



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

DIC /
2019

Medición de la Satisfacción del Usuario de la FUJNC

Medición de la Satisfacción del Usuario

FUJNC

La Fundación Universitaria Juan N. Corpas en su emprendedor camino hacia el proceso de mejoramiento continuo, pone a disposición de la comunidad Corpista los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios, como herramienta que permitirá la toma de decisiones e implementación de acciones de mejoramiento.

CRITERIO	DESCRIPCIÓN
NOMBRE DE LA OPERACIÓN	Medición de la Satisfacción del Usuario de la FUJNC 2019-2
ANTECEDENTES	Procesos Misionales.
	Consejo Nacional De Acreditación - CNA.
	Cumplimiento al seguimiento y gestión del Sistema de Gestión de Calidad.
OBJETIVO GENERAL	Conocer e identificar la percepción de los usuarios acerca de los servicios en la Fundación Universitaria Juan N. Corpas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1. Planear las etapas y actividades de la operación estadística
	2. Diseñar la herramienta y Aplicar las encuestas.
	3. Analizar los resultados.
	4. Definir y ejecutar los planes de mejoramiento.
CONCEPTOS BÁSICOS	Medición de la Satisfacción del Usuario, Calidad del servicio.
FUENTES DE DATOS	Decanaturas de los programas, Bienestar, Extensión y Proyección Social, Departamento de Tecnología de Información, Gestión de Talento Humano
VARIABLES	Recursos e Infraestructura, Profesores y Docentes, Investigación, Bienestar, Conocimiento de los Servicios, Currículo y Plan de Estudio, Extensión y Proyección Social.
UNIVERSO DE ESTUDIO	Estudiantes activos de pregrado: Medicina, Enfermería, Música y Educación.
POBLACIÓN OBJETIVO	Estudiantes activos de pregrado: Medicina, Enfermería, Música y Educación.
UNIDADES ESTADÍSTICAS DE FUENTES DE INFORMACIÓN	Dependencias Académicas 4 - Dependencias Administrativas 16
DISEÑO DE LA MUESTRA	población: 2503
	<p>Muestreo probabilístico.</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>N: tamaño de la población Z: Nivel de confianza = 1.95 con un nivel de confianza del 95% p: Probabilidad de éxito = 0.5 q: Probabilidad de fracaso = 0.5 d: Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 5 %</p>
TAMAÑO DE MUESTRA	n= 939 de encuestas diligenciadas: 1243



TAMAÑO DE LA MUESTRA

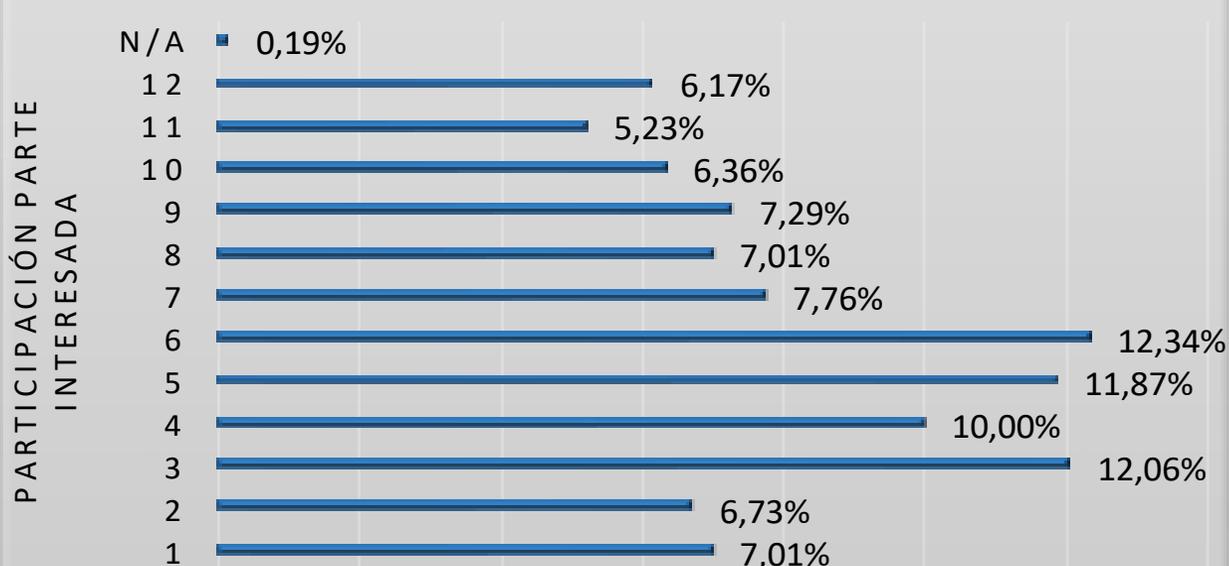
Medición de la Satisfacción del Usuario Dic/ 2019

Estudiantes de Prémédico y Pregrado	Población	Muestra	Encuestas con respuestas
Estudiante de Medicina	1749	315	901
Estudiante de Enfermería	132	98	39
Estudiante de Licenciatura en	11	11	9
Estudiante de Música	15	14	15
Prémédico	54	47	2
TOTAL	1961	486	964

Estudiantes de Pregrado Posgrado	Población	Muestra	Encuestas con respuestas
Estudiante de Epidemiología	53	47	9
Estudiante de Gerencia en Salud	25	24	5
Estudiante de Sistemas de Garantía	21	20	2
Estudiante de Medicina Familiar	60	52	11
Estudiante de Terapéuticas	89	72	53
Estudiante de Medicina Interna	22	21	7
Estudiante de Maestría en	21	20	10
Estudiante de Maestría en	22	21	5
TOTAL	313	276	102

PERSONAL DIRECTIVO, DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y EMPLEADORES	Población	Muestra+A53:G5 6A53A53:G55A5 3:A53:G56	Encuestas con respuestas
Administrativos	105	83	93
Docentes	124	94	84
TOTAL	229	177	177

PARTICIPACIÓN POR SEMESTRE





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

**Estudiantes de
Pregrado, Posgrado,
Docentes y
Administrativos**

¿Qué tan probable es que Usted recomiende la Fundación Universitaria Juan N. Corpas a otras personas?

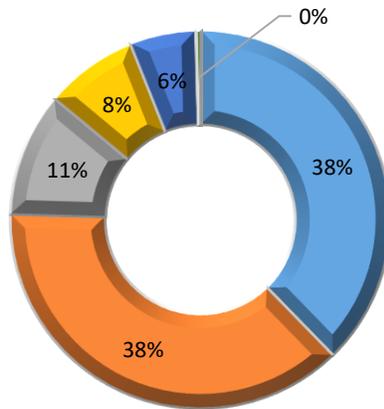


Calificación de Satisfacción



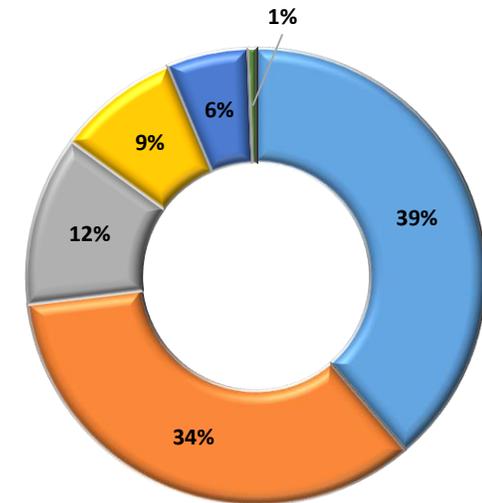
¿está satisfecho o insatisfecho con nuestro servicio?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho
- NS/NR



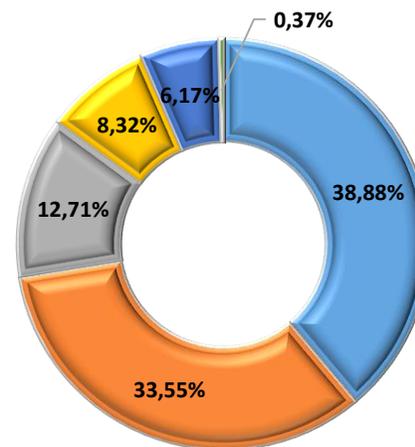
¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con el programa?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho
- NS/NR



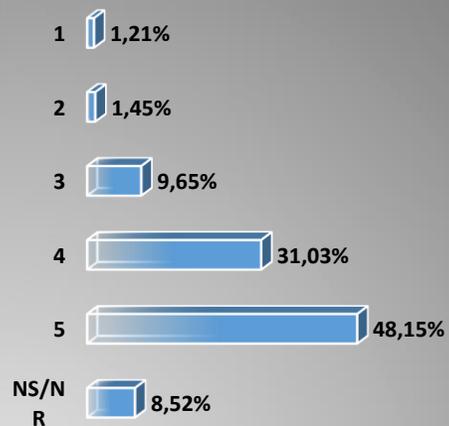
¿qué tan satisfecho o insatisfecho está con la FUJNC?

- Muy satisfecho
- Algo satisfecho
- Ni satisfecho/ Ni insatisfecho
- Algo insatisfecho
- Muy insatisfecho
- NS/NR

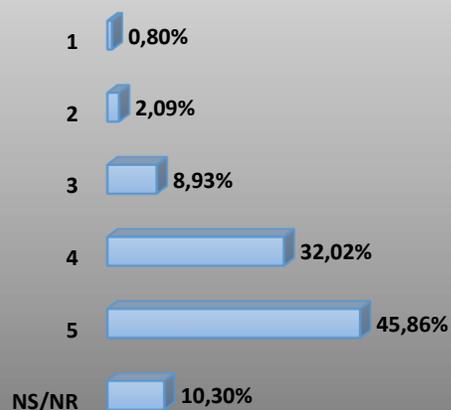


Califique de 1 a 5 la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

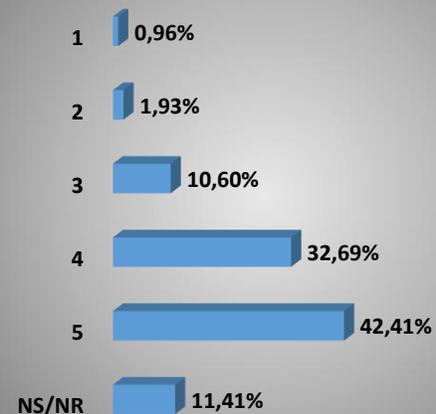
RECTORÍA



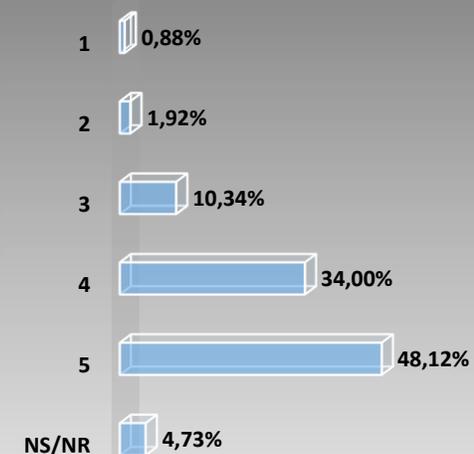
VICERRECTORÍA ACADÉMICA



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA

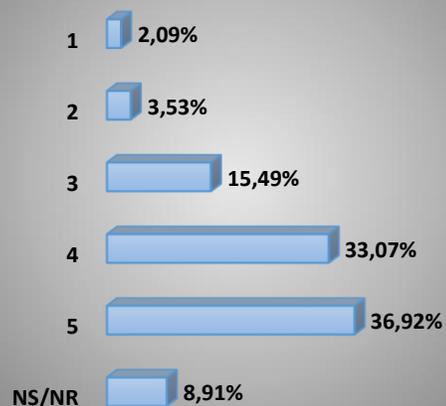


SECRETARÍA GENERAL

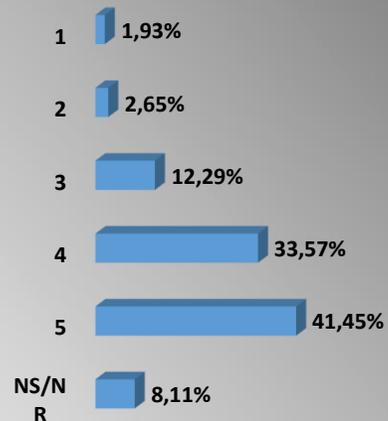


Califique de 1 a 5 la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

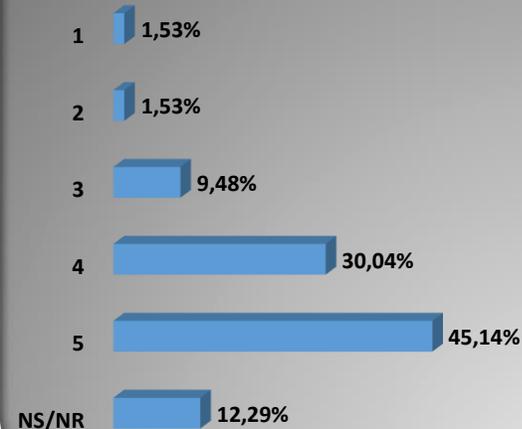
DEPARTAMENTO FINANCIERO



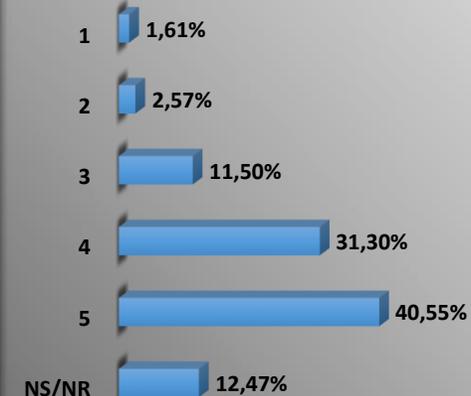
BIENESTAR UNIVERSITARIO



DEPARTAMENTO INICIATIVAS GLOBALES

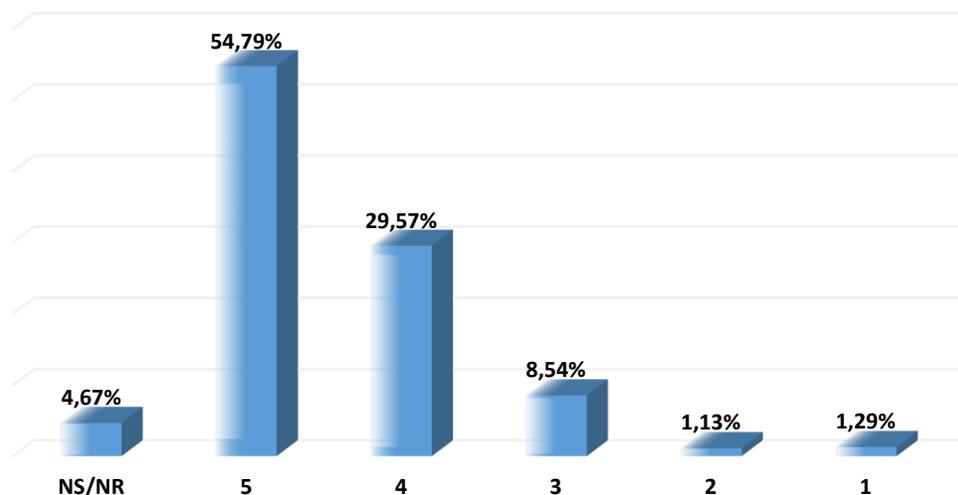


CENTRO DE INVESTIGACIÓN

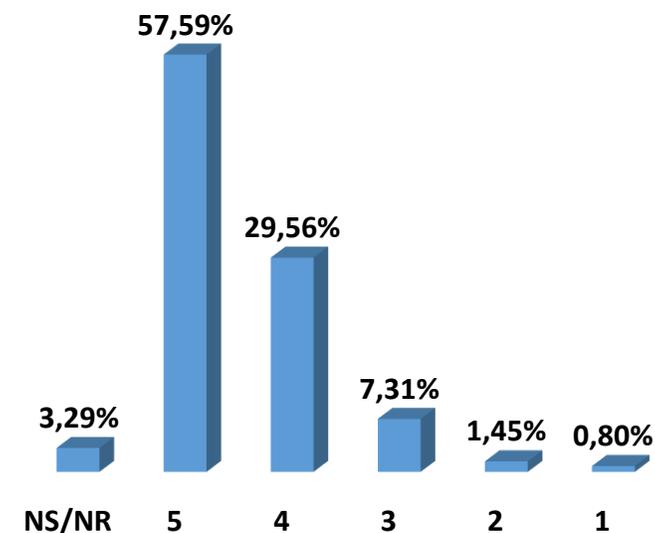


Califique de 1 a 5 la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

DECANATURAS

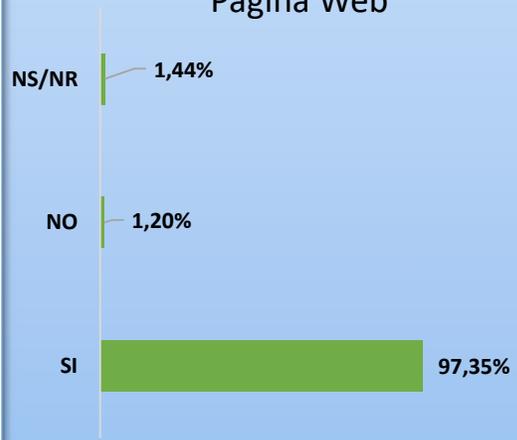


CENTRO DE INFORMACIÓN Y CONSULTA

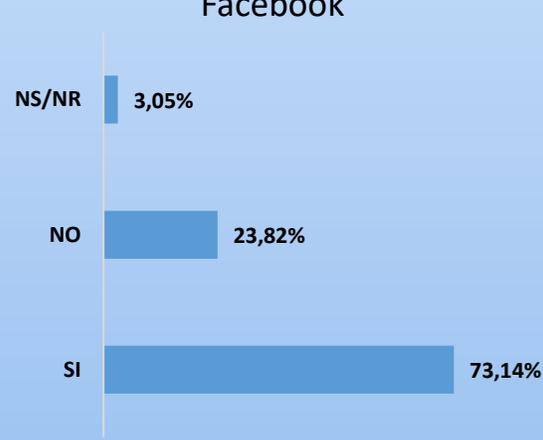


¿Conoce los siguientes medios institucionales de comunicación?

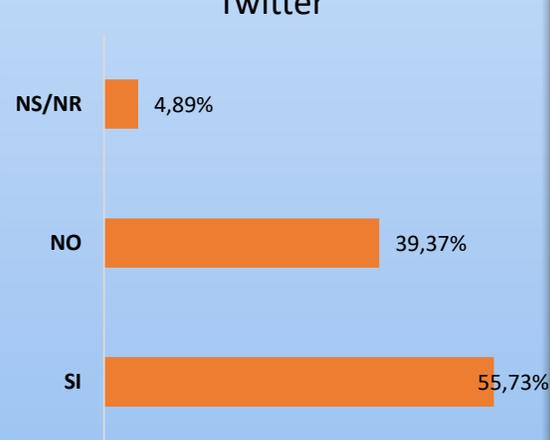
Página Web



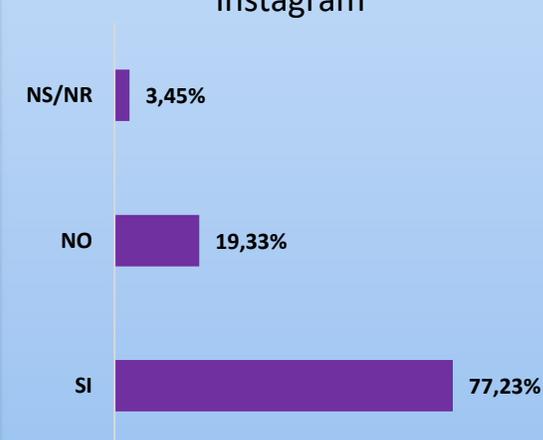
Facebook



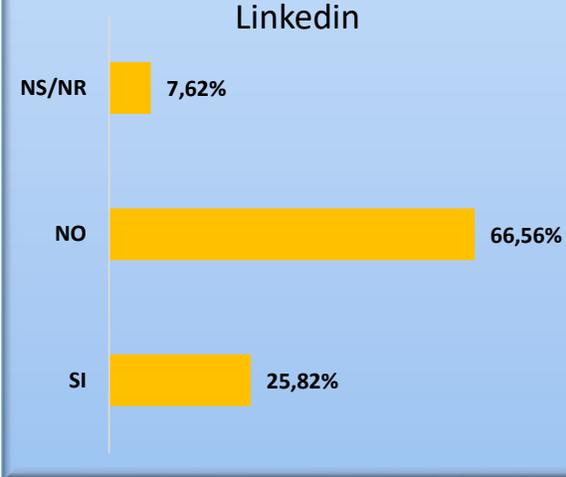
Twitter



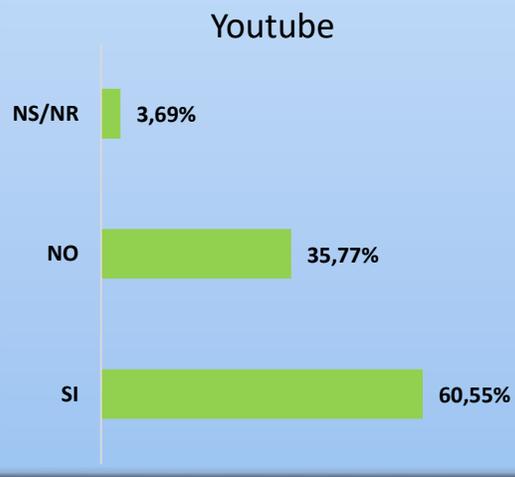
Instagram



Linkedin



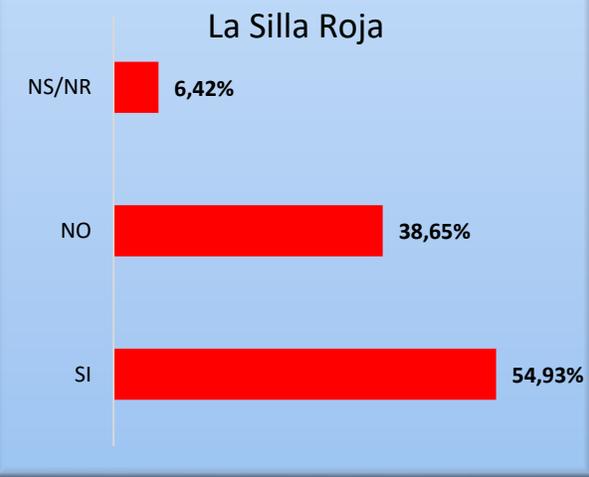
Youtube



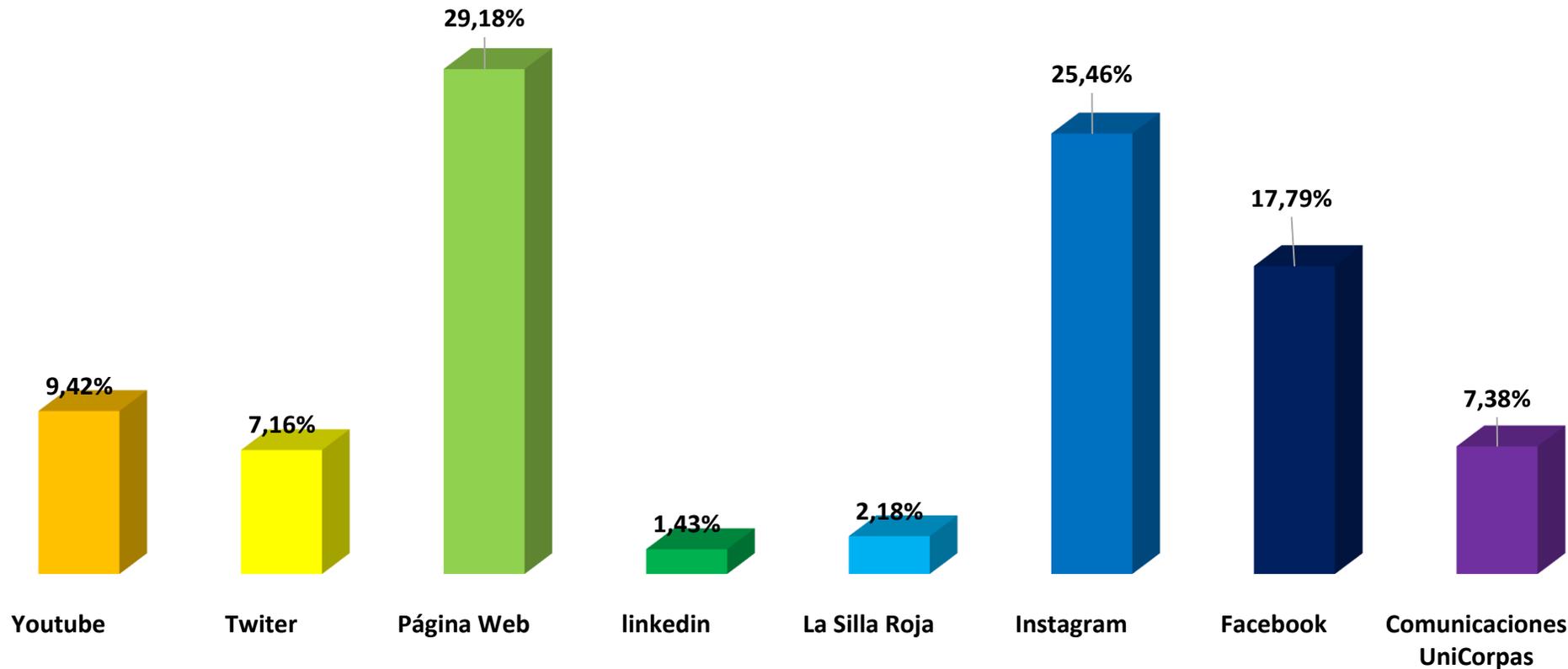
Comunicaciones UniCorpas



La Silla Roja

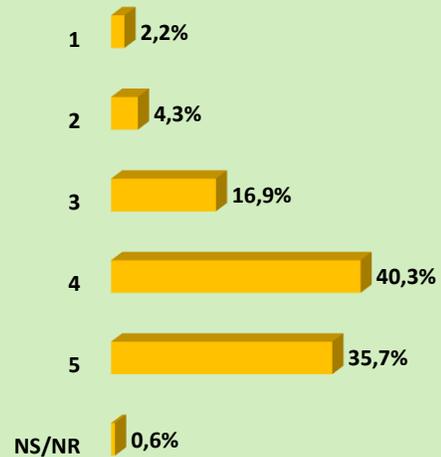


¿De los medios de comunicación en los que marcó Sí en la pregunta anterior, seleccione ¿cuáles ha utilizado en la última semana?

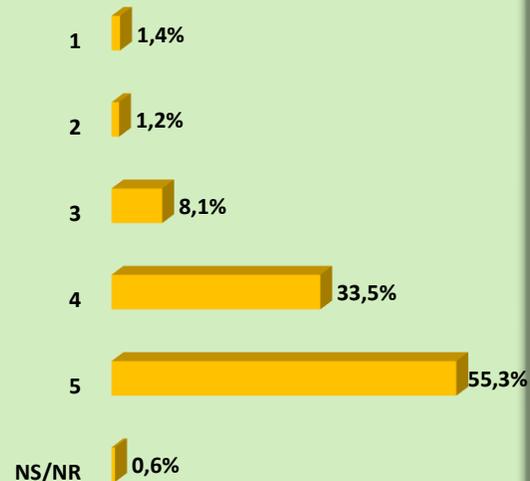


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

Mantenimiento general de la infraestructura física



Aseo



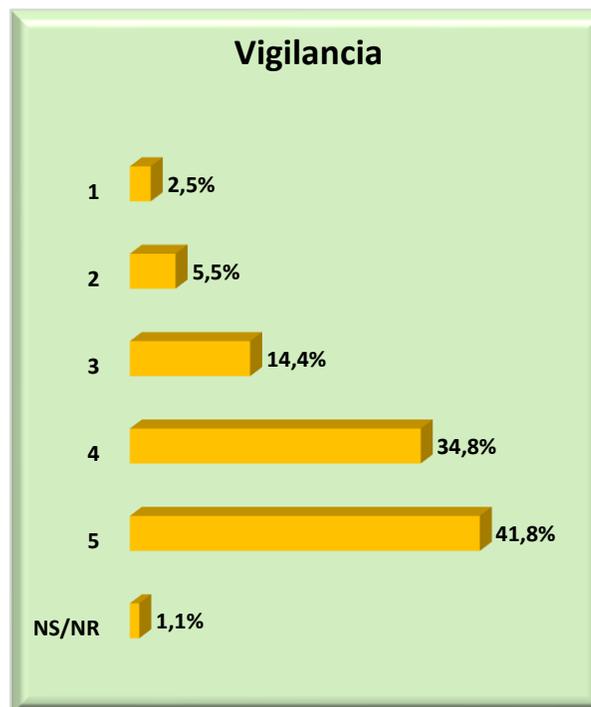
Acceso a red inalámbrica



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho



¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho





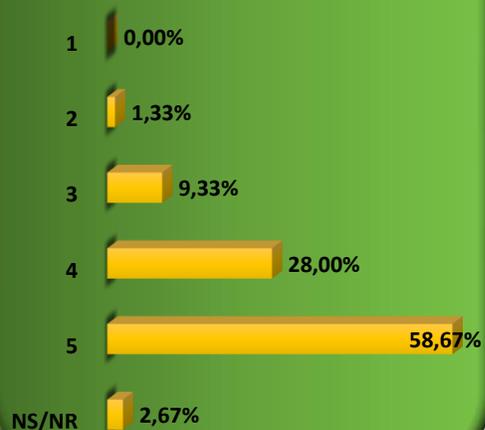
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

Estudiantes de Pregrado y Posgrados

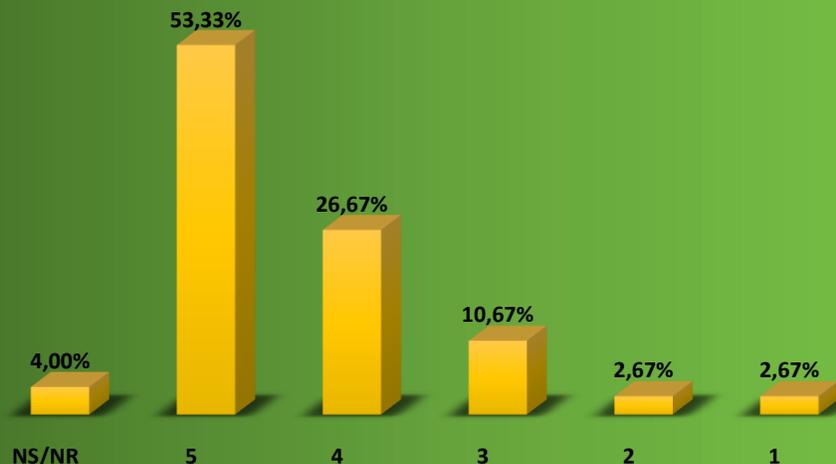


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

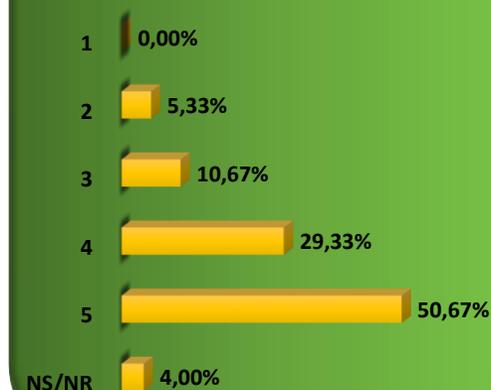
Formulario de inscripción para el ingreso



Retroalimentación acerca del diligenciamiento del formulario



Atención y asesoría telefónica para su inscripción y matrícula

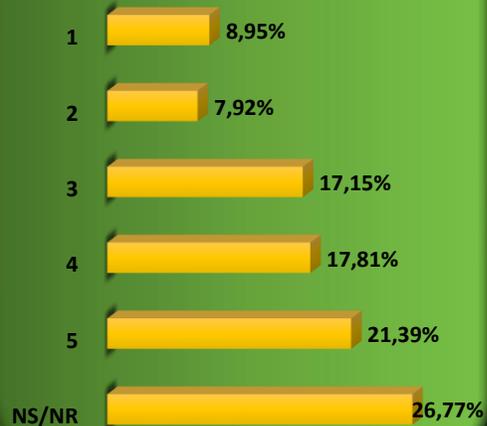


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

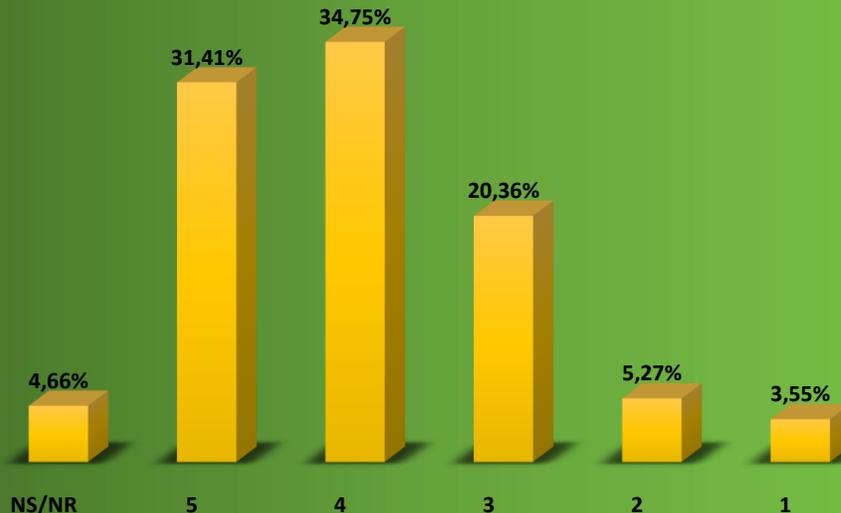


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

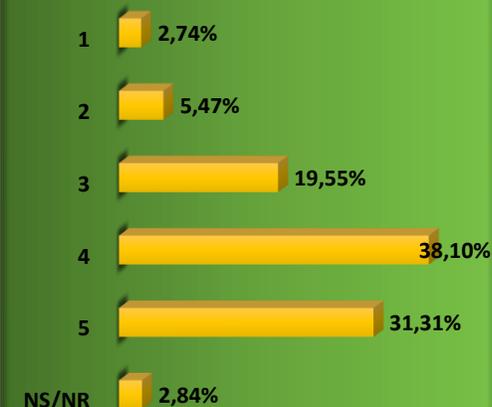
Opciones de apoyo financiero (Becas, Ayudas, Créditos)



Aspectos académicos de la matrícula (Inscripción de asignaturas)



Atención del personal administrativo

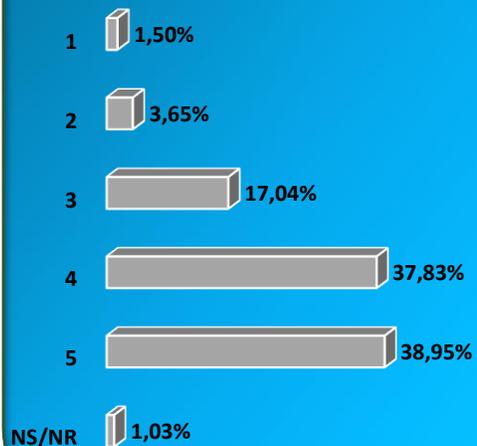


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

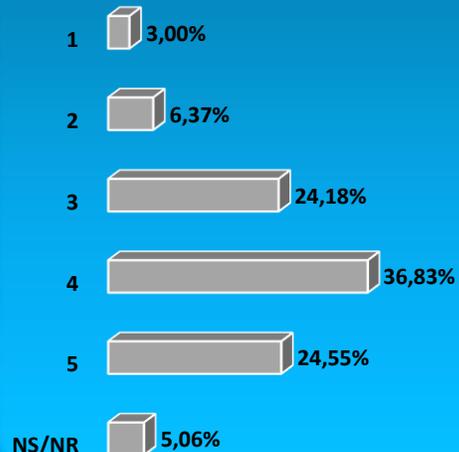


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

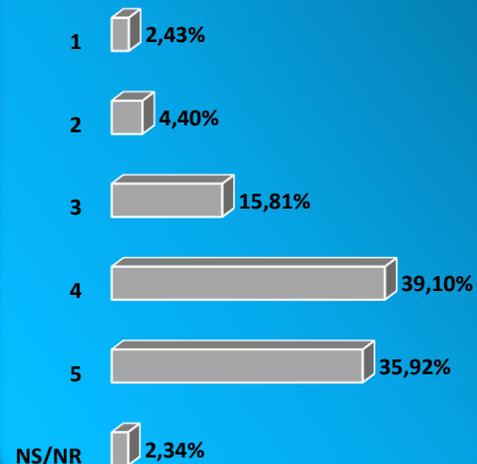
Biblioteca



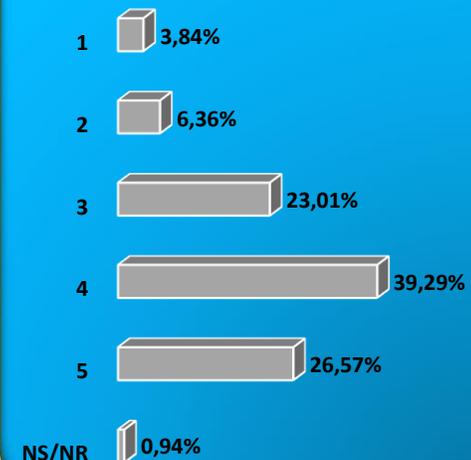
Laboratorio



Salas de cómputo



Aulas y Auditorios

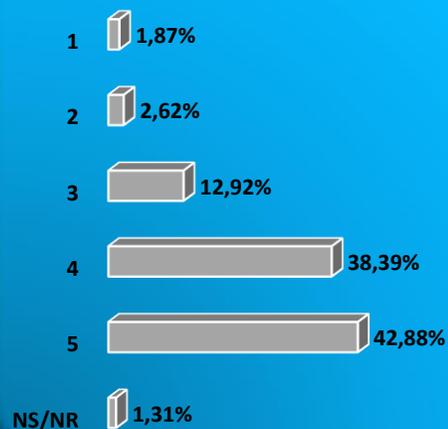


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

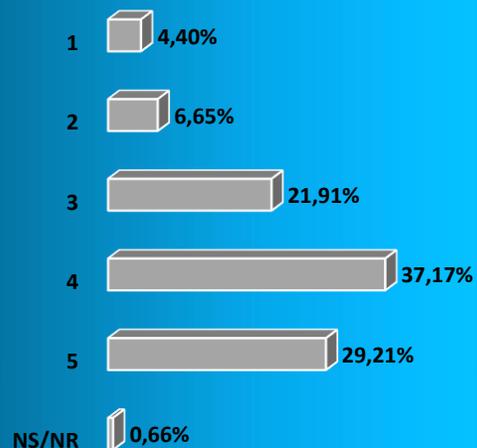


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

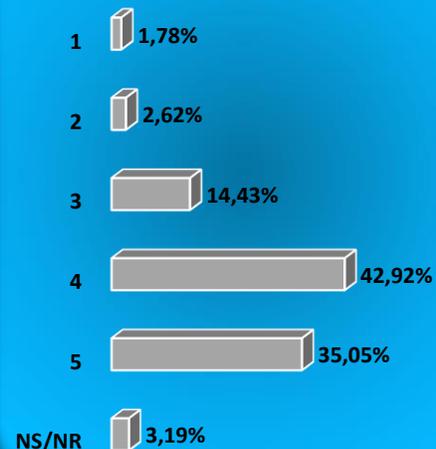
Espacios virtuales (página web y correo electrónico)



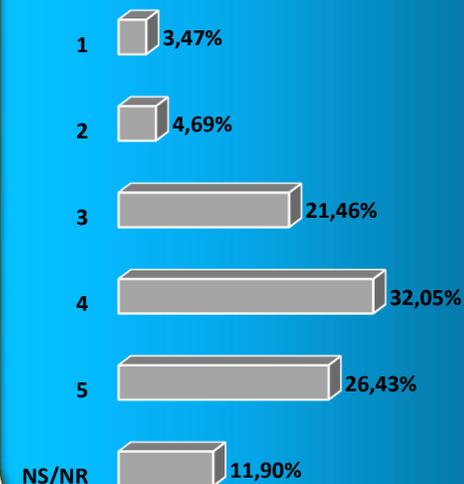
Cafetería



Plataforma virtual (plataforma Moodle)



Centros de práctica

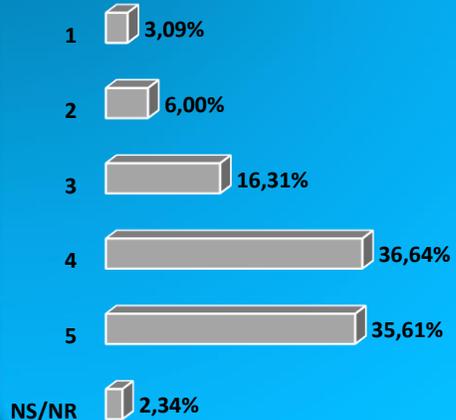


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

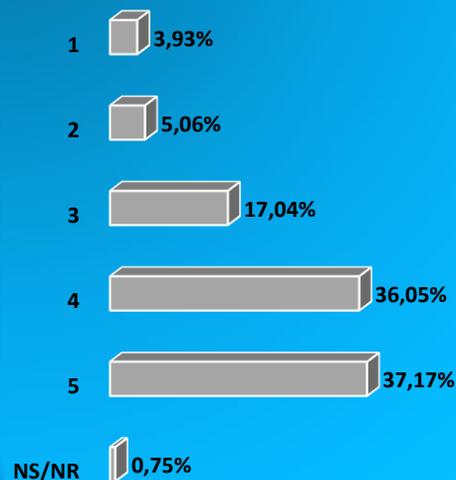


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

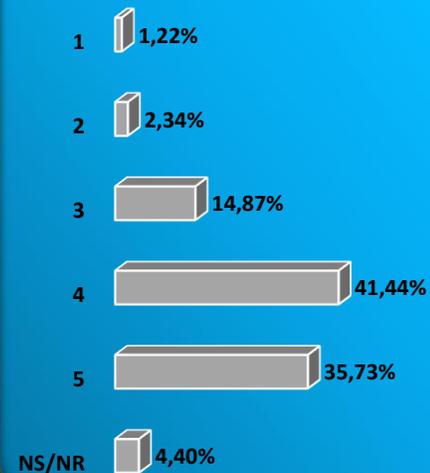
Espacios de esparcimiento, deportes y zonas verdes



Baños



Oficinas administrativas



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho



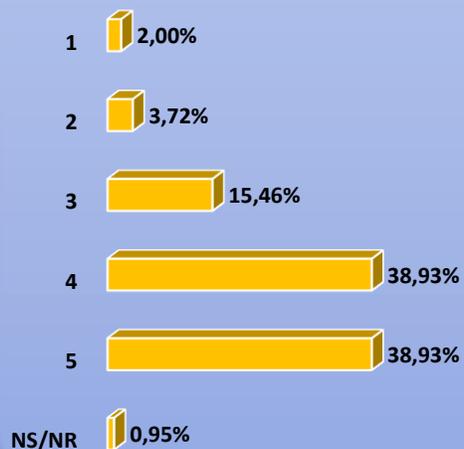


CURRÍCULO Y PLAN DE ESTUDIO

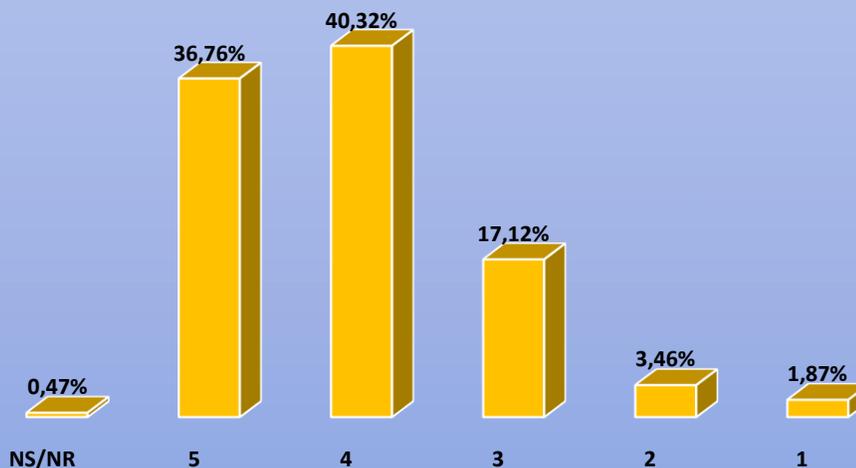
Medición de la Satisfacción del Usuario Dic / 2019

¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

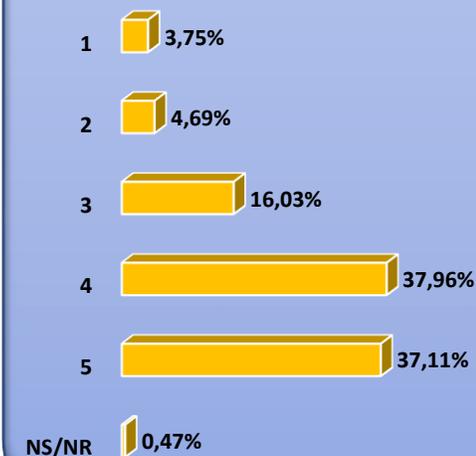
Actualización y pertinencia del plan de estudios.



Estructura curricular (flexibilidad, interdisciplinariedad, etc) y coherencia del plan de estudios.



Está satisfecho con los horarios del programa.

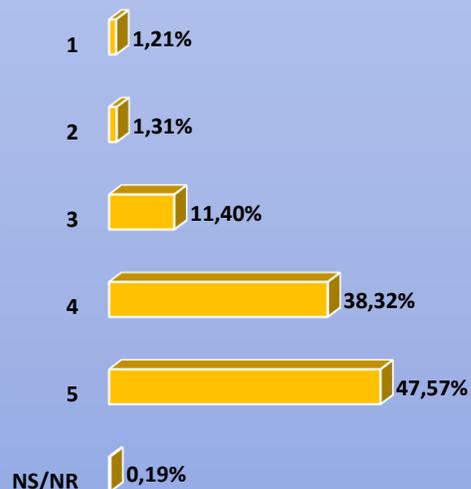


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

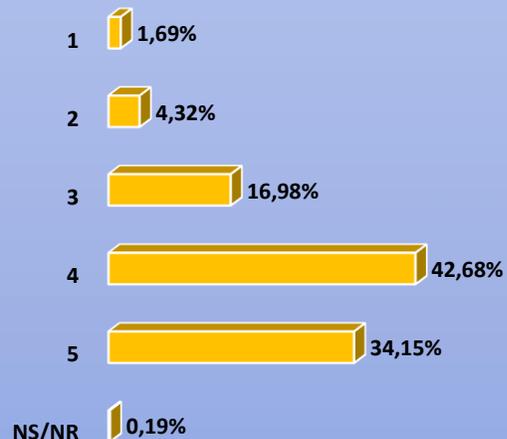


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

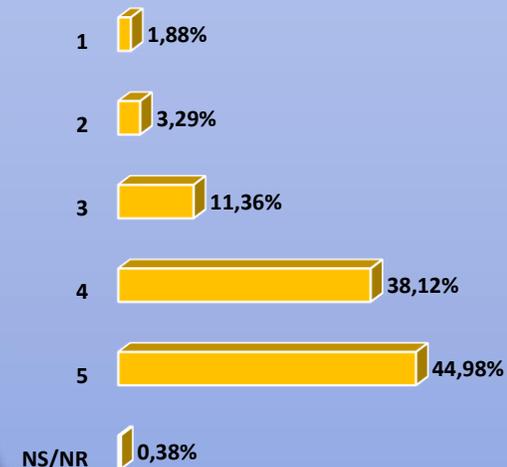
Formación académica



Metodología de enseñanza.



Trato cordial y respetuoso

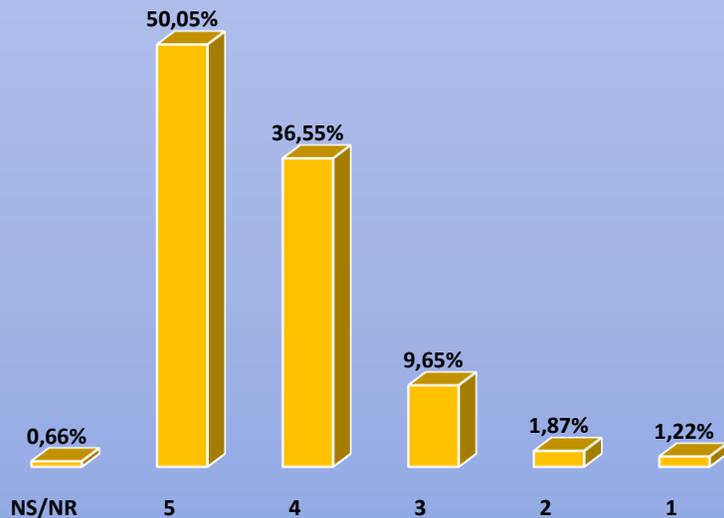


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

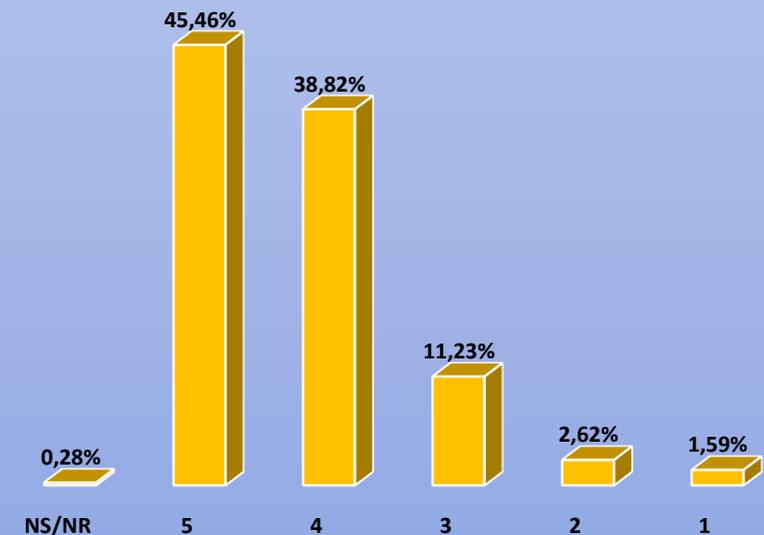


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

Perfil académico de los docentes



Cumplimiento del programa

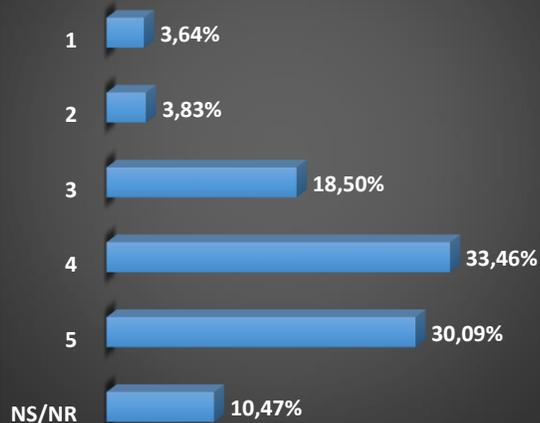


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

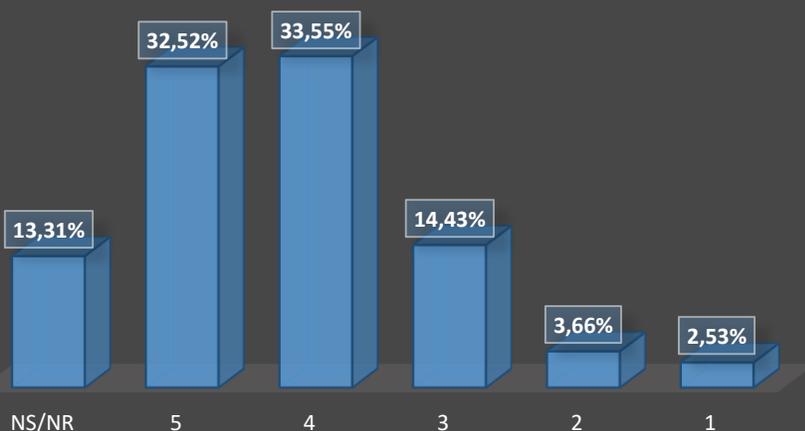


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

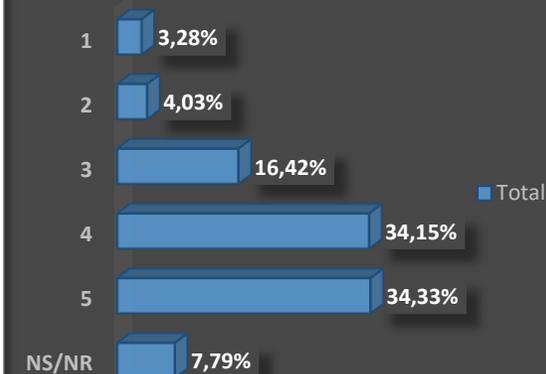
Fortaleza en investigación



LOS ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LOS GRUPOS DE INVESTIGACIÓN.



LA PROMOCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIANTES

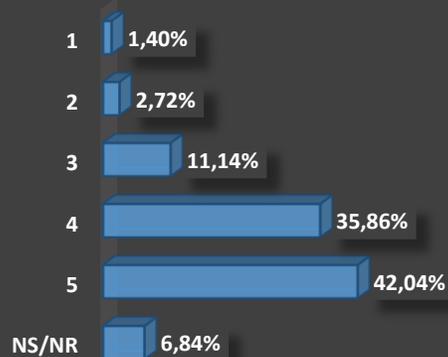


* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho

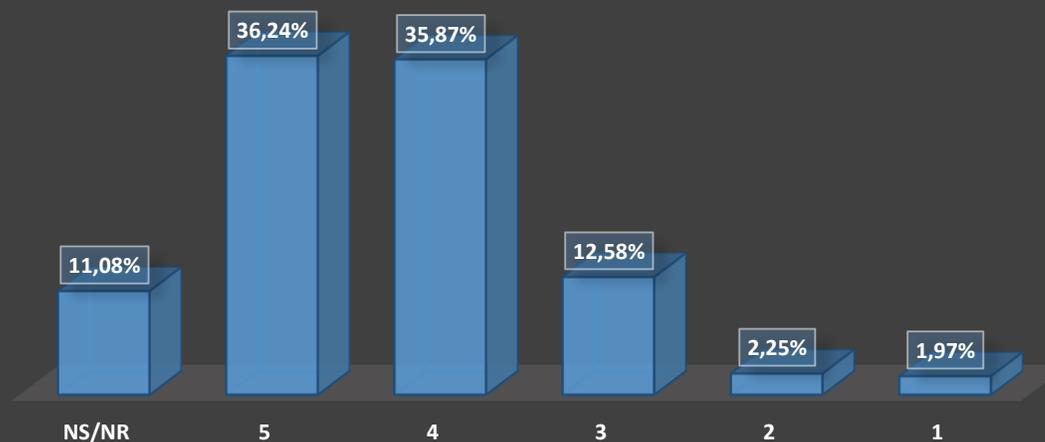


¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

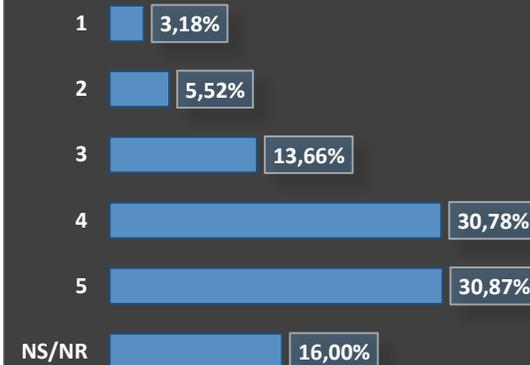
RELACIÓN UNIVERSIDAD - COMUNIDAD



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS PARA LA COMUNIDAD



MOVILIDAD E INTERCAMBIO ESTUDIANTIL



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho



¿Conoce los servicios de la Biblioteca?

SI 97,48%

NO 2,52%

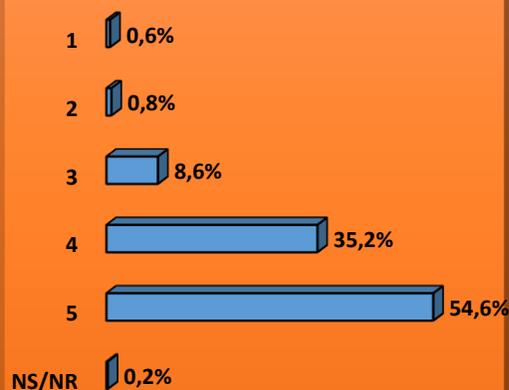
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

SI 93,95%

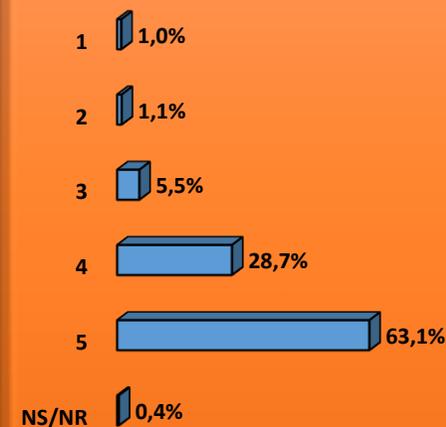
NO 6,05%

¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

Disponibilidad de material bibliográfico



Bases de datos



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho



¿Conoce los servicios de Bienestar Universitario?

SI 75,87%

NO 24,13%

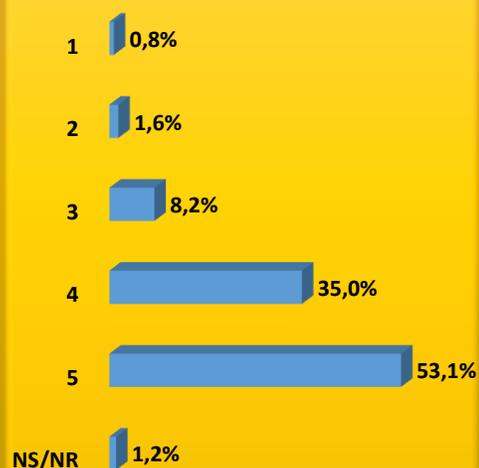
¿Ha utilizado estos servicios en el último año?

SI 60,05%

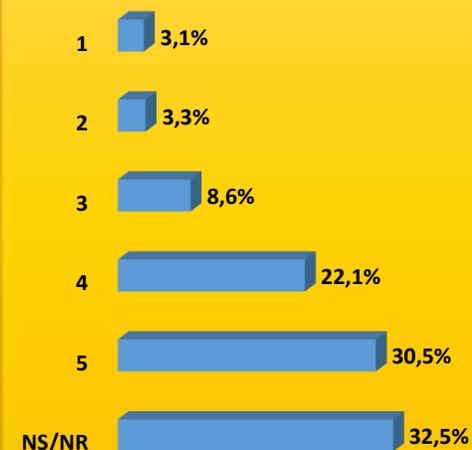
NO 39,95%

¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?

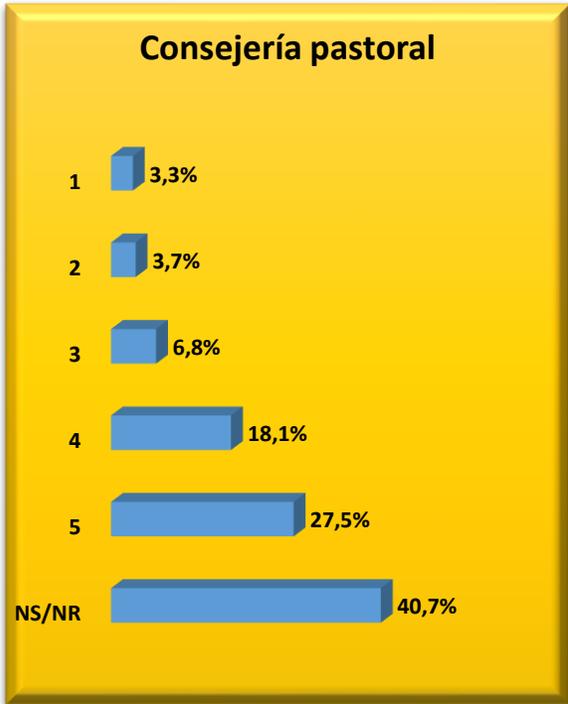
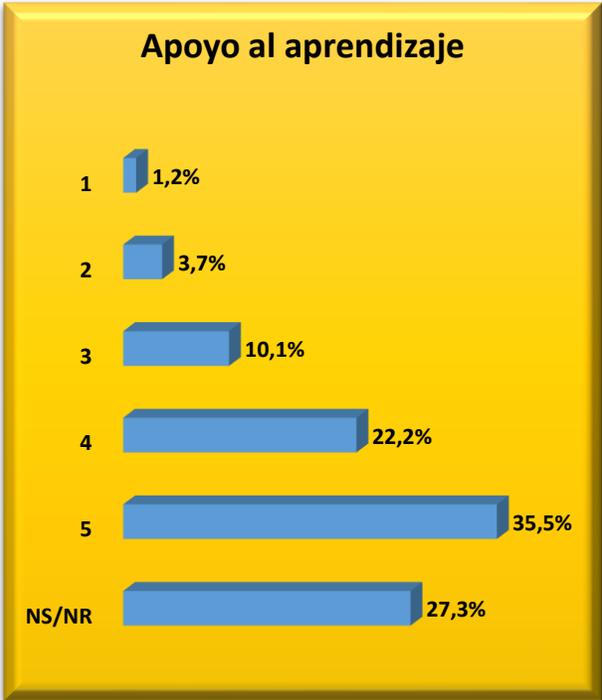
Actividades deportivas y culturales



Asesoría psicológica



¿Qué tan satisfecho está Usted, como estudiante de pregrado o posgrado, con los siguientes aspectos?



* Las respuestas se presentan en una escala de 1 a 5, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho



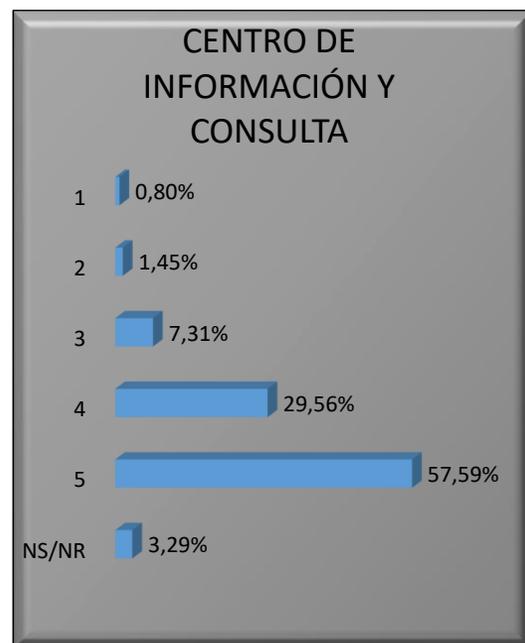


FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS

Docentes y Administrativos

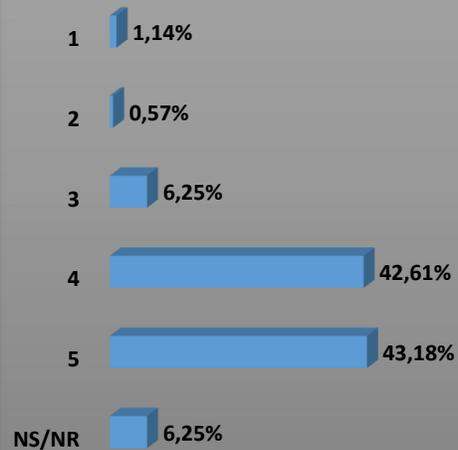


Califique de 1 a 5 la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

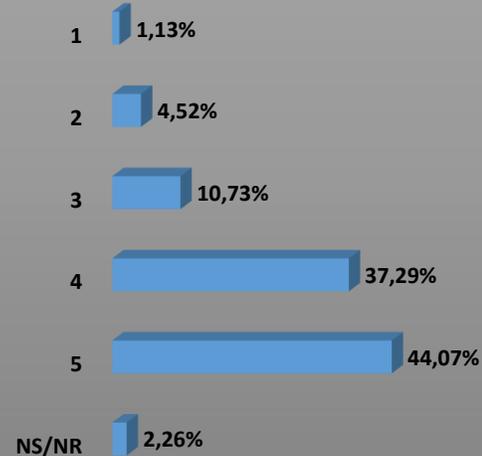


Califique de 1 a 5 la gestión de las siguientes dependencias o áreas en el último año, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho.

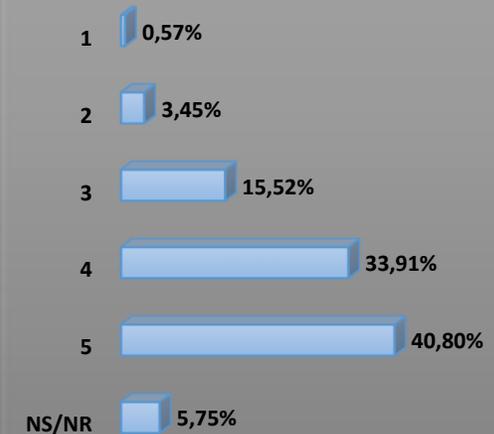
DEPARTAMENTO DE CALIDAD



DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL



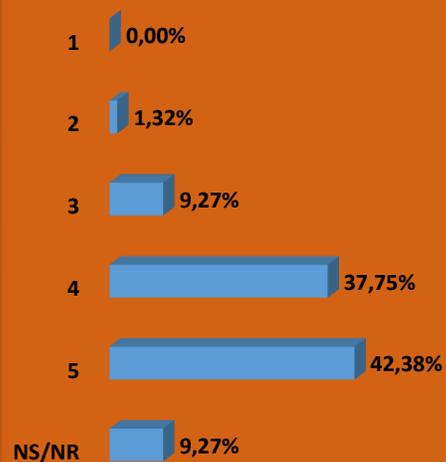
¿Conoce los servicios del Departamento de Talento Humano?

SI 85,31%

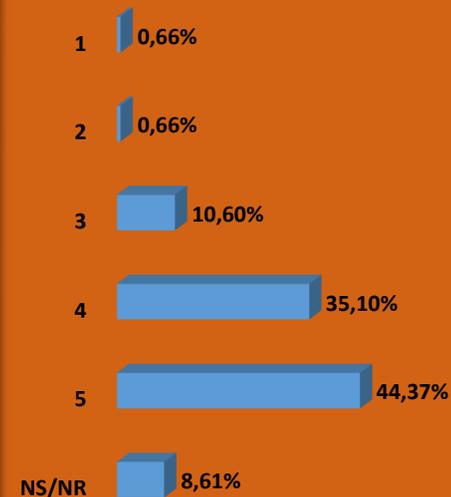
NO 14,69%

¿Califique de 1 a 5 los servicios del Departamento de Talento Humano en los siguientes aspectos, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho.

Tiempo de espera para dar inicio al contrato

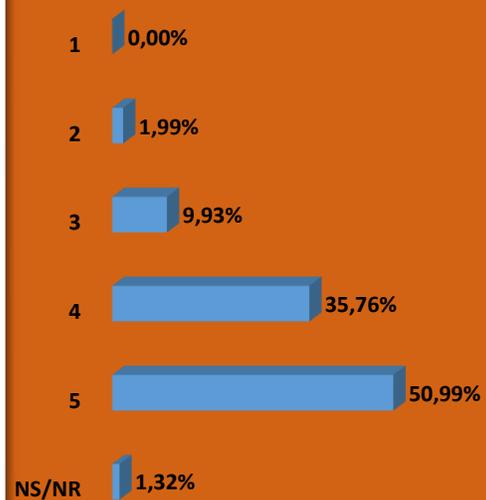


Claridad en los tramites

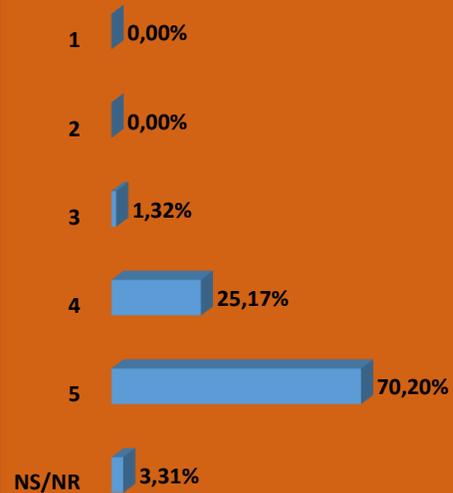


¿Califique de 1 a 5 los servicios del Departamento de Talento Humano en los siguientes aspectos, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho.

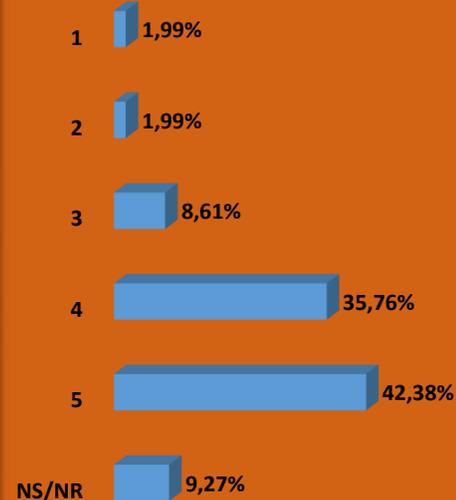
Nómina



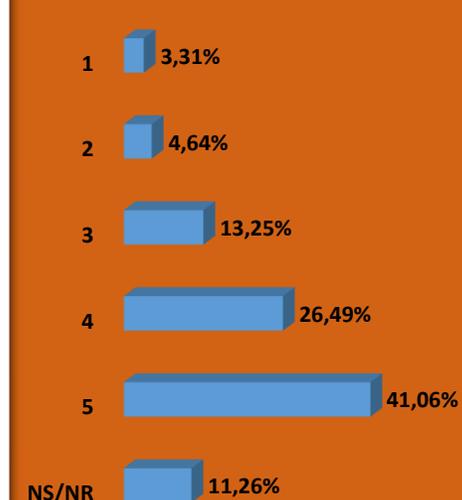
Certificados Laborales



Inducción Administrativa

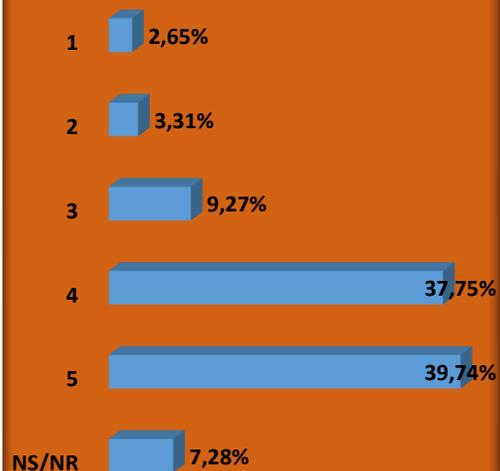


Inducción en el puesto de trabajo

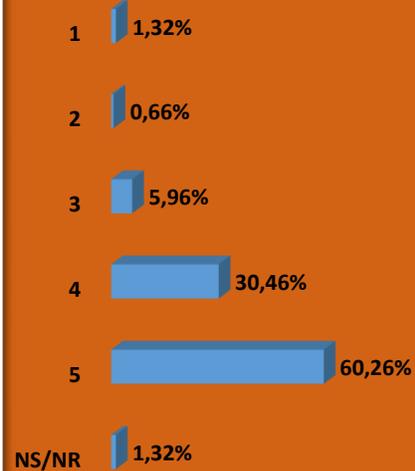


¿Califique de 1 a 5 los servicios del Departamento de Talento Humano en los siguientes aspectos, donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho.

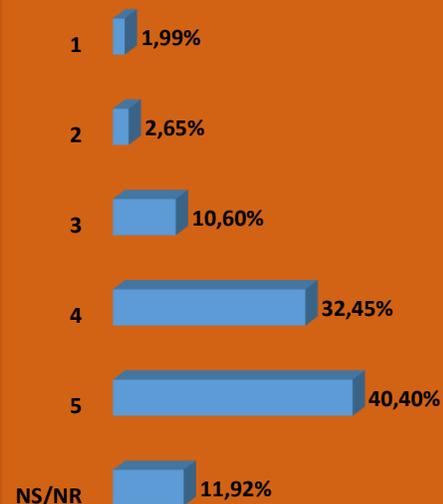
Capacitación Institucional



Seguridad y Salud en el Trabajo



Contratación de Personal



Entrenamiento en el puesto de trabajo

