



# Análisis de la Encuesta de Satisfacción

MEDICIÓN REALIZADA A LA  
COMUNIDAD ACADÉMICA

Segundo semestre del 2018

**UTS**  
OFICINA DE PLANEACIÓN

# Tabla de contenido

OBJETIVO .....	3
INTRODUCCIÓN .....	3
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	5
FICHA TÉCNICA .....	6
GRÁFICA .....	7
GRÁFICA PREGUNTA 1.....	7
GRÁFICA PREGUNTA 2.....	8
GRÁFICA PREGUNTA 3.....	9
GRÁFICA PREGUNTA 4.....	10
GRÁFICA PREGUNTA 5.....	11
GRÁFICA PREGUNTA 6.....	12
GRÁFICA PREGUNTA 7.....	13
GRÁFICA PREGUNTA 8.....	14
GRÁFICA PREGUNTA 9.....	15
GRÁFICA PREGUNTA 10.....	16
GRÁFICA PREGUNTA 11.....	17
GRÁFICA PREGUNTA 12.....	18
GRÁFICA PREGUNTA 13.....	19
GRÁFICA PREGUNTA 14.....	20
GRÁFICA PREGUNTA 15.....	21
GRÁFICA PREGUNTA 16.....	22
GRÁFICA PREGUNTA 17.....	23
GRÁFICA PREGUNTA 18.....	24
GRÁFICA PREGUNTA 19.....	25
GRÁFICA PREGUNTA 20.....	26
CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.

# **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)**

## **OBJETIVO**

Evaluar el grado de satisfacción de la Comunidad Educativa frente al servicio recibido por parte de las diferentes dependencias, por medio de una encuesta que servirá para realizar mejoras a nivel interno a través de la creación de herramientas para el control de la calidad.

## **INTRODUCCIÓN**

La revisión y mejora continua de la calidad en el servicio prestado es uno de los objetivos de las UTS, siendo parte del Sistema de Gestión de Calidad como cumplimiento a uno de los requisitos de las normas NTCGP 1000-2009 e ISO 9001-2015 igualmente al Modelo Estándar de Control Interno.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán detectar tanto las debilidades como las buenas prácticas

La consulta se compone de veinte (20) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Institución en pro del beneficio del estudiante. Los 20 interrogantes son:

1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxiliaturas estudiantiles que ofrece las UTS?
2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internacional, en los cuales pueden participar?

7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?
8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la oficina de Proyección social para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?
10. ¿Se siente seguro (de delitos como robos, asaltos, expendio de estupefacientes, presencia de habitantes de calle) dentro del campus de las Unidades Tecnológicas de Santander?
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?
12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, inclusiones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?
14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficaz y oportuno?
15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?
16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?
18. ¿Considera que el acceso a la red de internet en el campus de la institución para el desarrollo de actividades académicas, cuenta con la cobertura necesaria?
19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?

20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?

## **METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que como parte del compromiso de la Institución con el programa de CERO PAPEL, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de un herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron **6.244 encuestas** sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

## FICHA TÉCNICA

Título de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 16 programas de nivel tecnológico y 8 programas de nivel universitario, Docentes, Administrativos y Empresarios
Tipo de encuesta	Herramienta informática en línea, publicación en página web Institucional.
Población total (N)	6.244 encuestados
Unidad de muestreo	Comunidad Educativa UTS
Fecha de publicación de la encuesta	31 de octubre de 2018
Fecha de terminación de la encuesta	23 de noviembre de 2018
Dependencia responsable del estudio	Oficina de Planeación
Responsable del estudio	Cristhian Becerra Hernández
Líder del proceso	Rosmira Bohórquez Pedraza

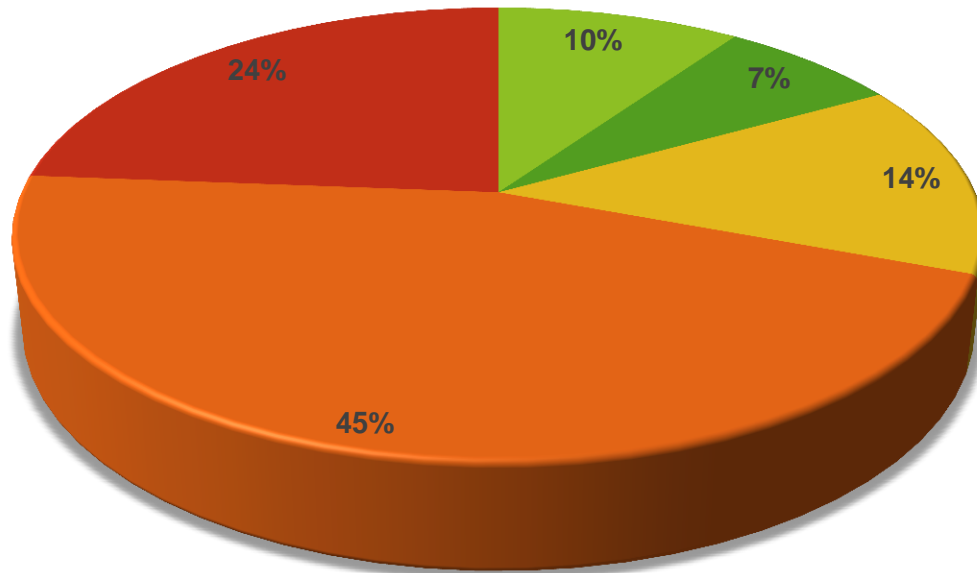
Se adjunta a este informe la ficha técnica de la encuesta.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada 6.244 partes interesadas, entre ellos: estudiantes, docentes empresarios, administrativos, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

- ❖ MUY DE ACUERDO
- ❖ DE ACUERDO
- ❖ EN DESACUERDO
- ❖ TOTALMENTE EN DESACUERDO
- ❖ (N/A) NO APLICA

## GRÁFICAS

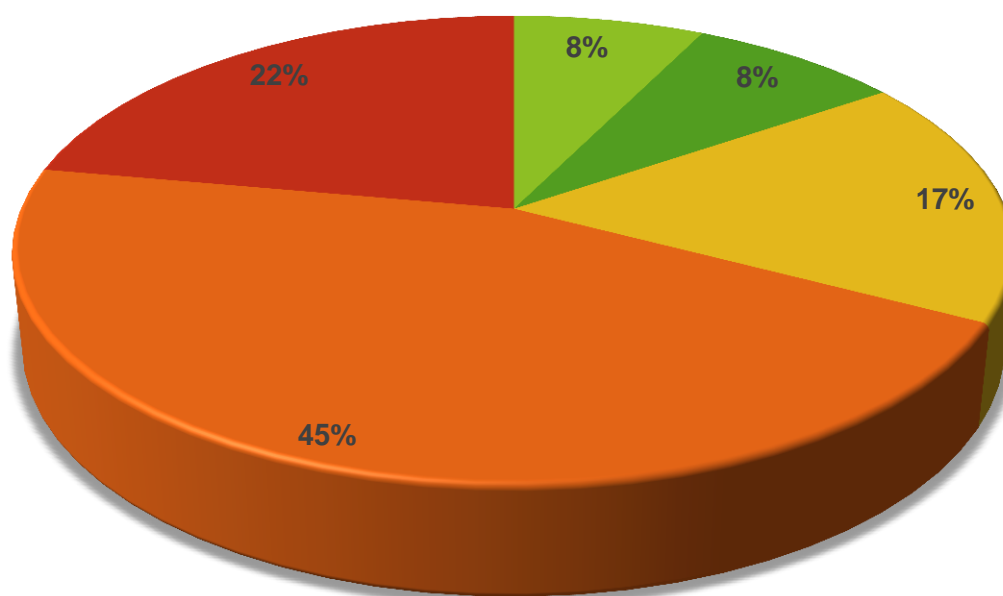
1. ¿La Oficina de Bienestar Institucional brinda información oportuna acerca de las auxilias estudiantiles que ofrece las UTS?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
605	450	863	2842	1484	<b>79%</b>
10%	7%	14%	46%	24%	

2. ¿Considera que son adecuados los canales de comunicación utilizados por las UTS para difundir información institucional para los estudiantes?

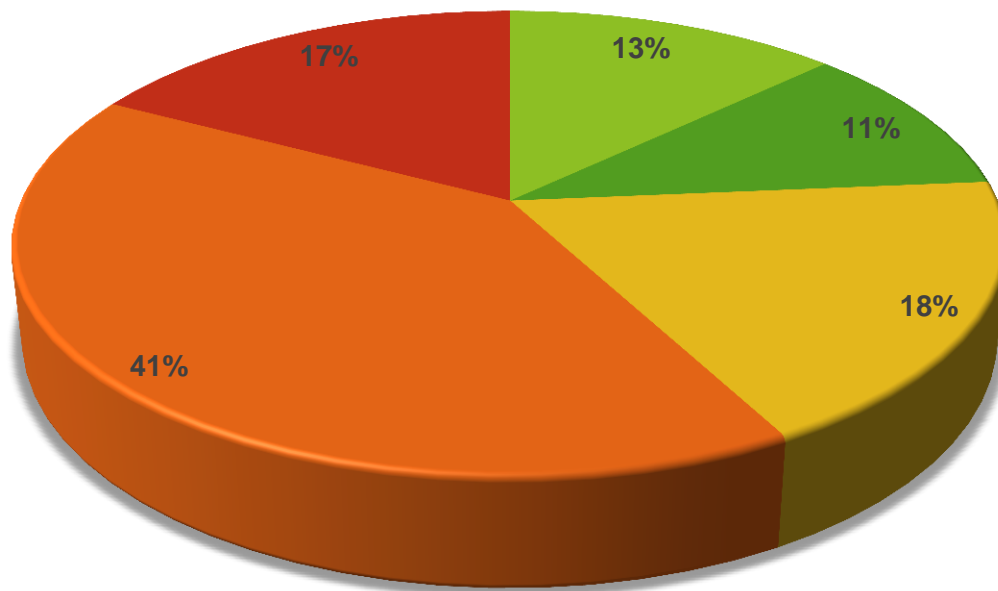


■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
456	509	1077	2819	1383	<b>75%</b>
7%	8%	17%	45%	22%	



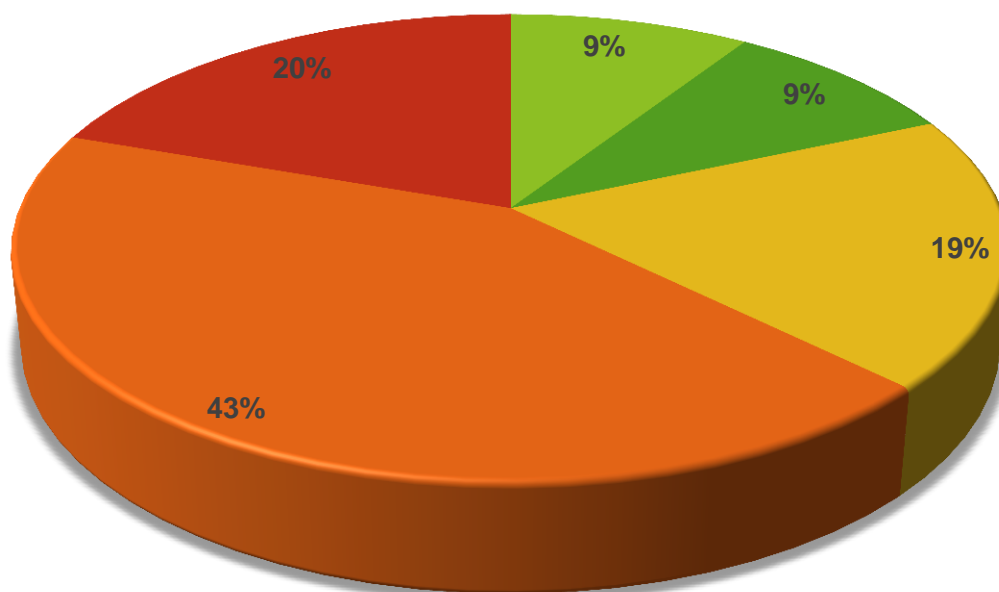
3. ¿Los laboratorios y equipos cumplen con las necesidades actuales para los procesos educativos y de investigación?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
809	667	1157	2533	1078	<b>71%</b>
13%	11%	19%	41%	17%	

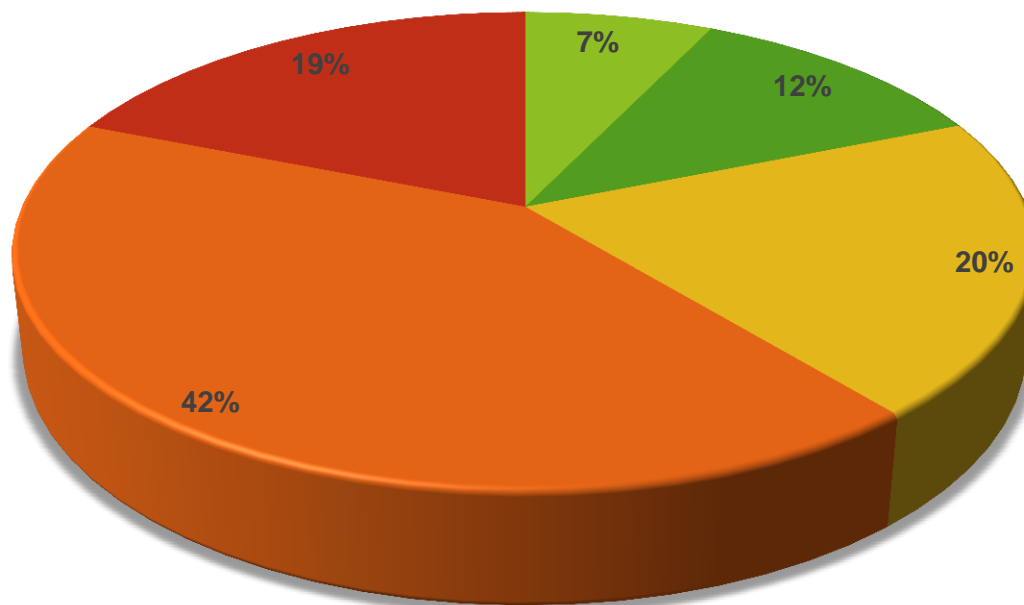
4. ¿La Dirección de Investigaciones y Extensión informa a los estudiantes como hacer parte de los semilleros de investigación en las Unidades Tecnológicas de Santander?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
574	580	1177	2686	1227	<b>72%</b>
9%	9%	19%	43%	20%	

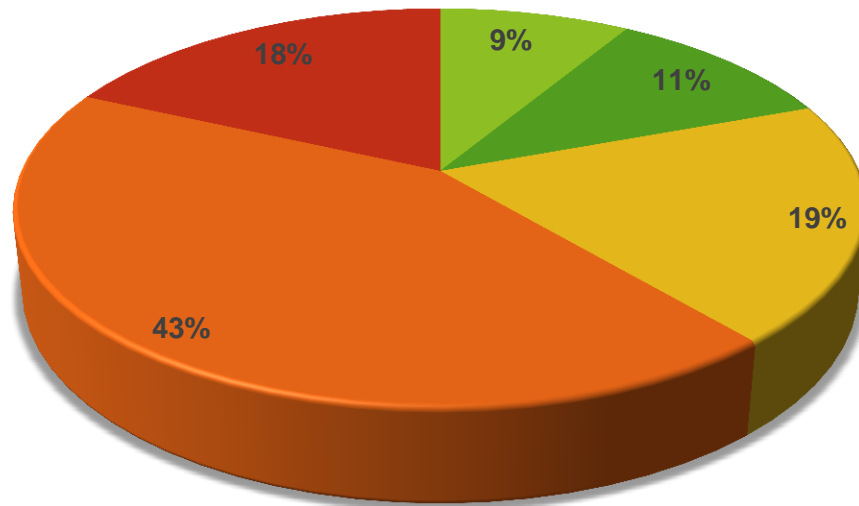
5. ¿Los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías son lugares confortables, aseados y con iluminación adecuada?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
444	733	1262	2623	1182	<b>68%</b>
7%	12%	20%	42%	19%	

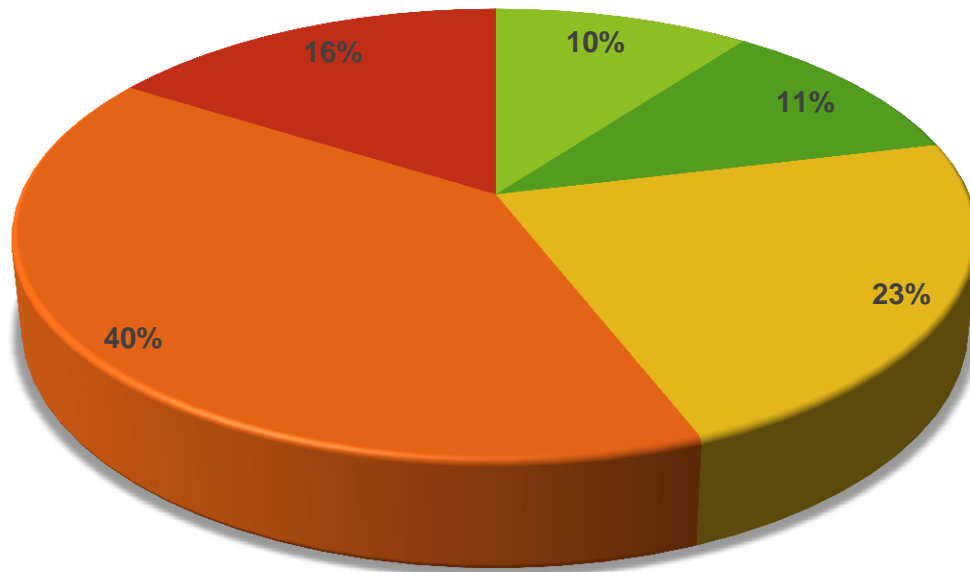
6. ¿La Oficina de Relaciones Interinstitucionales e Internacionales, informa a la comunidad estudiantil (estudiantes, docentes, administrativos) sobre los diferentes convenios de movilidad académica y/o práctica empresarial a nivel nacional e internaciona



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
540	669	1216	2682	1137	<b>70%</b>
9%	11%	19%	43%	18%	

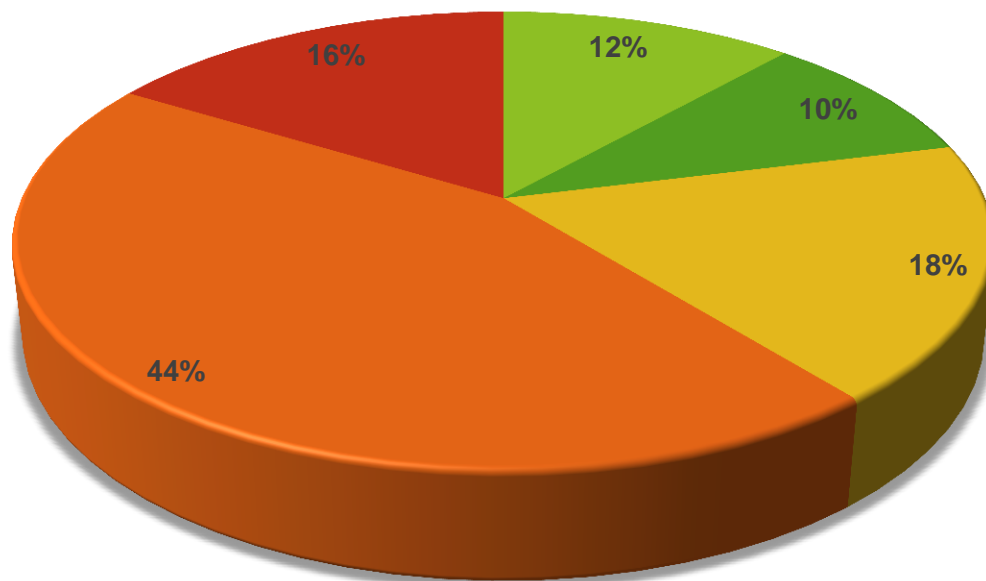
**7. ¿Se han socializado los diferentes convenios para la realización de prácticas sociales a través de la Oficina de Proyección Social?**



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
636	688	1430	2489	1001	<b>66%</b>
10%	11%	23%	40%	16%	

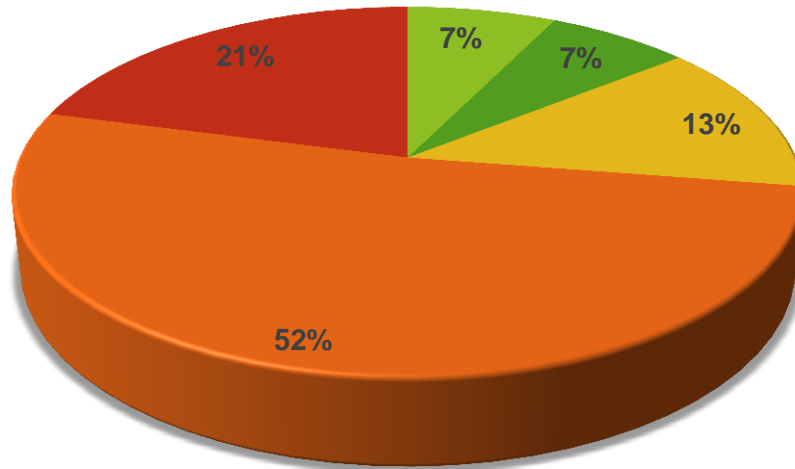
8. ¿Son eficientes los medios que utiliza la Oficina de Extensión para comunicar información de interés para los graduados, acerca de los programas de educación continua (diplomados, cursos de extensión, cursos de actualización)?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
723	595	1130	2779	1017	<b>72%</b>
12%	10%	18%	45%	16%	

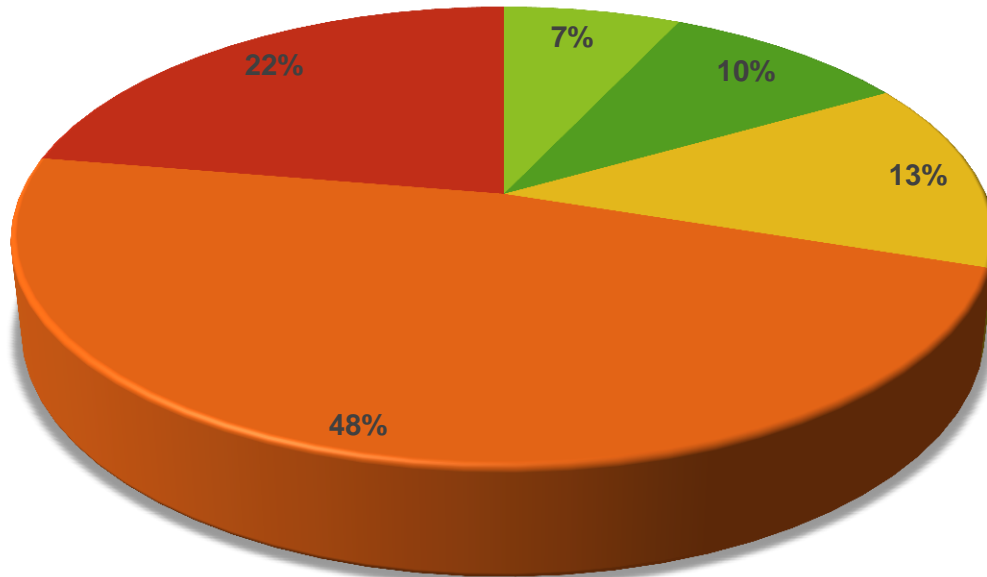
9. ¿Conoce los trámites y servicios publicados en la página Web de la institución, en el link de transparencia (certificados de notas, matrículas a cursos de idiomas, cancelación de matrícula académica, contenido del programa académico, etc.)?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
455	435	826	3224	1304	<b>80%</b>
7%	7%	13%	52%	21%	

10. ¿Se siente seguro (de delitos como robos, asaltos, expendio de estupefacientes, presencia de habitantes de calle) dentro del campus de las Unidades Tecnológicas de Santander?

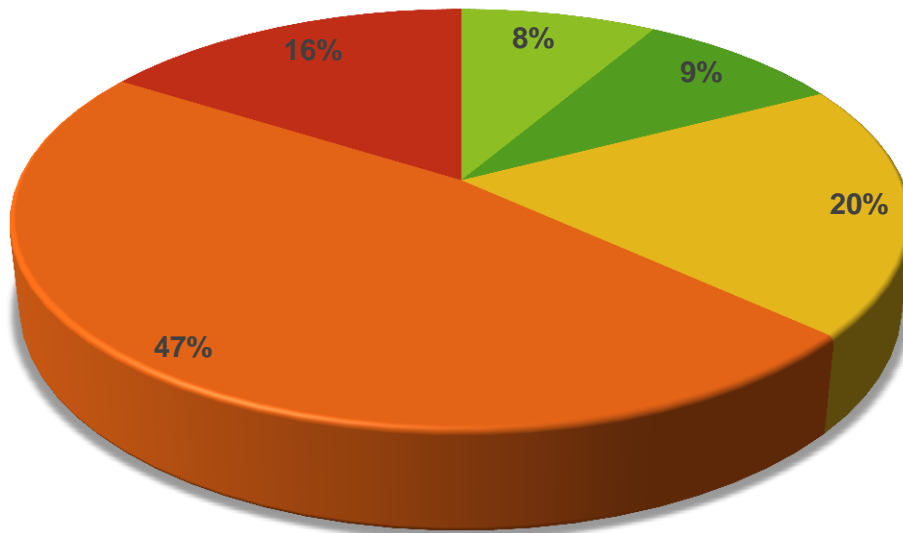


■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
431	604	828	2944	1384	<b>77%</b>
7%	10%	13%	48%	22%	



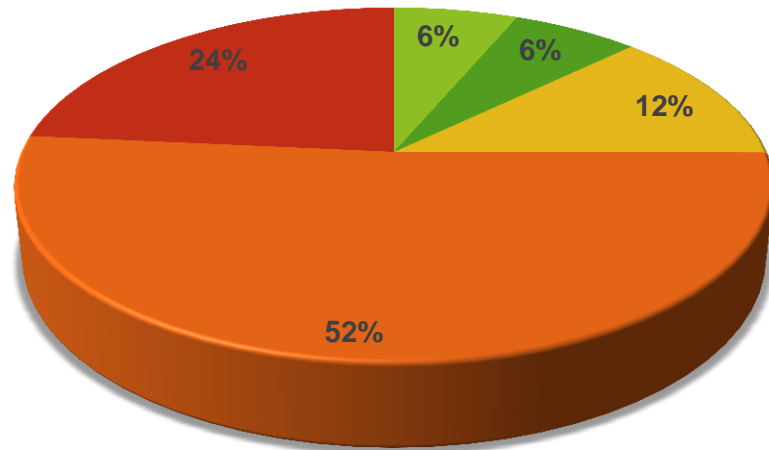
11. ¿Los equipos tecnológicos cumplen con las necesidades actuales de los procesos educativos?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
526	557	1215	2946	1000	<b>72%</b>
8%	9%	19%	47%	16%	

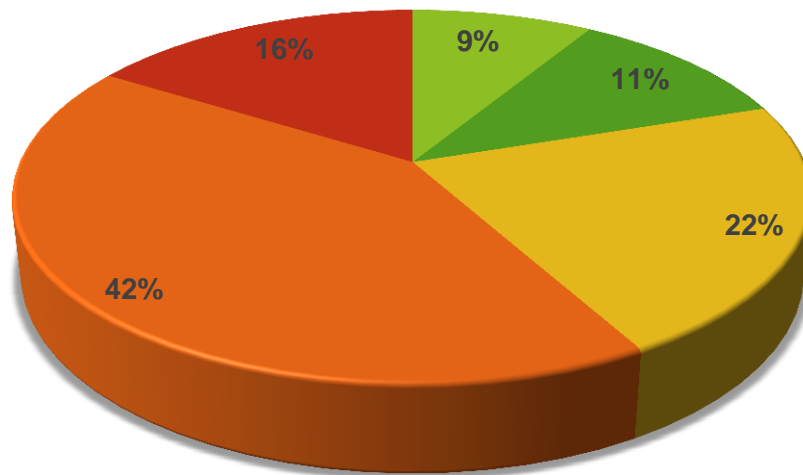
12. ¿Considera que la plataforma de Academusoft para la consulta de asignaturas, calificaciones, horarios, inclusiones y cancelaciones es ágil, efectiva y de fácil acceso?



■ No aplica  
 ■ Totalmente en desacuerdo  
 ■ En desacuerdo  
 ■ De acuerdo  
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
395	403	766	3213	1467	<b>81%</b>
6%	6%	12%	51%	23%	

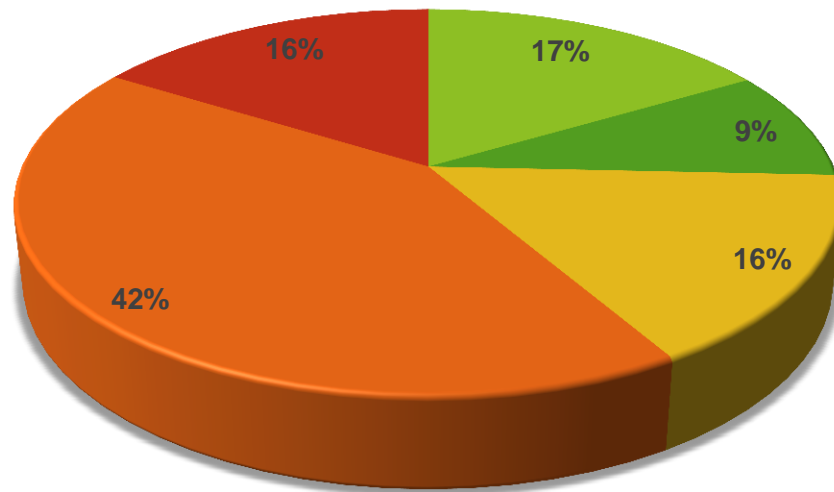
13. ¿Conoce los servicios de salud y recibe información acerca de campañas de Promoción y Prevención que brinda la institución?



No aplica  
  Totalmente en desacuerdo  
  En desacuerdo  
  De acuerdo  
  Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
546	697	1373	2617	1011	<b>67%</b>
9%	11%	22%	42%	16%	

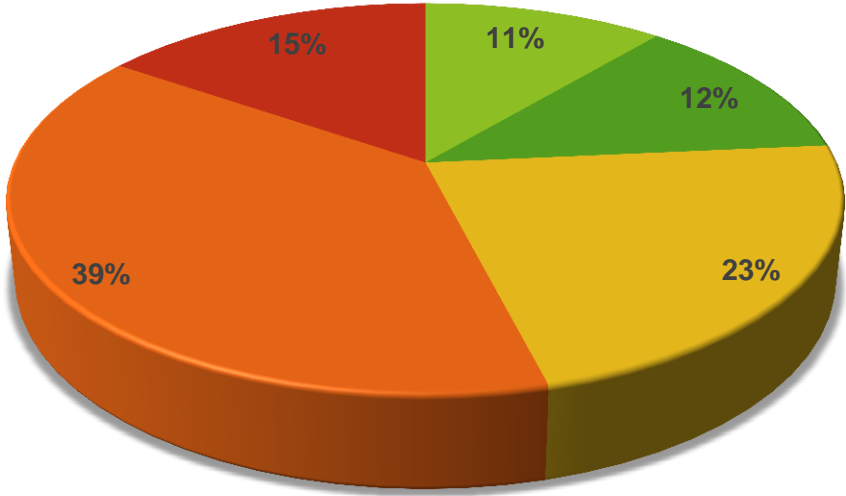
14. ¿Considera que el servicio odontológico que ofrece la institución a los estudiantes es eficaz y oportuno?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
1032	573	991	2639	1009	<b>75%</b>
17%	9%	16%	42%	16%	

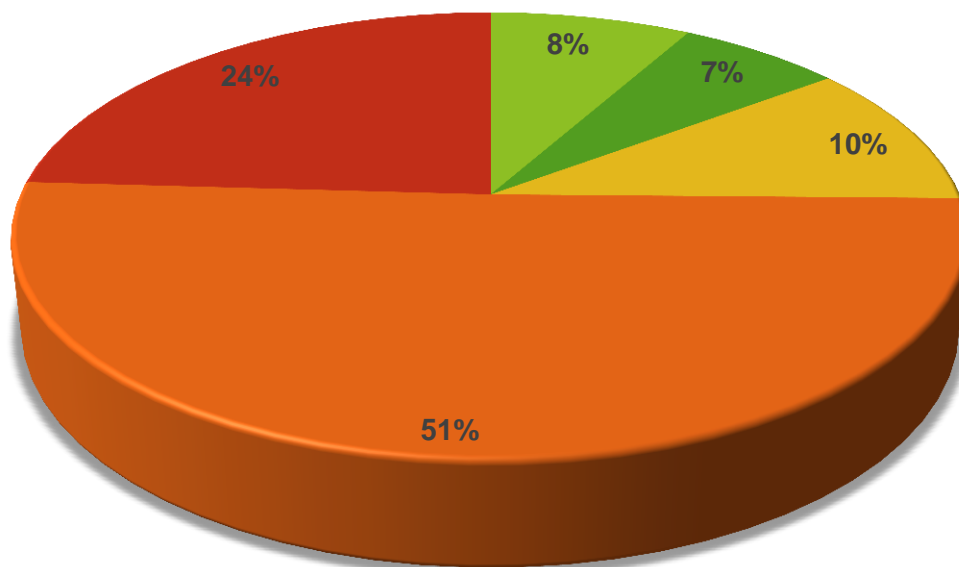
**15. ¿Conoce los cursos MOOC (Cursos en línea, masivos y abiertos) que ofrece las Unidades Tecnológicas de Santander por medio de la página institucional?**



■ No aplica  
 ■ Totalmente en desacuerdo  
 ■ En desacuerdo  
 ■ De acuerdo  
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
694	775	1406	2407	962	<b>65%</b>
11%	12%	23%	39%	15%	

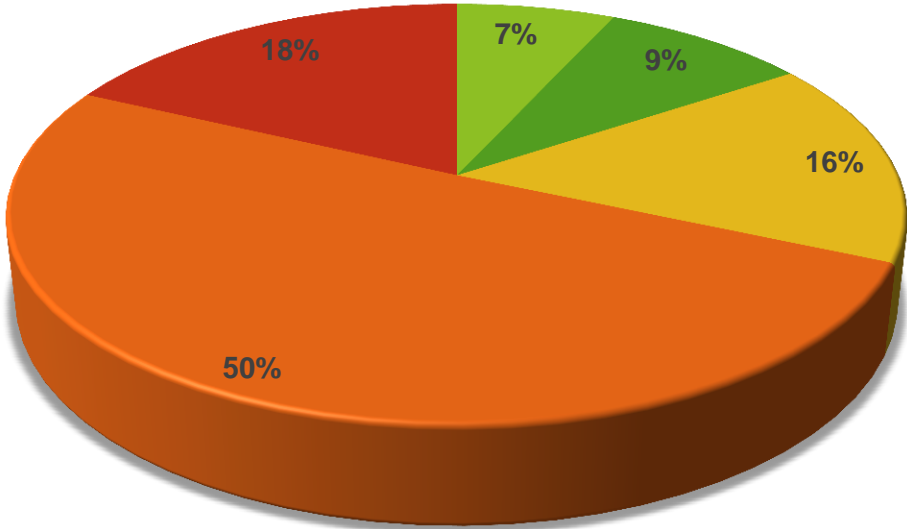
16. ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico?



No aplica 
  Totalmente en desacuerdo 
  En desacuerdo 
  De acuerdo 
  Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
502	410	647	3125	1485	<b>83%</b>
8%	7%	10%	51%	24%	

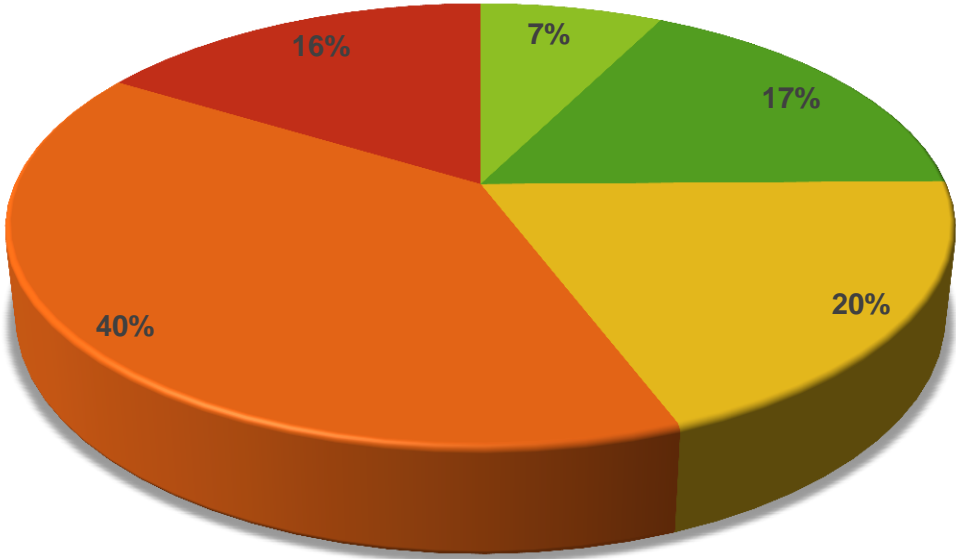
17. ¿La atención que brinda el personal administrativo las diferentes oficinas es la adecuada y oportuna para solucionar inquietudes?



■ No aplica  
 ■ Totalmente en desacuerdo  
 ■ En desacuerdo  
 ■ De acuerdo  
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
424	555	992	3151	1122	<b>75%</b>
7%	9%	16%	50%	18%	

18. ¿Considera que el acceso a la red de internet en el campus de la institución para el desarrollo de actividades académicas, cuenta con la cobertura necesaria?

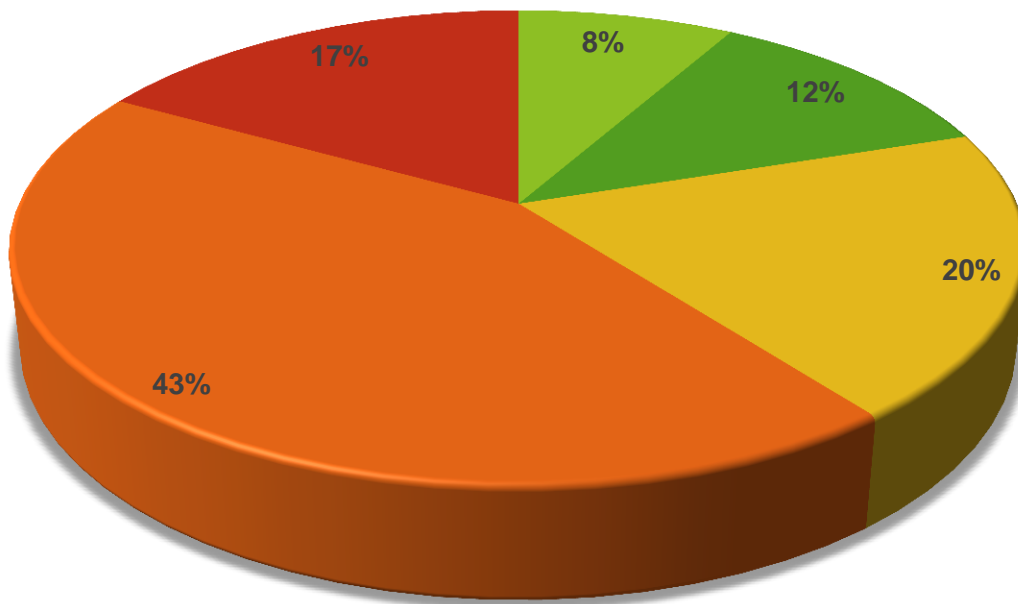


■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
465	1082	1215	2465	1017	<b>63%</b>
7%	17%	19%	39%	16%	



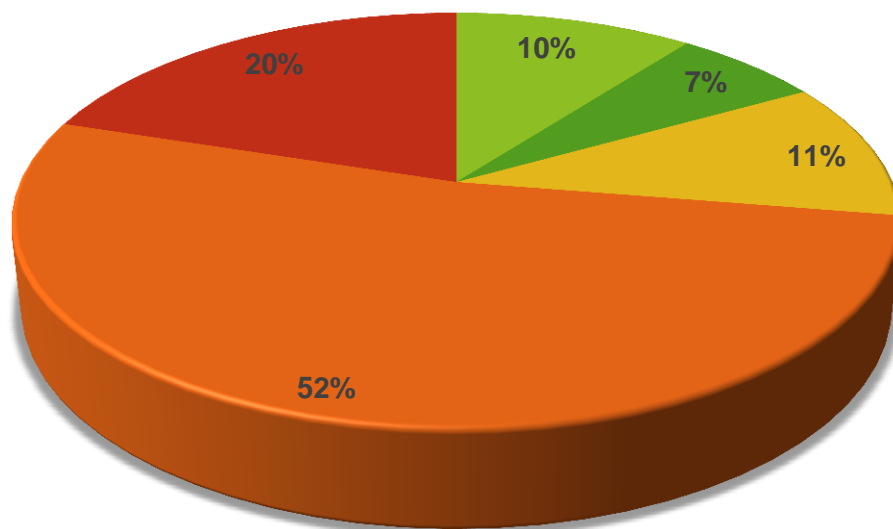
**19. ¿Considera que son adecuados los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales?**



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
513	734	1223	2720	1054	<b>69%</b>
8%	12%	20%	44%	17%	

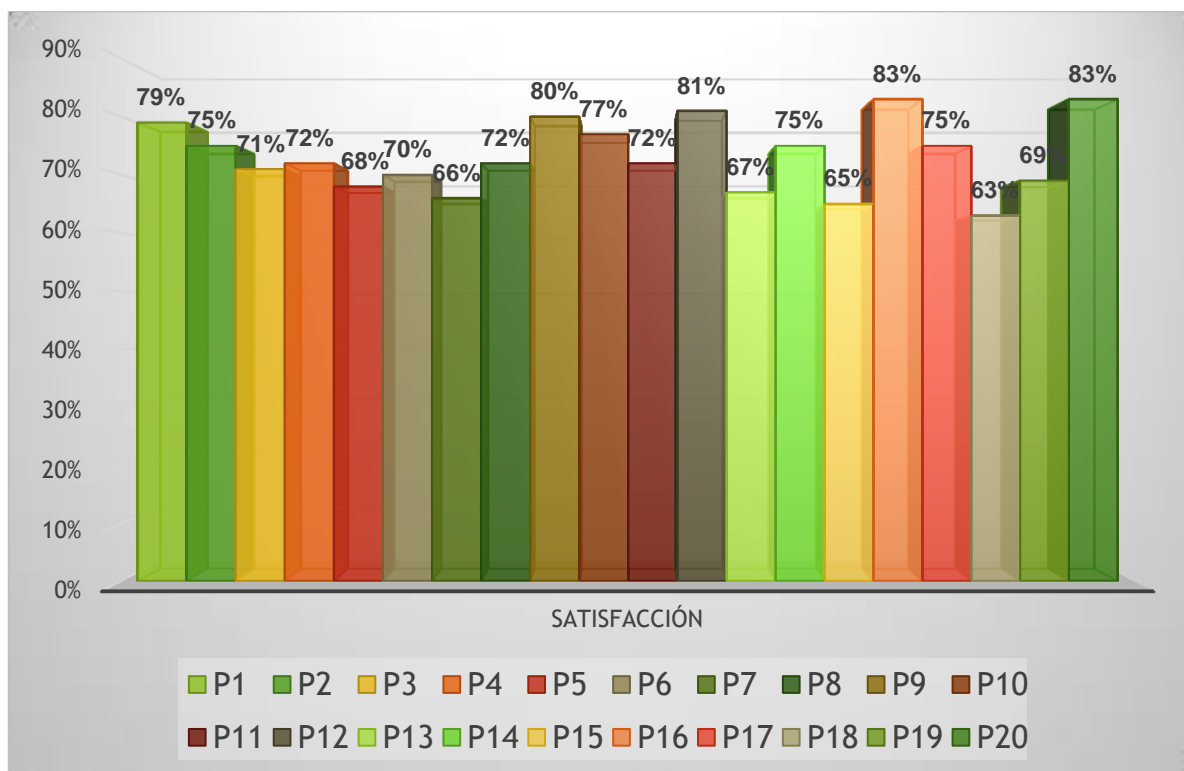
20. ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca?



■ No aplica 
 ■ Totalmente en desacuerdo 
 ■ En desacuerdo 
 ■ De acuerdo 
 ■ Muy de acuerdo

No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Satisfacción
649	402	671	3270	1252	<b>83%</b>
10%	6%	11%	52%	20%	

## CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS

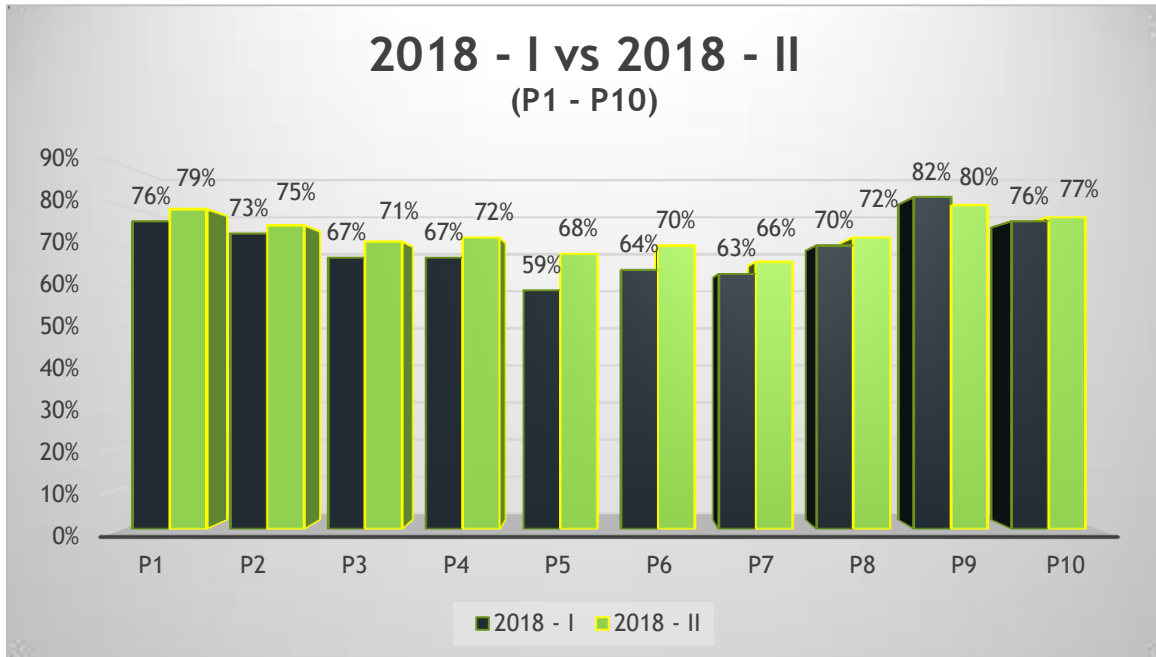


- ❖ Se observa un cumplimiento mayor o igual al 70% en 14 aspectos evaluados por las partes interesadas, en los que manifiestan estar muy de acuerdo y de acuerdo.
- ❖ Las preguntas con más alto índice de satisfacción son la pregunta P16: ¿Considera que el servicio de tutorías abiertas que brinda las UTS ayuda al mejoramiento del rendimiento académico? y la pregunta P20: ¿Ha estado disponible el material bibliográfico de su interés cuando lo ha solicitado en la biblioteca? Con nivel de satisfacción de 83% por parte de los usuarios encuestados en las dos preguntas
- ❖ Contrastando lo anterior, la pregunta con más bajo índice de satisfacción es la pregunta 18: ¿Considera que el acceso a la red de internet en el campus de la institución para el desarrollo de actividades académicas, cuenta con la cobertura necesaria? Con nivel de satisfacción de 63% por parte de los usuarios encuestados.

## TABLA DE RESULTADOS GLOBALES

Pregunta	No aplica	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	(%)Satisfacción
P1	10%	7%	14%	46%	24%	79%
P2	7%	8%	17%	45%	22%	75%
P3	13%	11%	19%	41%	17%	71%
P4	9%	9%	19%	43%	20%	72%
P5	7%	12%	20%	42%	19%	68%
P6	9%	11%	19%	43%	18%	70%
P7	10%	11%	23%	40%	16%	66%
P8	12%	10%	18%	45%	16%	72%
P9	7%	7%	13%	52%	21%	80%
P10	7%	10%	13%	48%	22%	77%
P11	8%	9%	19%	47%	16%	72%
P12	6%	6%	12%	51%	23%	81%
P13	9%	11%	22%	42%	16%	67%
P14	17%	9%	16%	42%	16%	75%
P15	11%	12%	23%	39%	15%	65%
P16	8%	7%	10%	51%	24%	83%
P17	7%	9%	16%	50%	18%	75%
P18	7%	17%	19%	39%	16%	63%
P19	8%	12%	20%	44%	17%	69%
P20	10%	6%	11%	52%	20%	83%

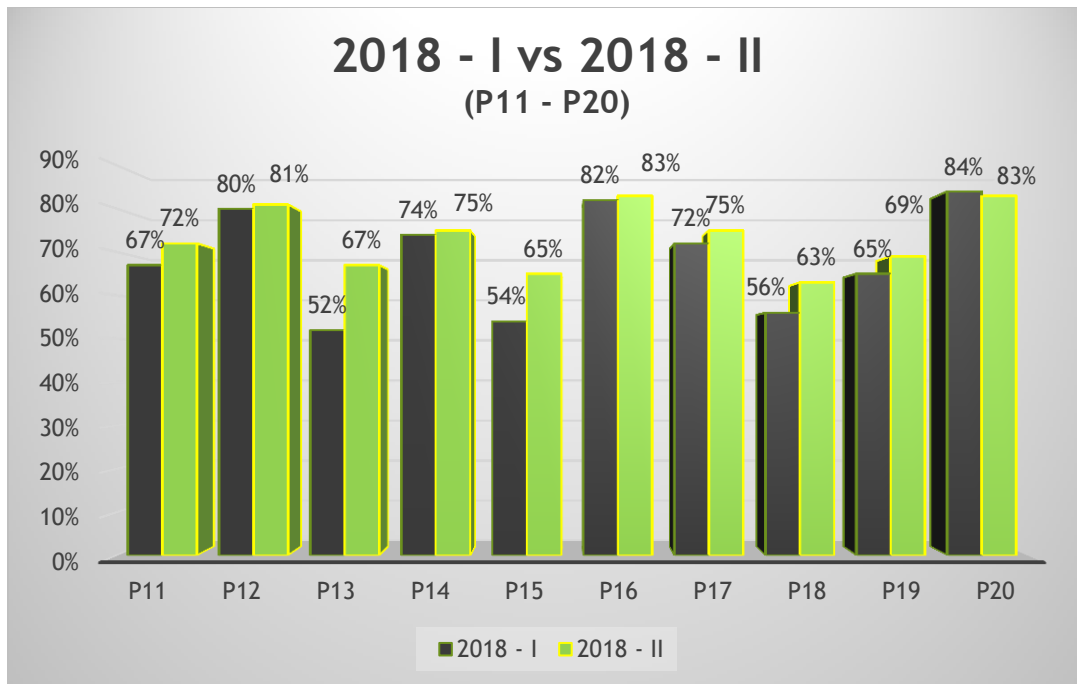
## ANALISIS DE LA INFORMACION



Comparando el resultado de las encuestas con la medición del semestre anterior se puede concluir de la pregunta 1 a la 10:

- ❖ Frente a la pregunta número 1 y 2 es necesario continuar con las acciones de mejora toda vez que se evidencia un leve aumento 3% y 2%, y se concluye que se incrementó la percepción frente a los temas de auxiliaturas brindadas por la oficina de bienestar y los canales de comunicaciones usados para difundir información institucional.
- ❖ Se evidencia un avance significativo en la pregunta número 5, hace referencia a lo confortable, aseado e iluminado de los espacios físicos en aulas, baños, pasillos y cafeterías; la satisfacción de los encuestados aumentó un 9% gracias a la acción correctiva tomada durante el segundo semestre de 2018, sin embargo no logra superar el índice de satisfacción establecido del 70%.
- ❖ El nivel de satisfacción de las preguntas 3, 4 y 6, muestran un incremento 4%, 5% y 6% respectivamente, teniendo en cuenta que durante el segundo semestre se aplicaron las acciones de mejora necesarias para que los usuarios percibieran una mejoría en los aspectos relacionados a los laboratorios, investigaciones e internacionalización

- ❖ Frente a la pregunta número 7 es necesario continuar con las acciones de mejora toda vez que el incremento no fue significativo 3%, teniendo en cuenta los aspectos más relevantes para la socialización de los convenios para la realización de prácticas sociales a través del grupo de proyección social.



Comparando el resultado de las encuestas con la medición del semestre anterior se puede concluir de la pregunta 11 a la pregunta 20:

- ❖ Se evidencia un incremento del 5% en la pregunta 11, gracias a las acciones de mejora implementadas en el segundo semestre de 2018, los usuarios sienten un nivel de satisfacción positivo en referencia a los equipos tecnológicos actuales.
- ❖ Se evidencia un mínimo incremento del 1% en la pregunta 12, que habla sobre la plataforma academusoft, aunque la pregunta refleja muy buen porcentaje de percepción 81%, se deben continuar con las acciones para seguir manteniendo ese porcentaje de satisfacción.
- ❖ Gracias a las acciones correctivas tomadas para el segundo semestre de 2018, el nivel de satisfacción de las preguntas 13, 15 y 18 muestran un

incremento representativo 15%, 11% y 7% respectivamente, sin embargo es necesario continuar con acciones de mejora, buscando que los usuarios sientan que su opinión es escuchada y se pueden mejorar los aspectos relacionados con la socialización de los servicios de salud y de los cursos MOOC y mejor cobertura de la red de internet.

- ❖ Con respecto a la pregunta 19, incremento el porcentaje de satisfacción en un 4%, pero es necesario seguir con las acciones de mejora en los espacios que ofrece la institución para las diferentes actividades deportivas y culturales.

## CONCLUSIONES

- ❖ El promedio de la satisfacción se ubica en un nivel del 73%, evidenciando las mejoras que la institución ha logrado implementar durante el segundo semestre del 2018, en todas las preguntas comparadas con el primer semestre de la misma vigencia
- ❖ En general todas las preguntas de la encuesta de satisfacción se aumentó el nivel de percepción respecto a la medición pasada, resaltando que en esta medición la población encuestada fue más del doble que en la medición anterior.
- ❖ Las preguntas que en esta medición se encuentre con un porcentaje de satisfacción entre el 60% y 69% deberán realizar acciones preventivas, así mismo las preguntas que el porcentaje de satisfacción este por debajo de 60% deberán realizar acciones correctivas, entre ellas la P5, P7, P13, P15, P18 Y P19, para asegurar la satisfacción de nuestros usuarios.
- ❖ Se puede observar que en la encuesta del primer semestre del 2018, diez preguntas no superaron el nivel de satisfacción y en la encuesta del segundo semestre del 2018 seis preguntas no superaron el nivel de satisfacción, lo que deja en evidencia que fueron efectivas las acciones preventivas y de mejora propuesta por los procesos
- ❖ Para las preguntas que realizaron acciones preventivas y de mejora de la medición pasada y no lograron superar el nivel de satisfacción en esta encuesta, se deben plantear nuevas acciones, diferentes a las propuestas anteriormente con el fin de encontrar nuevas estrategias para elevar esa percepción de satisfacción por parte de los encuestados