



Universidad de **Nariño**

**Sistema Integrado de Gestión de la Calidad**

**INFORME DE NIVEL DE SATISFACCIÓN**

**Versión 1**

**Código: REC-DIE-IF-02**

**Proceso: Gestión de Calidad**

**Enero 2016**

## Contenido

Objetivo:.....	3
1. NIVEL DE SATISFACCIÓN COMUNIDAD ESTUDIANTIL.....	3
1.1 Proceso de Formación Académica .....	3
1.1.1 Nivel de Satisfacción Consolidado Proceso de Formación Académica.....	6
1.1.2 Resultados Encuesta Formación Académica .....	7
1.1.4 Acciones de Mejora .....	15
2. Nivel de Satisfacción proceso Soporte a Procesos Misionales .....	18
2.1 Nivel de Satisfacción Prácticas Académicas en Laboratorios .....	18
La Sección de Laboratorios (Laboratorios de Docencia) tiene una capacidad para atender a 309 estudiantes por jornada, 927 por día, para un total de 4635 estudiantes semanales.....	18
2.1.1 Resultados Nivel de Satisfacción.....	18
2.1.2 Acciones de Mejora.....	19
2.2 Nivel de Satisfacción Prácticas Académicas en Granjas .....	19
2.2.1 Resultados Nivel de Satisfacción .....	19
2.2.2 Acciones de Mejora.....	19
2.3 Nivel de Satisfacción de los Servicios Bibliotecarios.....	20
2.3.1 Resultados.....	20
2.3.2 Acciones de Mejora.....	21

**Objetivo:**

Medir el nivel de satisfacción de los Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo de la Universidad de Nariño, con el fin de detectar los niveles de insatisfacción y establecer planes de mejoramiento.

**Alcance:**

Aplica para medir el Nivel de Satisfacción de la Comunidad Estudiantil y Docente en los servicios ofrecidos desde los procesos de Formación Académica, Bienestar Universitario y Soporte a Procesos Misionales.

**1. NIVEL DE SATISFACCIÓN COMUNIDAD ESTUDIANTIL****1.1 Proceso de Formación Académica**

**Análisis de Datos:** La aplicación de las encuestas se realizó por parte de los Directores de Departamento durante los semestres A y B del año 2015 en los diferentes programas académicos teniendo en cuenta el formato de encuesta de Nivel de Satisfacción de los Estudiantes por Programa Cód. FOA-FR-03, el cual evalúa los siguientes requisitos.

1. Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece
2. Conocimientos adquiridos en su programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región
3. Programación de los horarios de clase
4. Material bibliográfico existente en su Programa
5. Ayudas didácticas existentes en su Programa
6. Atención del personal administrativo del Programa al que pertenece
7. Atención del personal administrativo de la Facultad a la que pertenece
8. Cumplimiento de horarios del personal docente en su Programa Académico
9. Metodología de enseñanza de los docentes de su Programa
10. Docentes de la Universidad en cuanto a dominio de los cursos
11. Docentes en cuanto a la vocación de servicio
12. Gestión de los directivos de la Universidad
13. Cantidad actual de computadores en su Facultad
14. Infraestructura de las aulas de clase, auditorios, espacios de estudio y su equipamiento
15. Estado de aseo y mantenimiento de las aulas de clase, auditorios, espacios de estudio y baños de su Facultad.
16. Prácticas académicas desarrolladas en su Programa

Una vez determinadas las expectativas y necesidades significativas de los estudiantes, el paso siguiente fue diligenciar las encuestas de satisfacción sobre los requisitos definidos. Para ello se procedió a determinar el tamaño de una muestra representativa con respecto a la población de estudiantes de cada programa académico.

De esta población se extrajo una muestra basándose en una de las fórmulas estadísticas más utilizadas para la elaboración de este tipo de trabajos de muestreo. La aplicación de la fórmula se realizó teniendo en cuenta un Nivel de Confianza del 90%.

$$n = \frac{N * E^2 * P * Q}{(N-1) * Z^2 + E^2 * P * Q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza

E = Error admitido

Q = Probabilidad de fracaso

P = Probabilidad de éxito

A continuación se presenta el total de encuestas aplicadas por programa académico, teniendo en cuenta la muestra requerida para cada uno:

Facultad y Programa	Muestra
<b>Artes</b>	
Arquitectura	55
Artes Visuales	52
Diseño Gráfico y Multimedial	53
Diseño Industrial	51
Licenciatura en Artes Visuales	44
Licenciatura en Música	54
<b>Ciencias Agrícolas</b>	
Ingeniería Agroforestal	49
Ingeniería Agronómica	50
Ingeniería Ambiental	47
<b>Ciencias de la Salud</b>	
Medicina	53
Tecnología en Promoción de la Salud	37
<b>Ciencias Económicas y Administrativas</b>	
Administración de Empresas	57
Comercio Internacional	55
Contaduría Pública	48
Economía	54

Facultad y Programa	Muestra
Mercadeo	41
<b>Ciencias Exactas y Naturales</b>	
Biología	39
Física	40
Licenciatura en Informática	53
Licenciatura en Matemáticas	41
Química	44
<b>Ciencias Humanas</b>	
Geografía	48
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Humanidades Lengua Castellana e Ingles	52
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Sociales	47
Licenciatura en Filosofía y Letras	51
Licenciatura en Inglés-Francés	50
Psicología	52
Sociología	51
<b>Ciencias Pecuarías</b>	
Ingeniería en Producción Acuícola	48
Medicina Veterinaria	50
Zootecnia	48
<b>Derecho</b>	
Derecho	60
<b>EDUCACION</b>	
Licenciatura Educación Básica Énfasis Ciencias Naturales Educación Ambiental	48
Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura	52
<b>INGENIERIA</b>	
Ingeniería Civil	59
Ingeniería de Sistemas	56
Ingeniería Electrónica	53
Tecnología en Computación	34
<b>INGENIERIA AGROINDUSTRIAL</b>	
Ingeniería Agroindustrial	55

### 1.1.1 Nivel de Satisfacción Consolidado Proceso de Formación Académica

A continuación se presenta los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes.

Pregunta 1: ¿Cómo califica Usted la Formación Académica impartida por el Programa al que pertenece?.

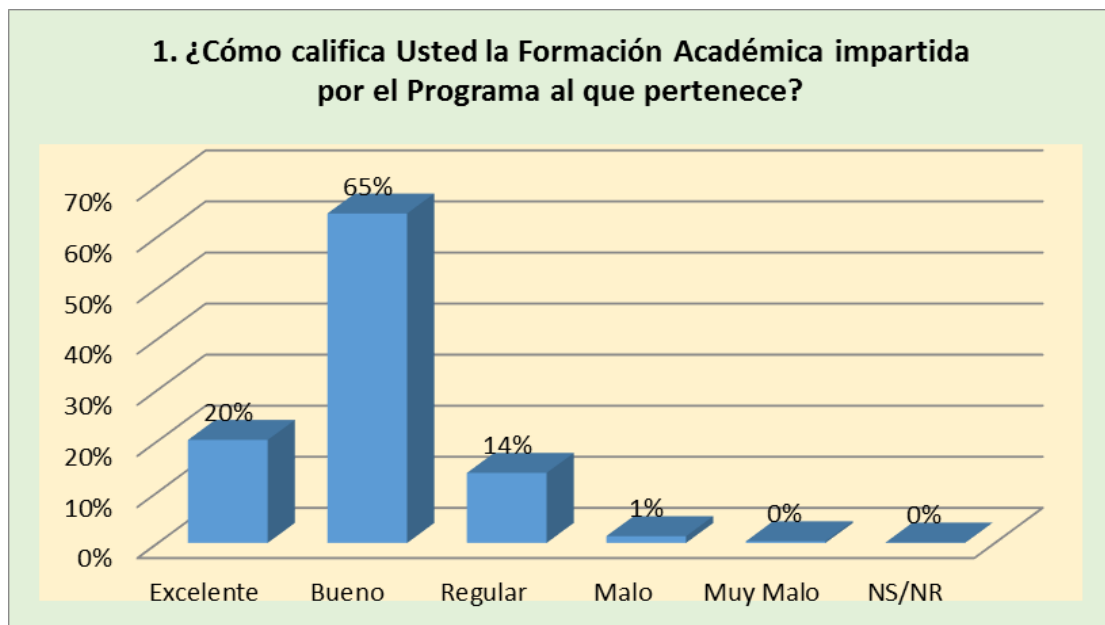
PROGRAMA	TOTAL
Ingeniería Civil	100%
Lengua Castellana y Literatura	100%
Mercadeo	100%
Ingeniería Electrónica	98%
Economía	96%
Ingeniería Agronómica	96%
Licenciatura en Matemáticas	96%
Medicina	94%
Promoción de la Salud	94%
Psicología	93%
Biología	92%
Licenciatura básica con énfasis en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	92%
Química	91%
Geografía	89%
Ingeniería Agroindustrial	88%
Arquitectura	87%
Ingeniería en Producción Acuícola	87%
Licenciatura en educación básica, con énfasis en humanidades Lengua Castellana, Inglés	87%
Medicina Veterinaria	87%
Administración de Empresas	86%
Diseño Gráfico	86%
Comercio Internacional	83%
Ingeniería de Sistemas	82%
Zootecnia	82%
Física	80%
Contaduría Pública	77%
Licenciatura en Informática	77%

PROGRAMA	TOTAL
Sociología	75%
Licenciatura en Música	73%
Ingeniería Ambiental	71%
Diseño Industrial	66%
Artes Visuales	64%
Licenciatura en Artes Visuales	63%
Licenciatura en Filosofía y Letras	46%
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>85%</b>

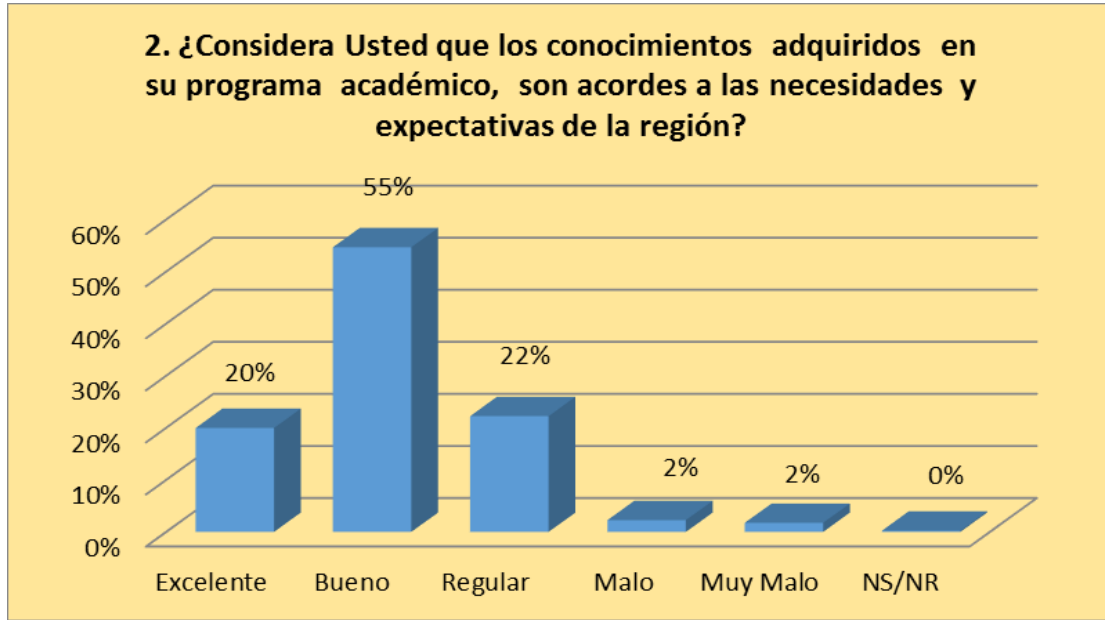
Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede evidenciar, que el programas de Licenciatura en Filosofía y Letras, presentó un nivel de satisfacción inferior al 60%, por lo anterior se debe documentar un plan de acción con aquellos ítems calificados entre 2 y 1.

En el caso de los programas que no aplicaron la encuesta de satisfacción, desde la Vicerrectoría Académica se va a generar una directriz a través de una circular que se enviará a los programas para que apliquen la encuestas en las fechas establecidas en el cronograma de “Evaluación Docente”, la cual debe ser un requerimiento por parte de las Decanaturas, como insumo en el procede evaluación al Director de Departamento, por parte del Decano.

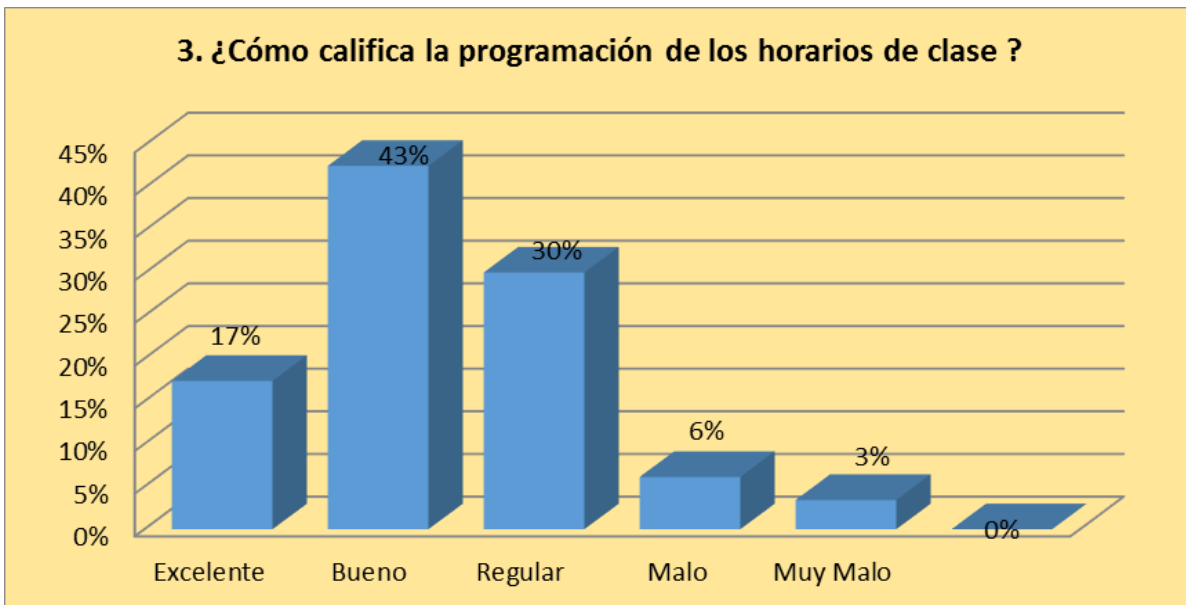
### 1.1.2 Resultados Encuesta Formación Académica



El 65% de los estudiantes establecieron que la formación académica impartida por el programa es bueno, el 20% lo califica como excelente, el 14% dice que es regular y tan solo el 1% lo calificó como regular.

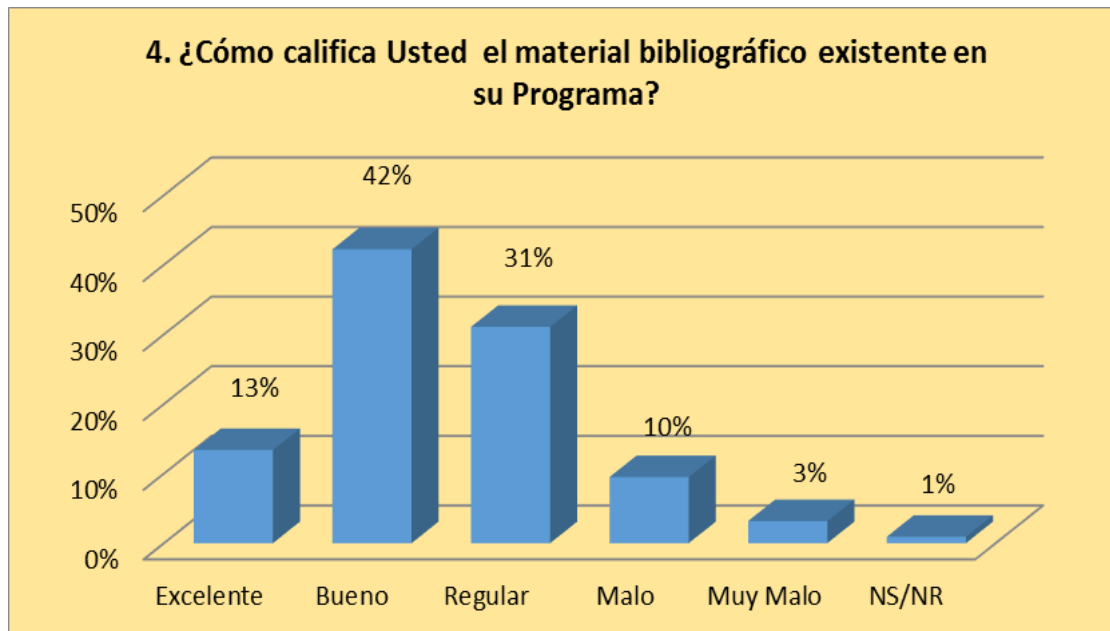


El 55% de los estudiantes encuestados considerarán como bueno los conocimientos adquiridos en el programa académico, son acordes a las necesidades y expectativas de la región, el 20% cree que son excelente, el 22% dice que son regulares, el 2% considera que son malos y finalmente el 2% lo establece como muy malo.

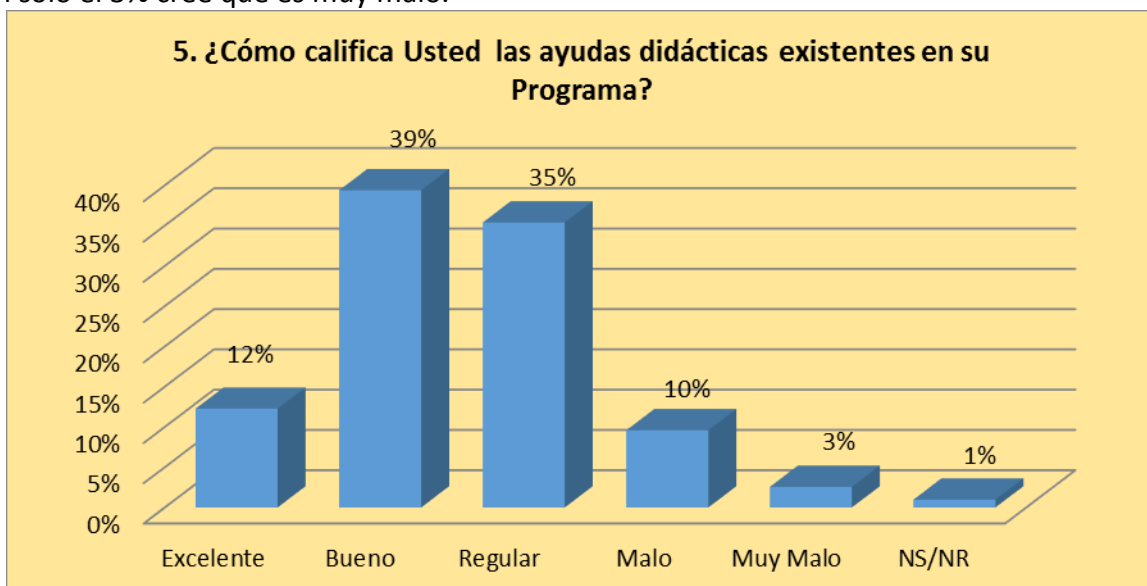




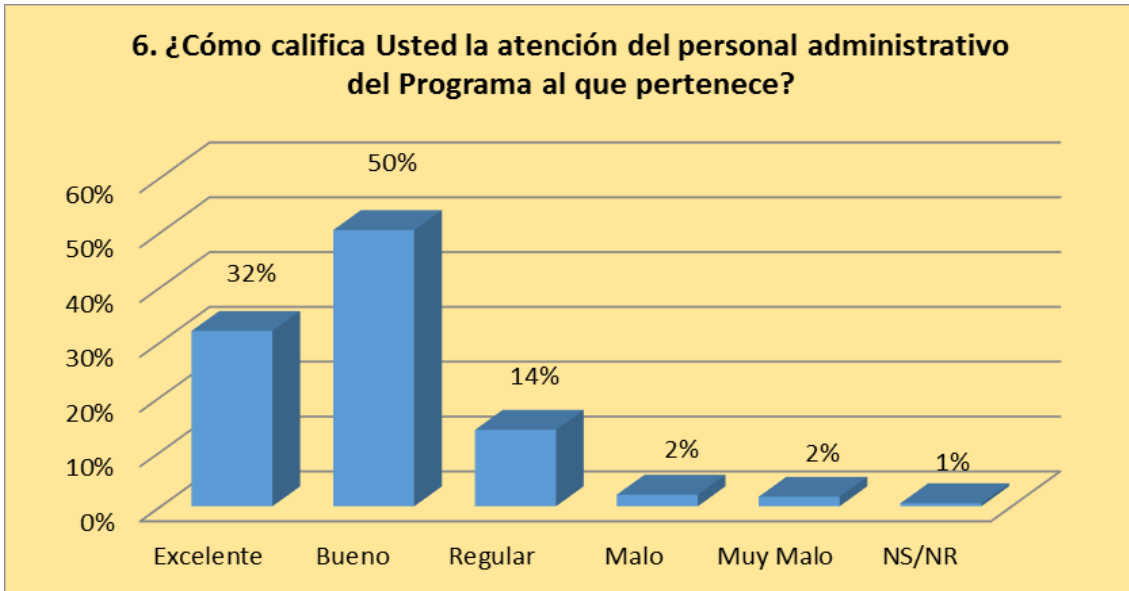
Frente a la programación de horarios de clase, el 43% de los encuestados los califico como bueno, 17% lo califica como excelente, 30% dice que es regular y tan solo el 9% lo califica entre malo y my malo.



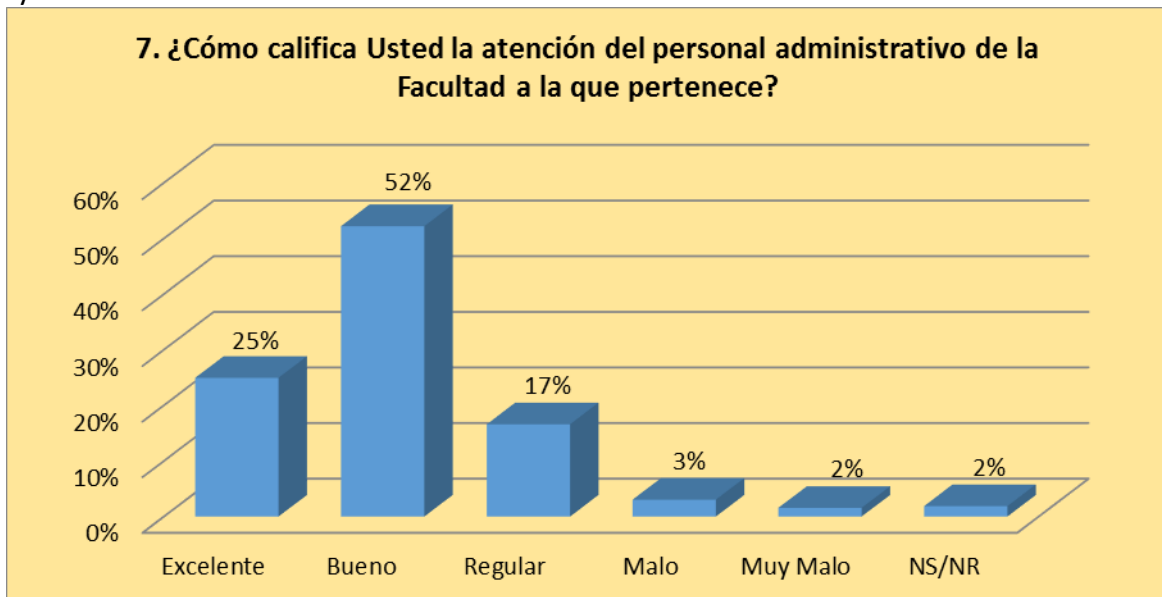
El 42% de los encuestados calificó al material bibliografico existente en el programa como bueno, el 13% lo califica como excelente, el 31% dice que es regular, el 10% dice que es malo y tan solo el 3% cree que es muy malo.



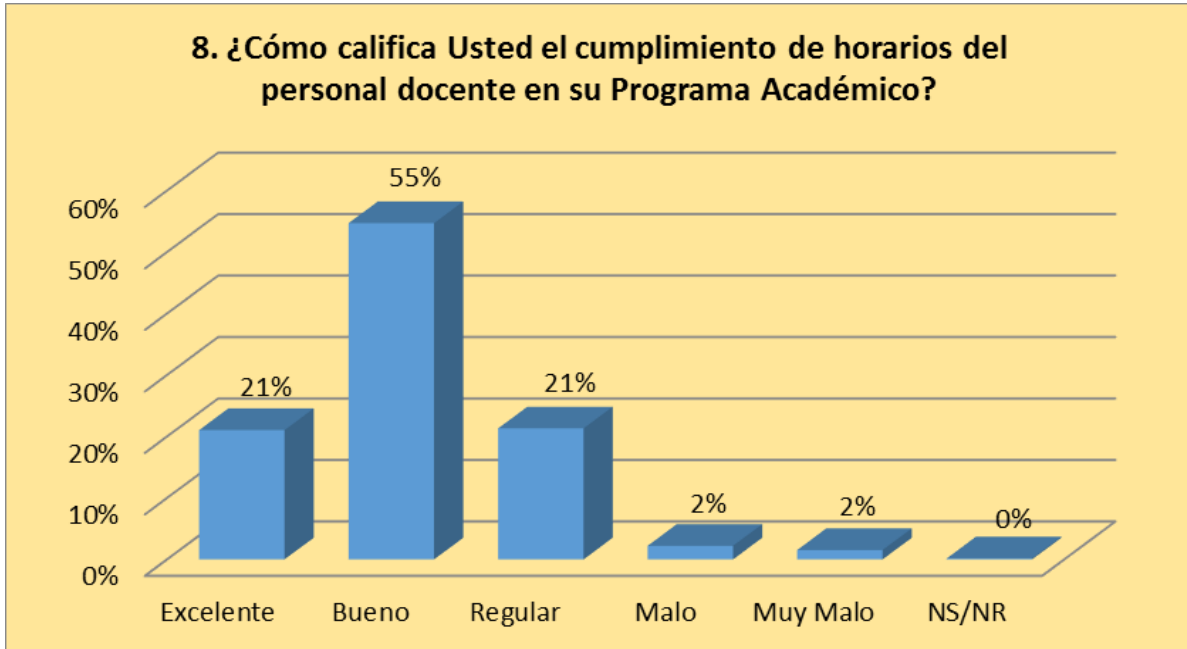
El 39% considera que las ayudas didácticas existentes en el programa son buenas, el 12% cree que son excelentes, 35% lo estableció como regular y el 13% calificó esta variable entre malo y muy malo.



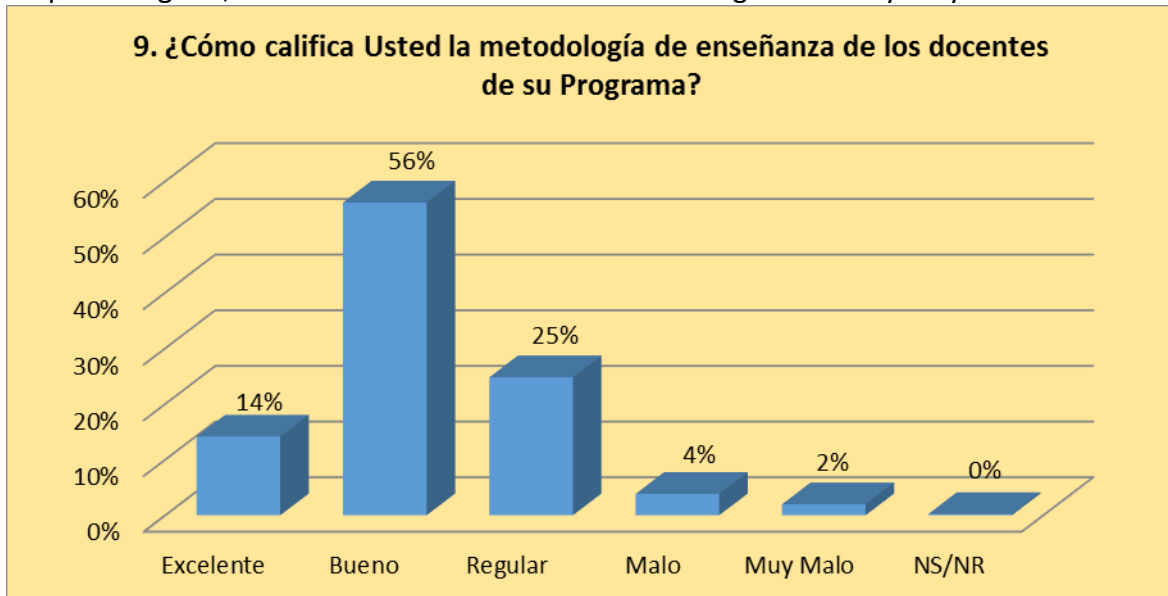
El 50% de los estudiantes encuestados califican la atención del personal administrativo como buena, el 32% cree que es excelente, 14% dice que es regular y el 4% lo califica entre malo y muy malo.



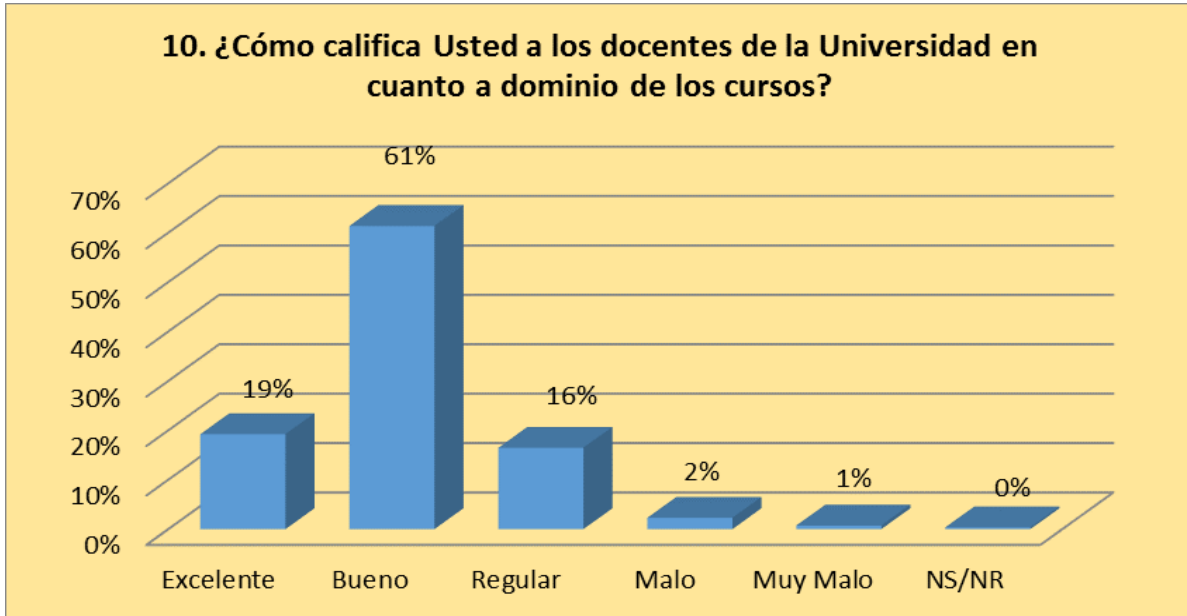
El 52% de los estudiantes piensan que la atención del personal administrativo de la facultad es bueno, el 25% dice que es excelente, el 17% lo califica como regular y tan solo el 5% lo considera en el rango entre malo y muy malo.



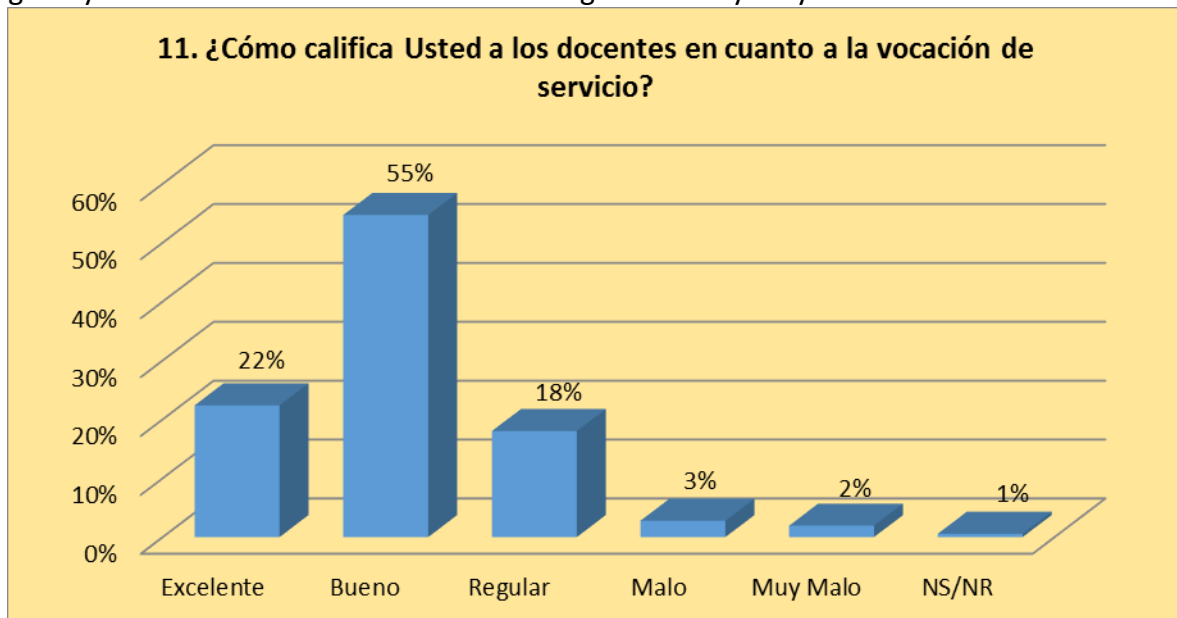
Con relación al cumplimiento de horarios del personal docente, los estudiantes califican esta variable como bueno en un porcentaje igual al 55%, el 21% lo califica como excelente, el 21% dice que es regular, tan solo el 4% lo determinaron en el rango de malo y muy malo.



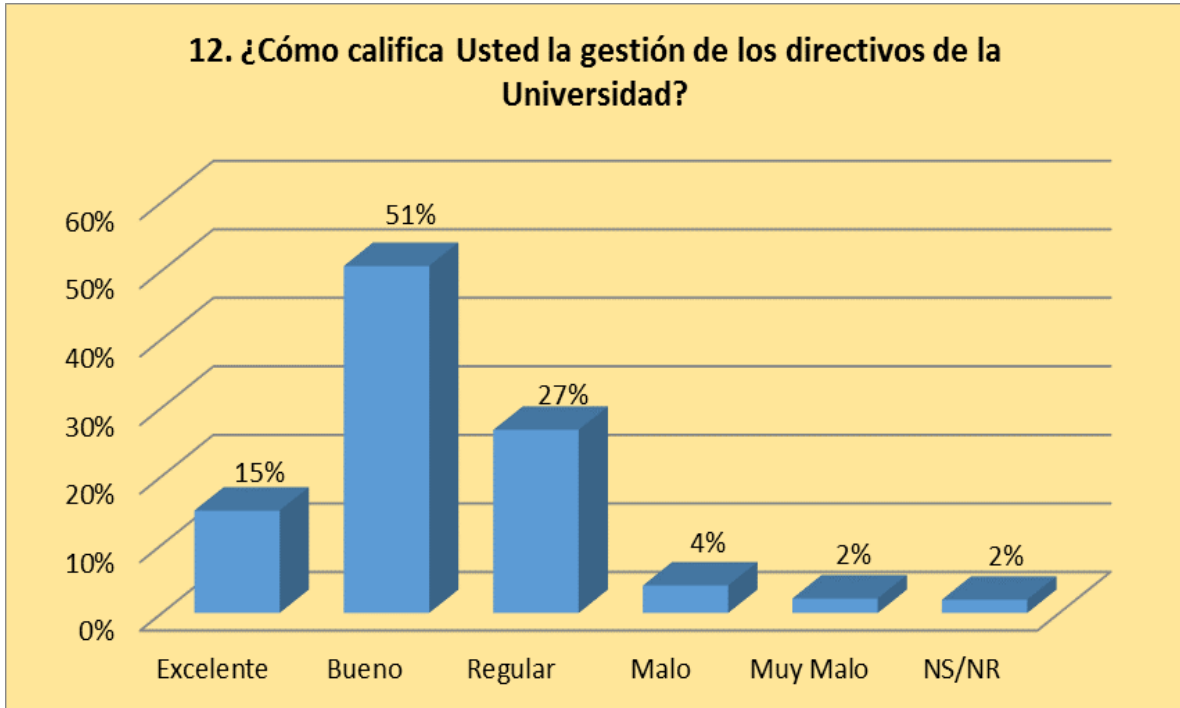
El 56% de los estudiantes calificó la metodología utilizada por Docentes de su programa, como bueno, el 25% cree que es regular, 14% dice que es excelente y el 4% y 6% lo determinó en el rango de malo y muy malo.



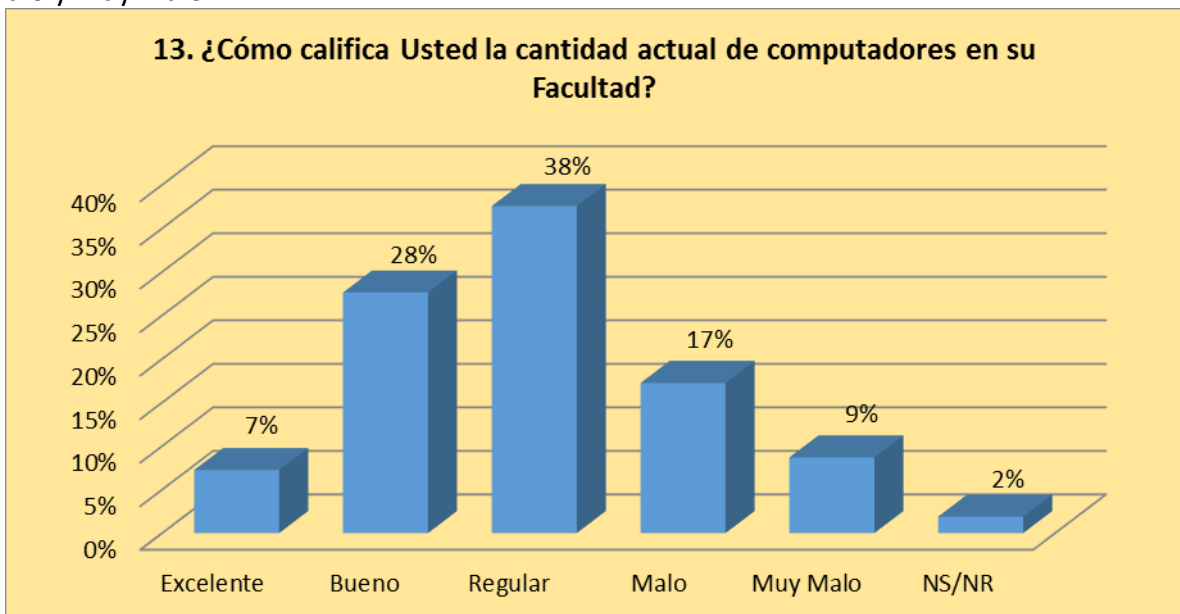
El 61% de los encuestados consideran que los docentes de la Universidad en cuanto a dominio de los cursos lo hacen de manera buena, el 19% dice que es excelente, el 16% cree que es regular y tan solo el 3% lo determino en el rango de malo y muy malo.



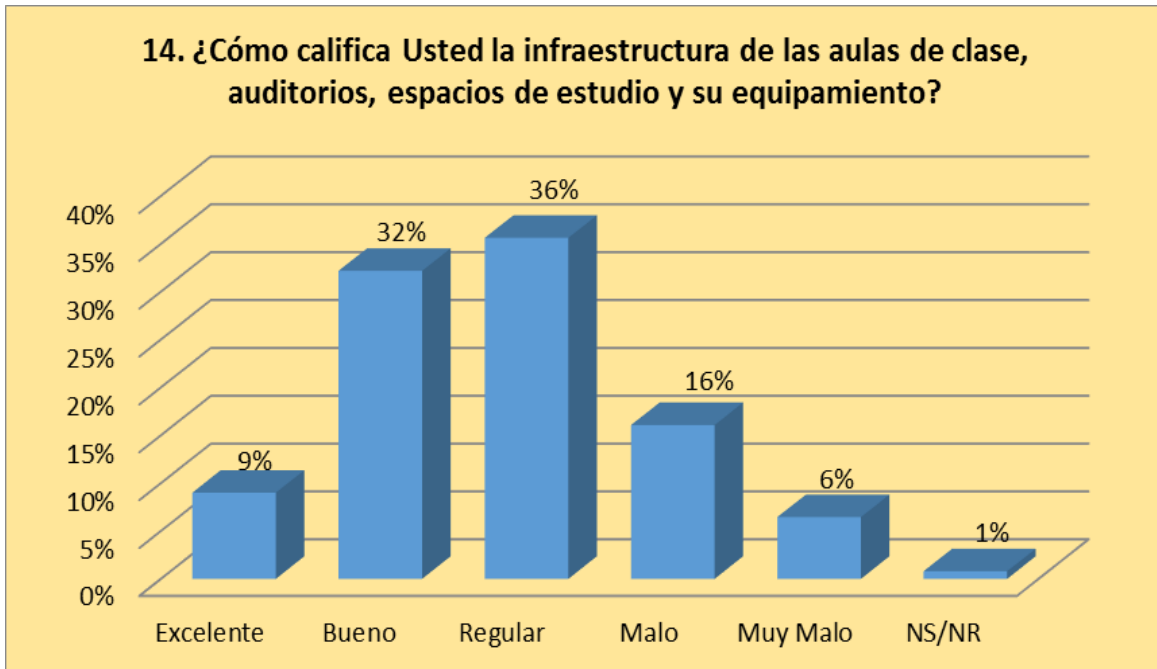
En cuanto a la vocación de servicio de los docentes, el 55% de los encuestados lo determinó como bueno, el 22% dice que es excelente, 18% cree que es regular y en el rango de malo y muy malo el 5% lo calificó así.



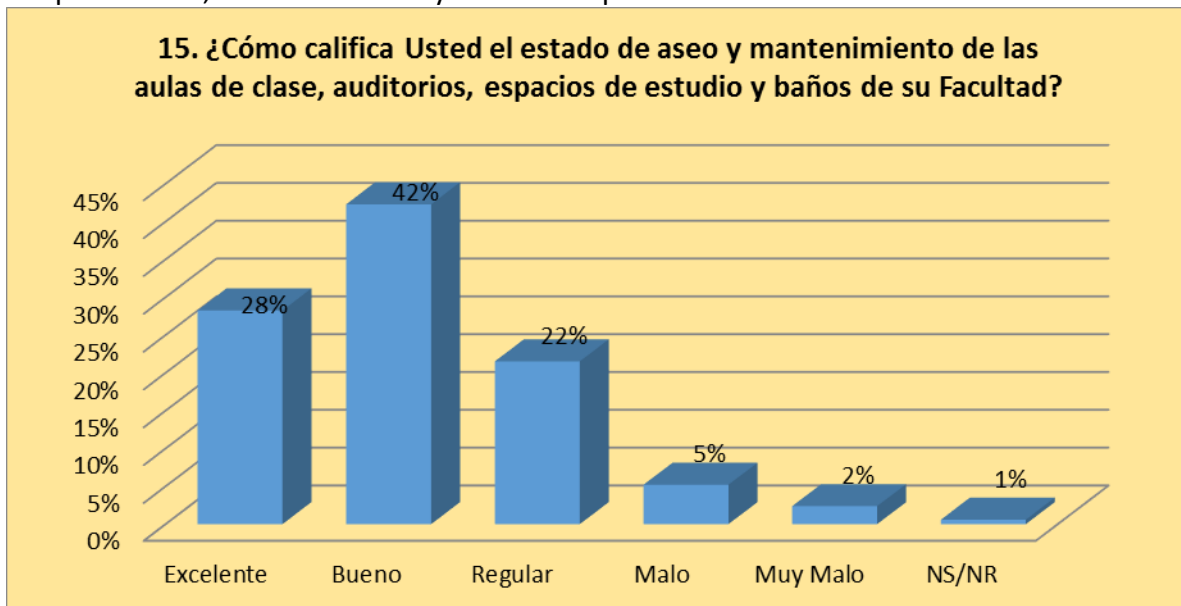
La gestión de los directivos de la Universidad es percibida por los estudiantes en un 51% como bueno, el 27% dice que es regular, el 15% cree que es excelente tan solo el 6% lo califica entre malo y muy malo.



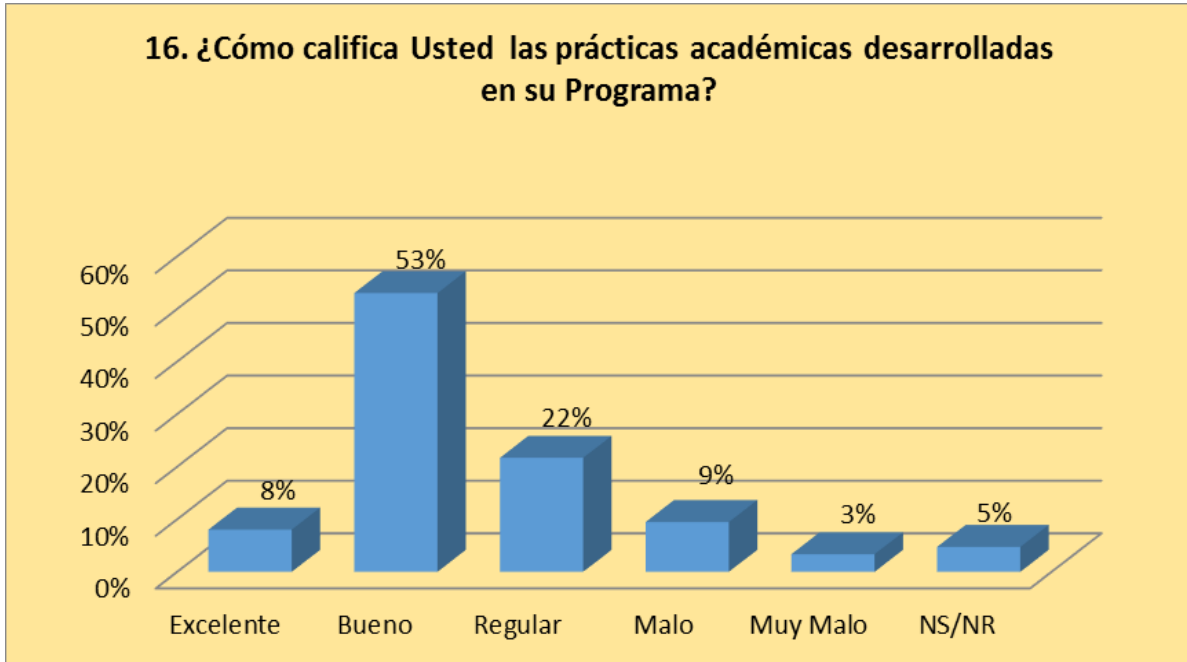
El 38% de los estudiantes encuestados consideran que la cantidad de computadores en su facultad es regular, el 28% cree que es bueno, el 7% lo calificó como excelente y tan solo el 26% esta en el rango de malo y muy malo.



El 36% de los estudiantes encuestados califica la infraestructura de las aulas de clase, auditorios, espacios, de estudio y su equipamiento como regular, 32% cree que es bueno, 16% dice que es malo, 9% es excelente y el 6% dice que es malo.



En cuanto al aseo y mantenimiento de las aulas, auditorios, espacio de estudio y baños de la facultad el 42% dice que es bueno, el 28% cree que es excelente, el 22% lo considera como regular y tan solo el 7% lo categoriza entre malo y muy malo.



El 53% de los estudiantes establece que es bueno las practicas académicas desarrolladas en el programa, el 22% lo considera como regular, el 8% dice que es excelente y el 12% lo establece entre malo y muy malo.

#### 1.1.4 Acciones de Mejora

Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizadas
Programación de Horarios de Clase	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración del Software de Horarios de Clase con el apoyo del Grupo de Docentes del Departamento de Ingeniería de Sistemas.</li> <li>2. Construcción del Bloque 1 para ampliar aulas de Clase.</li> </ol>

Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizadas
Material bibliográfico existente en su Programa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de la Política de Adquisición de Material Bibliográfico a través de los comités curriculares.</li> <li>2. Adquisición de Bases de Datos</li> </ol>
Ayudas didácticas existentes en su Programa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dotación del Bloque Tecnológico con Aulas de Informática y equipos de cómputo actualizados</li> </ol>
Metodología de enseñanza de los docentes de su Programa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Capacitación para Docentes Hora Cátedra y Tiempo Completo.</li> </ol>
Cantidad actual de computadores en su Facultad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dotación del Bloque Tecnológico con Aulas de Informática y equipos de cómputo actualizados</li> </ol>
Infraestructura de las aulas de clase, auditorios, espacios de estudio y su equipamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Culminación de las obras civiles en el bloque tecnológico ubicado en la sede Torobajo, incluyendo los laboratorios de investigación en los pisos quinto y sexto.</li> <li>2. Construcción del Nuevo bloque de laboratorios de docencia. El fondo de construcciones estima que este espacio físico estará al servicio de la comunidad universitaria en el segundo semestre del 2016. Una vez concluidas las obras en este edificio, se iniciará la demolición del ala norte del actual Bloque 1 y la construcción del nuevo edificio este sector.</li> <li>3. Se encuentra en servicio el sistema de rampas en la sede principal y en la de las Acacias.</li> <li>4. Se puso al servicio la nueva cafetería de la facultad de Artes, la cual fue diseñada por los profesores de esta facultad.</li> <li>5. Se realizaron inversiones en la recuperación del Centro Cultural Palatino</li> <li>6. Se pondrá en funcionamiento el nuevo auditorio y</li> </ol>



Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizadas
	<p>la nueva cafetería de la sede de las Acacias.</p> <p>7. Teniendo en cuenta que el parque automotor no se renovaba hace más de 20 años, se adquirieron dos buses con capacidad para 25 personas.</p> <p>8. Se culminó y se puso al servicio el nuevo parqueadero vehicular en la Sede Torobajo.</p> <p>9. Se adquirieron dos plantas eléctricas, una para Torobajo y otra para la sede de las Acacias.</p> <p>10. Se realizaron importantes inversiones en Granjas en cuanto a infraestructura, entre ellas la construcción de placa huella para acceso a la planta de carnes y el mantenimiento del programa porcino, el cual fue certificado por el Instituto Colombiano Agropecuario.</p> <p>11. Se realizó el mantenimiento de las canchas de fútbol de Toro-bajo y se dará a conocer en los próximos días el reglamento para su utilización.</p> <p>12. Se hicieron adecuaciones en el Coliseo Adriana Benítez en techos, graderías y unidades sanitarias.</p>
Estado de aseo y mantenimiento de las aulas de clase, auditorios, espacios de estudio y baños de su Facultad.	1. Plan de Mantenimiento de Infraestructura Física
Prácticas académicas desarrolladas en su Programa	1. Reglamentación de las Prácticas Académicas

## 2. Nivel de Satisfacción proceso Soporte a Procesos Misionales

### 2.1 Nivel de Satisfacción Prácticas Académicas en Laboratorios

La Sección de Laboratorios (Laboratorios de Docencia) tiene una capacidad para atender a 309 estudiantes por jornada, 927 por día, para un total de 4635 estudiantes semanales.

Actualmente se atienden 3 jornadas por laboratorio por día, incluidas prácticas académicas, atención a tesis de grado, ocasionalmente grupos de investigación, atención a la comunidad y a otras instituciones educativas cuando lo solicitan.

#### Requisitos

Cumplimiento de los objetivos de la práctica de laboratorio  
El docente orienta, guía, asesora el desarrollo de la práctica  
Permanencia del Docente durante las horas de la práctica  
Permanencia del laboratorista durante las horas de la práctica  
El funcionario orienta, guía, asesora el desarrollo de la práctica  
Calidad de los insumos, reactivos y materiales suministrados en la práctica  
Cantidad de los insumos, reactivos y materiales suministrados  
Calidad de los equipos suministrados en las prácticas  
Cantidad de los equipos suministrados en las prácticas  
Condiciones de infraestructura de laboratorio

#### 2.1.1 Resultados Nivel de Satisfacción

##### Nivel de Satisfacción de Estudiantes Consolidado

PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2014	PORCENTAJE NIVEL DE SATISFACCIÓN 2015
72%	74,3%
Factores que obtuvieron bajos niveles de satisfacción : -Infraestructura -Equipos	

### 2.1.2 Acciones de Mejora

Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizadas
Mejoramiento de la Infraestructura de Laboratorios	Construcción del Bloque de Laboratorios
Mejoramiento de los Equipos de Laboratorios	Inversión en equipos de Laboratorio con Plan de Fomento de Calidad

## 2.2 Nivel de Satisfacción Prácticas Académicas en Granjas

**Análisis de Datos:** En cada práctica académica desarrollada en Granjas se aplica la encuesta de nivel de satisfacción a estudiantes en el año 2015. El número de estudiantes que visitaron la granja fue de 2.855 y se aplicaron 300 encuestas de satisfacción.

### 2.2.1 Resultados Nivel de Satisfacción

PROMEDIO		89%	EXCELENTE
ESTUDIANTE	Cumplimiento de los objetivos de la práctica	91%	EXCELENTE
	Atención del Funcionario de Granjas	94%	EXCELENTE
	Permanencia del Docente de practica	91%	EXCELENTE
	Condiciones de Infraestructura del Programa Visitado	63%	BUENO
PROMEDIO		85%	EXCELENTE

### 2.2.2 Acciones de Mejora

Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizada
--	----------------------------

Condiciones de Infraestructura del Programa Visitado.	Mejoramiento de la Infraestructura: Construcción de placa de huellas para acceso a la planta de carnes y mantenimiento del programa de porcino, el cual fue certificado por el Instituto Colombiano Agropecuario.
---	--

### 2.3 Nivel de Satisfacción de los Servicios Bibliotecarios

Análisis de Datos: Para conocer la percepción de los estudiantes con respecto a los servicios de biblioteca se realizaron 223 encuestas a estudiantes que frecuentan la Biblioteca central de la Universidad de Nariño, ubicada en la ciudadela universitaria Torobajo. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

Tabulación Análisis Variable

La siguiente tabulación de preguntas se realiza teniendo en cuenta una escala de calificación de 1 a 5; siendo (5) la calificación más alta y (1) la calificación más baja.

Los requisitos identificados fueron:

1. Oportunidad y amabilidad en la atención prestada en la Biblioteca
2. Condiciones adecuadas del material bibliográfico
3. Actualidad de las ediciones del Material Bibliográfico

#### 2.3.1 Resultados

CALIDAD DEL SERVICIO BIBLIOTECA	No. PREGUNTA	2015			CONCEPTO
		2014	2015 SEM A	2015 SEM B	
ESTUDIANTES	1. Oportunidad Amabilidad y calidez en la atención prestada en biblioteca	63,68%	64%	72%	Adecuado
	2. Condiciones adecuadas (conservación y limpieza) de material bibliográfico	80,71%	84%	87%	Adecuado
	3. Ubicación del material bibliográfico en la estantería	41,7%	67%	71%	Adecuado
<b>PROMEDIO NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>		<b>62%</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>74 %</b>

### 2.3.2 Acciones de Mejora

Ítems con calificación de Regular y Malo	Acción de Mejora Realizada
Actualidad del Material Bibliográfico	<p>Establecer una política obligatoria que involucre al Comité curricular de cada departamento para que analice las necesidades de material bibliográfico pertinente dejando constancia de esta actividad en un formato previamente establecido.</p> <p>Realizar la actualización de inventarios en el sistema y determinar cuál son el descarte determinando un uso específico para ellos</p> <p>Comunicar vía correo electrónico a los docentes y departamentos interesados de las nuevas adquisiciones de material bibliográfico realizadas</p>
Utilización de las Bases de Datos	<p>Realizar la capacitación de formación de usuarios en los diferentes programas académicos.</p> <p>Gestionar alianzas estratégicas con bibliotecas regionales para la suscripción en base de datos</p> <p>Formular un proyecto para la creación de una biblioteca virtual de autores nariñenses</p> <p>Elaboración del Portafolio de Servicios de la Biblioteca</p>

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>CARGO:</b>	Equipo de Calidad	Equipo de Calidad	Director Oficina de Planeación y Desarrollo
<b>NOMBRE:</b>	Jenny Lorena Luna Eraso Diana Molano Rodríguez	Jenny Lorena Luna Eraso Diana Molano Rodríguez	Rubén Chaves Bravo
<b>FIRMA:</b>	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>FECHA:</b>	2016-01-30	2016-01-30	2016-01-30