

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



**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.
- Periodo 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:

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Muy Satisfactorio</li><li>▪ Satisfactorio</li><li>▪ Poco Satisfactorio</li></ul> |
|--|

- Nada Satisfactorio

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

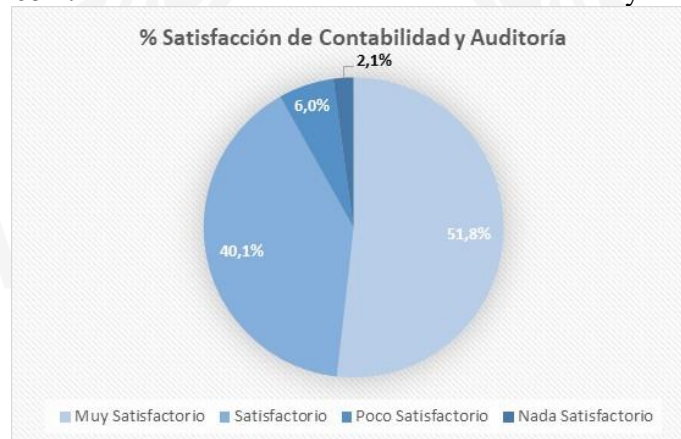
**Gráfico 1:** Satisfacción de estudiantes de Administración de Empresas



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

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

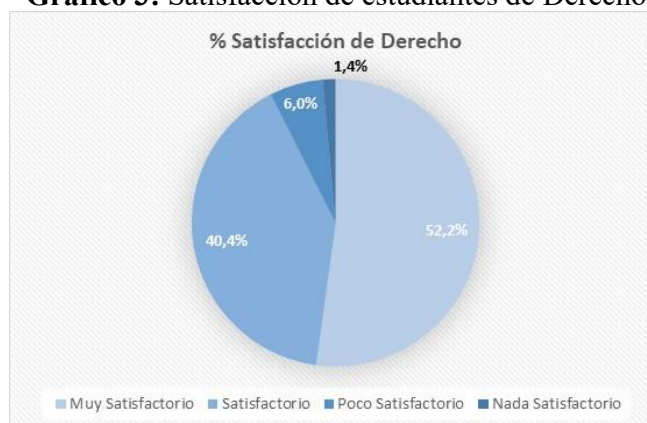
**Gráfico 2:** Satisfacción de estudiantes de Contabilidad y Auditoría



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

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

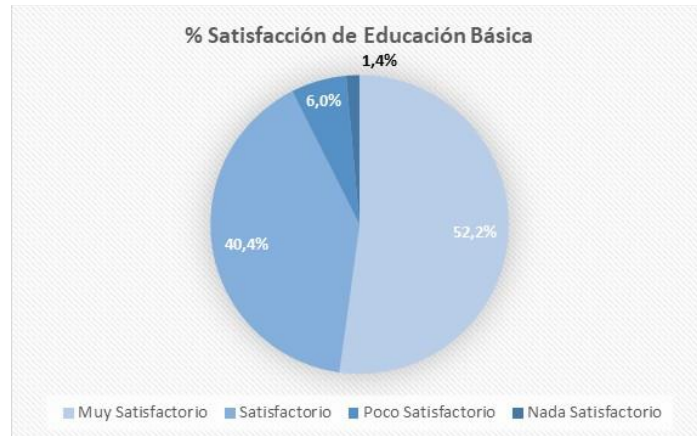
**Gráfico 3:** Satisfacción de estudiantes de Derecho



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

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

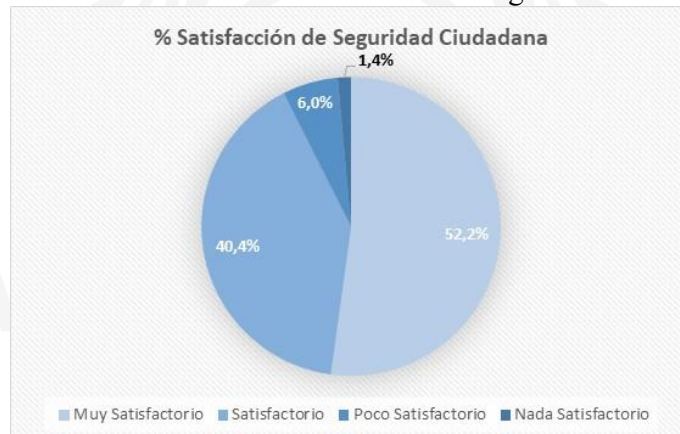
**Gráfico 4:** Satisfacción de estudiantes de Educación Básica



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%.

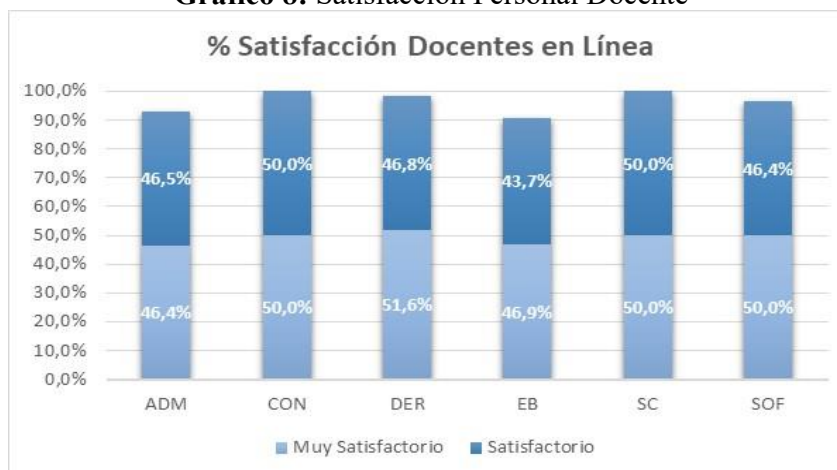
**Gráfico 7: Satisfacción Personal Administrativo**



**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

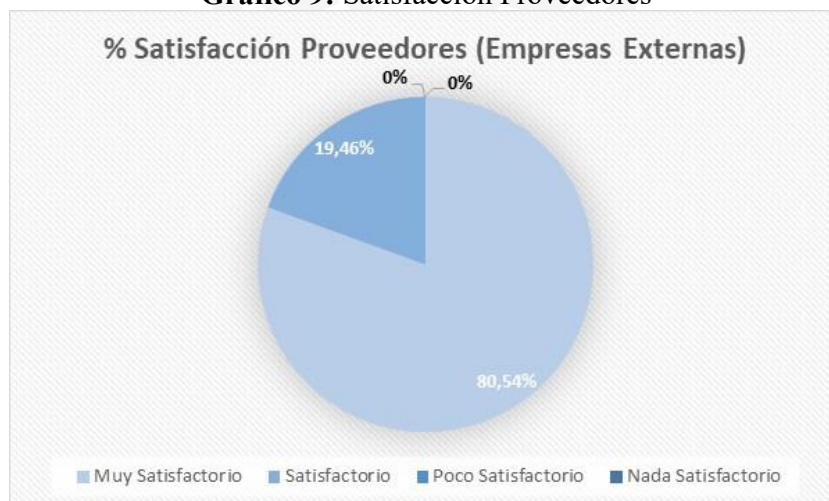
#### 4.3. Satisfacción de Proveedores

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%.

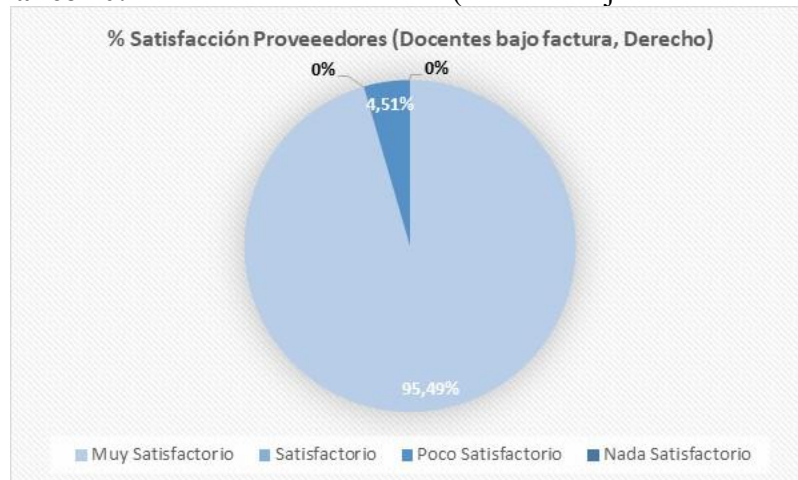
**Gráfico 9: Satisfacción Proveedores**



Fuente: Informe de Administración de Bienes sobre la encuesta aplicada

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

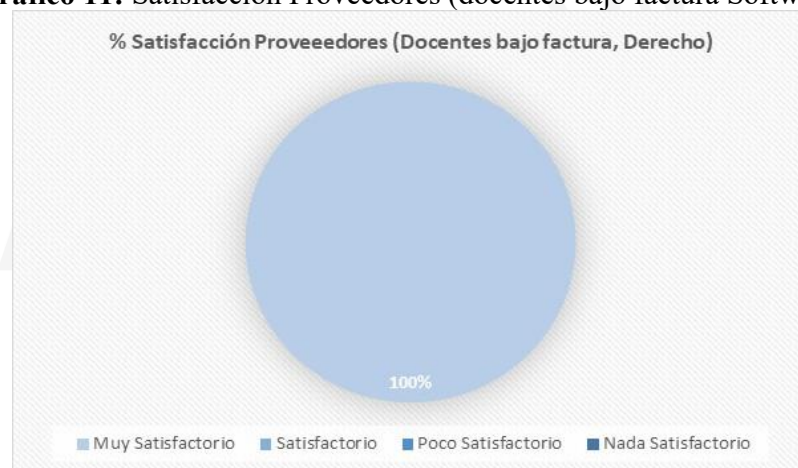
**Gráfico 10:** Satisfacción Proveedores (docentes bajo factura Derecho)



**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

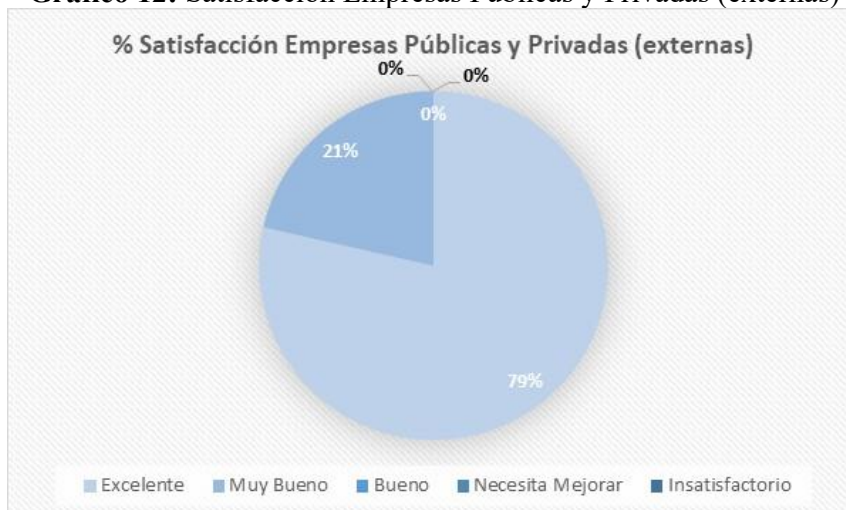
#### 4.4. Satisfacción de Empresas Públicas y Privadas

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%.

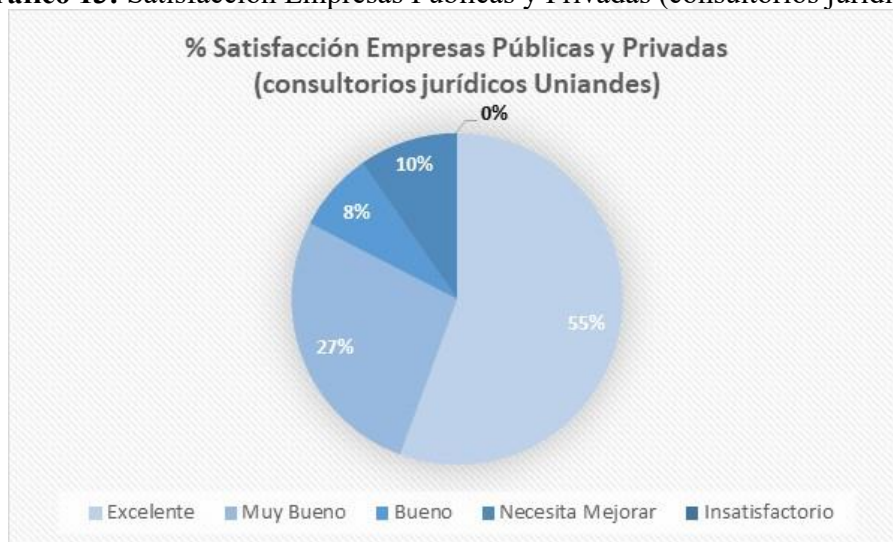
**Gráfico 12:** Satisfacción Empresas Públicas y Privadas (externas)



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**