

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGIONALIZACIÓN

GUACHENE (CAUCA)
FLORIDA (VALLE DEL CAUCA)

2017

PREPARADO POR:

Procesamiento estadístico, Análisis y Recomendaciones:

Carlos Darío Restrepo: Profesional Universitario Gestión de la Información

Diseño Instrumento:

Diana Carolina Rodriguez Profesional Universitario Calidad Institucional

Revisó:

Fanny Yescenia Perea Ñuste Jefe de Oficina de Relaciones Interinstitucionales



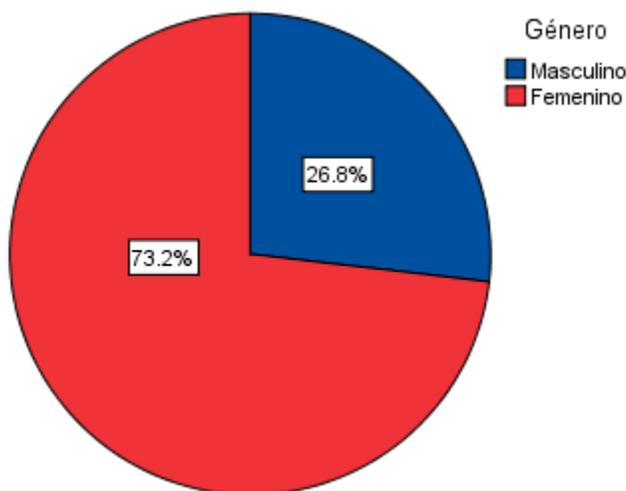
OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad universitaria por regionalización.
- Identificar las áreas que la comunidad estudiantil plantea mejorar para satisfacer sus necesidades.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

La encuesta de satisfacción fue resuelta por 41 estudiantes que se encuentran vinculados a los programas académicos de regionalización en los CERES¹ ubicados en los municipios de Guachené (Cauca) y Florida (Valle del Cauca), de un total de 190 estudiantes; con lo anterior se alcanza un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 10%, en el tamaño de muestra óptimo. La muestra se encuentra compuesta en un 26.8% (11) hombres y 73.2% (30) mujeres. Véase Gráfica 1.

Gráfica 1. Género de la población que respondieron por regionalización.



Las unidades académicas que cuentan con oferta académica en el CERES, muestra que el 31.7% (13), 36.6% (15) y 22.0% (9), de participación por parte de los estudiantes de la FCE²,

¹ CERES: Centros Regionales de Educación Superior

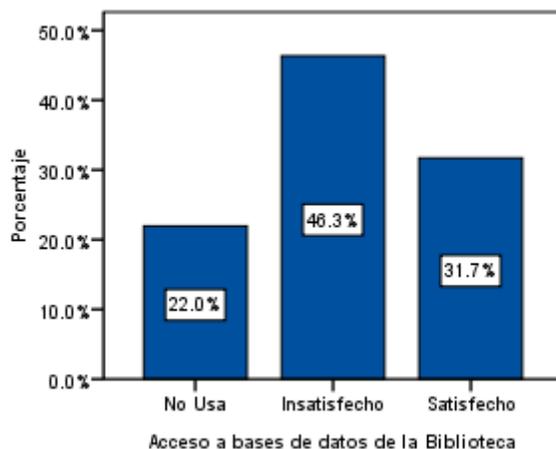
² FCE: Facultad de Ciencia Empresariales

FEDV³ y FI⁴, respectivamente, para la estimación de la satisfacción de los usuarios, que se encuentran distribuidos actualmente en un nivel educativo técnico profesional (41.5%), tecnológico (17.1%) y universitario (24.4%) en los semestres académicos segundo, tercero y quinto.

Biblioteca

En los servicios prestados por la biblioteca se evidencia claramente una oportunidad de mejora, ya que el 22.0% y 46.3% de los estudiantes de regionalización afirmaron ni usar o estar insatisfechos con el servicio prestado por la biblioteca. En el caso de los servicios prestados por la biblioteca se puede apuntar a los servicios virtuales tal como lo sugiere la encuesta por parte de los estudiantes de Cali. Véase Gráfica 2.

Gráfica 2. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el acceso a las bases de datos de la UNIAJC en 2017



Tesorería

Sobre Tesorería se muestra una satisfacción promedio del 75%, siendo el ítem “Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta” la que muestra la menor satisfacción con

³ FEDV: Facultad de Educación a Distancia Virtual.

⁴ FI: Facultad de Ingenierías

un 68.3%. Por otra parte la mayor satisfacción está en la accesibilidad para realizar una liquidación. El 51.2% de los estudiantes de regionalización le piden a la Tesorería incluir nuevos servicios virtuales. Véase Tabla 1 y Tabla 2.

Tabla 1. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el servicio prestado por la Tesorería.

Aspecto Evaluado en tesorería	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	26.8%	4.9%	68.3%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	4.9%	7.3%	87.8%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	22.0%	7.3%	70.7%

Tabla 2. Aspecto a mejorar con relación al servicio de Tesorería.

Aspectos a mejorar	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Divulgación de los servicios y explicación de pasos para acceder a ellos	20	48.8	48.8	48.8
Nuevos servicios, incluyendo los virtuales (si aplica)	21	51.2	51.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Oficina de Admisiones y Registro Académico

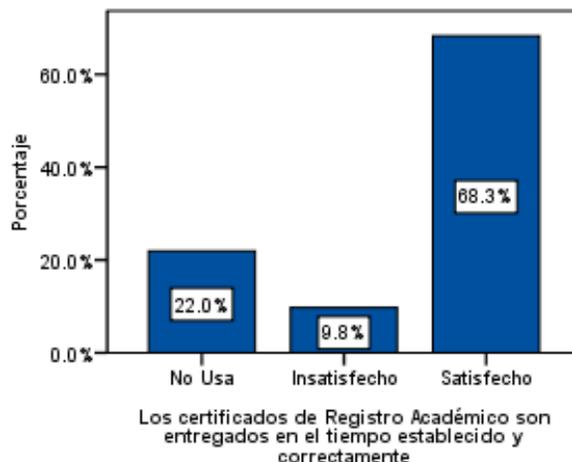
La Oficina de Admisiones y Registro Académico muestra una satisfacción promedio del 68.3% por parte de sus usuarios. El 51.2% de los estudiantes de regionalización le piden a la Tesorería incluir nuevos servicios virtuales. Véase

Gráfica 3 y Tabla 3.

Tabla 3. Aspecto a mejorar con relación al servicio de la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Divulgación de los servicios y explicación de pasos para acceder a ellos	20	48.8	48.8	48.8
Nuevos servicios, incluyendo los virtuales (si aplica)	21	51.2	51.2	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Gráfica 3. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el servicio prestado por la Oficina Admisiones y Registro académico.



Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

La satisfacción con los servicios de DITIC⁵ presenta una satisfacción promedio del 71.0%, siendo la el horario de atención en las salas de sistemas la mayor debilidad que fue evaluada con un 55.0% y el mejor ítem evaluado, la plataforma “Mi Campus” en los procesos financieros y académicos con un 87.8%. Véase **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida..**

Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el servicio prestado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	17.1%	19.5%	63.4%
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	7.3%	14.6%	78.0%
Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas	2.4%	9.8%	87.8%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio	22.0%	7.3%	70.7%
El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	22.5%	22.5%	55.0%

⁵ DTIC: Dirección de Tecnologías de la Información.

Los aspectos que consideran los estudiantes que se deben mejorar en las regionales son: la cantidad de equipos de cómputo en las salas de regionalización (39.0%) y el funcionamiento y capacidad de procesamiento de los equipos (22%); un aspecto interesantes es que los estudiantes piensan que también se debe de mejorar el funcionamiento de la plataforma “Mi Campus”. Véase Tabla 5.

Tabla 5. Aspectos que consideran los estudiantes se deben mejorar en la DITIC.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cantidad de equipos de cómputo disponibles en Salas de Sistemas	16	39.0	39.0	39.0
Comodidad de las Salas de Sistemas (ventilación, iluminación, mobiliario)	3	7.3	7.3	46.3
Funcionamiento de la plataforma Mi Campus para las diversas consultas que realiza como estudiante	11	26.8	26.8	73.2
Funcionamiento y capacidad de procesamiento de los equipos de cómputo disponibles en Salas de Sistemas	9	22.0	22.0	95.1
Ordenamiento, cantidad y claridad de la información y servicios disponibles en la Página Web institucional	2	4.9	4.9	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Bienestar Universitario

Se presenta una satisfacción promedio en Bienestar Universitario en los estudiantes de regionalización del 64.6%. Siendo el beneficio recibido con el banco de empleo, la mayor debilidad evaluada con un 22.0% y el mejor ítem evaluado son los profesores y profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario con un 87.8%. Véase Tabla 6.

Los estudiantes consideran que Bienestar Universitario debe mejorar en los siguientes aspectos: primero, proponer nuevas actividades los programas de Bienestar en 53.7%; y segundo, en la divulgación y accesos a los servicios del área en un 22.0%. Véase Tabla 7.

Tabla 6. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el servicio prestado por Bienestar Universitario.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	19.5%	9.8%	70.7%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	24.4%	17.1%	58.5%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	53.7%	14.6%	31.7%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	7.3%	4.9%	87.8%
Se ha beneficiado Banco de Empleo de Bienestar Universitario en la UNIAJC	39.0%	22.0%	39.0%
Las actividades desarrolladas en los programas de Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	9.8%	9.8%	80.5%
Las instalaciones son adecuadas para la práctica de los diferentes Programas que ofrece Bienestar Universitario	12.2%	9.8%	78.0%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	22.0%	7.3%	70.7%

Tabla 7. Aspecto del servicio a mejorar en Bienestar Universitario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Amabilidad, competencia y experiencia de los profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario	1	2.4	2.4	2.4
Comodidad de las instalaciones físicas para las actividades de Bienestar Universitario	9	22.0	22.0	24.4
Divulgación de los servicios y explicación de pasos para acceder a ellos	9	22.0	22.0	46.3
Nuevas actividades en los diferentes programas de Bienestar Universitario	22	53.7	53.7	100.0
Total	41	100.0	100.0	

Unidades Académicas (Facultades)

La FCE, FEDV y FI son las tres unidades académicas que prestan su servicio a través de los programas académicos en el municipio de Guachené y Florida, los estudiantes les dieron una calificación promedio del 85.0% en los servicios que les prestan en la regionales.

Los estudiantes marcaron con la menor satisfacción los espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación, ya que solamente el 65.9% de los estudiantes respondieron sentirse satisfechos. Sin embargo, el aspecto con el cual se sienten más satisfechos es con los profesores de la Unidad Académica/Facultad que demuestran su calidad académica con un 95.0% de satisfacción.

Tabla 8. Satisfacción de los estudiantes de regionalización con el servicio prestado por las Unidades Académicas.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
El personal administrativo de la Coordinación Académica le brinda información con amabilidad, agilidad, claridad	7.3%	4.9%	87.8%
Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	9.8%	4.9%	85.4%
El personal administrativo del Centro de Idiomas le brinda información con amabilidad, agilidad, claridad	7.3%	7.3%	85.4%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	9.8%	7.3%	82.9%
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	14.6%	19.5%	65.9%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	7.5%	7.5%	85.0%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	7.5%	5.0%	87.5%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	2.5%	2.5%	95.0%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	2.5%	12.5%	85.0%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	7.5%	2.5%	90.0%

Recomendaciones

- Para futuros análisis del nivel de satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC en las instalaciones regionales, se recomienda realizar un muestreo estratificado en donde de cada una de las instalaciones se recoja una muestra representativa por el criterio teórico de la homogeneidad dentro de la población, por ejemplo, las poblaciones de Guachene (Cauca) y Florida (Valle del Cauca) son heterogéneas entre sí, por lo tanto, implica una técnica de muestreo diferente.
- Se deben de crear preguntas o estados de control en el formulario para así realizar análisis más profundo, ya que en este caso, se debieron de eliminar encuestas porque marcaron información que no corresponde a las regionales, con lo estos controles podríamos proyectar análisis estratificados que permitan satisfacer aún más las necesidades de los estudiantes, y así, llevar el análisis por municipios y no de forma general.