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

MAYO 2026

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 Octubre 2025 - Marzo 2026 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): 726 estudiantes de modalidad en línea, 49 docentes de modalidad en línea y 68 administrativos, 19 proveedores externos, 14 docentes bajo factura, 7 representantes de empresas públicas y privadas y 56 representantes de consultorios jurídicos.
- Periodo de recolección de datos: Una vez finalizado el período académico Octubre 2025 - Marzo 2026.
- 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 232 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,6%.

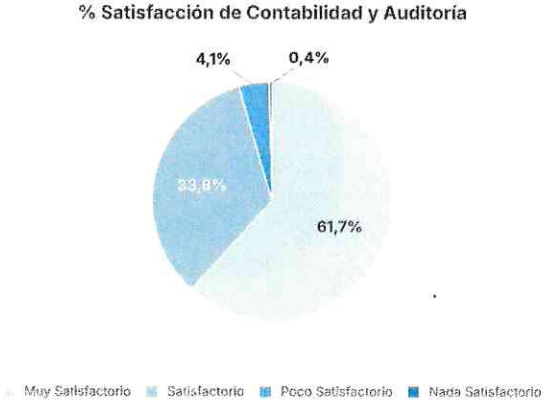
Gráfico 1: Satisfacción de estudiantes de Administración de Empresas



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

2. **Contabilidad y Auditoría:** Muestra 98 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,5%.

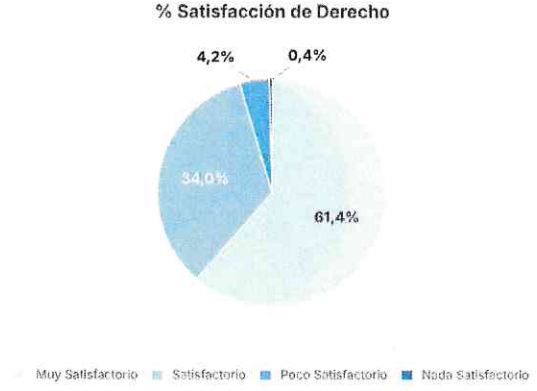
Gráfico 2: Satisfacción de estudiantes de Contabilidad y Auditoría



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

3. **Derecho:** Muestra 189 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,4%.

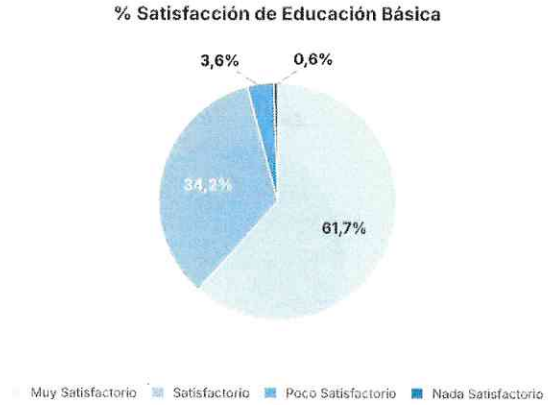
Gráfico 3: Satisfacción de estudiantes de Derecho



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

4. **Educación Básica:** Muestra 45 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,8%.

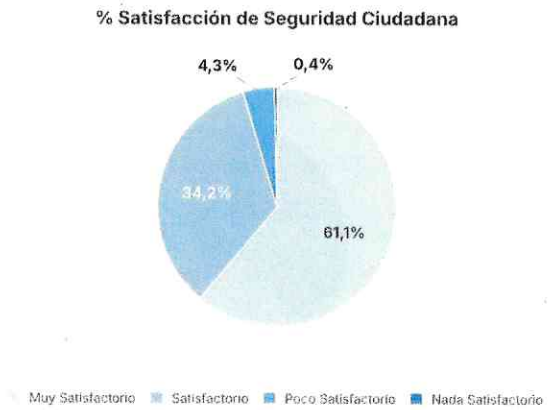
Gráfico 4: Satisfacción de estudiantes de Educación Básica



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

5. **Seguridad Ciudadana:** Muestra 91 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,3%.

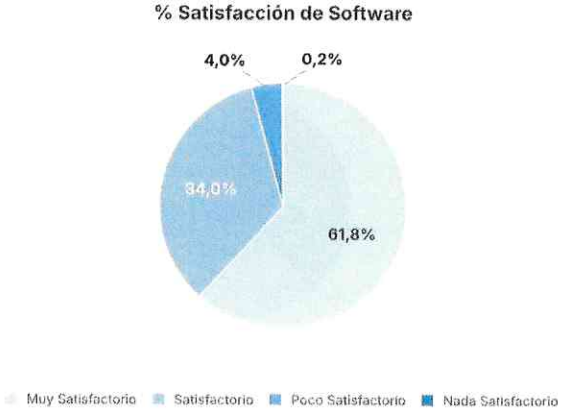
Gráfico 5: Satisfacción de estudiantes de Seguridad Ciudadana



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

6. **Software:** Muestra 71 estudiantes, porcentaje de satisfacción 95,8%.

Gráfico 6: Satisfacción de estudiantes de Software



Fuente: Informe de Bienestar Universitario sobre la encuesta aplicada

PREGUNTA ABIERTA

ASPECTOS A MEJORAR	PORCENTAJE
Metodologías más prácticas y dinámicas	28%
Interacción, comunicación y retroalimentación docente	22%
Ninguna, se sienten satisfechos con el servicio educativo	18%
Plataforma virtual y recursos tecnológicos	11%
Trabajos grupales	7%
Procesos administrativos y atención al estudiante	5%
Titulación y prácticas preprofesionales	4%
Evaluaciones, tareas y carga académica	3%
Capacitación y desempeño docente	1%
Aspectos financieros y cobros	1%

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 68 funcionarios, porcentaje de satisfacción 94,9%.

Gráfico 7: Satisfacción Personal Administrativo



Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

2. **Personal Docente:** Muestra Total 49 docentes, porcentaje total de satisfacción 95,9%.

Gráfico 8: Satisfacción Personal Docente



Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

- **Administración de Empresas:** Muestra 8 docentes, porcentaje de satisfacción 96,9%.
- **Contabilidad y Auditoría:** Muestra 8 docentes, porcentaje de satisfacción 96,9%.
- **Derecho:** Muestra 9 docentes, porcentaje de satisfacción 94,4%.
- **Educación Básica:** Muestra 9 docentes, porcentaje de satisfacción 94,4%.
- **Seguridad Ciudadana:** Muestra 2 docentes, porcentaje de satisfacción 100%.
- **Software:** Muestra 13 docentes, porcentaje de satisfacción 96,2%.

PREGUNTA ABIERTA

SUGERENCIAS DE MEJORA
Comunicación y atención (canales, respuestas oportunas, atención personalizada)
Capacitación docente en herramientas digitales e inducción a estudiantes
Experiencia académica (clases dinámicas, tutorías y acompañamiento)
Organización académica (planificación, cronogramas e instrucciones claras)
Plataformas tecnológicas y soporte técnico
Normativa académica (asistencia, evaluaciones, prevención de plagio)
Recursos académicos (bibliografía y materiales didácticos)
Infraestructura tecnológica y conectividad
Procesos administrativos (simplificación y estandarización)

Fuente: Informe de Talento Humano sobre la encuesta aplicada

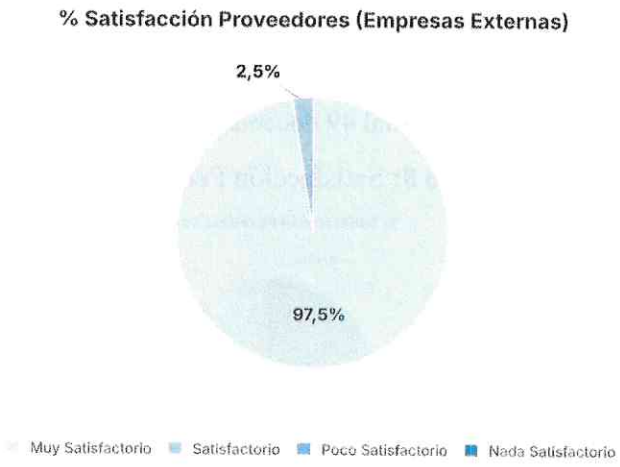
4.3. Satisfacción de Proveedores

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 19 proveedores, porcentaje total de satisfacción 100%.

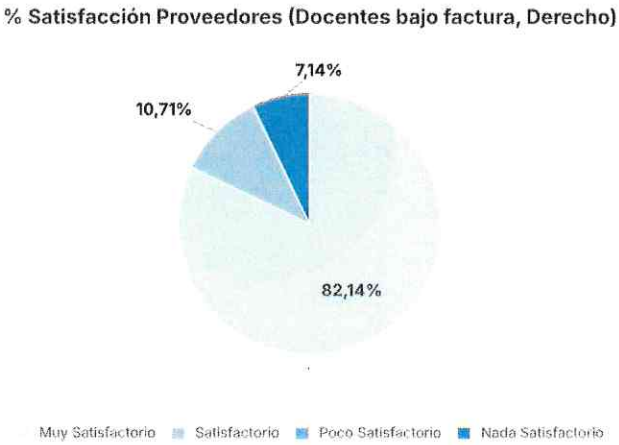
Gráfico 9: Satisfacción Proveedores



Fuente: Informe de Administración de Bienes sobre la encuesta aplicada

Muestra Total 14 proveedores (docentes bajo factura Derecho), porcentaje total de satisfacción 92,86%.

Gráfico 10: Satisfacción Proveedores (docentes bajo factura Derecho)



Fuente: Informe de Dirección Académica sobre la encuesta aplicada

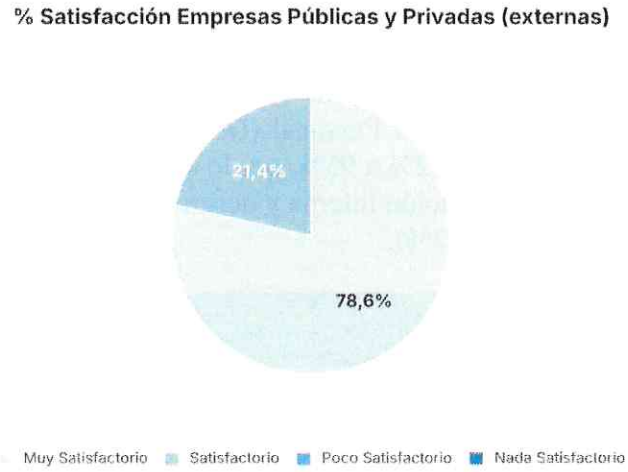
4.4. Satisfacción de Empresas Públicas y Privadas

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

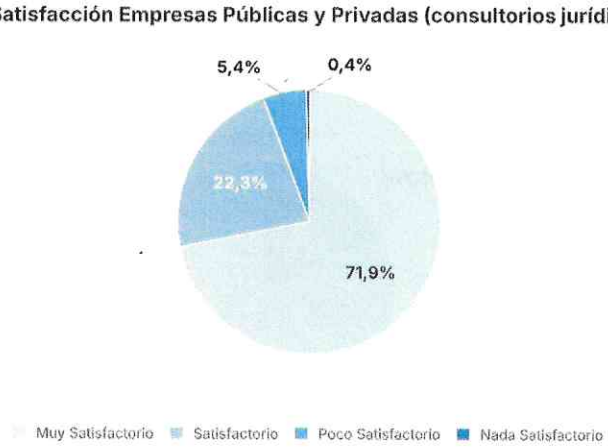
Gráfico 11: Satisfacción Empresas Públicas y Privadas (externas)



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

Muestra Total 56 representantes de consultorios Jurídicos Uniandes, porcentaje total de satisfacción 94,2%.

Gráfico 12: 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 satisfacción que se sitúan entre el 92,9% y el 100% en todos los grupos de beneficiarios, incluidos 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 mayo – septiembre 2025 con este periodo, se observa un incremento en el promedio general de satisfacción, que pasa de 94,4% a 97,2%. Los estudiantes pasan de 92,7% a 95,6%, los proveedores de 98,5% a 99,4% y las empresas públicas y privadas de 91% a 99%, lo que demuestra avances consistentes y sugiere que las estrategias adoptadas han contribuido al fortalecimiento de la percepción y experiencia de los beneficiarios.

  El grupo de Empresas Públicas y Privadas, que fue el área de mayor atención en los periodos anteriores, mantiene su tendencia de mejora, pasando de 71% (noviembre 2024 – abril 2025) a 91% (mayo – septiembre 2025) y a 99% en este periodo, impulsado por la mejora de los Consultorios Jurídicos (94,2%). En contraste, la satisfacción del Personal (Docente y Administrativo) presenta una ligera disminución, de 95,2% a 95%, por lo que se recomienda dar seguimiento a los aspectos de comunicación interna y desarrollo profesional, que registraron los porcentajes más bajos (92%).

BENEFICIARIOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	Nov 2024 - Abr 2025	May - Sep 2025	Oct 2025 - Mar 2026
Estudiantes	87%	92,7%	95,6%
Personal (Docente y Administrativo)	94,7%	95,2%	95%
Proveedores	100%	98,5%	99,4%
Empresas Públicas y Privadas	71%	91%	99%
PROMEDIO GENERAL	**88,2%**	**94,4%**	**97,2%**

- 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