



INFORME SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho
Febrero de 2021

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

**Gestión de la Calidad Institucional
Gestión de la Información Estadística
Gestión de la Infraestructura Física**

Banco de Proyectos



Contenido

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	1
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	1
Características básicas de la muestra	1
Biblioteca	5
Tesorería	7
Admisiones y Registro Académico	9
Tecnologías de la Información y Comunicación	10
Bienestar Universitario.....	12
Coordinación Académica	14
Centro de Idiomas	14
Unidades Académicas / Facultades.....	15
Decanato Asociado de Investigaciones	16
Medidas Decretadas por Emergencia Sanitaria.....	17
ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2019.....	18
RECOMENDACIONES	19
Bienestar Universitario.....	20
Biblioteca	20
Centro de Idiomas	20

Listado de Tablas

Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca.....	5
Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.....	8
Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.....	9
Tabla 4. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones. 11	
Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.	12
Tabla 6. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Centro de Idiomas.	14
Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.....	15
Tabla 8. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.....	16

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2020.	2
Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2020.	2
Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2020.	3
Gráfica 4. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.	3
Gráfica 5. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC.	4
Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC.	4
Gráfica 7. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.	5
Gráfica 8. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca.	7
Gráfica 9. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.	7
Gráfica 10. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería.	8
Gráfica 11. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.	9
Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico.	10
Gráfica 13. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	10
Gráfica 14. 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.	11
Gráfica 15. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.	12
Gráfica 16. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario.	13

Gráfica 17. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.....	14
Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas. 15	
Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad.....	15
Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones.....	17
Gráfica 21. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con las medias tomadas por la Emergencia Sanitaria Covid-19.	17
Gráfica 22. Histórico Satisfacción del Estudiante 2015 - 2020	18

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por quinta 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; sin embargo, en esta oportunidad se modificaron algunas preguntas y se adicionaron otras, para adecuarla a las nuevas condiciones del servicio educativo por causa de la emergencia en salud.

Se continuó utilizando la plataforma “Academusoft” para asegurar la recolección de respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil y con la continuidad en la aplicación de esta encuesta se posibilita la comparación, identificando si las acciones implementadas impactaron positivamente 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 la comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Comparar los resultados de satisfacción actuales con los anteriores para identificar acciones, mejoras o retrocesos.
- 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

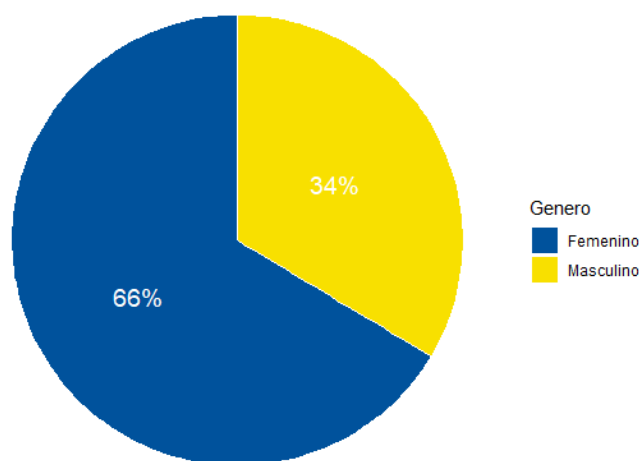
Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población, al 15 de diciembre del 2020, es de 8223 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, en las modalidades presencial, semi-presencial o virtual. Cabe

aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de Idiomas son estudiantes activos de los programas académicos de las otras unidades académicas de la Institución.

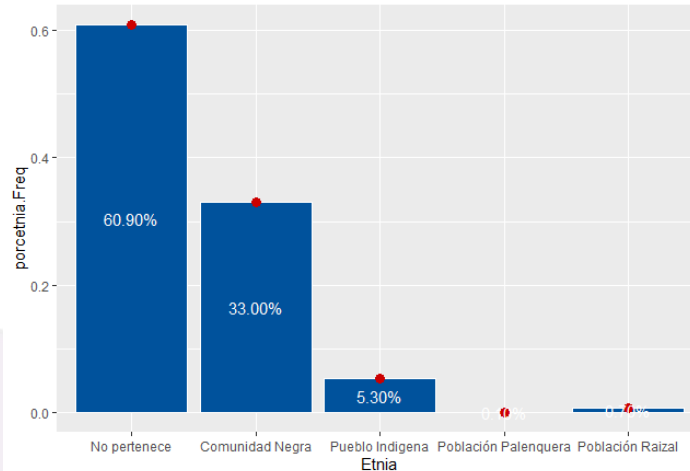
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 366 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 867 encuestas (830 de Cali y 37 de Regionales) de los estudiantes, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 5%. Es importante notar un incremento del 68% en el número de encuesta recolectadas en las regionales y una disminución del 16.7% en la recolección de la encuesta en Cali.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2020.



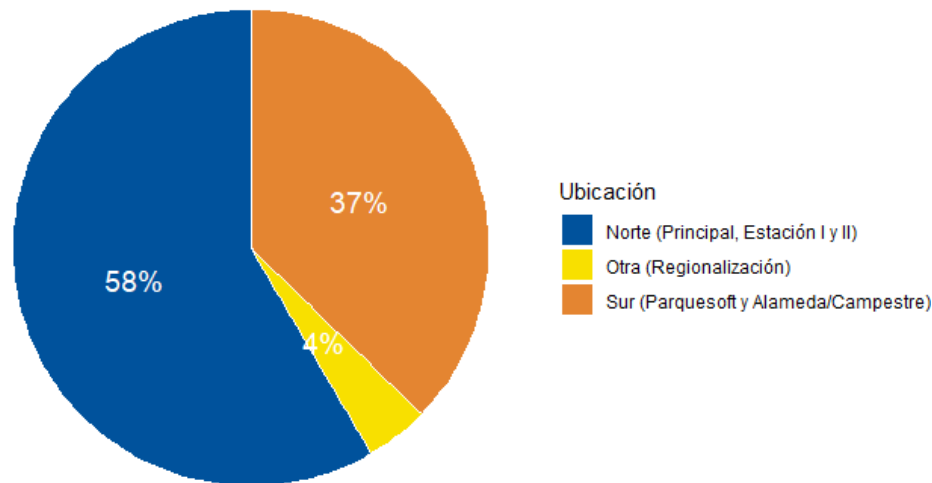
En la Gráfica 1 se observa que el 34% (291) de quienes respondieron la encuesta eran hombres y el 65.99% (576) eran mujeres. Este comportamiento se viene presentando continuamente en la mayor participación del género femenino.

Gráfica 2. Distribución de la población estudiantil en grupos étnicos 2020.



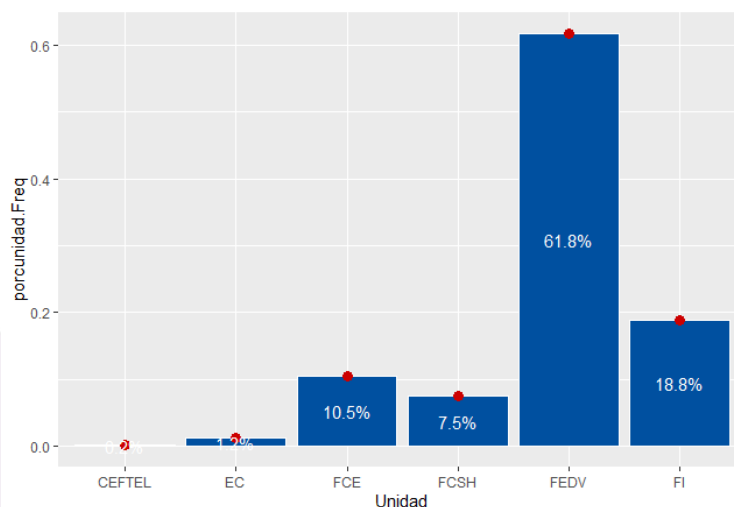
En la Gráfica 2 se presenta la distribución de la comunidad estudiantil en los grupos étnicos en los cuales se reconocen siendo los de mayor identificación la comunidad negra y pueblo indígena con el 33.0% y 5.3% respectivamente. Por otra parte, el 60.9% no pertenecen a ningún grupo étnico y el 0.8% pertenece a poblaciones raizal o palenquera.

Gráfica 3. Distribución de las sedes en la encuesta de satisfacción institucional 2020.



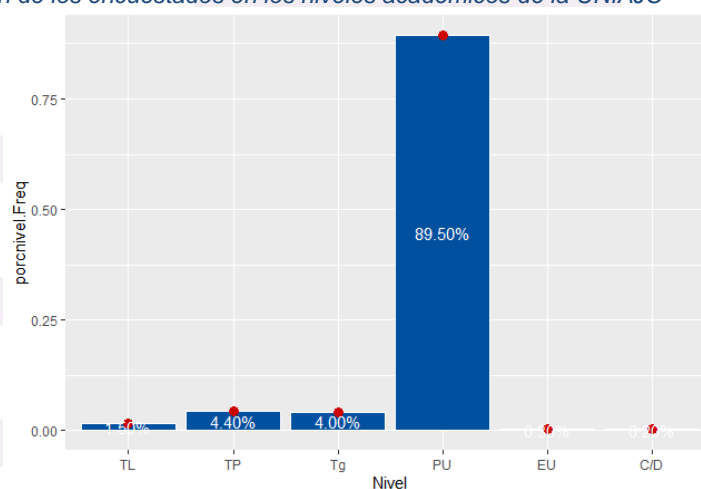
La Gráfica 3 muestra como el 58% (507) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos ofrecidos en el Norte, el 37% (323) a los ofrecido en el Sur y el 4% (37) pertenecen a los programas académicos de las Regionales.

Gráfica 4. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC.



Al analizar cómo es la participación por unidades académicas¹ en la Gráfica 4 la unidad académica de mayor participación es la FEDV con un 61.8% (536), seguida por la FI y FCE; sumando estas tres facultades el 91.1% (790) de la muestra.

Gráfica 5. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC²

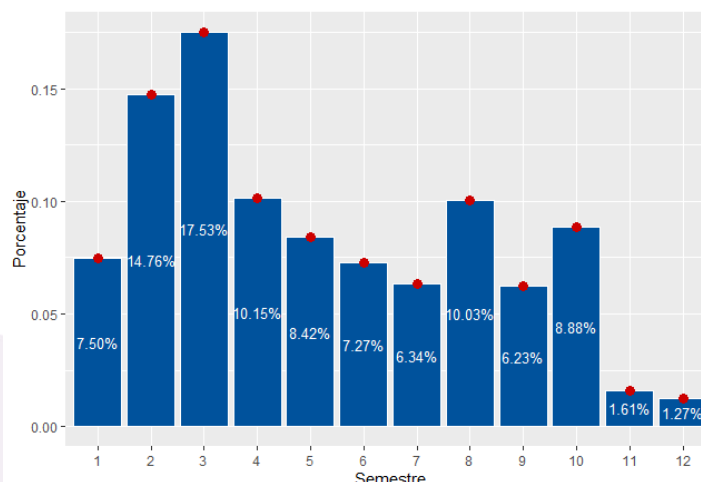


Al analizar a que nivel educativo pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la Gráfica 5 que el 89.5% (776) pertenecen al nivel educativo profesional universitario y el 4.4% (38) al técnico profesional; con lo cual se acumula el 99.9% de la muestra.

Gráfica 6. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC

¹ 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; y ED: Educación Continuada.

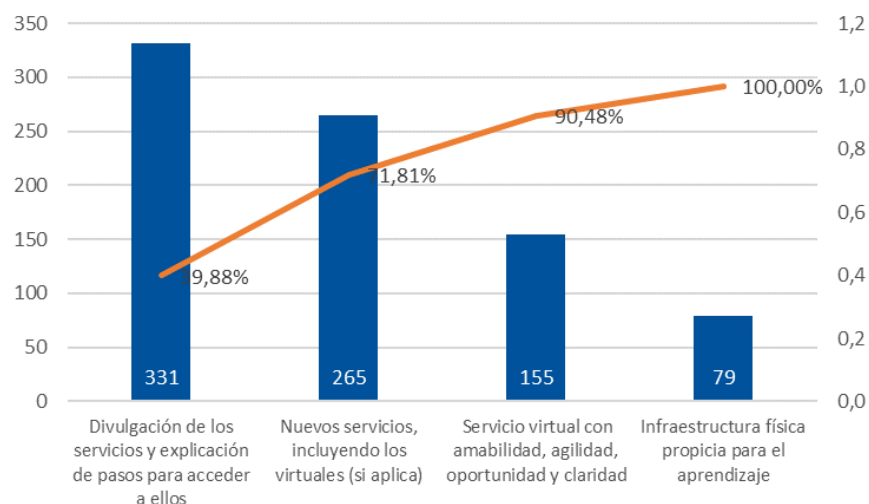
² Las siglas utilizadas para los niveles académicos cursados por los encuestados son las siguientes: TP: Técnico Profesional; Tg: Tecnológico; PU: Profesional Universitario; EU: Especialización Universitaria; C/D: Cursos o Diplomados.



Biblioteca

La Gráfica 7 muestra que el principal aspecto a mejorar en el servicio de la biblioteca es tener la divulgación de los servicios y la explicación de los pasos para acceder a ellos con un 39.9%.

Gráfica 7. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca.



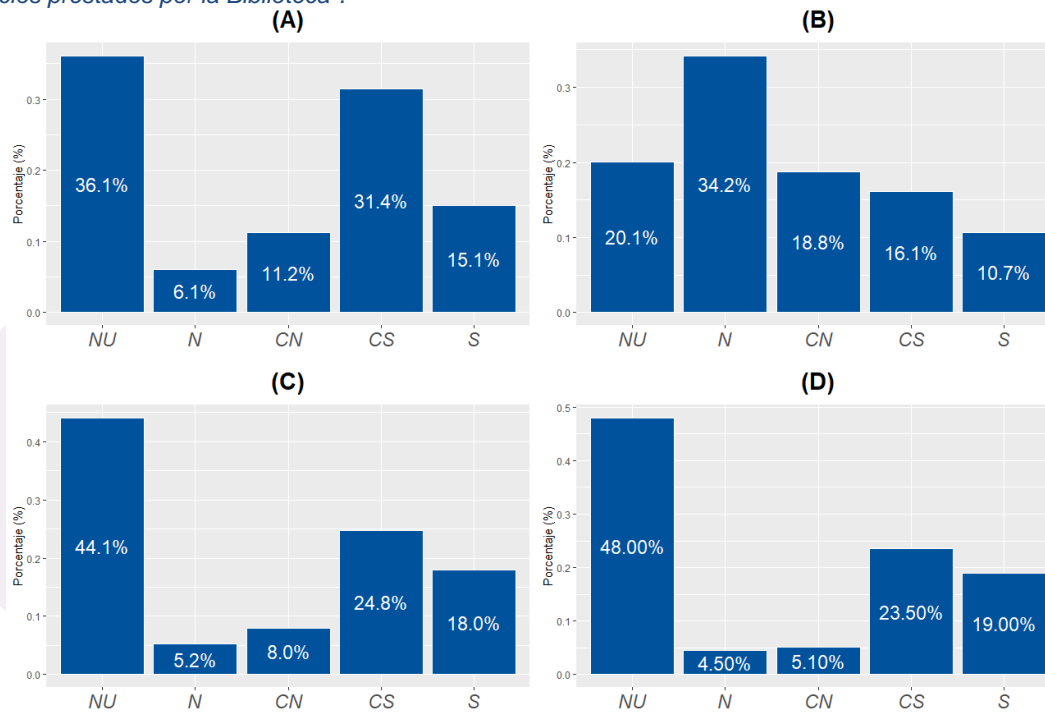
La Tabla 1 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por la biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados que el 36.1% de los estudiantes (300) afirman no haber usado el material bibliográfico y/o digital de la biblioteca, y el 33.63% (223) están satisfechos con las bases de datos con que cuenta la UNIAJC este mismo aspecto tiene igual implicación en Regionalización.

Tabla 1. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Biblioteca.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
--	--------	-------	------------	--------------	---------	---------------	-------------

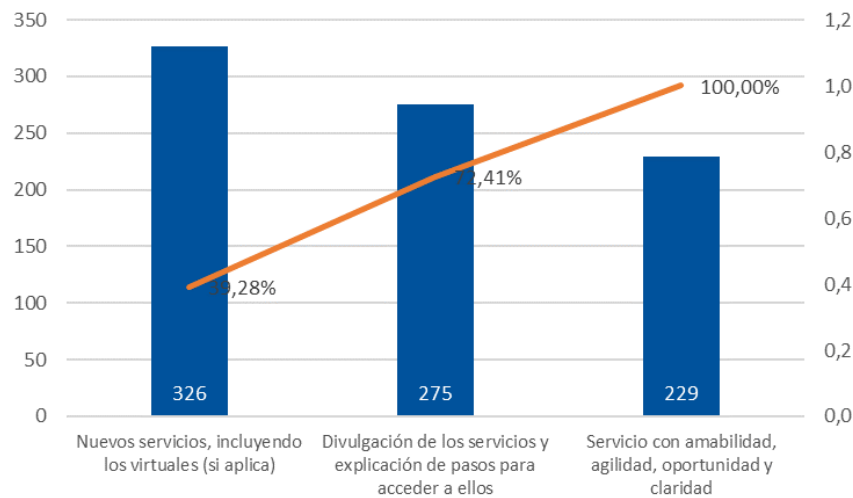
Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital necesario para las asignaturas	300	51	93	261	125	27,17%	72,83%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	167	284	156	134	89	66,37%	33,63%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	366	43	66	206	149	23,49%	76,51%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	398	37	42	195	158	18,29%	80,71%
Regional: Acceso a bases de datos de la Biblioteca	13	10	8	5	1	75,00%	25,00%

Gráfica 8. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca³.



Tesorería

Gráfica 9. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.



En la Gráfica 9 se observa como el principal aspecto en que podría mejorar la Tesorería es en la “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 36.28% (326) y

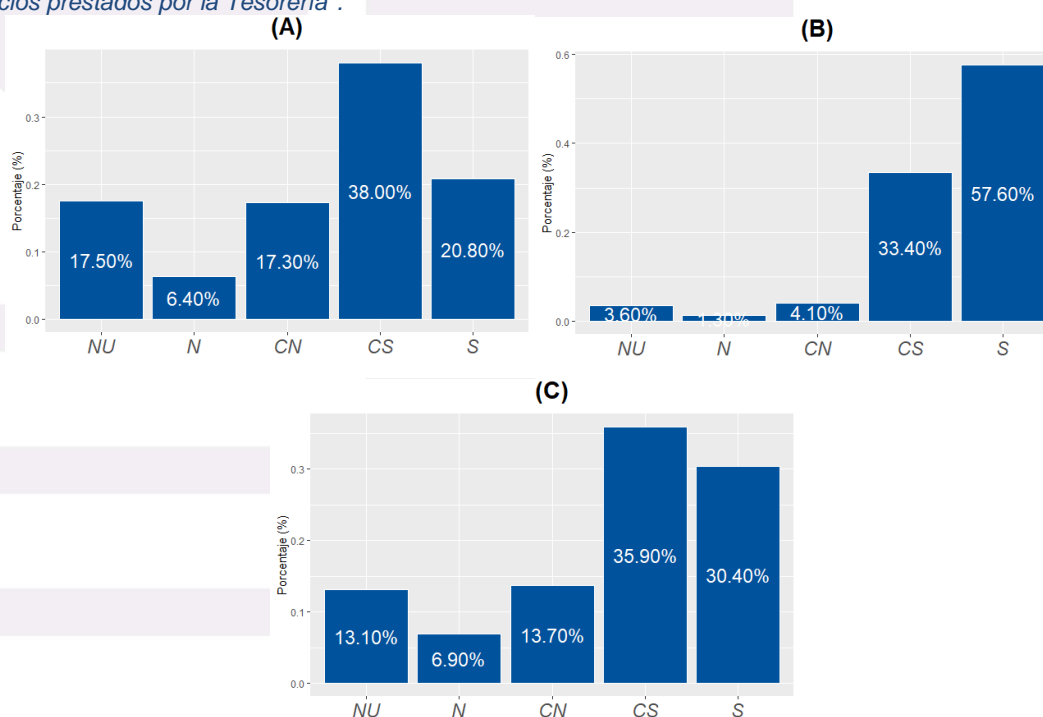
³ (A) Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital, necesario para las asignaturas, (B) Acceso a bases de datos de la Biblioteca, (C) Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio, y (D) El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.

seguido por la “Divulgación de nuevos servicios y la explicación para acceder a ellos” con 33.1% (275).

Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	145	53	144	315	173	28,76%	71,24%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	30	11	34	277	478	5,63%	94,38%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	109	57	114	298	252	23,72%	76,28%
Regional: Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	10	1	3	17	6	14,81%	85,19%
Regional: Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	1	0	1	9	26	2,78%	97,22%
Regional: El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	8	0	4	11	14	13,79%	86,21%

Gráfica 10. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería⁴.



En la Tabla 2 y Gráfica 10 se observan las 3 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC a los estudiantes manifestando que se puede mejorar en el acceso a las solicitudes financieras y el tiempo de respuesta, y la atención que brinda el personal de la tesorería; los niveles de satisfacción son superiores al 70%, esto respecto al año 2019 muestra una leve disminución en la percepción del usuario.

⁴ (A) Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta, (B) Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras, y (C) El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad

Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto a mejorar en el servicio ofrecido por OARA⁵, según la Gráfica 11 es en “Nuevos servicios, incluyendo los virtuales” 44.94% (373).

Gráfica 11. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

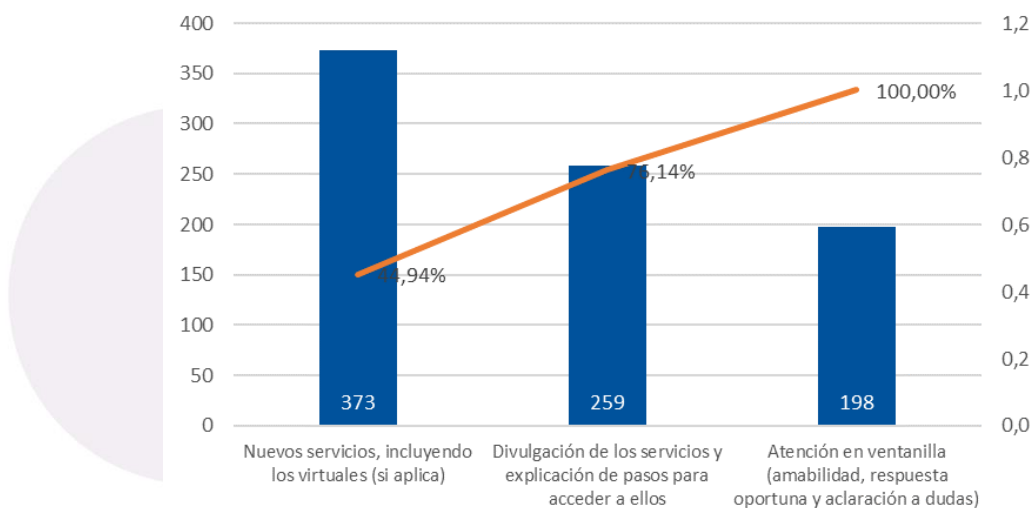


Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	259	20	63	283	205	14,54%	85,46%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	177	18	98	299	238	17,76%	82,24%
Regional: Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	13	0	0	13	11	0,00%	100,00%
Regional: El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	6	0	2	16	13	6,45%	93,55%

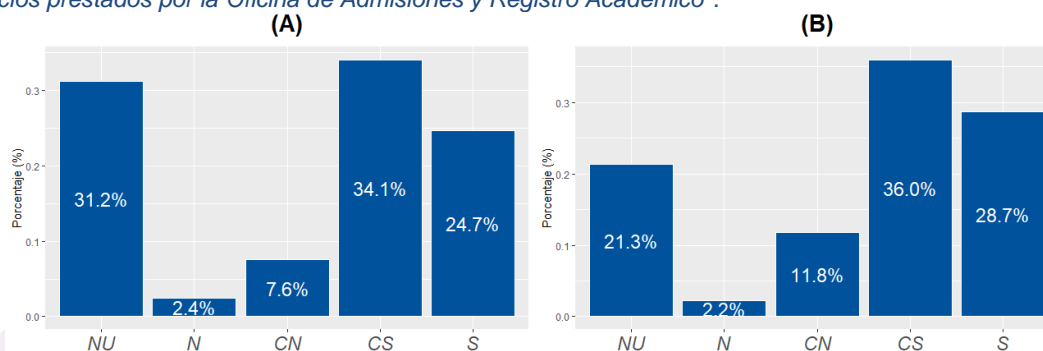
En la Tabla 3Tabla 1 y

⁵ OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico.

Gráfica 12 se observan las 2 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultados el 17.76% (116) de los estudiantes de la muestra no están satisfechos con los horarios de atención en OARA; pero en general las dos características se observa un buen comportamiento. En la regional los estudiantes manifiestan que se debe mejorar la atención que se le presta a los estudiantes, teniendo en cuenta que el 58% de respuestas satisfactorias.

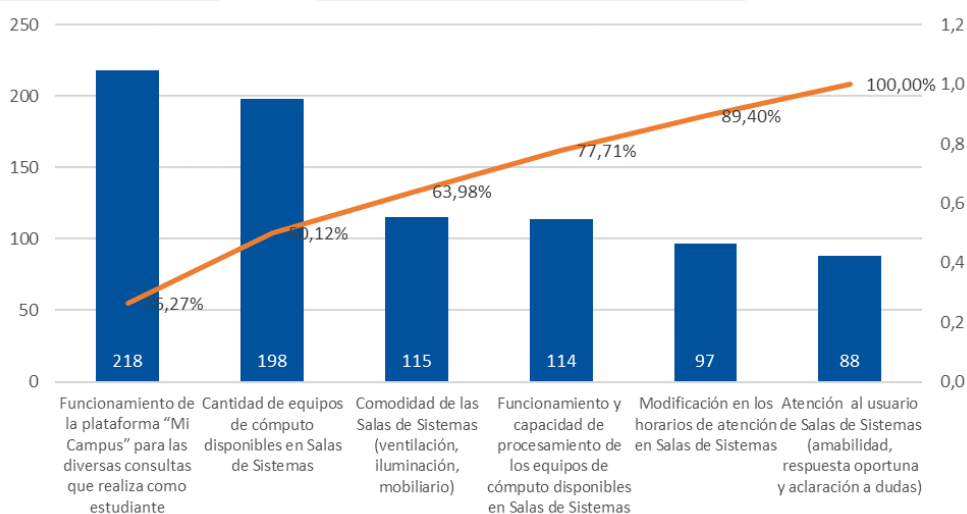


Gráfica 12. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico⁶.



Tecnologías de la Información y Comunicación

Gráfica 13. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



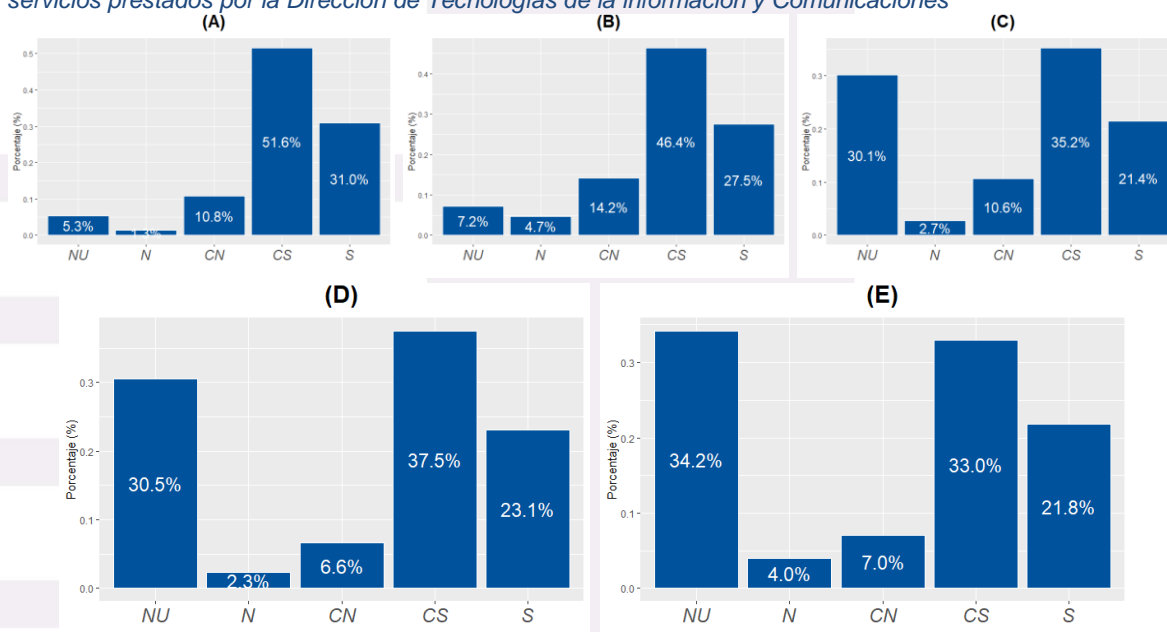
El principal aspecto a mejorar en el servicio de DTIC es el funcionamiento de la plataforma "Mi Campus" con un 26.27% (218), la cantidad de equipos de cómputo disponibles en salas 23.86% (198), la comodidad en las salas de sistemas en desde la ventilación, iluminación y mobiliario 13.86% (115), y el funcionamiento y capacidad de procesamiento de los equipos de cómputo disponibles en las salas 13.73% (114). Véase Gráfica 13.

⁶ (A) Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente, (B) El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad, y (C) El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades

Tabla 4. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	44	11	90	428	257	12,85%	87,15%
Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos	60	39	118	385	228	20,39%	79,61%
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	250	22	88	292	178	18,97%	81,03%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el aprendizaje	253	19	55	311	192	12,82%	87,18%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	284	33	58	274	181	16,67%	83,33%
Regional: La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	1	0	3	13	20	8,33%	91,67%
Regional: Funcionamiento adecuado de la plataforma "Mi Campus" para diversas consultas	0	0	2	10	25	5,41%	94,59%
Regional: Los documentos publicados referente procesos académicos y administrativos, le facilitan el acceso y comprensión de dichos procesos	1	0	2	14	20	5,56%	94,44%
Regional: Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	22	2	1	6	6	20,00%	80,00%
Regional: Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el aprendizaje	22	2	0	8	5	13,33%	86,67%
Regional: El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	22	0	3	6	6	20,00%	80,00%

Gráfica 14. 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 Comunicaciones⁷



En la

Tabla 4 y Gráfica 14 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por DTIC a los estudiantes de la UNIAJC, encontrando que donde

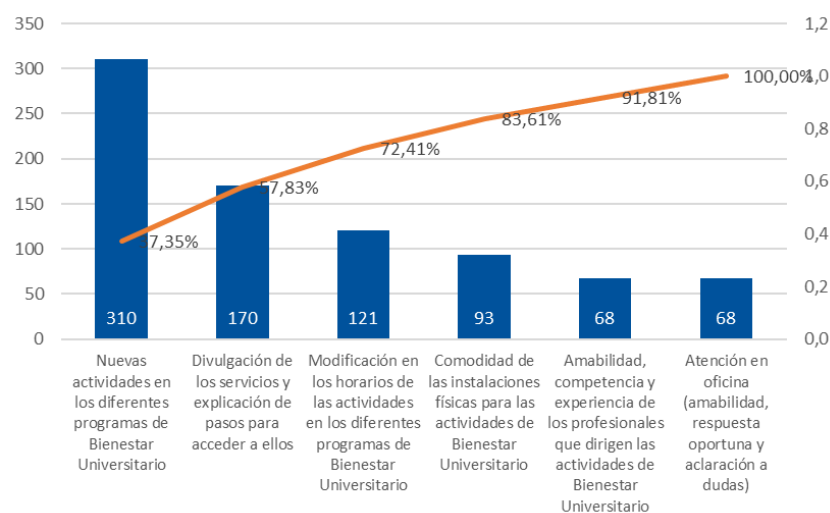
⁷ (A) La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión; (B) Los canales de comunicación institucional son efectivos para informar los cambios realizados en los servicios académicos y administrativos; (C) Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas; (D) Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio; y, (E) El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.

mayormente se puede aumentar la satisfacción es en la “Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las salas de sistemas (18.97% insatisfacción). Adicionalmente, la Oficina de Comunicaciones debe tener en cuenta la orientación, cantidad y claridad en la información disponible en la página Web de la Institución porque tiene la oportunidad más alta de mejorar con un 20.39%

Bienestar Universitario

El principal aspecto a mejorar en el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo a la Gráfica 15 es la generación de nuevas actividades en los diferentes programas de Bienestar Universitario con un 37.35% (310 respuestas).

Gráfica 15. Principales aspectos del servicio a mejorar en Bienestar Universitario.



La Tabla 5 y

Gráfica 16 muestran 9 características con niveles de satisfacción, superiores al 70%, siendo la “Difusión de las actividades de Bienestar Universitario” y los “Horarios de las tutorías y monitorías del PMA”, los aspectos en que más fácil se puede mejorar la satisfacción, con resultados actuales del 70.69% y 73.79%, respectivamente. En las regionales, aunque es una muestra pequeña se cuenta con una buena aceptación de los servicios prestados por Bienestar universitario.

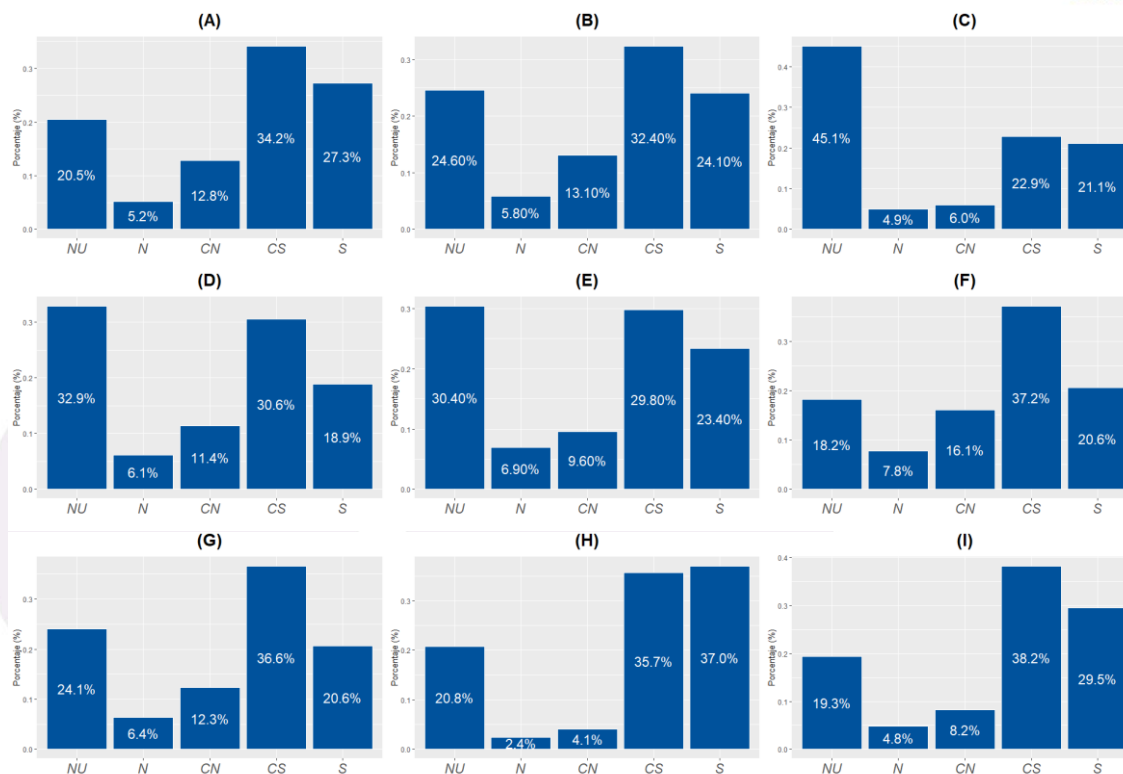
Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	170	43	106	284	227	22,58%	77,42%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	204	48	109	269	200	25,08%	74,92%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	374	41	50	190	175	19,96%	80,04%
Las tutorías y monitorías del PMA tienen horarios adecuados	273	51	95	254	157	26,21%	73,79%
Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	252	57	80	247	194	23,70%	76,30%

	No Uso	Nunc a	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempr e	Insatisfecho s	Satisfecho s
Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	151	65	134	309	171	29,31%	70,69%
La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	200	53	102	304	171	24,60%	75,40%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	173	20	34	296	307	8,22%	91,78%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	160	40	68	317	245	16,12%	83,88%
Regional: El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	10	4	2	11	10	22,22%	77,78%
Regional: El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	11	3	0	16	7	11,54%	88,46%
Regional: La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	19	3	0	9	6	16,67%	83,33%
Regional: Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	3	0	0	13	21	0,00%	100,00%
Regional: Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU	5	2	2	15	13	12,50%	87,50%
Regional: Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	5	0	1	13	18	3,13%	96,88%
Regional: La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades	8	1	0	17	11	3,45%	96,55%
Regional: El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	7	0	0	21	9	0,00%	100,00%

Gráfica 16. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario⁸.

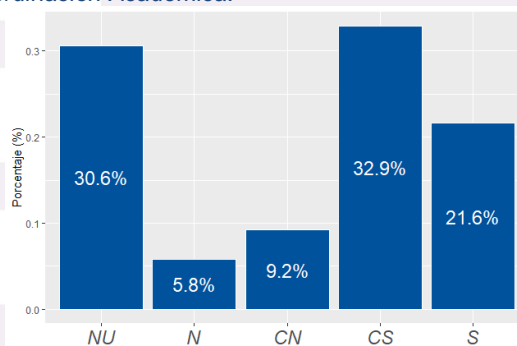
⁸ (A) El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades; (B) El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades; (C) La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva; (D) Las tutorías y monitorias del PMA tienen horarios adecuados; (E) Adecuada atención y/o resultados satisfactorios, cuando lo solicita un servicio en BU; (F) Las actividades y eventos desarrolladas por Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria; (G) La infraestructura y materiales disponibles facilitan un ambiente propicio para desarrollar las actividades; (H) Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes; e (I) El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.



Coordinación Académica

El nivel de satisfacción percibido por los estudiantes con los servicios prestados por el personal de la Coordinación Académica es del 78.47% (452). Un 30.6% de los encuestados afirman no haber usado los servicios de la misma. Véase Gráfica 17.

Gráfica 17. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.



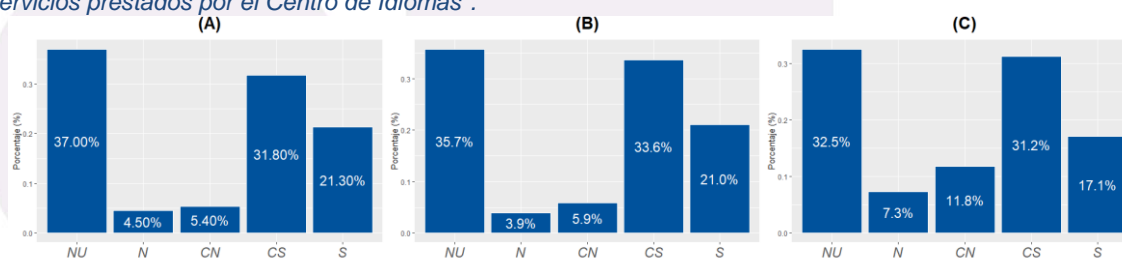
Centro de Idiomas

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

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
--	--------	-------	------------	--------------	---------	---------------	-------------

Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	307	37	45	264	177	15,68%	84,32%
El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	296	32	49	279	174	15,17%	84,83%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	270	61	98	259	142	28,39%	71,61%
Regional: Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	3	0	0	17	17	0,00%	100,00%
Regional: El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada	7	0	0	16	14	0,00%	100,00%
Regional: Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	2	1	0	15	19	2,86%	97,14%

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas⁹.



En las 3 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes se encontró como principal resultado que como mínimo en cada característica el 30% afirmó no haber usado los servicios. El principal aspecto a mejorar en el servicio del Centro de Idiomas, según la Tabla 6 y Gráfica 18, son los horarios programados para las clases con un 28.39% (159) de insatisfacción.

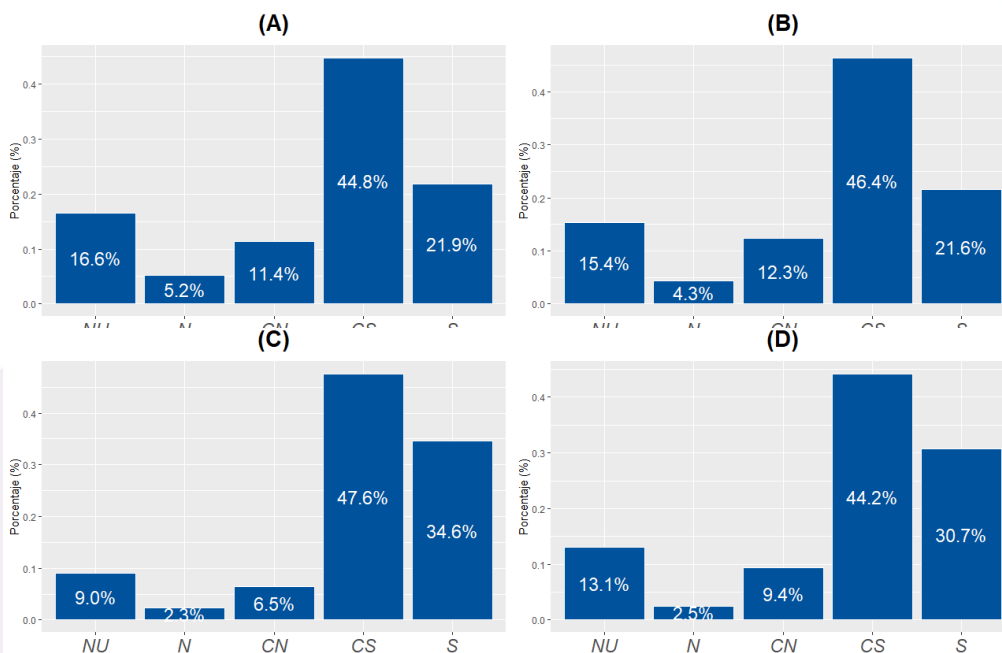
Unidades Académicas / Facultades

Tabla 7. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con la Unidad Académica o Facultad.

	No Uso	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Insatisfechos	Satisfechos
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	138	43	95	372	182	19,94%	80,06%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	128	36	102	385	179	19,66%	80,34%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	75	19	54	395	287	9,67%	90,33%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	109	21	78	367	255	13,73%	86,27%
Regional: Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	3	0	2	17	15	5,88%	94,12%
Regional: Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	6	0	0	18	13	0,00%	100,00%
Regional: Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	3	0	0	18	16	0,00%	100,00%
Regional: El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	4	0	1	15	17	3,03%	96,97%

Gráfica 19. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad¹⁰.

⁹ (A) Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica; (B) El personal administrativo del Centro de Idiomas brinda información adecuada; y (C) Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados



En la Tabla 7 y Gráfica 19 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC, encontrando como principal resultado que el 16.96% los estudiantes considera que se debe de mejorar en la difusión de las actividades desarrolladas y el acompañamiento en las consultas realizadas a la Unidad Académica / Facultad.

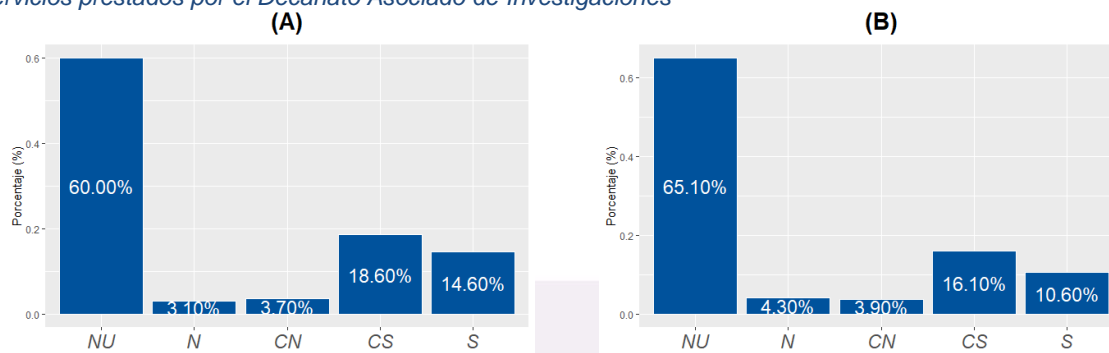
Decanato Asociado de Investigaciones

Tabla 8. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con el Decanato Asociado de Investigaciones.

	No Uso	Nu nca	Casi Nunca	Casi Siempr e	Sie mpr e	Insatis fechos	Satisfe chos
Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto	498	26	31	154	121	17,17%	82,83 %
El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	540	36	32	134	88	23,45%	76,55 %
Regional: Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto	28	0	0	5	4	0,00%	100,00 %
Regional: El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece	29	1	1	4	2	25,00%	75,00 %

¹⁰ (A) Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna; (B) Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria; (C) Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica; y (D) El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad

Gráfica 20. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones¹¹



En la Tabla 8 se observan las 2 características evaluadas de los servicios prestados por la Decanatura Asociada de Investigaciones de la UNIAJC, encontrando como principal resultado que más del 75% de los estudiantes que participaron de la encuesta se sienten satisfechos con los servicios prestados; y en la Gráfica 20 se observa que más del 60% de los estudiantes no usan estos servicios.

Medidas Decretadas por Emergencia Sanitaria

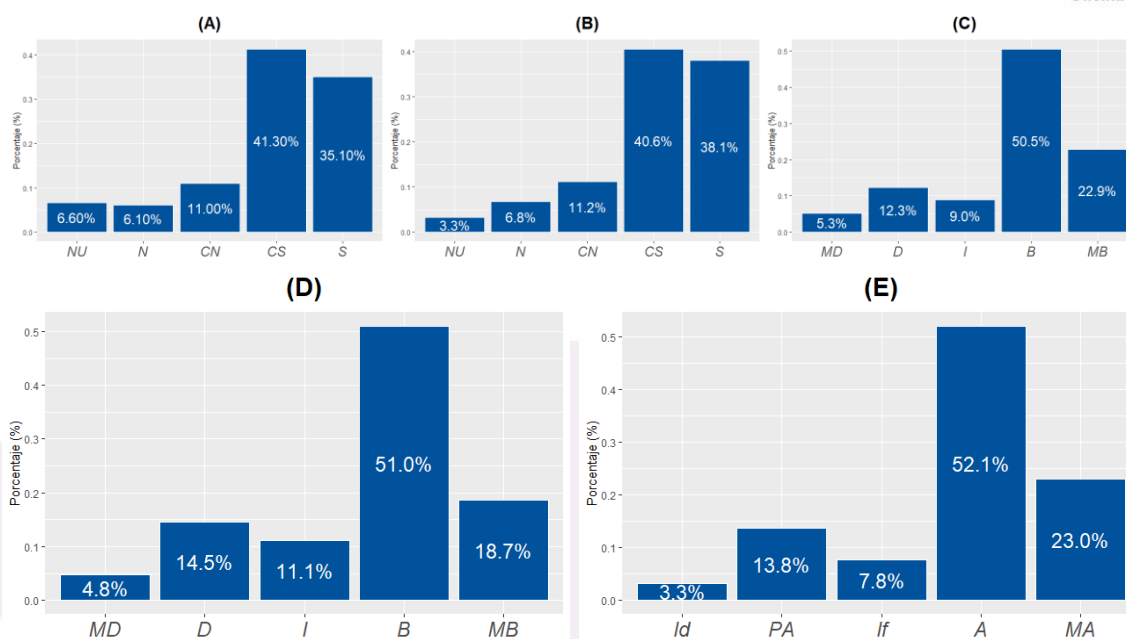
Las medidas adoptadas por la Institución debido al confinamiento por la emergencia sanitaria decretada por el Covid-19, muestran resultados positivos de aceptación en las decisiones como lo es:

- Cambios adoptados por la UNIAJC para mantener el nivel de servicios complementarios durante la emergencia en salud por Covid -19 con un 81.7%;
- Cambios adoptados por la UNIAJC para mantener la calidad en el servicio formativo durante la emergencia en salud por Covid-19 con un 81.4%;
- Acompañamiento que ha brindado la Institución en estos momentos de cambio y en la nueva dinámica académica con un 77.5%;
- Cambio en el proceso de formación ahora mediado por la tecnología y las herramientas virtuales 73.1%;
- Estrategias metodológicas implementadas por los profesores para comprender los temas y dar continuidad al proceso de formación con un 71.2%

Gráfica 21. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con las medias tomadas por la Emergencia Sanitaria Covid-19¹².

¹¹ (A) Los servicios prestados por el Decanato Asociado de Investigaciones, han suplido sus necesidades y expectativas al respecto; y, (B) El Decanato Asociado de Investigaciones acompaña para desempeñarse en el semillero de investigación al que pertenece

¹² (A) Los cambios adoptados por la UNIAJC para mantener el nivel de servicios complementarios durante la emergencia en salud por Covid -19; (B) Los cambios adoptados por la UNIAJC para mantener la calidad en el servicio formativo durante la emergencia en salud por Covid-19; (C) El acompañamiento que ha brindado la Institución en estos momentos de cambio y en la nueva



ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2019

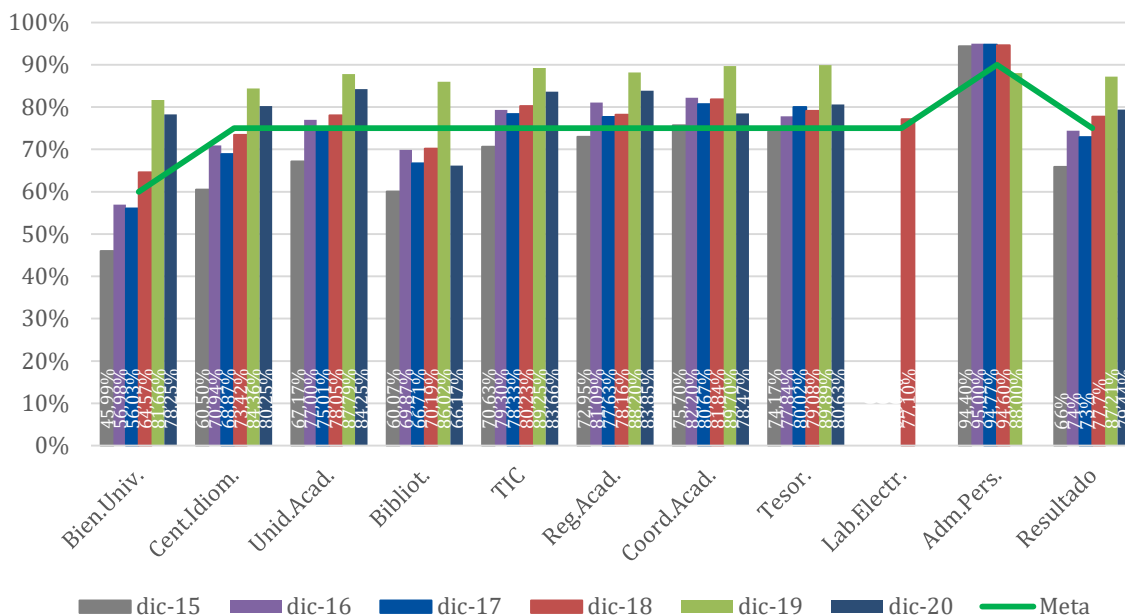
Considerando los resultados de satisfacción obtenidos con otros instrumentos en periodos anteriores al 2015, la UNIAJC estableció como meta de Satisfacción un 75%, tanto Institucional como por Dependencia evaluada, lo cual implicó para 2016, aumentar casi 10% con relación al año inmediatamente anterior en que se obtuvo un resultado de 65,56%.

Institucionalmente entre los años 2015 al 2017 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, estuvieron por debajo de la meta (59,71%, 70,94% y 69,87%, respectivamente).

Durante el año 2018 el mayor esfuerzo para alcanzar la meta de satisfacción institucional lo hizo Bienestar Universitario incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios en 8.54% alcanzado una percepción del 64.57% para ese año. Por otra parte, el Centro de Idiomas y la Biblioteca mejoraron su percepción en 4.55% y 3.48%, respectivamente.

Gráfica 22. Histórico Satisfacción del Estudiante 2015 - 2020

dinámica académica; (D) El cambio en el proceso de formación ahora mediado por la tecnología y las herramientas virtuales; y, (E) Las estrategias metodológicas implementadas por los profesores para comprender los temas y dar continuidad al proceso de formación



Los mejores resultados alcanzados en la evaluación del servicio prestado por la UNIAJC hacia los estudiantes, se pueden evidenciar en el año 2019 en donde todas las dependencias tuvieron incrementos entre un 7.86% y 17.09%.

Para el año 2020 observamos en la Gráfica 22 que debido a la situación de emergencia es importante resaltar que la mayoría de las áreas de la institución obtuvieron un nivel satisfacción mayor al 75% excepto la biblioteca que tiene un nivel satisfacción promedio del 66.17%, la cual se vio afectada en esencia por la satisfacción del Acceso a bases de datos de la Biblioteca

Los resultados más altos de satisfacción los obtuvieron en el año 2020 las siguientes áreas: Unidades Académicas 84.25%, Registro Académico 83.85%, y TIC 83.66%.

NOTA: Mediante otro instrumento aplicado independientemente por Administración del Personal, se presentó un alto nivel de satisfacción con sus servicios por parte del personal administrativo y docente (88.0%), sin embargo, evidencia una disminución del 6.6% en comparación con el año anterior. Datos año 2019

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en 2020, se recomienda sostener la meta 80%, dado que los resultados obtenidos actualmente están influenciados por la no prestación del servicio de forma presencial debido a la emergencia sanitaria y en

términos generales se obtuvo un nivel de satisfacción general del 79.4%, con esto las dependencias continuaran trabajando en el aspecto del servicio, adicionalmente se presentan las siguientes recomendaciones para las Dependencias que más pueden avanzar hacia la satisfacción del usuario:

Bienestar Universitario

- 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), se dificulta disminuir los resultados “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 los niveles más elevados de insatisfacción (22.58% y 25.08% respectivamente).
- Buscar mecanismos alternativos de difusión de las actividades ya que se presentó una insatisfacción del 29.31% en este aspecto.
- 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).

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.

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.