

**UNIVERSIDAD REGIONAL
AUTÓNOMA DE LOS ANDES
“UNIANDES”**



**iESTAMOS
ACREDITADOS!**
DIRECCIÓN ACADÉMICA

**INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO PERCIBIDAS
POR LOS BENEFICIARIOS DE LA MODALIDAD EN LÍNEA**

NOVIEMBRE 2025

INFORME DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PERCIBIDAS DEL SERVICIO EDUCATIVO

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de certificación ISO 21001:2018 de las carreras de modalidad en línea se aplicaron encuestas de satisfacción a los beneficiarios directos del servicio educativo, es decir: *Estudiantes, Personal (Docentes y Administrativos), Proveedores y Empresas Públicas y Privadas*.

El propósito es fortalecer la calidad en el servicio educativo considerando los siguientes aspectos importantes en este proceso:

- Evaluar la calidad del servicio educativo
- Identificar fortalezas y debilidades
- Fomentar la mejora continua
- Aumentar la participación y compromiso de la comunidad educativa
- Cumplir con estándares de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 21001:2018
- Fortalecer la imagen institucional

2. OBJETIVO

Presentar los resultados obtenidos en la evaluación de satisfacción del servicio educativo brindado durante el período académico Mayo - Septiembre 2025 en las carreras de modalidad en línea.

3. METODOLOGÍA

Esta evaluación se realizó a través de encuestas dirigidas a estudiantes, personal (docente y administrativo), proveedores (externos y docentes bajo factura) y empresas públicas y privadas (externas y consultorios jurídicos).

- Instrumento utilizado: Encuesta estructurada con preguntas cerradas y 1 pregunta abierta al finalizar tanto para estudiantes como para personal docente y administrativo, debidamente aprobadas por Vicecancillería.
- Población evaluada (muestra): 640 estudiantes de modalidad en línea, 53 docentes de modalidad en línea y 75 administrativos, 15 proveedores externos 7 docentes bajo factura, 7 personas representantes de empresas públicas y privadas y 10 representantes de consultorios jurídicos.
- Período de recolección de datos: Una vez finalizado el período académico Mayo - Septiembre.
- Modalidad: Encuesta virtual y presencial (en el caso de proveedores externos)

4. RESULTADOS GENERALES

4.1. Satisfacción de Estudiantes

Para el proceso de tabulación de 4 opciones de respuesta se consideró las 2 primeras opciones para el cálculo del porcentaje de satisfacción, adicional:

- | |
|----------------------|
| ■ Muy Satisfactorio |
| ■ Satisfactorio |
| ■ Poco Satisfactorio |

- Nada Satisfactorio

1. Administración de Empresas: Muestra 117 estudiantes, porcentaje de satisfacción 92,5%.

Gráfico 1: Satisfacción de estudiantes de Administración de Empresas



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

2. Contabilidad y Auditoría: Muestra 19 estudiantes, porcentaje de satisfacción 91,9%.

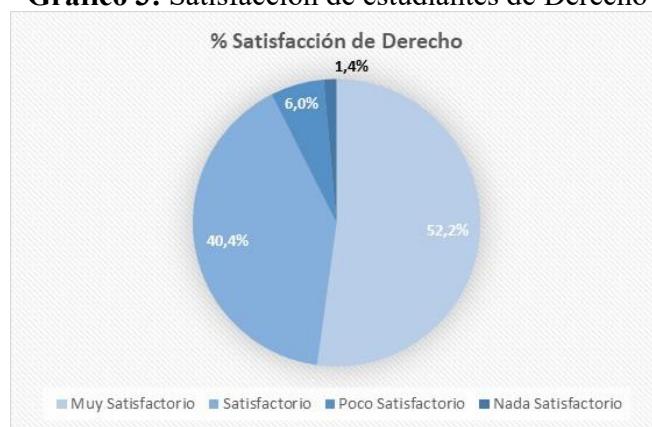
Gráfico 2: Satisfacción de estudiantes de Contabilidad y Auditoría



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

3. Derecho: Muestra 280 estudiantes, porcentaje de satisfacción 92,6%.

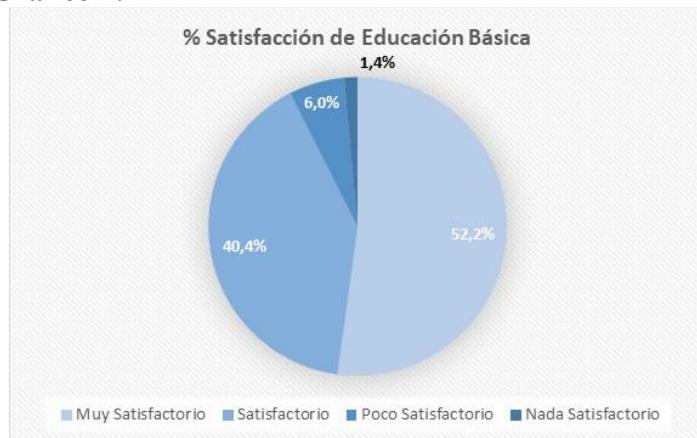
Gráfico 3: Satisfacción de estudiantes de Derecho



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

4. Educación Básica: Muestra 41 estudiantes, porcentaje de satisfacción 92,5%.

Gráfico 4: Satisfacción de estudiantes de Educación Básica



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

5. Seguridad Ciudadana: Muestra 70 estudiantes, porcentaje de satisfacción 92,6%.

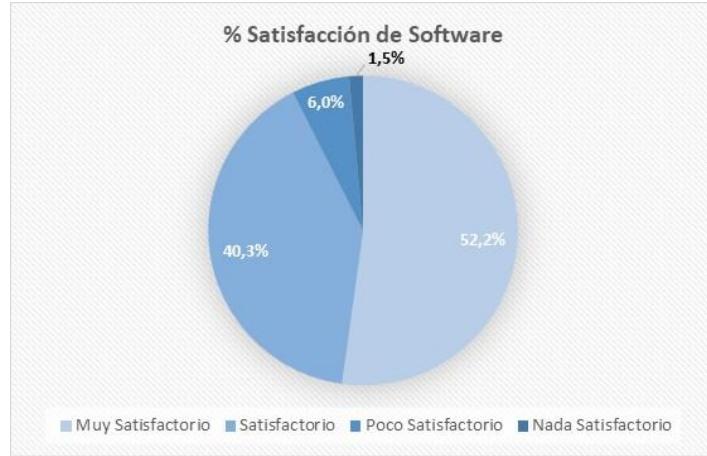
Gráfico 5: Satisfacción de estudiantes de Seguridad Ciudadana



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

6. Software: Muestra 113 estudiantes, porcentaje de satisfacción 94,3%.

Gráfico 6: Satisfacción de estudiantes de Software



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

PREGUNTA ABIERTA

ASPECTOS A MEJORAR	PORCENTAJE
Metodología	36%
Ninguna, se sienten satisfechos con el servicio educativo	28%
Solución de requerimientos	20%
Retroalimentación	10%
Otros (Actualización tecnológica, apoyo económico, uso de inteligencia artificial, mejorar acceso a biblioteca virtual)	6%

Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

4.2. Satisfacción del Personal Docente y Administrativo

Para el proceso de tabulación de 4 opciones de respuesta se consideró las 2 primeras opciones para el cálculo del porcentaje de satisfacción:

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Nada Satisfactorio

1. Personal Administrativo: Muestra 75 funcionarios, porcentaje de satisfacción 94%.

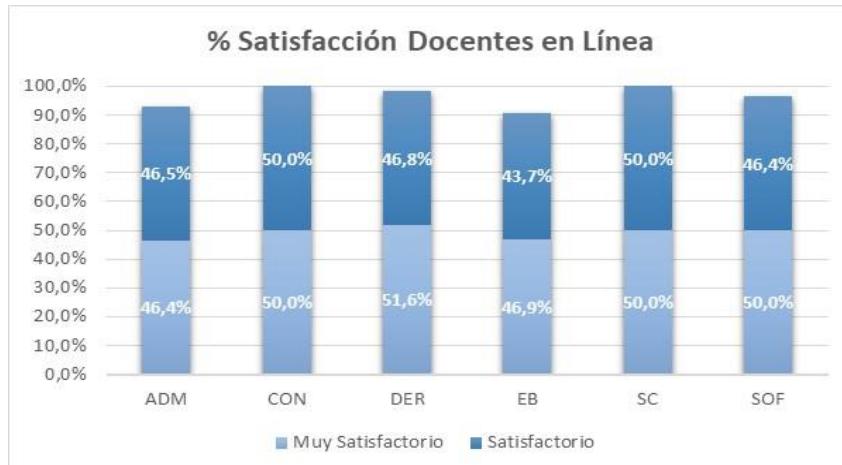
Gráfico 7: Satisfacción Personal Administrativo



Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

2. Personal Docente: Muestra Total 53 docentes, porcentaje total de satisfacción 96,4%.

Gráfico 8: Satisfacción Personal Docente



Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

- **Administración de Empresas:** Muestra 7 docentes, porcentaje de satisfacción 92,9%.
- **Contabilidad y Auditoría:** Muestra 5 docentes, porcentaje de satisfacción 100%.
- **Derecho:** Muestra 16 docentes, porcentaje de satisfacción 98,4%.
- **Educación Básica:** Muestra 8 docentes, porcentaje de satisfacción 90,6%.
- **Seguridad Ciudadana:** Muestra 3 docentes, porcentaje de satisfacción 100%.
- **Software:** Muestra 14 docentes, porcentaje de satisfacción 96,4%.

PREGUNTA ABIERTA

SUGERENCIAS DE MEJORA
Innovación tecnológica y soporte digital
Participación y asistencia estudiantil
Bienestar y acompañamiento estudiantil
Calidad pedagógica y metodología
Capacitación y desarrollo docente
Comunicación institucional
Procesos académicos y administrativos
Horarios y organización académica
Evaluación y seguimiento
Motivación, actividades universitarias complementarias

Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

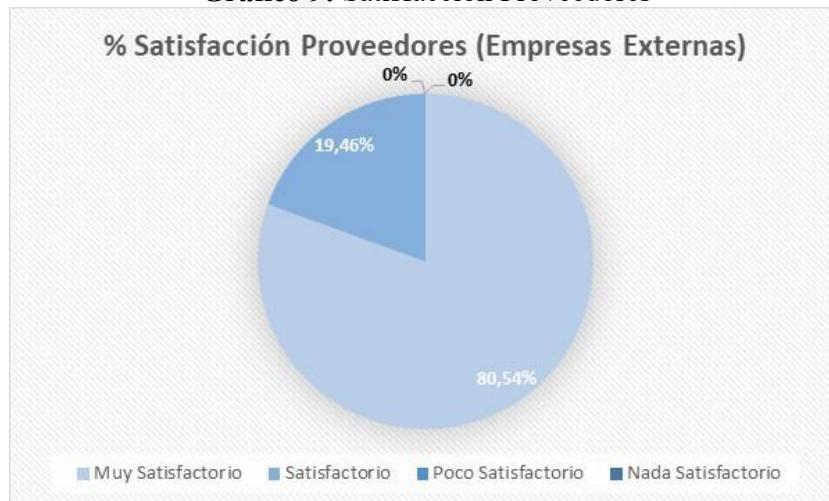
4.3. Satisfacción de Proveedores

Para el proceso de tabulación de 4 opciones de respuesta se consideró las 2 primeras opciones para el cálculo del porcentaje de satisfacción:

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Nada Satisfactorio

Muestra Total 15 proveedores, porcentaje total de satisfacción 100%.

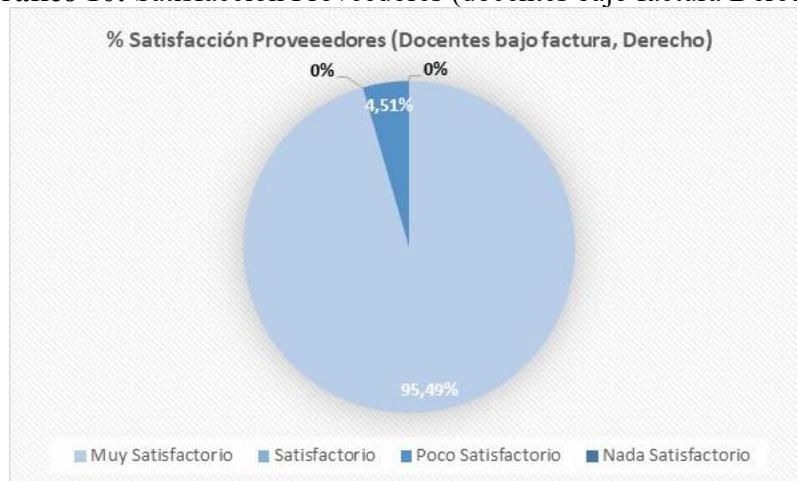
Gráfico 9: Satisfacción Proveedores



Fuente: Informe de Administración de Bienes sobre la encuesta aplicada

Muestra Total 6 proveedores (docentes bajo factura Derecho), porcentaje total de satisfacción 95,49%.

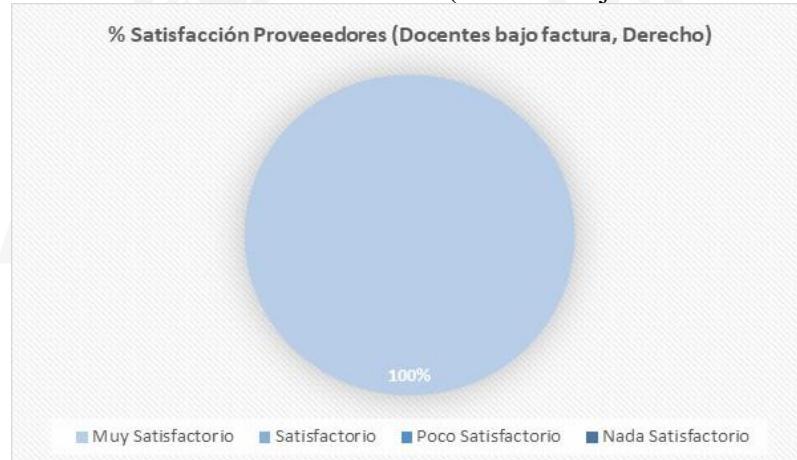
Gráfico 10: Satisfacción Proveedores (docentes bajo factura Derecho)



Fuente: Informe de Dirección Académica sobre la encuesta aplicada

Muestra Total 1 proveedor (docentes bajo factura software), porcentaje total de satisfacción 100%.

Gráfico 11: Satisfacción Proveedores (docentes bajo factura Software)



Fuente: Informe de Dirección Académica sobre la encuesta aplicada

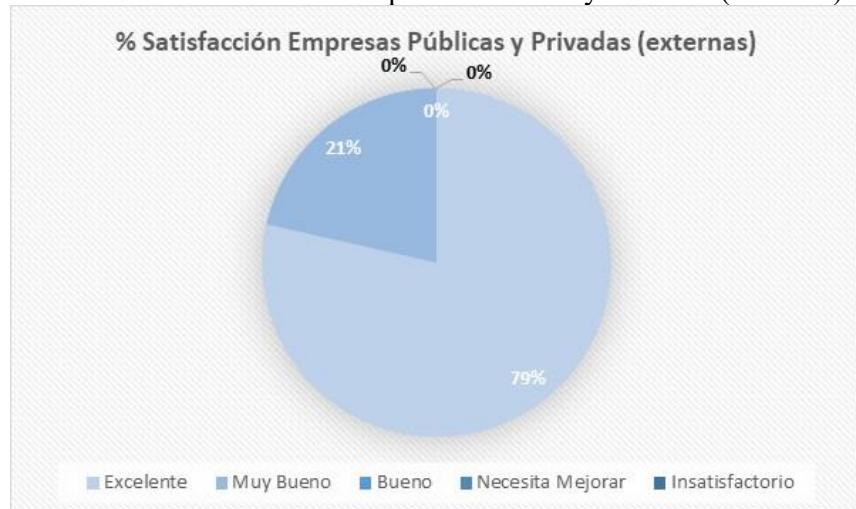
4.4. Satisfacción de Empresas Públicas y Privadas

Para el proceso de tabulación de 5 opciones de respuesta se consideró las 2 primeras opciones para el cálculo del porcentaje de satisfacción.

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Necesita Mejorar
- Insatisfactorio

Muestra Total 7 representantes de empresas públicas y privadas, porcentaje total de satisfacción 100%.

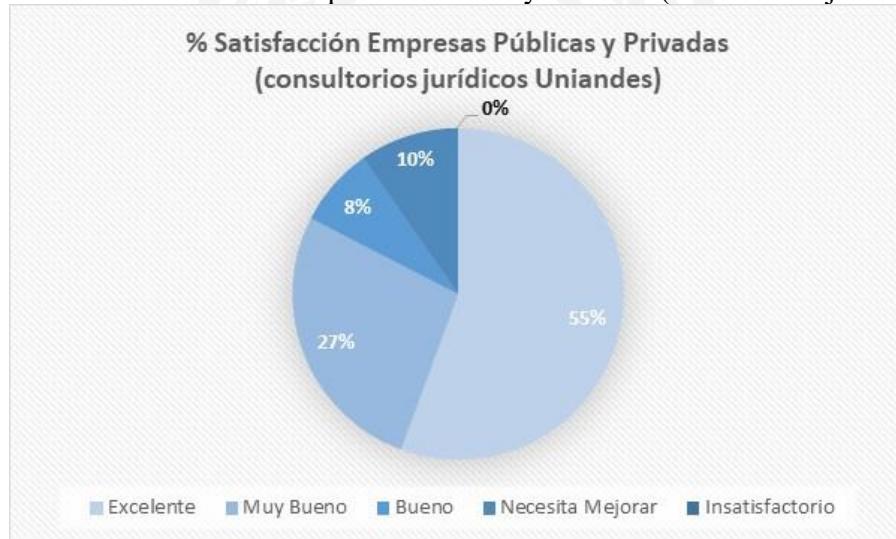
Gráfico 12: Satisfacción Empresas Públicas y Privadas (externas)



Fuente: Informe de Facultad de Dirección de Empresas sobre la encuesta aplicada

Muestra Total 10 representantes de consultorios Jurídicos Uniandes, porcentaje total de satisfacción 82%.

Gráfico 13: Satisfacción Empresas Públicas y Privadas (consultorios jurídicos)



Fuente: Informe de Facultad de Jurisprudencia, carrera de Derecho

5. CONCLUSIONES

- El análisis general de los resultados evidencia un nivel de desempeño altamente positivo, con porcentajes de cumplimiento que se sitúan entre el 90% y el 100% a excepción de los Consultorios Jurídicos de Uniandes. Este rango confirma una evaluación ***Muy Satisfactoria***, reflejando la efectividad de las acciones implementadas durante el periodo analizado.
- Al comparar los resultados del periodo noviembre 2024 – abril 2025 con este periodo, se observa una mejora notable en los niveles de satisfacción. Este incremento demuestra avances consistentes y sugiere que las estrategias adoptadas han contribuido de manera significativa al fortalecimiento de la percepción y experiencia de los beneficiarios.

BENEFICIARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	Nov 2024 - Abr 2025	May - Sep 2025
Estudiantes	87%	92,7%
Personal (Docente y Administrativo)	94,7%	95,2%
Proveedores	100%	98,5%
Empresas Públicas y Privadas	71%	91,0%

- Aunque la evolución general es favorable, se identifican áreas específicas que requieren seguimiento y atención. La tendencia positiva no excluye la necesidad de implementar acciones de mantenimiento, orientadas a consolidar los logros alcanzados y abordar oportunamente aquellos aspectos que aún presentan oportunidades de mejora.

6. CONSIDERACIONES FINALES

El nivel de satisfacción con el servicio educativo en general es positivo, lo cual refleja el compromiso de la institución con la mejora continua y la calidad educativa de la modalidad en línea. No obstante, se reconocen aspectos a mejorar.

Atentamente,

Dr. Jorge Viteri, PhD
DIRECTOR ACADÉMICO
UNIANDES