

13.

Fusagasugá, 2020-11-19.

Para: **Doctor ADRIANO MUÑOZ BARRERA**
Rector
Universidad de Cundinamarca

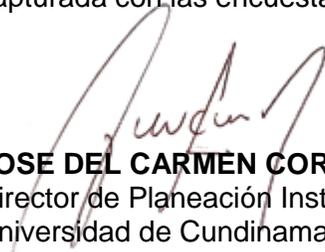
Asunto: **INFORME DE RESULTADOS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO**

Cordial saludo

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 servicio y atención que impacten a los diferentes grupos de interés.

Así pues, el presente documento expone brevemente la metodología que se utilizará para generar las mediciones de satisfacción del usuario en la UCundinamarca, estableciendo las condiciones mínimas que garantizarán la confiabilidad de los resultados. Además, se presentan los resultados y análisis a partir de la información capturada con las encuestas de satisfacción aplicadas a la comunidad universitaria



JOSE DEL CARMEN CORREA ALFONSO
Director de Planeación Institucional
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Jurgen Daniel Toloza

12.1-14.1

ANEXOS INFORME DE RESULTADOS – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONTENIDO	
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
JUSTIFICACIÓN	3
ANTECEDENTES	3
REVISIÓN DE LITERATURA	4
METODOLOGÍA PROPUESTA	4
Tamaño muestral.....	5
RESULTADOS	6
CONCLUSIONES	13
TRABAJO FUTURO	13
GLOSARIO	14
BIBLIOGRAFÍA	15



OBJETIVO GENERAL

Conocer la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la Universidad de Cundinamarca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la satisfacción de acuerdo con las dimensiones de calidad establecidas
- Conocer los aspectos a mejorar en los diferentes procesos de la UCundinamarca.
- Obtener el nivel de satisfacción para los diferentes grupos de interés de la universidad.

JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan información que permite conocer qué tan bien están funcionando los procesos al interior de la organización, qué cambios hay que realizar para conseguir mejoras y establecer si los cambios que se han realizado previamente han generado las mejoras esperadas (Hayes, 2009). De esta manera, a partir de estos resultados se facilita la toma de decisiones y el establecimiento de acciones de mejora que propendan por el fortalecimiento de las relaciones con los usuarios y un mayor conocimiento de estos.

Adicionalmente, en la norma ISO 9001:2015, en el numeral 9.1.2 se especifica que las organizaciones deben realizar seguimiento a las percepciones de sus clientes en lo concerniente al grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas.

En consecuencia, se evidencia la importancia que para la UCundinamarca implica realizar un seguimiento periódico de la satisfacción del usuario, el cual propenda por la mejora continua de la institución.

ANTECEDENTES

Las mediciones de percepción a los usuarios de la UCundinamarca se han realizado constantemente, aunque enfocadas a otros aspectos como los relacionados a procesos de autoevaluación. No obstante, estas mediciones no están orientadas únicamente al tema de la satisfacción, sino que indagan por otros atributos que buscan evaluar cada uno de los programas académicos.

Con la implementación de la norma ISO 9001:2015, se empezó a generar la medición específica para la satisfacción del usuario, la cual se presenta en los espacios de Revisión por la Dirección al interior de la institución. Sin embargo, el pasado 14 de octubre de 2019 se evidenció que la forma como se estaban recogiendo las encuestas

no estaba siendo efectiva¹, y que era necesario establecer una metodología que garantizara la confiabilidad de los resultados y que le permita a la alta dirección tomar las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos institucionales. Por lo tanto, la metodología propuesta busca mejorar y robustecer la forma en que la UCundinamarca venía realizando las mediciones de satisfacción del usuario, estableciéndose como la línea base de comparación que permitirá medir los avances en términos de este indicador.

REVISIÓN DE LITERATURA

En las dos últimas décadas, en las organizaciones, ha aumentado la necesidad de generar mediciones relacionadas con la satisfacción de sus clientes, las cuales buscan aumentar la calidad de sus productos y servicios.

En el marco de la educación superior autores como López & Rosales (2018) adaptaron y aplicaron el cuestionario SERVQUAL² para determinar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad del Valle sede Pacífico. Por otro lado, Agustín & Domelis (2009) desarrollaron un instrumento para medir la percepción estudiantil del programa de Ingeniería Industrial en la Universidad de Carabobo.

Asimismo, Sanchez (2018) aplica un cuestionario similar al SERVQUAL para medir la satisfacción estudiantil en la seccional Santa Marta de la Universidad Sergio Arboleda. Además, analiza la validez del cuestionario a partir de un análisis factorial.

No obstante, los documentos anteriores se enfocan solo en la satisfacción de los estudiantes, omitiendo otros grupos de interés como los docentes y administrativos. Por lo tanto, es necesario tomar un enfoque transversal donde las preguntas que se realicen puedan ser respondidas por los diferentes miembros de la comunidad universitaria y brinden información relevante para la mejora continua de la institución.

METODOLOGÍA PROPUESTA

La encuesta de satisfacción debe recopilar información de las diferentes dimensiones o atributos del servicio al cliente. La información de cada atributo o dimensión se obtiene a partir de preguntas enfocadas a cada temática; las cuales serán calificadas a través de una escala tipo Likert (1932) de la siguiente manera:

Ilustración 1. Escala de medición tipo Likert

Muy insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

¹ Las encuestas se encontraban en el portal de Planeación Institucional y el número de respuestas no era suficiente para que los resultados fueran estadísticamente significativos.

² Este cuestionario se basa en cinco dimensiones que son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

Los usuarios que se consideran “satisfechos” son aquellos que manifestaron tener un nivel de satisfacción mayor o igual a 4.

La encuesta se enviará a través de correo electrónico a todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y administrativos).

Además, teniendo en cuenta la literatura analizada (metodología SERVQUAL) se plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará en las encuestas, estos son: *confiabilidad*, *Capacidad de respuesta*, *disponibilidad y accesibilidad a la información*, *amabilidad-empatía* y *elementos tangibles*. A continuación se define cada una de estas dimensiones.

- **Confiabilidad:** atributo asociado a la confianza que se genera al prestar los servicios y la exactitud que brindan las soluciones o respuestas requeridas por el usuario.
- **Capacidad de respuesta:** asociada a la eficacia (tiempo de respuesta) con la que se prestan los servicios.
- **Disponibilidad y accesibilidad a la información:** hace referencia a la disponibilidad de la información en diferentes formatos de manera rápida.
- **Amabilidad-empatía:** corresponde al trato basado en el respeto, la cortesía y la atención personalizada que se brinda a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** evalúa el estado de los edificios, plataformas o sistemas por donde se prestan los servicios.

Tamaño muestral

La población para tener en cuenta corresponde a los miembros de la comunidad universitaria (profesores, administrativos y alumnos).

Para establecer el número de muestras es necesario aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 P(1 - P)} \quad (1)$$

donde:

n : Tamaño de la muestra que se obtendrá a partir de la formula (Resultado).

Z_{α} : Valor de la distribución Normal Estándar asociado a un nivel de confianza $(1-\alpha)$.

P : Proporción aproximada del parámetro que se quiere medir.

e : Error de precisión.

N : Tamaño de la Población.

Para este cálculo en particular se trabajará con una confianza del 95%, por lo que el valor Z será de 1,96. Dado que la proporción es desconocida se usará 0.5, ya que este es el valor que maximiza el tamaño muestral. Por otro lado, el error de precisión será del 5%, el cual se considera bajo y aceptable.

Además, el muestro será estratificado desproporcionado para darle una mayor relevancia a los docentes y administrativos dentro del análisis de satisfacción. De este modo, la tabla 1 establece los tamaños de muestra mínimos que debe tenerse en cuenta para cada uno de los grupos de interés, de acuerdo con el tamaño óptimo (384) encontrado a partir de la formula (1).

Tabla 1. Distribución de la muestra

Grupo	Participación (%)	Número de encuestas
Estudiantes	65	250
Docentes	19	73
Administrativos	16	61
Total	100	384

Fuente: Cálculos de Planeación Institucional.

RESULTADOS

Ficha Técnica	
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción con los servicios que ofrece la Universidad de Cundinamarca.
Población	Hombres o mujeres miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos).
Fecha de recolección	12 al 23 de octubre del 2020.
Número de encuestas	515 (277 estudiantes, 129 docentes y 109 administrativos).
Error muestral	± 4,2%
Método de recolección	Encuesta virtual enviada a todos los grupos
Instrumento de recolección	Encuesta personal
Muestreo	Probabilístico estratificado

A continuación se presentan los resultados de satisfacción con los servicios prestados por algunos de los procesos de la UCundinamarca. Posteriormente, se presentan los resultados para las dimensiones de calidad establecidas y la satisfacción general de los usuarios.

Ilustración 2. Satisfacción de los usuarios con los procesos financieros

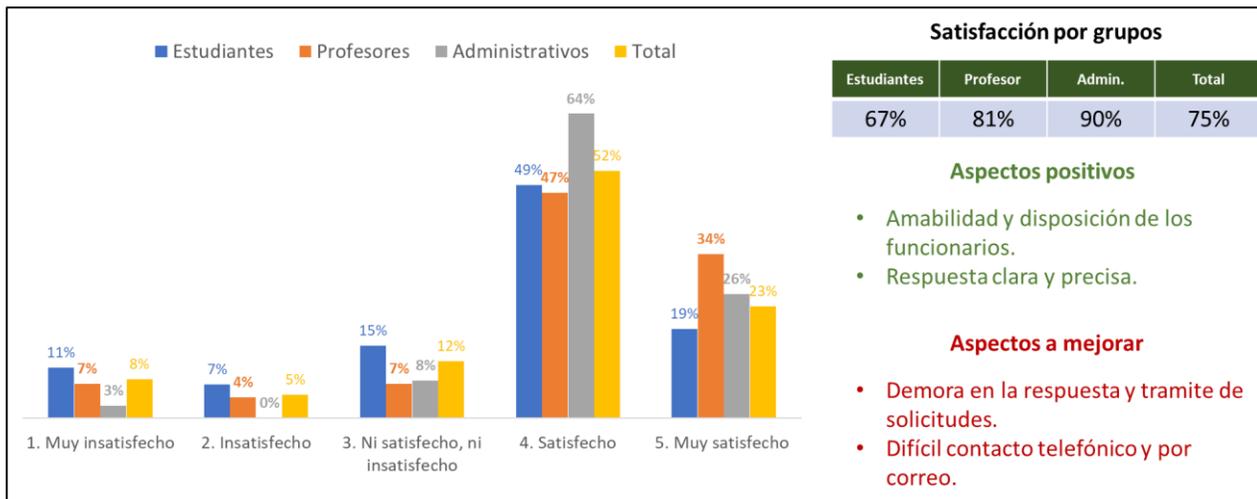


Ilustración 3. Satisfacción de los usuarios con Talento humano

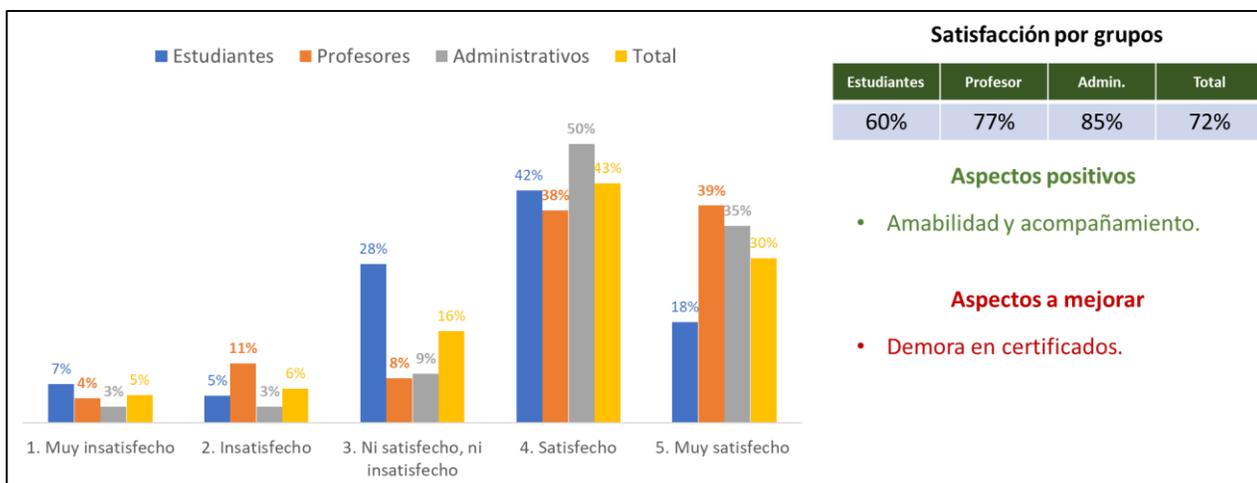


Ilustración 4. Satisfacción de los usuarios con Admisiones y registro

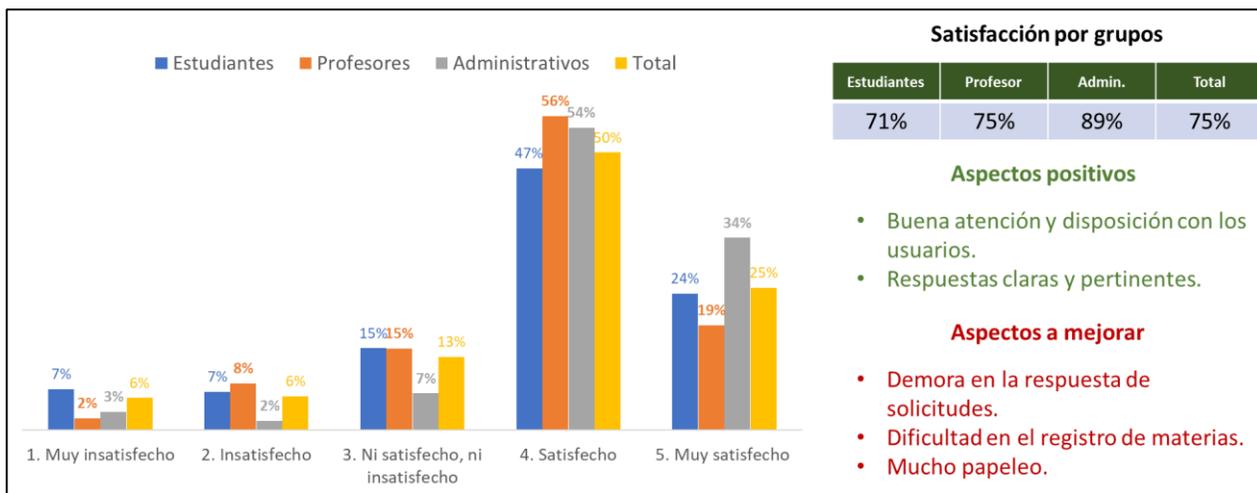


Ilustración 5. Satisfacción de los usuarios con el proceso CTEI

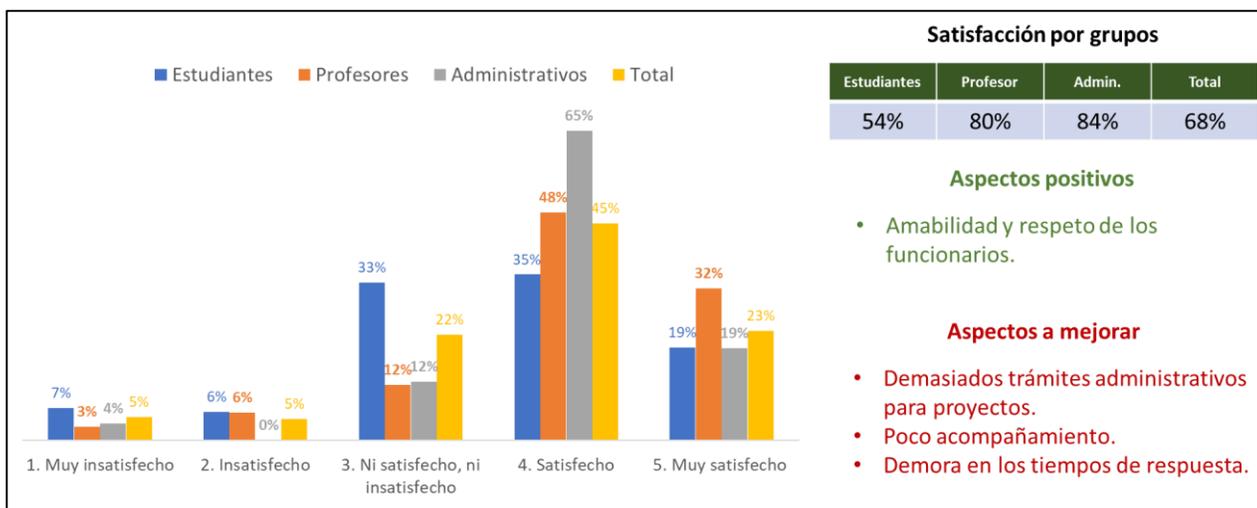


Ilustración 6. Satisfacción de los usuarios con el proceso de Bienestar Universitario

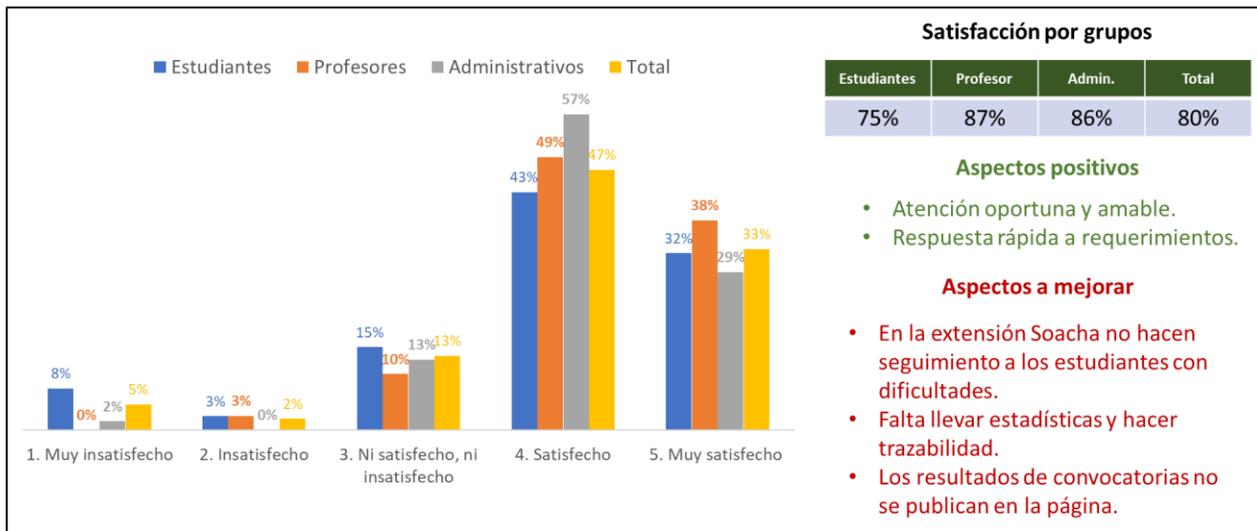


Ilustración 7. Satisfacción de los usuarios con el proceso Dialogando con el mundo

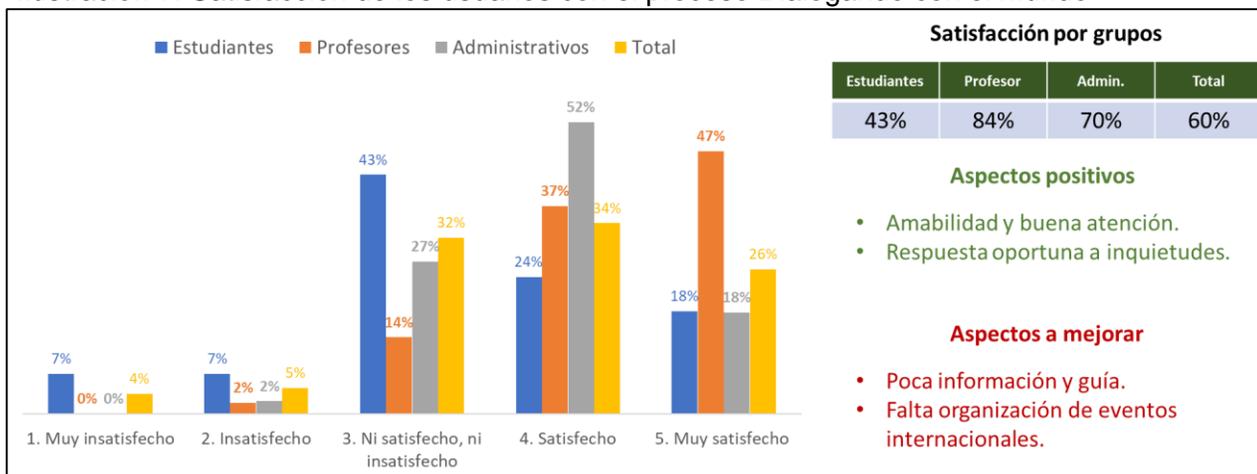


Ilustración 8. Satisfacción de los usuarios con el proceso de Graduados

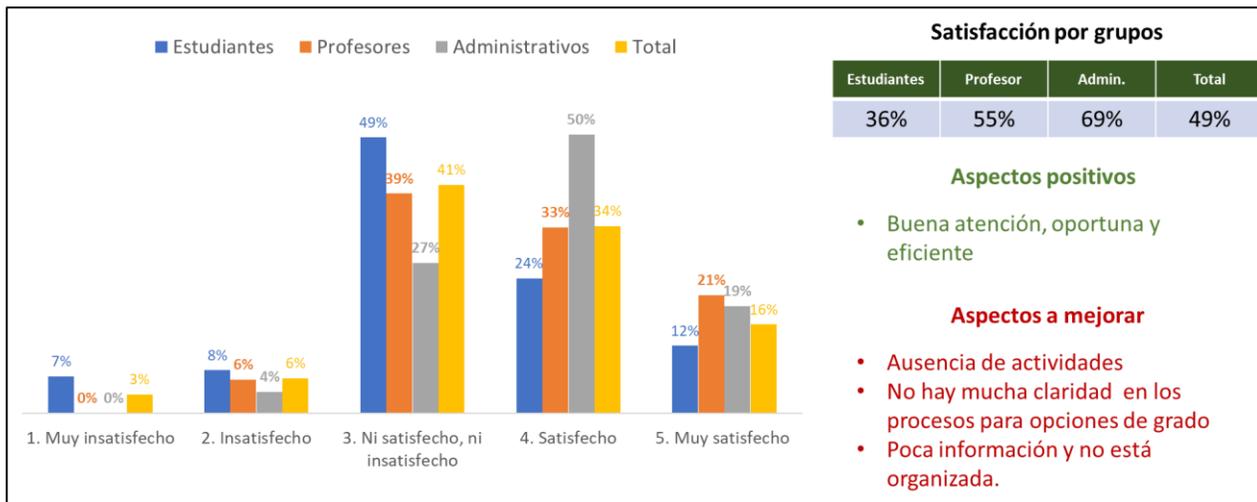


Ilustración 9. Satisfacción de los usuarios con el proceso de Educación Virtual

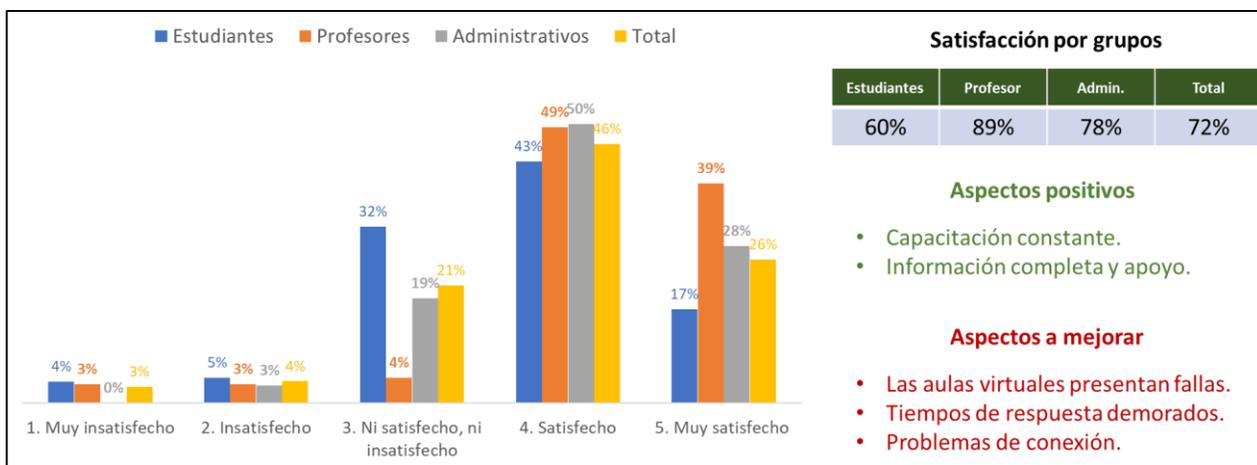


Ilustración 10. Satisfacción de los usuarios con el proceso de Atención al Ciudadano

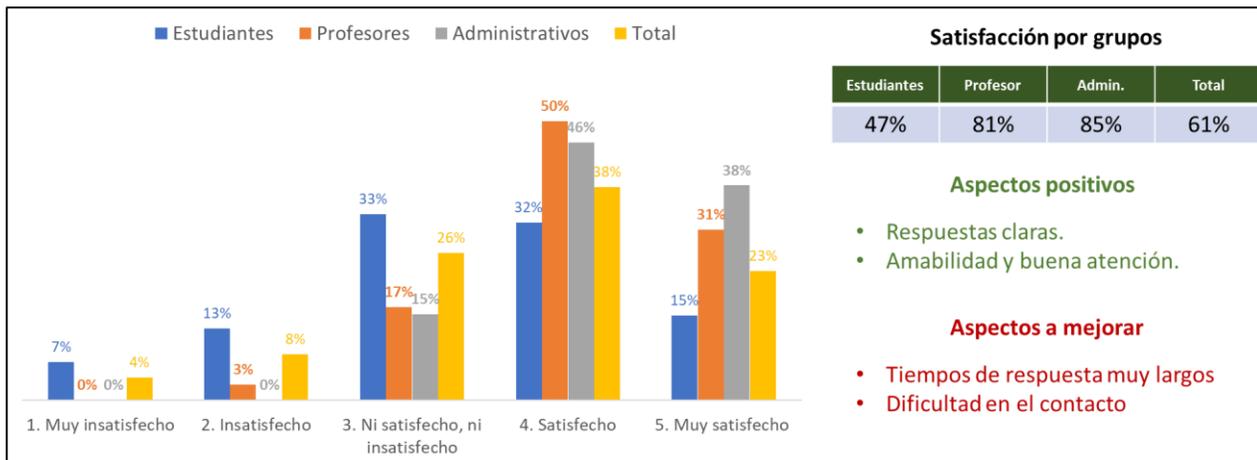


Ilustración 11. Satisfacción de los usuarios con el proceso de Planeación Institucional

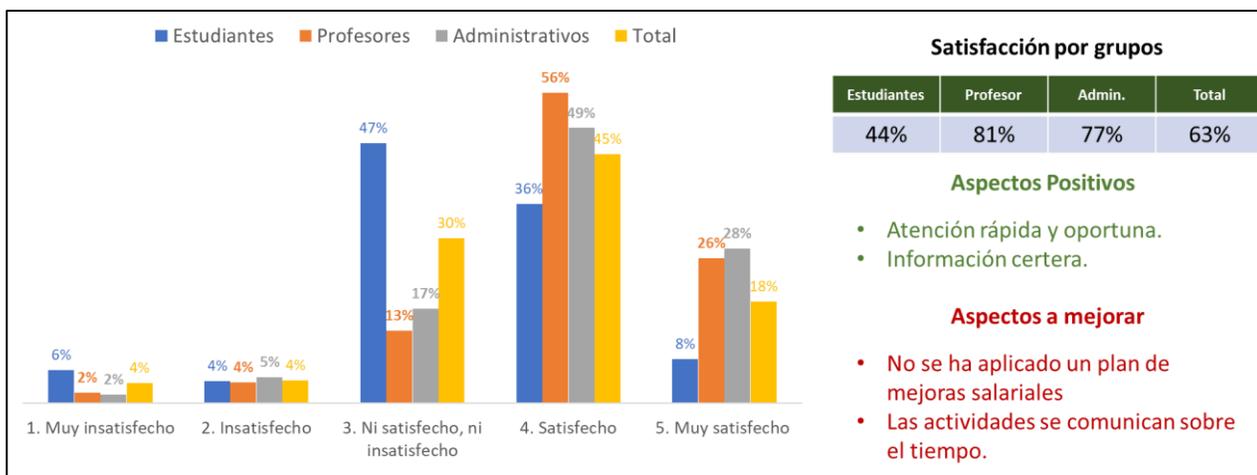


Ilustración 12. Satisfacción de los usuarios con el uso de laboratorios

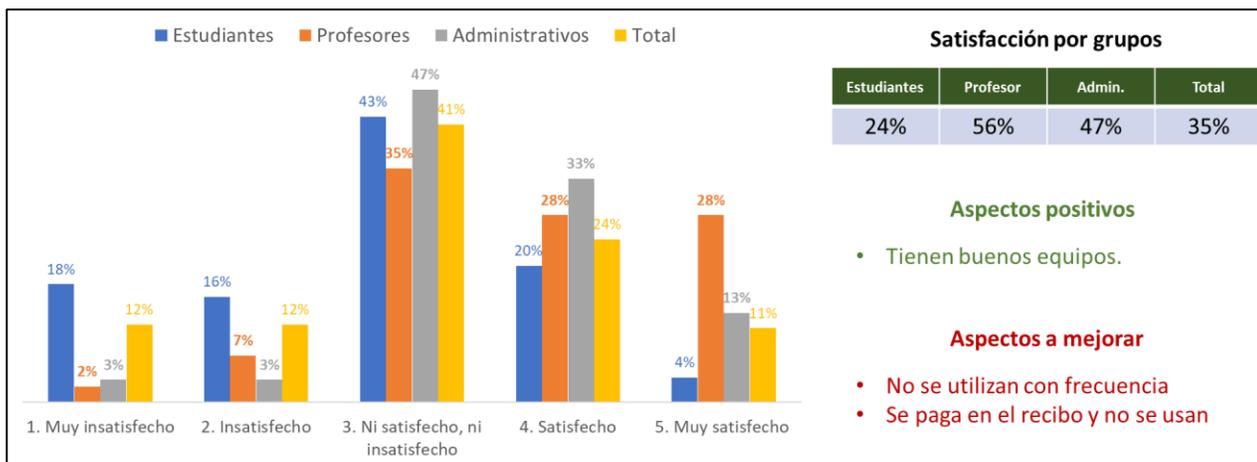


Ilustración 13. Satisfacción de los usuarios con el uso de espacios deportivos

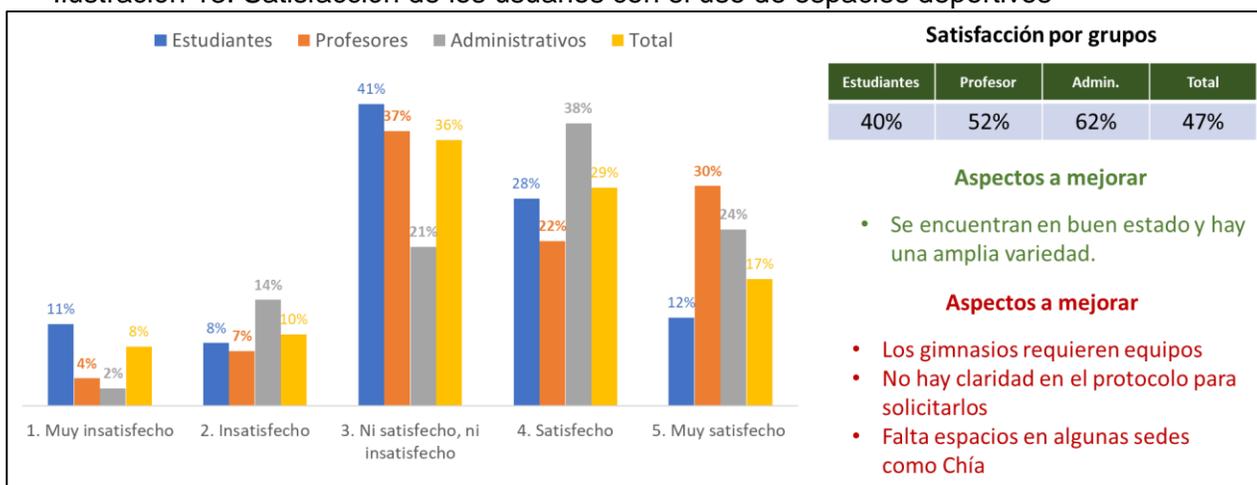


Ilustración 14. Satisfacción de los usuarios de acuerdo con las dimensiones de calidad



Confiabilidad				Capacidad de respuesta				Disponibilidad y acceso a la información			
Estudiante	Docente	Administrativo	Total	Estudiante	Docente	Administrativo	Total	Estudiante	Docente	Administrativo	Total
75%	87%	93%	82%	62%	81%	85%	72%	69%	83%	90%	77%
Amabilidad - Empatía				Elementos tangibles				Satisfacción general			
79%	88%	94%	84%	66%	81%	90%	75%	72%	91%	96%	82%

CONCLUSIONES

- La satisfacción general de los usuarios de la UCundinamarca para el periodo 2020 fue de 82%.
- En varios procesos no se cumplió el nivel de satisfacción esperado debido a que hay una gran proporción de usuarios indecisos, que no se consideran satisfechos ni insatisfechos. Por lo tanto, no se puede concluir que el proceso esté realizando las cosas mal *per sé*, sino que debe divulgar más sus acciones y mejorar en ciertos aspectos que permitan inclinar la balanza hacia el lado de la satisfacción.
- La satisfacción con el uso de laboratorios es baja. Esto debido a que los estudiantes no sienten que se realicen, a pesar de que se cobra en la matrícula. Es necesario que se aprovechen más estos espacios. Un laboratorio puede considerarse una clase donde se maneje un software especializado.
- Hay un espacio para mejorar en los tiempos de respuesta. En la mayoría de los procesos los encuestados destacaron que la respuesta a sus solicitudes tardaba demasiado. Además, esto también se evidencia al evaluar la dimensión de calidad Capacidad de respuesta, la cual obtuvo el menor nivel de satisfacción.

TRABAJO FUTURO

A partir de la discusión de los resultados durante la revisión por la dirección, se establecieron algunos aspectos para continuar mejorando esta medición los cuales se presentan a continuación.



- Realizar la medición dos veces al año (una vez por semestre), con el fin de que se puedan abordar dos periodos de tiempo diferentes y los resultados puedan ayudar a identificar aspectos puntuales o situaciones generadas que influyan en los resultados de cada periodo académico.
- Incorporar a los graduados dentro de la medición, ya que este grupo también hace parte de la comunidad universitaria.
- Integrar las demás encuestas que actualmente se realizan dentro de la medición, con el objeto de no saturar a los usuarios con demasiados instrumentos y mensajes.

GLOSARIO

A continuación, se define la terminología utilizada en la construcción de la metodología para la medición del usuario. Muchos de estos conceptos fueron tomados de la ISO 9001.

- **Acción correctiva:** Acción que se toma para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Atributos:** Hacen referencia a las características y/o adjetivos que se encuentran intrínsecos en la forma de dar respuesta a la necesidad del usuario.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Escala de medición:** Son los rangos que permiten medir el grado de conformidad del usuario en relación con la herramienta de medición de la satisfacción que se le aplique.
- **Muestra:** Subconjunto de una población objeto de estudio que se usa para establecer la percepción y experiencia de los usuarios (Hayes, 2009).
- **Oportunidad de mejora:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requerimientos del cliente.
- **Población:** Es el conjunto de personas sobre el que se está interesado en obtener conclusiones (Hayes, 2009).
- **Satisfacción del usuario:** Medida por medio de la cual se quiere valorar si un servicio es de calidad y satisface al usuario (Martín, 2000).
- **Usuario:** Persona o grupo que tiene una necesidad y que utilizará recursos o servicios para cubrirla (Salazar, 2011)

BIBLIOGRAFÍA

- Agustin, M., & Domelis, M. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10(2), 29-47.
- Hayes, B. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Santiago de Chile: Editorial PPlaneta Chile S.A.
- Likert, R. (1932). *Techniques for the measurement of attitudes*. Archives of psychology.
- Lopez, M., & Rosales, G. (25 de Enero de 2018). Estudio satisfacción estudiantes Universidad del Valle-Sede Pacífico, como indicador de calidad en la enseñanza. (U. d. Valle, Ed.) Colombia.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, 3, 139-153.
- Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda.