

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN
GESTIÓN DE LA CALIDAD
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA

INFORME DE SATISFACCION

2017

PREPARADO POR:

Aplicación Instrumento:

Andrés Mauricio Rangel Docente Ocasional TC - Asignado a Infraestructura Tecnológica

Procesamiento estadístico y Análisis de resultados:

Carlos Darío Restrepo Profesional Universitario Gestión de la Información

Diseño Instrumento, Comparativo de resultados y Recomendaciones:

Diana Carolina Rodríguez Ordóñez Profesional Universitario Calidad Institucional

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	4
1. ANÁLISIS Y RESULTADOS	2
1.1. Características básicas de la muestra	2
1.2. Biblioteca	4
1.3. Tesorería	3
1.4. Admisiones y Registro Académico	4
1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación	6
1.6. Bienestar Universitario	7
1.7. Coordinación Académica	10
1.8. Centro de Idiomas	10
1.9. Unidades Académicas / Facultades	11
2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2016	15
3. RECOMENDACIONES	15

TABLA DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. DISTRIBUCIÓN DEL GÉNERO DE LA MUESTRA EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017	2
GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN DE LAS INSTALACIONES EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL 2017	2
GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN LAS UNIDADES ACADÉMICAS / FACULTADES DE LA UNIAJC	3
GRÁFICA 4. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN LOS NIVELES ACADÉMICOS DE LA UNIAJC	3
GRÁFICA 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS ENCUESTADOS POR UBICACIÓN SEMESTRAL EN LA UNIAJC	4
GRÁFICA 6. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA BIBLIOTECA	4
GRÁFICA 7. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA BIBLIOTECA.	2
GRÁFICA 8. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA TESORERÍA.	3
GRÁFICA 9. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA TESORERÍA.	4
GRÁFICA 10. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.	4
GRÁFICA 11. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO.	5
GRÁFICA 12. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.	6
<i>GRÁFICA 13. 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.</i>	7
GRÁFICA 14. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO.	8
GRÁFICA 15. PRINCIPALES ASPECTOS DEL SERVICIO A MEJORAR EN BIENESTAR UNIVERSITARIO.	9
GRÁFICA 16. CARACTERÍSTICA EVALUADA PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COORDINACIÓN ACADÉMICA.	10
GRÁFICA 17. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL CENTRO DE IDIOMAS.	10
GRÁFICA 18. CARACTERÍSTICAS EVALUADAS PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIAJC CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA UNIDAD ACADÉMICA O FACULTAD.	11
GRÁFICA 19. HISTÓRICO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2015 - 2017	15

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho, en procura del mejoramiento en los servicios ofrecidos a los usuarios y partes interesadas, implementó por segunda 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.

Se continuó utilizando la plataforma “Academusoft” para asegurar la recolección de respuestas en cantidad representativa de la comunidad estudiantil y con esta segunda aplicación se posibilita la comparación, identificando si las acciones de mejora implementadas dieron buenos resultados en la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad estudiantil, con los principales servicios que le ofrece la UNIAJC.
- Comparar los resultados de satisfacción actuales con los de los años anteriores para identificar mejoras o retrocesos.
- Priorizar los asuntos a intervenir (acciones de mejora), que afectan directamente la percepción de satisfacción por parte de los estudiantes.

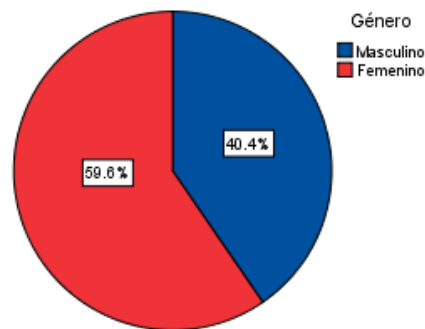
1. ANÁLISIS Y RESULTADOS

1.1. Características básicas de la muestra

En el periodo académico de análisis, el tamaño de la población del año 2017, con corte de la Base de Datos al 09 de enero del 2018, fue de 7.432 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel técnico laboral, técnico profesional, tecnológico, profesional o especialización, 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.

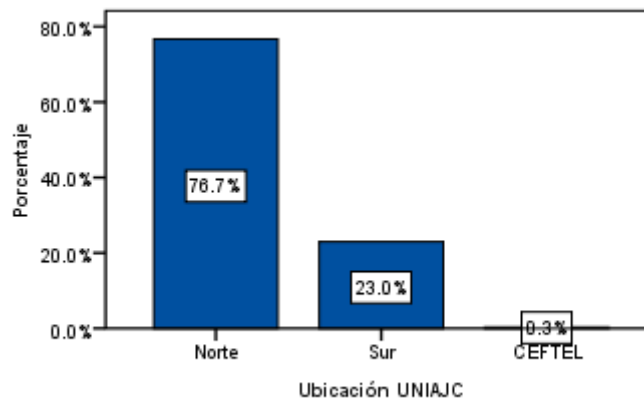
El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 366 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 3.374 percepciones de los estudiantes, con lo cual se alcanzó un nivel de confianza del 99% y un error de muestreo del 1.6%.

Gráfica 1. Distribución del género de la muestra en la encuesta de satisfacción 2017



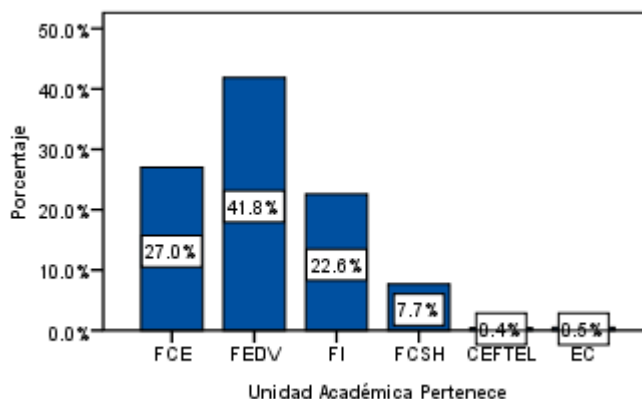
En la Gráfica 1 se observa que el 40.4% (1364) eran hombres y el 59.6% (2010) mujeres. Este comportamiento de la población es debido a los programas académicos de licenciaturas en educación.

Gráfica 2. Distribución de las instalaciones en la encuesta de satisfacción institucional 2017



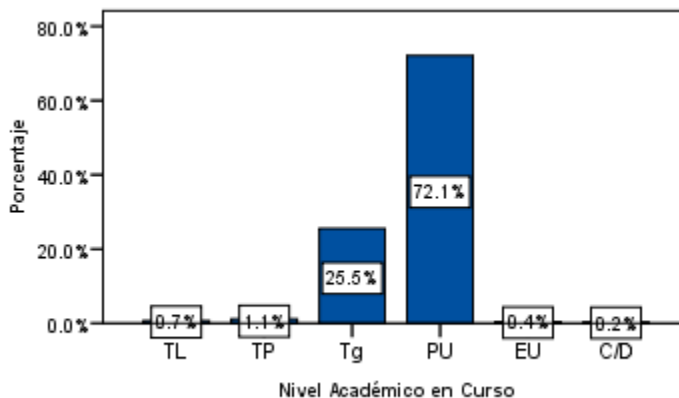
La Gráfica 2 muestra como el 76.7% (2.588) de los estudiantes que respondieron la encuesta de satisfacción con los servicios de la UNIAJC pertenecen a los programas académicos que se dictan en las instalaciones del Norte, el 23% (776) en las del Sur y el 0.3% (11) pertenecen a los programas académicos de CEFTEL.

Gráfica 3. Distribución de los encuestados en las unidades académicas / facultades de la UNIAJC¹



Al analizar cómo es la participación por unidades académicas en la Gráfica 3, la de mayor participación es la FEDV con un 41.8%, seguida por la FCE y FI; sumando estas tres facultades se tiene el 91.4% de la muestra.

Gráfica 4. Distribución de los encuestados en los niveles académicos de la UNIAJC²

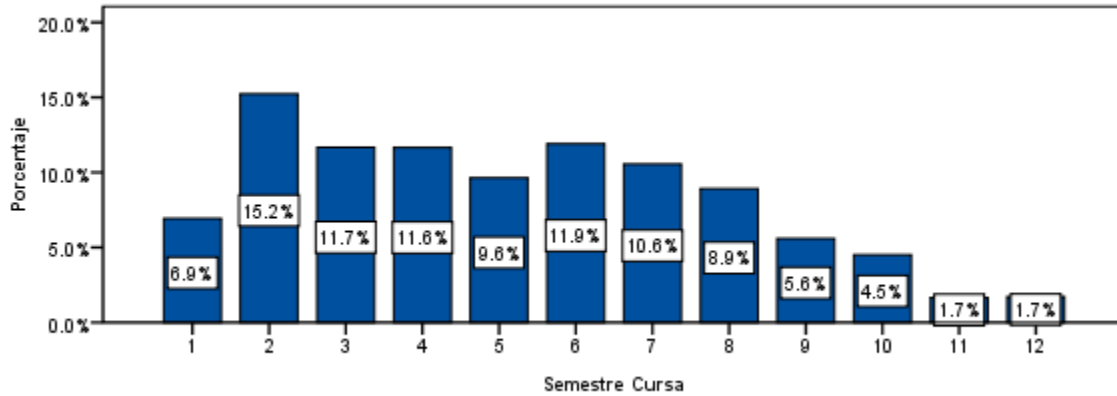


¹ Las siglas utilizadas para las unidades académicas son las siguientes: FCE: Facultad de Ciencias Empresariales; FEDV: Facultad de Educación a Distancia y Virtual; FI: Facultad de Ingenierías; FCSH: Facultad de Ciencias Sociales y Humana; CEFTEL: Centro de Formación Técnica Laboral; y ED: Educación Continuada.

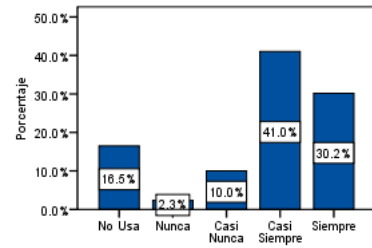
² Las siglas utilizadas para los niveles académicos cursados por los estudiantes son las siguientes: TL: Técnico Laboral; TP: Técnico Profesional; Tg: Tecnología; PU: Profesional Universitario; EU: Especialización Universitaria; C/D: Cursos o Diplomados.

Al analizar a que nivel educativo pertenecen los estudiantes participantes se puede observar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** que el 72.1% (2.432) pertenecen al nivel educativo profesional y el 25.5% (862) al tecnológico; con lo cual se acumula el 97.6% de la muestra.

Gráfica 5. Distribución de los encuestados por ubicación semestral en la UNIAJC

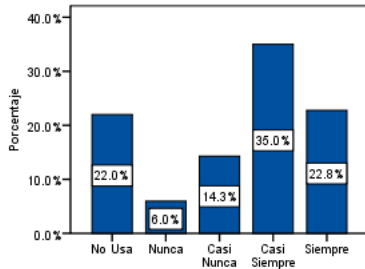


1.2. Biblioteca

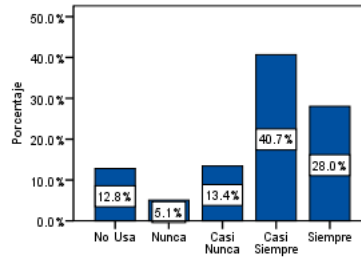


Disponibilidad de material bibliográfico físico y/o digital necesario para las asignaturas que cursa

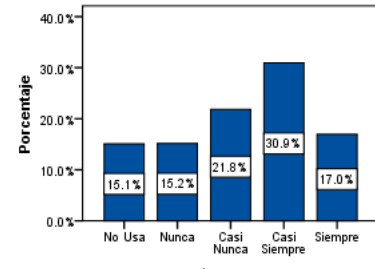
El principal aspecto a mejorar en el servicio de la biblioteca



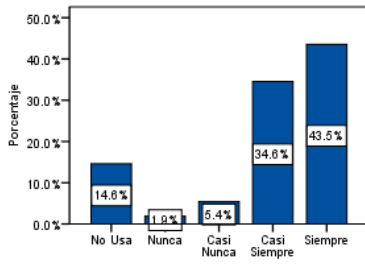
Acceso a bases de datos de la Biblioteca



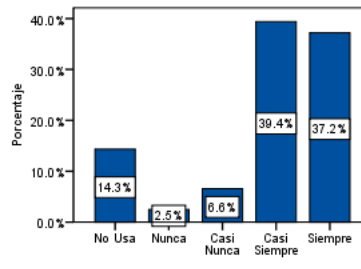
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio



Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes



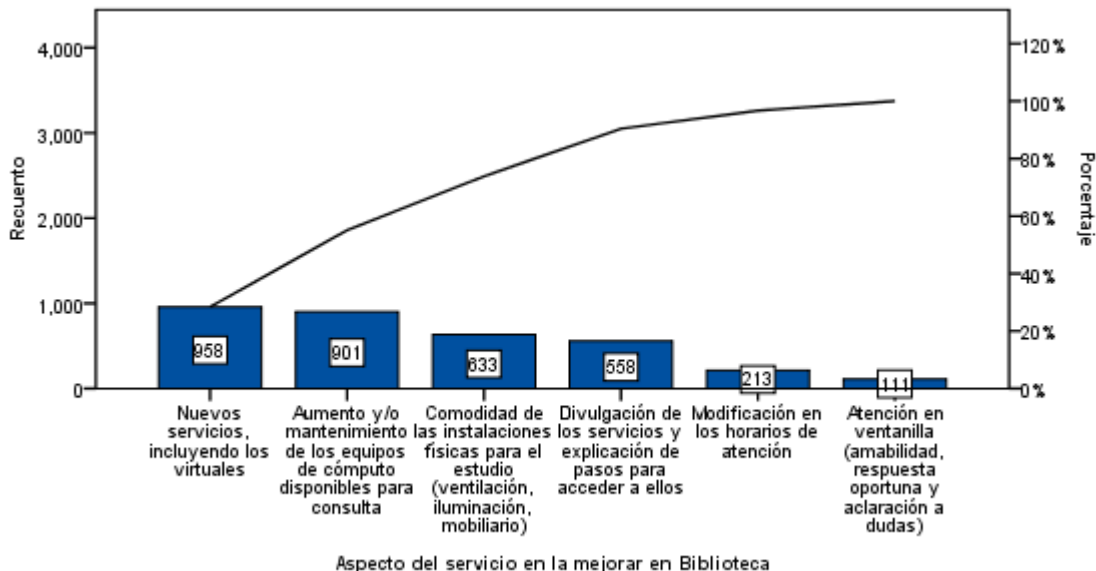
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.



El horario de atención en la Biblioteca es adecuado

es tener nuevos servicios que incluyan los virtuales 28.39%.

Gráfica 6. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Biblioteca

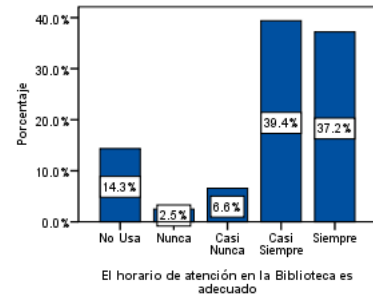
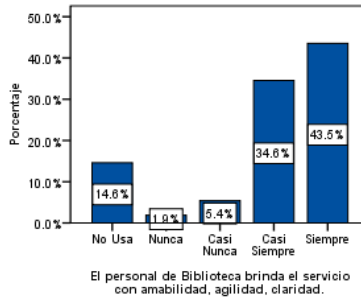
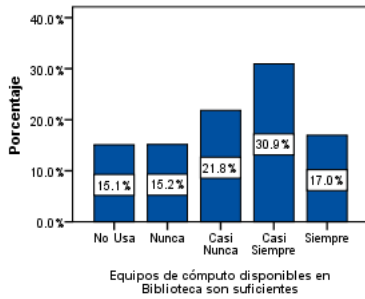
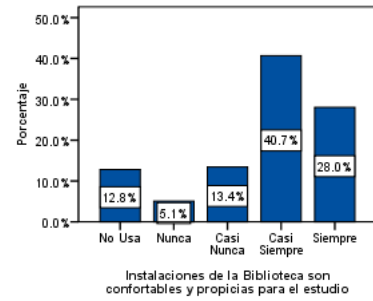
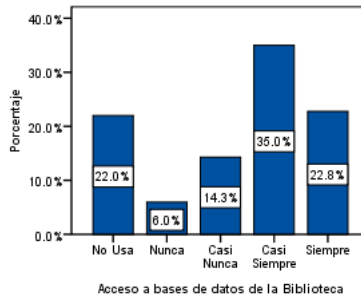
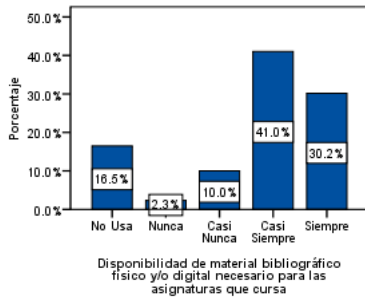


En la Tabla 1 y Gráfica 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por la biblioteca de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados la falta de uso de las bases de datos de la UNIAJC con un 21.99% (751); por otra parte un 16.48% (563) de los estudiantes afirman no haber usado el material bibliográfico y/o digital de la biblioteca.

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

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Disponibilidad de libros y demás material bibliográfico físico y/o digital necesario para las asignaturas	16.48%	12.30%	71.22%
Acceso a bases de datos de la Biblioteca	21.99%	20.24%	57.77%
Instalaciones de la Biblioteca son confortables y propicias para el estudio	12.80%	18.49%	68.70%
Equipos de cómputo disponibles en Biblioteca son suficientes	15.09%	37.02%	47.90%
El personal de Biblioteca brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad.	14.61%	7.29%	78.10%
El horario de atención en la Biblioteca es adecuado	14.34%	9.07%	76.59%

Gráfica 7. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Biblioteca.



1.3. Tesorería

En la Gráfica 8 se observa como la mayor innovación que podría hacer la Tesorería es en los nuevos servicios incluyendo los virtuales 29.91% (1.009).

Gráfica 8. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Tesorería.

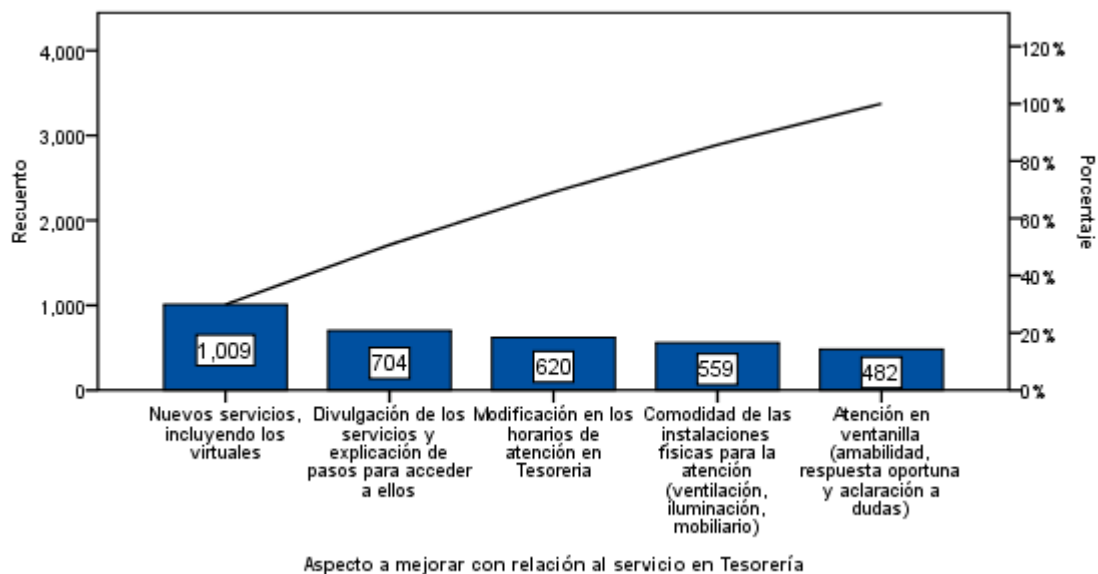
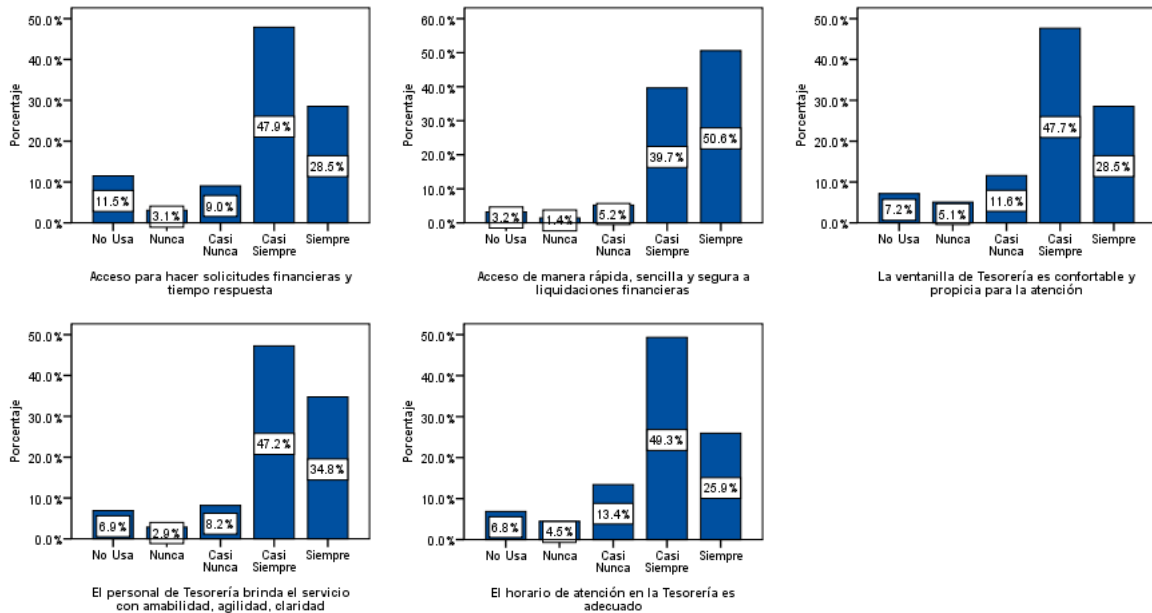


Tabla 2. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Tesorería.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Acceso para hacer solicitudes financieras y tiempo respuesta	11.50%	12.09%	76.41%
Acceso de manera rápida, sencilla y segura a liquidaciones financieras	3.17%	6.61%	90.22%
La ventanilla de Tesorería es confortable y propicia para la atención	7.17%	16.66%	76.17%
El personal de Tesorería brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	6.94%	11.06%	82.01%
El horario de atención en la Tesorería es adecuado	6.85%	17.87%	75.28%

En la Tabla 2 y Gráfica 9 se observan las 5 características evaluadas de los servicios prestados por la tesorería de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando que se encuentran satisfechos con 5 de las características evaluadas, la características con el porcentaje de satisfacción más bajo son los horarios de atención de la Tesorería con el 75.28% (2.340).

Gráfica 9. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Tesorería.



1.4. Admisiones y Registro Académico

El principal aspecto a mejorar en el servicio de OARA en la Gráfica 10 es en los nuevos servicios incluyendo los virtuales 32.6% (481).

Gráfica 10. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

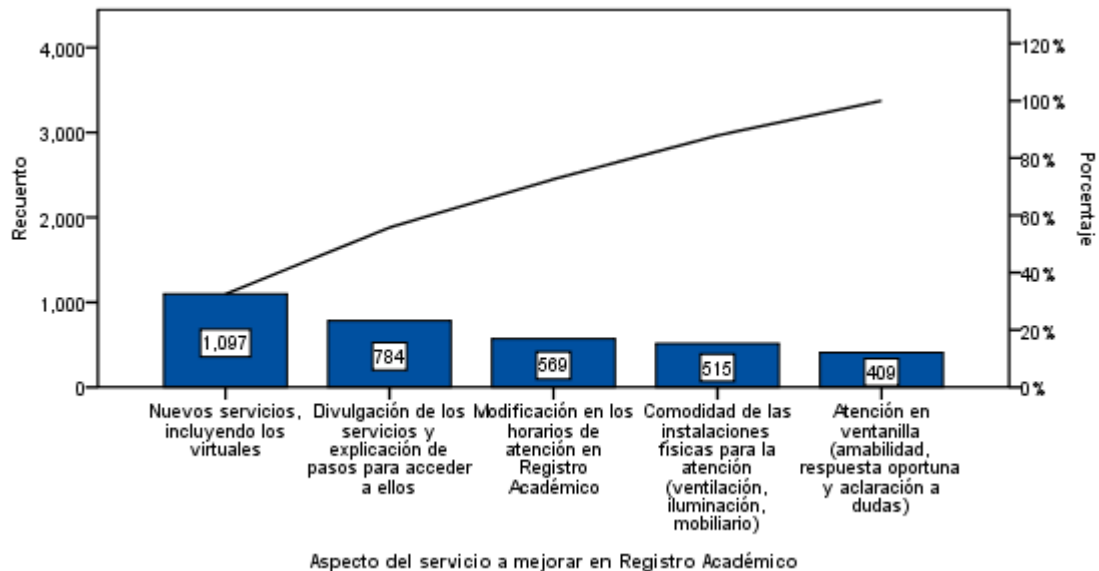
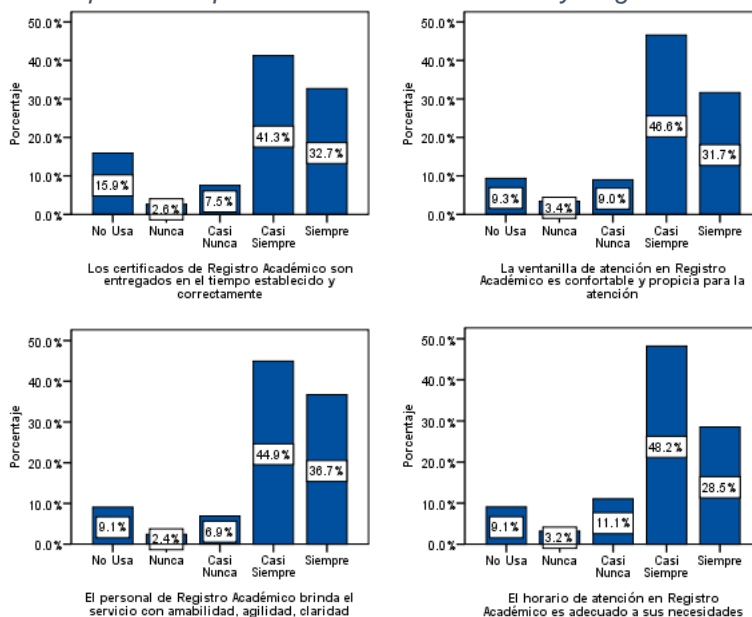


Tabla 3. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes en la Oficina de Admisiones y Registro Académico.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Los certificados de Registro Académico son entregados en el tiempo establecido y correctamente	15.92%	10.14%	73.95%
La ventanilla de atención en Registro Académico es confortable y propicia para la atención	9.34%	12.42%	78.25%
El personal de Registro Académico brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	9.07%	9.31%	81.62%
El horario de atención en Registro Académico es adecuado a sus necesidades	9.07%	14.23%	76.70%

En la Tabla 3 y Gráfica 11 se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por la OARA³ de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados el 13.4% (194) de los estudiantes de la muestra no están satisfechos con los horarios de atención en OARA; en las otras tres características se observa un buen comportamiento.

Gráfica 11. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Oficina de Admisiones y Registro Académico.



³ OARA: Oficina de Admisiones y Registro Académico

1.5. Tecnologías de la Información y Comunicación

En la Tabla 4 y Gráfica 13 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados por DITIC de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principales resultados el 15.50% (523) de los estudiantes presentan dificultad con la disponibilidad es las salas de equipos de cómputo.

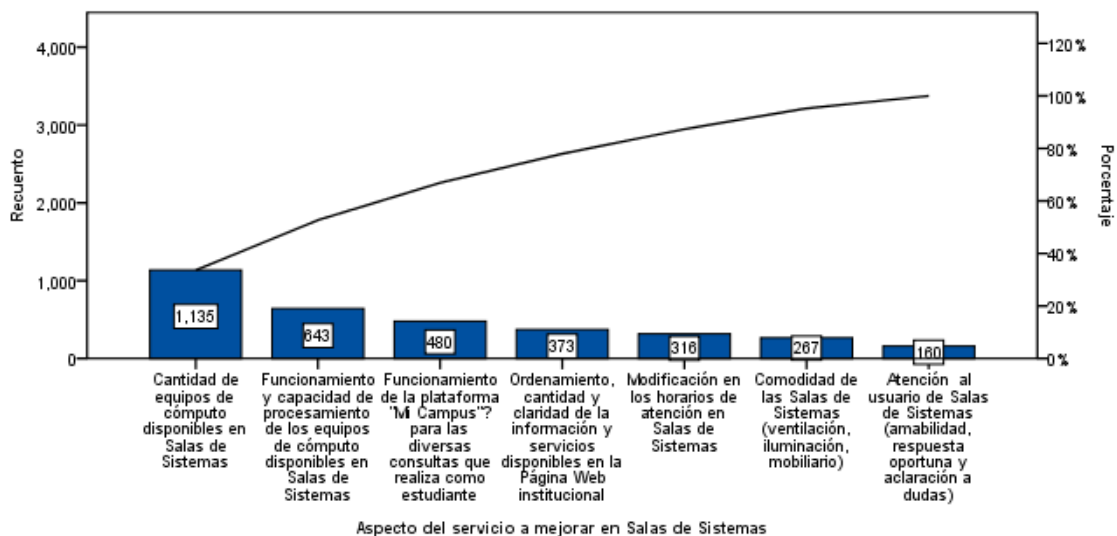
Las características para mejorar los servicios prestados a los estudiantes de acuerdo a la percepción de los estudiantes son: la disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas y las instalaciones de las Salas de Sistemas sean más confortables y propicias para el estudio.

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

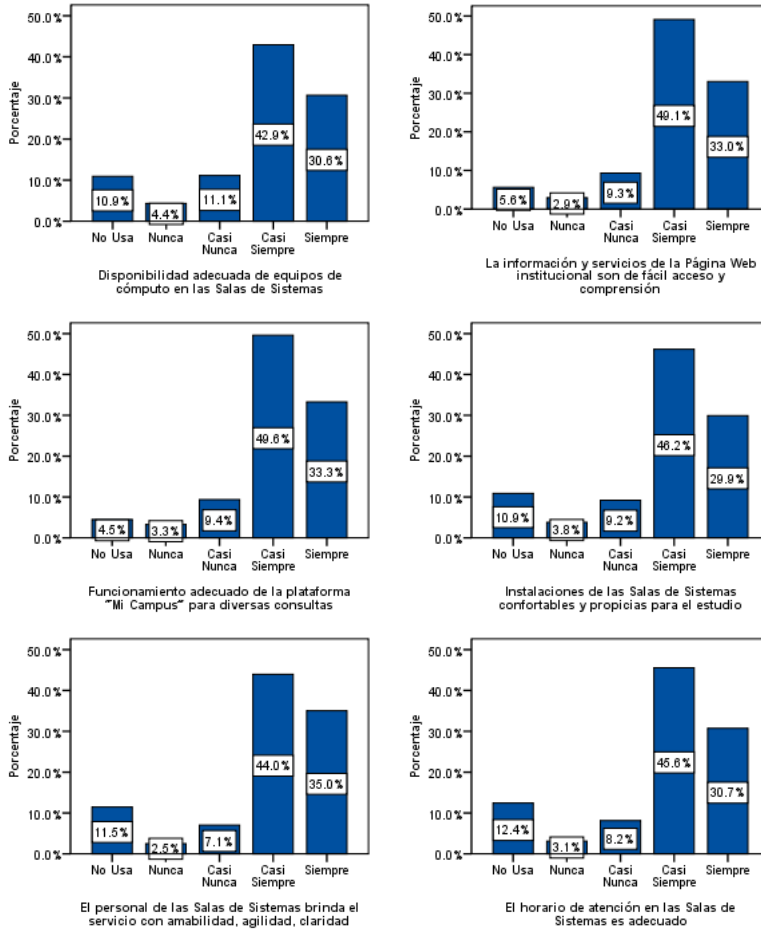
	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Disponibilidad adecuada de equipos de cómputo en las Salas de Sistemas	10.91%	15.50%	73.59%
La información y servicios de la Página Web institucional son de fácil acceso y comprensión	5.63%	12.21%	82.16%
Funcionamiento adecuado de la plataforma “Mi Campus” para diversas consultas	4.51%	12.66%	82.84%
Instalaciones de las Salas de Sistemas confortables y propicias para el estudio	10.88%	13.01%	76.11%
El personal de las Salas de Sistemas brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	11.47%	9.54%	78.99%
El horario de atención en las Salas de Sistemas es adecuado	12.45%	11.26%	76.29%

El principal aspecto a mejorar en el servicio de DITIC es la cantidad de equipos de cómputo disponibles en la salas con un 33.64% (1.395).

Gráfica 12. Principales aspectos del servicio a mejorar en la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Gráfica 13. 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.



1.6. Bienestar Universitario

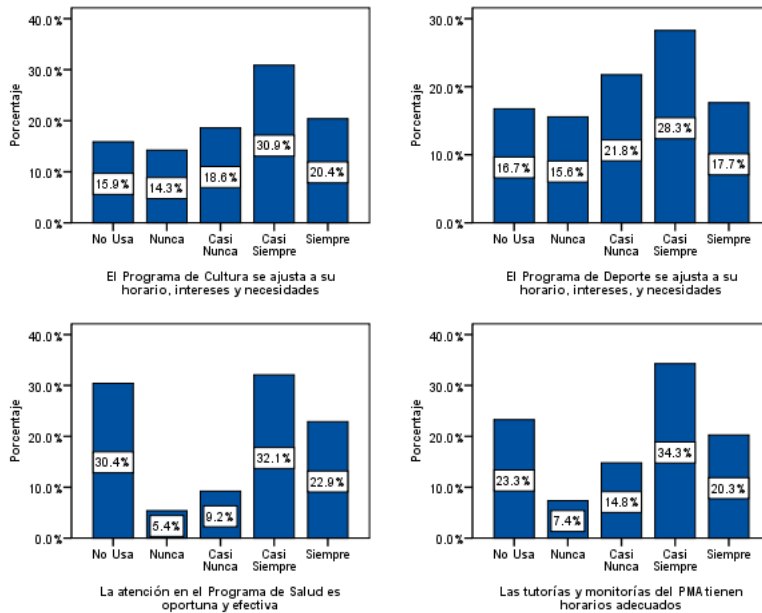
La Tabla 5 y Gráfica 15 muestran 4 características con niveles de insatisfacción superiores a un 25% siendo los programas de cultura y deporte los de mayor insatisfacción con un 32.84% y 37.31%, respectivamente. Las otras dos características se desprenden de los dos programas anteriores como lo son la difusión adecuada y las actividades desarrolladas por el Banco de Empleo de la UNIAJC.

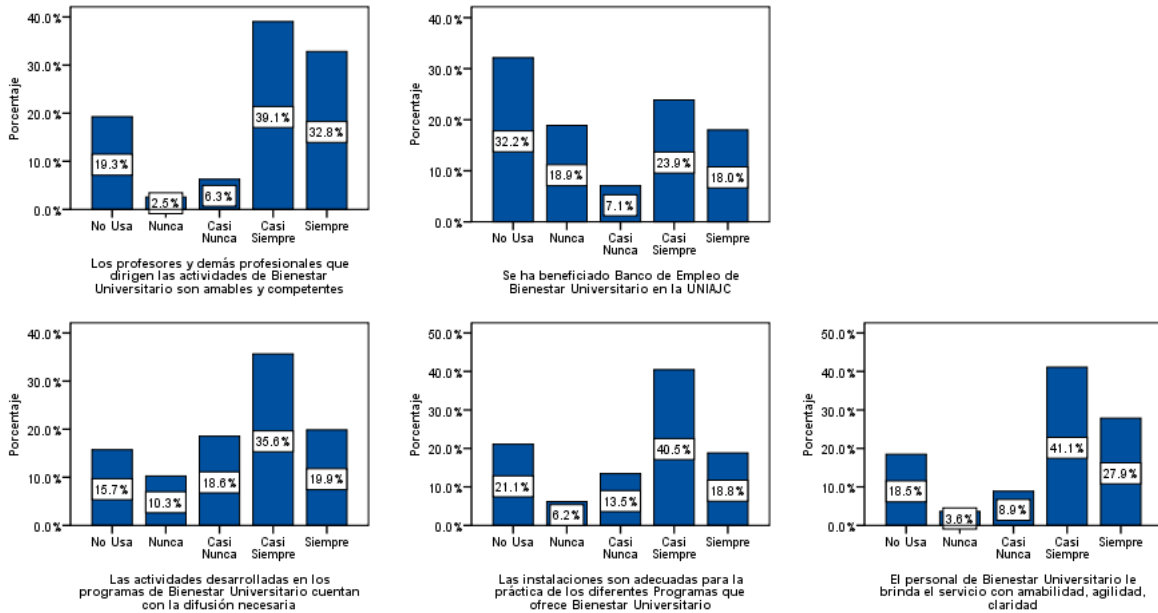


Tabla 5. Niveles de satisfacción con las características evaluadas por los estudiantes con Bienestar Universitario.

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
El Programa de Cultura se ajusta a su horario, intereses y necesidades	15.89%	32.84%	51.27%
El Programa de Deporte se ajusta a su horario, intereses, y necesidades	16.75%	37.31%	45.94%
La atención en el Programa de Salud es oportuna y efectiva	30.41%	14.61%	54.98%
Las tutorías y monitorías del PMA tienen horarios adecuados	23.27%	22.17%	54.56%
Los profesores y demás profesionales que dirigen las actividades de Bienestar Universitario son amables y competentes	19.26%	8.83%	71.90%
Se ha beneficiado Banco de Empleo de Bienestar Universitario en la UNIAJC	32.16%	25.96%	41.88%
Las actividades desarrolladas en los programas de Bienestar Universitario cuentan con la difusión necesaria	15.71%	28.81%	55.48%
Las instalaciones son adecuadas para la práctica de los diferentes Programas que ofrece Bienestar Universitario	21.10%	19.62%	59.28%
El personal de Bienestar Universitario le brinda el servicio con amabilidad, agilidad, claridad	18.49%	12.51%	69.00%

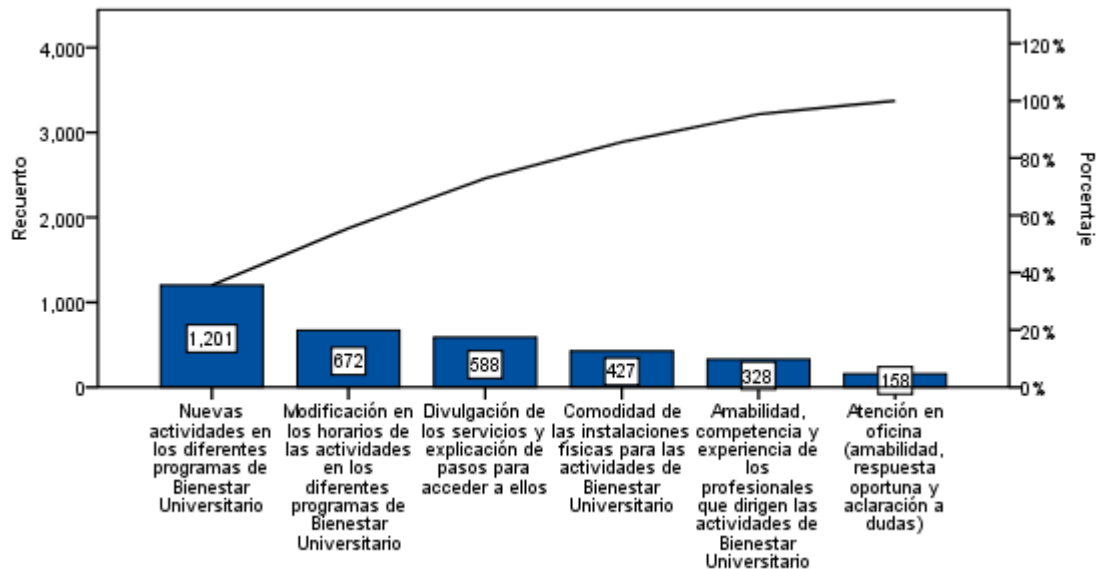
Gráfica 14. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por Bienestar Universitario.





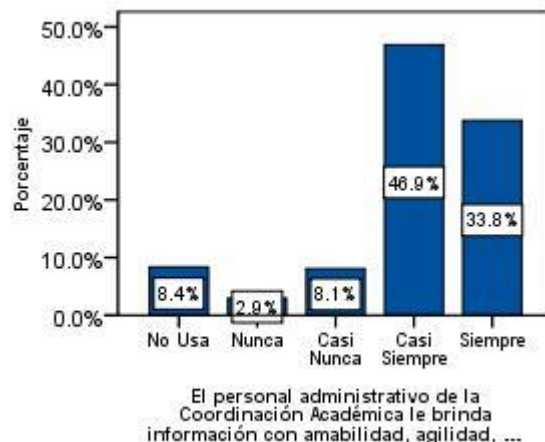
El principal aspecto a mejorar en el servicio de Bienestar Universitario en la Gráfica 15 es “Nuevas actividades en los diferentes programas” con un 35.5% (1.201).

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



1.7. Coordinación Académica

Gráfica 16. Característica evaluada para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Coordinación Académica.



1.8. Centro de Idiomas

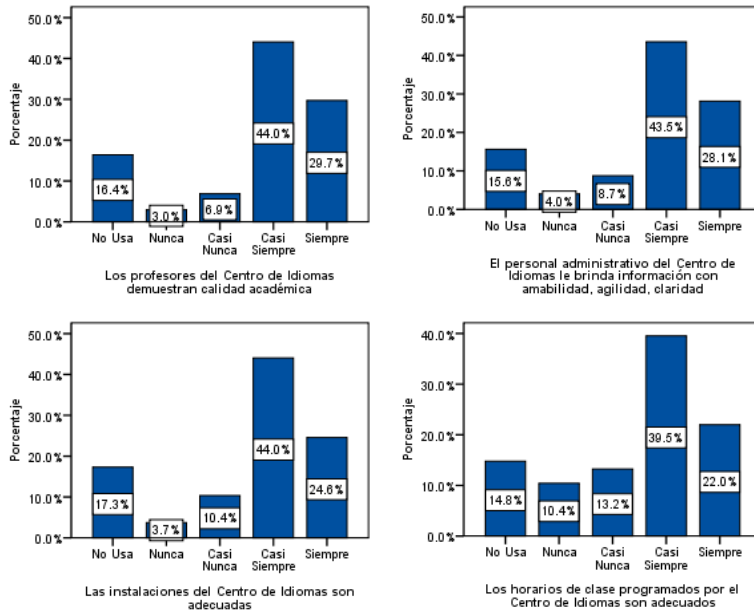
Se observan las 4 características evaluadas de los servicios prestados por el Centro de Idiomas de la UNIAJC a los estudiantes encontrando como principales resultado que como mínimo en cada una de las característica el 14,79% de los estudiantes afirmo no haber usado los servicios o no conocerlos. El principal aspecto a mejorar en el servicio del Centro de Idiomas en la

Tabla 6 es los horarios programados para las clases con un 23.68% (799).

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

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
Los profesores del Centro de Idiomas demuestran calidad académica	16.42%	9.84%	73.74%
El personal administrativo del Centro de Idiomas le brinda información con amabilidad, agilidad, claridad	15.62%	12.73%	71.65%
Las instalaciones del Centro de Idiomas son adecuadas	17.32%	14.10%	68.57%
Los horarios de clase programados por el Centro de Idiomas son adecuados	14.79%	23.68%	61.53%

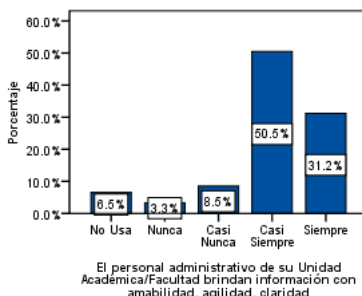
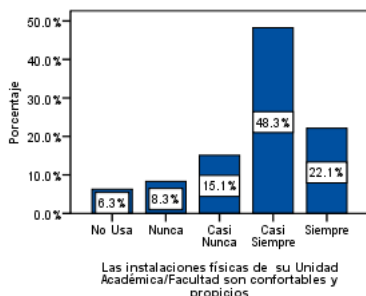
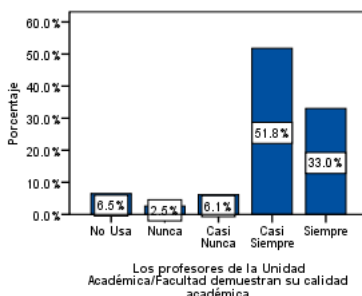
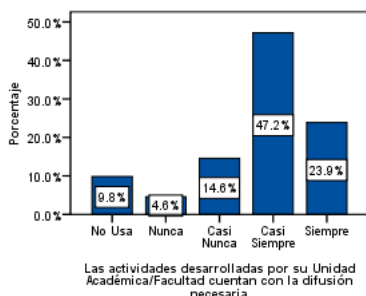
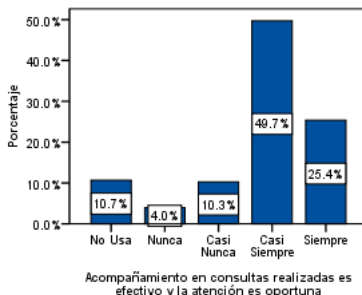
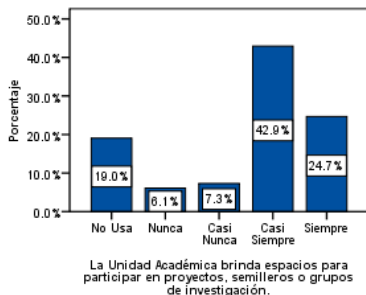
Gráfica 17. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por el Centro de Idiomas.



1.9. Unidades Académicas / Facultades

En la Gráfica 18 y Tabla 7 se observan las 6 características evaluadas de los servicios prestados para las Unidades Académicas / Facultades de la UNIAJC a los estudiantes, encontrando como principal resultado que el 19.0% los estudiantes no usan los espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.

Gráfica 18. Características evaluadas para determinar la satisfacción de los estudiantes de la UNIAJC con los servicios prestados por la Unidad Académica o Facultad.



El principal aspecto a mejorar en el servicio en la Tabla 7 son las instalaciones físicas con un 23.4% (789).

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

	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	19.0%	13.4%	67.6%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	10.7%	14.3%	75.0%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	9.8%	19.1%	71.0%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	6.5%	8.7%	84.9%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicias	6.3%	23.4%	70.4%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.5%	11.8%	81.7%

A continuación se presentan las Tablas 8 a 11 que contienen las 6 características evaluadas en las Unidades Académicas / Facultades, discriminando los resultados por cada una de ellas (8. Ciencias Empresariales, 9. Educación a Distancia y Virtual, 10. Ingenierías, 11. Ciencias Sociales y Humanas, 12. Centro de Formación Técnico Laboral, y 13. Educación Continua):

Tabla 8. Unidad Académica Pertenece FCE (n=911)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	20.9%	12.1%	67.1%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	12.1%	13.5%	74.4%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	11.2%	19.6%	69.2%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	7.6%	9.2%	83.2%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	7.2%	22.5%	70.3%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.7%	11.3%	82.0%

Tabla 9. Unidad Académica Pertenece FEDV (n=1412)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	21.4%	12.7%	65.9%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	10.8%	15.2%	74.0%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	9.6%	18.9%	71.5%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	5.9%	6.9%	87.2%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	5.7%	25.2%	69.1%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.0%	12.7%	81.3%

Tabla 10. Unidad Académica Pertenece FI (n=761)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	14.2%	14.7%	71.1%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	9.6%	11.0%	79.4%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	9.3%	17.1%	73.6%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	6.3%	9.1%	84.6%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	6.0%	19.7%	74.2%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	7.0%	8.8%	84.2%

Tabla 11. Unidad Académica Pertenece FCSH (n=259)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	14.3%	18.1%	67.6%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	8.9%	22.0%	69.1%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	8.1%	25.5%	66.4%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	5.8%	15.4%	78.8%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	6.2%	27.4%	66.4%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.9%	18.5%	74.5%

Tabla 12. Unidad Académica Pertenece CEFTEL (n=15)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	20.0%	6.7%	73.3%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	6.7%	6.7%	86.7%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	13.3%	13.3%	73.3%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	6.7%	6.7%	86.7%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	6.7%	13.3%	80.0%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	6.7%	.0%	93.3%

Tabla 13. Unidad Académica Pertenece EC (n=16)	No Usa	Insatisfecho	Satisfecho
La Unidad Académica brinda espacios para participar en proyectos, semilleros o grupos de investigación.	12.5%	6.3%	81.3%
Acompañamiento en consultas realizadas es efectivo y la atención es oportuna	12.5%	6.3%	81.3%
Las actividades desarrolladas por su Unidad Académica/Facultad cuentan con la difusión necesaria	6.3%	6.3%	87.5%
Los profesores de la Unidad Académica/Facultad demuestran su calidad académica	12.5%	6.3%	81.3%
Las instalaciones físicas de su Unidad Académica/Facultad son confortables y propicios	6.3%	31.3%	62.5%
El personal administrativo de su Unidad Académica/Facultad brindan información con amabilidad, agilidad, claridad	12.5%	6.3%	81.3%

2. ANÁLISIS COMPARATIVO 2015-2016

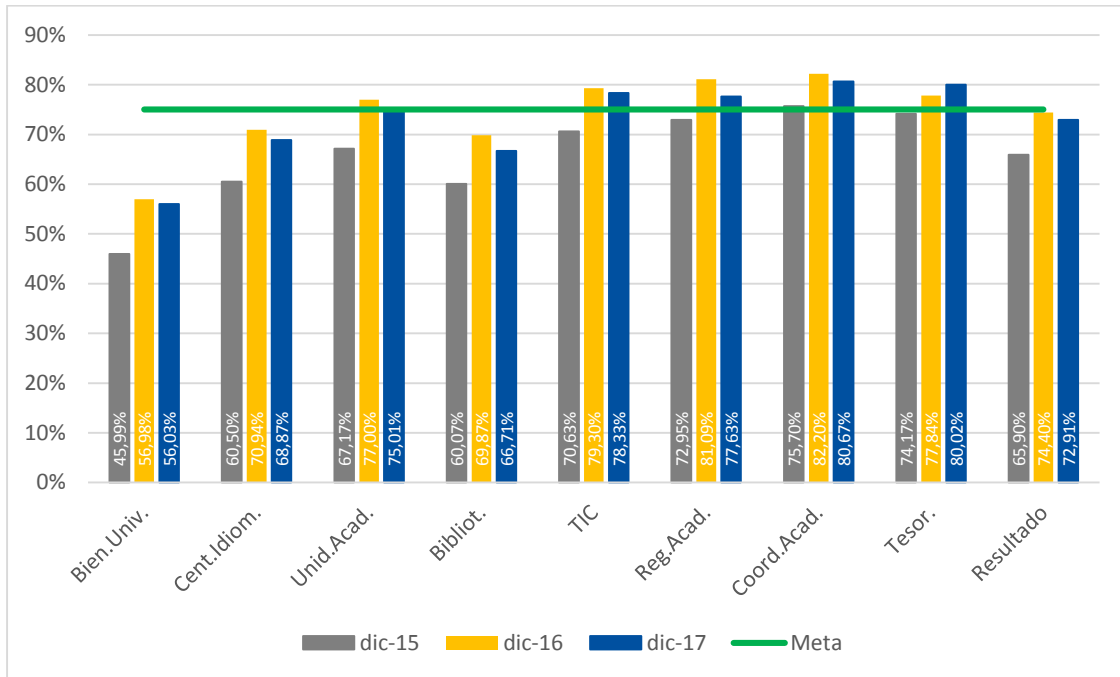
Considerando los resultados de satisfacción obtenidos con otros instrumentos en periodos anteriores, la UNIAJC estableció como meta de Satisfacción un 75%, tanto Institucional como por Dependencia evaluada. Para 2016 se obtuvo un resultado de 74,40%, aumentando en casi un 10% con relación al año inmediatamente anterior en que se obtuvo un resultado de 65,56%.

Para el año 2017 se tiene un nivel de satisfacción del 72.91% (1.47% por debajo del año 2016), que al ser estadísticamente evaluado (mediante Prueba de Hipótesis realizada por el Profesional Universitario Gestión de la Información), no se encontró evidencia suficiente para afirmar que se presentara una disminución de la satisfacción de los estudiantes entre el año 2016 a 2017, con un nivel de significancia del 5%.

De acuerdo a lo anteriormente expresado, en esta medición de 2017 se puede concluir que “los resultados se mantuvieron” con respecto al 2016 para todas las dependencias evaluadas, pero debe resaltarse el caso de Tesorería que no solo, no mostró una aparente reducción sino una mejoría en más de un 2%.

Gráfica 19. Histórico Satisfacción del Cliente 2015 - 2017





3. RECOMENDACIONES

Considerando que los resultados por dependencia “se mantuvieron” con relación a la evaluación del año anterior, el área de Calidad Institucional revisará independientemente con cada uno de los responsables de dichas dependencias, las recomendaciones propuestas en el informe del año 2016, que fueron trabajadas durante 2017, para determinar cuáles otras se pueden establecer y ejecutar durante 2018 en procura de continuar mejorando esta importante medición.