

**INFORME Y ANALISIS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**MEDICION DE LA SATISFACCION USUARIO
SEMESTRE I - 2012**

**UNIDADES TECNOLOGICAS DE SANTANDER
BUCARAMANGA**

PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

- ✓ **Conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los estudiantes en el ambiente universitario para identificar áreas que necesiten atención.**
- ✓ **Evaluar la efectividad institucional en el área de servicios administrativos y académicos.**

INTRODUCCION

Las Unidades Tecnológicas de Santander, como institución prestadora de servicios educativos y con el objeto de mantener activos procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad universitaria sobre el servicio que recibe como fruto de las actividades y servicios, esto con el fin de hacer día a día posible el mejoramiento continuo de la misión educativa.

El objetivo de la encuesta sobre calidad en el servicio es medir la satisfacción de la comunidad estudiantil con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias de las Unidades Tecnológicas de Santander, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad al estudiante, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 6 temas a nivel general, y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Universidad en pro del beneficio del estudiante. Los 6 temas generales son:

- Gestión de admisiones
- Gestión de las oficinas de apoyo al estudiante
- Gestión de la coordinación del programa
- Gestión de la Biblioteca física –Edificio A(antiguo)
- Gestión de la Biblioteca –Edificio B
- Gestión servicio de infraestructura física

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 998 estudiantes, fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación, así:

TS: TOTALMENTE SATISFECHO
S: SATISFECHO
MD: MEDIANAMENTE SATISFECHO
PS: POCO SATISFECHO
I: INFATISFECHO

FICHA TECNICA

Titulo de la investigación	Estudio de satisfacción de los usuarios de la información y comunicación institucional de las Unidades tecnológicas de Santander
Unidad de muestreo	Estudiantes de 14 programas
Tipo de encuesta	Directo-personalizado
Sitio de encuesta	Aulas de clase – Pasillos - Descansaderos
Muestreo	Probabilístico, Estratificado Error: 3.0% ,Nivel de confianza: 96% p: 0.6, q: 0.5
Población total (N)	15453 estudiantes
Unidad de muestreo	Estudiante prototipo UTS
Fecha de iniciación de Encuestas	Miércoles 23 de Mayo de 2012
Fecha de terminación de Encuestas	Junio 4 de 2012
Fecha de iniciación del procesamiento de datos	Junio 5 de 2012
Fecha de terminación del procesamiento de datos	Junio 7 de 2012
Dependencia solicitante del estudio	Oficina Asesora de Planeación
Director responsable del proceso	José Reinaldo Torres Galvis Coordinador Oficina de Soporte SIGUTS
Coordinadora del Proceso	Dra. Cielo Gómez Bustos
Fecha final de entrega	Junio 15 de 2012

CIFRAS PARA RESALTAR

GESTION DE ADMISIONES

Nivel de satisfacción del 63% calificación influenciada por el bajo nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de la atención del personal de la oficina (trato y forma de expresión), la información suministrada por el personal y la información suministrada a través de la pagina Web.

Es importante resaltar que uno de los aspectos que generar alto nivel de insatisfacción es el aspecto relacionado con el Horario de Atención en la oficina de admisiones con un 15%, situación confirmada con la misma calificación en la anterior encuesta del 2011.

GESTION OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE

Evaluada la calidad de la atención de la oficina administrativa y Financiera, Bienestar Institucional, Proyección Social, Sistemas e Informática, Medios Audiovisuales y Secretaria General se registra una percepción de satisfacción del 62% (Satisfechos 48% - totalmente satisfechos 14%).

Este aspecto muestra una importante mejoría toda vez que había sido evaluada anteriormente con el 42% de nivel de satisfacción

Un aspecto negativo a resaltar se observa en la calidad de la atención evaluada en la oficina de Medios Audiovisuales la cual se evidencia con un 22% de nivel de Insatisfacción y aumentando con respecto a la medición anterior que había sido del 18%.

GESTION DE LA COORDINACION DEL PROGRAMA.

	% SATISFACCION	% INSATISFACCION
Atención personalizada	68	11
Información Suministrada	65	9
Capacidad para resolver problemas	58	15
Atención de la Secretaria	62	15
Horario Atención al Estudiante	56	17

De lo anterior se pueden deducir aspectos importantes como calidad de la atención personalizada y la atención recibida por parte de las secretarías de las Coordinaciones es buena (sin llegar a ser óptima), así como la información que allí se suministra a los estudiantes cuando estos se acercan.

Por otra parte, no es bien calificada la Capacidad de resolver problemas e inquietudes en estos despachos y existe un alto nivel de insatisfacción con respecto a los horarios de atención de dichas oficinas.

GESTION DE LA BIBLIOTECA EDIFICIO A (ANTIGUO)

Registra un nivel de satisfacción del 70% y un nivel de insatisfacción del 10%

Se destaca especialmente el Horario de atención al cliente con el 77% de satisfacción, calidad de la atención personalizada (74%), el funcionamiento del sistema de control de Libros (73%), oportunidad en la entrega del libro por parte de los funcionarios (72%).

El aspecto físico de la biblioteca (ventilación, espacios, sillas, mesas, ruido, iluminación) constituye un tópico por mejorar debido a que muestra un nivel de satisfacción del 56%

GESTION DE LA BIBLIOTECA EDIFICIO B (NUEVO)

Nivel de satisfacción del 74% (más alto de esta encuesta) y presenta en todos los aspectos evaluados un nivel de insatisfacción inferior al 10%

Atención personalizada	84%
Horario de Atención	75%
Calidad del servicio (oportunidad/actualización)	73%
Funcionamiento del Sistema	70%

GESTION DEL SERVICIO INFRAESTRUCTURA

Nivel de Insatisfacción mas alto en toda la medición con un 22% y la medición más baja de satisfacción con un 50%

	% SATISFACCION	% INSATISFACCION
Servicio en las baterías de baño	41	29
Servicio Aulas de Clase	42	27
Servicio salas de computadores	47	20
Servicio Sala Multipropósito	62	15
Servicio de Laboratorios	56	17

La percepción general de los estudiantes con respecto a la satisfacción de los servicios recibidos por parte de las diferentes dependencias se puede resumir así

Totalmente Satisfecho	18%
Satisfecho	45%
Medianamente satisfecho	24%
Poco satisfecho	8%
Insatisfecho	4%

CONCLUSIONES GENERALES

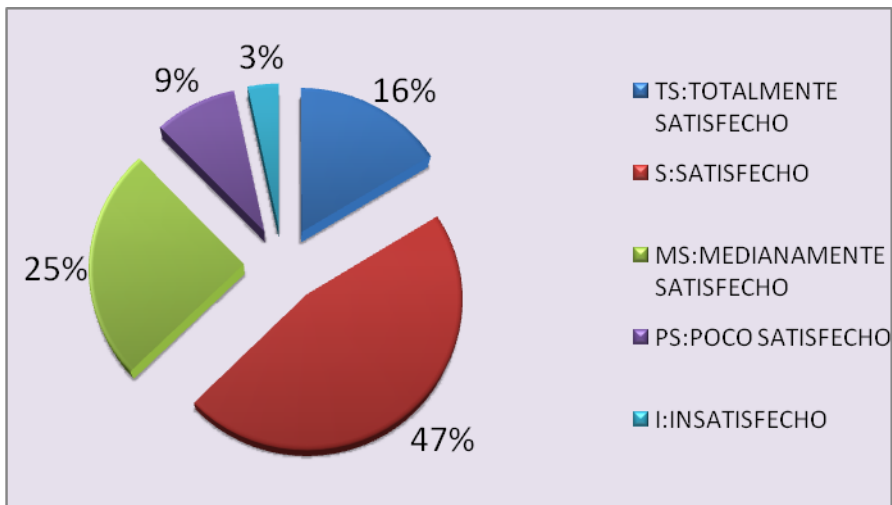
- Se observa un ***alto nivel de insatisfacción*** con respecto a la infraestructura física de las instalaciones.
- Se debe estudiar alguna forma diferente de administrar el uso de los baños para que en cada momento se conserven en óptimas condiciones de aseo pulcritud y limpieza. Similar situación con el aspecto general de las aulas de clase y las salas de Computadores.
- Se debe estudiar la posibilidad de establecer y ampliar los horarios de atención de las diferentes dependencias de la institución toda vez que es un tópico recurrentemente calificado con niveles bajos de satisfacción.
- Teniendo en cuenta que existe un aceptable nivel de satisfacción con respecto a la atención de las diferentes coordinaciones, es importante capacitar a dichas funcionarias en la resolución de problemas e inquietudes de los usuarios.
- La atención del personal de la Oficina de admisiones en cuanto al trato y la forma de expresión es un aspecto que se debe mejorar debido al nivel de insatisfacción que genera, especialmente por tratarse de la puerta de entrada de la Institución.

- Se debe mejorar la atención de la oficina de Audiovisuales en cuanto a amabilidad, información y horario. Igualmente la sala Multipropósito.

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES GENERALES DE LOS ESTUDIANTES

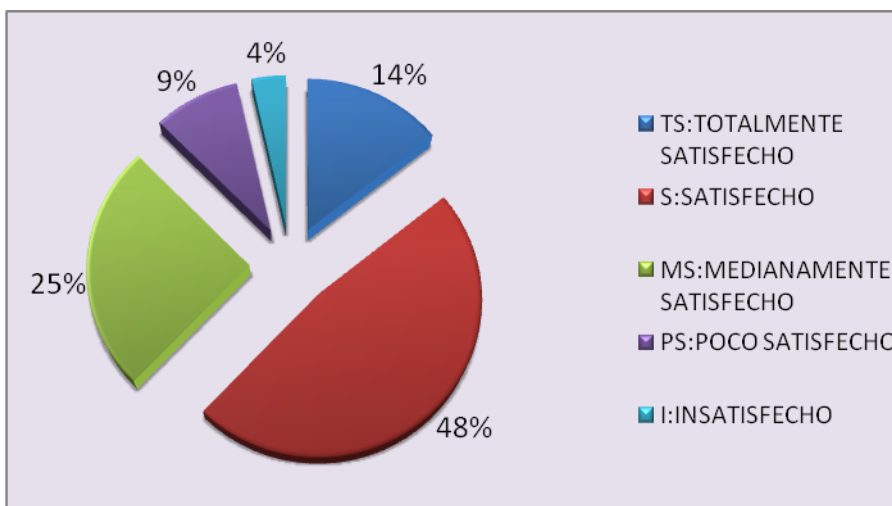
- Mejoramiento del horario de la secretaria del sub-almacén de topografía que sea posible cumplir su horario de atención a los estudiantes.
- Sub-almacén de topografía: Mejorar el horario de mediodía que sea posible tener una persona a disposición de los estudiantes al terminar sus prácticas, abriendo la posibilidad de entregar los equipos en el momento en que se termina la práctica.
- Sala de multipropósito, el nuevo personal no es amable.
- La verdad cuando hago estas encuestas, yo como estudiante de sexto semestre, veo que nada de lo que uno opina acerca de las evaluaciones encuestadas, se ve el progreso, a veces siento y pienso que lo hacer como requisito y no más.
- Poca efectividad a la hora de resolver inconvenientes que tienen que ver con la revisión de notas y la actualización de las mismas en el sistema por parte de la coordinación (2 semestres para subir una nota Cuanto tiempo lleva hacer eso...)
- No estoy de acuerdo con la inversión de televisores, pues se debe dar prioridad a los equipos de laboratorio.
- Se podría mejorar la atención de la biblioteca, creando un sistema automatizado de registro con la ayuda del carnet, el bibliotecario solo se limitara a entregar el material.
- Ampliar el horario de uso de los equipos de la sala multipropósito.
- Los equipos de los laboratorios no funcionan correctamente (mantenimiento).
- En un salón no deben haber más de 40 estudiantes y en algunos casos hay matriculados hasta 80.
- Falta que instalen el internet inalámbrico(WI-FI)
- Que bajen las multas.
- Baños, a veces falta mucho el agua.
- Biblioteca, trabajarle un poco al aire acondicionado.
- Favor cambiar las muchachas de la fotocopidora, son muy amargadas y arrogantes. Dan mala imagen a la UTS, gracias.

GESTION DE ADMISIONES



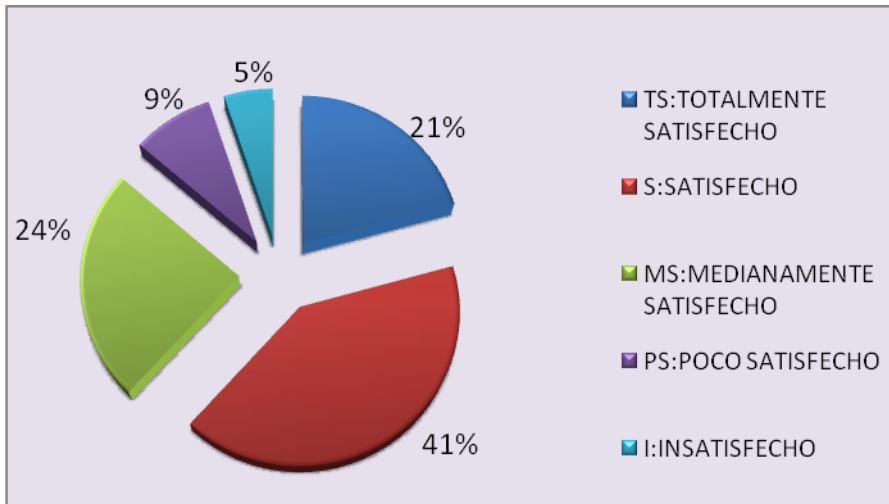
Gestión de Admisiones		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
63%	25%	12%

GESTION DE LAS OFICINAS DE APOYO AL ESTUDIANTE



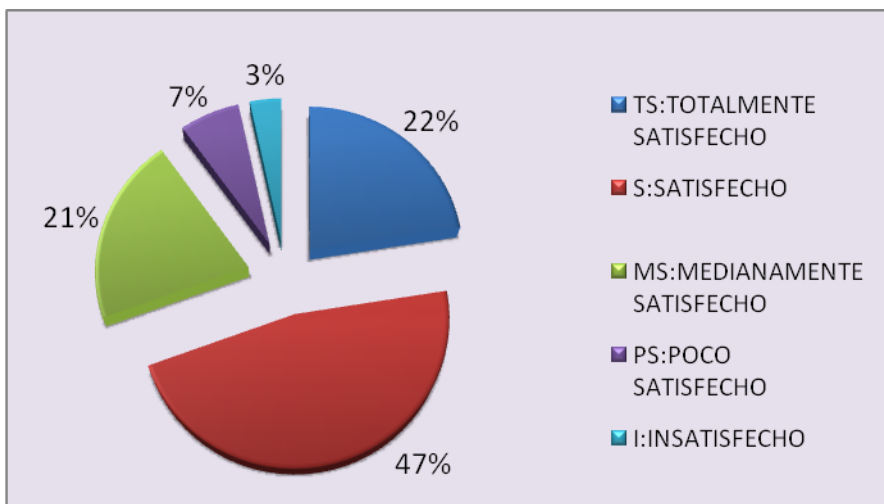
Gestión de Oficinas de Apoyo		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
62%	25%	13%

GESTION DE LA COORDINACION



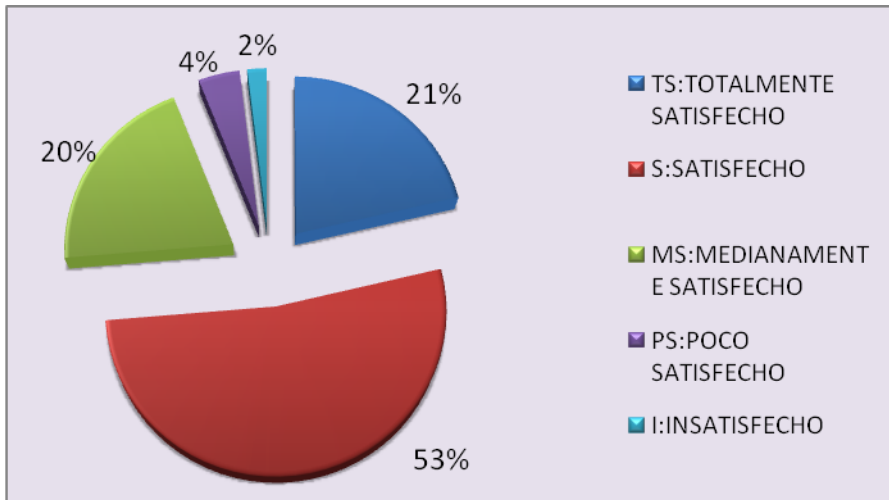
Gestión de las Coordinaciones		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
62%	24%	14%

GESTION DE LA BIBLIOTECA FISICA EDIFICIO A



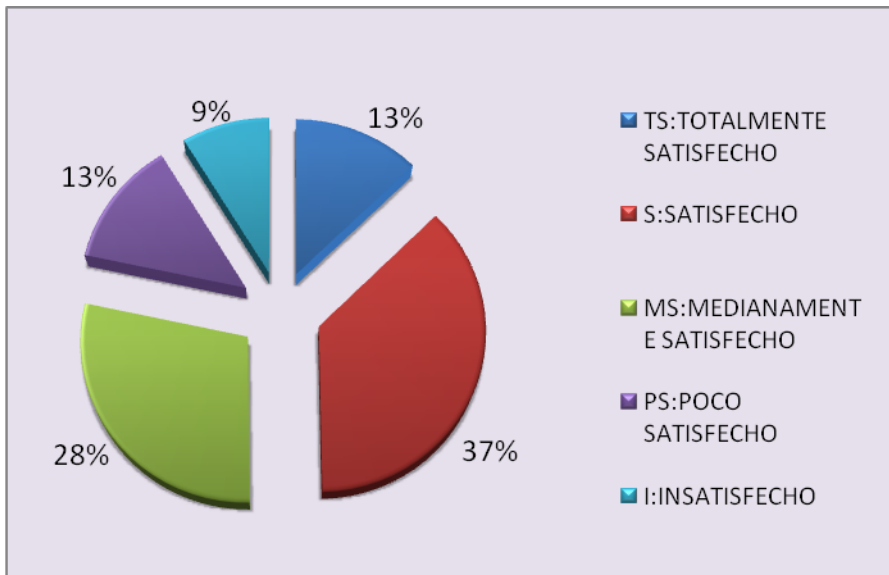
Gestión Biblioteca – Edificio A		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
69%	21%	10%

GESTION BIBLIOTECA –EDIFICIO B



Gestión Biblioteca – Edificio B		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
75%	20%	6%

GESTION SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA FISICA



Gestión Ser. Infraestructura Física		
Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho
50%	28%	22%