



Evaluación de la satisfacción al usuario 2019

Oficina de Planeación Institucional





Introducción

La UCundinamarca emprendió en el año 2016 un proceso de resignificación y reinención, el cual busca que la institución sea concebida como una organización social del conocimiento y el aprendizaje, translocal y transmoderna, que propende por una educación para la vida fundamentada en los valores democráticos y la civilidad.

De esta manera, la institución tiene como hoja de ruta la búsqueda permanente de la excelencia, tanto a nivel académico como al interior de sus procesos. Por lo tanto, se hace imperativo medir el desempeño en los servicios que presta la universidad de una manera confiable, válida y veraz, de tal forma que se puedan identificar oportunidades de mejora y estrategias de servicio y atención que impacten a los diferentes grupos de interés.

Así pues, se presentan los resultados obtenidos en la vigencia 2019, los cuales fueron el principal insumo para la Revisión por la Dirección realizada en el mes de octubre.





Metodología

— Encuesta de Satisfacción —

Instrumentos de medición



Evalúa 4 diferentes grupos de la comunidad universitaria y aspectos como las comunicaciones y el apoyo académico

Ficha técnica

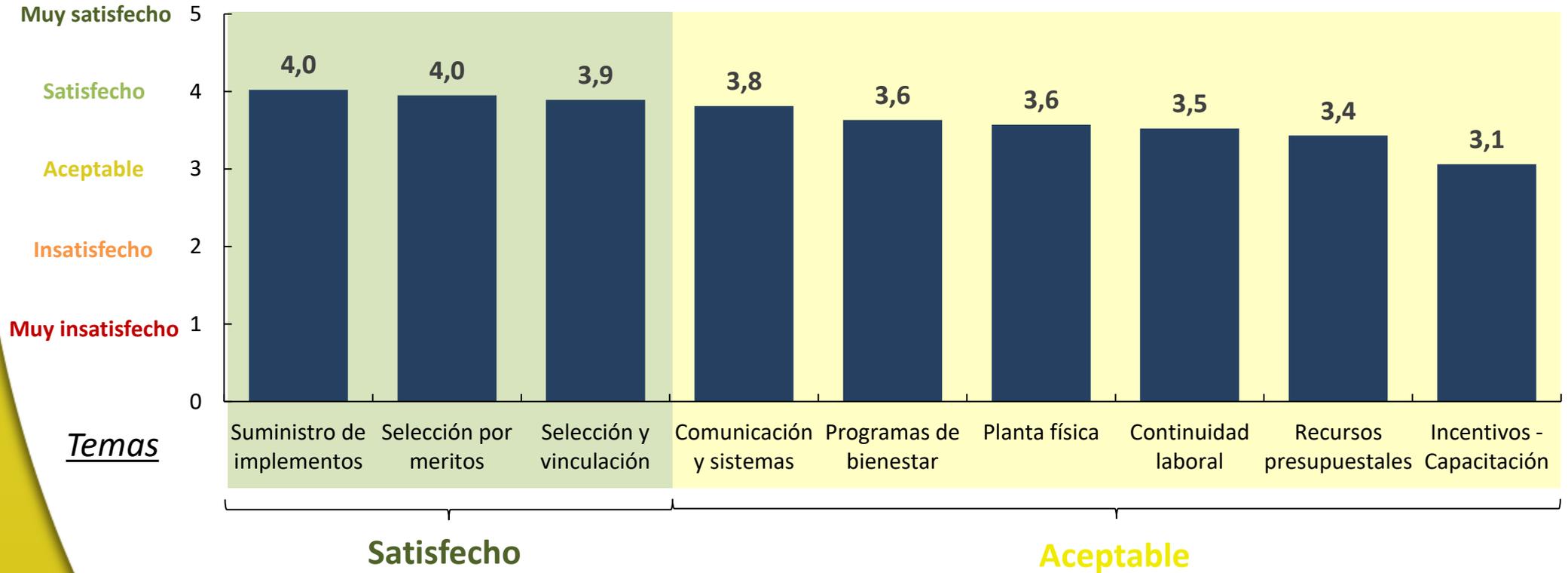
- En promedio el error muestral propuesto es de +/-10%.
- Encuestas realizadas en 2018-II y 2019-I.
- Tipo de muestreo: aleatorio simple.
- Técnica de recolección: encuestas virtuales.
- Objetivo: medición de la satisfacción del usuario.
- Nivel de confianza: 95%.





Resultados Administrativos: 84 encuestados

Promedio: 3,7
Satisfacción: 73,1%



Aspectos a mejorar

- Comunicación interna.
- Clima organizacional.
- Planificación en contratación.
- Continuidad en contratos.
- Bienestar laboral.
- Condiciones físicas.





Resultados Docentes: 244 encuestados

Promedio: 3,3
Satisfacción: 65,8%

Temas	Promedio
Selección y vinculación	4,0
Participación en procesos de dirección	3,6
Relación docente y número de alumnos	3,5
Espacios académicos	3,5
Tiempo contra servicio de calidad	3,5
Evaluación docente	3,4
Planta física	3,4
Programas de bienestar	3,4
Estatuto profesoral	3,3
Formación posgradual	3,2
Acompañamiento universidad	3,0
Incentivos - Capacitación	3,0
Remuneración contra meritos	3,0
Tecnología e innovación	3,0
Bienestar	2,9
Incentivos y reconocimientos	2,9

Aspectos a mejorar

- Procesos tecnológicos.
- Adquisición de software.
- Apoyo posgradual.
- Nombrar docentes de planta.
- Estatuto docente.
- Retroalimentación de la evaluación docente.
- Condiciones de contratación.
- Más acompañamiento administrativo.
- Espacios académicos.





Resultados Estudiantes: 57 encuestados

Promedio: 3,1
Satisfacción: 62,9%

Temas	Promedio
Selección - vinculación	3,6
Material de apoyo	3,6
Docentes	3,5
Programas que promueven el saber	3,5
Bienestar universitario	3,4
Programas académicos	3,3
Objetivos del programa	3,3
Prácticas articuladas con pensum	3,3
Metodologías de enseñanza	3,3
Apoyos socioeconómicos	3,3
Reglamento estudiantil	3,2
Sistema de evaluación	3,2
Actividades extracurriculares	3,1
Dedicación de los docentes	3,1
Programas de educación continuada	3,1
Relación docente y número de alumnos	3,0
Recursos bibliográficos	3,0
Tramites administrativos	3,0
Espacios y elementos para prácticas	2,8
Espacios académicos	2,6
Móvilidad académica	2,6
Número de estudiantes y recursos académicos	2,4

Aspectos a mejorar

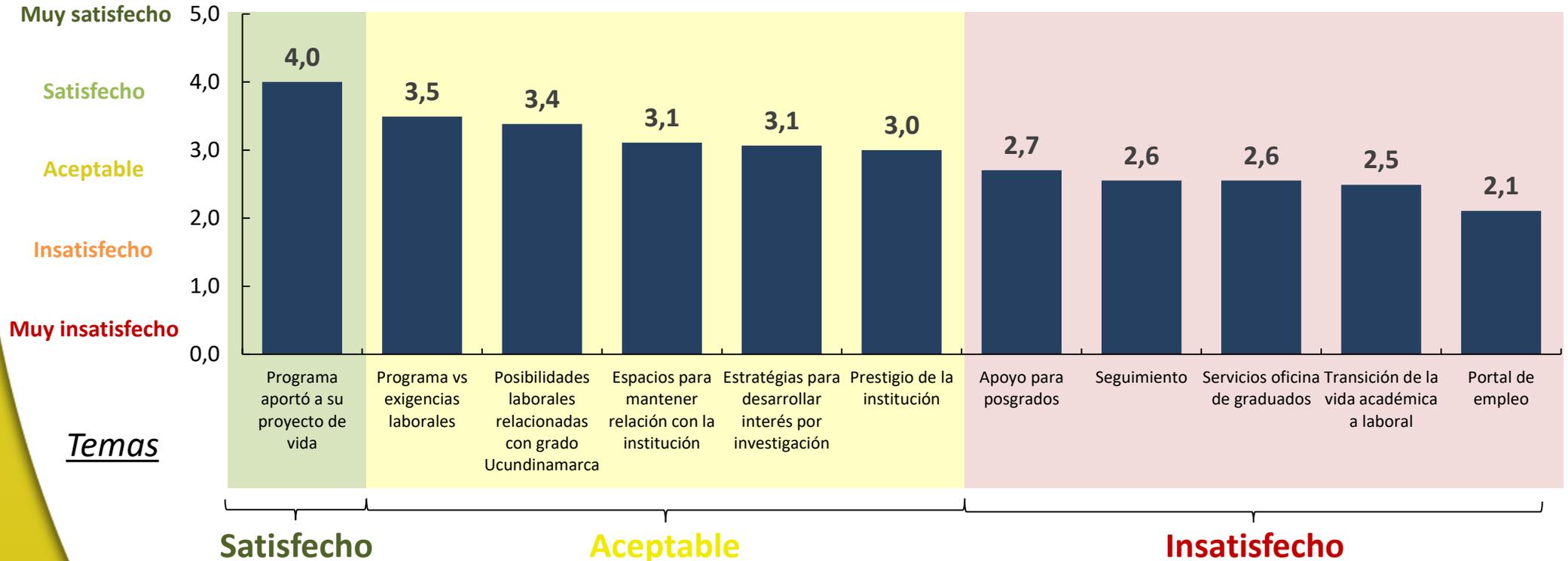
- Procedimientos administrativos.
- Trámites en línea.
- Medios tecnológicos.
- Planta física.
- Selección de docentes.
- Mayor número de docentes de planta.
- Oferta académica de posgrado.





Resultados Graduados: 47 encuestados

Promedio: 2,9
Satisfacción: 58,9%



Aspectos a mejorar

- Emprendimiento.
- Oferta de posgrados.
- Comunicación.
- Convenios con empresas.
- Docentes.
- Acompañamiento.





Evaluación docente

Promedio: 4,2
Satisfacción: 83,2%



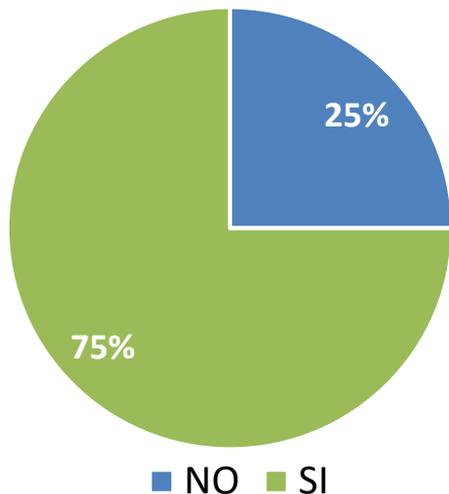


Evaluación Comunicaciones: 188 encuestados

Promedio: 3,9
Satisfacción: 77,3%

↑
Imagen de la Universidad

¿La Ucundinamarca cumple con la función de informar sus servicios?



Al **82%**

le parece que la página web tiene un buen diseño

¿Te ha gustado el contenido del periódico?



Al **73%**

le parece fácil la navegación en la página web

68%

Consulta las redes sociales de la universidad

Al **72%** le parece interesante y relevante el contenido de la página web.

Aunque quieren ver información de:

- Becas.
- Investigación.
- Facultades.
- Internacionalización.
- Directrices rectorales.





Evaluación Apoyo Académico: 96 encuestados (Biblioteca)

Satisfacción: 83,1%

¿Se encuentra satisfecho con el servicio brindado en el espacio académico?	¿Los recursos educativos utilizados en el espacio académico fueron suficientes e idóneos?	¿El espacio académico cuenta con la capacidad suficiente para la atención de la práctica académica?	¿Considera que la dotación del espacio académico es adecuada?	¿La disponibilidad del espacio académico para la ejecución de la práctica académica fue oportuna?	De 1 a 5 Califica nuestro servicio (promedio)	% satisfacción de servicio	Promedio de indicadores
96,9%	88,5%	67,7%	68,8%	86,5%	4,5	90,2%	83,1%

Porcentaje de estudiantes que están satisfechos en cada componente

Puntaje promedio en servicio





SATISFACCION AL USUARIO		
INSTRUMENTOS	2018	2019
Encuesta Satisfacción Administrativos	70%	73%
Encuesta Satisfacción Docentes	64%	66%
Encuesta Satisfacción Estudiantes	60%	63%
Encuesta Satisfacción Graduados	52%	59%
Evaluación Docente	81%	83%
Encuesta Apoyo Académico	99%	83%
Encuesta Comunicaciones	71%	77%
INDICADOR SATISFACCIÓN	71%	71%



Para el primer periodo académico de 2019 el Índice compuesto de satisfacción al usuario - ICSU fue de 71%. En ese sentido, se evidencia que los usuarios de la Universidad de Cundinamarca cuentan con un nivel aceptable de satisfacción.

Mejoras: Espacios académicos, convocatoria docente, incentivos para administrativos y docentes para capacitación y formación, Comunicación y seguimiento a graduados.





Conclusiones

- En general los administrativos cuentan con un nivel de satisfacción aceptable (73%), donde los aspectos peor calificados son los incentivos y capacitaciones, los recursos presupuestales y la continuidad laboral.
- Los docentes tienen un nivel de satisfacción aceptable, donde los incentivos y reconocimientos, el bienestar y la tecnología son los aspectos peor calificados.
- Los estudiantes ven problemas en aspectos como los espacios académicos, la movilidad y el número de estudiantes con respecto a los recursos académicos.
- Los graduados ven poco funcional el portal de empleo de la universidad, el apoyo hacia la transición de la vida académica a la laboral y los servicios que presta la oficina de graduados. En general son el grupo que peor satisfacción tiene.



Conclusiones

- La evaluación docente evalúa tres aspectos: la percepción del estudiante, autoevaluación y el plan de trabajo. En general se evidencia una satisfacción del 83%.
- En cuanto a las comunicaciones, se indagó sobre diferentes aspectos y uso de herramientas (periódico, página web, entre otros). En general se evidencia que la imagen institucional tiene un 77,3% de satisfacción.
- La satisfacción general en apoyo académico es de 83,1%.
- El indicador de satisfacción se mantiene estable respecto a 2018. Se destaca un crecimiento en la satisfacción de los diferentes grupos de la comunidad universitaria. Sin embargo, Apoyo Académico aproximado por bibliotecas tuvo una reducción importante.

