

# SATISFACCION DEL CLIENTE CERES SALTO AFRO GUACHENÉ (CAUCA)

## OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

**PREPARADO POR:**

**Procesamiento estadístico y análisis:**

Carlos Darío Restrepo: Profesional Universitario Gestión de la Información

**Diseño Instrumento:**

Diana Carolina Rodríguez Profesional Universitario Calidad y Mejoramiento  
Liliana Molina Técnica Administrativo Calidad Institucional  
Patricia Parra Guzmán Directora de Regionalización

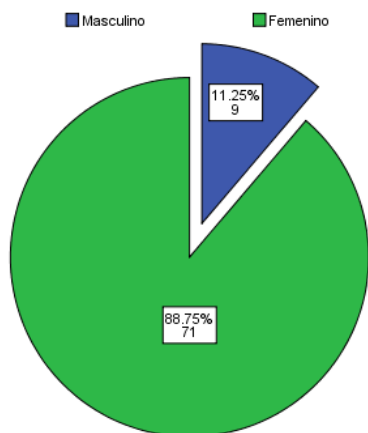


## OBJETIVOS

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad universitaria por regionalización.
- Identificar las áreas que la comunidad estudiantil plantea mejorar para satisfacer sus necesidades.

## ANÁLISIS Y RESULTADOS

*Ilustración 1. Género de la población que respondieron por regionalización.*



La encuesta de satisfacción fue resuelta por 80 estudiantes que se encuentran vinculados a los programas académicos de regionalización en el CERES<sup>1</sup> SALTO AFRO ubicado en el Municipio de Guachené, de un total de 124 estudiantes. En la Ilustración 1 se muestra que el 11.25% (9) eran hombres y el 88.75% (71) mujeres. Este comportamiento de la población es debido a que la mayoría de los estudiantes matriculados en el CERES son del programa académico de

Licenciatura en Pedagogía Infantil.

Las unidades académicas que cuentan con oferta académica en el CERES SALTO AFRO ubicado en el Municipio de Guachené en el Departamento del Cauca muestran el 17.5% (14) y 82.5% (66) de participación por parte de los estudiantes de la FI<sup>2</sup> y FEDV<sup>3</sup>, respectivamente, para la estimación de la satisfacción de los usuarios, que se encuentran

<sup>1</sup> CERES: Centros Regionales de Educación Superior

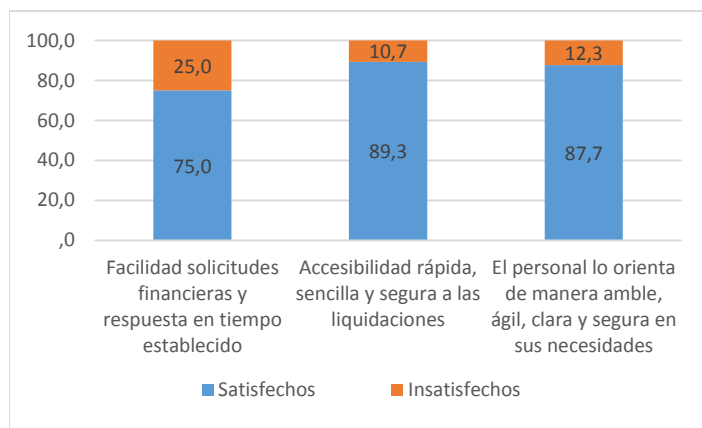
<sup>2</sup> FI: Facultad de Ingenierías

<sup>3</sup> FEDV: Facultad de Educación a Distancia Virtual.

distribuidos actualmente en un nivel educativo universitario (82.5%) y tecnológico (17.5%) y en los semestres académicos segundo, tercero y quinto.

## Tesorería

*Ilustración 2. Satisfacción de los estudiantes de Guachené con el servicio prestado por la Tesorería.*

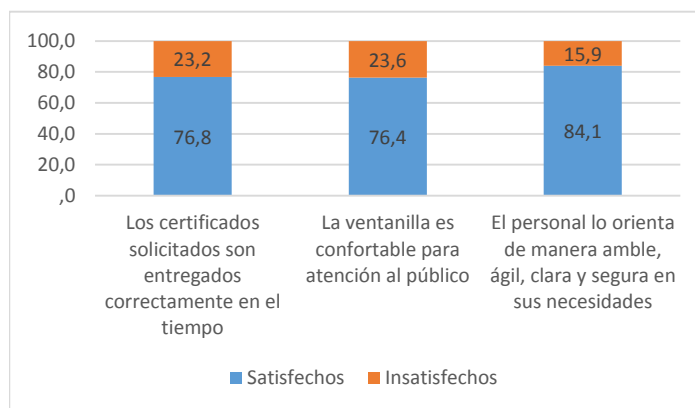


Sobre Tesorería se muestra una satisfacción promedio del 84%, siendo el ítem “facilidad para realizar solicitudes y tiempo de su respuesta” la que muestra la menor satisfacción con un 75%. Por otra parte la mayor satisfacción está en la accesibilidad para realizar una liquidación. Véase Ilustración 2

## Oficina de Registro Académico y Admisiones

La Oficina de Registro Académico y Admisiones muestra una satisfacción promedio del 79.1%, siendo los ítems de los certificados y el espacio de la ventanilla los de menor satisfacción con un 76%. Por otra parte la mayor satisfacción está en la

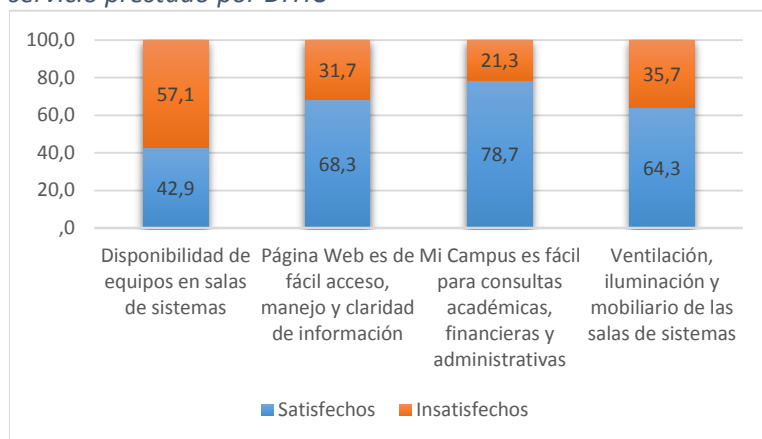
*Ilustración 3. Satisfacción de los estudiantes de Guachené con el servicio prestado por la OARA.*



orientación y amabilidad del personal. Véase Ilustración 3.

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

*Ilustración 4. Satisfacción de los estudiantes de Guachen con el servicio prestado por DITIC*



La satisfacción con los servicios de DITIC<sup>4</sup> presenta una satisfacción en el CERES SALTO AFRO ubicado en el Municipio de Guachené de 63.55%. Siendo la disponibilidad de equipos en las salas de sistemas la mayor debilidad que fue

evaluada con un 42.9% y el mejor ítem evaluado, la plataforma “Mi Campus” en los procesos financieros y académicos con un 78.7%. Véase Ilustración 4.

*Tabla 1. Aspectos que consideran los estudiantes se deben mejorar en la DITIC.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cantidad de equipos en salas de sistemas	5	6.3	11.9	11.9
	Funcionamiento y capacidad de procesamiento de equipos	13	16.3	31.0	42.9
	Orden, cantidad y claridad de la información en la página Web	5	6.3	11.9	54.8
	Funcionamiento plataforma “Mi Campus”	17	21.3	40.5	95.2
	Ventilación, iluminación y mobiliario	2	2.5	4.8	100.0
	Total	42	52.5	100.0	
Perdidos	Sistema	38	47.5		
	Total	80	100.0		

<sup>4</sup> DITIC: Dirección de Tecnologías de la Información.



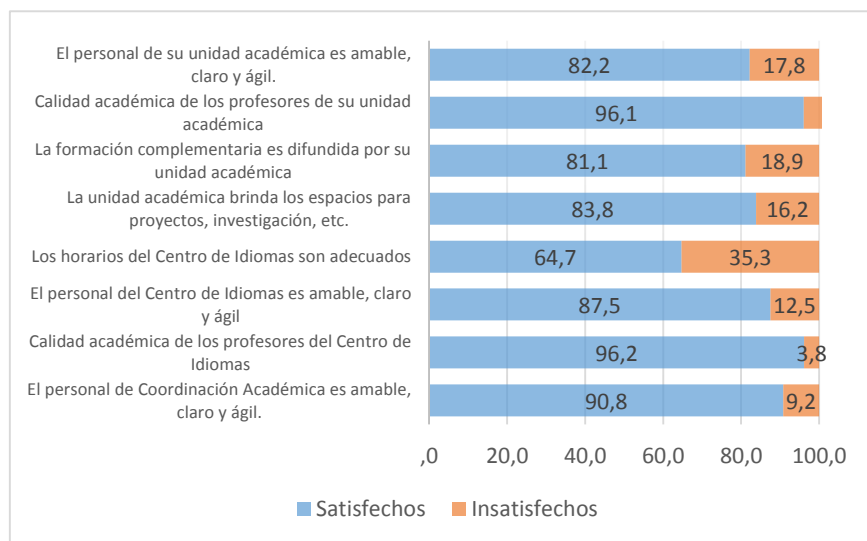
Los aspectos que consideran los estudiantes que se deben mejorar son el funcionamiento de la plataforma “MI Campus” (21.3%) y el funcionamiento y capacidad de procesamiento de los equipos (16.3%) pero también se observó una alta abstinencia para responder el aspecto que se debería de mejorar, ya que el 47.5% (38) no marco ninguna opción para mejorar. Véase Tabla 1.

### Unidades Académicas (Facultades)

La FI y FEDV son las dos unidades académicas que prestan su servicio a través de los programas académicos en el municipio de Guachené y los estudiantes les dieron una calificación promedio del 85.3% en los servicios que les prestan en el CERES.

Los estudiantes marcaron con la menor satisfacción los horarios que les ofrecen desde el Centro de Idiomas, ya que solamente el 64.7% de los estudiantes respondieron sentirse

*Ilustración 5. Satisfacción de los estudiantes de Guachené con el servicio prestado por las unidades académicas (Facultades)*

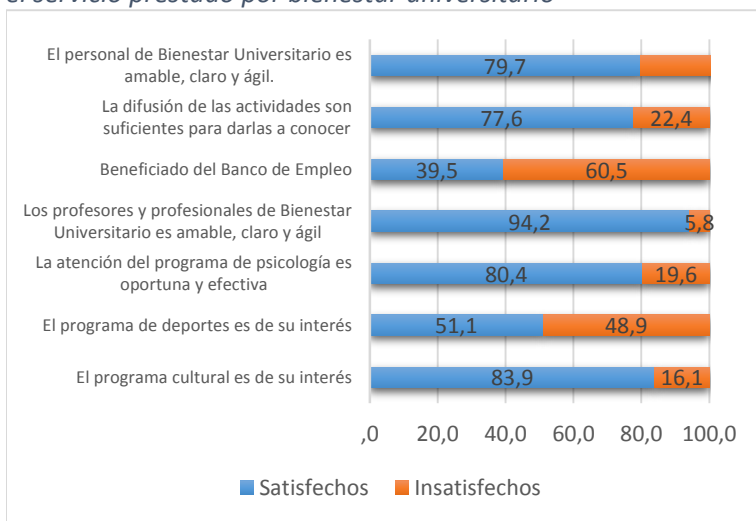


satisfechos. Sin embargo, el aspecto con el cual se sienten más satisfechos es con la calidad académica de los profesores del Centro de Idiomas con un 96.2% de satisfacción. Véase Ilustración 5.



Bienestar Universitario

*Ilustración 6. Satisfacción de los estudiantes de Guachené con el servicio prestado por bienestar universitario*



El CERES SALTO AFRO presenta una satisfacción con Bienestar Universitario del 72.3%. Siendo el beneficio recibido con el banco de empleo, la mayor debilidad evaluada con un 39.5% y el mejor ítem evaluado la programación cultural con un 83.9%. Véase Ilustración 6.

*Tabla 2. Aspectos a mejorar en Bienestar Universitario.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevas actividades	18	22.5	34.6	34.6
	Amabilidad, competencia y experiencia del personal	4	5.0	7.7	42.3
	Divulgación y acceso a servicios	19	23.8	36.5	78.8
	Modificación de los horarios	11	13.8	21.2	100.0
	Total	52	65.0	100.0	
Perdidos	Sistema	28	35.0		
Total		80	100.0		

Los estudiantes consideran que Bienestar Universitario debe mejorar en Divulgación y accesos a los servicios en un 23.8% y Nuevas actividades en 22.5%; También se observó una alta abstinencia para responder el aspecto que se debería de mejorar, ya que el 35% (28) no marco ninguna opción para mejorar. Véase Tabla 2.

