

**INFORME DE RESULTADO
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y OPS DE LA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA MAYOR DE
CARTAGENA
2021**

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. FICHA TECNICA	6
3.PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA.....	7
3.1 Participación	7
4.VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	8
4.1 Satisfacción Global.....	8
4.2 Satisfacción por aspectos.....	8
4.2.1 Procesos de Apoyo	8
4.2.2 Procesos Misionales.....	17
4.2.3 Procesos Estratégicos	22
5. OBSERVACIONES.....	24
5. CONCLUSIONES	25
6. REFERENCIA.....	26

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación	7
Ilustración 2. Distribución de encuestados por Proceso	7
Ilustración 3. Satisfacción Global	8
Ilustración 4. Nivel de satisfacción	8
Ilustración 5. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a Umayor ...	9
Ilustración 6. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la Umayor	9
Ilustración 7. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades	10
Ilustración 8. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor	10
Ilustración 9. informáticos y tecnológicos	11
Ilustración 10. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la Umayor	11
Ilustración 11. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor ...	12
Ilustración 12. Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas	12
Ilustración 13. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor	13
Ilustración 14. El ambiente laboral en la Umayor	13
Ilustración 15. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor.....	14
Ilustración 16. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor	14
Ilustración 17. El plan de emergencia que se tiene en la Umayor.....	15
Ilustración 18. Plan de capacitación para el personal en la Umayor.....	15
Ilustración 19. Servicio de plataforma virtual.....	16
Ilustración 20. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor	16
Ilustración 21. Manejo del protocolo de bioseguridad por parte del personal en la Umayor	17
Ilustración 22. Nivel de satisfacción procesos misionales	17
Ilustración 23. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo.....	18
Ilustración 24. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido.....	18
Ilustración 25. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor.....	19
Ilustración 26. La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor	19
Ilustración 27. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?	20
Ilustración 28. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica	20
Ilustración 29. las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB.....	21



Ilustración 30. Modalidad de clases remotas/ Trabajo remoto como estrategia de adaptación por la contingencia COVID-19	21
Ilustración 31. Nivel de satisfacción procesos estratégicos.....	22
Ilustración 32. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados.....	22
Ilustración 33. Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales	23

1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena, a través del proceso de Seguimiento y Medición ha querido conocer la opinión del personal administrativo, docente y OPS acerca de los servicios ofrecidos por la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio a las partes interesadas.

Los datos fueron recogidos durante los meses de marzo y junio de 2021, a través de un cuestionario online, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso.

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

- Nombre
- Fecha de diligenciamiento
- Proceso al cual pertenece
- Tipo de contratación

Los 30 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 un cuadro de texto para exposición de comentarios y sugerencias. La escala de respuesta está formada por las siguientes opciones:

- Insatisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho
- No sabe / No responde (N/R)

2. FICHA TECNICA

Título De La Investigación	Estudio de satisfacción del personal administrativo, docente y OPS de la institución Universitaria Mayor de Cartagena
Unidad De Muestreo	Personal administrativo, docente y OPS
Tipo De Encuesta	ONLINE
Sitio De Encuesta	Google Drive
Muestreo	Error: 6% Nivel de confianza: 98%
Población Total (N)	240
Muestra	146
Unidad De Muestreo	Empleados Umayor
Fecha De Iniciación De Encuestas	17/06/2022
Fecha De Terminación De Encuestas	20/07/2022
Fecha De Iniciación Del Procesamiento De Datos	27/07/2022
Fecha De Terminación Del Procesamiento De Datos	29/07/2022
Proceso Que Realiza el Estudio	Seguimiento y Medición
Director Responsable Del Proceso	Director de Planeación y Mejoramiento de la Calidad – Kimberly Barrios
Coordinadora Del Proceso	Profesional SIG- María Alejandra Verbel
Fecha Final De Entrega	01/08/2022

Tabla 1. Ficha Técnica.
Fuente: Autoría propia

3.PARTICIPACION EN LA ENCUESTA Y CARACTERISTICAS DE LA MUESTRA

3.1 Participación

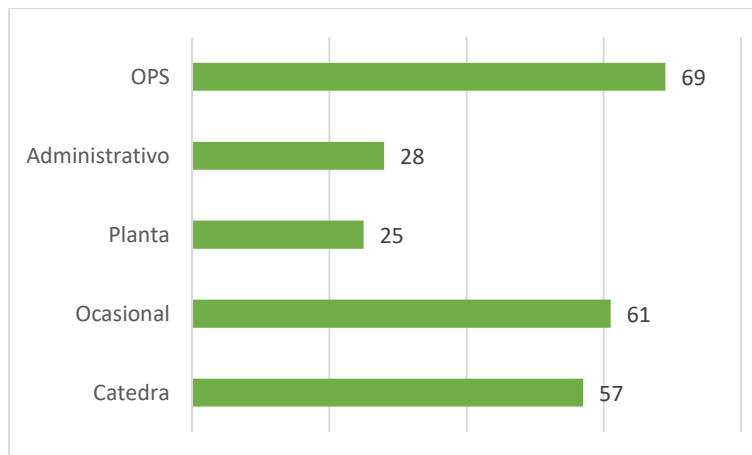


Ilustración 1. Numero de encuestados por tipo de vinculación
Fuente: Autoría propia

El Personal Administrativo, docente y OPS de la institución es de 240 trabajadores, de loscuales se han tomado como muestra 146, Para este resultado, el nivel de confianza calculadoes de un 98%, lo que entra dentro de los parámetros aceptados.



Ilustración 2. Distribución de encuestados por Proceso
Fuente: Autoría propia

4. VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

4.1 Satisfacción Global

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

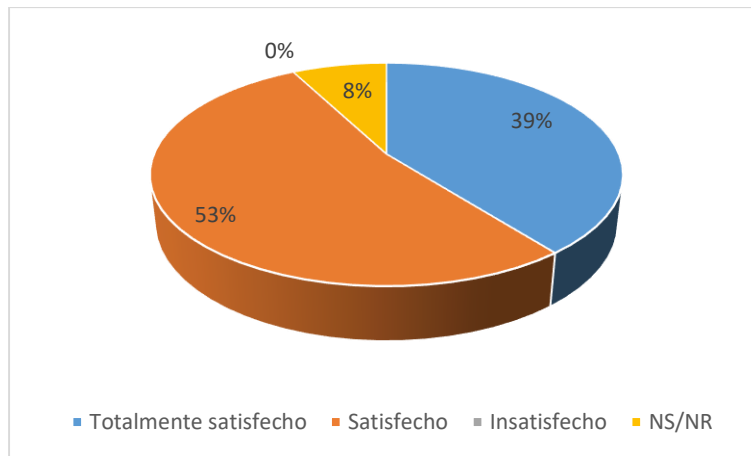


Ilustración 3. Satisfacción Global
Fuente: Autoría propia

A la vista del mismo, podemos considerar que el personal de Umayor está en su mayor parte satisfecho 92%, tan solo el 8% se encuentra insatisfecho, lo cual se considera positivo.

4.2 Satisfacción por aspectos

4.2.1 Procesos de Apoyo

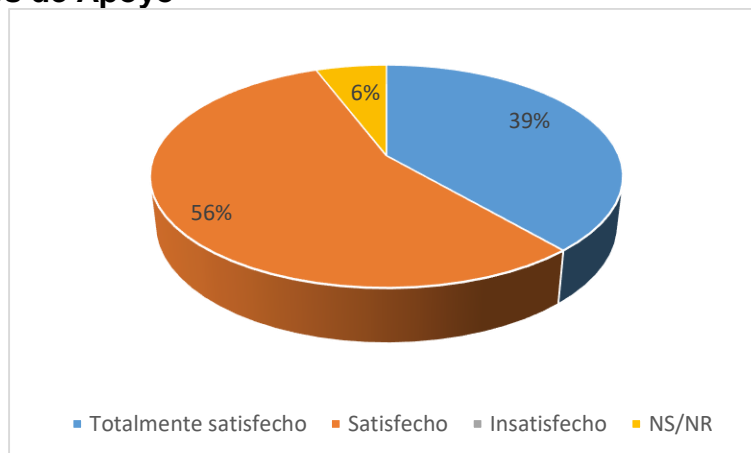


Ilustración 4. Nivel de satisfacción
Fuente: Autoría propia

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo el personal manifiesta estar satisfecho en un 95% y el 6% manifiesta estar insatisfecho.

- Pregunta 1. ¿En general como se siente con el proceso que realizo al vincularse a la Umayor?

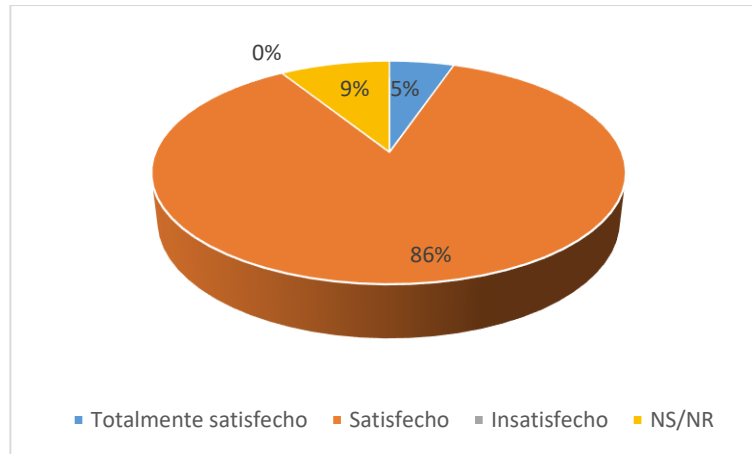


Ilustración 5. Como se siente con el proceso que realizo al vincularse a Umayor
Fuente: autoría propia

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada se puede observar que más del 91 % de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el proceso de vinculación a la Umayor, el 5% totalmente satisfecho y el 9% no sabe no responde.

- Pregunta 2. ¿Cómo se siente con el proceso de inducción y reinducción a su cargo en la Umayor?

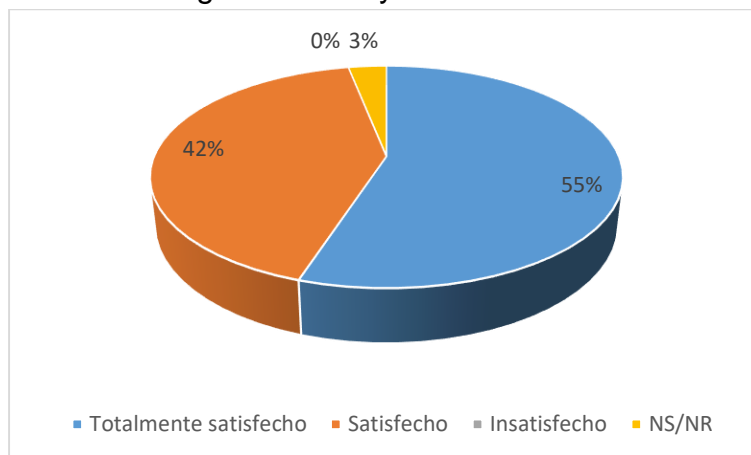


Ilustración 6. Como se siente con el proceso de inducción y re inducción a su cargo en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

El 97% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con el proceso de inducción y reinducción de la Umayor, mientras que el 3% no sabe no responde.

- Pregunta 3. ¿Cómo se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades? (Oficinas, mobiliario, acústica, luz, ventilación, etc.)

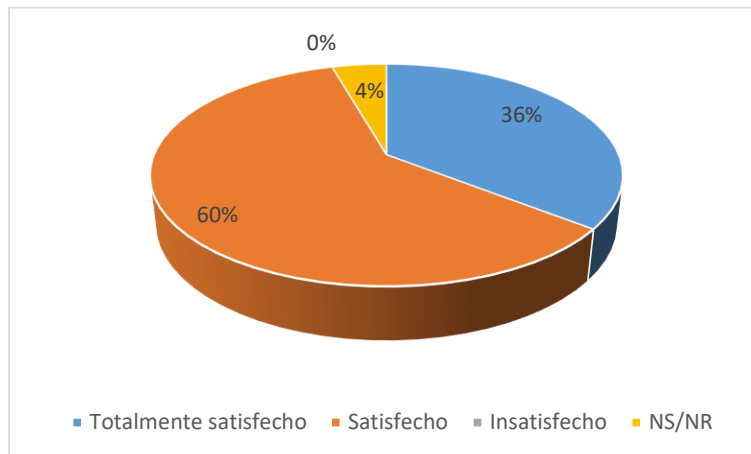


Ilustración 7. Como se siente con las condiciones físicas en la que desarrolla sus actividades
Fuente: Autoría propia

En general el personal de la institución se siente satisfecho con las condiciones físicas en las cuales desarrolla sus actividades, el 96% se encuentra totalmente satisfecho y el 4% no sabe no responde; Es importante tener en cuenta que se está realizando una reestructuración en la planta física institucional.

- Pregunta 4. ¿Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor?

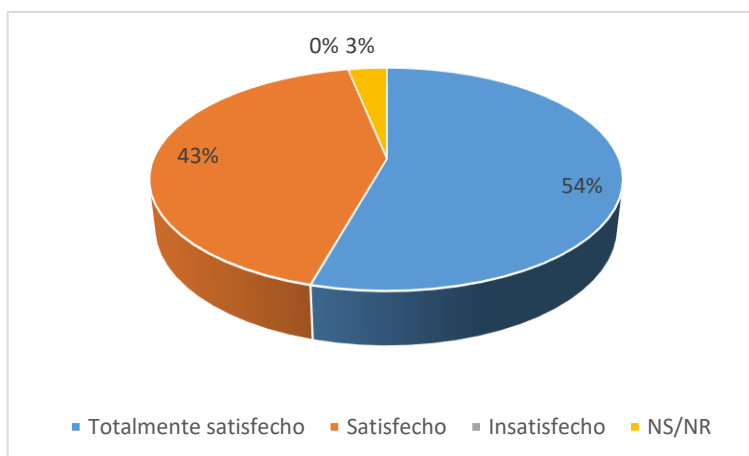


Ilustración 8. Recursos bibliográficos y didácticos de la Umayor
Fuente: Autoría propia

El 97% de los encuestados manifiestan estar totalmente satisfecho y solo el 3% no sabe no responde, esto se debe a que se están implementando nuevas bases de datos para consulta.

- Pregunta 5. ¿informáticos y tecnológicos? (Computadores, impresoras, Videobeam, Cámaras, Grabadoras, etc.)

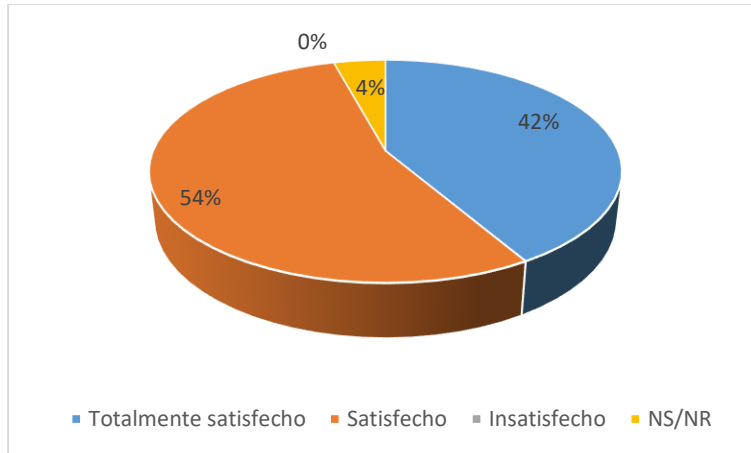


Ilustración 9. informáticos y tecnológicos
Fuente: Autoría propia

En general el 96% de los encuestados se encuentran conformes con los equipos informáticos y tecnológicos de la institución, los cuales utilizan de apoyo para el desarrollo de sus labores, Sin embargo, el 4% no sabe no responde.

- Pregunta 6. ¿El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en Umayor?

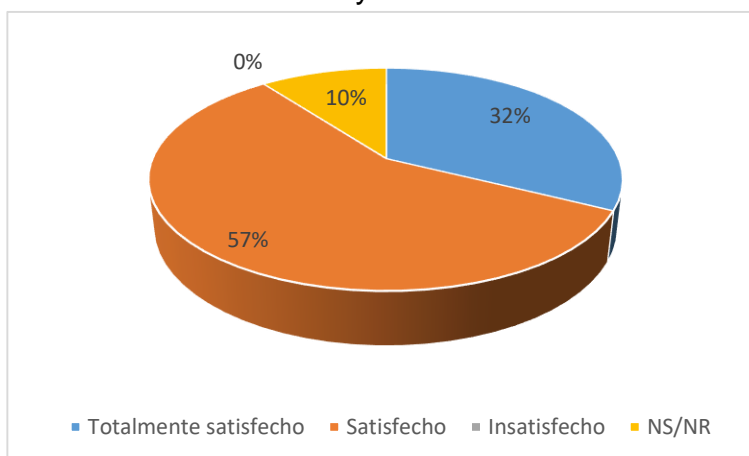


Ilustración 10. El proceso de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

En cuanto a los procesos de mejora y mantenimiento de las instalaciones físicas, se encontró que la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos en un 89%, y el 10% de los encuestados no sabe, no responde.

- Pregunta 7. ¿Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor?

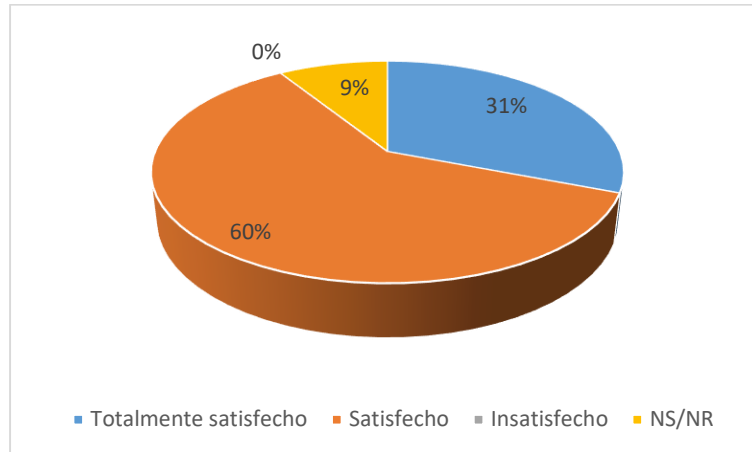


Ilustración 11. Las condiciones de seguridad y protección dentro de la Umayor
Fuente: Autoría propia

Se le pregunto a los encuestados su perspectiva frente a las condiciones de seguridad y protección de la institución, a lo que el 91% manifestó estar satisfecho y el otro 9% no sabe, no responde.

- Pregunta 8. ¿Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollarsus actividades administrativas?

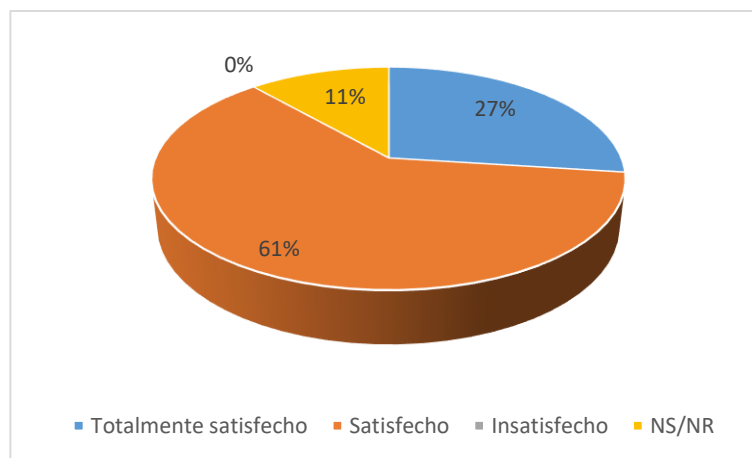


Ilustración 12. Las condiciones ergonómicas que ofrece la Umayor para desarrollar sus actividades administrativas
Fuente: Autoría propia

El 78% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las condiciones ergonómicas que ofrece la institución para el desarrollo de sus actividades y el 11% no sabe no responde.

- Pregunta 9. ¿Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor?

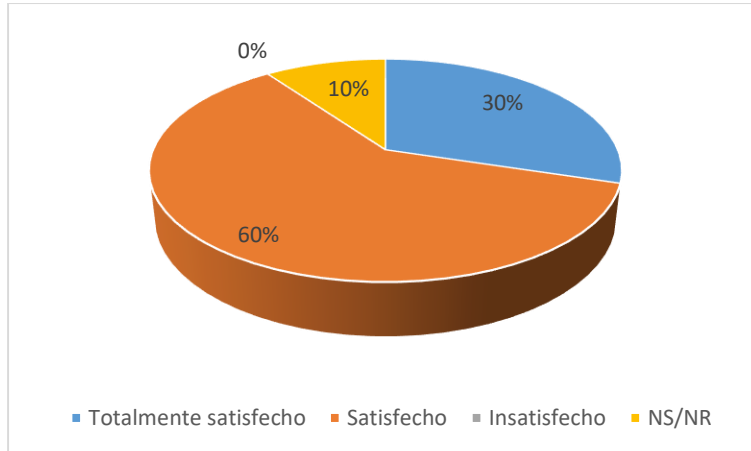


Ilustración 13. Las condiciones de trabajo para favorecer la salud y la seguridad de los trabajadores ofrecidas por la Umayor
Fuente: Autoría propia

En general se puede observar que el 90% de los encuestados se encuentran conformes con las condiciones de trabajo ofrecidas para favorecer la seguridad y salud de los trabajadores y el 10% no sabe no responde observando de esta manera que muchos de los encuestados desconocen aspectos importantes en cuanto a seguridad y salud en el trabajo.

- Pregunta 10. ¿El ambiente laboral en la Umayor?

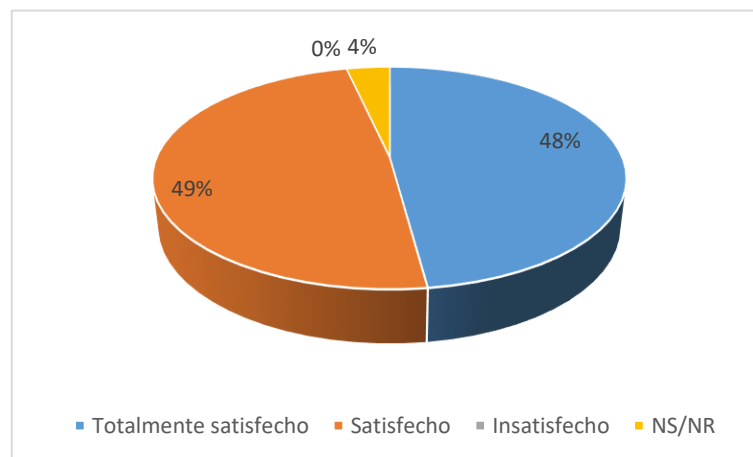


Ilustración 14. El ambiente laboral en la Umayor
Fuente: Autoría propia

La valoración de los encuestados con respecto al ambiente laboral es muy positiva con una satisfacción global del 97% y el 4% no sabe no responde.

- Pregunta 11. ¿El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor?

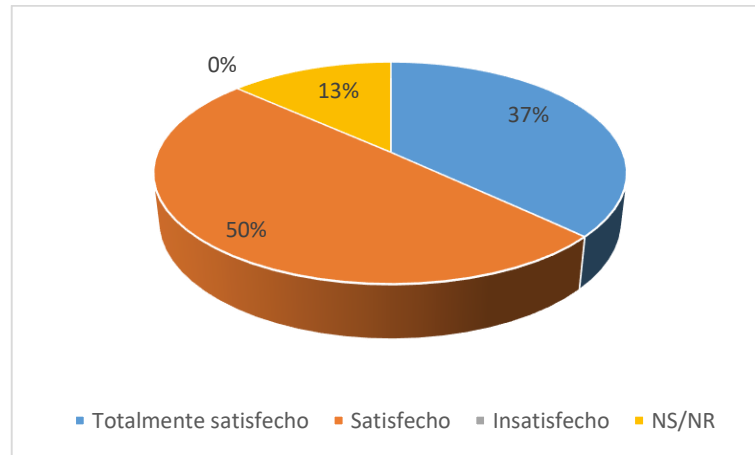


Ilustración 15. El proceso de atención a incidentes y accidentes en la Umayor
Fuente: Autoría propia

En cuanto a la atención de accidentes e incidentes se pudo determinar que el 87% de los encuestados se sienten satisfechos, y el 13% no sabe o no responde manifestando que no conocen el proceso.

- Pregunta 12. ¿La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en la Umayor?

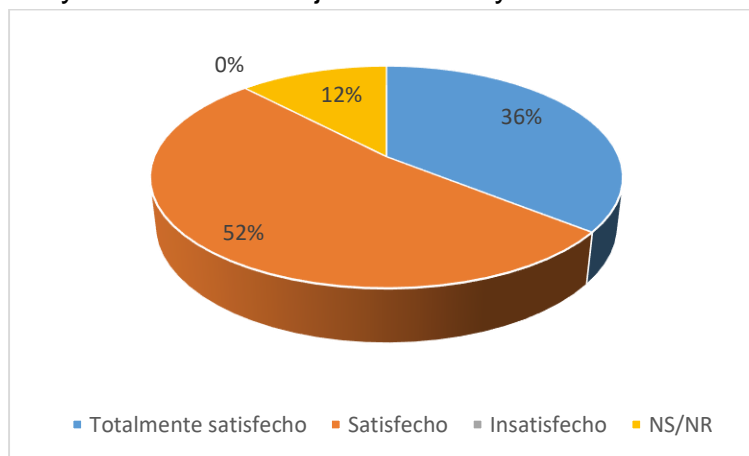


Ilustración 16. La participación y apoyo activo de los comités de seguridad y salud en el trabajo en Umayor
Fuente: Autoría propia

De acuerdo con la información obtenida, se puede observar que existe una mayor cantidad de empleados satisfechos con la participación activa de los comités de seguridad y salud en el trabajo de la Umayor correspondiente al 88% mientras que el 12% no sabe, no responde, no conocen los comités.

- Pregunta 13. ¿El plan de emergencia que se tiene en la Umayor?

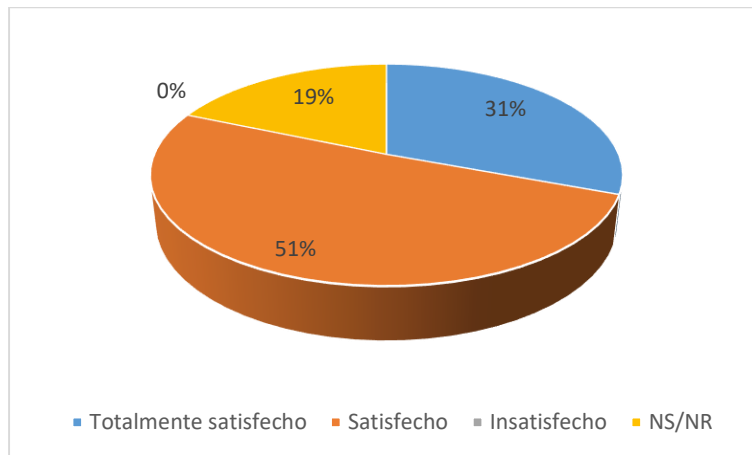


Ilustración 17. El plan de emergencia que se tiene en la Umayor
Fuente: Autoría propia

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 82% de los empleados se encuentran satisfechos con el plan de emergencia y el 19% no sabe, no responde.

- Pregunta 14. ¿Plan de capacitación para el personal en la Umayor?

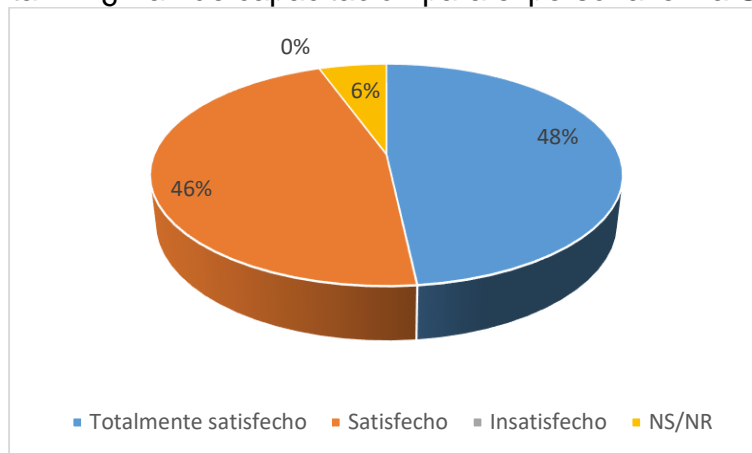


Ilustración 18. Plan de capacitación para el personal en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Se puede evidenciar que el 94% del personal encuestado se encuentra satisfecho y el 6% no sabe, no responde.

- Pregunta 15. Servicio de plataforma virtual

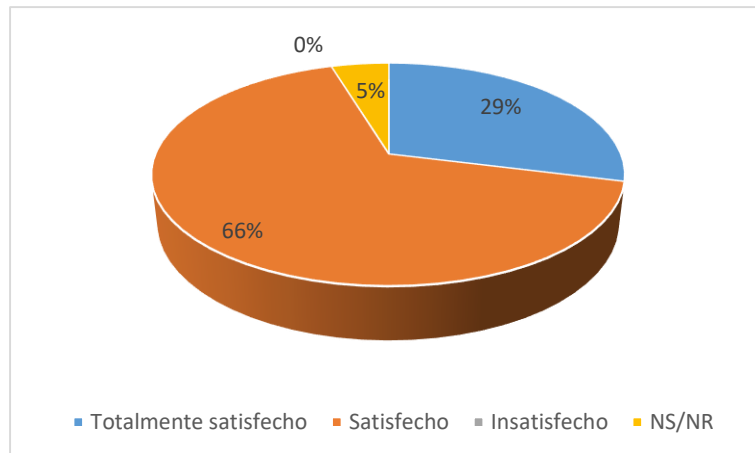


Ilustración 19. Servicio de plataforma virtual
Fuente: Autoría propia

Se puede evidenciar que el 95% de los encuestados manifiestan estar conformes con el servicio de plataforma virtuallo cual es satisfactorio para la institución ya que esta es la herramienta utilizada para dar cumplimiento a las clases remotas y el 5% no sabe, no responde.

- Pregunta 16. ¿Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor?

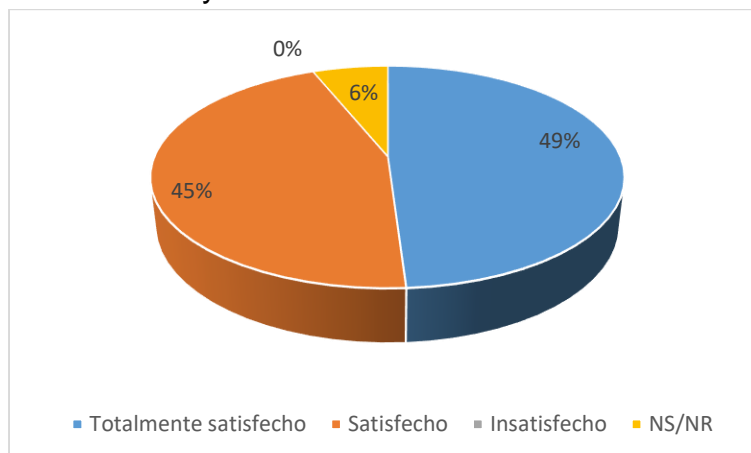


Ilustración 20. Las evaluaciones de desempeños realizadas al personal en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Como se observa, el 94% de los encuestados se encuentran satisfecho con las valuaciones de desempeño realizadas al personal de la Umayor y el 6% no sabe no responde.

- Pregunta 17. ¿Manejo de protocolo de Bioseguridad por parte de la Umayor?

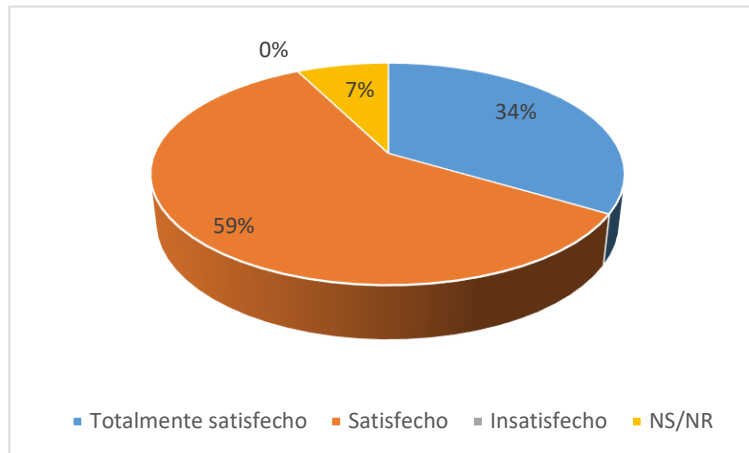


Ilustración 21. Manejo del protocolo de bioseguridad por parte del personal en la Umayor
Fuente: Autoría propia

Se pudo identificar que el 93 % de los encuestados se encuentran satisfecho con el manejo del protocolo de bioseguridad y el 7% no sabe, no responde.

4.2.2 Procesos Misionales

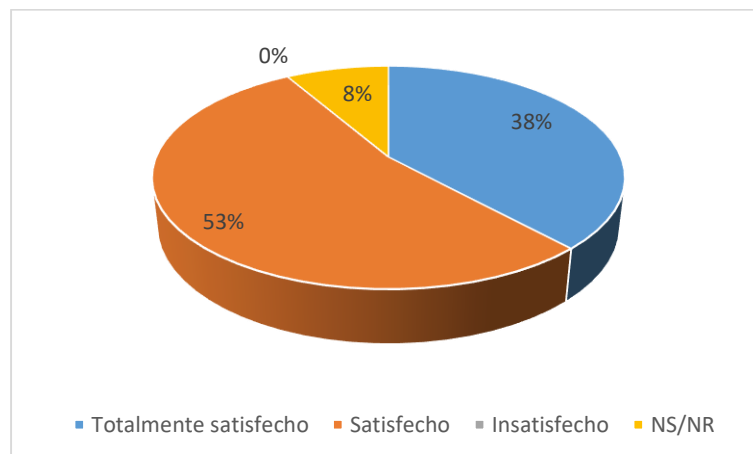


Ilustración 22. Nivel de satisfacción procesos misionales
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales el personal manifiesta estar satisfecho en un 91%, mientras que el 8% no sabe, no responde.

- Pregunta 18. ¿La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo?

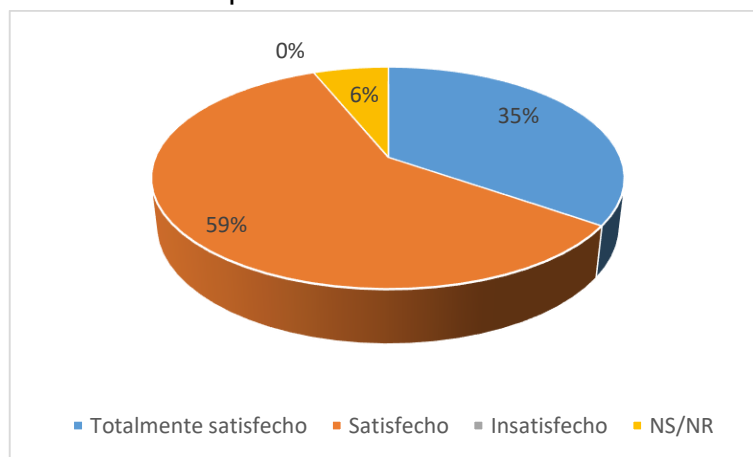


Ilustración 23. La pertinencia de la formación ofrecida con las necesidades del sector productivo
Fuente: Autoría propia

Los niveles de satisfacción con respecto a la formación ofrecida por la institución son favorables según lo manifestado por el 93% de los encuestados y el 6% no sabe, no responde.

- Pregunta 19. ¿El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido?

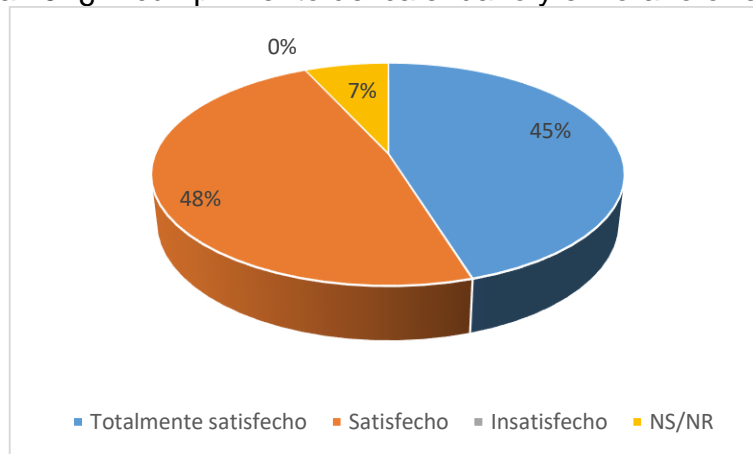


Ilustración 24. El cumplimiento del calendario y el horario ofrecido
Fuente: Autoría propia

En cuanto al cumplimiento de calendario y horarios ofrecidos por la institución el 93% de los encuestados se encuentran satisfechos, y el 7% no sabe, no responde.

- Pregunta 20. ¿la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor?

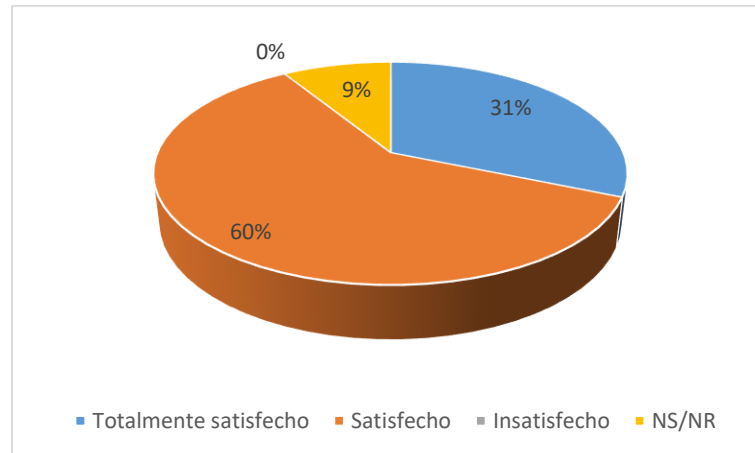


Ilustración 25. la variedad y cantidad oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor
Fuente: Autoría propia

En general la variedad y cantidad de oferta de cursos, diplomados y talleres ofrecidos por la Umayor es considerada adecuada ya que el 91% de los encuestados manifiesta estar satisfecho, y el 9% manifiestan no conocerla.

Pregunta 21. ¿La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor?

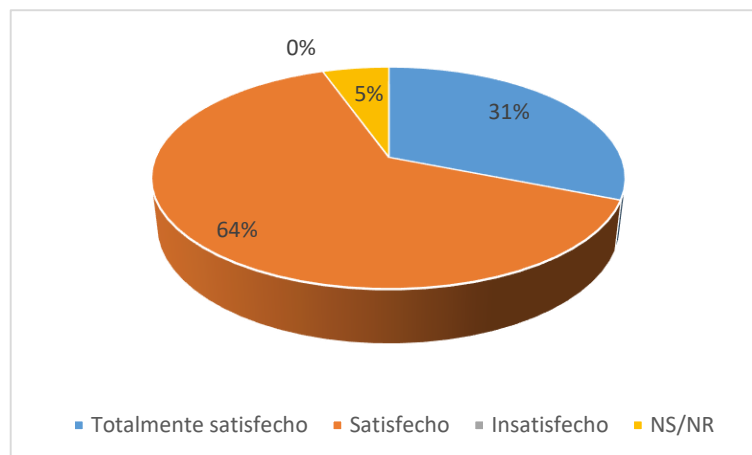


Ilustración 26. La variedad en oferta académica ofrecida por la Umayor
Fuente: Autoría propia

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

El 95% de los encuestados manifiestan satisfacción en cuanto a la oferta académica ofrecida por la institución y el 5% no sabe, no responde.

- Pregunta 22. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?

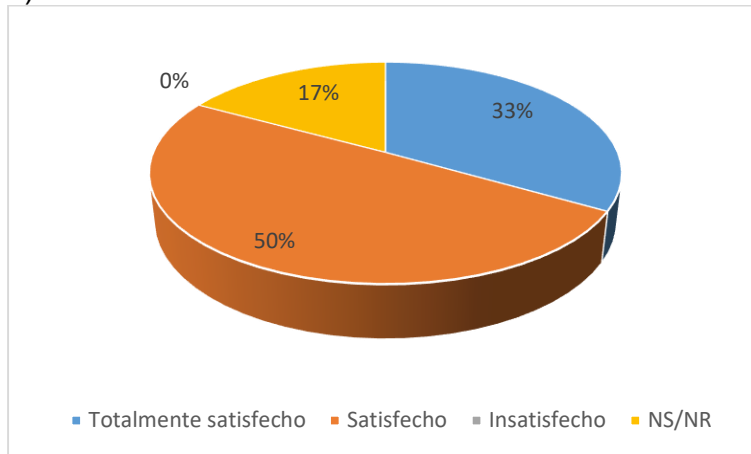


Ilustración 27. ¿Las actividades desarrolladas en el Proyecto permanencia (PEFPE)?
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 83% del personal encuestado se encuentra satisfecho con las actividades desarrolladas en el proyecto permanencia (PEFPE) y solo el 17% manifiesta no conocer el proyecto PEFPE

- Pregunta 23. ¿Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica?

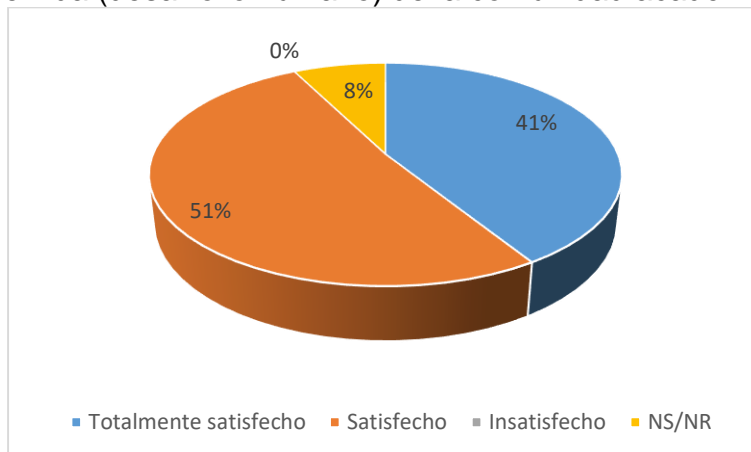


Ilustración 28. Las actividades institucionales desarrolladas para el fortalecimiento de la calidad de vida (desarrollo humano) de la comunidad académica
Fuente: Autoría propia

El 92% del personal encuestado manifiesta estar satisfecho con las actividades desarrolladas por la institución para el fortalecimiento de la calidad de vida de la comunidad y el 8% no sabe, no responde.

- Pregunta 24. ¿La calidad de actividades culturales y deportivas desarrolladas en la Institución?

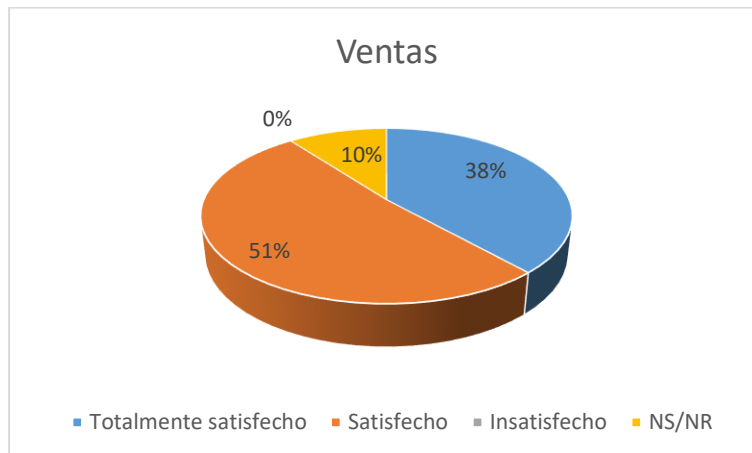


Ilustración 29. las estrategias de inclusión implementadas en la ITCMB
Fuente: Autoría propia

En cuanto a la calidad de las actividades culturales y deportivas desarrolladas por la institución el 89% del personal se encuentra satisfecho y el 10% no sabe, no responde.

- Pregunta 25. ¿Modalidad de clases remotas/ Trabajo remoto como estrategia de adaptación por la contingencia COVID-19?

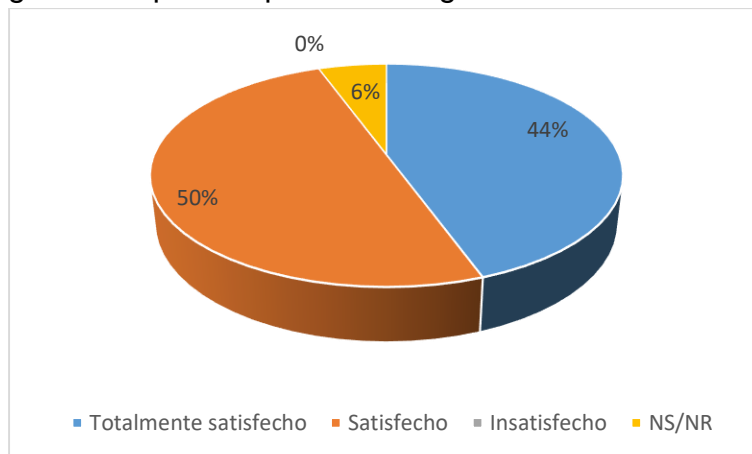


Ilustración 30. Modalidad de clases remotas/ Trabajo remoto como estrategia de adaptación por la contingencia COVID-19
Fuente: Autoría propia

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

El 94% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con las clases o trabajo remoto, y el 6% no sabe, no responde de lo cual se puede argumentar que las estrategias implementadas por la institución para el fortalecimiento de las clases y trabajo remoto han sido eficientes

4.2.3 Procesos Estratégicos

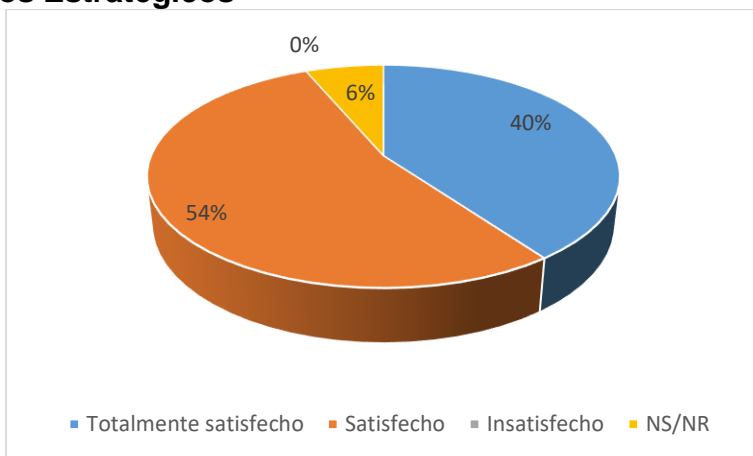


Ilustración 31. Nivel de satisfacción procesos estratégicos
Fuente: Autoría propia

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es del 94% mientras que el otro el 6% no sabe, no responde.

- Pregunta 26. ¿Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados? (web, cartelera, correo institucional, resolución)

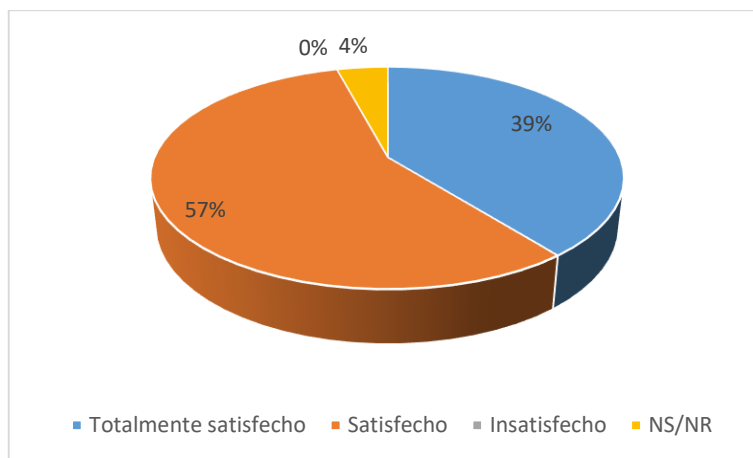


Ilustración 32. Los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados
Fuente: Autoría propia

Se puede observar que el 96% de los encuestados manifiestan que los medios utilizados para la difusión de la información son adecuados, y el 4% no sabe, no responde.

- Pregunta 27. ¿Cómo se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales? (Cargue de notas, entre otros procesos, Plan de acción, Solicitud decertificados laboral, solicitud de salones.)

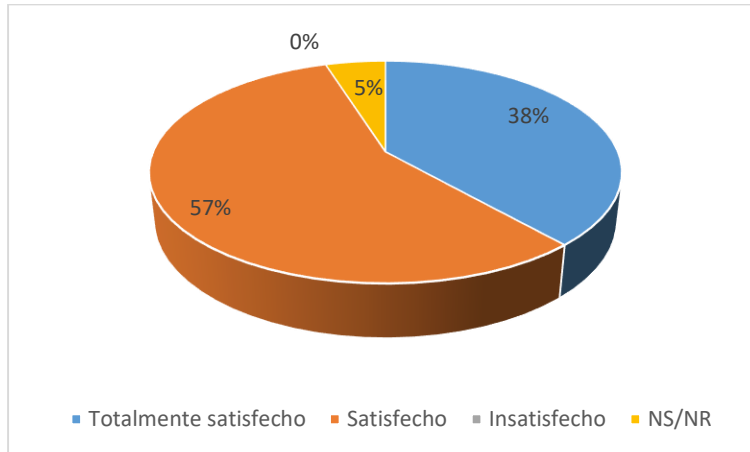


Ilustración 33. Como se siente frente a la virtualización de los procesos institucionales
Fuente: Autoría propia

Se vienen adelantando acciones de virtualización de los procesos institucionales con el fin de que los tramites y actividades propias de cada área sean mucho más eficientes, sencillas y de calidad, frente a lo cual el 95% del personal encuestado manifiesta estas conforme y solo el 5% no sabe no responde.

5. OBSERVACIONES

1. se deben mejorar la infraestructura y ventilación en las aulas de clases
2. se debe ampliar la oferta y una adecuada socialización de educación continua
3. mejorar las conexiones a internet ya que hoy son deficientes y afectan el desarrollo normal de las clases remotas
4. Desconocimiento de proceso de reporte de accidentes de trabajo
5. Desconocimiento del plan de emergencias
6. Los docentes manifiestan necesario el suministro de máquina de impresión ya que a la fecha solo cuentan con una y consideran no es suficiente.
7. No se cuenta con Condiciones ergonómicas adecuadas
8. Desconocimiento de los comités de seguridad y salud en el trabajo
9. Es necesario contar con más baterías sanitarias
10. Un % significativo de docentes solicita espacios adecuados para reuniones y esparcimiento.

5. CONCLUSIONES

En general tenemos una satisfacción del 92% de la población entrevistada, resaltando aspectos relevantes, virtualización y simplificación de los procesos, trabajo remoto, actividades culturales y deportivas entre otros.

Por otro lado, se obtuvo un porcentaje de insatisfacción en promedio en los procesos de un 8%, otorgando el resultado más alto a los procesos misionales, resaltando aspectos a mejorar en la oferta académica, ampliación de la formación continuada y una gestión de socialización con grupos de interés más efectiva.

Los resultados se desglosan de la siguiente forma:

- **Procesos de apoyo**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos de apoyo los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 86% y el 5% se manifiesta totalmente satisfechos, mientras que el 9% restante no sabe o no responde

- **Procesos misionales**

Se puede observar que para el conjunto de aspectos evaluados sobre los procesos misionales los encuestados manifiestan estar satisfecho en un 53%, el 38% se manifiesta estar totalmente satisfecho teniendo este resultado se puede deducir que se tienen procesos con un alto grado de aceptación y de calidad y el 8% no sabe o no responde.

- **Procesos estratégicos**

En cuanto a los procesos estratégicos se puede observar que el nivel de satisfacción general por parte de los encuestados es el 54%, el 40% se muestra totalmente satisfecho y el 6% no sabe o no responde.

6. REFERENCIA

1.link del formulario: <https://forms.gle/6dFdryEGv1wvqbqt8>

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.