

# OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

# INFORME DE SATISFACCION

## 2016

**PREPARADO POR:**

**Aplicación Instrumento:**

Andrés Mauricio Rangel      Docente Ocasional TC - Asignado a Infraestructura Tecnológica

**Procesamiento estadístico y Análisis de resultados:**

Carlos Darío Restrepo      Profesional Universitario Gestión de la Información

**Diseño Instrumento, Comparativo de resultados y Recomendaciones:**

Diana Carolina Rodríguez O.      Profesional Universitario Calidad y Mejoramiento

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	1
1. ANÁLISIS Y RESULTADOS	2
1.1. Características básicas de la muestra	2
1.2. Biblioteca	2
1.3. Tesorería	3
1.4. Admisiones y Registro Académico	5
1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación	7
1.6. Bienestar Universitario	9
1.7. Coordinación Académica	11
1.8. Centro de Idiomas	12
1.9. Unidades Académicas / Facultades	13
2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2016	16
3. RECOMENDACIONES	17
3.1 Bienestar Universitario	17
3.2 Biblioteca	17
3.3 Centro de Idiomas	17

## TABLA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO DE LA MUESTRA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016	2
GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN DE LAS SEDES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2016	2
GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN LAS UNIDADES ACADÉMICAS / FACULTADES DE LA UNIAJC	2
GRÁFICA 4. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN LOS NIVELES ACADÉMICOS DE LA UNIAJC	2
GRÁFICA 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS POR UBICACIÓN SEMESTRAL EN LA UNIAJC	2
GRÁFICA 6. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA BIBLIOTECA	2
GRÁFICA 7. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA.	2
GRÁFICA 8. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA TESORERÍA.	3
GRÁFICA 9. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA TESORERÍA.	4
GRÁFICA 10. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.	5
GRÁFICA 11. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.	6
GRÁFICA 12. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	7
GRÁFICA 13. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	8
GRÁFICA 14. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN BIENESTAR UNIVERSITARIO.	9
GRÁFICA 15. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO.	10
GRÁFICA 16. CARACTERÍSTICA EVALUADA PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA.	11
GRÁFICA 17. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE IDIOMAS.	12
GRÁFICA 18. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD ACADÉMICA O FACULTAD.	13

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por segunda vez la herramienta que permite medir la satisfacción de los estudiantes (usuarios), en varias características de los servicios que se les prestan directamente en 8 Dependencias, a saber: Biblioteca, Tesorería, Admisiones y registro académico, DTIC, Coordinación académica, Bienestar universitario, Centro de idiomas y Unidad académica / Facultad.

Se continuó utilizando la plataforma “Academusoft” para asegurar la recolección de respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil y con esta segunda aplicación se posibilita la comparación, identificando si las acciones de mejora implementadas dieron buenos resultados en la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

*¡La UNIAJC continuará trabajando para mejorar sus servicios!*

## OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Comparar los resultados de satisfacción actuales con los del año anterior para identificar mejoras o retrocesos.
- Priorizar los asuntos a intervenir (acciones de mejora), que afectan directamente la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

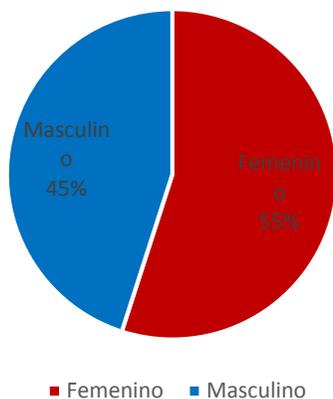
## 1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

### 1.1. Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis el tamaño de la población, al 07 de febrero del 2017, es de 7.250 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel profesional, tecnológico, técnico profesional o técnico laboral, en las modalidades presencial o semi-presencial. Cabe aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de Idiomas en su mayoría son estudiantes activos de los programas académicos de las otras unidades académicas de la Institución.

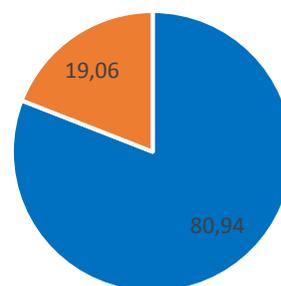
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 365 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 1498 percepciones de los estudiantes, con lo cual el nivel de confianza del 99% y un error de muestreo es de 2.3%.

*Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2016*



En la Gráfica 1 se observa que el 45% (664) eran hombres y el 55% (810) mujeres. Este comportamiento de la población es debido al programa académico de Licenciatura en Pedagogía Infantil.

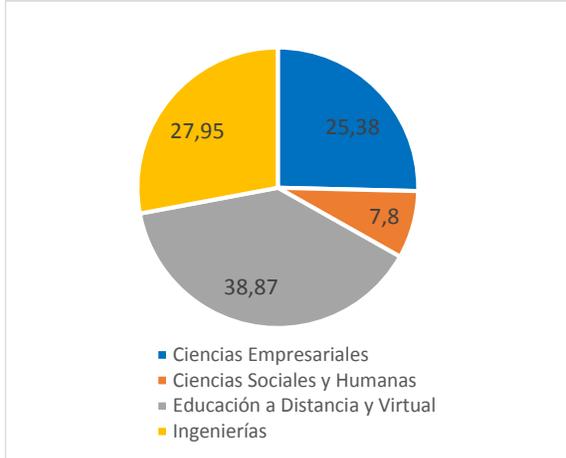
*Gráfica 2. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2016*



La Gráfica 2 muestra como el 80.94% (1193) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos de la Sede Norte.

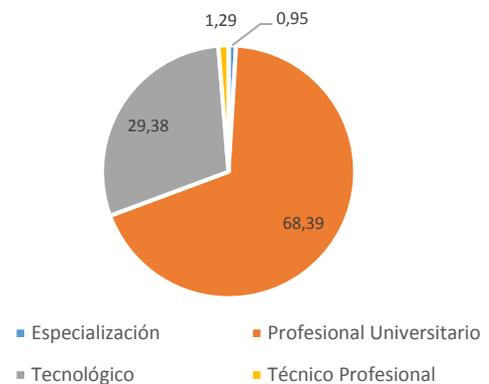
- Norte (Principal, Estación I y II)
- Sur (Parquesoft y Alameda/Campestre)

Gráfica 3. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC



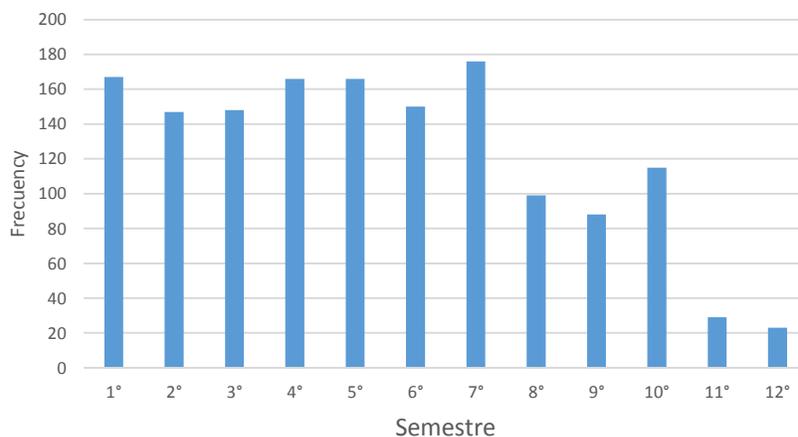
Al analizar cómo es la participación por unidades académicas en la Gráfica 3 la de mayor participación es la FEDV<sup>1</sup> con un 38.87%, seguida por la FCE<sup>2</sup> y FI<sup>3</sup>; teniendo estas tres facultades se tiene el 92.2% de la muestra.

Gráfica 4. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC



Al analizar a que nivel educativo pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 4 que el 68.39% (1008) pertenecen al nivel educativo profesional y el 29.38% (433) al tecnológico; con lo cual se acumula el 97.8% de la muestra.

Gráfica 5. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC



<sup>1</sup> FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual

<sup>2</sup> FCE: Facultad de Ciencias Empresariales

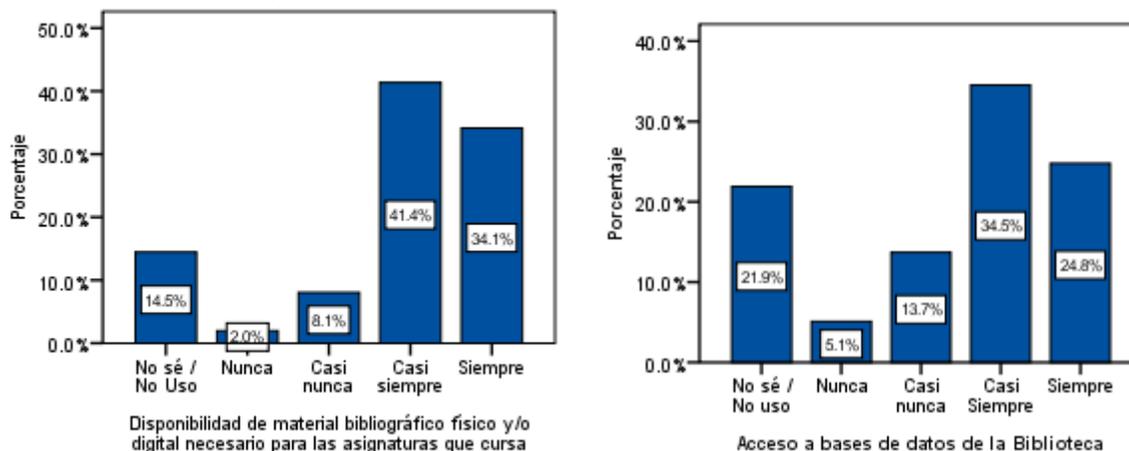
<sup>3</sup> FI: Facultad de Ingenierías

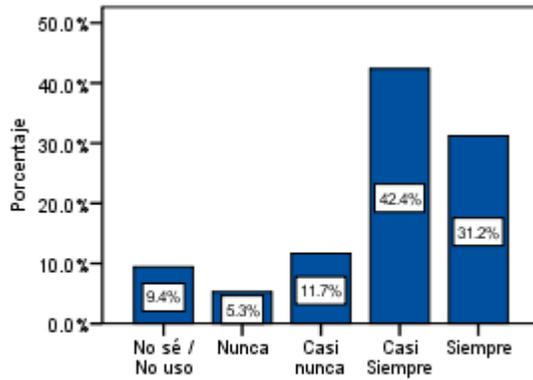
## 1.2. Biblioteca

<b>Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca</b>	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
Disponibilidad de material bibliográfico físico y/o digital necesario para las asignaturas que cursa	14.45%	10.04%	75.51%
Acceso rápido y sencillo a las bases de datos de la Biblioteca	21.91%	18.79%	59.29%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	9.43%	16.96%	73.61%
Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes	12.21%	40.5%	47.29%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.	11.87%	5.97%	82.16%
El horario de atención en la Biblioteca es adecuado	10.92%	7.73%	81.34%

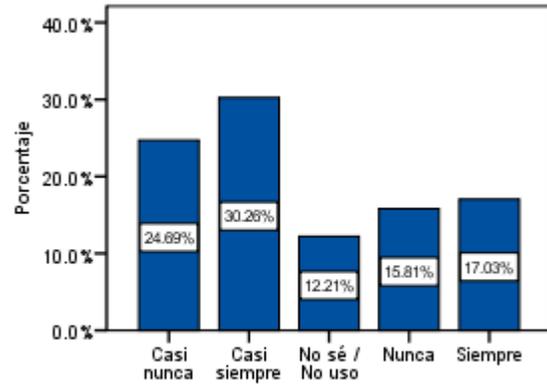
En la Tabla 1 y Gráfica 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por la biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados la falta de uso por parte de los estudiantes de las bases de datos que la UNIAJC con un 21.91% (323); por otra parte un 14.45% (213) de los estudiantes afirman no haber usado el material bibliográfico de la biblioteca.

El principal aspecto a mejorar en el servicio de la biblioteca

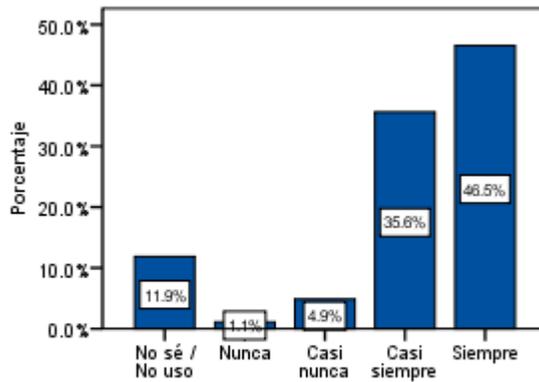




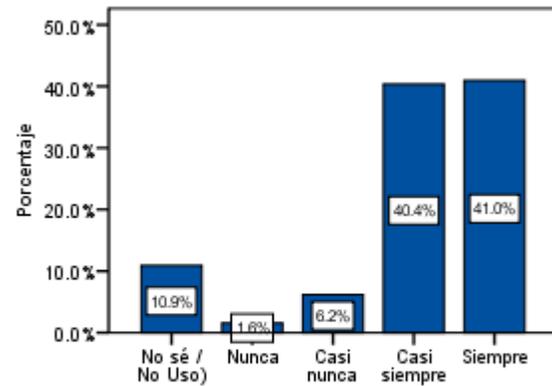
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio



Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes



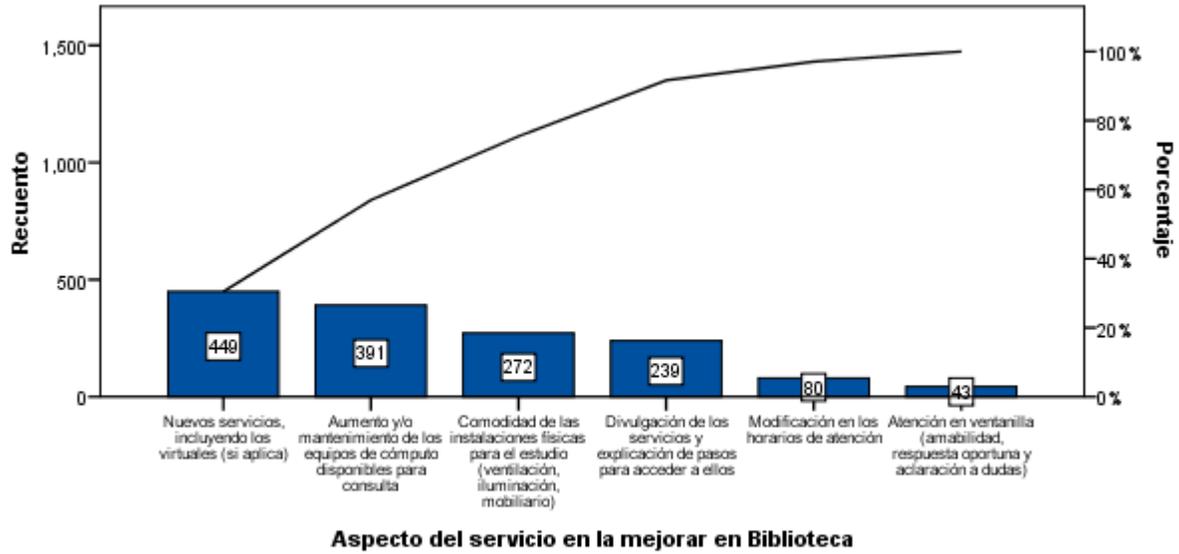
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.



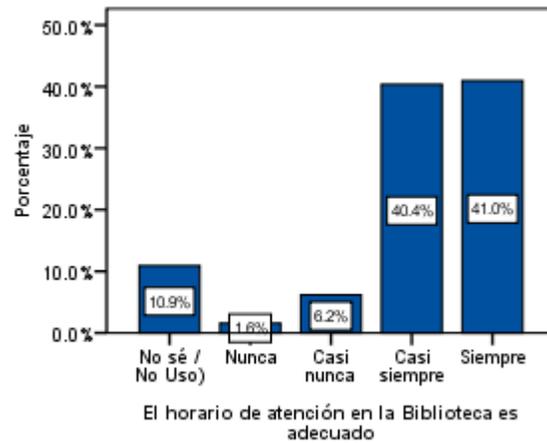
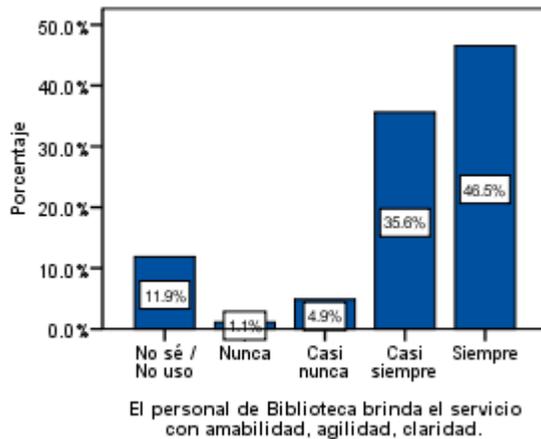
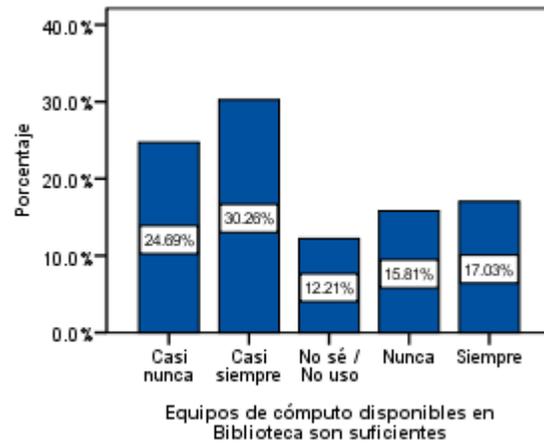
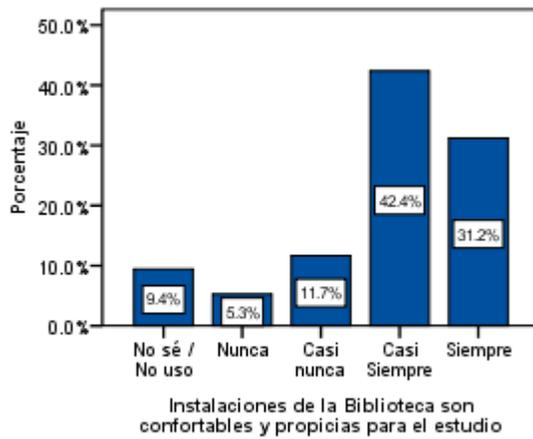
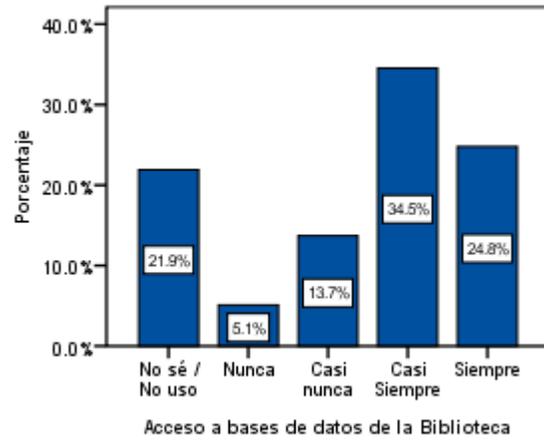
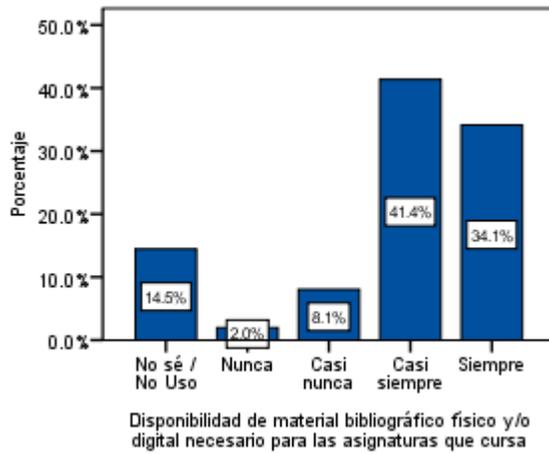
El horario de atención en la Biblioteca es adecuado

es tener nuevos servicios que incluyan los virtuales 30.5%.

Gráfica 6. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca



Gráfica 7. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca.



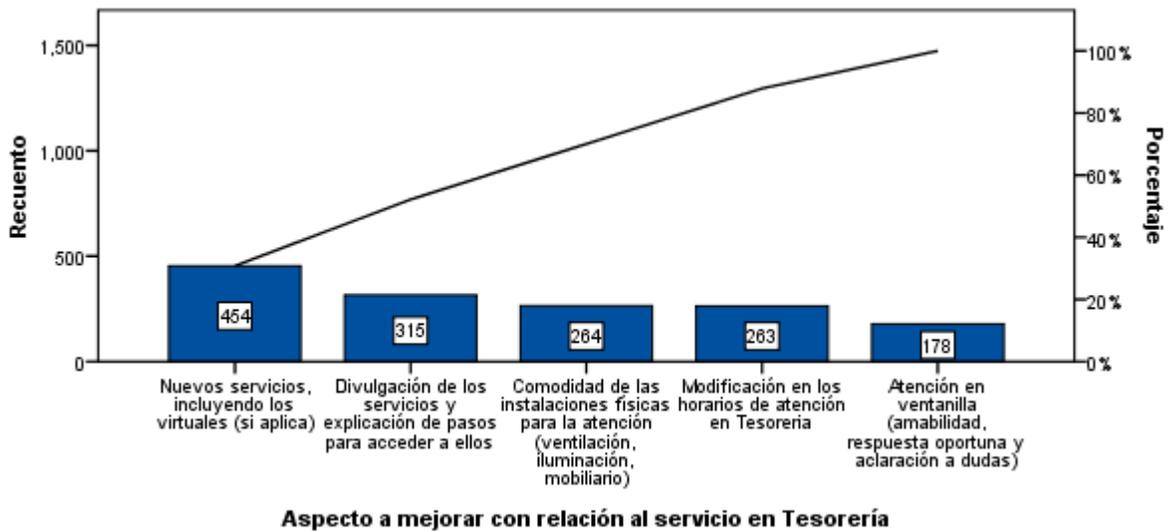
1.3. Tesorería

<b>Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.</b>	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	10.38%	11.94%	77.68%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	2.85%	5.36%	91.79%
La ventanilla de Tesorería es confortable y propicia para la atención	9,7%	30,9%	59,3%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	5.83%	9.77%	84.4%
El horario de atención en la Tesorería es adecuado	5.77%	18.18%	76.05%

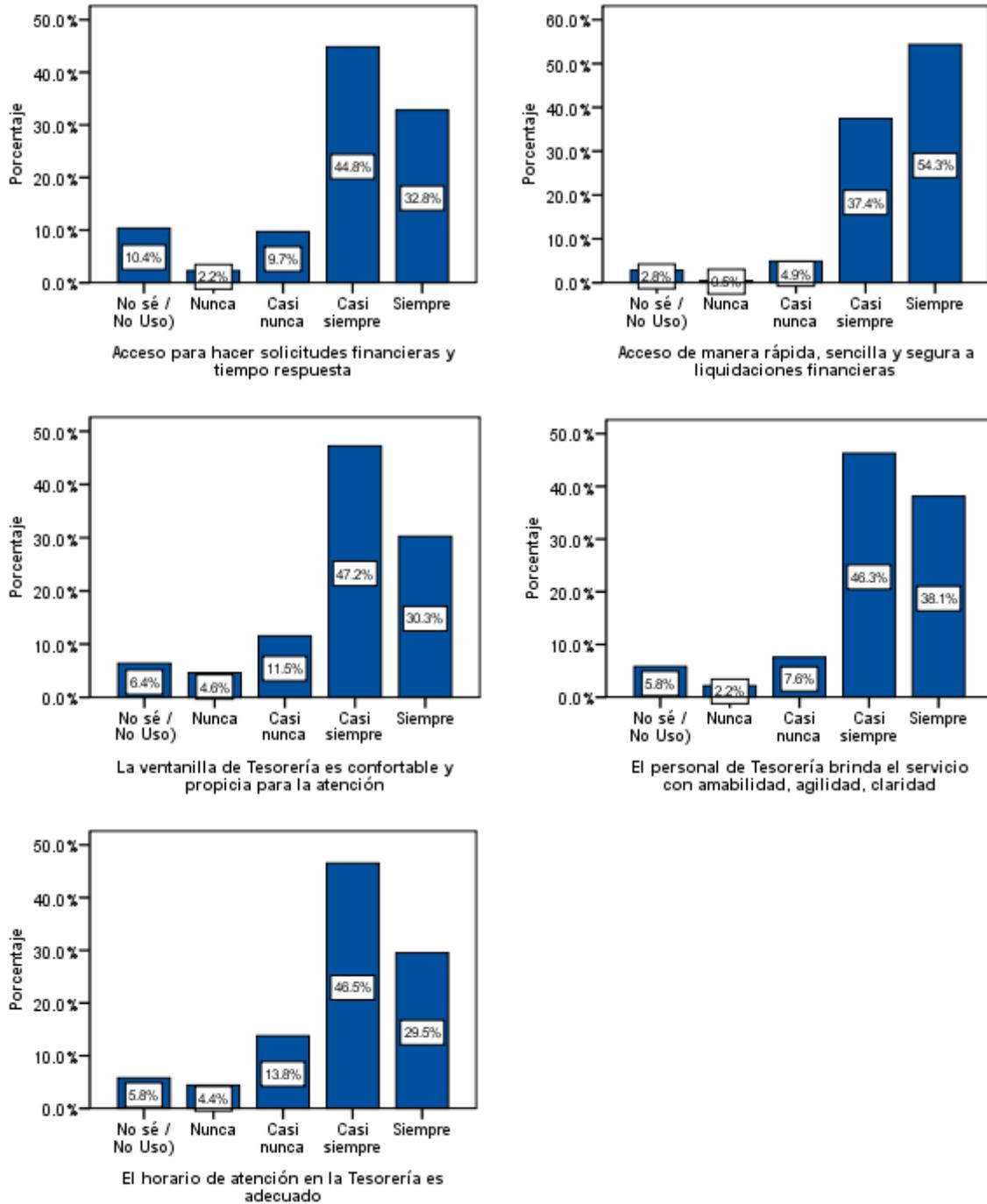
En la Tabla 2 y Gráfica 9 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC a los estudiantes encontrando que se encuentran satisfechos con 5 de las características evaluadas excepto con las instalaciones de la ventanilla en donde el 30.9% (455) marcaron inconformidad.

En la Gráfica 8 se observa como la mayor innovación que podría hacer la Tesorería es en los nuevos servicios incluyendo los virtuales 30.8% (454).

Gráfica 8. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.



Gráfica 9. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería.



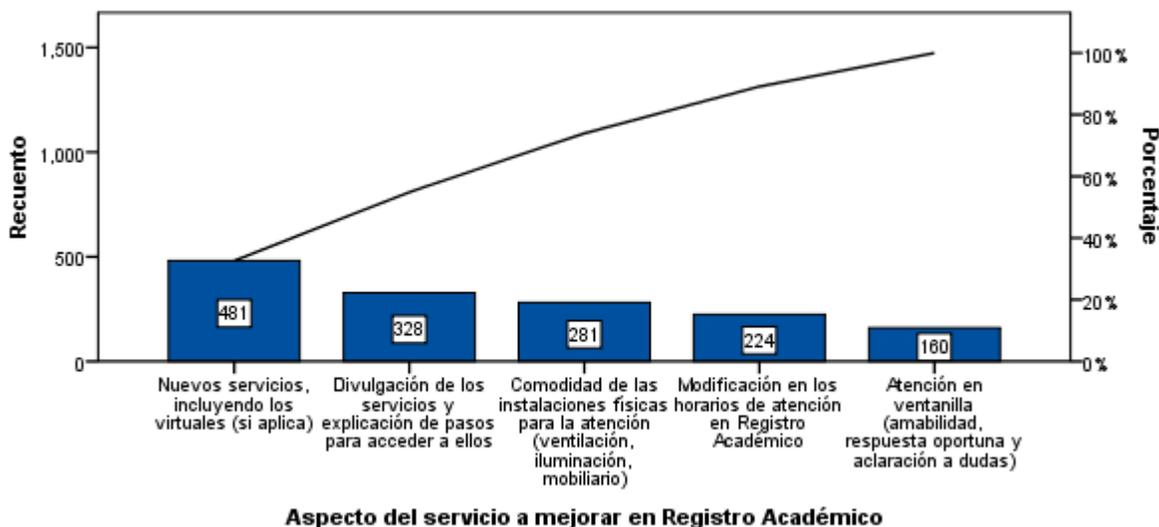
1.4. Admisiones y Registro Académico

<b>Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.</b>	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	15.26%	8.55%	76.19%
La ventanilla de atención en Registro Académico es confortable y propicia para la atención	7.33%	10.31%	82.36%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	6.31%	7.60%	86.09%
El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades	6.92%	13.36%	79.72%

En la Tabla 3 y Gráfica 11 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA<sup>4</sup> de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados el 13.4% (194) de los estudiantes de la muestra no están satisfechos con los horarios de atención en OARA; en las otras tres características se observa un buen comportamiento.

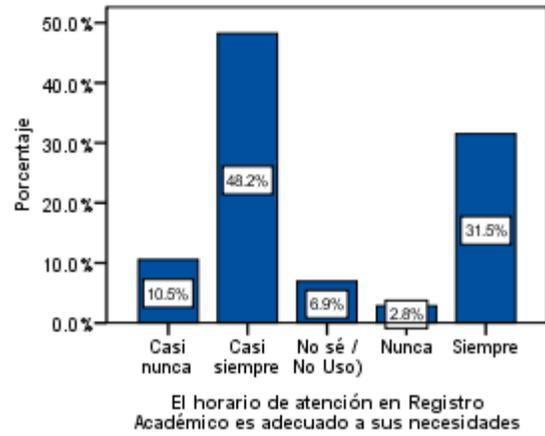
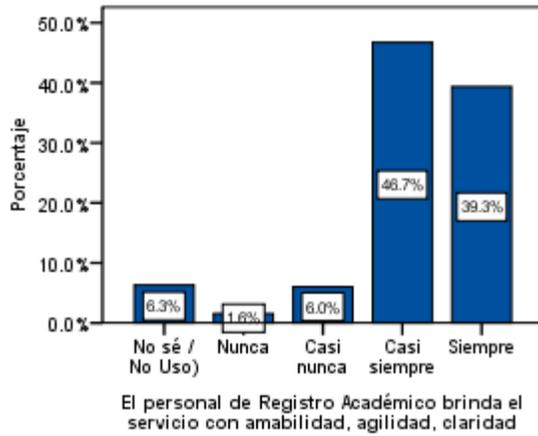
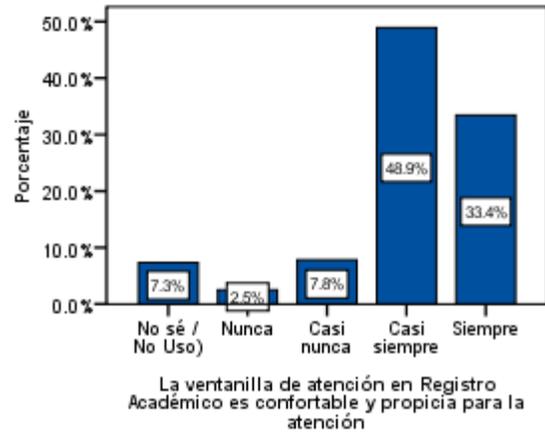
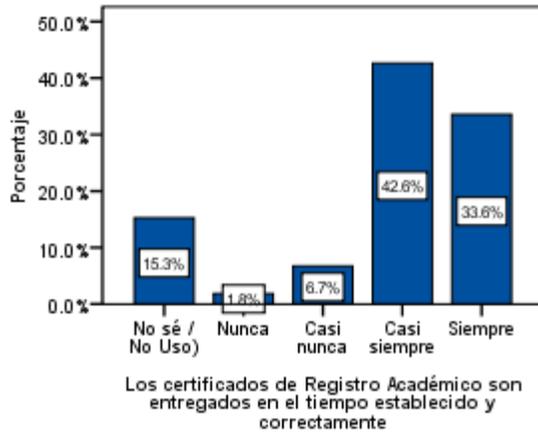
El principal aspecto a mejorar en el servicio de OARA en la Gráfica 10 es en los nuevos servicios incluyendo los virtuales 32.6% (481).

Gráfica 10. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.



<sup>4</sup> OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico

Gráfica 11. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico.



### 1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación

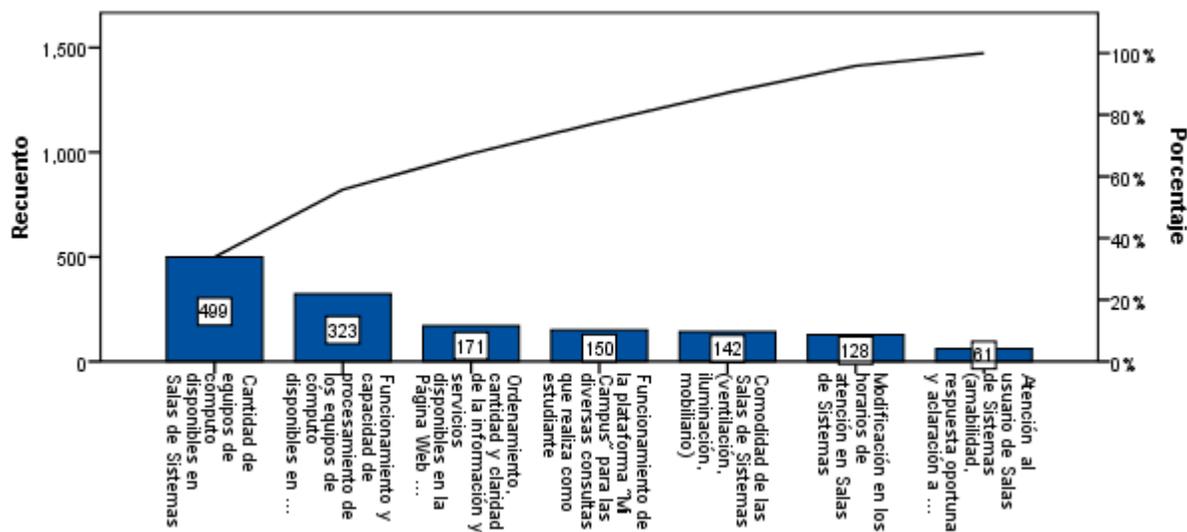
En la Tabla 4 y Gráfica 13 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por DITIC de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados el 17.84% (262) de los estudiantes presentan dificultad con la disponibilidad es las salas de equipos de cómputo.

Las características para mejorar los servicios prestados a los estudiantes de acuerdo a la percepción de los estudiantes son: la disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas y las instalaciones de las Salas de Sistemas sean más confortables y propicias para el estudio. Véase

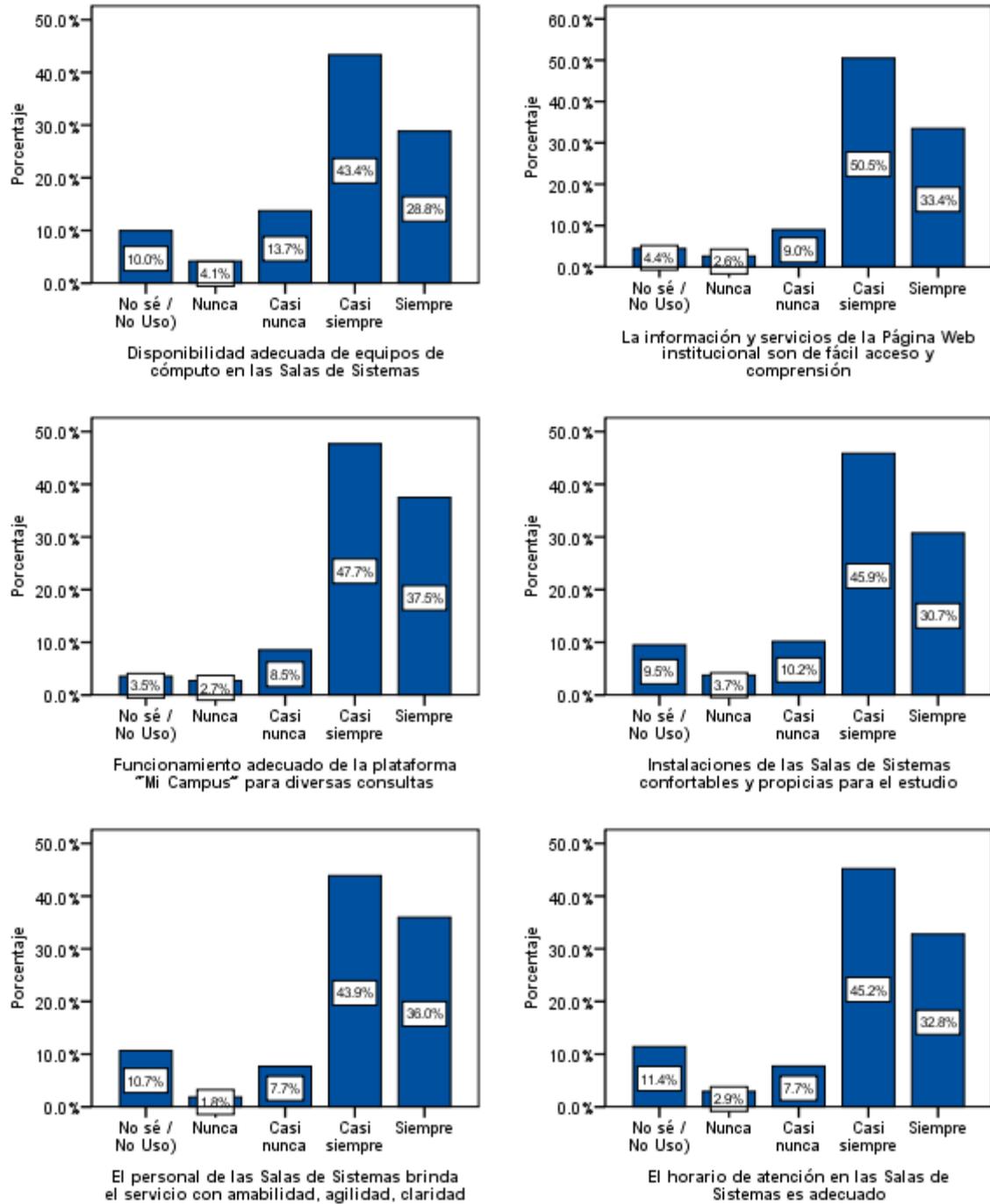
<b>Tabla 4. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.</b>	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	9.97%	17.84%	72.18%
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	4.41%	11.60%	83.99%
Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas	3.53%	11.26%	85.21%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio	9.50%	13.91%	76.59%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	10.65%	9.50%	79.85%
El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	11.40%	10.65%	77.95%

El principal aspecto a mejorar en el servicio de DITIC es la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la salas con un 33.8% (499).

Gráfica 12. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Gráfica 13. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Dirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones.



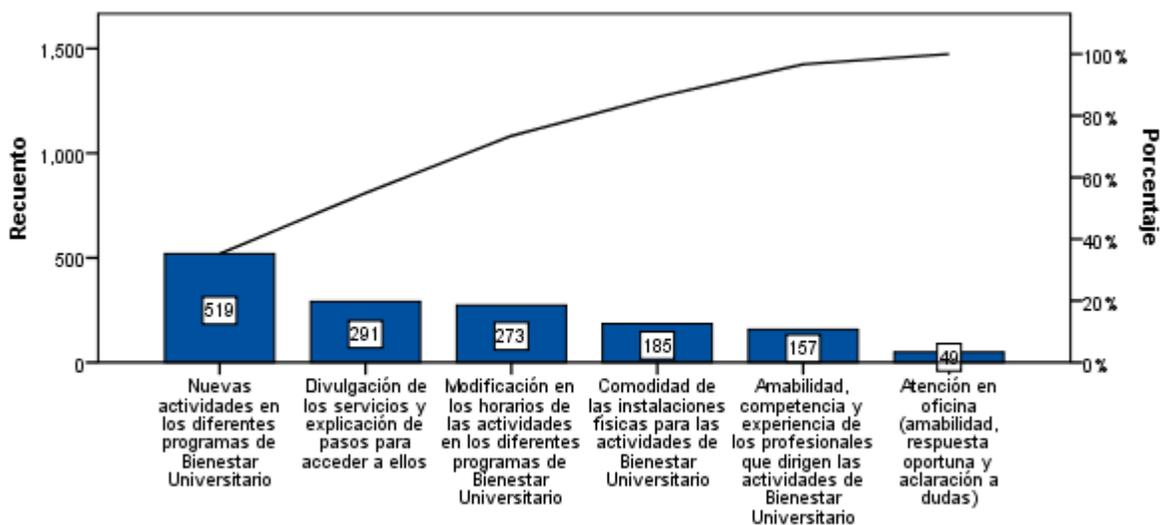
## 1.6. Bienestar Universitario

La Tabla 5 y Gráfica 15 muestran 4 características con niveles de insatisfacción superiores a un 25% siendo los programas de cultura y deportes las de mayor insatisfacción con un 30.7% y 35.6%. Las otras tres características se desprenden de los dos programas anteriores como lo son la difusión adecuada y las actividades desarrolladas por el Banco de Empleo de la UNIAJC.

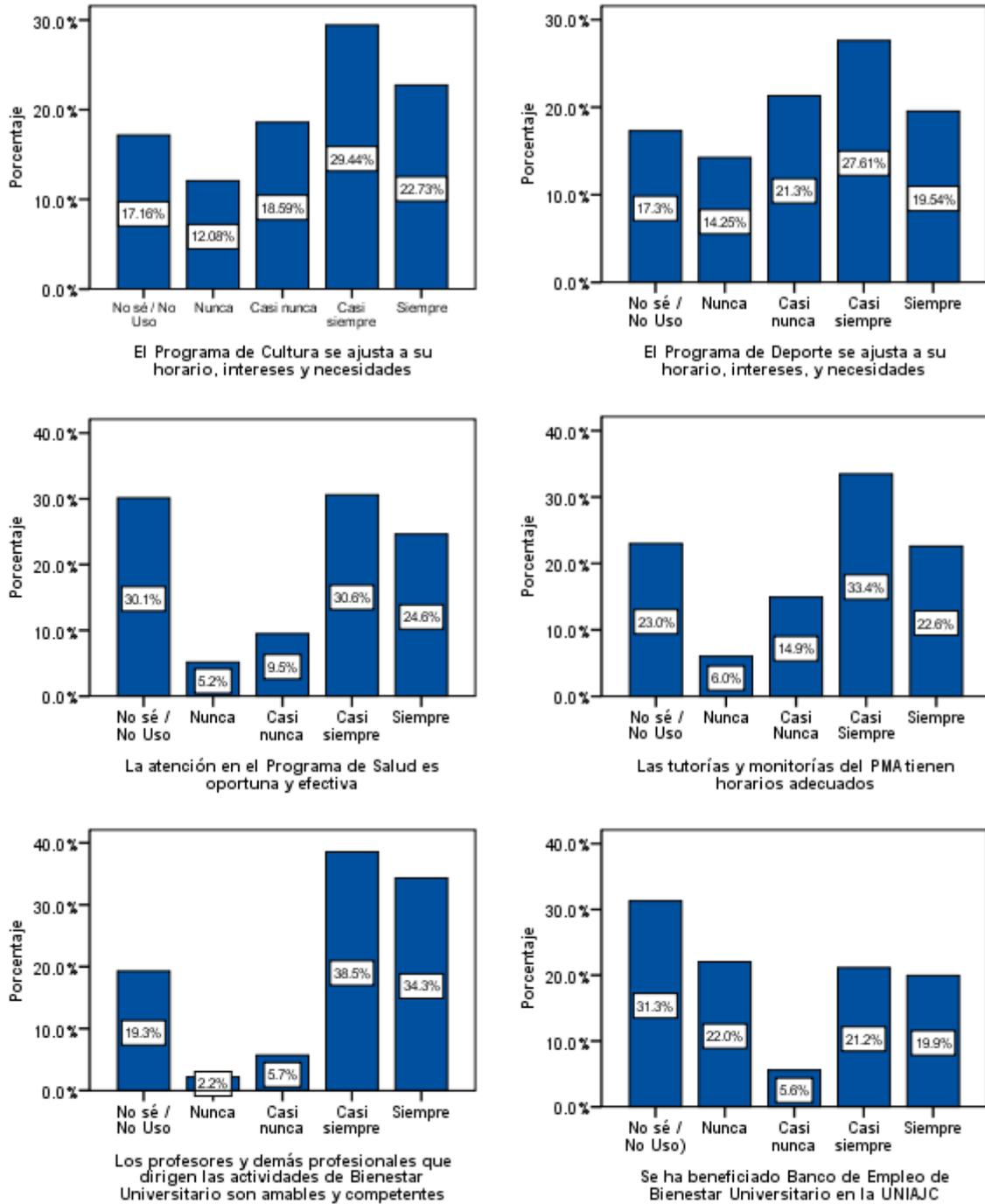
<b>Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.</b>	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	17.16%	30.66%	52.17%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	17.30%	35.55%	47.15%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	30.12%	14.65%	55.22%
Las tutorías y monitorías del PMA tienen horarios adecuados	23.00%	20.96%	56.04%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	19.27%	7.87%	72.86%
Se ha beneficiado del Banco de Empleo de Bienestar Universitario en la UNIAJC	31.28%	27.61%	41.11%
Las actividades desarrolladas en los programas de Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	15.81%	27.41%	56.78%
Las instalaciones son adecuadas para la práctica de los diferentes Programas que ofrece Bienestar Universitario	20.69%	19.95%	59.36%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	17.84%	10.04%	72.12%

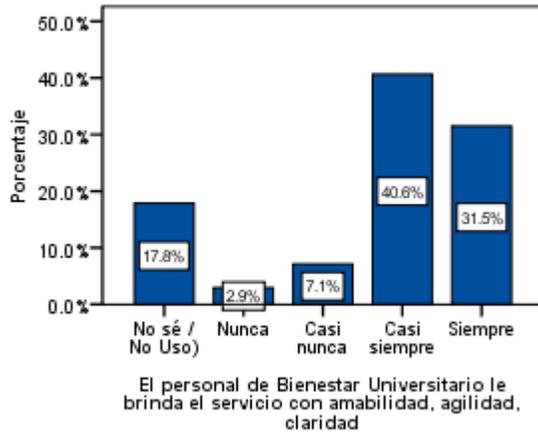
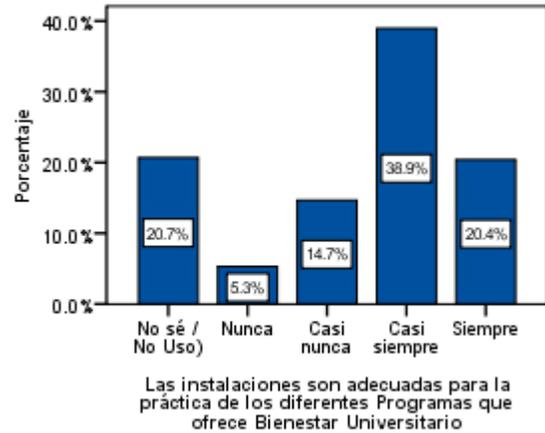
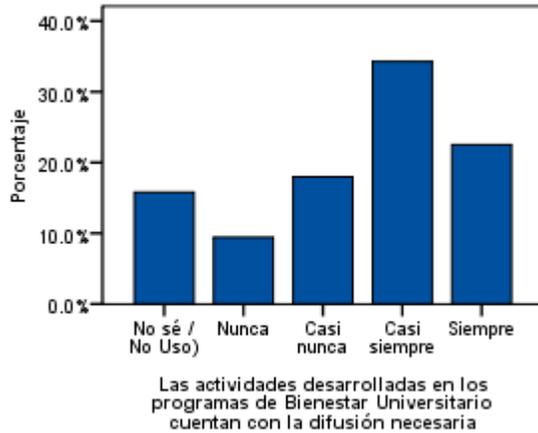
El principal aspecto a mejorar en el servicio de Bienestar Universitario en la Gráfica 14 es nuevas actividades en los diferentes programas con un 35.2% (519).

Gráfica 14. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.



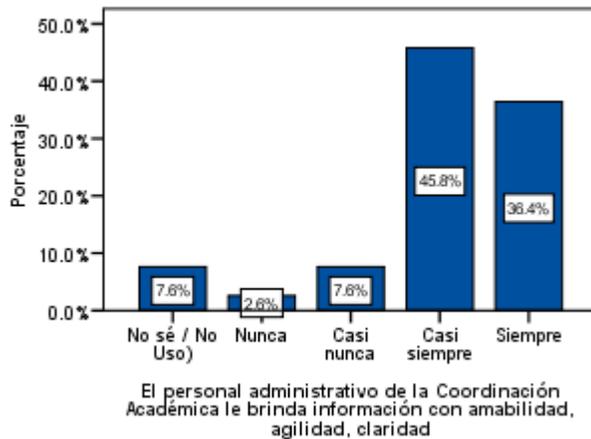
Gráfica 15. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario.





### 1.7. Coordinación Académica

Gráfica 16. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.



1.8. Centro de Idiomas

Se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultado que como mínimo en cada una de las característica el 20% de los estudiantes afirmo no haber usado los servicios o no conocerlos. El principal aspecto a mejorar en el servicio del Centro de Idiomas en la Tabla 6 es los horarios programados para las clases con un 20.1% (296).

Gráfica 17. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas.

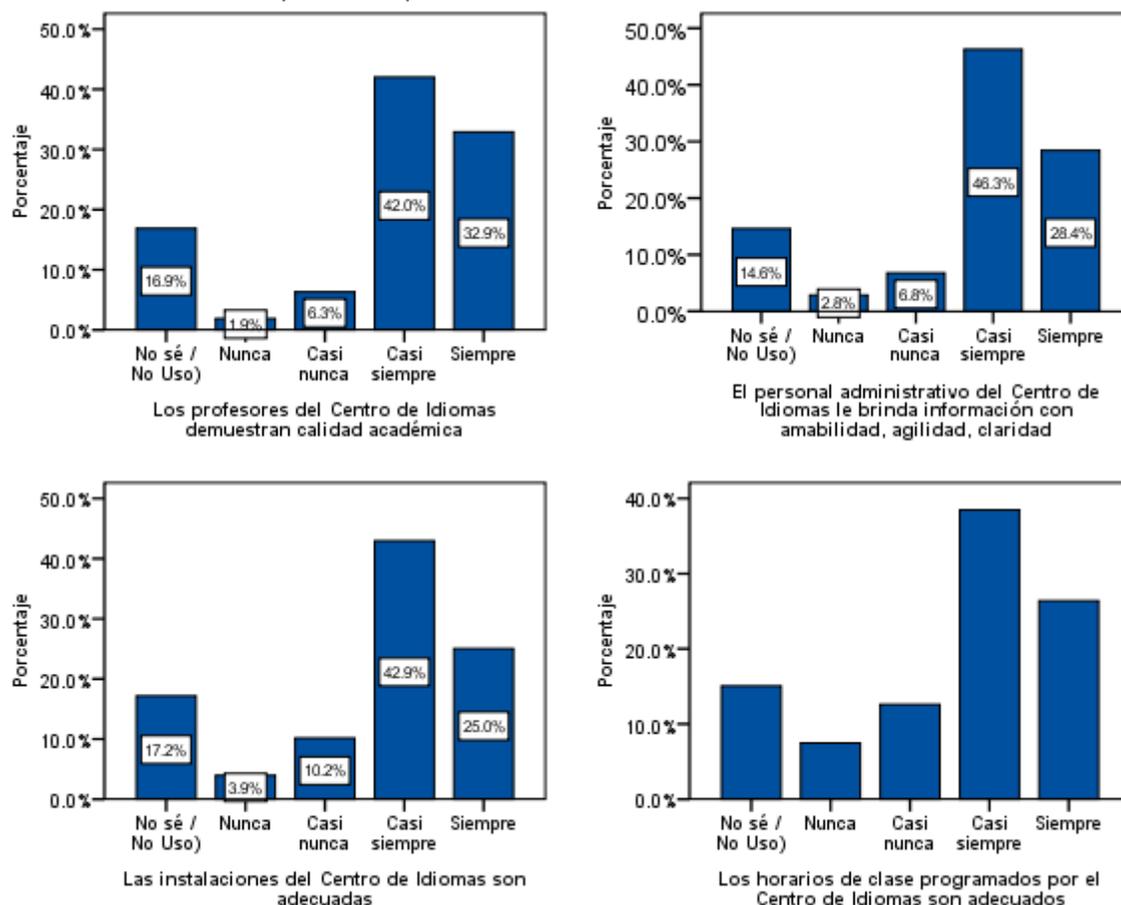
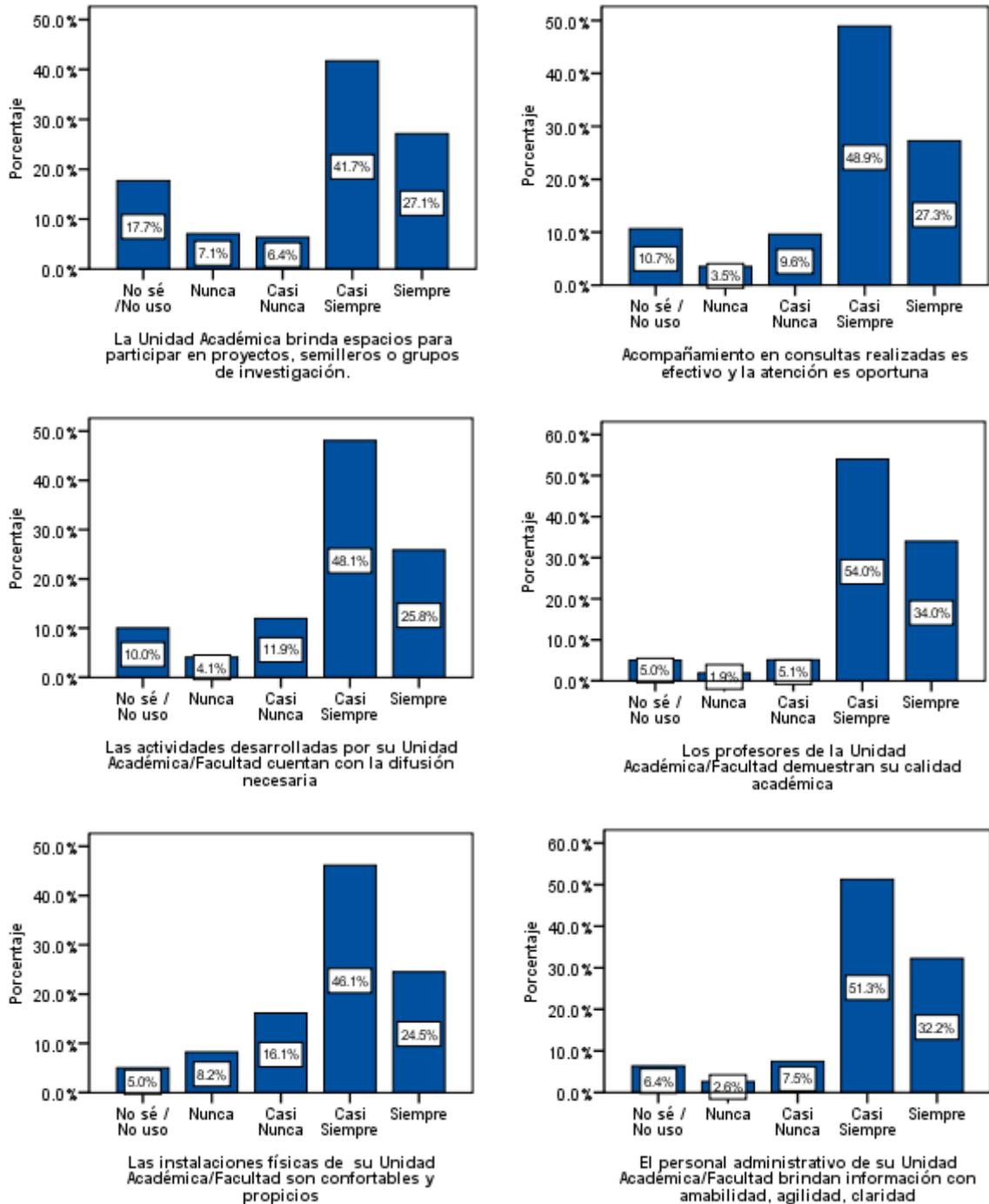


Tabla 6. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Centro de Idiomas.

	No se / No uso	Insatisfechos	Satisfechos
Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	16.89%	8.21%	74.90%
El personal administrativo del Centro de Idiomas le brinda información con amabilidad, agilidad, claridad	14.75%	9.74%	75.51%
Las instalaciones del Centro de Idiomas son adecuadas	17.29%	14.22%	68.49%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	15.06%	20.08%	64.86%

1.9. Unidades Académicas / Facultades

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad.



En la Gráfica 18 y Tabla 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados para las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principal resultado que los estudiantes no usan o no tienen conocimiento de los espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.

El principal aspecto a mejorar en el servicio en la Tabla 7 son las instalaciones físicas con un 24.36% (359).

<b>Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.</b>	<b>No se / No uso</b>	<b>Insatisfechos</b>	<b>Satisfechos</b>
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	17.71%	13.43%	68.86%
Ante consultas se presenta un buen acompañamiento	10.11%	12.82%	77.07%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	10.04%	16.01%	73.95%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	5.02%	6.99%	87.99%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	5.02%	24.36%	70.62%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.38%	10.11%	83.51%

A continuación se presentan las Tablas 8 a 11 que contienen las 6 características evaluadas en las Unidades Académicas / Facultades, discriminando los resultados por cada una de ellas (8. Ciencias Empresariales, 9. Ingenierías, 10. Educación a Distancia y Virtual, y 11. Ciencias Sociales y Humanas):

<b>Tabla 8. Ciencias Empresariales (n=374)</b>	<b>No sé / No uso</b>	<b>Insatisfechos</b>	<b>Satisfechos</b>
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	18,4%	11,5%	70,1%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	11,5%	11,5%	77,0%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	10,4%	10,7%	78,9%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	10,7%	14,7%	74,6%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	4,0%	6,7%	89,3%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	4,0%	23,5%	72,5%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	5,9%	8,6%	85,6%

<b>Tabla 9. Ingenierías (n=412)</b>	<b>No sé / No uso</b>	<b>Insatisfechos</b>	<b>Satisfechos</b>
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	17,7%	15,3%	67,0%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	10,9%	12,6%	76,5%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	11,2%	13,3%	75,5%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	10,9%	17,5%	71,6%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	5,8%	8,7%	85,4%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	7,3%	26,5%	66,3%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	7,8%	10,0%	82,3%

<b>Tabla 9. Educación a Distancia y Virtual (n=573)</b>	<b>No sé / No uso</b>	<b>Insatisfechos</b>	<b>Satisfechos</b>
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	17,8%	12,9%	69,3%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	9,4%	14,1%	76,4%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	9,1%	13,1%	77,8%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	9,2%	15,2%	75,6%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	4,7%	5,9%	89,4%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	3,8%	23,0%	73,1%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	5,6%	9,8%	84,6%

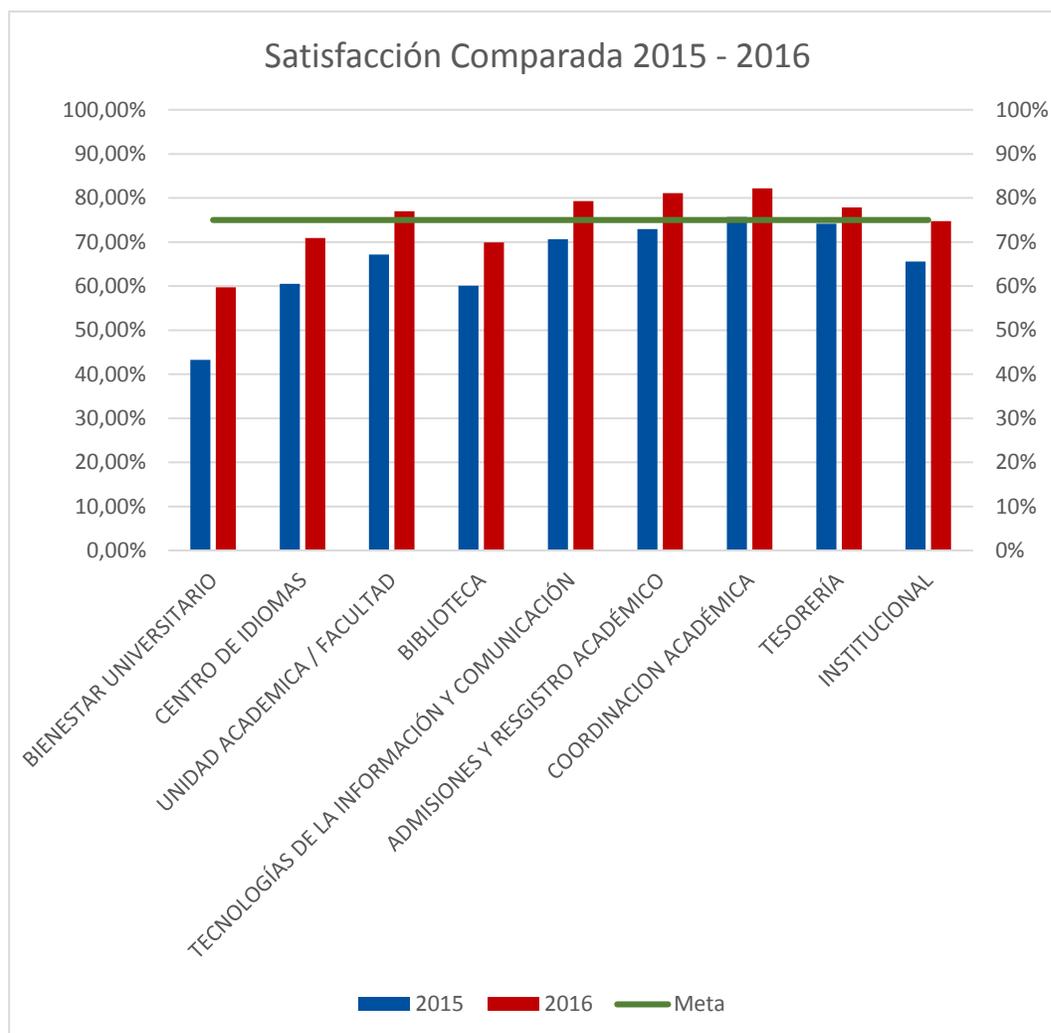
<b>Tabla 11. Ciencias Sociales y Humanas (n=115)</b>	<b>No sé / No uso</b>	<b>Insatisfechos</b>	<b>Satisfechos</b>
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	14,8%	15,7%	69,6%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	13,0%	15,7%	71,3%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	10,4%	16,5%	73,0%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	8,7%	19,1%	72,2%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	7,0%	7,0%	86,1%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	6,1%	26,1%	67,8%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	7,0%	17,4%	75,7%

## 2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2016

Considerando los resultados de satisfacción obtenidos con otros instrumentos en periodos anteriores, la UNIAJC estableció como meta de Satisfacción un 75%, tanto Institucional como por Dependencia evaluada, lo cual implicó para 2016, aumentar casi 10% con relación al año inmediatamente anterior en que se obtuvo un resultado de 65,56%.

Institucionalmente estuvimos muy cerca de la meta logrando un 74,74%. Los mayores saltos hacia el mejoramiento los dieron Bienestar Universitario y Centro de Idiomas, aumentando un 16,44% y 10,44% respectivamente, sin embargo, estas dos dependencias, al igual que la Biblioteca están por debajo de la meta (59,71%, 70,94% y 69,87%, respectivamente en el resultado promedio de cada una de estas dependencias).

Los resultados más altos de satisfacción los obtuvieron Coordinación académica – 82,20%, Admisiones y registro académico – 81,09%, TIC – 79,30%, Tesorería – 77,84% y Unidades Académicas – 77,00%.



### 3. RECOMENDACIONES

Considerando las Dependencias que más necesitan avanzar hacia la satisfacción del usuario, presentamos las siguientes recomendaciones, sin desconocer que la meta debe aumentarse por lo menos a un 80% y por lo tanto todas las dependencias deben seguir trabajando en este aspecto.

#### 3.1 Bienestar Universitario

- Debe hacer un análisis detallado en cada una de las características evaluadas y ser consciente que por las condiciones de nuestros estudiantes (mayoría en jornada nocturna), es muy difícil que disminuyan los resultados en “No se / No uso”, por más divulgación que hagan de sus servicios.
- Revisar los horarios, intereses y necesidades de los estudiantes en los programas de Cultura y Deporte, que presentan niveles elevados de insatisfacción (30,66% y 35,55% respectivamente).
- Adelantar una estrategia de “Mercadeo” de los programas y servicios de Bienestar Universitario, no sólo para divulgar lo que se hace sino también para sensibilizar sobre las restricciones tanto de la UNIAJC (espacios y horarios), como de los estudiantes (tiempos).

#### 3.2 Biblioteca

- Campaña de información y sensibilización sobre el uso de los equipos de biblioteca (búsqueda bibliográfica, no trabajos académicos). En este aspecto también pueden evaluar la posibilidad de adelantar una estrategia con DTIC para disponer de sala de sistemas compartida (al menos en horarios de poca utilización).
- Si ya se ha intentado de muchas formas llegar a los estudiantes por medio de los profesores para la utilización de las bases de datos, y no se ha logrado con la eficacia esperada, diseñar una campaña para llegar directamente a los estudiantes.

#### 3.3 Centro de Idiomas

- Revisar el tema de los horarios, que sean acordados con los directores de programa, porque tiene relación directa con la capacidad instalada que se hace insuficiente en los cursos intersemestrales.

**NOTA:** Se repitieron resultados por mejorar en cuanto a la ventanilla de tesorería y a espacios de participación en semilleros de investigación facilitados desde las Unidades académicas.