Antonio José
Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2024

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho

Octubre de 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Gestión de la Calidad Institucional

Gestión de la Información Estadística

Gestión de la Infraestructura Física

Banco de Proyectos

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Contenido

INTRODUCIÓN 1

OBJETIVOS 1

ANÁLISIS Y RESULTADOS 2

Características básicas de la muestra 2

Percepción de Aspectos Institucionales 4

Recursos Administrativos 6

Recursos de Infraestructura 7

Bienestar Universitario 9

Listado de Tablas

Tabla 1. Percepción de los aspectos institucionales evaluados en el servicio en el año 2024. 4

Tabla 2. Percepción de los aspectos institucionales por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024. 5

Tabla 3. Indicadores de percepción de los recursos administrativos evaluados en el servicio en el año 2024. 6

Tabla 4. Percepción de los recursos administrativos evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024..... 7

Tabla 5. Indicadores de percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados en el servicio en el año 2024..... 8

Tabla 6. Percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024..... 8

Tabla 7. Indicadores de percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados en el servicio en el año 2024..... 9

Tabla 8. Percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024. 10

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC. 2

Gráfica 2. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC 2

Gráfica 3. Percepción de los aspectos institucionales por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024. 5

Gráfica 4. Percepción de la continuidad del vínculo con la UNIAJC. 6

Gráfica 5. Percepción de los recursos administrativos evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024..... 7

Gráfica 6. Percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024. 9

Gráfica 7. Percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024. 10

INTRODUCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, analizó apartados de la encuesta que se aplicó durante la vigencia 2024 a los aspirantes a grado, permitiéndole medir la satisfacción de los estudiantes (usuarios), en diferentes procesos y aspectos a nivel general.

Este cambio en el instrumento se debió a que en la pasada Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO+), se identificó que el instrumento aplicado durante 7 años, aunque se revisaba y ajustaba en lo necesario cada año, ya no estaba arrojando la suficiente cantidad y calidad información que permitiera la mejora, por ello se decidió implementar una evaluación en sitio y tiempo real en los puntos de atención de los diferentes procesos al servicio de estudiantes y profesores, lo cual está aún en construcción para aplicación a partir de 2025.

Para realizar este informe se contó con el apoyo el área de Egresados que hace parte del proceso Proyección social, quien recolectó 1.805 respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil, considerando que los aspirantes a grado aún son estudiantes pero con un conocimiento profundo y crítico del funcionamiento de la UNIAJC a su servicio.

¡La UNIAJC continuará trabajando para mejorar sus servicios!

OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Identificar acciones de mejoramiento en los procesos evaluados.
- Priorizar los asuntos a intervenir (acciones), que en el futuro cercano afecten positivamente la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

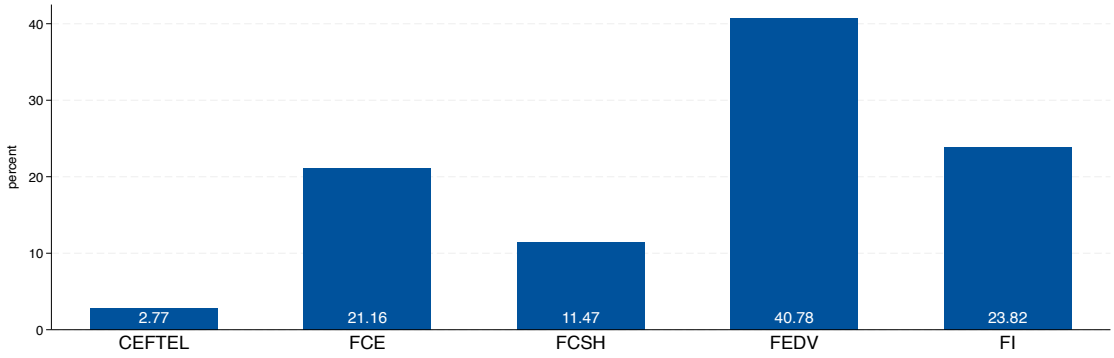
Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población, al 21 de octubre de 2024, es de 15.134[1] estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semipresencial y virtual. Cabe aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de Idiomas son estudiantes activos de los programas académicos de la Institución.

El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 374 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 los candidatos a grado en el año 2024, logrando recoger un total de 1.805 encuestas de los estudiantes candidatos a grado, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 5%. Esta muestra representa un crecimiento en el número de encuestas recolectadas en general del 38,3%.

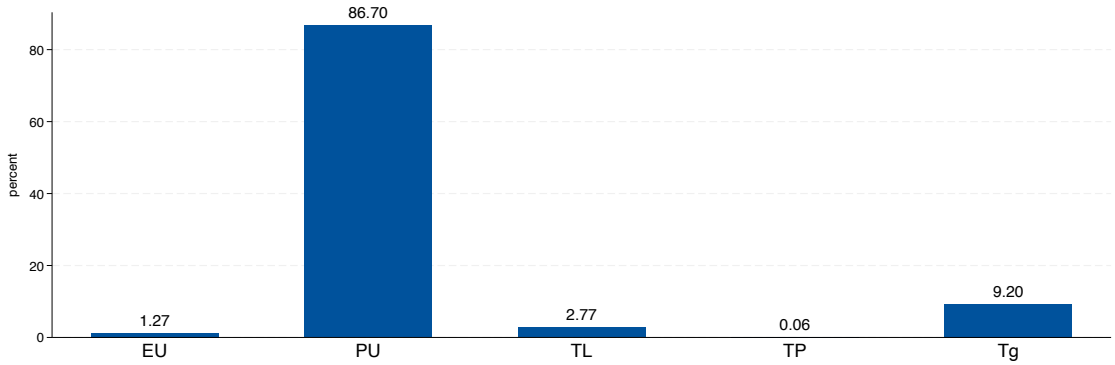
Al analizar cómo es la participación por unidades académicas[2] en la Gráfica 1 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 40.78% (736), seguida por la FI, FCE y FCSH; sumando estas cuatro facultades el 97.23% (1755) de la muestra.

Gráfica 1. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.



Gráfica 2. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC[3]

[1] Estudiantes matriculados segundo semestre académico del año 2024 con corte de Academusoft al 2024-10-21.
[2] Las siglas utilizadas para las unidades académicas son las siguientes: FCE: Facultad de Ciencias Empresariales; FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual; FI: Facultad de Ingenierías; FCSH: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; ED: Educación Continuada; y CEFTEL: Centro de Formación Técnico Laboral.
[3] Las siglas utilizadas para los niveles académicos cursados por los encuestados son las siguientes: TP: Técnico Profesional; Tg: Tecnológico; PU: Profesional Universitario; EU: Especialización Universitaria; C/D: Cursos o Diplomados; TL: Técnico laboral.



Al analizar el nivel educativo que pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 2 que el 86.70% (1565) pertenecen al nivel educativo profesional universitario y el 9.2% (166) al nivel académico tecnológico; con lo cual se acumula el 95.9% (1631) de la muestra.

En esta nuevo informe el análisis de la satisfacción de los estudiantes se realiza desde dos enfoques estadísticos distintos que se describen a continuación:

1. Indicadores: en éste, se realiza una transformación de las categorías de respuesta cualitativas de percepción del servicio por medio de una regla de tres para obtener una calificación numérica de 0 a 100 con el siguiente planteamiento:

$$\frac{(v_i * 100)}{4}$$

Donde las respuestas en las variables se toman con las siguientes ponderaciones:

- 1. Muy insatisfecho (Ponderación 1)
- 2. Insatisfecho (Ponderación 2)
- 3. Satisfecho (Ponderación 3)
- 4. Muy satisfecho (Ponderación 4)

2. Frecuencias: en este caso se calcula el porcentaje de respuesta de cada una de las categorías de las variables $\frac{v_{i_j}}{n}$ para conocer la percepción individual y posteriormente se realiza la agrupación de respuestas positivas y negativas.

Percepción de Aspectos Institucionales

Para la UNIAJC es muy importante conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con los recursos invertidos institucionalmente de los cuales se relacionan directamente con la prestación del servicio educativo en todas las unidades académicas. A continuación se presenta el análisis de los aspectos que son considerados generales independiente de la unidad académica.

En la Tabla 1 se presentan los aspectos generales evaluados de la institución donde las preguntas están más enfocadas a la calidad de los procesos con los cuales se presenta una interacción en el desarrollo académico de los programas. En esta interacción lo servicios que presentan el mayor nivel de satisfacción en los estudiantes son calidad del personal docente (76.91%) y la duración de la carrera dentro del plazo y condiciones reglamentarias (76.54%); por otra parte, la interacción con la menor percepción está relacionada con el apoyo a la empleabilidad / emprendimiento / desempeño profesional (70,80%). Sin embargo en este análisis se observa como todas las actividades evaluados presentan un grado de heterogeneidad en las respuestas porque los coeficientes de variación son mayores a un 0.2.

Tabla 1. Percepción de los aspectos institucionales evaluados en el servicio en el año 2024.

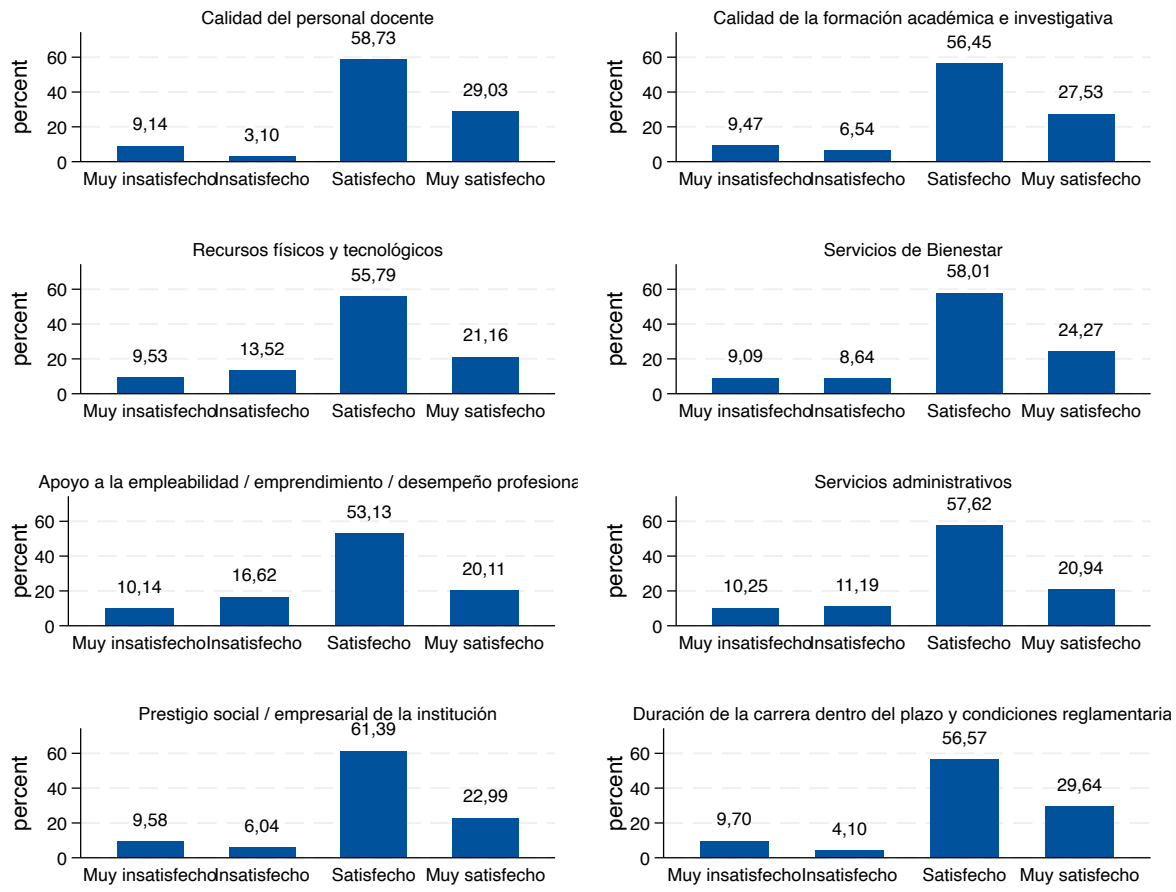
Variable	N	Mean	SD	CV	p25	p50	p75
Calidad del personal docente	1805	76.91	20.64	.2683	75	75	100
Calidad de la formación académica e investigativa	1805	75.51	21.21	.2809	75	75	100
Recursos físicos y tecnológicos	1805	72.15	21.14	.2931	75	75	75
Servicios de Bienestar	1805	74.36	20.80	.2797	75	75	75
Apoyo a la empleabilidad / emprendimiento / desempeño profesional	1805	70.80	21.58	.3048	50	75	75
Servicios administrativos	1805	72.31	21.22	.2934	75	75	75
Prestigio social / empresarial de la institución	1805	74.45	20.52	.2756	75	75	75
Duración de la carrera dentro del plazo y condiciones reglamentarias	1805	76.54	21.24	.2775	75	75	100

En la Tabla 2 se presenta la segunda metodología para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con las actividades generales ofrecidas por la Unicamacho desde distintas áreas administrativas donde se destacan los resultados obtenidos por calidad del personal docente (87.76%) y la duración de la carrera dentro del plazo y condiciones reglamentarias (86.20%); por otra parte, la actividad general con la menor percepción está relacionada con el apoyo a la empleabilidad / emprendimiento / desempeño profesional (73.24%). Los resultados coinciden con la metodología utilizada por medio de indicadores. En la Gráfica 3 se puede evidenciar con mayor claridad que el nivel satisfecho tiene entre un 50 a 60% de las respuestas.

Tabla 2. Percepción de los aspectos institucionales por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.

Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% Insatisfecho	% Satisfecho
Calidad del personal docente	165	56	1060	524	12.24	87.76
Calidad de la formación académica e investigativa	171	118	1019	497	16.01	83.99
Recursos físicos y tecnológicos	172	244	1007	382	23.05	76.95
Servicios de Bienestar	164	156	1047	438	17.73	82.27
Apoyo a la empleabilidad / emprendimiento / desempeño profesional	183	300	959	363	26.76	73.24
Servicios administrativos	185	202	1040	378	21.44	78.56
Prestigio social / empresarial de la institución	173	109	1128	415	15.62	85.48
Duración de la carrera dentro del plazo y condiciones reglamentarias	175	74	1021	535	13.80	86.20

Gráfica 3. Percepción de los aspectos institucionales por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.

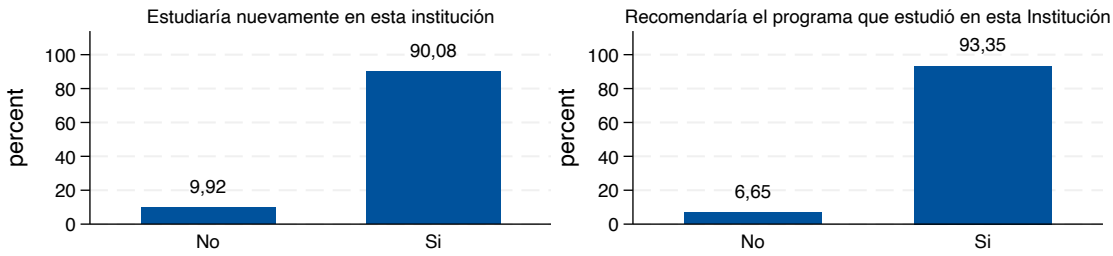


La

Gráfica 4 presenta dos ítems importantes relacionados con la Unicamacho su alma mater en la cual realizaron sus estudios profesionales o tecnológicos buscando identificar el grado de satisfacción con el proceso realizado y que podrían incluso ser un medio de promoción indirecto. Por tanto, esta preguntas buscan medir el vínculo generado con los futuros graduandos:

- El primero, mide si están dispuestos a recomendar su programa académico a otras personas (familiares, amigos, entre otros) en donde el 93.35% respondieron que si lo recomendarían; esto incluso puede ser un aliciente para otros programas académicos.
- El segundo, mide que tanto están dispuestos a estudiar nuevamente en la Unicamacho obteniendo un 90.08% de respuestas afirmativas. Sería valioso obtener claridad sobre el nivel que realizarían (otra carrera o un posgrado).

Gráfica 4. Percepción de la continuidad del vínculo con la UNIAJC.



Recursos Administrativos

Los recursos administrativos más frecuentes que son utilizados por los estudiantes evaluados son los relacionados con tramites, atención presencial y canales de comunicación. Los estudiantes perciben que los medios de comunicación utilizados por la Unicamacho son buenos para el 74.83%, seguido de la atención del personal administrativo con un 71,76% y finamente la facilidad/agilidad en los tramites con un 71.09%. Sin embargo es importante observar que se presenta una alta variación en las respuestas. Véase Tabla 3.

Tabla 3. Indicadores de percepción de los recursos administrativos evaluados en el servicio en el año 2024.

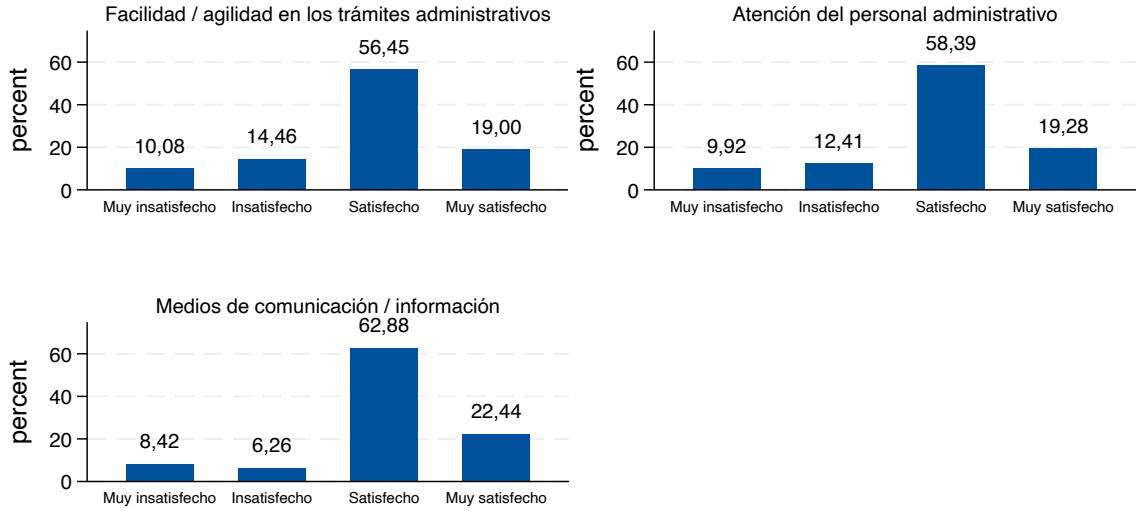
Variable	N	Mean	SD	CV	p25	p50	p75
Facilidad / agilidad en los trámites administrativos	1805	71.09	21.12	.2971	75	75	75
Atención del personal administrativo	1805	71.76	20.87	.2909	75	75	75
Medios de comunicación / información	1805	74.83	19.75	.2639	75	75	75

La segunda metodología presentada en la Tabla 4 muestra resultados similares a los presentados por medio de indicadores. Los estudiantes perciben que los medios de comunicación utilizados por la Unicamacho son buenos para el 85.32%, seguido de la atención del personal administrativo con un 77.67% y finamente la facilidad/agilidad en los tramites con un 75.46%.

Tabla 4. Percepción de los recursos administrativos evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.

Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% Insatisfecho	% Satisfecho
Facilidad / agilidad en los trámites administrativos	182	261	1019	343	24,54	75,46
Atención del personal administrativo	179	224	1054	348	22,33	77,67
Medios de comunicación / información	152	113	1135	405	14,68	85,32

Gráfica 5. Percepción de los recursos administrativos evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.



Recursos de Infraestructura

Las actividades generales evaluadas del procesos de infraestructura contemplan los salones de clase, laboratorios, espacios de estudio, medios audiovisuales, salas de informática y la biblioteca. En general la infraestructura física tiene un promedio de 72.99%; donde se observa que resalta la satisfacción de los estudiantes en los servicios prestados por la biblioteca (77.22%), por otra parte los salones de clase (69.57%) cuentan con el menor promedio. También cabe mencionar que en este

caso la variabilidad de cada una de las actividades generales de la infraestructura son superiores al 25%. Véase Tabla 5.

Tabla 5. Indicadores de percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados en el servicio en el año 2024.

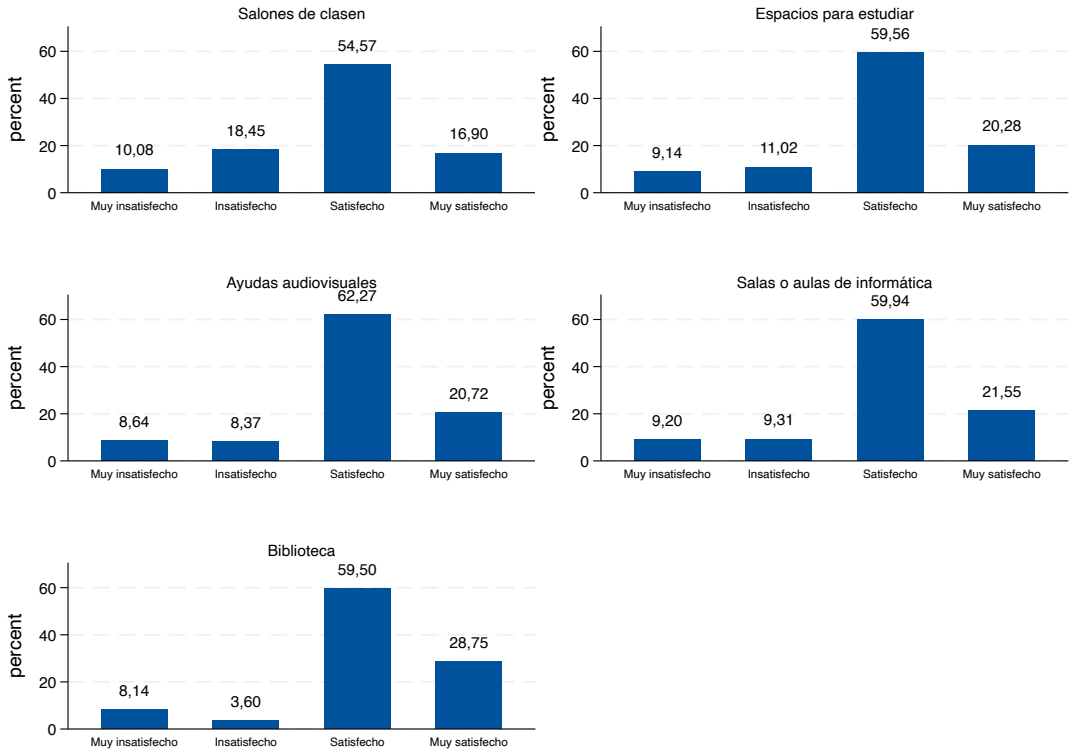
Variable	N	Mean	SD	CV	p25	p50	p75
Salones de clase	1805	69.57	21.07	.3028	50	75	75
Laboratorios y talleres	1805	71.18	20.52	.2883	75	75	75
Espacios para estudiar	1805	72.74	20.48	.2815	75	75	75
Ayudas audiovisuales	1805	73.77	19.91	.2700	75	75	75
Salas o aulas de informática	1805	73.46	20.51	.2792	75	75	75
Biblioteca	1805	77.22	20.03	.2594	75	75	100

Al revisar los resultados de la Tabla 6 por la segunda metodología que es un porcentaje de satisfacción estos siguen la misma tendencia de los resultados obtenidos por los promedios teniendo la biblioteca un nivel de satisfacción más alto con un 88.25% y los medios audiovisuales del 82.99%, y en los salones se presentan como un gran oportunidad de mejora para el proceso.

Tabla 6. Percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.

Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% Insatisfecho	% Satisfecho
Salones de clase	182	333	985	305	28.53	71.47
Laboratorios y talleres	172	251	1063	319	23.43	76.57
Espacios para estudiar	165	199	1075	366	20.17	79.83
Ayudas audiovisuales	156	151	1124	374	17.01	82.99
Salas o aulas de informática	166	168	1082	389	18.50	81.50
Biblioteca	147	65	1074	519	11.75	88.25

Gráfica 6. Percepción de los recursos de infraestructura física y tecnológica evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.



Bienestar Universitario

Las aspectos evaluados del procesos de Bienestar Universitario contemplan los espacios para la práctica deportiva y actividades artísticas/culturales. En general la infraestructura física tiene un promedio de 70.93%; donde se observa que el bienestar de los estudiantes puede tener una gran oportunidad de mejora teniendo en cuenta la nueva infraestructura que se está construyendo en la Unicamacho. También es importante mencionar que es proceso que tiene la mayor variación de respuesta de los estudiantes. Véase Tabla 7.

Tabla 7. Indicadores de percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados en el servicio en el año 2024.

Variable	N	Mean	SD	CV	p25	p50	p75
Espacios para práctica deportiva	1,805	70.18	21.59	0.3076	50	75	75
Espacios para realizar actividades artísticas/culturales	1,805	71.68	20.74	0.2894	75	75	75

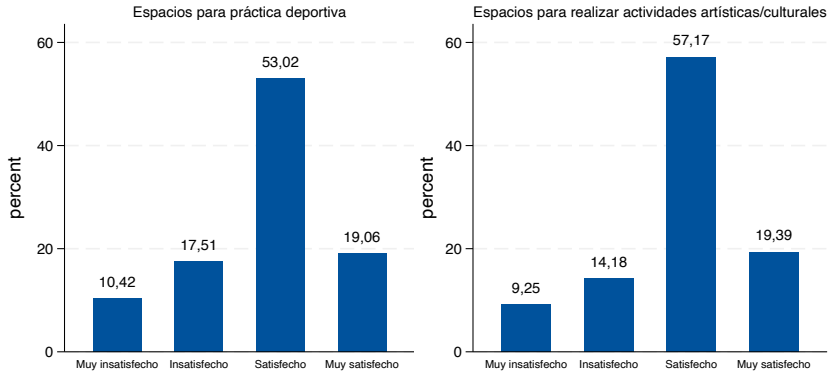
Al revisar los resultados de la Tabla 8 por la segunda metodología que es un porcentaje de satisfacción para el proceso de bienestar universitario estos siguen la misma tendencia de los resultados obtenidos por los promedios, en este caso los

espacios para la práctica deportiva tienen un nivel de satisfacción del 72.08% y los espacios para realizar actividades culturales/artísticas muestran un nivel de satisfacción del 76.57%.

Tabla 8. Percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.

Variable	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	% Insatisfecho	% Satisfecho
Espacios para práctica deportiva	188	316	957	344	27.92	72.08
Espacios para realizar actividades artísticas/culturales	167	256	1,032	350	23.43	76.57

Gráfica 7. Percepción de los espacios programados para actividades de Bienestar Universitario evaluados por parte de los estudiantes que se graduaron en el año 2024.



Al realizar un análisis de todos los resultados obtenidos en conjunto se estima que el valor de satisfacción de los estudiantes de la Unicamacho se encuentra entre 79.6 y 80.5 porciento con los servicios prestados, lo anterior con un nivel de confianza del 95%.

CONCLUISIONES Y RECOMENDACIONES

- Esta muestra alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 5%, y representa un crecimiento en el número de encuestas recolectadas en general del 38,3% con relación al instrumento aplicado en periodos anteriores.

- 1631 de las 1805, son las respuestas específicas que aplican al alcance del SIGO+, que no incluye por ahora los programas técnico laborales pero que si se contemplan a nivel institucional para el mejoramiento.

- Se deberá evaluar si se sigue usando este instrumento en paralelo con la evaluación en sitio y tiempo real en los puntos de atención que se aplicará a

partir de 2025, considerando la valiosa información que aporta para conocer la percepción de satisfacción y con ello la identificación de acciones para el mejoramiento.

- Es muy gratificante ver resultados del 93.35% en que recomendarían su programa académico a otras personas, y que el 90.08% de los encuestados están dispuestos a estudiar nuevamente en la Unicamacho.

- Los estudiantes que aspiran a grado aportan respuestas basadas en su conocimiento profundo y crítico del funcionamiento de la UNIAJC, lo que se evidencia en resultados promedio de 72,95% con el método de Indicadores y de 78,93% con el método de Frecuencias (Satisfacción), en comparación con el resultado promedio institucional que obtuvimos en **2023 de 84,32%**, en **2022 de 82,58%** y de **85,34% en 2021**, con el anterior instrumento aplicado a estudiantes de todos los semestres.

Aspecto evaluado	Indicadores	Frecuencia (Satisfacción)
Aspectos institucionales	74,13%	81,81%
Recursos administrativos	72,56%	79,48%
Recursos de infraestructura física y tecnológica	72,99%	80,10%
Bienestar universitario	70,93%	74,33%
Promedio	**72,65%**	**78,93%**

- Los procesos institucionales deberán analizar este informe en el próximo seguimiento a riesgos y otros asuntos del SIGO+, para identificar y registrar en las actas de reunión, las posibles causas de los resultados y acciones de mejora.