



## **ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE.**

### **INFORME EJECUTIVO**

**DICIEMBRE DE 2010**

V I S I O N 2 0 2 0



Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
Luis Carlos Castillo Gómez, Jefe de la Oficina  
Claudia Milena Muñoz Patiño, Coordinadora del Área de Calidad y Mejoramiento  
Diana Velásquez, Profesional del Área de Calidad y Mejoramiento

Documento elaborado por:  
Ing. (c) Jhony Mauricio Perea Delgado.  
Monitor del Área de Calidad y Mejoramiento

---

---

El contenido de este documento  
puede reproducirse total  
o parcialmente citando la fuente.

---

---

Consúltelo en <http://gicuv.univalle.edu.co>  
A partir de febrero de 2011

Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional  
Área de Calidad y Mejoramiento  
Ciudad Universitaria Meléndez  
Edificio 301- Oficina 3016 3er. Piso  
Tele – Fax: 321 22 23  
Cali, Colombia

Diciembre de 2010

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS .....</b>	<b>5</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
5.1 ANÁLISIS ENCUESTA ESTUDIANTES .....	10
5.1.1 Recomendaciones.....	11
5.2 ANÁLISIS ENCUESTA EGRESADOS .....	12
5.2.1 Recomendaciones.....	14
5.3 ANÁLISIS ENCUESTA DOCENTES .....	14
5.3.1 Recomendaciones.....	15
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>16</b>

## 1. INTRODUCCION

En los últimos años se ha venido generalizando en el ámbito universitario el tema de Gestión de la Calidad, tanto desde el punto de vista académico como de gestión institucional. Las Instituciones de educación superior han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos beneficios, como una mejor administración de los procesos, un mejor control de las áreas clave, una medición del proceso de mejora, un mayor involucramiento del personal en sus actividades diarias, lo cual propone una mayor motivación y por ende una mayor productividad.

Las Instituciones de Educación Superior requieren de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan, con el fin de establecer prioridades para orientar el mejoramiento interno de sus procesos. Debido a que el estudiantado es el sector que se beneficia directamente del cumplimiento de la finalidad académica de la Universidad que la ley establece, resulta legítimo preguntarle de manera sistemática y rigurosa cuan satisfecho se siente con los servicios académicos y no académicos que se le ofrece. La información que brinde será de máxima importancia para asegurar el mejoramiento continuo de la Universidad.

También es conveniente evaluar el nivel de satisfacción de otros usuarios, debido a que éstos pueden tener una percepción diferente de la Institución, los egresados, quienes anteriormente fueron estudiantes tienen un punto de vista valioso pues éstos ya no están influenciados por la presión que genera la exigencia académica de la Institución.

Los docentes también representan un importante punto de vista a considerar debido a que éstos inciden directamente en la satisfacción del estudiante y el egresado, conociendo su percepción se podría determinar las causas de niveles de insatisfacción en cuanto a factores de enseñanza y metodología.

La Institución se beneficia en tanto que al detectar las falencias que posee y retroalimentarse a partir de la información que proporcionan los estudiantes, egresados y docentes, logrará la satisfacción de quienes son su razón de ser, incrementando así su calidad.

Para desarrollar este propósito, se diseñó e implementó un estudio para obtener una medición del nivel de satisfacción en la Universidad del Valle, utilizando un modelo contextualizado a la Universidad del Valle, a partir del método SERVQUAL Y 5Qs, modelos ampliamente utilizados en la medición de la calidad de los servicios, en función de la percepción del usuario.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la Universidad del Valle con el fin de conocer las percepciones de éstos y considerar los niveles de insatisfacción detectados, para establecer las oportunidades de mejora tendientes a incrementar la satisfacción de los usuarios y por ende el incremento de la calidad de la Universidad.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir las dimensiones a medir a partir del diseño de una metodología.
2. Tabular y analizar los datos arrojados por cada encuesta de percepción aplicada a cada uno de los tipos de usuario.
3. Definir las dimensiones y los subprocesos donde se detecten niveles de insatisfacción.
4. Sugerir las acciones requeridas para disminuir los niveles de insatisfacción.

## 3. ALCANCE

Por medio de un servidor de la Oficina Informática de Telecomunicaciones (OITEL), se envió un correo, con link a la encuesta, a 9308 estudiantes<sup>1</sup>, 611 docentes<sup>2</sup> y aproximadamente 15.000 correos de egresados,<sup>3</sup> pertenecientes a todas las Sedes, Facultades o Institutos Académicos de la Universidad.

La siguiente tabla contempla los tamaños de muestra definidos con anterioridad<sup>4</sup>, calculados con un nivel de confianza del 95% para una distribución normal, y un error del 5%.

**Tabla 1 aplicación de las encuestas.**

	Población	Correos	Tamaño de muestra mínimo	Encuestas contestadas <sup>5</sup>	Tasa de respuesta
<b>Estudiantes</b>	29217	9308	379	1002	10,76%
<b>Docentes</b>	856	611	135	150	24,55%
<b>Egresados</b>	73685	15000	595	764	5,09%

<sup>1</sup> Correos suministrados por OITEL y Registro Académico.

<sup>2</sup> Datos suministrados por OITEL, solo se contó con los correos Institucionales.

<sup>3</sup> El correo fue reenviado a través de la Coordinación del Programa Institucional de Egresados

<sup>4</sup> Cálculos especificados en el Informe Técnico

<sup>5</sup> Número de encuestas contestadas a la fecha de 17 de Diciembre de 2010

Se midieron todos los servicios prestados por los procesos misionales para tres tipos de usuarios estudiantes, egresados y docentes, además se midieron los servicios de mantenimiento e infraestructura correspondientes a todas las Facultades, Sedes o Institutos Académicos.

**Tabla 2 Servicios por grupos de usuarios, procesos y subprocesos a medir.**

	<b>Cuenta de Servicios.</b>
<b>Egresados</b>	<b>12</b>
<b>4. Formación</b>	<b>5</b>
2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles	4
5. Gestión del material bibliográfico	1
<b>5. Proyección y extensión social</b>	<b>5</b>
1. Promoción y ejecución de programas de educación continua	4
2. Apoyo a la inserción laboral	1
<b>6. Investigación y generación de conocimiento.</b>	<b>1</b>
4. Apoyo a las Actividades Complementarias de la Investigación.	1
<b>7. Desarrollo humano y bienestar</b>	<b>1</b>
2. Gestión de los programas socioeconómicos y fortalecimiento de personal	1
<b>Estudiantes</b>	<b>40</b>
<b>4. Formación</b>	<b>20</b>
1. Gestión de los programas académicos	1
2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles	12
3. Apoyo y estímulo a estudiantes	2
5. Gestión del material bibliográfico	1
6. Apoyo a la formación de entornos virtuales	4
<b>5. Proyección y extensión social</b>	<b>3</b>
1. Promoción y ejecución de programas de educación continua	2
2. Apoyo a la inserción laboral	1
<b>6. Investigación y generación de conocimiento.</b>	<b>1</b>
4. Apoyo a las Actividades Complementarias de la Investigación.	1
<b>7. Desarrollo humano y bienestar</b>	<b>16</b>
1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte	3
2. Gestión de los programas socioeconómicos y fortalecimiento de personal	9
3. Apoyo nutricional a la comunidad universitaria	1
5. Gestión de programas y servicio de salud integral-Servicio de Odontología	1
5. Gestión de programas y servicio de salud integral-Servicio de Psicología	1
5. Gestión de programas y servicio de salud integral-Servicio de Salud	1
<b>Profesores</b>	<b>11</b>
<b>4. Formación</b>	<b>6</b>

5. Gestión del material bibliográfico	1
6. Apoyo a la formación de entornos virtuales	5
<b>6. Investigación y generación de conocimiento.</b>	<b>5</b>
1. Gestión de formas organizativas.	1
2. Gestión de proyectos de investigación.	3
4. Apoyo a las Actividades Complementarias de la Investigación.	1
<b>Total general</b>	<b>63</b>

#### 4. METODOLOGÍA

La mayoría de las preguntas que componen el cuestionario se elaboraron a partir de la propuesta del modelo SERVQUAL, teniendo en cuenta las preguntas utilizadas en otros estudios tanto internos como externos, la necesidad de información de la Universidad y un sondeo realizado a algunos estudiantes sobre los factores que impactan en su nivel de satisfacción.

Sin embargo de todas las metodologías revisadas ninguna aborda la medición de la satisfacción de los usuarios desde enfoque basado en procesos, el cual es uno de los principios de la calidad, esto se debe quizás al enfoque académico de estas metodologías; desde la perspectiva del Área de Calidad y Mejoramiento de la Universidad, es indispensable tener en cuenta la estructura organizacional por procesos establecida por la norma NTCGP:1000 versión 2009 y adoptada por el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Valle, GICUV; para poder darle una verdadera utilidad a los datos recopilados por la medición y que no se queden solamente como un estudio. Para ello, se adaptaron los modelos SERVQUAL, SERVPERF, 5'Qs a la estructura organizacional de la Universidad utilizando las características básicas de los servicios misionales definidas en las Caracterizaciones de los Usuarios (Anexo 1), a partir de estas, se concluyó que todas las dimensiones de la teoría SERVQUAL aplicaban los servicios prestados por los procesos misionales de la Universidad, las cuales están contenidas en el modelo 5 Q's el cual se basa en el modelo SERVPERF, en que solo se tienen en cuenta la percepciones, por las razones anteriormente mostradas.

Por lo tanto se generó una metodología híbrida, se relacionaron las 5 dimensiones de la teoría 5 Q'S con las del modelo SERVQUAL, todo ello debido a la magnitud de la medición, pues se están midiendo Servicios Educativos (5Qs) y no Educativos (SERVPERF) desde un enfoque organizacional, no académico.

Las dimensiones utilizadas se presentan a continuación:

**Tabla 3 Definición de Dimensiones utilizadas para la medición de la satisfacción en la Universidad del Valle.**

<b>DIMENSIONES DEFINIDAS (HIBRIDAS)</b>	<b>DIMENSIONES DE LOS MODELOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Elementos Tangibles (SERVQUAL) Recursos (5Qs) Ambiente del Campus (5Qs)</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados.
<b>Fiabilidad</b>	<b>Fiabilidad (SERVQUAL)</b>	Habilidad de prestar el servicio de la forma prometida y precisa.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Capacidad de Respuesta (SERVQUAL)</b>	Deseo de ayudar a los usuarios y servirles de forma rápida.
<b>Atención al Usuario</b>	<b>Atención al usuario (SERVQUAL)</b>	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al usuario
<b>Empatía</b>	<b>Empatía (SERVQUAL) Comunicación (5Qs)</b>	Atención individualizada.
<b>Enseñanza</b>	<b>Programa Académico y contenido de los cursos (5Qs) Metodología del proceso enseñanza aprendizaje (5Qs)</b>	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente. Contenido de los cursos y los programas

A partir de estas dimensiones se definieron las características básicas de los servicios establecidas en las caracterizaciones de usuario. (Ver anexo Excel)

**Tabla 3. Definición de las características de las dimensiones.**

<b>Dimensión</b>	<b>Característica</b>	<b>Definición</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Infraestructura	Estado de espacios físicos: edificios, salones, zonas de estudio, canchas, zonas verdes, laboratorios etc. en cuanto suficiencia, iluminación, disponibilidad de espacio.
	Mantenimiento	Mantenimiento y limpieza de los espacios físicos de la Universidad: edificios, zonas verdes, aulas, baños, etc.
	Seguridad	Tranquilidad de los usuarios en cuanto al control de riesgos que ejerce la Universidad en cuanto a robos, delincuencia, riñas etc.



<b>Fiabilidad</b>	Cumplimiento	Representa la capacidad de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado para ello.
	Disponibilidad	Disponibilidad de recursos para atender a los usuarios.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad de los Empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio.
	Oportunidad en los horarios	Mide la conveniencia de los horarios de atención para los usuarios de los servicios.
<b>Atención al Usuario</b>	Profesionalismo.	Posesión de destrezas requeridas y conocimientos de ejecución del servicio por parte del personal de contacto con el usuario, comprende aspectos como: cortesía, credibilidad, atención, consideración, respeto, amabilidad, veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
<b>Empatía</b>	Comunicación	Mide que tan oportunos son los medios utilizados para mantener a los usuarios informados así como la disponibilidad para escucharlos.
	Oportunidad en las tarifas.	Mide que tan convenientes son las tarifas para la economía de los usuarios.
<b>Enseñanza</b>	Programa Académico y contenido de los cursos.	Mide el nivel de satisfacción con el programa académico y el contenido de los cursos.
	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente.

Siguiendo las dimensiones definidas anteriormente se elaboró un cuestionario por cada usuario, elaborando preguntas específicas para cada subproceso, con el fin de permitir detectar fácilmente en donde se presentan los niveles bajos de satisfacción de los usuarios.

Para esta medición se optó por elementos Likert de amplitud 5, que especificarán el grado de satisfacción, además se establecieron los rangos que servirán de escala para clasificar los resultados, por ejemplo si en una pregunta se obtuvo una media de 3,6; esta sería clasificada dentro del nivel satisfecho.

**Tabla 4. Escala Likert de medición para valores del 1 al 5.**

<b>Calificación</b>	<b>De</b>	<b>Hasta</b>
Muy insatisfecho	1	1,8
Insatisfecho	1,8	2,6
Indiferente	2,6	3,4
Satisfecho	3,4	4,2
Muy satisfecho	4,2	5

## 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 ANÁLISIS ENCUESTA ESTUDIANTES

En general los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Universidad:



¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la Universidad del Valle?		Conclusiones destacadas
Media	3,773	El "76,88%" eligieron: 4 Satisfecho 3 Conforme. La opción menos elegida representa el "1,09%": 1 Muy insatisfecho.
Intervalo de confianza (95%)	[3,709 - 3,837]	
Tamaño de la muestra	640	
Desviación típica	0,826	
Error estándar	0,038311	

Sin embargo se encontraron altos niveles de insatisfacción en algunos servicios, estos se clasificaron para definir en qué dimensiones se está fallando y detectar en que subprocesos se encuentran los niveles de insatisfacción (Ver archivo de Excel Análisis de datos de estudiantes, Hoja Análisis):

Los subprocesos donde se encontraron niveles de insatisfacción se presentan a continuación, se especifica las dimensiones en las que se debe trabajar para aumentar la satisfacción de los estudiantes.

Subprocesos y dimensiones	Insatisfacciones detectadas
<b>1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte.</b>	<b>2</b>
Comunicación	1
Disponibilidad	1

<b>1. Promoción y ejecución de programas de educación continua</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles</b>	<b>2</b>
Oportunidad en las tarifas.	1
Oportunidad en los horarios	1
<b>2. Gestión de los programas socio económicos y fortalecimiento de personal.</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>5. Gestión de programas y servicio de salud</b>	<b>4</b>
Comunicación	2
Oportunidad en los horarios	2
<b>5. Gestión del material bibliográfico</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>3. Apoyo nutricional a la comunidad universitaria.</b>	<b>2</b>
Cumplimiento	1
Disponibilidad	1
<b>General</b>	<b>8</b>
Infraestructura	5
Metodología del proceso enseñanza aprendizaje	1
Comunicación	1
Mantenimiento	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

### 5.1.1 Recomendaciones

En el Proceso Desarrollo Humano y Bienestar, Subproceso 1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte, se detectaron dos niveles de insatisfacción asociados a los servicios prestados por el CDU, para mejorar en la dimensión comunicación se sugiere revisar los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios prestados por el CDU, para disminuir la insatisfacción en la dimensión disponibilidad se sugiere aumentar la disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas.

En el proceso Extensión y proyección Social en el subproceso 1. Promoción y ejecución de programas de educación continua se encontraron altos niveles de insatisfacción en cuanto a la comunicación, para ello se sugiere mejorar los medios de comunicación utilizados por la oficina de extensión para comunicar información a los usuarios acerca del programa de prácticas profesionales.

En el proceso Formación en el Subproceso 2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la oportunidad en los horarios y en las tarifas para ello se sugiere revisar si los horarios establecidos para la atención al público en el área de certificados, grados y tesorería son oportunos para los usuarios y si las tarifas cobradas en la Universidad por los diferentes certificados, constancias y diplomas son las adecuadas.

En el proceso Desarrollo Humano y bienestar, Subproceso 2. Gestión de los programas socioeconómicos y fortalecimiento de personal se detectaron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación, para ello se sugiere mejorar en los mecanismos para comunicar información a los usuarios sobre los servicios prestados por la Sección de desarrollo humano y promoción socio económica.

En el proceso Desarrollo Humano y bienestar, Subproceso 5. Gestión de programas y servicio de salud se detectaron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación y a la oportunidad en los horarios para ello se sugiere mejorar los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente al servicio de salud, odontológico y psicológico, también revisar los horarios establecidos por el dichos servicios para el otorgamiento de citas y la prestación del servicio.

En el proceso Formación, Subproceso 5. Gestión del material bibliográfico se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación, para ello se sugiere buscar medios más adecuados para la difusión de la información sobre las nuevas adquisiciones (libros, software, videos) de la biblioteca.

En el proceso Desarrollo Humano y bienestar, Subproceso 3. Apoyo nutricional a la comunidad universitaria, cumplimiento y disponibilidad se sugiere en el Restaurante Universitario establecer acciones para solucionar los problemas de los usuarios con el servicio de alimentación para disminuir el tiempo de espera (colas) para acceder al servicio de Alimentación, ( 64,7% muy insatisfechos y 17,7% insatisfechos representa el nivel más alto de insatisfacción detectado).

En general la población estudiantil se encuentra insatisfecha con el mantenimiento y la limpieza de los baños de su Facultad, Sede o Instituto Académico.

En cuanto a infraestructura se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la cantidad, la velocidad y la confiabilidad de los computadores en las Facultades, Sedes o Institutos Académicos, la disponibilidad del software especializado en las áreas de interés y la velocidad del internet. También se sugiere establecer acciones para mejorar la disponibilidad de mesas, sillas e instalaciones eléctricas para estudiar en horarios diferentes a los de clase.

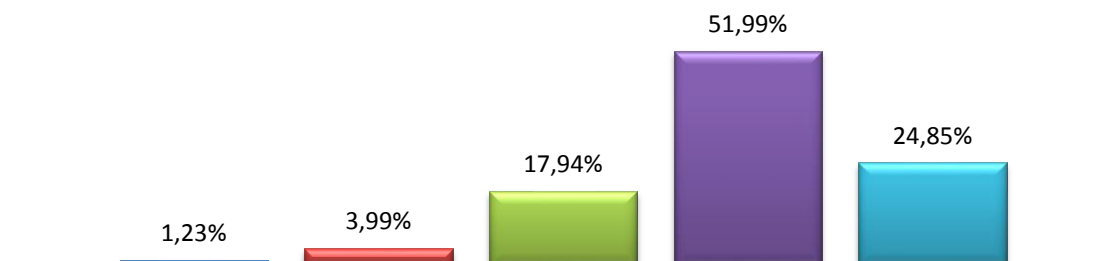
En Metodología del proceso enseñanza aprendizaje se sugiere establecer acciones para que los docentes utilicen el Campus virtual.

## **5.2 ANÁLISIS ENCUESTA EGRESADOS**

En general los egresados se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Universidad:

## Nivel de Satisfacción de los Egresados

■ Muy insatisfecho. 
 ■ Insatisfecho 
 ■ Conforme. 
 ■ Satisfecho. 
 ■ Muy Satisfecho.



### Análisis técnico

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la Universidad del Valle?		Conclusiones destacadas
Media	3,952	El "76,84%" eligieron: Satisfecho. Muy Satisfecho. La opción menos elegida representa el "1,23%": Muy insatisfecho.
Intervalo de confianza (95%)	[3,888 - 4,017]	
Tamaño de la muestra	652	
Desviación típica	0,835	
Error estándar	0,033	

Los subprocesos donde se encontraron niveles de insatisfacción se presentan a continuación, se especifica las dimensiones en las que se debe trabajar para aumentar los niveles de satisfacción de los estudiantes.

Subprocesos y dimensiones	Insatisfacciones detectadas
<b>1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte.</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>1. Promoción y ejecución de programas de educación continua</b>	<b>2</b>
Comunicación	2
<b>2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles</b>	<b>2</b>
Oportunidad en las tarifas.	1
Oportunidad en los horarios	1
<b>5. Gestión del material bibliográfico</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>General</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>

### 5.2.1 Recomendaciones

En el proceso Desarrollo Humano y Bienestar, en el subproceso 1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte. Se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación para ello se sugiere mejorar en los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios prestados por el CDU.

En el proceso Extensión y proyección Social en el subproceso 1. Promoción y ejecución de programas de educación continua se encontraron altos niveles de insatisfacción en cuanto a la comunicación, para ello se sugiere mejorar los medios de comunicación utilizados por la oficina de extensión para comunicar información a los usuarios acerca del programa de prácticas profesionales.

En el proceso Formación en el Subproceso 2. Gestión de las actividades académicas estudiantiles se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la oportunidad en los horarios y en las tarifas para ello se sugiere revisar si los horarios establecidos para la atención al público en el área de certificados, grados y tesorería son oportunos para los usuarios y si las tarifas cobradas en la Universidad por los diferentes certificados, constancias y diplomas son las adecuadas.

En el proceso Formación, Subproceso 5. Gestión del material bibliográfico se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación, para ello se sugiere buscar medios más adecuados para la difusión de la información sobre las nuevas adquisiciones (libros, software, videos) de la biblioteca.

Se debe trabajar en la comunicación en cuanto a la Información que le suministra la Universidad a los egresados sobre becas, convenios internacionales, congresos y cursos.

### 5.3 ANÁLISIS ENCUESTA DOCENTES

En general los docentes se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la Universidad:



¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la Universidad del Valle?		Conclusiones destacadas
Media	3,567	El "78,33%" eligieron:  4 Satisfecho 3 Conforme  La opción "1 Muy insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[3,419 - 3,715]	
Tamaño de la muestra	120	
Desviación típica	0,827	
Error estándar	0,076	

Los subprocesos donde se encontraron niveles de insatisfacción se presentan a continuación, se especifica las dimensiones en las que se debe trabajar para aumentar la satisfacción de los docentes.

Subprocesos y dimensiones	Insatisfacciones detectadas
<b>1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte.</b>	<b>1</b>
Comunicación	1
<b>5. Gestión de programas y servicio de salud</b>	<b>3</b>
Comunicación	2
Mantenimiento	1
<b>General</b>	<b>13</b>
Infraestructura	6
Disponibilidad	2
Mantenimiento	4
Seguridad	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>

### 5.3.1 Recomendaciones

En el proceso Desarrollo Humano y Bienestar, en el subproceso 1. Gestión de la cultura la recreación y el deporte. Se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación para ello se sugiere mejorar en los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios prestados por el CDU.

En el proceso Desarrollo Humano y bienestar, Subproceso 5. Gestión de programas y servicio de salud se detectaron niveles de insatisfacción asociados a la comunicación y al mantenimiento para ello se sugiere mejorar los mecanismos de comunicación para la difusión de la información concerniente al servicio de salud, odontológico y psicológico, también La apariencia y la limpieza de las instalaciones físicas.

En general la población docente se encuentra insatisfecha con el mantenimiento y la limpieza de los baños de su Facultad, Sede o Instituto.

En cuanto a infraestructura se encontraron niveles de insatisfacción asociados a la cantidad, la velocidad y la confiabilidad de los computadores en las Facultades, Sedes o Institutos Académicos, la disponibilidad del software especializado en las áreas de interés y la velocidad del internet. También se sugiere establecer acciones para mejorar la infraestructura y el equipamiento de las aulas, (TV, retroproyector, multimedia, tableros, cortinas, asientos etc.).

Se encontraron altos niveles de insatisfacción en el mantenimiento de los baños, la limpieza de las sedes, de las zonas verdes y espacios libres. También se encuentran insatisfechos con la seguridad contra robos y asaltos en la Universidad.

## 6. CONCLUSIONES

- De los 4 procesos misionales y las 6 dimensiones medidas, se obtuvieron resultados que pueden ser claramente interpretados.
- De acuerdo al análisis de los resultados de las encuestas de percepción aplicadas, se encontraron algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora.
- Los resultados de las encuestas del año 2008 no se pueden comparar con los de esta medición debido a que no tienen una metodología clara para determinar las dimensiones a medir, ni permiten definir trazabilidad para saber en qué servicios se presentan niveles de insatisfacción.
- Los usuarios de la Universidad del Valle manifiestan un gran interés en responder estos tipos de instrumentos de medición, reflejado en la cantidad de respuestas que superó los tamaños de muestras mínimos requeridos, lo que invita a seguir utilizando estos instrumentos para monitorear la percepción de los usuarios.
- El correo electrónico y el Internet son un medio efectivo para la realización de encuestas de medición de la satisfacción, por lo que se debe seguir considerando su uso en el futuro.
- La metodología diseñada es eficaz pues permite detectar específicamente en donde se presentan los niveles de insatisfacción a diferencia de otras en las que no se pueden interpretar los resultados.
- Dado el diseño y la disponibilidad de los datos se pueden realizar análisis cruzados para detectar en que grupos de la población se encuentra la insatisfacción, aunque algunos análisis son innecesarios.



