

Universidad del Quindío

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

Encuesta de satisfacción estudiantes

Segundo semestre de 2016

Macroprocesos: Estratégicos y de Apoyo
Equipos SIG (Sistema Integrado de Gestión)

Julio 12 de 2016

www.uniquindio.edu.co



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

1

Ficha técnica de la encuesta



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Encuesta de Satisfacción de estudiantes primer semestre 2016

Ficha técnica

OBJETIVO	Evaluar el grado de satisfacción-insatisfacción con relación al servicio ofrecido por los macroprocesos de Docencia, investigación, Extensión y Desarrollo social de la Institución y determinar las acciones de mejora a implementar.
POBLACIÓN	Estudiantes de la Institución
TAMAÑO DE LA MUESTRA	Se aplica la encuesta a toda la población de la institución, no se habilita el icono de obligatoria, por tanto es contestada por los estudiantes que quieren calificar un servicio de los macroprocesos Estratégicos y de apoyo.
VARIABLES MEDIDAS	Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, expectativas del servicio, empatía, mejoras de los procesos de cada macroproceso
FECHA DE APLICACIÓN	Segundo semestre de 2016
MÉTODO PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS	Plataforma Centro de sistemas



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

2

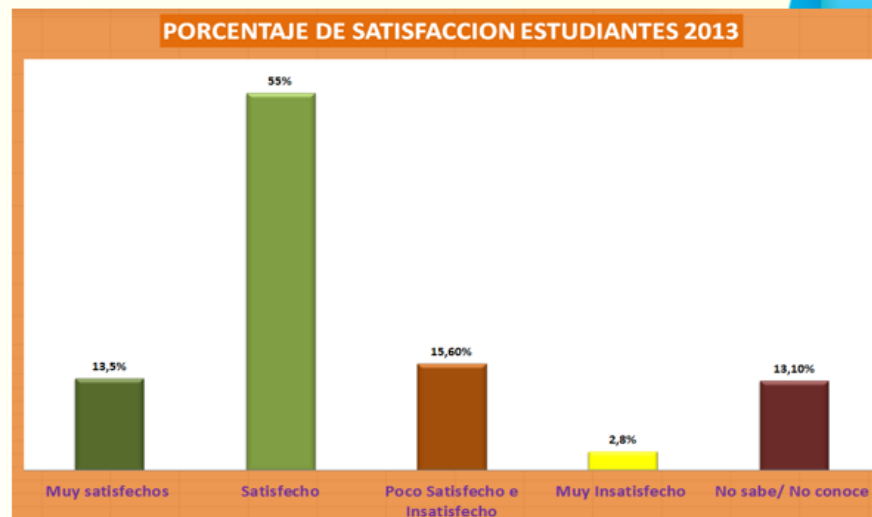
Resultados de la encuesta



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

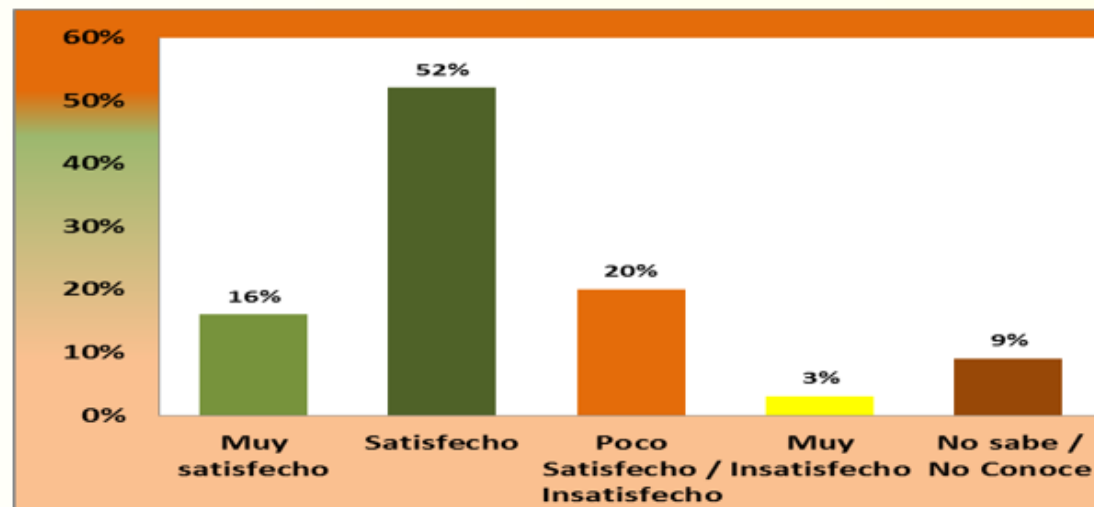
Encuesta de satisfacción de estudiantes 2013

CRITERIO DE CALIFICACION	PORCENTAJE	
Muy satisfechos	13,5%	68%
Satisfecho	55%	
Poco Satisfecho e Insatisfecho	15,60%	18,40%
Muy Insatisfecho	2,8%	
No sabe/ No conoce	13,10%	13,10%
Total	100,0%	100%
TOTAL ENCUESTADOS	12.892 Estudiantes	

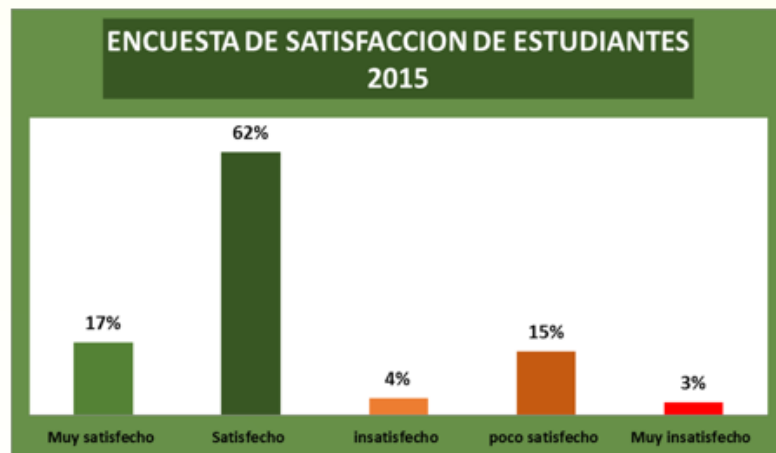


Encuesta de satisfacción de estudiantes 2014

CRITERIO DE CALIFICACION	PORCENTAJE	
Muy satisfecho	16%	68%
Satisfecho	52%	
Poco Satisfecho / Insatisfecho	20%	23%
Muy Insatisfecho	3%	
No sabe / No Conoce	9%	9%
Total	100%	100%
TOTAL ENCUESTADOS	1500 Estudiantes	



Encuesta de satisfacción de estudiantes 2015



Encuesta de satisfacción de estudiantes 2016

INSATISFECHO	6,53%
MUY INSATISFECHO	8,87%
MUY SATISFECHO	20,52%
SATISFECHO	64,08%





UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co