar

Reviso: Raldo Granados Bracamontes

Aprobó: Raldo Granados Bracamontes

**2023**

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. FICHA TECNICA.....	5
3. PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA ...	6
3.1 Participación por programas .....	6
4. ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR SEMESTRE .....	7
5. VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ...	8
5.1 Satisfacción global .....	8
5.2 SATISFACCIÓN POR PROCESO .....	9
5.2.1 Procesos de apoyo .....	9
5.2.2 Procesos misionales .....	18
5.2.3 Procesos estratégicos .....	29

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1 Participación por programa.....	6
Gráfico 2 Encuestados por semestre .....	7
Gráfico 3 satisfacción global procesos institucionales.....	8
Gráfico 4 Satisfacción general procesos de apoyo .....	9
Gráfico 5 Satisfacción respecto al proceso de inscripción y admisión.....	10
Gráfico 6 Satisfacción respecto a las condiciones físicas en la Umayor .....	10
Gráfico 7 Satisfacción respecto a la disponibilidad del material bibliográfico en Umayor .	11
Gráfico 8 Nivel de satisfacción respecto a los recursos informáticos y tecnológicos. ....	12
Gráfico 9 Satisfacción frente a los procesos de mejora y mantenimiento.....	13
Gráfico 10 Satisfacción frente al trato recibido por el personal que labora en Umayor.....	13
Gráfico 11 Nivel de satisfacción respecto a el proceso de atención y solución de quejas y reclamos.....	14
Gráfico 12 Nivel de satisfacción frente a capacitación del personal en Umayor.....	15
Gráfico 13 satisfacción por servicios financieros.....	15
Gráfico 14 Satisfacción respecto a medios de pago ofrecidos .....	16
Gráfico 15 Satisfacción respecto a servicios de plataforma virtual.....	17
Gráfico 16 Satisfacción del nivel de limpieza y variedad de productos en cafetería .....	17
Gráfico 17 Satisfacción global de los procesos misionales .....	18
Gráfico 18 Satisfacción respecto a los profesores y sus prácticas pedagógicas .....	19
Gráfico 19 Satisfacción respecto a la pertinencia de la oferta frente a las necesidades del sector productivo .....	19
Gráfico 20 Satisfacción referente a calendario y horario ofrecido .....	20
Gráfico 21 Satisfacción por la formación ofrecida .....	21
Gráfico 22 Satisfacción respecto a la formación continua disponible .....	22
Gráfico 23 Satisfacción frente a las estrategias de evaluación implementadas.....	22
Gráfico 24 Satisfacción referente a las líneas de investigación.....	23
Gráfico 25 Satisfacción frente a la cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas.....	24
Gráfico 26 Satisfacción frente a la oferta académica .....	24
Gráfico 27 satisfacción por estrategias desarrolladas desde permanencia y graduación.....	25
Gráfico 28 satisfacción frente a las actividades de fortalecimiento institucional para la calidad de vida.....	26
Gráfico 29 Satisfacción frente a las estrategias de inclusión.....	26
Gráfico 30 Nivel de satisfacción frente a las actividades desarrolladas para el reconocimiento local, regional, e internacional de Umayor .....	27
Gráfico 31 Satisfacción frente a la estrategia de clases remotas .....	28
Gráfico 32 Satisfacción global de los procesos estratégicos.....	29
Gráfico 33 satisfacción respecto a los medios de difusión de información ofrecidos.....	30
Gráfico 34 Satisfacción respecto a la virtualización de los procesos institucionales.....	31

## 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 del día 3 al 5 de abril del año 2024, 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 33 ítems. 7 son de información general, con los que se recogen datos básicos sobre el personal:

- Dirección de correo electrónico
- Tipo de identificación
- Número de identificación
- Sexo biológico
- Categoría de edad a la que pertenece
- Programa al que pertenece
- Semestre

Los 26 ítems se refieren a la percepción del personal en el ámbito del trabajo y han sido agrupados en 3 bloques:

- Procesos de apoyo
- Procesos misionales
- Procesos estratégicos

Además, se incluye tres cuadros de texto para exposición de comentarios y sugerencias por cada proceso.

Y 1 donde se califica la satisfacción en general teniendo una escala de respuesta formada por las siguientes opciones:

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

## 2. FICHA TECNICA

<b>Título de la investigación</b>	Estudio de satisfacción realizado a los estudiantes de la institución universitaria mayor de Cartagena.
<b>Unidad de muestreo</b>	Estudiantes umayor
<b>Tipo de encuesta</b>	Online
<b>Sitio de encuesta</b>	Google drive
<b>Muestreo</b>	Error:1.36% Nivel De Confianza:97%
<b>Población total</b>	3607
<b>Muestra</b>	2303
<b>Unidad de muestreo</b>	Estudiantes Umayor
<b>Variables de satisfacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de los servicios ofrecidos</li> <li>- Pertinencia de los servicios ofrecidos</li> <li>- Variedad en los servicios ofrecidos</li> <li>- Cumplimiento de tiempos y horarios</li> <li>- Comodidad, adecuación y seguridad en Las instalaciones</li> </ul>
<b>Fecha de inicio de encuesta</b>	03 de abril 2024
<b>Fecha de terminación de la encuesta</b>	05 de abril 2024
<b>Fecha de iniciación del procesamiento De datos</b>	08 de abril 2024
<b>Fecha de terminación del Procesamiento de datos</b>	11 de abril del 2024
<b>Proceso que realiza el estudio</b>	Seguimiento y medición
<b>Responsable</b>	Director (E) Raldo Manuel Granados Bracamontes
<b>Coordinador del proceso</b>	Profesional SIG María Alejandra Verbel Solar
<b>Fecha final de entrega</b>	18 de abril de 2024

Tabla 1: Ficha técnica  
Fuente: Autoría propia

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

#### 3.1 Participación por programas

La población estudiantil en el año 2023 tiene un total de 3.607, teniendo en cuenta que la encuesta va dirigida a los estudiantes de 2do semestre en adelante, de todas las facultades. El nivel de confianza calculado es de un 97%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.

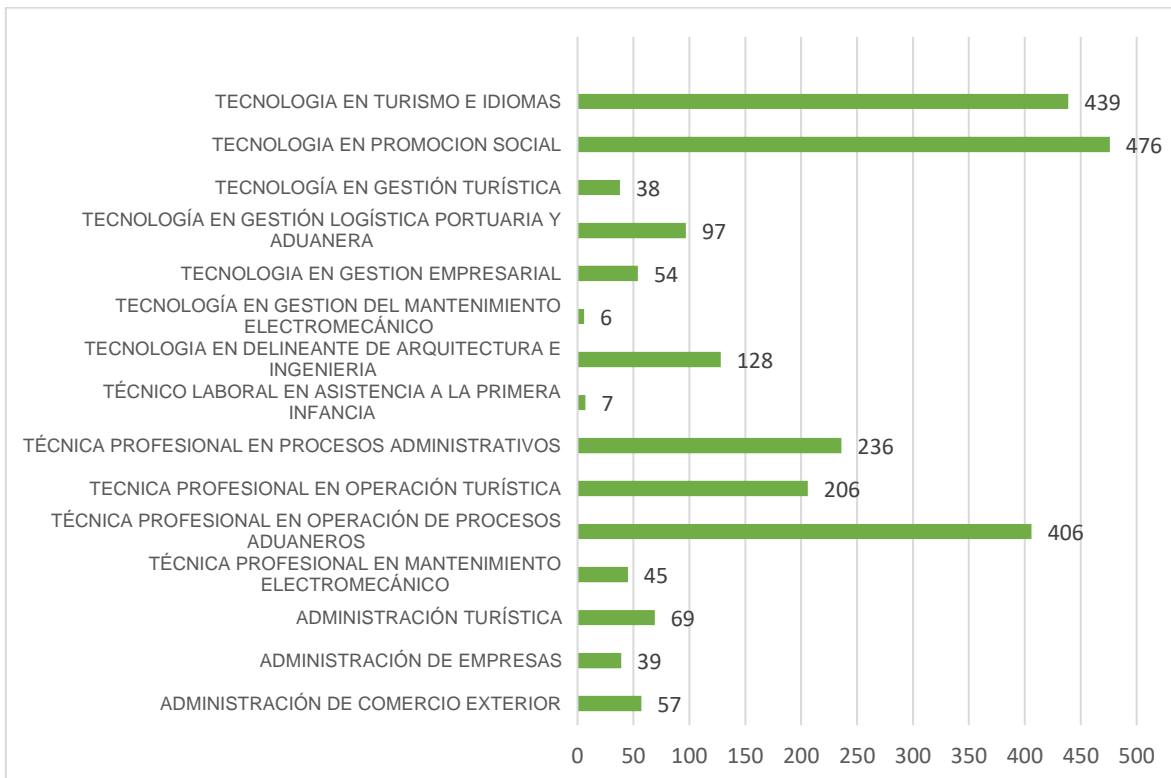


Gráfico 1 Participación por programa  
Fuente: Autoría propia

Los programas con mayor participación en la encuesta son la "Técnica Profesional en Operación de Procesos Aduaneros" (18%), seguido de "Tecnología en Promoción Social" (21%) y "Tecnología en Turismo e Idiomas" (19%). Esto sugiere una representación significativa de estudiantes de estos programas en la muestra.

Por otro lado, hay programas con una participación muy baja o nula en la encuesta, como "Técnico Laboral en Asistencia a la Primera Infancia" (0%) y "Tecnología en Gestión del Mantenimiento Electromecánico" (0%). Esto podría deberse a una menor cantidad de estudiantes en estos programas o a una falta de participación en la encuesta.

la distribución de la población participante por programa académico muestra una diversidad representativa, aunque con algunas áreas con menor participación que podrían ser objeto de atención para futuras encuestas o esfuerzos de participación estudiantil.

#### 4. ESTUDIANTES ENCUESTADOS POR SEMESTRE

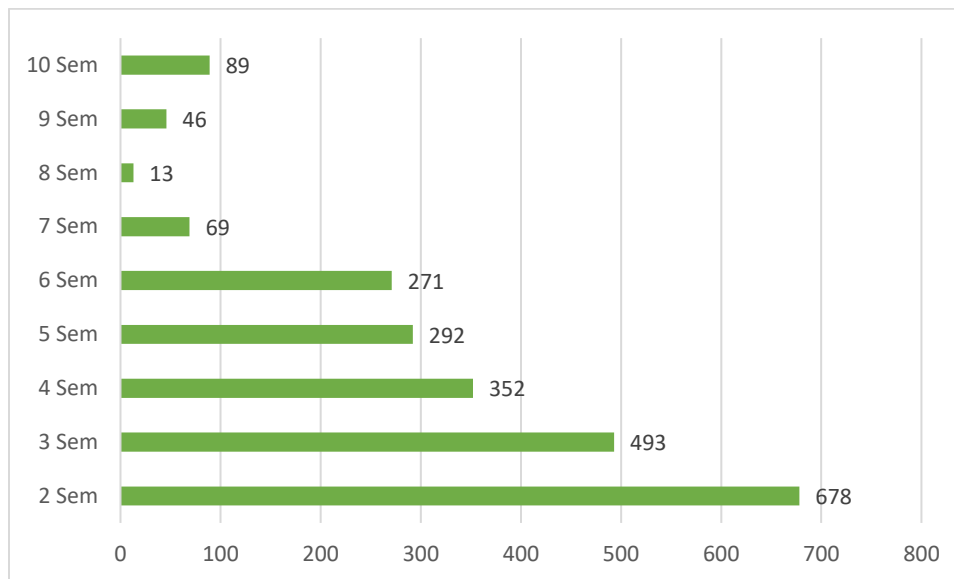


Gráfico 2 Encuestados por semestre  
Fuente: Autoría propia

La mayoría de los encuestados están en los primeros semestres de sus programas, siendo el 2do semestre el más representado con un 29%, seguido por el 3er semestre con un 21%. Sin embargo, la participación tiende a disminuir a medida que avanzan los semestres, con una excepción notable en el 6to semestre, que es un poco más alto que el 5to y 7mo semestre, esto sugiere que los estudiantes en los semestres finales de sus programas pueden estar menos involucrados en las encuestas de satisfacción.

La alta participación en los primeros semestres puede reflejar una mayor atención e interés de los estudiantes en sus primeros años de estudio, mientras que la disminución de la participación en los semestres avanzados podría indicar una menor preocupación por la calidad de la institución o una menor disponibilidad de tiempo debido a cargas académicas más pesadas o compromisos externos.

La baja participación en los semestres avanzados destaca la importancia de implementar estrategias para fomentar la retroalimentación de los estudiantes en esos niveles, ya que sus experiencias y opiniones pueden ser valiosas para mejorar la calidad de los programas y servicios de la institución.

## 5. VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### 5.1 Satisfacción global

Se ha realizado un primer análisis comparativo entre el porcentaje de Totalmente Satisfecho, Satisfechos, Insatisfechos y NS/NR, obteniendo el siguiente resultado:

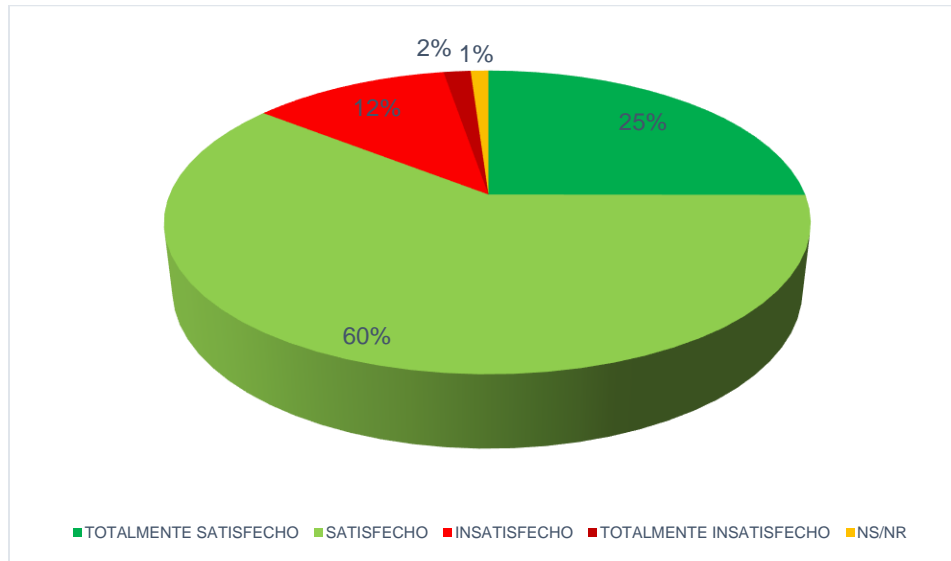


Gráfico 3 satisfacción global procesos institucionales  
Fuente: Autoría propia

El análisis de la encuesta de satisfacción de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena revela una imagen generalmente positiva, con un 85% de los encuestados expresando satisfacción en varios niveles. El 85% de los encuestados se encuentran satisfechos. Esta combinación sugiere que la mayoría de los encuestados tienen una percepción favorable de la institución. Sin embargo, no se puede ignorar el 14% de los encuestados que expresaron algún nivel de insatisfacción, con el 12% insatisfecho y el 2% totalmente insatisfecho. Es fundamental abordar las razones detrás de esta insatisfacción para mejorar continuamente la calidad de la institución. Además, el 1% de respuestas "NS/NR" indica la necesidad de mejorar la comunicación o la claridad de las preguntas en futuras encuestas.



## 5.2 SATISFACCIÓN POR PROCESO

### 5.2.1 Procesos de apoyo

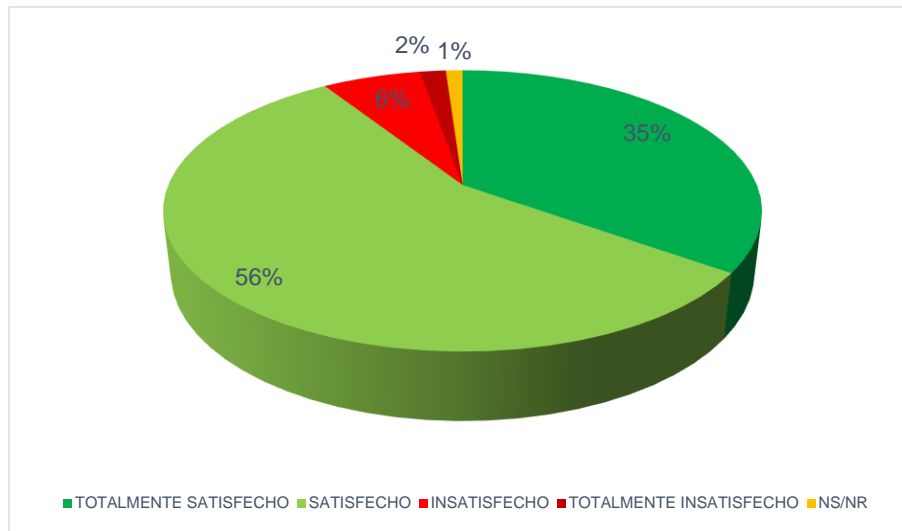


Gráfico 4 Satisfacción general procesos de apoyo  
Fuente: Autoría propia

El 91% de los encuestados (35% + 56%) están satisfechos con los procesos de apoyo. Esto indica una mayoría significativa de encuestados que tienen una experiencia positiva en este aspecto. Solo el 8% (6% + 2%) de los encuestados están insatisfechos, siendo el 2% totalmente insatisfecho. Estos porcentajes son relativamente bajos en comparación con los niveles de satisfacción.

Sin embargo, aunque la satisfacción general es alta, el 8% de insatisfacción indica que todavía hay áreas que podrían mejorarse.

En conclusión, la mayoría de los encuestados están satisfechos con los procesos de apoyo de la institución, lo que sugiere que estos están funcionando bien en general. Sin embargo, siempre hay espacio para mejoras, y es importante analizar los comentarios y preocupaciones de los encuestados insatisfechos para garantizar una experiencia óptima para todos.

- **Pregunta 1: ¿Como se siente respecto al proceso que realiza al inscribirse y ser admitido?**

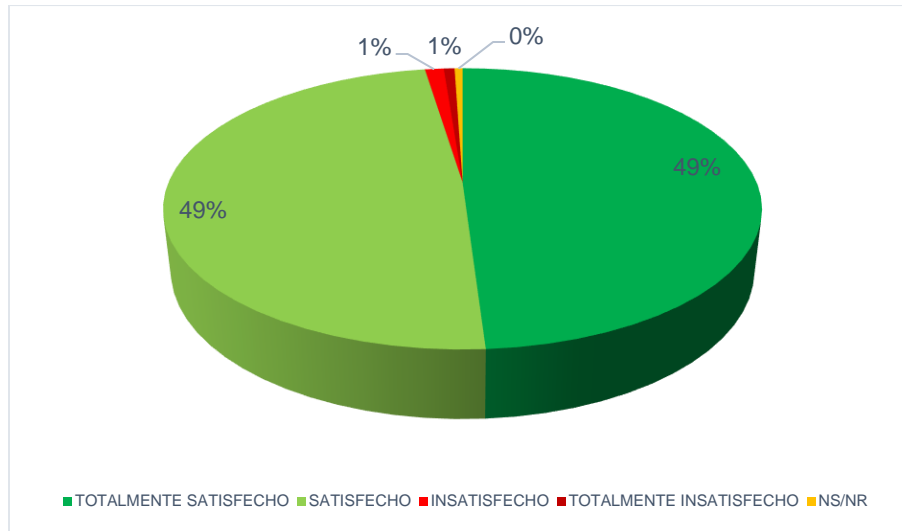


Gráfico 5 Satisfacción respecto al proceso de inscripción y admisión  
Fuente: Autoría propia

Los datos de la encuesta de satisfacción muestran una satisfacción general muy alta con el proceso de inscripción y admisión en la Institución Universitaria Mayor de Cartagena. Un impresionante 98% de los encuestados expresaron satisfacción, con un 49% totalmente satisfecho y otro 49% satisfecho. Esto sugiere que la mayoría de los estudiantes tienen una experiencia positiva y sin complicaciones al inscribirse y ser admitidos en la institución. Solo un pequeño 2% expresó algún nivel de insatisfacción, con un 1% totalmente insatisfecho y otro 1% insatisfecho. Esto indica que el proceso de admisión está bien estructurado y eficiente, brindando una experiencia positiva para la mayoría de los estudiantes desde el principio de su trayectoria académica en la institución.

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

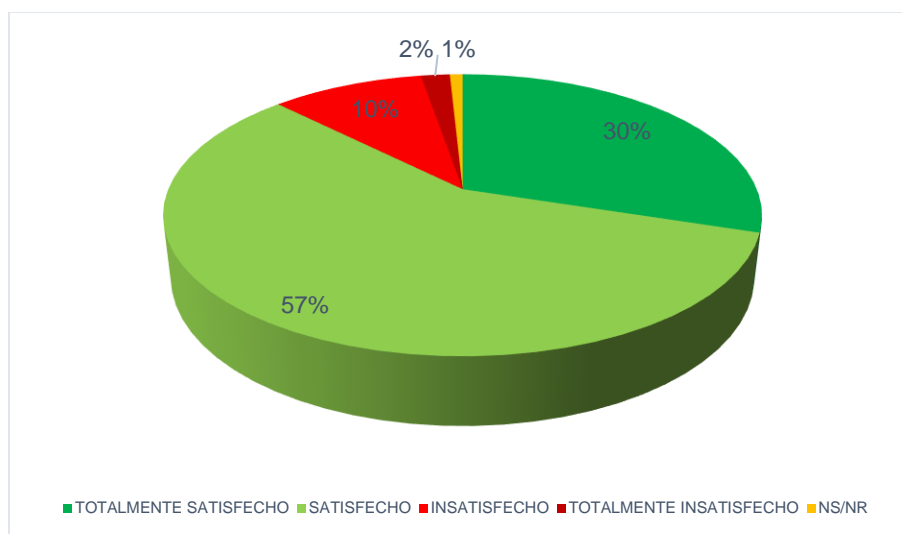


Gráfico 6 Satisfacción respecto a las condiciones físicas en la Umayor  
Fuente: Autoría propia

El 87% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones físicas en la Umayor, mientras que el 10% se encuentra insatisfechos, el 2% insatisfecho y el 1% NS/NS. Cabe resaltar que la Umayor nos encontramos en un proceso de adecuación de infraestructura y se vienen adelantado actividades que permitan a nuestros estudiantes y empleados sentirse cómodos y seguros en las instalaciones de la Institución.

- Pregunta 3: ¿Considera usted que es fácil obtener el material necesario en la biblioteca de la Institución?

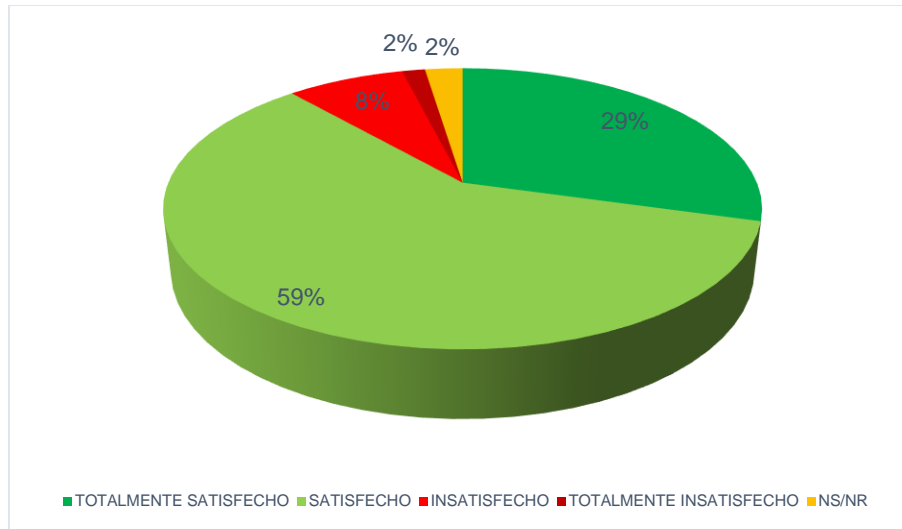


Gráfico 7 Satisfacción respecto a la disponibilidad del material bibliográfico en Umayor  
Fuente: Autoría propia

Según el gráfico, el 86% de los estudiantes se encuentran satisfechos con la disponibilidad del material bibliográfico en la biblioteca de la Institución, mientras que el 8% están insatisfechos y el 2% no sabe o no responde. Esto sugiere que la gran mayoría de los estudiantes consideran que es fácil obtener el material necesario en la biblioteca. Sin embargo, el hecho de que un pequeño pero notable porcentaje de estudiantes (10% en total: 8% insatisfechos y 2% NS/NR) no estén completamente satisfechos sugiere que hay espacio para mejoras. Esto podría implicar aumentar la variedad de materiales disponibles, mejorar los tiempos de espera para obtener ciertos recursos, o mejorar la accesibilidad y organización de los materiales en la biblioteca. En general, aunque la mayoría de los estudiantes están satisfechos, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están para garantizar una experiencia de biblioteca óptima para todos.

- Pregunta 4: ¿Recursos informáticos y tecnológicos (aulas informáticas, equipamiento del aula)?

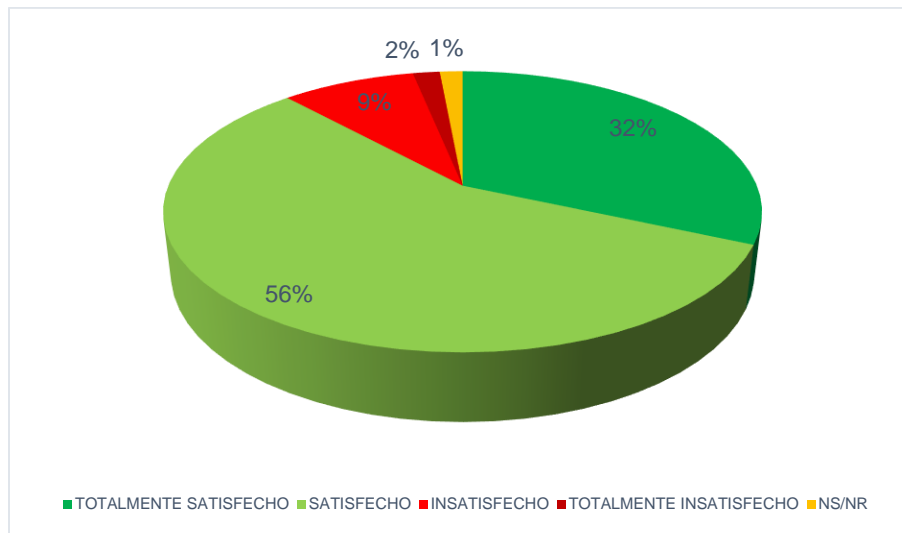


Gráfico 8 Nivel de satisfacción respecto a los recursos informáticos y tecnológicos.  
Fuente: Autoría propia

Según los resultados, el 88% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los recursos informáticos y tecnológicos ofrecidos por la institución. Sin embargo, el 11% (2% totalmente insatisfecho y 9% insatisfecho) expresan preocupaciones, principalmente relacionadas con deficiencias en el servicio de internet, argumentando que la cobertura es deficiente dentro de las instalaciones. Estos resultados sugieren que la mayoría de los estudiantes están contentos con los recursos tecnológicos disponibles, pero es evidente que hay un área crítica que necesita mejoras: la calidad y cobertura del servicio de internet. Dado que el acceso a internet es fundamental para las actividades académicas modernas, abordar estas preocupaciones puede ser crucial para mejorar la experiencia general de los estudiantes con los recursos informáticos y tecnológicos de la institución.

- **Pregunta 5: ¿Como se siente usted frente a los procesos de mejora y mantenimiento?**

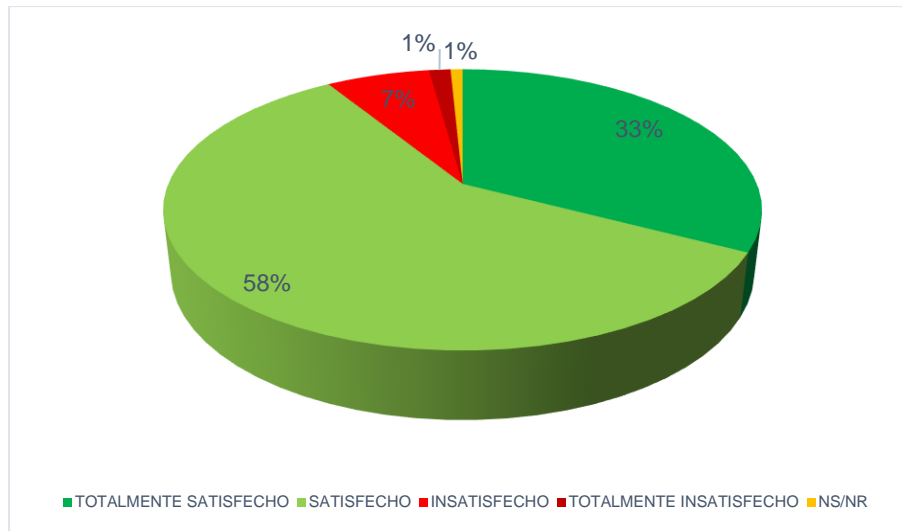


Gráfico 9 Satisfacción frente a los procesos de mejora y mantenimiento  
Fuente: Autoría propia

En general, el 91% de los encuestados se encuentran conformes con el proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones de la Institución Universitaria Mayor de Cartagena (Umayor). Sin embargo, el 8% (1% totalmente insatisfecho y 7% insatisfecho) expresan preocupaciones. Principalmente, argumentan que no hay suficientes baterías sanitarias y que falta un espacio para descanso entre clases. Estos resultados indican que la gran mayoría de los estudiantes están contentos con los procesos de mejora y mantenimiento, pero existen áreas específicas que necesitan atención. Es esencial abordar estas preocupaciones para garantizar que las instalaciones cumplan con las necesidades básicas de los estudiantes y proporcionen un entorno adecuado para el estudio y el descanso.

- **Pregunta 6: ¿Cómo se siente usted frente al trato recibido por el personal que labora en Umayor?**

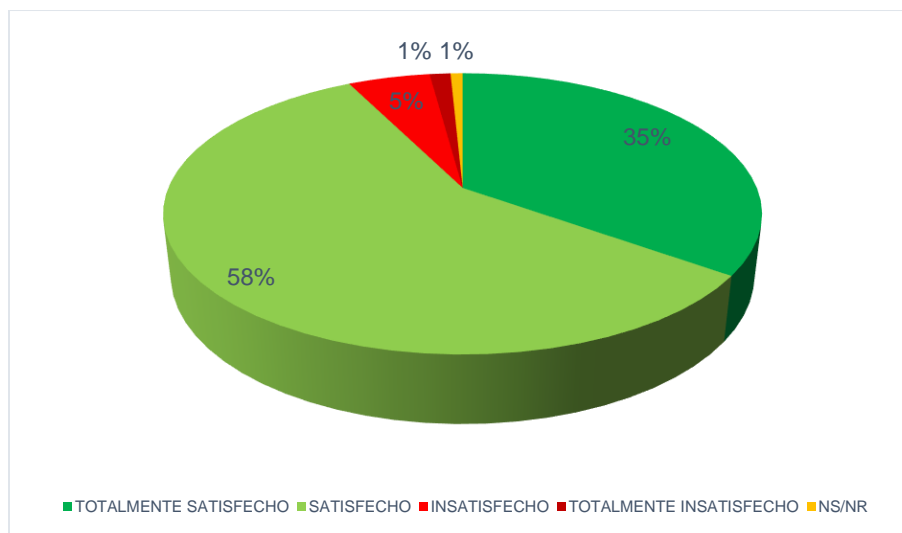


Gráfico 10 Satisfacción frente al trato recibido por el personal que labora en Umayor  
Fuente: Autoría propia

El 93% de los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfechos respecto al trato recibido por los colaboradores de Umayor. Sin embargo, el 7% restante (1% totalmente insatisfecho, 1% insatisfecho y 5% NS/NR) expresa preocupaciones o falta de claridad en su respuesta. Aunque la gran mayoría está satisfecha con el trato recibido, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría incluir capacitación adicional para el personal, establecimiento de mecanismos de retroalimentación o mejora en la comunicación entre el personal y los estudiantes para garantizar un ambiente respetuoso y positivo en la institución.

- Pregunta 7: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a El proceso de atención y solución de quejas y reclamos?

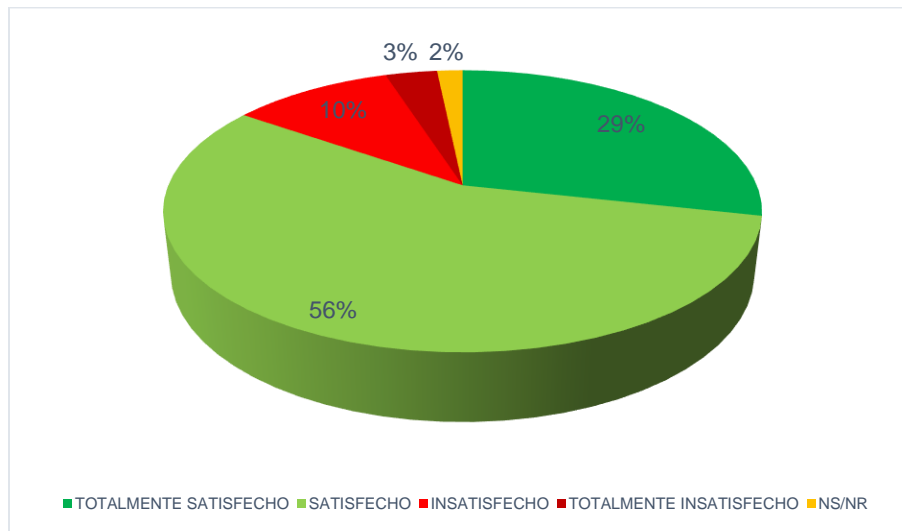


Gráfico 11 Nivel de satisfacción respecto a el proceso de atención y solución de quejas y reclamos  
Fuente: Autoría propia

El 85% de la población manifestó estar satisfecho con el proceso de atención y solución de quejas y reclamos en la Institución. Sin embargo, el 15% restante (3% insatisfecho, 10% insatisfecho y 2% NS/NR) expresó preocupaciones, especialmente sobre la atención tardía al solicitar información a través de correos electrónicos. Aunque la mayoría está satisfecha, es esencial abordar estas preocupaciones para mejorar el proceso de atención y solución de quejas y reclamos. Esto podría incluir mejoras en los tiempos de respuesta a las consultas por correo electrónico y una mayor claridad en los procedimientos de quejas y reclamos para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los estudiantes.

- Pregunta 8: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al Nivel de capacitación del personal de la Umayor?

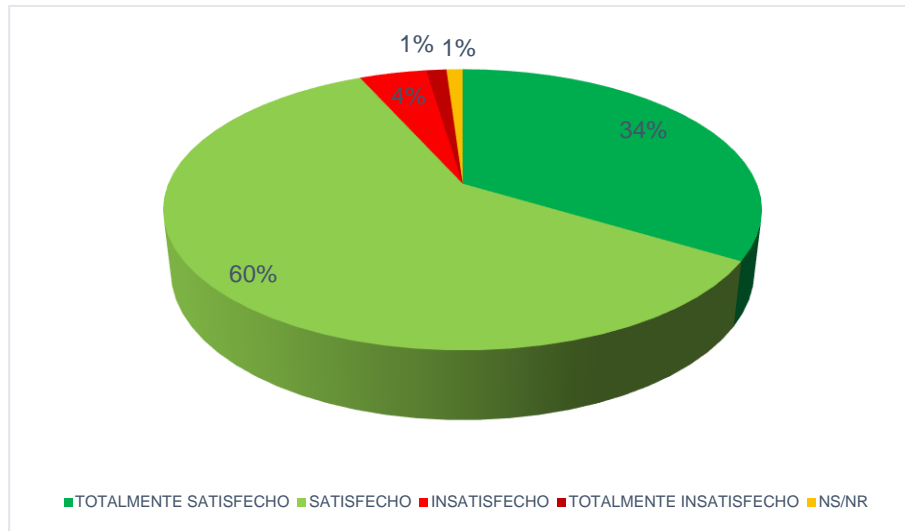


Gráfico 12 Nivel de satisfacción frente a capacitación del personal en Umayor  
Fuente: Autoría propia

El 94% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos respecto al nivel de capacitación del personal que labora en Umayor. Sin embargo, el 6% restante (1% totalmente insatisfecho, 1% NS/NR y 4% insatisfecho) expresó preocupaciones. Específicamente, el 4% manifestó estar totalmente insatisfecho. Aunque la gran mayoría está contenta con el nivel formativo del personal, es esencial abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están. Esto podría implicar revisar los programas de capacitación, brindar oportunidades adicionales de desarrollo profesional y garantizar que el personal esté adecuadamente preparado para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

- Pregunta 9: ¿Como se siente con los beneficios financieros ofrecidos?

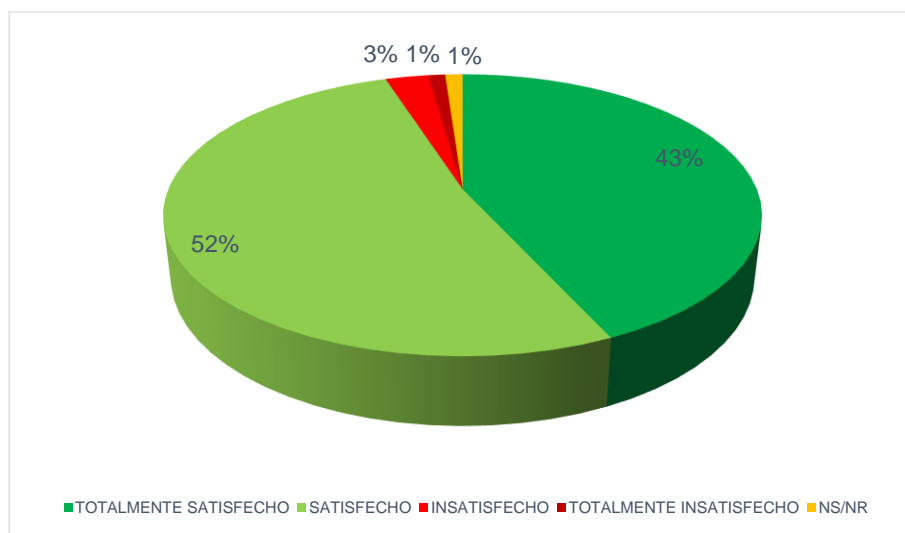


Gráfico 13 satisfacción por servicios financieros  
Fuente: Autoría propia

El 95% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos con los beneficios financieros ofrecidos por la Institución. Sin embargo, el 5% restante (1% insatisfecho, 1% NS/NR y 3% totalmente insatisfecho) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está muy contenta con los beneficios financieros, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están. Esto podría implicar revisar y mejorar la accesibilidad, transparencia y adecuación de los beneficios financieros ofrecidos para garantizar que satisfagan las necesidades de todos los estudiantes.

- Pregunta 10: ¿Como se siente respecto a los medios de pagos ofrecidos?

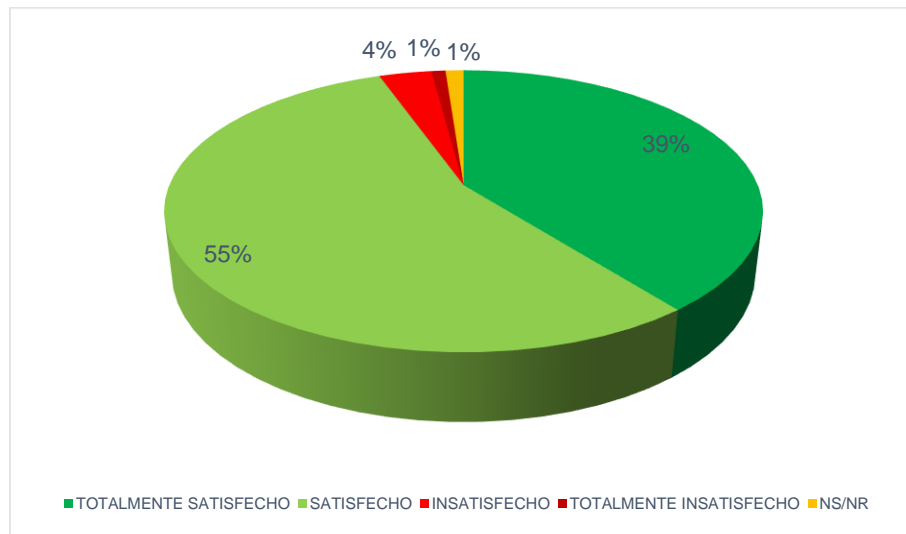


Gráfico 14 Satisfacción respecto a medios de pago ofrecidos  
Fuente: Autoría propia

El 94% de los encuestados se encuentran satisfechos respecto a los medios de pago ofrecidos por la institución. Sin embargo, el 6% restante (4% muy insatisfecho, 1% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está contenta con los medios de pago, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están. Esto podría implicar mejorar la diversidad de opciones de pago, la claridad en los procesos y la accesibilidad para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los estudiantes.



- Pregunta 11: ¿Se encuentra usted conforme respecto a los servicios de plataforma virtual?

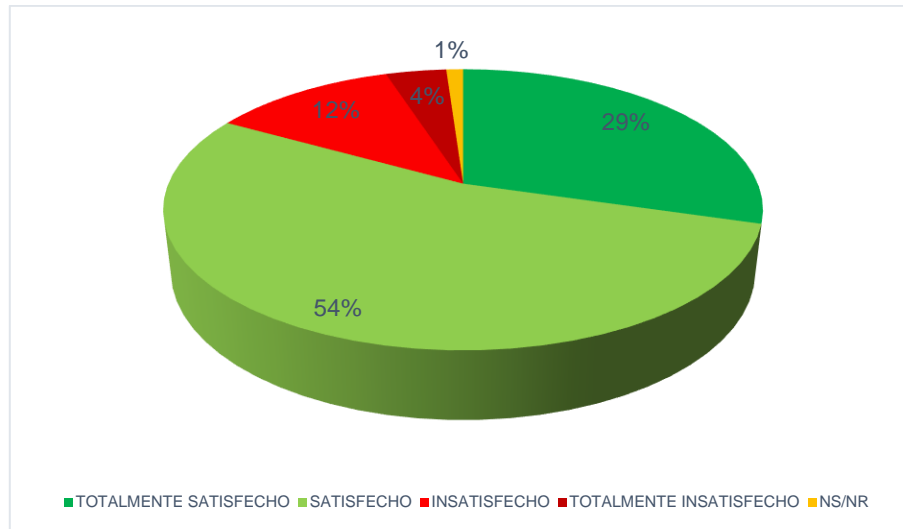


Gráfico 15 Satisfacción respecto a servicios de plataforma virtual  
Fuente: Autoría propia

El 83% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas con los servicios de la plataforma virtual. Sin embargo, el 17% restante (4% totalmente insatisfecho, 12% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Principalmente, argumentan que la plataforma es demasiado intermitente, lo que afecta el desarrollo correcto de las actividades que están realizando. Aunque la mayoría está satisfecha, es fundamental abordar estas preocupaciones para mejorar la estabilidad y confiabilidad de la plataforma virtual. Esto podría incluir mejoras en la infraestructura tecnológica, la resolución más rápida de problemas técnicos y una comunicación más clara sobre el estado de la plataforma..

- Pregunta 12: ¿Que tan satisfecho se encuentra respecto al nivel de limpieza y variedad de productos en la cafetería?

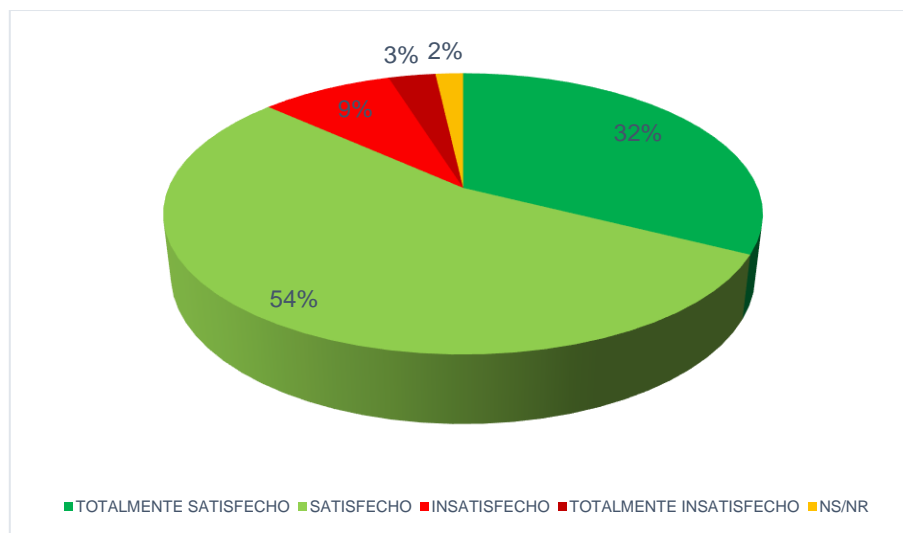


Gráfico 16 Satisfacción del nivel de limpieza y variedad de productos en cafetería  
Fuente: Autoría propia

El 86% de los estudiantes encuestados manifiestan tener una satisfacción respecto a la limpieza y variedad de productos en la cafetería. Sin embargo, el 14% restante (3% totalmente insatisfecho, 9% insatisfecho y 2% NS/NR) expresó preocupaciones. Principalmente, argumentan que hay una falta de variedad de productos y que la limpieza no es adecuada. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar estas preocupaciones para mejorar la calidad del servicio en la cafetería. Esto podría incluir una ampliación de la variedad de productos ofrecidos y un mayor énfasis en la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.

### 5.2.2 Procesos misionales

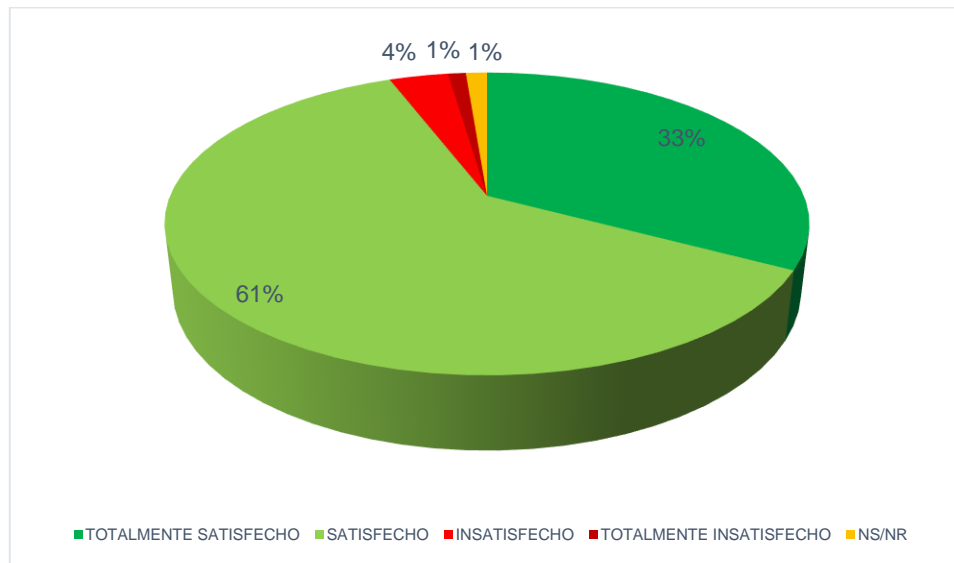


Gráfico 17 Satisfacción global de los procesos misionales  
Fuente: Autoría propia

La satisfacción global con los procesos misionales ha aumentado significativamente en comparación con la vigencia anterior. En la gráfica se puede observar que el 94% de la población estudiantil encuestada se encuentra satisfecha con el desempeño de estos procesos. Sin embargo, el 6% restante (1% totalmente insatisfecho, 4% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la gran mayoría está satisfecha, es esencial abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están para mantener y mejorar continuamente la calidad de los procesos misionales. Esto podría implicar la identificación y solución de problemas específicos, así como la implementación de mejoras continuas en base a los comentarios recibidos.

- Pregunta 13: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los profesores y sus prácticas pedagógicas?

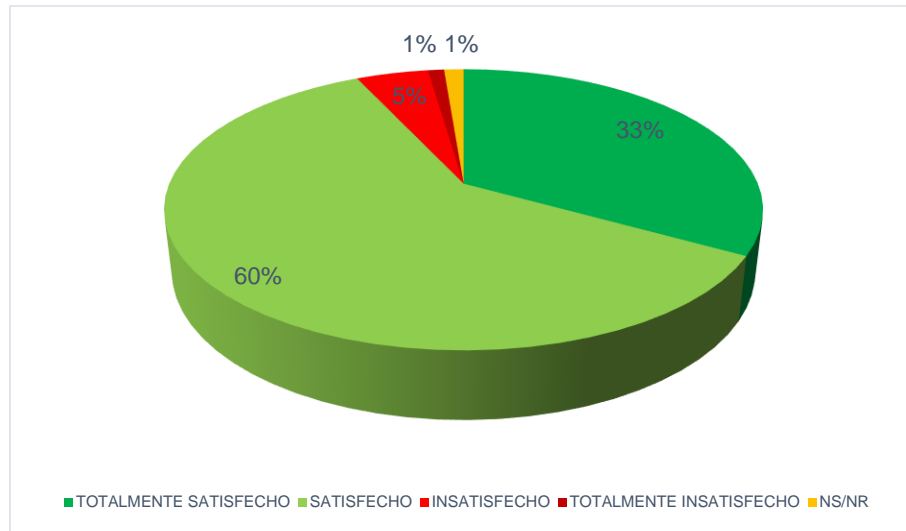


Gráfico 18 Satisfacción respecto a los profesores y sus prácticas pedagógicas  
Fuente: Autoría propia

El 93% del estudiantado se encuentra conforme con las prácticas pedagógicas utilizadas por los profesores de Umayor. Sin embargo, el 7% restante (1% totalmente insatisfecho, 5% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la gran mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar revisar y mejorar las prácticas pedagógicas, fomentar el desarrollo profesional de los docentes y proporcionar una retroalimentación constante para garantizar una experiencia educativa de calidad para todos los estudiantes.

- Pregunta 14: ¿Considera usted que La formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo?

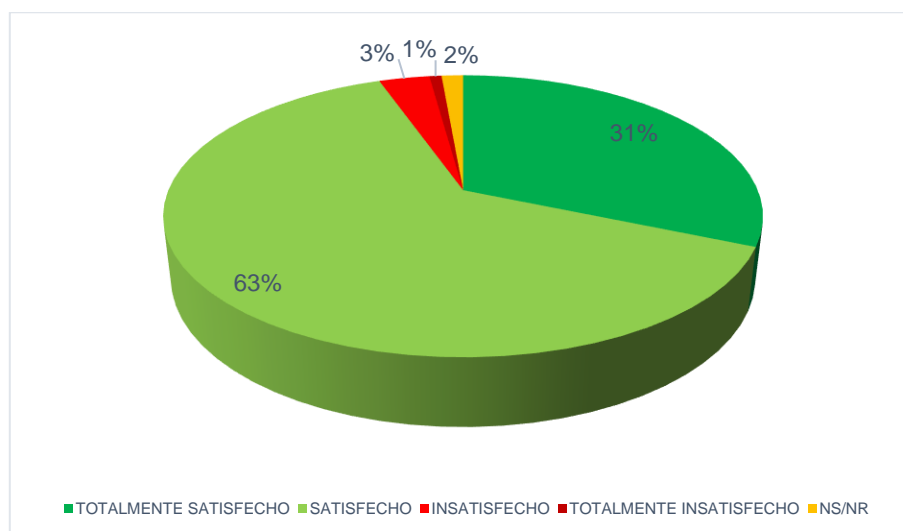


Gráfico 19 Satisfacción respecto a la pertinencia de la oferta frente a las necesidades del sector productivo  
Fuente: Autoría propia

El 94% de la población considera que la formación ofrecida es pertinente con las necesidades del sector productivo. Sin embargo, el 6% restante (1% insatisfecho totalmente, 3% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la gran mayoría está satisfecha con la pertinencia de la formación, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de los programas académicos para asegurar que estén alineados con las necesidades del sector productivo, establecer alianzas con empresas y sectores relevantes, y mantener una comunicación activa con el mercado laboral para adaptar continuamente la formación a las demandas cambiantes.

- Pregunta 15: ¿Se siente usted satisfecho respecto al horario y el calendario académico ofrecido?

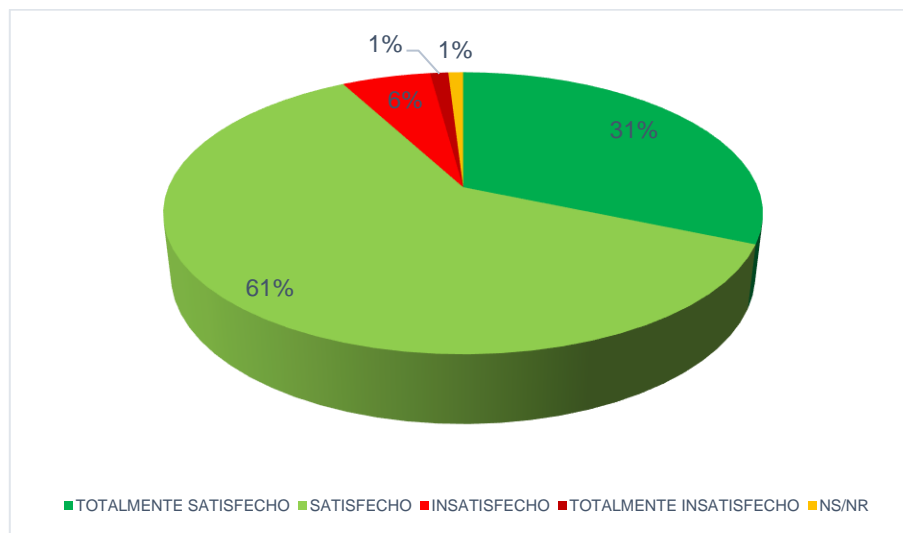


Gráfico 20 Satisfacción referente a calendario y horario ofrecido  
Fuente: Autoría propia

El 92% de los encuestados se encuentra satisfecho respecto al calendario y horario académico ofrecido. Sin embargo, el 8% restante (1% totalmente insatisfecho, 6% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar ajustes en los horarios, considerando las necesidades y preferencias de los estudiantes, así como una comunicación más clara sobre los calendarios académicos para evitar confusiones.

- Pregunta 16: ¿cuál es su nivel de satisfacción frente a la formación integral ofrecida?

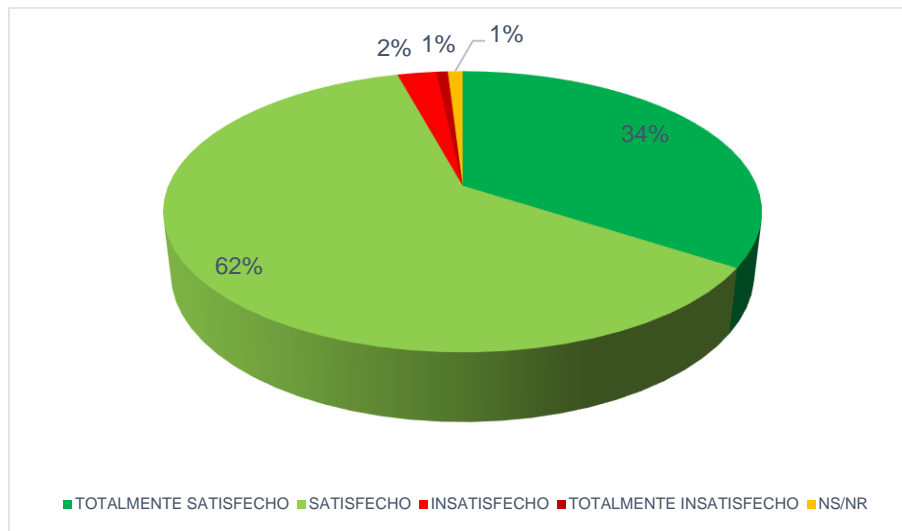


Gráfico 21 Satisfacción por la formación ofrecida  
Fuente: Autoría propia

El 96% de la población se encuentra totalmente satisfecho con la formación integral ofrecida. Sin embargo, el 4% restante (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la gran mayoría está muy satisfecha con la formación integral, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una evaluación detallada de los programas de formación integral, asegurando que aborden adecuadamente las necesidades de los estudiantes en todas las áreas de su desarrollo personal y profesional.

- **Pregunta 17: ¿Satisfacción respecto a la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos?**

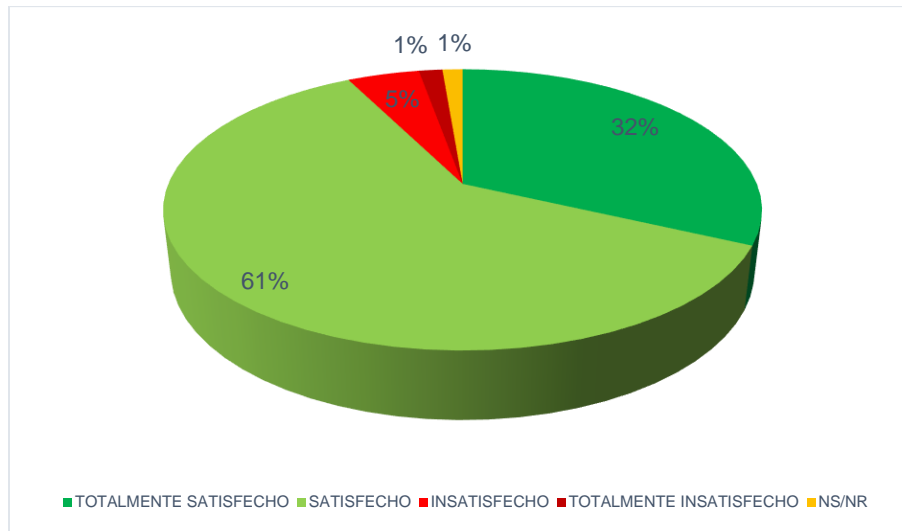


Gráfico 22 Satisfacción respecto a la formación continua disponible  
Fuente: Autoría propia

El 93% de los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfechos con la formación continuada ofrecida por la institución. Sin embargo, el 7% restante (1% totalmente insatisfecho, 5% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Principalmente, argumentan que los horarios ofrecidos no son adecuados, especialmente para aquellos que trabajan, y sugieren contemplar la posibilidad de implementar la formación continua los días sábado. Aunque la mayoría está satisfecha con la oferta de cursos, diplomados y talleres, es importante abordar las preocupaciones de aquellos que no lo están. Esto podría implicar ajustar los horarios de formación continua para hacerlos más accesibles a estudiantes que trabajan, y considerar la posibilidad de ofrecer cursos los sábados u otros días que se ajusten mejor a las necesidades de los estudiantes.

- **Pregunta 18: ¿Se encuentra usted conforme frente a las estrategias de evaluación implementadas?**

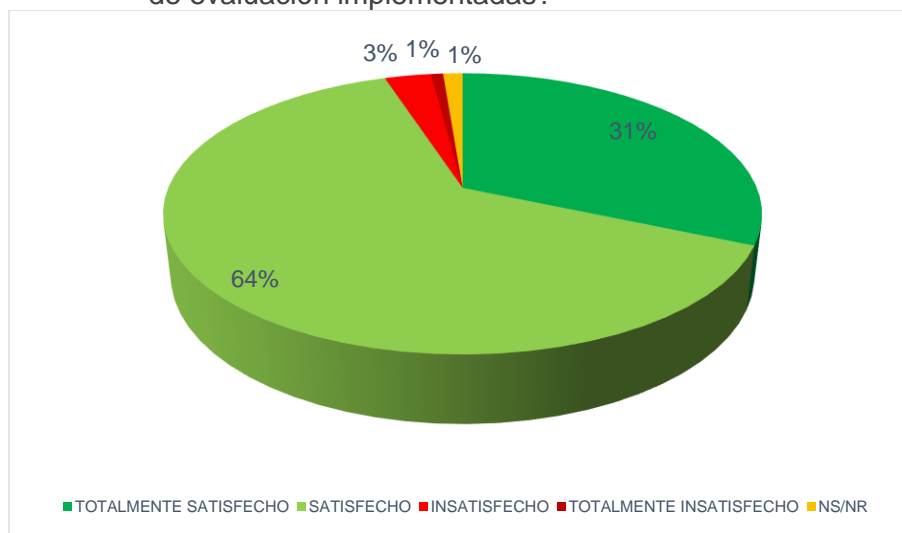


Gráfico 23 Satisfacción frente a las estrategias de evaluación implementadas  
Fuente: Autoría propia

El 95% de los estudiantes encuestados manifiestan estar conformes con las estrategias de evaluación implementadas por la Umayor. Sin embargo, el 5% restante (1% totalmente insatisfecho, 3% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la gran mayoría está satisfecha con la metodología de evaluación, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar revisar y ajustar las estrategias de evaluación para garantizar que sean equitativas, claras y efectivas, y brinden una retroalimentación útil a los estudiantes.

- Pregunta 19: ¿Se encuentra usted satisfecho con las líneas de investigación presentadas, son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados?

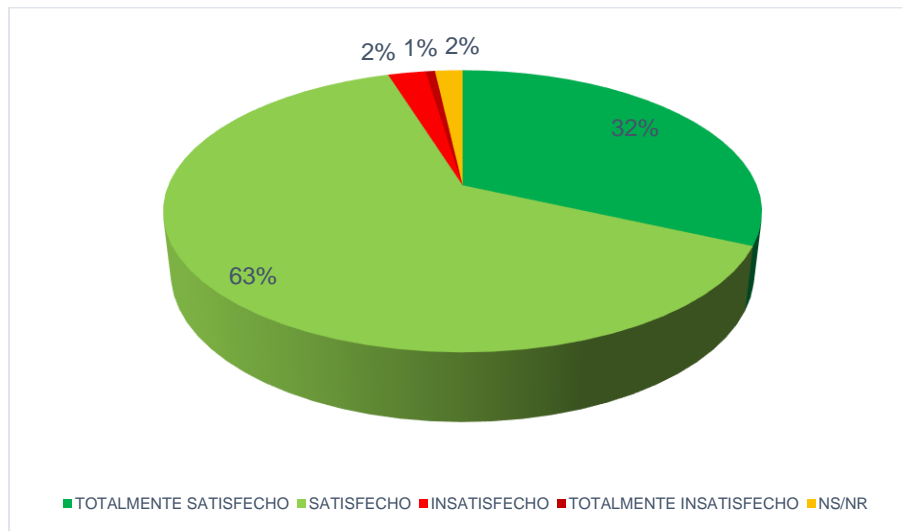


Gráfico 24 Satisfacción referente a las líneas de investigación  
Fuente: Autoría propia

El 95% de la población encuestada manifiesta estar satisfecho con las líneas de investigación que ofrece la Umayor, indicando que estas líneas son coherentes con los perfiles de investigación de los programas cursados. Sin embargo, el 8% restante (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 5% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de las líneas de investigación para asegurar que estén alineadas con los programas académicos y las necesidades del campo laboral, así como una mayor promoción y difusión de las mismas para que los estudiantes las conozcan mejor.

- **Pregunta 20: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución?**

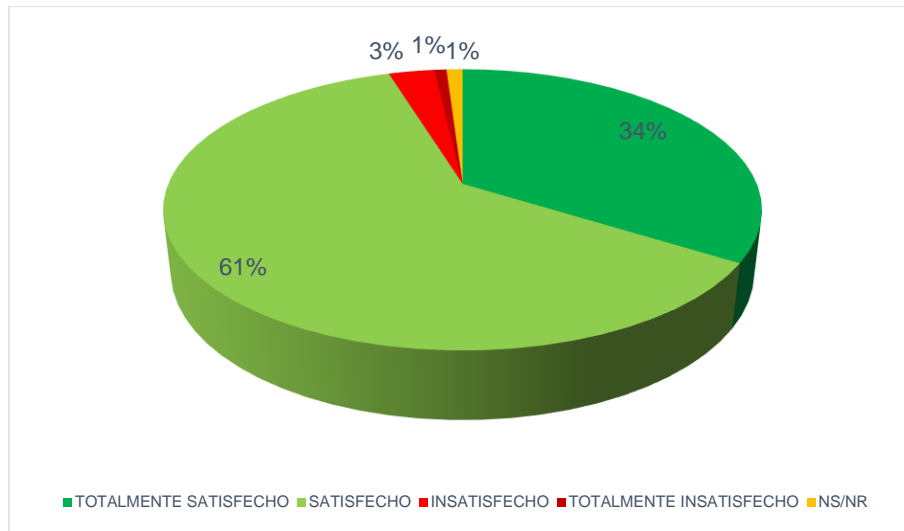


Gráfico 25 Satisfacción frente a la cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas  
Fuente: Autoría propia

El 95% de la población encuestada manifiesta estar satisfecho con la cantidad de actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución. Sin embargo, el 5% restante (1% totalmente insatisfecho, 3% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de la variedad y frecuencia de las actividades culturales y artísticas, así como una mayor promoción y participación estudiantil en las mismas.

- **Pregunta 21: ¿Cómo se siente frente a la oferta académica ofrecida?**

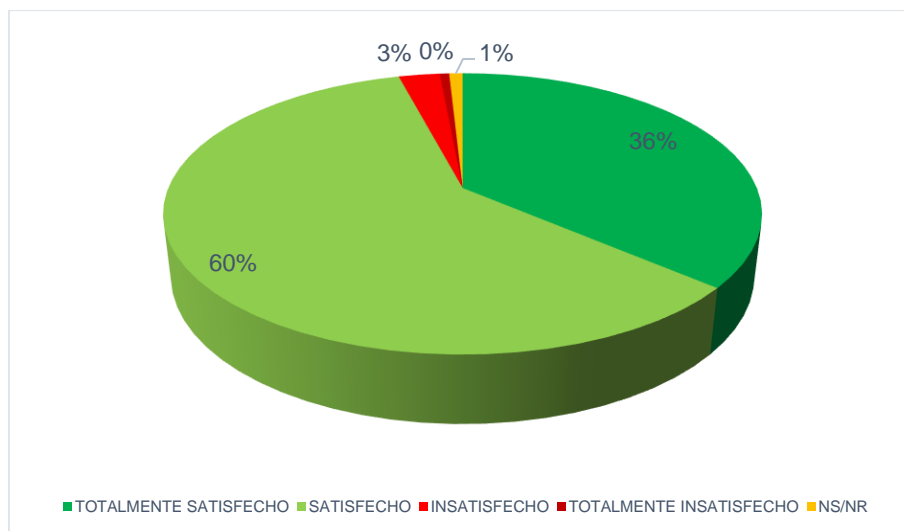


Gráfico 26 Satisfacción frente a la oferta académica  
Fuente: Autoría propia

El 66% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con la oferta académica ofrecida por la institución. Sin embargo, el 4% restante (3% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó



preocupaciones. Aunque una mayoría considera que la oferta académica es satisfactoria, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de los programas académicos, la introducción de nuevos cursos o especializaciones, y una mayor flexibilidad en la oferta de materias optativas para adaptarse mejor a las necesidades e intereses de los estudiantes.

- Pregunta 22: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a las estrategias desarrolladas desde el programa de Permanencia y Graduación Estudiantil?

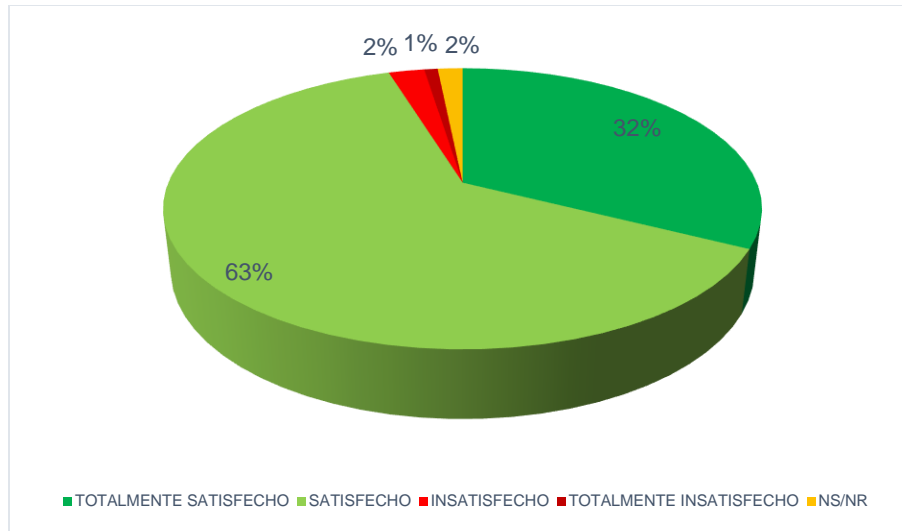


Gráfico 27 satisfacción por estrategias desarrolladas desde permanencia y graduación  
Fuente: Autoría propia

El 95% de los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfechos con las estrategias desarrolladas desde el programa de Permanencia y Graduación Estudiantil. Sin embargo, el 5% restante (1% insatisfacción total, 2% insatisfacción y 2% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de las estrategias de apoyo a la permanencia y graduación estudiantil, asegurando que sean efectivas y estén adaptadas a las necesidades de los estudiantes. Además, podría ser útil mejorar la comunicación sobre los servicios y recursos disponibles para los estudiantes en este programa.

- **Pregunta 23:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica?

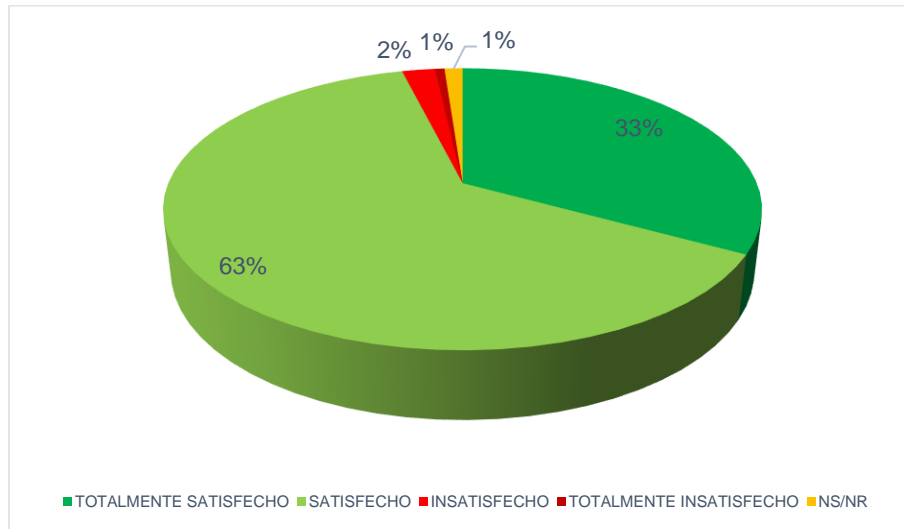


Gráfico 28 satisfacción frente a las actividades de fortalecimiento institucional para la calidad de vida  
Fuente: Autoría propia

El 96% de los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad académica. Sin embargo, el 4% restante (1% insatisfacción total, 2% insatisfacción y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de las actividades desarrolladas, asegurando que sean variadas y relevantes para las necesidades de la comunidad académica, así como una mayor participación y retroalimentación de los estudiantes en la planificación de estas actividades.

- **Pregunta 24:** ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a las estrategias de inclusión implementadas?

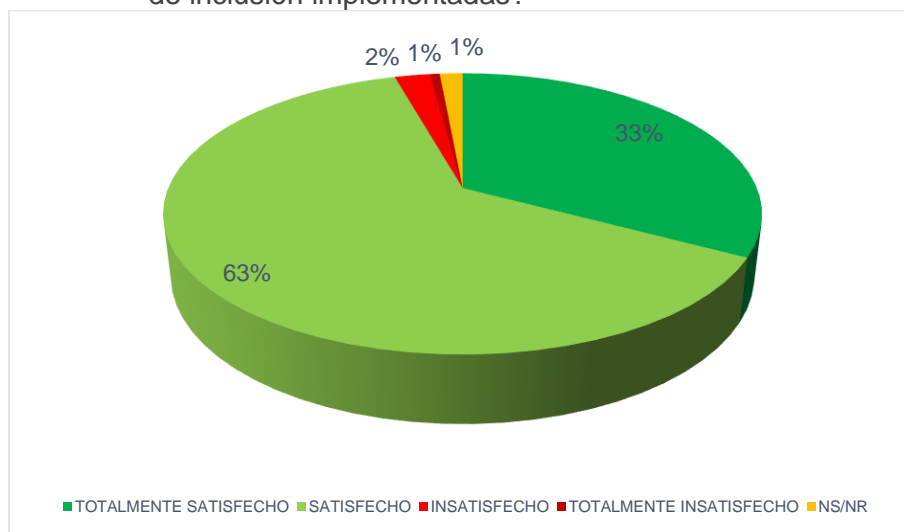


Gráfico 29 Satisfacción frente a las estrategias de inclusión  
Fuente: Autoría propia

El 96% de los estudiantes se encuentra satisfecho con las estrategias de inclusión implementadas por la institución. Sin embargo, el 4% restante (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de las estrategias de inclusión para asegurar que sean efectivas y aborden las necesidades de todos los estudiantes, así como la identificación y eliminación de barreras que puedan dificultar la plena participación de todos los miembros de la comunidad académica.

- Pregunta 25: ¿Cómo se siente frente a las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales?

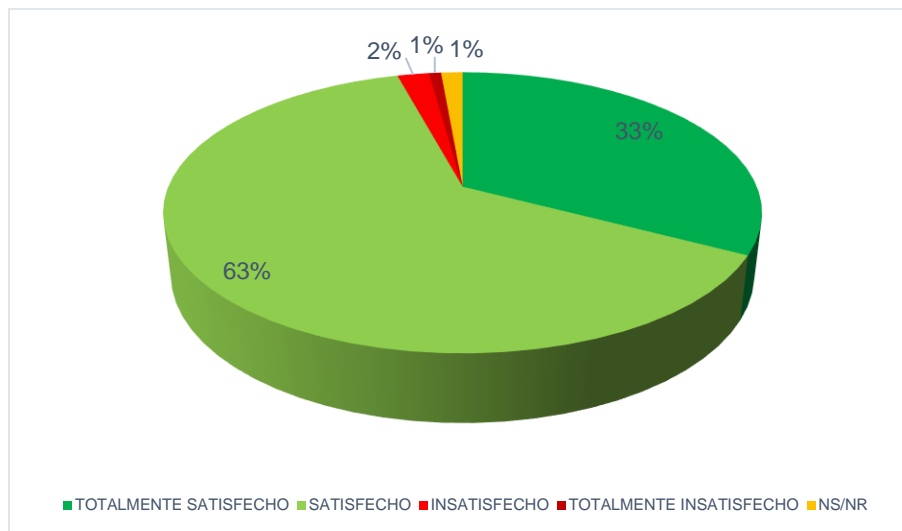


Gráfico 30 Nivel de satisfacción frente a las actividades desarrolladas para el reconocimiento local, regional, e internacional de Umayor  
Fuente: Autoría propia

El 96% de los estudiantes encuestados manifiestan estar satisfechos con las actividades desarrolladas para la inmersión de la institución en contextos locales, nacionales e internacionales. Sin embargo, el 4% restante (1% totalmente insatisfecho, 2% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar una revisión de las actividades de reconocimiento implementadas para Umayor, asegurando que reflejen adecuadamente el compromiso y la presencia de la institución en diferentes ámbitos, así como una mayor difusión de estas actividades para que todos los estudiantes estén informados y participen activamente.

- Pregunta 26: ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la Modalidad de clases remotas como estrategia de adaptación?

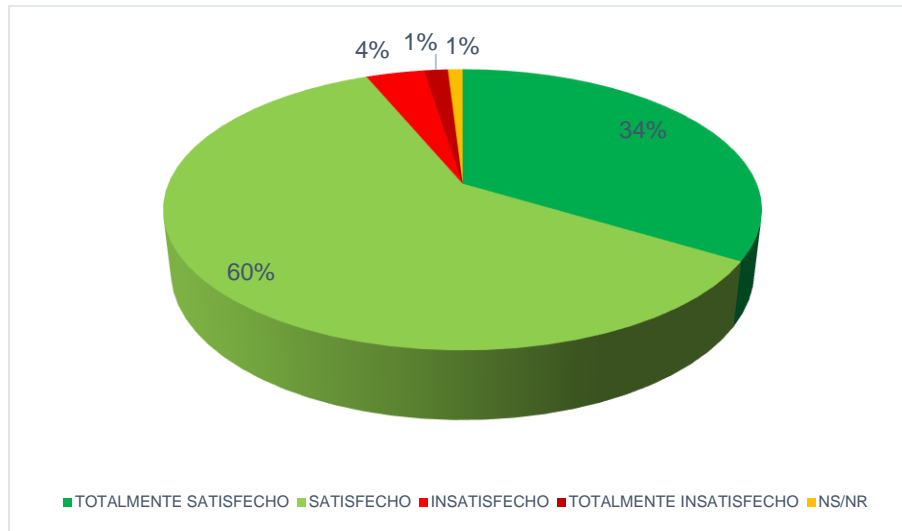


Gráfico 31 Satisfacción frente a la estrategia de clases remotas  
Fuente: Autoría propia

El 94% de la población estudiantil se encuentra satisfecho con la modalidad de clases remotas como estrategia de adaptación. Sin embargo, el 6% restante (1% totalmente insatisfecho, 4% insatisfecho y 1% NS/NR) expresó preocupaciones. Aunque la mayoría está satisfecha, es importante abordar las inquietudes de aquellos que no lo están. Esto podría implicar mejoras en la accesibilidad, calidad y apoyo técnico para las clases remotas, así como una mayor capacitación para estudiantes y profesores en el uso efectivo de las plataformas de educación a distancia.

### 5.2.3 Procesos estratégicos

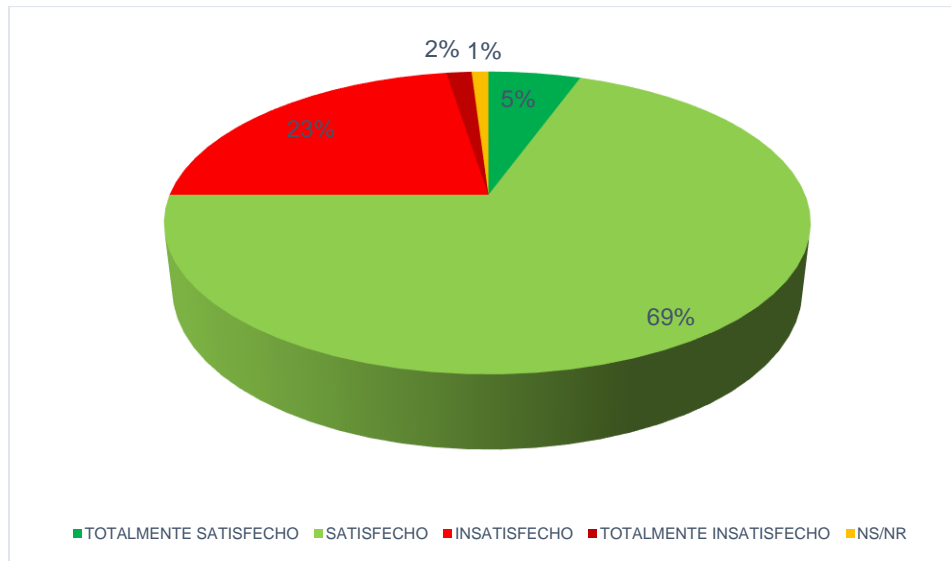


Gráfico 32 Satisfacción global de los procesos estratégicos  
Fuente: Autoría propia

La satisfacción global referente a los procesos estratégicos es del 74%, lo que indica que hay un porcentaje considerable de insatisfacción en esta área. Del total, solo el 2% se encuentra totalmente satisfecho, mientras que el 23% está insatisfecho y el 1% no sabe o no responde.

La baja en la satisfacción respecto a la vigencia 2022 de 9 puntos porcentuales es significativa y merece atención. Las razones principales de insatisfacción incluyen la percepción de que los medios de difusión de la información son insuficientes y la falta de requisitos mínimos para impartir clases remotas, entre otros.

Estos resultados sugieren que hay deficiencias en los procesos estratégicos de la institución, especialmente en la comunicación interna y en la adaptación a la enseñanza remota. Para mejorar la satisfacción y abordar estas preocupaciones, se pueden considerar las siguientes acciones:

- Mejorar los medios de difusión de la información: Implementar canales de comunicación más efectivos y accesibles para garantizar que la información llegue a todos los miembros de la comunidad académica de manera oportuna y clara.
- Actualizar los requisitos para la enseñanza remota: Identificar y proporcionar los recursos necesarios para la enseñanza remota, como acceso adecuado a la tecnología y capacitación para profesores y estudiantes en el uso de herramientas digitales.
- Evaluar y ajustar los procesos estratégicos: Realizar una revisión exhaustiva de los procesos estratégicos de la institución para identificar áreas de mejora y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad.
- Incrementar la transparencia y participación: Promover una cultura de transparencia y participación en la toma de decisiones estratégicas, involucrando a todos los miembros de la comunidad académica en el proceso.

- PREGUNTA 25: ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados (¿web, cartelera, líneas telefónicas, InfoMayor, redes sociales?)

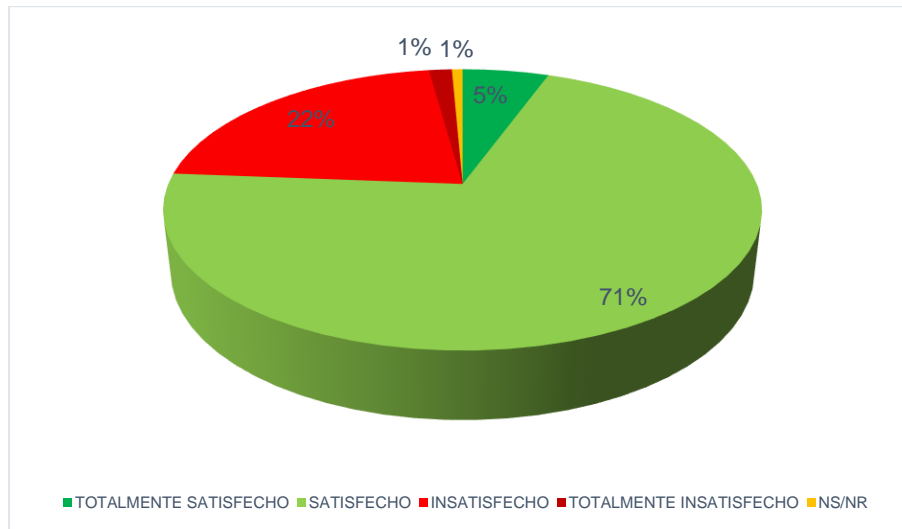


Gráfico 33 satisfacción respecto a los medios de difusión de información ofrecidos  
Fuente: Autoría propia

El nivel de satisfacción respecto a los medios utilizados para la difusión de la información por parte de los estudiantes de la Umayor es del 76%. Sin embargo, es preocupante que el 22% de los estudiantes se encuentre insatisfecho y que solo el 1% esté totalmente satisfecho, mientras que el 1% no sabe o no responde.

Esto indica que, aunque la mayoría de los estudiantes están relativamente satisfechos con los medios de difusión de la información, existe una proporción significativa de insatisfacción.

Al mejorar la efectividad y la accesibilidad de los medios de difusión de la información, la institución puede garantizar una mejor comunicación con los estudiantes y, en última instancia, mejorar su experiencia académica y su satisfacción general.

- Pregunta 26: ¿Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales (inscripción, admisión, matrícula, registro de notas, solicitud de grado, etc.)

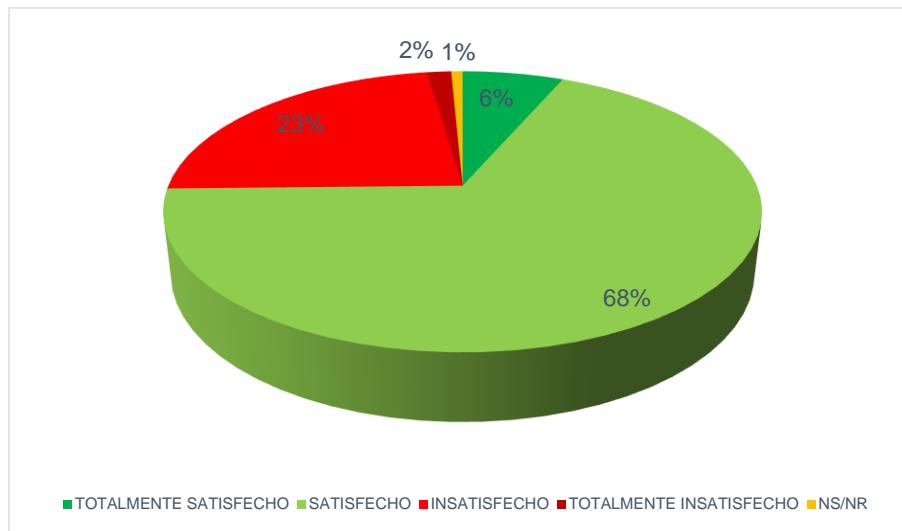


Gráfico 34 Satisfacción respecto a la virtualización de los procesos institucionales  
Fuente: Autoría propia

El 74% de los encuestados se encuentran satisfechos con la virtualización de los procesos institucionales, lo que indica una satisfacción general, aunque moderada. Sin embargo, el 26% restante (2% totalmente insatisfecho, 23% insatisfecho y 1% NS/NR) expresa una insatisfacción significativa.

Esta insatisfacción podría estar relacionada con varios factores, como la complejidad de los sistemas virtuales utilizados, problemas de accesibilidad o falta de soporte técnico adecuado.

Para abordar estas preocupaciones y mejorar la satisfacción, se pueden tomar las siguientes acciones:

- Mejorar la usabilidad de los sistemas virtuales
- Aumentar el soporte técnico
- Ofrecer capacitación
- Optimizar la accesibilidad
- Recopilar y actuar sobre el feedback

Al implementar estas medidas, la institución puede mejorar la experiencia de los estudiantes en la virtualización de los procesos institucionales y aumentar la satisfacción general con estos sistemas. Esto no solo beneficiará a los estudiantes actuales, sino que también sentará las bases para futuras mejoras en la virtualización de los procesos.

## 6. CONCLUSIONES

En general, los resultados de la encuesta reflejan un alto nivel de satisfacción entre los encuestados respecto a varios aspectos de la institución. Se obtuvo una tasa de satisfacción que supera el 85% de la población entrevistada, con un promedio del 60% de satisfacción en los servicios brindados por la Umayor. Destaca especialmente el 25% de los estudiantes encuestados que se mostraron totalmente satisfechos.

Los aspectos más destacados incluyen la calidad humana de los profesores y su compromiso con la formación, la coherencia de las líneas de investigación presentadas con los perfiles de investigación de los programas cursados, y la satisfacción con las estrategias de evaluación implementadas. Además, los encuestados expresaron satisfacción con los procesos académicos, la calidad de la enseñanza y las actividades culturales y artísticas.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio de los procesos correspondientes a un 14%, otorgando el resultado más alto a los procesos estratégicos, resaltando aspectos a mejorar como lo son la difusión de la información, y la virtualización de los procesos. 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 con un 91% en el nivel de satisfacción, una insatisfacción del 9% con un gran nivel de incidencia en los siguientes factores como son las Condiciones físicas en Umayor (baterías sanitarias, espacios de esparcimiento, ventilación, etc.), los horarios en que se desarrollan las actividades ofrecidas por bienestar universitario, los estudiantes de sede 2 manifiesta no ser muy tenidos en cuenta en el desarrollo de las actividades, a si mismo una gran mayoría manifiesta no estar conforme con el servicio ofrecido respecto a proceso de inscripción, matrícula y grados.

**Procesos misionales:** Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el institución universitaria Mayor de Cartagena este tiene una satisfacción del 94% y 6% de insatisfacción, teniendo un gran nivel de incidencia los siguientes factores como baja aceptación conforme a los horarios y pedagogías establecidas para clases de inglés y formación continuada, así mismo la respuesta a solicitudes de información vía correo electrónico a los diferentes programas y la ubicación de los sitios de práctica.

**Procesos estratégicos:** Dentro de los tres grandes macroprocesos que tiene el institución universitaria Mayor de Cartagena los procesos estratégicos para esta vigencia presentan una satisfacción del 74% y un 26% donde se evidencia la baja aceptación de la virtualización d ellos procesos y la difusión de la información.

Los resultados de la encuesta indican que siempre hay margen para la mejora continua en varios aspectos de la institución. Es esencial abordar las áreas de insatisfacción identificadas y trabajar para mejorar la experiencia general de los estudiantes y el personal.



## 7. RECOMENDACIONES

- La comunicación efectiva y transparente es crucial para mantener altos niveles de satisfacción entre los miembros de la comunidad académica. Mejorar los medios de difusión de la información y garantizar una comunicación clara y oportuna puede ayudar a abordar muchas de las preocupaciones expresadas en las encuestas.
- Mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar un servicio de wifi y salas de informática más eficientes.
- Adecuar un espacio destinado al esparcimiento de los estudiantes.
- Realizar mejoras en la plataforma GENESIS, la cual actualmente presenta problemas intermitentes.
- Implementar mejoras significativas en los procesos de inscripción, matrícula y solicitud de grados.
- Tomar en consideración los horarios de los estudiantes al planificar los cursos de inglés y la formación continuada. Es fundamental que la institución escuche el feedback de los estudiantes y el personal y tome medidas concretas para abordar sus preocupaciones y sugerencias. La implementación de acciones correctivas basadas en el feedback puede mejorar significativamente la satisfacción y fortalecer la reputación y el desempeño general de la atención al ciudadano, vía correo electrónico.