

OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

Periodo: II-2014

Abril 2015

PREPARADO POR:

Procesamiento estadístico y análisis:

Carlos Darío Restrepo: Profesional Universitario Gestión de la Información
Diana Carolina Rodríguez Profesional Universitario Calidad y Mejoramiento

Diseño Instrumento:

Eduardo Rodríguez Alvis Docente Tiempo Completo – FEDV



OBJETIVO

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad universitaria con relación a los diferentes servicios prestados por la Institución en el periodo académico I-2014.
- Identificar las áreas que la comunidad estudiantil plantea mejorar para satisfacer sus necesidades.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En el periodo académico de análisis el tamaño de la población, al 15 de abril del 2014, es de 7.157 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 347 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 397 percepciones de los estudiantes, con lo cual el error de muestreo es de 3.48%.

Tabla 1. Distribución de los estudiantes por facultad

	Unidad Académica	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Articulación	1	.3
	CEFTEL	7	1.8
	Ciencias Empresariales	84	21.2
	Ciencias Sociales y Humanas	21	5.3
	Educación a Distancia y Virtual	163	41.1
	Ingenierías	120	30.2
	Regionalización	1	.3
	Total	397	100.0



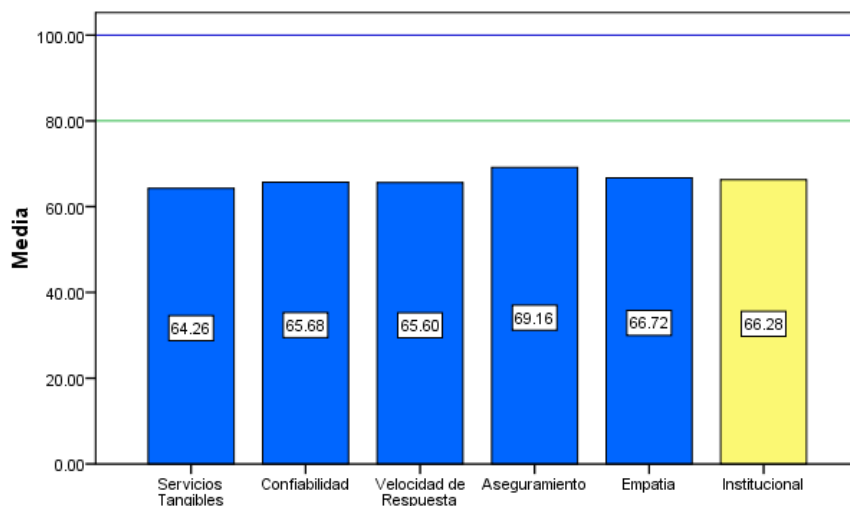
La recolección de los datos muestra que las unidades académicas con el mayor número de participantes en el estudio son la Educación a Distancia Y Virtual (41.1%) e Ingenierías (30.2%), la unidad que tiene el menor número de participantes es Articulación con una sola encuesta de satisfacción. Véase Tabla 1.

La satisfacción de los clientes para el periodo académico de 2014-2 se midió en 5 ejes que son: los servicios tangibles, la confiabilidad, la velocidad de respuesta, el aseguramiento y la empatía; estos ejes son analizados en áreas de la Institución que tiene una gran interacción con los estudiantes como lo es: la biblioteca, la tesorería, servicios informáticos, bienestar universitario y coordinación académica.

Para el análisis de los datos no se tendrán en cuenta las unidades académicas del Centro de Formación Técnico Laboral, Articulación Educativa y Regionalización, ya que el número de respuestas para estas es no significativo y presentándose casos en los cuales solamente respondió una sola persona. Véase Tabla 1.

En la Ilustración 1 se observa que la satisfacción de los clientes de la Institución Universitaria Antonio José Cacho es del 66.28% esta es el promedio de la satisfacción de los usuarios medida en los cinco ejes medidos; en donde los servicios tangibles (64.26%) tienen la menor y el aseguramiento (69.16%) la mayor satisfacción de los usuarios, entre estos dos ejes se presenta una diferencia de 4.82%.

Ilustración 1. Factores de la satisfacción de los clientes de la UNIAJC.



Biblioteca

Los niveles de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la UNIAJC donde la satisfacción con el servicio es del 67.46%, donde el eje de la confiabilidad del servicio es el que tiene la menor percepción (63.16%). Este se encuentra fuertemente afectado por el resultado obtenido en la sede Sur con 55.09%. Véase Ilustración 2 e Ilustración 3.

Ilustración 2. Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca de la UNIAJC en 2014-2.

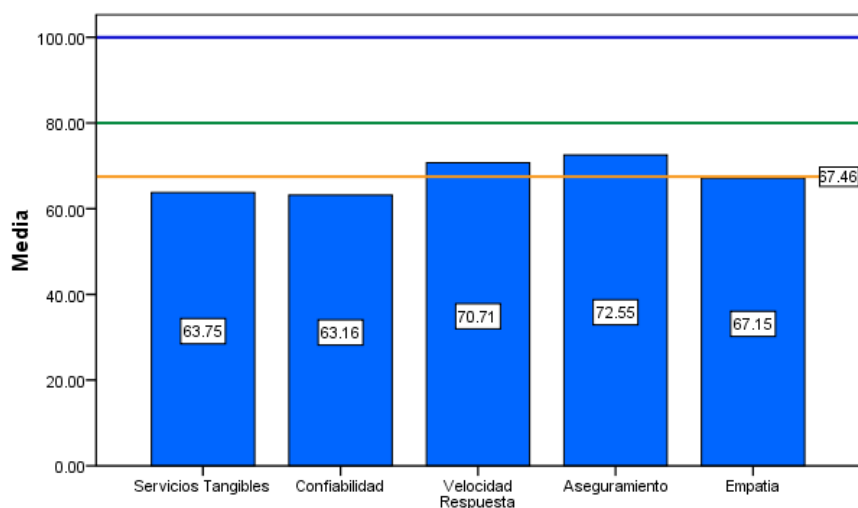
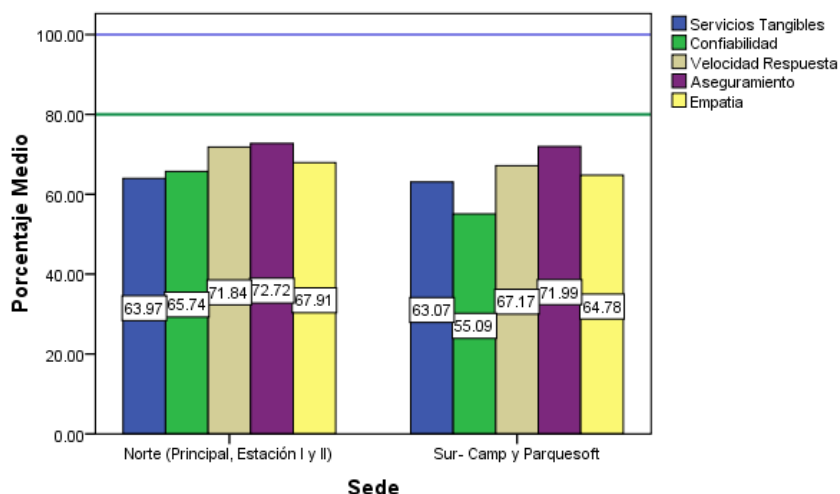


Ilustración 3. Satisfacción de los usuarios con la biblioteca de la UNIAJC por cada una de las Sedes.



En la **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.** se presentan las preguntas consideradas como de mayor interés que se indagaron en los usuarios de la Biblioteca en donde el mejor servicio se evidencia en la disposición de los funcionarios por ayudar a los usuarios.

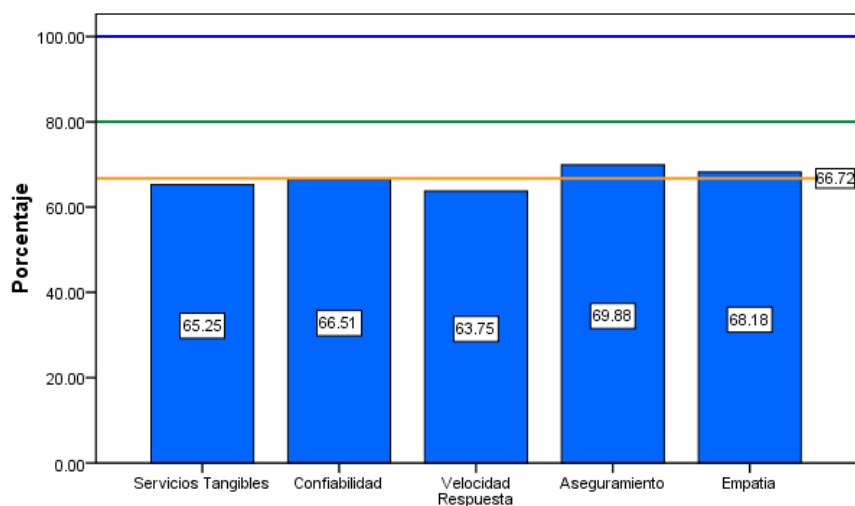
Tabla 2. Preguntas relevantes de la encuesta para el aseguramiento de la satisfacción al cliente por parte de la Biblioteca. Puntuación máxima de respuesta 7.

	Media	Mediana	Moda
Accede de manera rápida y sencilla a las bases de datos de la biblioteca disponibles para consulta	4.25	4	4
Los equipos de cómputo de la biblioteca, están en buenas condiciones físicas y su funcionamiento es óptimo	4.07	4	4
Hay disponibilidad de libros y material bibliográfico necesario en las asignaturas que cursa	4.60	5	5
Las búsquedas realizadas en las bases de datos de la biblioteca son efectivas (siempre encuentra lo que necesita)	4.24	4	4
Los funcionarios de la Biblioteca están siempre dispuestos a ayudar a los estudiantes	5.18	5	5

Tesorería

El área de la tesorería presenta una satisfacción del 66.72% de acuerdo a los 5 ejes, donde la velocidad de respuesta por parte del área es la que genero la menor satisfacción de los usuarios con un 63.75% y la mayor se percepción se ubica en el aseguramiento del servicio con un 69.88%. Véase Ilustración 4.

Ilustración 4. Satisfacción de los usuarios de la Tesorería de la UNIAJC en 2014-2.



Es de notar que la velocidad de respuesta de la tesorería se encuentra afectada por la percepción de los usuarios del servicio de la sede Norte los cuales le dieron una calificación media de 62.71%. Véase Ilustración 5.

Al seleccionar preguntas de interés para el análisis de la satisfacción de los usuarios de la tesorería se identifica que la mayor satisfacción en la seguridad que brindan para las transacciones que se realizan. Véase la Tabla 3.

Ilustración 5. Satisfacción de los usuarios con la Tesorería de la UNIAJC por cada una de las Sedes en 2014-2.

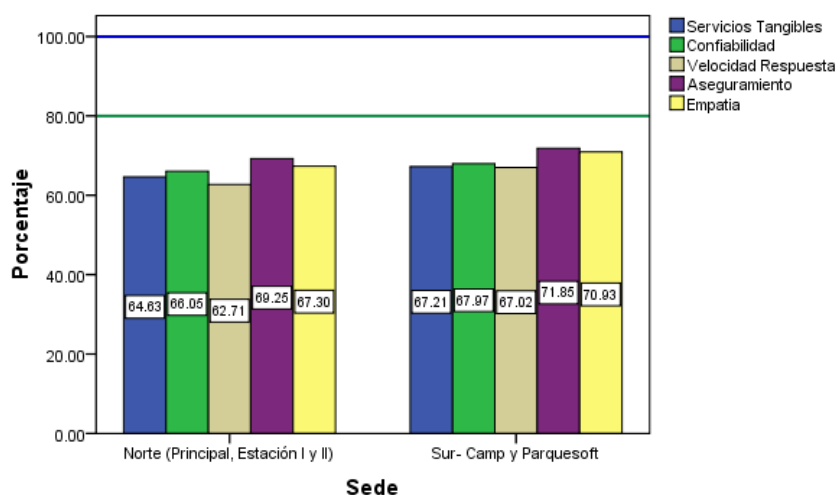


Tabla 3. Preguntas relevantes de la encuesta para el aseguramiento de la satisfacción al cliente por parte de la Tesorería. Puntuación máxima de respuesta 7.

	Media	Mediana	Moda
El personal se preocupa por ayudar a resolver problemas e inquietudes que se presentan	4.68	5	6
La espera para ser atendido es corta	4.21	4	4
Se siente seguro en sus transacciones con la tesorería	5.02	5	5
La tesorería tiene horarios convenientes para los estudiantes	4.72	5	5
La tesorería presta atención adecuadamente a sus necesidades de consulta financiera	4.81	5	6

Servicios Informáticos

El área de servicios informáticos de la UNIAJC presenta un nivel de satisfacción medio del 67.46%, donde el eje que tiene el menor nivel de satisfacción son los servicios tangibles con un 65.82% y la mayor satisfacción se encuentra en el aseguramiento de los servicios prestados con un 69.98%. Al



revisar la ilustración por unidades académicas no se pueden observar diferencias significativas en los ejes evaluados. Véase Ilustración 6 e Ilustración 7.

Ilustración 6. Satisfacción de los usuarios de Servicios Informáticos de la UNIAJC en 2014-2.

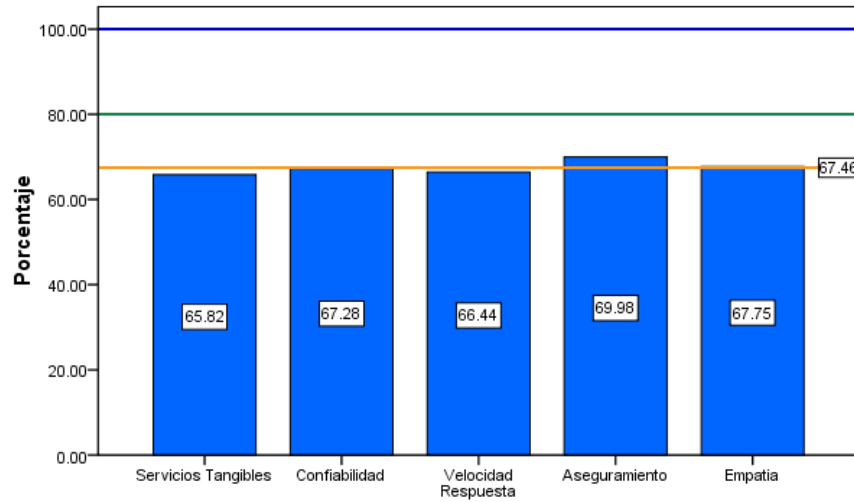
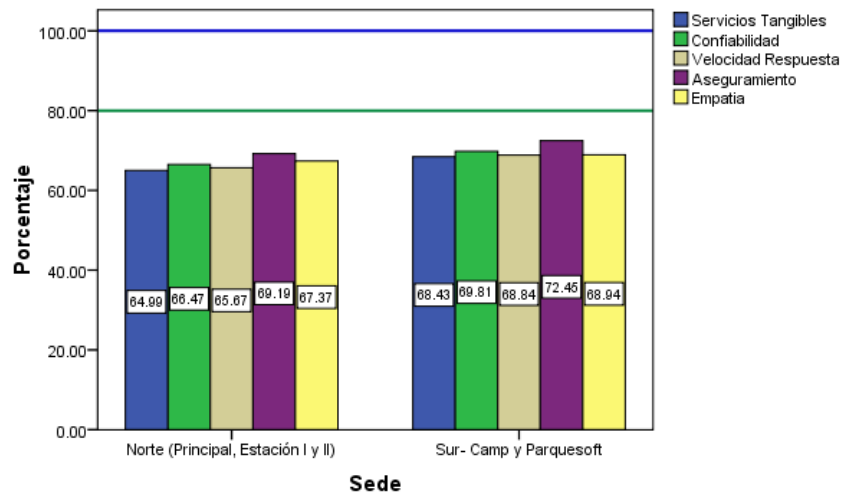


Ilustración 7. Satisfacción de los usuarios con los Servicios Informáticos de la UNIAJC en cada una de las Sedes en 2014-2.



La **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.** presenta las preguntas de mayor interés para la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo donde se observa que ninguno de los ítems obtiene una calificación de los usuarios superior a 6, teniendo en cuenta que la mayor puntuación que podían marcar era de 7, el ítem con la mejor percepción son de fácil manejo y comprensión de los servicios ofrecidos a través de la página web con 5.06 en promedio y donde mayor frecuencia de respuesta fue para marcar 6.



Tabla 4. Preguntas relevantes de la encuesta para el aseguramiento de la satisfacción al cliente por parte de Servicios Informáticos. Puntuación máxima de respuesta 7.

	Media	Mediana	Moda
Los servicios por medio de la página web (por ejemplo Inscripción en Línea y Mi campus), son de fácil manejo y comprensión	5.06	5	6
El personal en servicios informáticos o en línea se preocupa por ayudar a resolver sus problemas e inquietudes que se le presentan	4.74	5	5
Se siente seguro en sus consultas, envío y recepción de datos y transacciones por medio de los servicios informáticos	4.85	5	6
El horario de atención de los servicios informáticos es acorde a la necesidad de los estudiantes	4.73	5	5
El sistema de servicios informáticos le permite solventar sus necesidades de consulta académica	4.78	5	5

Bienestar Universitario

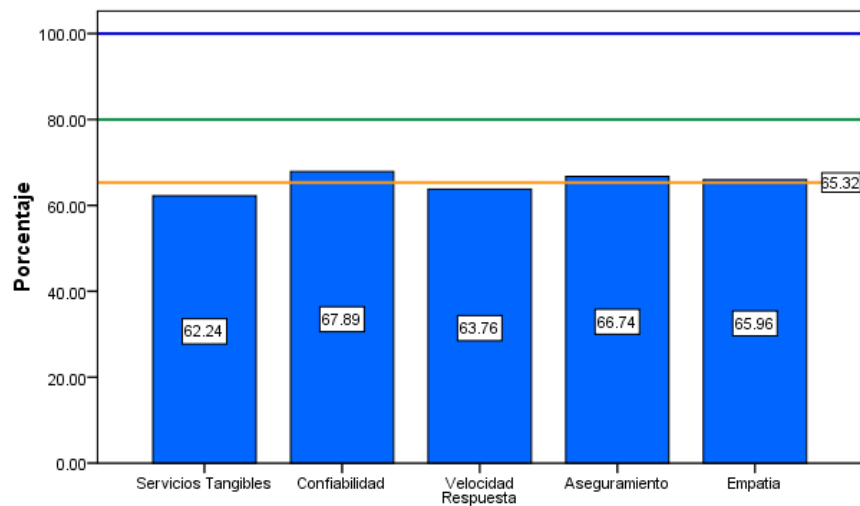
El área de Bienestar Universitario de la UNIAJC presenta un nivel de satisfacción medio del 65.32%, donde el eje que tiene el menor nivel de satisfacción son los servicios tangibles con un 62.24% y la mayor satisfacción se encuentra en la confiabilidad de los servicios prestados con un 67.89%. Al revisar la ilustración por unidades académicas se identifica que los servicios tangibles se encuentran afectados por la percepción de los usuarios de la sede Sur que está por debajo del 60%. Véase Ilustración 8 e

La Tabla 5 presenta las preguntas de mayor interés para la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo donde se observa que ninguno de los ítems obtiene una calificación de los usuarios superior a 5, teniendo en cuenta que la mayor puntuación que podían marcar era de 7, el ítem con la mejor percepción es la disposición de los funcionarios del área por ayudar a los estudiantes en sus necesidades con 4.79 en promedio y donde mayor frecuencia de respuesta fue para marcar 5.

Ilustración 9.

Ilustración 8. Satisfacción de los usuarios de Bienestar Universitario de la UNIAJC en 2014-2.





La Tabla 5 presenta las preguntas de mayor interés para la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo donde se observa que ninguno de los ítems obtiene una calificación de los usuarios superior a 5, teniendo en cuenta que la mayor puntuación que podían marcar era de 7, el ítem con la mejor percepción es la disposición de los funcionarios del área por ayudar a los estudiantes en sus necesidades con 4.79 en promedio y donde mayor frecuencia de respuesta fue para marcar 5.

Ilustración 9. Satisfacción de los usuarios con Bienestar Universitario de la UNIAJC en cada una de las Sedes en 2014-2.

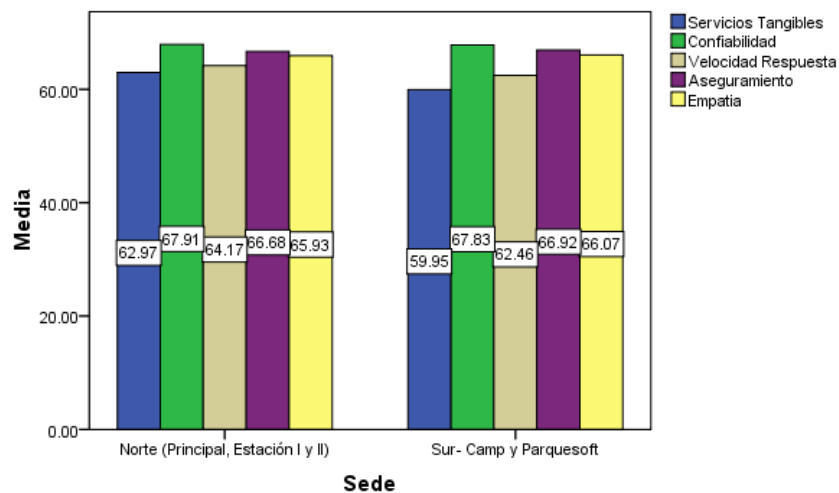


Tabla 5. Preguntas relevantes de la encuesta para el aseguramiento de la satisfacción al cliente por parte de Bienestar Universitario. Puntuación máxima de respuesta 7.

	Media	Mediana	Moda
Los programas cultura, recreación y deportes ofertados se ajustan a sus gustos y necesidades	4.30	5	5



La atención en el programa de salud (Servicio Médico y Servicio de Psicología) es oportuna y efectiva cuando lo ha requerido	4.43	5	4
El horario del Servicio asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	4.36	5	4
El personal de Bienestar Universitario se muestra dispuesto a ayudar a los estudiantes en sus necesidades	4.79	5	5
Las actividades y programas realizados y/o ofertados por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	4.32	4	4

Coordinación Académica

El área de la Coordinación Académica de la UNIAJC presenta un nivel de satisfacción medio del 64.46%, donde el eje que tiene el menor nivel de satisfacción es la velocidad de respuesta con un 63.35% y la mayor satisfacción se encuentra en el aseguramiento de los servicios prestados con un 68.63%. Al revisar la ilustración por unidades académicas se identifica que los servicios tangibles se encuentran afectados por la percepción de los usuarios de la sede Sur que está por debajo del 60%. Véase Ilustración 8 e

La Tabla 5 presenta las preguntas de mayor interés para la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo donde se observa que ninguno de los ítems obtiene una calificación de los usuarios superior a 5, teniendo en cuenta que la mayor puntuación que podían marcar era de 7, el ítem con la mejor percepción es la disposición de los funcionarios del área por ayudar a los estudiantes en sus necesidades con 4.79 en promedio y donde mayor frecuencia de respuesta fue para marcar 5.

Ilustración 9.

Ilustración 10. Satisfacción de los usuarios de la Coordinación Académica de la UNIAJC en 2014-2.

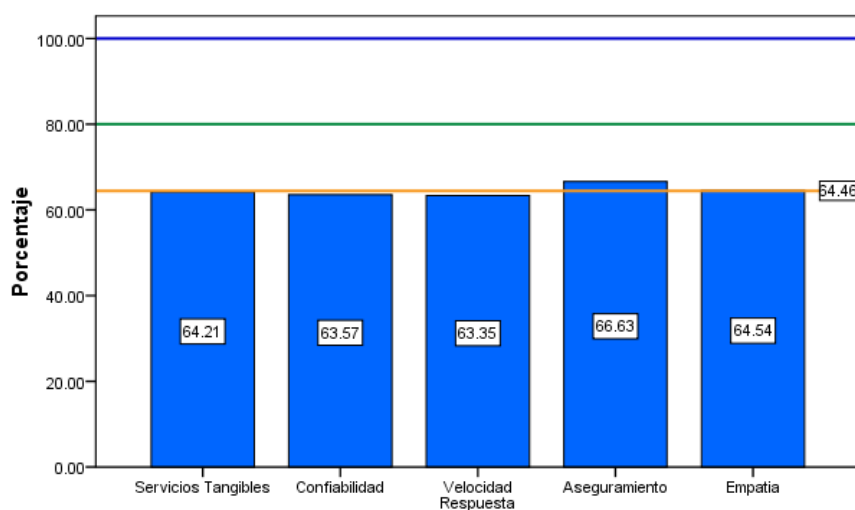
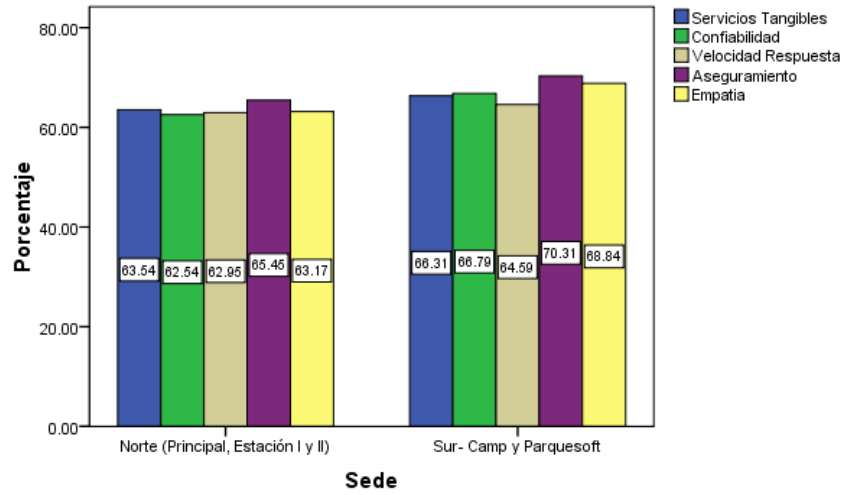


Ilustración 11. Satisfacción de los usuarios con la Coordinación Académica de la UNIAJC en cada una de las Sedes 2014-2.



La



Tabla 6 presenta las preguntas de mayor interés para la Oficina de Calidad y Mejoramiento Continuo donde se observa que ninguno de los ítems obtiene una calificación de los usuarios superior a 5, teniendo en cuenta que la mayor puntuación que podían marcar era de 7, el ítem con la mejor percepción es la disposición de los funcionarios del área por ayudar a los estudiantes en sus necesidades con 4.79 en promedio y donde mayor frecuencia de respuesta fue para marcar 5.



Tabla 6. Preguntas relevantes de la encuesta para el aseguramiento de la satisfacción al cliente por parte de Coordinación Académica. Puntuación máxima de respuesta 7.

	Media	Mediana	Moda
La información tal como los horarios, información de contacto telefónico, mail y demás son visualmente disponibles y de fácil entendimiento	4.38	4	4
Cuando un estudiante tiene un problema los funcionarios de Coordinación Académica muestran interés sincero en resolverlo	4.42	5	4
El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas cuando lo he solicitado	4.48	5	5
Los funcionarios de Coordinación Académica dan respuesta rápida a las necesidades y problemas de los estudiantes	4.46	5	4
Los funcionarios de Coordinación Académica están preparados para contestar sus dudas	4.68	5	4

