

## **TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – RETROALIMENTACION DEL CLIENTE**

- ENCUESTA DE SATISFACCION DE USUARIOS DEL PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL
- ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN CONTINUA
  - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CURSOS LIBRES DE LENGUAS EXTRANJERAS

**PROCESO:** EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

**ELABORÓ:** ING. JENNIFER GÓMEZ  
LÍDER DE CALIDAD

## ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - RETROALIMENTACIÓN

El día 28 de agosto del presente año, luego de una revisión y modificación del contenido de la encuesta de satisfacción de usuario, la cual se encuentra disponible en la página web en el link de Extensión:

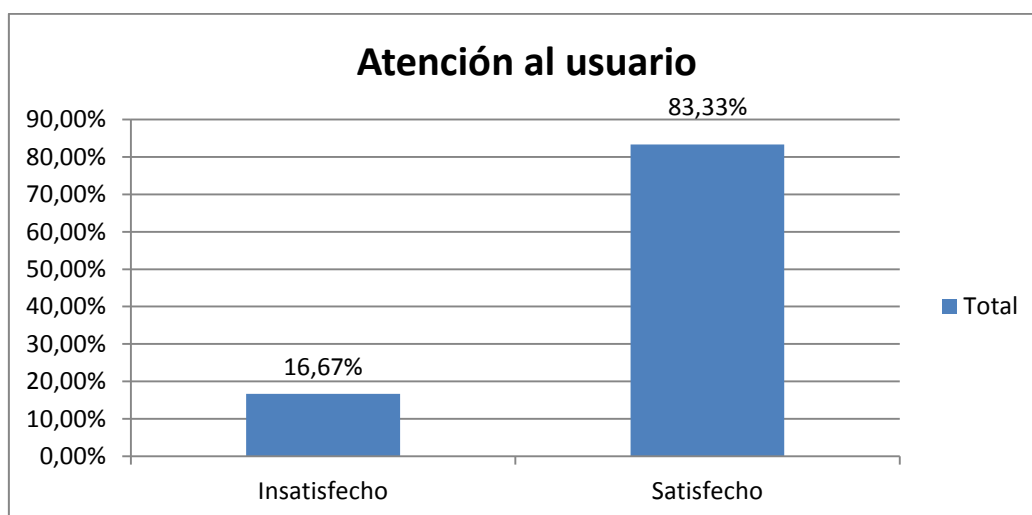
<http://apolo.uniatlantico.edu.co:8006/encuesta/index.php?sid=66523&newtest=Y&lang=es>

A continuación se detalla el análisis de los resultados de la encuesta en mención

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PROCESO EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

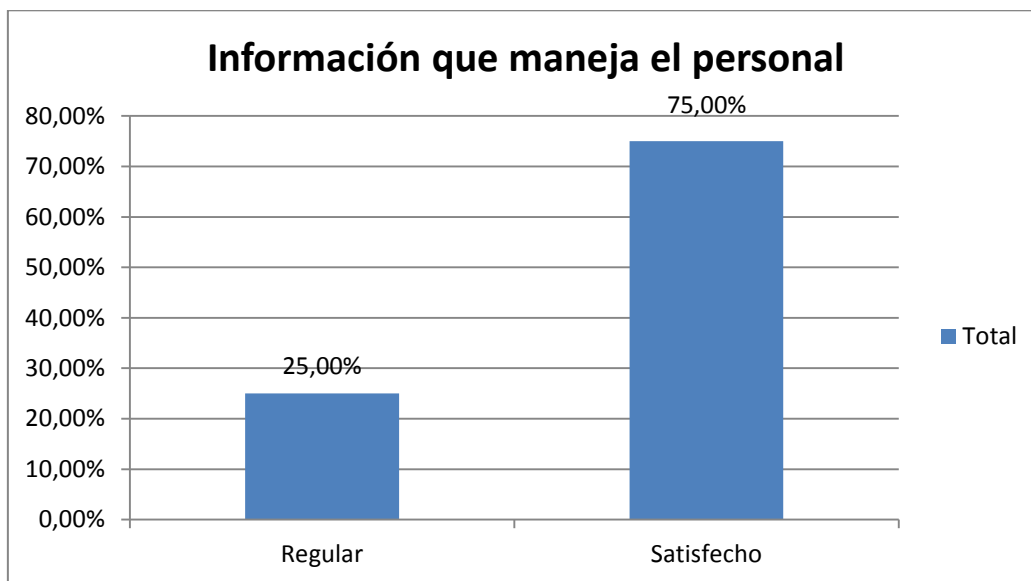
1. [Atención al usuario] ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de extensión y proyección social?

Opción	Cuenta de Tipo de Usuario	Porcentaje
Insatisfecho	2	17%
Satisfecho	10	83%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



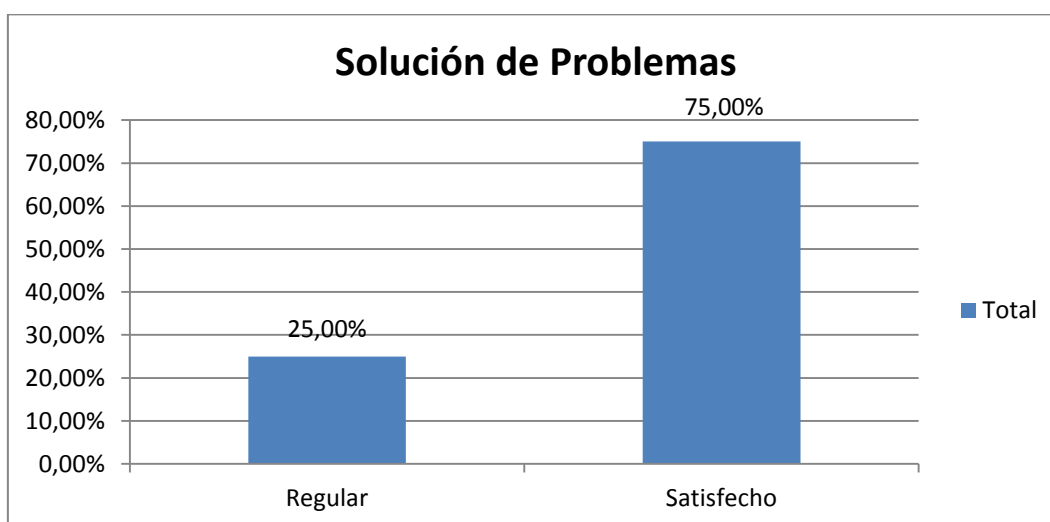
2. [Información que maneja el personal] ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de extensión y proyección social?

Opción	Cuenta de Tipo de Usuario	Porcentaje
Regular	3	25%
Satisfecho	9	75%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



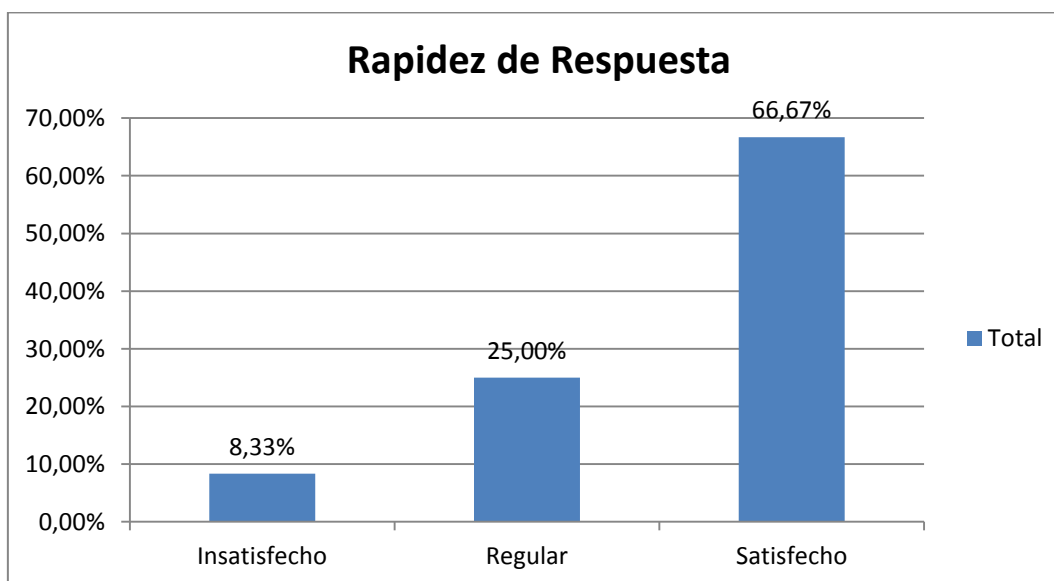
3. [Solución de problemas] ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de Extensión y Proyección Social?

Opción	Cuenta de Tipo de Usuario	Porcentaje
Insatisfecho	1	8%
Regular	2	17%
Satisfecho	9	75%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



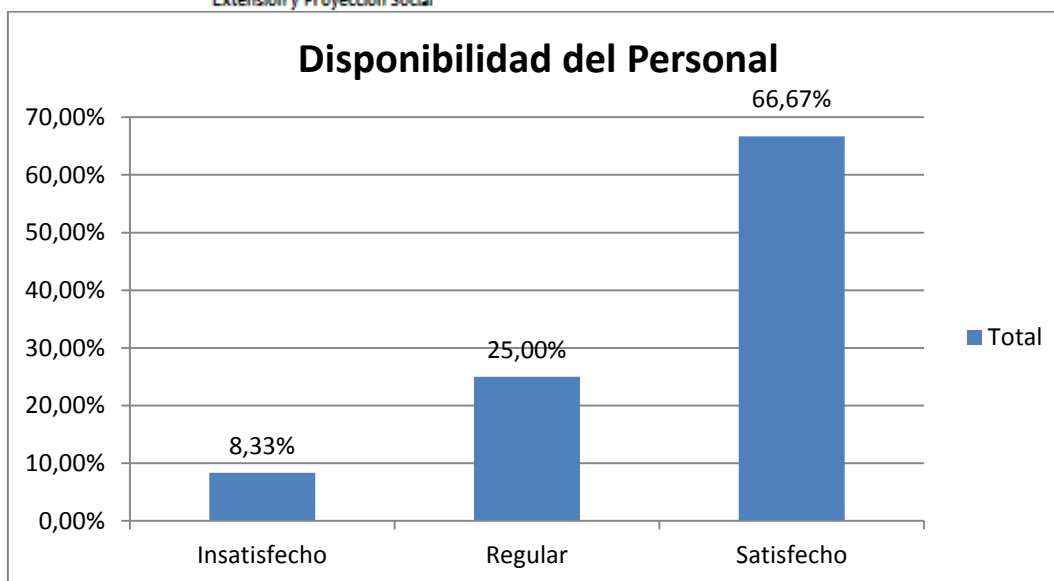
4. [Rapidez de respuesta] ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de Extensión y Proyección Social?

Opción	Cuenta de Tipo de Usuario	Porcentaje
Insatisfecho	1	8%
Regular	3	25%
Satisfecho	8	67%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



5. [Disponibilidad del personal para la atención] ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad en la prestación del servicio del proceso de Extensión y Proyección Social?

Opción	Cuenta de Tipo de Usuario	Porcentaje
Insatisfecho	1	8%
Regular	3	25%
Satisfecho	8	67%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



¿En qué temática preferiría un programa de Educación Continua?

- Agroindustria
- Ciencias de la tierra
- Desearía que los programas de esta Universidad (modalidad a distancia) se ofertaran en Buenaventura. Es decir, que la Universidad abriera una sede en Buenaventura.
- Diseño de productos
- En Emprendimiento Cultural, Industrias Culturales e Industria creativas.
- Instrumentación Industrial
- Logística
- Manejo de sistemas
- Mercadeo
- Modelos de Spin off
- Programación para el desarrollo de TICs
- Tecnología, desarrollo en el sector agroindustrial alimentario, humano y animal con tecnología limpia.

#### **CONCLUSIÓN:**

Las causas de Insatisfacción reportadas son:

1. Falta de línea de atención inmediata para mejor comunicación (no se contestan las extensiones telefónicas identificadas en página web).
2. Actos administrativos en legalización en lo referente a procedimientos tecnológicos de invención.

## • **ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL CLLE**

El análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos de la encuesta y las recomendaciones recibidas sirven de guía para la toma de decisiones que contribuirán a facilitar, mejorar y evidenciar las necesidades de los estudiantes y permiten identificar los puntos de fortaleza y debilidades así como fuente de apoyo para elaboración de planes de acción para posterior año.

En la opinión de los estudiantes se pudo concluir que el 94% de los estudiantes tiene la intención de seguir estudiando en los Cursos de Lenguas extranjeras movidos por intereses personales y por la metodología de enseñanza frente a un 4% que no tiene la intención.

El 95% de los encuestados recomendaría la formación que se imparte en los CLE y únicamente un 3% no lo haría.

La mayoría de los estudiantes no ha tenido dificultades con la prestación del servicio, y cuando se han presentado, han sido resueltos de forma satisfactoria para ellos, la mayoría de las dificultades han sido de registro académico, dificultades académicas, logísticas e infraestructura.

El 64% de los estudiantes opina que ha visto mejoría en los servicios prestados. La calificación de la calidad del servicio es muy buena y excelente valoradas con un 58% y 28% respectivamente para un total satisfactorio del 86% aumentando en un 26% con respecto al año anterior.

El 43% de los estudiantes encuestados valoran muy bueno el costo del valor de la matrícula aumentando esta valoración en un 11% con respecto al año anterior.

Los docentes son muy buenos (42% de satisfacción) y el personal administrativo muy bueno (con un 54%).

El material bibliográfico fue valorado “Muy bueno” con un 44%.

Los servicios generales fueron evaluados como “Muy buenos” y “regulares” con un 48% y 24%, respectivamente. La cafetería presenta porcentajes de aproximación entre calificaciones 40% y 30% (“Muy bueno” y “Regular”).

Para seguridad, la mayoría de las calificaciones corresponden a las valoraciones “Muy buenas” y “regulares” con un 42% y 28% respectivamente.

La infraestructura la califican como “Regular” con un 38%.

En el caso de herramientas se realiza una modificación en los años anteriores que la mayoría de las calificaciones se encontraban dentro de las valoraciones regulares y deficientes, seguidas de las insuficientes para el año 2015, se encuentran en las valoraciones regular y bueno notándose un avance en esta percepción.

El centro de documentación se aclara la no existencia de este servicio.

En conclusión al igual que la encuesta del 2014-1, 2015-2, se puede determinar que nuestras fortalezas son nuestros docentes, la metodología el servicio ofrecido, y nuestras debilidades son la infraestructura aunque se nota un avance en la percepción satisfactoria de las herramientas tecnológicas que en la actualidad se implementan.

**ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EDUCACIÓN CONTINUA**

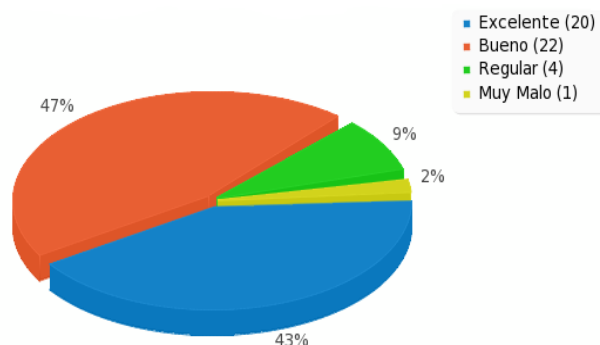
De acuerdo con los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de Educación Continua” en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2016, se obtienen los siguientes resultados:

**PERSONAL DE ATENCIÓN**

- ✓ Evalúe de forma general los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	20	42.55%
<b>Buena (2)</b>	<b>22</b>	<b>46.81%</b>
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

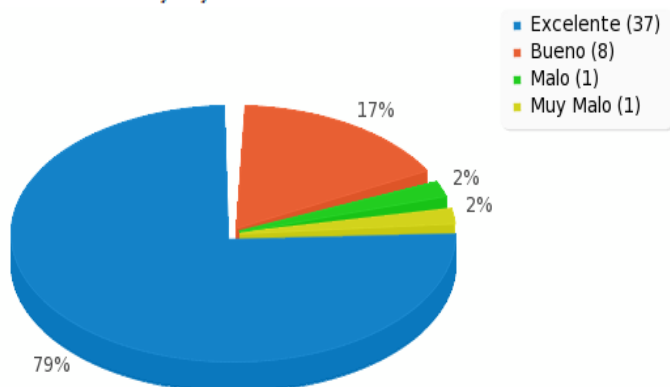
Representación Gráfica de la evaluación general de los servicios de recursos educativos



- ✓ Actitud de servicio de los funcionarios

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>37</b>	<b>78.72%</b>
Buena (2)	8	17.02%
Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

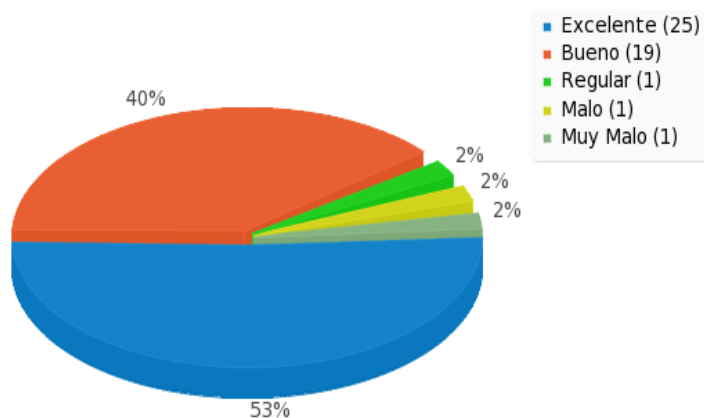
Representación Gráfica de la actitud de servicio de los funcionarios



✓ Rapidez para atender su requerimiento o consulta

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>25</b>	<b>53.19%</b>
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la rapidez para atender su requerimiento o consulta



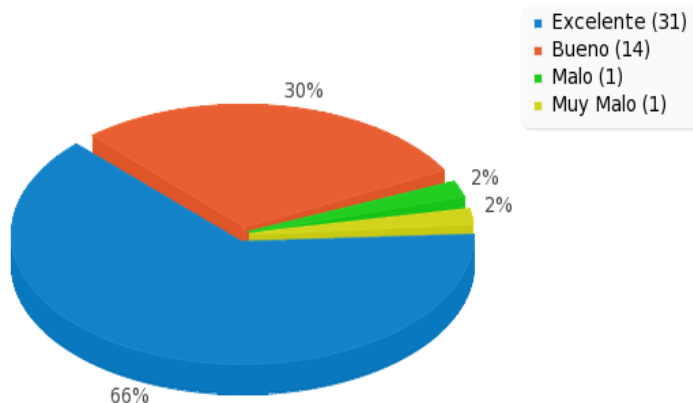
✓ Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>31</b>	<b>65.96%</b>
Bueno (2)	14	29.79%
Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%



Sin respuesta	0	0.00%
---------------	---	-------

Representación Gráfica de apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

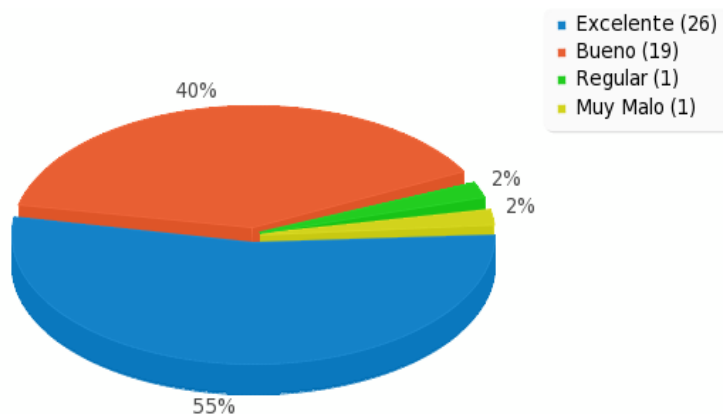


de

✓ Rapidez respuesta

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>26</b>	<b>55.32%</b>
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de rapidez de respuesta

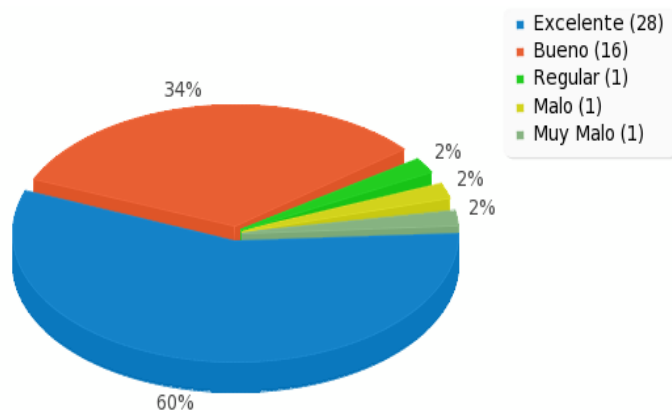


✓ Horario de prestación del servicio

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>28</b>	<b>59.57%</b>
Bueno (2)	16	34.04%

Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

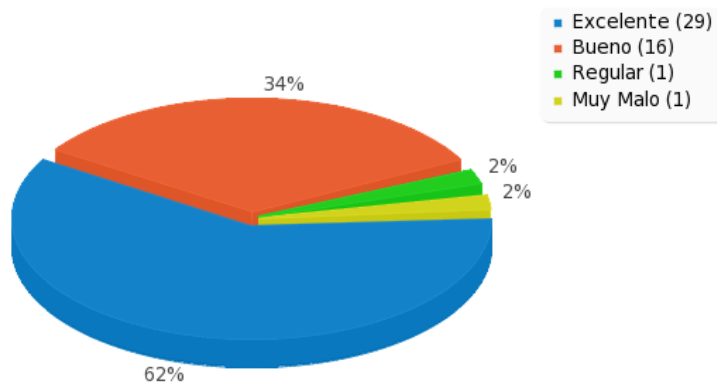
Representación Gráfica de horario de prestación del servicio



✓ Atención al usuario

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	29	61.70%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

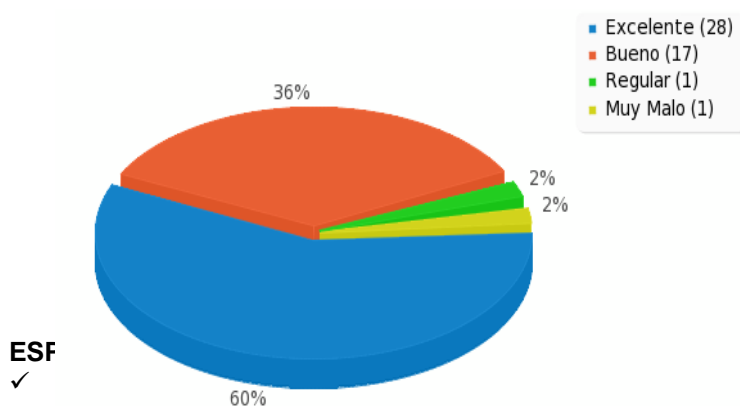
Representación Gráfica de atención al usuario



✓ Información que maneja el personal

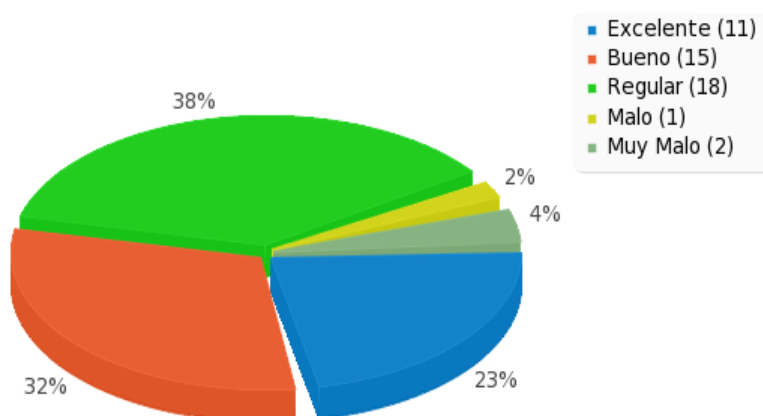
Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>28</b>	<b>59.57%</b>
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de Información que maneja el personal



Opcion	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
Bueno (2)	15	31.91%
<b>Regular (3)</b>	<b>18</b>	<b>38.30%</b>
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

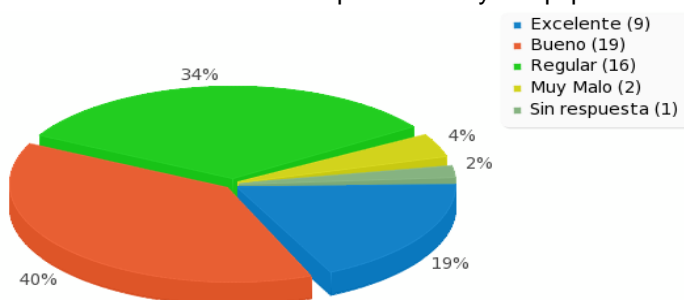
Representación Gráfica de disponibilidad de espacio físico y equipos que usted necesita



✓ Estado de espacio físico y/o equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	9	19.15%
<b>Bueno (2)</b>	<b>19</b>	<b>40.43%</b>
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

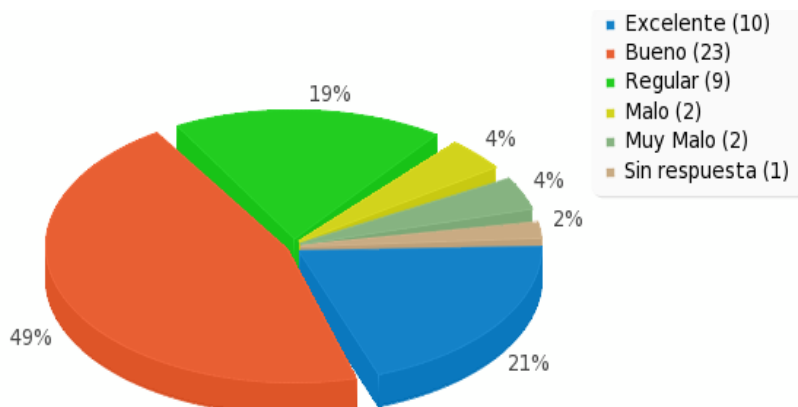
Representación Gráfica del estado de espacio físico y/o equipos



✓ Calidad de los equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (10)	10	21.28%
<b>Bueno (23)</b>	<b>23</b>	<b>48.94%</b>
Regular (9)	9	19.15%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

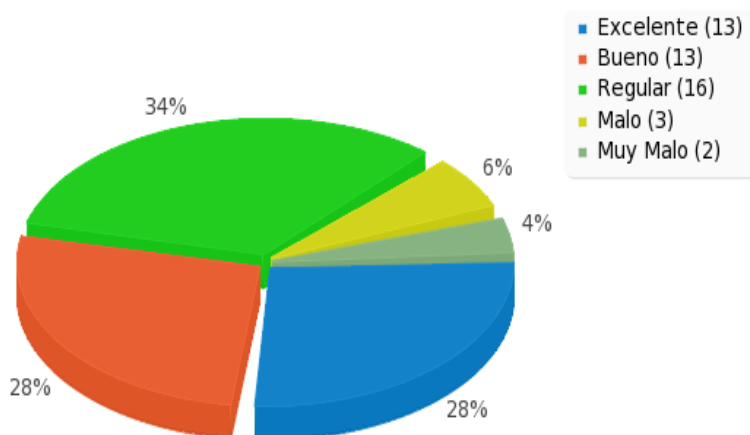
Representación Gráfica de la calidad de los equipos



✓ **Adecuación de espacios**

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>13</b>	<b>27.66%</b>
<b>Bueno (2)</b>	<b>13</b>	<b>27.66%</b>
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de adecuación de espacios

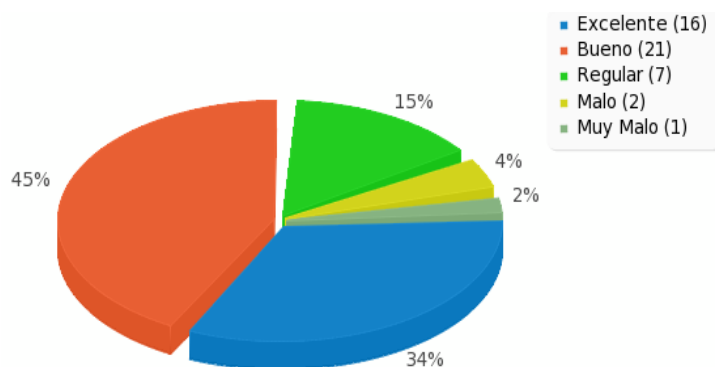


**DIVULGACIÓN**

✓ El conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	16	34.04%
<b>Bueno (2)</b>	<b>21</b>	<b>44.68%</b>
Regular (3)	7	14.89%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

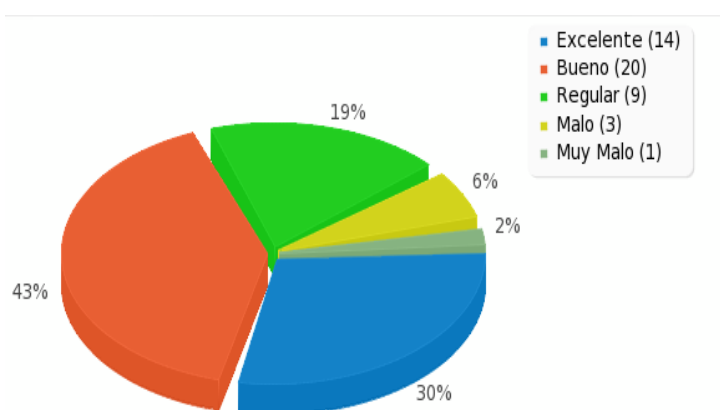
Representación Gráfica del conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:



- ✓ Promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	14	29.79%
<b>Bueno (2)</b>	<b>20</b>	<b>42.55%</b>
Regular (3)	9	19.15%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos



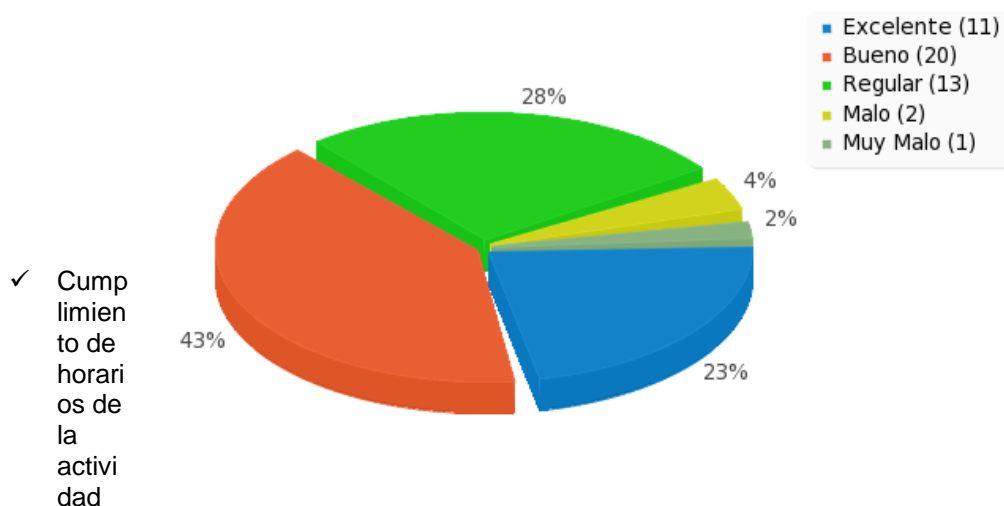
## ORGANIZACIÓN

- ✓ Comodidad en el espacio físico

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
<b>Bueno (2)</b>	<b>20</b>	<b>42.55%</b>
Regular (3)	13	27.66%

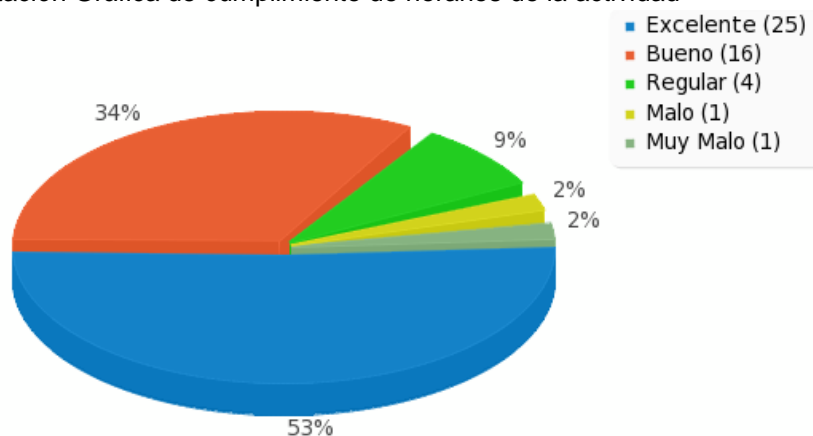
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la comodidad en el espacio físico



Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>25</b>	<b>53.19%</b>
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

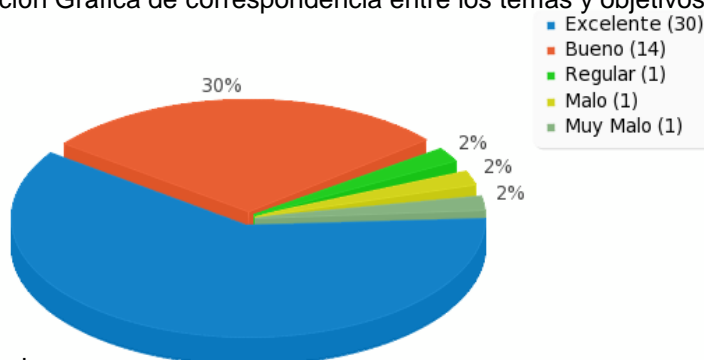
Representación Gráfica de cumplimiento de horarios de la actividad



✓ Correspondencia entre los temas y objetivos del curso

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>30</b>	<b>63.83%</b>
Bueno (2)	14	29.79%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

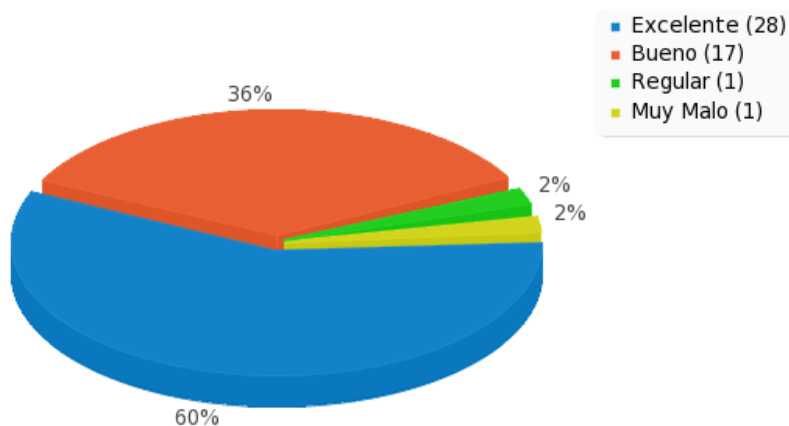
Representación Gráfica de correspondencia entre los temas y objetivos del curso



✓ Pertinencia

Opción	Cantidad	Porcentaje
<b>Excelente (1)</b>	<b>28</b>	<b>59.57%</b>
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de pertinencia





## RECOMENDACIONES Y/O CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de educación Continua, se pueden resaltar, recomendar y concluir los siguientes aspectos:

✓ **PERSONAL DE ATENCIÓN**

Este aspecto obtuvo de forma general resultados excelentes y buenos, lo que indica que nuestro personal docente y logístico está comprometido con los programas ofertados.

✓ **ESPACIO FÍSICO Y EQUIPOS**

El tema de espacio y equipo obtuvo calificaciones entre regular y bueno, lo que evidencia que la Universidad presenta fuertes carencias en la disponibilidad de espacios y de equipos para atender la oferta de programas de educación continua. Así mismo, se observa en los comentarios de los participantes la inconformidad al respecto.

Se recomienda programar desde inicio de semestres lectivos los programas de educación continua en conjunto con la Vicerrectoría de Docencia y la Oficina de Informática, quien son los responsables de la asignación horaria y de salas a la comunidad estudiantil.

✓ **DIVULGACIÓN**

En cuanto a la divulgación se observa calificaciones entre excelente y bueno; sin embargo, es recomendable fortalecer la promoción y mercadeo en la página web institucional.

✓ **ORGANIZACIÓN**

La organización, de forma general obtuvo calificaciones entre excelente y bueno, se resaltan aspectos positivos como: el cumplimiento de horarios de la actividad, y correspondencia entre los temas y objetivos del curso. En observaciones revisadas de los participantes se comenta que los espacios para el desarrollo de los programas de educación continua no son cómodos y el ruido del aire acondicionado permite que los docentes y estudiantes realicen un esfuerzo auditivo adicional en las clases.