



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Encuesta de Evaluación de la Percepción del Plan de Desarrollo Institucional de la
Universidad del Pacífico**

José Félix Riascos Benavides
Rector

Tatiana Orobio Ballesteros
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Profesionales Especializados:
Julio César Valdés Arboleda
Mery Jhohanna Chamorro Mosquera
Oficina Asesora de Planeación

Secreto Comercial y Confidencial
Derechos Reservados © 2015 Universidad del Pacífico

Septiembre de 2015
Universidad del Pacífico

Universidad del Pacífico
Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1. Título del Estudio

Evaluación de la percepción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad del Pacífico sobre el Plan de Desarrollo Institucional 2012 -2015.

2. Alcance

Desarrollar un estudio tipo encuesta o diseño de sondeo con el fin de establecer un punto de partida, para mejorar aspectos relacionados con la planeación, ejecución y evaluación de las herramientas utilizadas para la Planeación Estratégica de la Universidad del Pacífico.

Población Objetivo

Estudiantes de cuarto semestre en adelante de los diferentes programas académicos, Docentes y Administrativos de la Universidad del Pacífico.

3. Planteamiento del Problema

¿Cómo mejorar el nivel de percepción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad del Pacífico sobre el Plan de Desarrollo Institucional 2012 -2015?

4. JUSTIFICACIÓN

La ejecución del presente estudio tipo encuesta o diseño de sondeo se llevó a cabo por las siguientes razones:

Obtener información relevante y oportuna directamente de los diferentes involucrados, en el desarrollo del Plan de Desarrollo Institucional (Estudiantes, Docentes y Administrativos) en relación a su percepción sobre el Plan de Desarrollo Institucional, el cual sirve como guía para la Universidad del Pacífico, alcanzar su desarrollo en cada uno de los ejes que la componen.

Por otro lado, el presente estudio permitirá cumplir con una exigencia establecida en el Plan de Mejoramiento, que se está desarrollando en estos momentos en la Universidad.

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad del Pacífico sobre el Plan de Desarrollo Institucional 2012 - 2015.

5.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las características sociodemográficas de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad del Pacífico.
- Determinar el Índice perceptivo de satisfacción de los estudiantes.
- Establecer el índice frente a las herramientas de Planeación Estratégica
- Identificar las oportunidades de Mejora.

6. Marco Teórico

Desde el punto de vista teórico, la calidad en los servicios se ha estudiado a partir de los conceptos expuestos por Grönroos (1990) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). La gestión de la calidad de los servicios en el ámbito académico en los últimos años, ha sido estudiada por Grönroos (1990), como mayor exponente de la escuela nórdica o europea y por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como los autores más destacados de lo que se conoce como la escuela norteamericana (Montaña, Ramírez y Ramírez, 2002).

Para Grönroos, la calidad del servicio percibida total es la diferencia entre calidad esperada (expectativas) y la calidad experimentada (percepción), como se observa en la figura 1, página 4. Como se aprecia en la figura 1, la calidad esperada es una función de las diferentes comunicaciones de marketing, la imagen corporativa, la comunicación de “boca a boca” y las necesidades del cliente.

Por otro lado, la calidad experimentada depende de la imagen corporativa, y las dimensiones del servicio funcional y técnica: la primera dimensión (calidad funcional o relacionada con el proceso), hace referencia al proceso del servicio, es decir, el momento durante el cual el cliente recibe el servicio. Mientras que la segunda dimensión (calidad técnica o de resultado), se refiere al resultado real del servicio, en otras palabras, lo que

Universidad del Pacífico

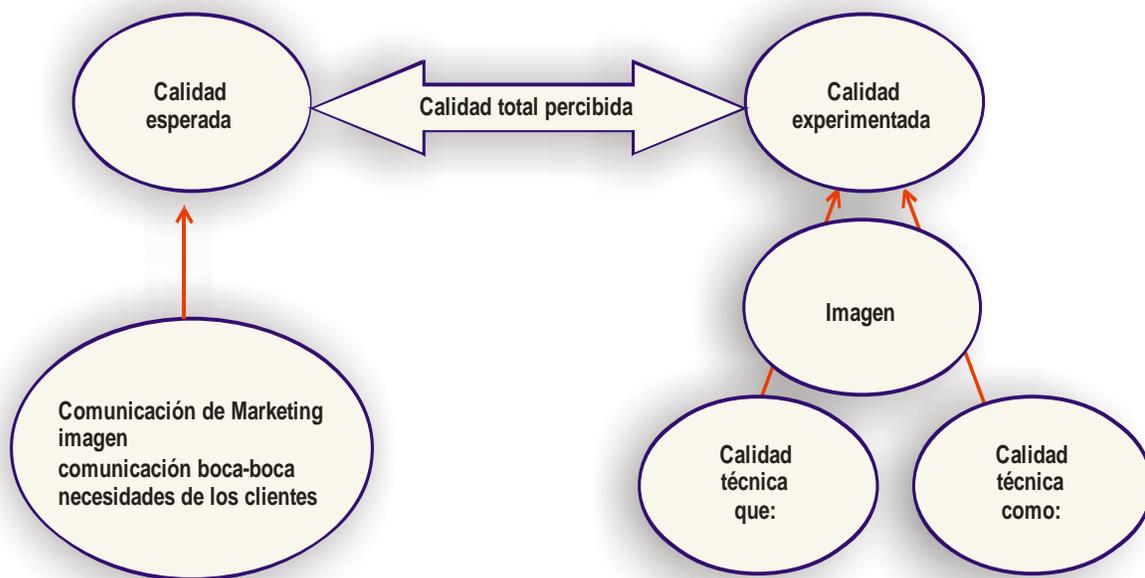
Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



recibe el cliente. En resumen, para Grönroos, la buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. (1990, 42)

En ese mismo orden de ideas, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre las mismas y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. (Ver figura 2).

Figura 1. La Calidad percibida total



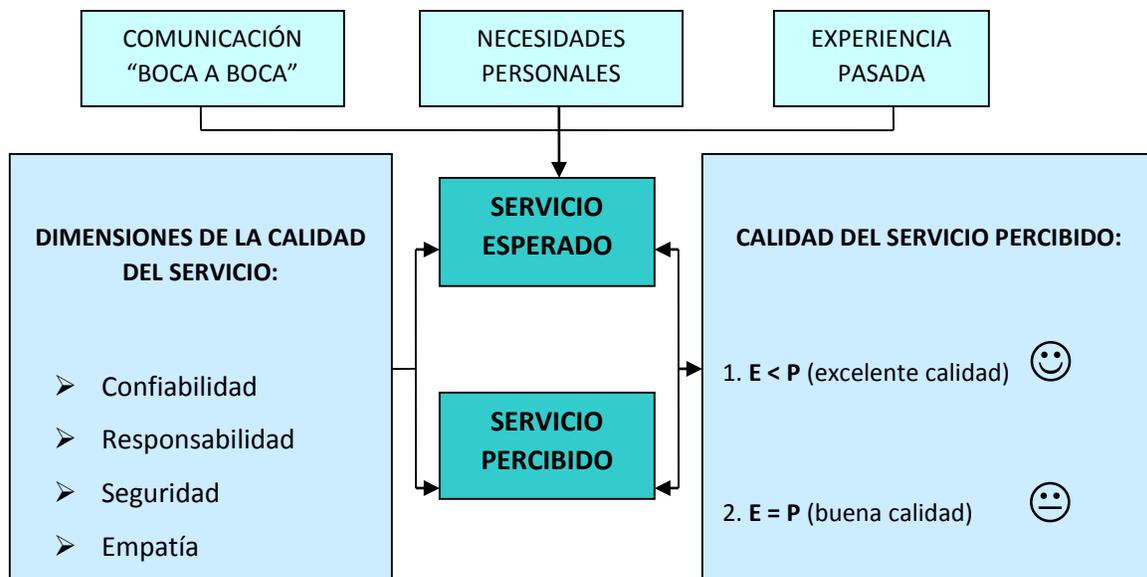
Fuente: Grönroos Christian (1988); "Service Quality: The Six Criteria of goog service quality". Review of Bisinnes3. New York; St John's University P ress P. 2

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry, también la calidad de los servicios está influencia por la comunicación de "boca a boca", las necesidades personales y la experiencia pasada de los clientes entre otros factores. Según los autores en comento, la calidad en los servicios es un concepto multidimensional, conformado por cinco (5) dimensiones, las cuales son definidas de una manera sucinta como aparece a continuación:



- **Confianza:** es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de una manera segura y precisa.
- **Responsabilidad:** comprende la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud
- **Seguridad:** corresponde al conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza
- **Empatía:** es la capacidad de brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- **Tangibles:** comprende la apariencia de las instalaciones físicas, el personal, el equipo y los materiales escritos.

Figura 2. Calidad del servicio percibido



Fuente: Adaptación de Fitzsimmons James y Fitzsimmons Mona, Service Management: Operation, Strategy, and Information Technology, 3ª Edition McGraw – Hill, 2001 P. 44, con base a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 48)

Antes de pasar a otro apartado, se podría resumir, que las diferentes definiciones de calidad de servicio, parecen coincidir en que la calidad del servicio resulta de comparar la calidad percibida frente a la calidad recibida. Para que haya calidad del servicio, la calidad recibida debe ser superior a la calidad percibida.

Modelos para medir la Calidad en los Servicios.



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En la literatura académica existen varias escalas estandarizadas que sirven de marcos de referencia para evaluar la calidad de los servicios; quizá la más aceptada y utilizada es la escala "Service Quality", más conocida SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la cual operativiza el concepto de calidad en los servicios propuesta por los mismos autores.

Cronin y Taylor (1994) proponen una variación de la escala SERVQUAL, denominada "Service Performance", conocida en la mundo académico como escala SERVPERF, basada solamente en evaluar la calidad de los servicios partiendo de las percepciones del servicio recibido, y no de las expectativas como lo plantea la escala SERVQUAL. Una vez surgida la escala SERVQUAL, diferentes investigadores han tratado de comprobar verificar la validez de la misma en diferentes subsectores de la economía de los servicios creando versiones ajustadas a tales subsectores como HOTELQUAL, SUPERQUAL, por destacar algunas.

La escala SERVQUAL consta de 2 secciones: la primera de 22 reactivos que registran las expectativas de los clientes frente a empresas consideradas excelentes en la industria de los servicios, y la segunda, también posee 22 ítems, que miden las percepciones de los clientes de una compañía concreta, en la industria de los servicios (es decir, la empresa que está siendo evaluada).

7. METODOLOGIA

La presente investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, su interés es captar la realidad social a través de los ojos de los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) de la Universidad del Pacífico; frente al Plan de Desarrollo Institucional tomando como partida la percepción que tiene cada uno de estos involucrados frente a esta gran herramienta. Aquí se observarán las diferentes percepciones sobre el Plan de Desarrollo Institucional vigencia 2012 -2015, como estos lo interpretan a ciencia cierta y el resultado nos servirá para la realización del informe de resultados.

7.1 Técnicas e instrumentos de recolección de información¹. Para la recopilación de la información que permita describir y explicar los hechos que definen el problema será necesario recurrir a la utilización de fuentes primarias, que son las que han tenido relación

¹ Ortiz, Frida y García, María del Pilar. Metodología de la Investigación, el Proceso y sus técnicas. México D.F. Editorial Limusa, 2000. P. 99 - 101



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

física directa con los eventos que se están construyendo. Para la recolección de datos se implementaron las siguientes técnicas:

7.2 Observación: Es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, toda vez que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. Esta observación es participante directa, porque a través de ésta se obtendrá la información necesaria con el fin de conocer los comportamientos y percepciones para luego realizar recomendaciones que permitan corregir las falencias encontradas en cada uno de los programas académicos objeto de estudio.

7.3 Encuestas: Se hacen a través de cuestionarios, los cuales permitirán conocer las opiniones de los estudiantes, docentes y administrativos frente al tema de estudio. Estas encuestas serán tabuladas en el software IBM SPSS.

7.4 Universo y población: La población a analizar en el presente estudio está compuesta por 157 estudiantes de cuarto semestre en adelante de los diferentes programas académicos, 77 docentes y 66 administrativos de la Universidad del Pacífico.

8. RESULTADOS Y OPERACIÓN DE LAS VARIABLES

El esquema de la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los diferentes integrantes de los 3 estamentos (Estudiantes, Docentes y Administrativos), que son vitales dentro de los procesos de planificación de la universidad, se desarrolló en un cuestionario que busca medir la percepción en cuanto a lo relacionado a la planeación, ejecución y evaluación sobre la implementación del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015

Características Sociodemográficas: En este espacio se podrán observar las características sociodemográficas de las personas encuestadas, entre los datos se busca conocer información relacionada con la información general del estudiante **sexo, edad, programa de estudio**, entre otros:

Edad de los Encuestados. A continuación se hará el cálculo, en cuanto a lo relacionado al cruce de estudiantes por programa y su rango de edad, en la siguiente tabla se puede observar que la mayor participación en el desarrollo de la encuesta, se encuentran ubicados entre los rangos constituidos por los grupos etarios de 19-25 y 21-25 años de edad, lo cual se traduce en un 78.98%, dejando así por distribuir aproximadamente un 21% en 5 rangos de más. Véase tabla No. 4 y 5.

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



Tabla 5. Programa de Estudio Vs Rango de Edad.

Programa de Estudio.	Rango de edad al cual pertenece?							Total
	15-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	Mayor de 51	
Agronomía	3	13	0	0	0	0	0	16
Arquitectura	28	14	5	3	1	0	1	52
Ingeniería de Sistemas	3	9	3	2	1	1	0	19
Sociología	8	17	12	4	4	0	2	47
Tecnología en Agronomía	3	2	2	1	0	0	0	8
Acuicultura	2	3	8	1	1	0	0	15
TOTAL	67	57	16	9	3	2	3	157

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Género de los Encuestados. Como se puede observar en la Tabla No. 6, el 52% de los encuestados admitió pertenecer al sexo masculino y el 48% al femenino.

Tabla 6. Sexo al cual pertenece

Genero	Respuesta	Porcentaje
Masculino	156	52%
Femenino	144	48%
TOTAL	300	100%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Vínculo Con la Universidad. En cuanto a la clasificación de las personas que realizaron la encuesta, se establecieron 3 clases de estamentos, los cuales son: Estudiantes, Docentes y Administrativos.

Conforme a lo anterior, cada estamento alcanzó la siguiente participación. El 52% de los encuestados fueron estudiantes, seguido de los docentes con un 26% y con un 22% de encuestas diligenciadas se encuentran los administrativos de la Universidad del Pacífico. Véase tabla No. 7.



Tabla 7. Tipo de vínculo con la universidad

Vínculo	Respuesta	Porcentaje
Estudiante	157	52%
Docente	77	26%
Administrativo	66	22%
TOTAL	300	100%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Programa de Estudio: Para la aplicación de esta encuesta se tomó a los estudiantes que estuvieran cursando cuarto semestre en adelante, en su respectivo programa de estudios. Al totalizar la participación de los estudiantes por programa se puede apreciar, que los programas con mayor participación fueron Arquitectura y Sociología, con 52 y 47 estudiantes sobre un total de 157. Véase tabla No. 8.

Tabla 8. Encuestados por Programas Vs Semestre que Cursa

Programa de Estudio	Semestre que cursa							Total
	4	5	6	7	8	9	10	
Agronomía	1	5	1	4	1	0	4	16
Arquitectura	22	7	3	13	5	0	2	52
Ingeniería de Sistemas	1	2	3	11	0	1	1	19
Sociología	15	5	0	5	0	13	9	47
Tecnología en Agronomía	7	1	0	0	0	0	0	8
Acuicultura	2	3	4	3	2	1	0	15
TOTAL	8	11	7	28	2	14	15	157

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Situación Laboral. De acuerdo a la tabla No. 9, Nos adentramos en la estabilidad laboral, cruzándola con su formación académica, donde se puede observar que 63 de los 77 docentes encuestados tiene una relación contractual como contratistas y los 14 restantes se definieron como docentes de plantas.



Tabla 9. Docentes Vs Nivel de Formación

Docente	Nivel de Formación				Total
	Pregrado	Especialista	Magister	Doctor	
Planta	4	5	4	1	14
Contratista	21	22	19	1	63
TOTAL	25	27	23	2	77

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

En la tabla No. 10 se puede observar, que la gran mayoría de los encuestados desarrolla sus actividades laborales dentro de la Universidad del Pacífico como contratistas con 87.88% y como nombrados aparecen un 12.12%.

Tabla 10. Administrativos

Administrativos	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	8	12,12%
Contratista	58	87,88%
TOTAL	66	100%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Tabla 11. Dos oraciones que describan la idea de lo que es PDI

Opciones de Respuesta	Respuestas	
	N	Porcentaje
Representa una carta de navegación	70	11,7%
Herramientas que facilitan la Gestión Institucional	162	27,0%
Un documento que se formula para cumplir con disposiciones legales	48	8,0%
Establece el rumbo de la entidad	102	17,0%
Es un documento con poco sentido práctico	7	1,2%
Es una herramienta de la planeación estratégica de toda entidad	208	34,7%
Otras	3	,5%
TOTAL	600	100,0%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En cuanto a lo relacionado a la tabla No. 11, se le solicitaba a los encuestados que escogieran dos de las oraciones propuestas, para ver cuales podrían describir lo que significa un Plan de Desarrollo Institucional (PDI), y como se puede observar las dos opciones de mayor votación fueron:

- Herramientas que facilitan la Gestión Institucional 27%
- Es una herramienta de la planeación estratégica de toda entidad 34.7%

Nivel de información Frente a las Herramientas de la Planeación Estratégica de la Universidad: de acuerdo a la tabla número 12 en cuanto al nivel de información de las diferentes herramientas utilizadas dentro de la planeación estratégica, las cuales se clasificaron en una de escala de 1 a 5, se alcanzó una media de 3.45 lo cual se podría considerar como poco informado de acuerdo a los componentes de la tabla inicial. Las herramientas más destacadas son:

- Banco de Proyectos 3.54
- Plan Anual de Acción 3.53

Tabla 12. Nivel de información Frente a las Herramientas de la Planeación Estratégica de la Universidad.

ítems	MEDIAS	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
PDI 2011-2015	3,40	1,174
Plan Operativo Anual de Inversión	3,48	1,117
Banco de Proyectos	3,54	1,042
Plan Anual de Acción	3,53	1,068
Informe de Rendición de Cuentas	3,19	1,137
Informe de Ejecución Anual PDI	3,52	1,086
Boletín Estadístico	3,51	1,111
Media y Desviación General	3,45	1,105

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015



Tabla 13. Frecuencia de utilización e Interés de uso de las Herramientas de Planeación

Herramientas de Planeación	Frecuencia de Utilización							Interés de Uso			
	0	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	TOTAL
Plan de Desarrollo Institucional	32%	17%	15,3%	18,7%	11%	6%	100%	35,3%	35%	29,7%	100%
Proyectos de Inversión	33%	22%	18%	17%	5,7%	4,3%	100%	41,7%	30%	28,3%	100%
Plan Operativo Anual de Inversión	34,4%	24%	21%	10%	5%	5,6%	100%	43,6%	31,7%	24,7%	100%
Banco de Proyectos de Inversión	34,7%	24%	20,7%	12,3%	6%	2,3%	100%	42,3%	36%	21,7%	100%
Planes Anuales de Acción	35%	25,7%	19,3%	10,3%	6,7%	3%	100%	46%	33,7%	20,3%	100%
Boletín Estadístico	34%	23%	17,7%	15,7%	6,3%	3,3%	100%	42%	36%	22%	100%
Informe de Ejecución del PDI	36%	23%	17,7%	11,7%	8,3%	3,3%	100%	40%	38,70%	21,30%	100%
Informe de Rendición de Cuentas	30%	19,7%	21%	17,7%	6,3%	5,3%	100%	38,3%	42%	19,7%	100%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

En esta tabla No. 13, se buscaba reconocer dos aspectos relacionados con el uso de las diferentes herramientas utilizadas en la Universidad para su planeación estratégica, en cuanto a la frecuencia de uso se destacaron:

- Plan de Desarrollo Institucional que al sumar las opciones más altas de calificación suma un total de 17%
- Informe de Rendición de Cuentas, se encuentra con un 11.6%

En cuanto a lo relacionado al interés de uso lograron sobresalir

- Plan de Desarrollo Institucional 29.7%
- Proyectos de Inversión 28.3%

2. Índice de Percepción del Servicio: Permite calcular el índice Perceptivo, en donde se evidencia el nivel de satisfacción con respecto a cada una de las herramientas propuestas



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

en la Universidad del Pacífico para su planeación estratégica. Para este propósito se utilizó una escala de calificación, la cual se explica de la siguiente manera:

MS= Muy Satisfecho **S=** Satisfecho **IND=** Indiferente **INS=** Insatisfecho **MINS=** Muy satisfecho **NA=** No aplica.

Conforme a lo anterior se procede a calcular el Índice Perceptivo de satisfacción y se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 14. Índice Perceptivo²

Índice Perceptivo Frente a Planificación PDI 2012-2015	Calificación
La participación en la construcción del PDI desde el estamento al cual pertenece lo deja?	39,98%
Su nivel de satisfacción frente a los ejes y estrategias contemplados en el PDI es?	41,84%
Su nivel de satisfacción frente a la estructura del PDI es?	41,14%
Su nivel de satisfacción frente a la socialización del PDI es?	39,76%
Su nivel de satisfacción frente a la destinación de los recursos (Humanos, Físicos y Financieros) es?	35,79%
Total Índice Perceptivo Frente a Planificación PDI 2012-2015	39,70%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

El índice perceptivo de las herramientas utilizadas para la planeación estratégica de la Universidad del Pacífico muestra un resultado de 39.70%, lo cual se considera dentro del factor de calificación el Servicio como Crítico, Estas cifras dejan en claro que en la Universidad del Pacífico, se deben realizar estrategias que permitan una mayor apropiación de cada una de sus herramientas de planeación, para que se pueda mejorar su nivel de reconocimiento frente a cada uno de los involucrados como lo son Estudiantes, Docentes y Administrativos. Para de esta manera poder incrementar el nivel de conformidad del servicio con cada uno de sus respectivos usuarios puesto que el nivel de satisfacción es bajo.

² Es aquel que define el cliente de acuerdo con su percepción general de la calidad del servicio que recibe. Fuente: SERVICIO AL CLIENTE UNA NUEVA VISIÓN: Clientes Para Siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción.- Humberto Serna Gómez; Editores 3R. Pág. 45

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1. **Índices Reales de las Herramientas de Planeación:** Permite calcular el índice real de las herramientas utilizadas en la Universidad del Pacifico para planeación estratégica, la encuesta evidencia diecisiete (17) variables las cuales son:

- La implementación de los proyectos y actividades del PDI ha generado un impacto?
- El seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDI han sido?
- La implementación del PDI considera que se encuentra conforme a lo planificado?

Además de las variables mencionadas, se encuentran otras que nos permitirán evidenciar posibles fallas o aspectos a mejorar en cuanto a lo relacionado a la planeación, ejecución y evaluación para implementar las herramientas de planeación estratégica.

Las herramientas serán calificadas de la siguiente manera: Nivel de satisfacción agrupando grupos de variables de acuerdo al proceso a evaluar, estos se calificaran de acuerdo a la siguiente escala de calificación así:

MS= Muy Satisfecho **S=** Satisfecho **IND=** Indiferente **INS=** Insatisfecho **MINS=** Muy satisfecho **NA=** NO aplica.

Conforme a lo anterior se procede a calcular el índice Real de satisfacción de los servicios prestados en la Universidad del Pacifico.

Cada una de las tablas que se presentan a continuación, servirán como insumo para poder calcular el índice real, ya que sus componentes hacen parte de un todo, que es el cálculo de dicho índice el cual a su vez terminan llevándose a una matriz donde se mide su nivel de percepción definiendo el factor en el cual se encuentra cada uno de acuerdo a su calificación.

Tabla 15. Índice de Satisfacción Frente a Planeación PDI 2012-2015

Índice de Satisfacción Frente a Planeación PDI 2012-2015	Calificación
La implementación de los proyectos y actividades del PDI ha generado un impacto?	38,79%
El seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDI han sido?	39,71%
La implementación del PDI considera que se encuentra conforme a lo planificado?	39,38%
Total Índice de Satisfacción Frente a Planeación PDI 2012-2015	39,29%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 16. Índice de Satisfacción Frente a Ejecución PDI 2012-2015

Índice de Satisfacción Frente a Ejecución PDI 2012-2015	Calificación
Gestión Académica	45,44%
Investigación	44,98%
Proyección Social	41,58%
Internacionalización	36,36%
Desarrollo Físico	43,37%
Gestión Administrativa y Financiera	41,93%
Bienestar Universitario	46,15%
Total Índice de Satisfacción Frente a Ejecución PDI 2012-2015	42,83%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Tabla 17. Índice de Satisfacción Frente a Evaluación PDI 2012-2015

Índice de Satisfacción Frente a Evaluación PDI 2012-2015	Calificación
Gestión Académica	45,74%
Investigación	44,84%
Proyección Social	42,43%
Internacionalización	41,37%
Desarrollo Físico	43,33%
Gestión Administrativa y Financiera	40,28%
Bienestar Universitario	44,35%
Total Índice de Satisfacción Frente a Evaluación PDI 2012-2015	43,19%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 18. Índice Real

Índice Real	Calificación
La implementación de los proyectos y actividades del PDI ha generado un impacto?	38,79%
El seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDI han sido?	39,71%
La implementación del PDI considera que se encuentra conforme a lo planificado?	39,38%
Gestión Académica	45,44%
Investigación	44,98%
Proyección Social	41,58%
Internacionalización	36,36%
Desarrollo Físico	43,37%
Gestión Administrativa y Financiera	41,93%
Bienestar Universitario	46,15%
Gestión Académica	45,74%
Investigación	44,84%
Proyección Social	42,43%
Internacionalización	41,37%
Desarrollo Físico	43,33%
Gestión Administrativa y Financiera	40,28%
Bienestar Universitario	44,35%
Total Índice Real	42%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

El índice Real general evidencia como resultado un 42% de satisfacción en las 17 herramientas utilizadas en los diferentes momentos propuestos, lo cual considera el factor de Servicio como **Crítico** según la tabla de calificación, Con esta información se debe diseñar estrategias más efectivas que permitan alcanzar un mayor reconocimiento de los grupos que fueron objeto de estudio de esta investigación.

A manera de resumen se presenta la siguiente tabla donde se puede observar tanto el índice perceptivo como el índice Real en su conjunto. (Véase tabla 18 y 19).



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 19. Índices evaluados de Satisfacción

INDICE EVALUADO	VALOR DEL ÍNDICE
Real	42,00%
Perceptivo	39,70%
El seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDI han sido?	39,71%
La implementación del PDI considera que se encuentra conforme a lo planificado?	39,38%
Gestión Académica	45,44%
Investigación	44,98%
Proyección Social	41,58%
Internacionalización	36,36%
Desarrollo Físico	43,37%
Gestión Administrativa y Financiera	41,93%
Bienestar Universitario	46,15%
Gestión Académica	45,74%
Investigación	44,84%
Proyección Social	42,43%
Internacionalización	41,37%
Desarrollo Físico	43,33%
Gestión Administrativa y Financiera	40,28%
Bienestar Universitario	44,35%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

A continuación se establece la Matriz de Niveles de Satisfacción para clasificar los índices obtenidos, con el propósito de determinar los factores generadores de insatisfacción.



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 20. Matriz de Niveles de Satisfacción

INDICE EVALUADO	BAJO	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
	(0....89)	(90.....94)	(95.....99)	-100
Real	X			
Perceptivo	X			
El seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos del PDI han sido?	X			
La implementación del PDI considera que se encuentra conforme a lo planificado?	X			
Gestión Académica	X			
Investigación	X			
Proyección Social	X			
Internacionalización	X			
Desarrollo Físico	X			
Gestión Administrativa y Financiera	X			
Bienestar Universitario	X			
Gestión Académica	X			
Investigación	X			
Proyección Social	X			
Internacionalización	X			
Desarrollo Físico	X			
Gestión Administrativa y Financiera	X			
Bienestar Universitario	X			
FACTOR	CRÍTICO	ESTABLE	DIFERENCIADOR LEVE	DIFERENCIADOR

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

Se evidencia que todos los índices evaluados se encuentran enmarcados dentro del factor **crítico** por lo tanto es importante crear estrategias que se enfoquen en poder superar el nivel actual y así poder alcanzar un mayor reconocimiento por parte de las diferentes personas y grupos de involucrados que tiene algún nivel de relacionamiento con las mismas.

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4. **Oportunidades de Mejora:** Permite identificar las sugerencias, observaciones, recomendaciones o identificar oportunidades de mejora en el servicio Recibido.

Tabla 21. Oportunidades de Mejora

Ítems	Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje
A	Generar espacios de participación para cada uno de los involucrados, en las diferentes etapas de desarrollo del PDI 2012-2015 (Formulación, Ejecución y Evaluación)	45	28,13%
B	Establecer un plan permanente, que permita informar todo lo relacionado con el PDI 2012-2015	38	23,75%
C	Realizar una mayor asignación presupuestal a Bienestar Universitario.	28	17,50%
D	Establecer los mecanismos, que permitan el reconocimiento de las diferentes herramientas de planeación utilizadas por la Universidad.	49	30,63%
TOTAL		160	100,00%

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción PDI 2012 -2015

En la tabla anterior se identifican las oportunidades de mejora, las cuales permitirán incrementar el reconocimiento de las herramientas de planificación, para de esta forma alcanzar una mayor apropiación de los conocimientos que se generan de la misma y así facilitar a cada uno de los involucrados, los mecanismos de participación y tener una visión más amplia sobre la Universidad.

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Conclusiones

Se logró establecer las características socio demográficas de las personas encuestadas, lo cual ayudo a conducir una descripción comparativa de algunos aspectos de las condiciones de vida y de la situación socioeconómica de los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad del Pacífico.

El cuestionario de percepción del Plan de Desarrollo diligenciado, fue la herramienta fundamental para la elaboración de este informe; estas encuestas se encuentran a disposición en la Oficina Asesora de Planeación.

El Índice Perceptivo y el Índice Real sobre las herramientas de planeación utilizadas en la Universidad del Pacífico, dio como resultado factor **Crítico**, lo cual evidencia que se necesita mejorar en la creación de estrategias para alcanzar un mejor nivel de percepción de las herramientas de planeación utilizadas, con el fin de generar mayores espacios participativos para los estudiantes, docentes y administrativos.

Se identificaron diez (4) Oportunidades de Mejoras en las encuestas realizadas, las cuales si son analizadas y revisadas permitirán incrementar la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos frente al Plan de Desarrollo Institucional.

Recomendaciones

Se invita a los estudiantes, docentes y administrativos a hacer parte activa en la construcción del Plan de Desarrollo Institucional, con el propósito de que estos puedan sentirse representados e involucrados de manera efectiva.

Socializar las sugerencias propuestas por los estudiantes, con el personal responsable con el fin de seguir creando estrategias que permitan avanzar positivamente en los servicios que se ofrecen.

Universidad del Pacífico

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario
PBX. (2) 2405555