



**UNIVERSIDAD DE
CÓRDOBA**



Informe de resultados de satisfacción 2025

Oficina del Sistema Integrado de Gestión

**Montería - Córdoba
Julio de 2025**

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión
para la transformación del territorio.**



@unicordoba_col



Universidad de Córdoba



unicordoba_colombia



unicordobaTV



unicordobacolombia



Contenido

1. Propósito.....	3
2. Introducción.....	3
3. Objetivo.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos	3
4. Metodología.....	4
5. Estructura del instrumento e información recolectada.....	4
6. Resultados del análisis estadístico	5
6.1. Análisis exploratorio de los resultados de satisfacción (2024 vs 2025).....	5
6.2. Análisis de correlación con la satisfacción general.....	7
Profundización en el Análisis de Correlación: Más allá de lo evidente.....	8
6.3. Comparativo por grupo poblacional	9
Preguntas con mejor percepción de satisfacción:	9
Preguntas con peor percepción de satisfacción	10
6.4. Análisis de varianza entre grupos poblacionales (Test de Kruskal-Wallis)	12
Nota técnica sobre la prueba aplicada	13
6.5. Distribución de la satisfacción general	13
7. Conclusiones	14
8. Visualización dinámica de resultados en Power BI.....	15

Índice de ilustraciones y tablas

Tabla 1 - Top 15 preguntas con menor satisfacción en 2025.	5
Tabla 2 - Top 15 mejoras o retrocesos en comparación 2025 vs 2024.	6
Ilustración 1 - Top 10 correlaciones con la satisfacción general	7
Ilustración 2 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Estudiante	9
Ilustración 3 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Docente	10
Ilustración 4 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Funcionario No Docente	10
Ilustración 5 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Estudiantes.....	11
Ilustración 6 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Docentes	11
Ilustración 7 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Funcionarios no docentes.....	12
Ilustración 8 - Distribución de respuestas a la trazadora.....	13
Ilustración 9 - Porcentaje de Satisfacción Global.....	14

1. Propósito

Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria sobre los servicios prestados por los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba, con el fin de identificar las debilidades que deben ser atendidas para la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Institución.

2. Introducción

Una de las acciones clave para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGEC) es el seguimiento sistemático a la percepción de los usuarios, conforme a lo establecido en el requisito 9.1.2 de la norma NTC ISO 9001:2015. Esta percepción también constituye un insumo esencial para la Revisión por la Dirección, según lo estipulado en el numeral 9.3.2 de la norma.

En cumplimiento de este principio y con el compromiso de mantener activos los procesos de autoevaluación y mejoramiento institucional, la Universidad de Córdoba ha implementado una encuesta global de satisfacción, orientada a capturar la opinión de la comunidad universitaria —estudiantes, docentes y funcionarios— sobre los servicios que reciben. La encuesta se estructura por procesos y mide atributos clave relacionados con la calidad del servicio, permitiendo generar información útil para orientar decisiones estratégicas y operativas.

En esta versión 2025, se han consolidado tanto los datos actuales como los de la vigencia anterior, lo que permite realizar análisis comparativos, identificar tendencias, y detectar oportunidades de mejora en el mediano y corto plazo.

3. Objetivo

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos por la Universidad de Córdoba durante el año 2025, a través del análisis estadístico de los resultados de la encuesta institucional de satisfacción global.

Objetivos específicos

- Realizar seguimiento a las percepciones de los usuarios sobre los procesos institucionales.
- Identificar las dimensiones o preguntas con mayor y menor nivel de satisfacción.
- Comparar los resultados actuales con los obtenidos en la vigencia anterior (2024).
- Explorar correlaciones relevantes entre la satisfacción global y dimensiones específicas.
- Analizar diferencias de percepción entre los grupos poblacionales (estudiantes, docentes y administrativos).

4. Metodología

La encuesta de satisfacción 2025 fue aplicada de manera digital. Cada participante evaluó múltiples aspectos del servicio institucional mediante una escala de tipo Likert de 5 puntos: **Muy insatisfecho, Insatisfecho, Neutral, Satisfecho y Muy satisfecho.**

El análisis estadístico se desarrolló en tres niveles:

1. **Nivel global:** cálculo del promedio por pregunta y del indicador general de satisfacción, a partir de la proporción de respuestas "Satisfecho" y "Muy satisfecho" frente al total de respuestas válidas en la pregunta trazadora general.
2. **Nivel comparativo:** análisis de variación entre las vigencias 2024 y 2025 por pregunta, con énfasis en los cambios más significativos.
3. **Nivel exploratorio:** mediante herramientas estadísticas y computacionales (Python), se realizaron análisis de correlación, visualización de patrones (gráficos de calor, dispersiones) y análisis de varianza (ANOVA) entre los grupos poblacionales, que permitieron priorizar áreas de mejora con mayor base técnica.

La trazadora utilizada como punto de referencia para el análisis de satisfacción fue:

GEN 1: ¿En términos generales cuál es tu grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la Universidad de Córdoba?

Nota: El análisis se realizó utilizando scripts de Python y el código fuente está disponible para consulta.

5. Estructura del instrumento e información recolectada

La encuesta institucional de satisfacción fue diseñada con una estructura modular, orientada a evaluar la percepción de la comunidad universitaria frente a distintos procesos y servicios estratégicos. Cada módulo corresponde a un componente del Sistema Integrado de Gestión, como Admisiones y Registro, Bienestar, Biblioteca, Infraestructura, Internacionalización, entre otros.

El cuestionario se compuso de preguntas cerradas formuladas bajo escala Likert de cinco niveles, además de una pregunta general de trazabilidad sobre la satisfacción global y un espacio abierto para comentarios.

Población objetivo:

- Estudiantes de pregrado y posgrado
- Docentes (tiempo completo, ocasionales y catedráticos)
- Funcionarios administrativos

Cobertura y participación:

- Año 2025: **950 respuestas**
- Año 2024: **866 respuestas**

Estas respuestas permiten una aproximación confiable a las percepciones de la comunidad en ambos años. Además, la encuesta estuvo disponible durante varias semanas y fue difundida a través de medios institucionales y correos electrónicos masivos.

Estructura general del instrumento:

- **1 pregunta trazadora general**
- **Más de 80 preguntas específicas** organizadas por proceso

- **2 campos de texto libre** para observaciones adicionales

6. Resultados del análisis estadístico

6.1. Análisis exploratorio de los resultados de satisfacción (2024 vs 2025)

Se aplicó un procedimiento en Python para analizar los datos de satisfacción. Para garantizar la comparabilidad de los resultados, las respuestas de la escala tipo Likert fueron estandarizadas.

Tabla 1 - Top 15 preguntas con menor satisfacción en 2025.

Pregunta	Promedio 2025
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	3,05
EIF1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Baños]	3,05
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	3,15
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Áreas administrativas]	3,33
ETIC1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y funcionamiento de los equipos de cómputo que utilizas en la institución?	3,38
EIT2 ¿En qué medida estás satisfecho con los mecanismos de información y comunicación utilizados para convocatorias de movilidad y oportunidades de internacionalización?	3,40
EIT1 ¿En qué medida estás satisfecho con las oportunidades de intercambios académicos, pasantías y movilidad ofrecidas por la institución?	3,40
ESA1 ¿Que tan satisfecho te encuentras con la facilidad para realizar trámites y solicitudes ante las siguientes áreas? [Dirección de Asuntos Financieros]	3,41
EAU1 ¿Que tan satisfecho te encuentras con el buen trato y oportunidad en la atención del personal de las siguientes oficinas/áreas? [Dirección de Asuntos Financieros]	3,49
EIF1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Salones y aulas de estudio]	3,52
EET1 ¿Qué tan satisfecho estás con la formación recibida en las cátedras de emprendimiento y demás herramientas formativas ofrecidas desde el programa académico para fomentar el emprendimiento?	3,55
EBI1 ¿En qué medida estás satisfecho con los siguientes servicios prestados por Biblioteca? [Chat/Curso Virtual]	3,55
EIF1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Laboratorios]	3,56
EDC4 ¿En qué medida estas satisfecho con el esquema de evaluación y/o calificación utilizado en los cursos?	3,58
EIV2 ¿En qué medida estas satisfecho con las actividades realizadas por los semilleros de investigación?	3,60

Estos resultados sugieren que las áreas de menor satisfacción para el año 2025 se concentran en aspectos relacionados con los servicios de investigación (semilleros), la evaluación académica, el mantenimiento de infraestructuras (laboratorios, salones, aulas de estudio, baños), los servicios de biblioteca, la formación en emprendimiento, la atención en Dirección financiera, los trámites y solicitudes, las oportunidades de movilidad e internacionalización, el funcionamiento de equipos de cómputo y la calidad de la conectividad en diversas áreas administrativas y comunes.

Tabla 2 - Top 15 mejoras o retrocesos en comparación 2025 vs 2024.

Código de Pregunta	Diferencia de Promedio (2025 - 2024)
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Áreas administrativas]	-0,20
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Salones]	-0,19
EDC2 ¿En qué medida estás satisfecho con las estrategias de enseñanza usadas en clase?	-0,18
EIF1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Baños]	-0,16
ETIC3 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la calidad de la conectividad en las siguientes áreas? [Zonas Comunes (cafeterías, salas de estudio)]	-0,16
EDC4 ¿En qué medida estas satisfecho con el esquema de evaluación y/o calificación utilizado en los cursos?	-0,15
ETIC1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y funcionamiento de los equipos de cómputo que utilizas en la institución?	-0,13
DSA1 ¿Que tan satisfecho te encuentras con la facilidad para realizar trámites y solicitudes ante las siguientes áreas? [Vicerrectoría de Investigación y Extensión]	0,14
DAU1 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el buen trato y oportunidad en la atención del personal de las siguientes oficinas/áreas? [Vicerrectoría de Investigación y Extensión]	0,15
DAU1 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con el buen trato y oportunidad en la atención del personal de las siguientes oficinas/áreas? [Registro y Admisiones]	0,15
EIF1 ¿Estás satisfecho con la disponibilidad y el mantenimiento de las siguientes áreas de la institución? [Escenarios Deportivos]	0,17
DDC1 ¿En qué medida estas satisfecho con las herramientas para la planeación y seguimiento al desarrollo de los cursos que imparte?	0,20
ETIC2 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las siguientes plataformas o sistemas de información que utilizas en la institución? [Academusoft]	0,21

DSA1 ¿Que tan satisfecho te encuentras con la facilidad para realizar trámites y solicitudes ante las siguientes áreas? [Registro y Admisiones]	0,22
DIT1 ¿En qué medida estás satisfecho con los mecanismos de información y comunicación utilizados para convocatorias de movilidad y oportunidades de internacionalización?	0,25

Los resultados presentados en la tabla evidencian los principales cambios en la percepción de satisfacción entre los años 2025 y 2024. Se destacan tanto mejoras como retrocesos en la valoración de distintos aspectos institucionales.

En el extremo de los retrocesos, las mayores disminuciones en los promedios se observaron en aspectos relacionados con la calidad de la conectividad en áreas administrativas, salones y zonas comunes, así como en la evaluación académica, el mantenimiento de baños y el funcionamiento de los equipos de cómputo. Estas disminuciones podrían estar indicando una experiencia menos favorable por parte de los usuarios en temas de infraestructura tecnológica y académica.

Por otra parte, también se identifican mejoras significativas, particularmente en la percepción sobre la información y comunicación institucional sobre movilidad académica, la facilidad para realizar trámites ante el área de Registro y Admisiones, el uso de plataformas como Academusoft, y los escenarios deportivos. Estas áreas presentan incrementos positivos en su valoración, lo que refleja avances en la prestación de estos servicios y la atención a procesos clave para estudiantes y personal administrativo.

6.2. Análisis de correlación con la satisfacción general

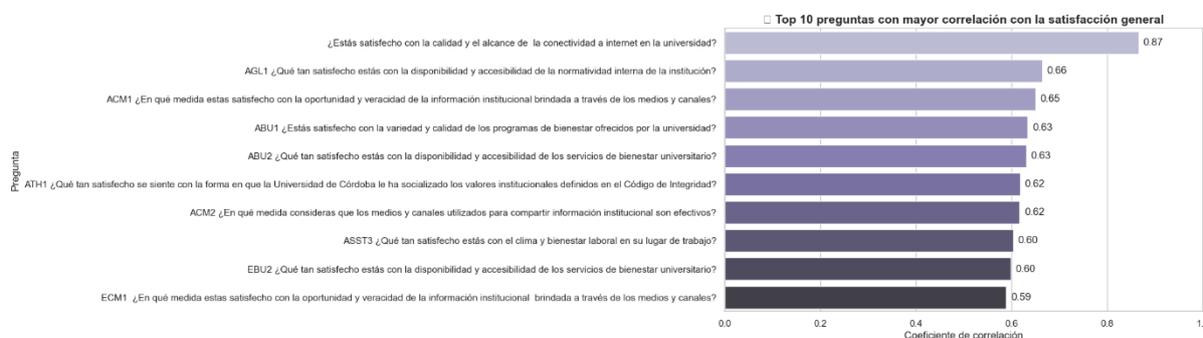


Ilustración 1 - Top 10 correlaciones con la satisfacción general

Se tomó como referencia la pregunta trazadora general: "GEN 1 ¿En términos generales, cuál es tu grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la universidad?". A partir de ella, se calcularon las correlaciones entre todas las demás preguntas de la encuesta y la trazadora.

El gráfico presenta las 10 preguntas con mayor correlación positiva con la satisfacción global, lo que significa que los usuarios que respondieron favorablemente a estas dimensiones también tienden a mostrar altos niveles de satisfacción general.

Entre las preguntas con mayor impacto se destacan:

- La conectividad a internet, con una correlación de 0.85, lo que la posiciona como el factor más fuertemente asociado con la percepción global.
- Aspectos relacionados con la normatividad interna, la veracidad y oportunidad de la información institucional, y la efectividad de los canales de comunicación, todos con correlaciones superiores a 0.58.
- La calidad y disponibilidad de los servicios de bienestar universitario y el clima laboral, que también se ubican entre los principales impulsores de la satisfacción.

Estos resultados refuerzan la importancia de fortalecer elementos transversales como la infraestructura tecnológica, la comunicación institucional, y el bienestar de la comunidad, ya que funcionan como pilares que sostienen la percepción positiva general, más allá de la calidad de servicios específicos.

Profundización en el Análisis de Correlación: Más allá de lo evidente

Al observar las preguntas altamente correlacionadas, podría parecer sorprendente que aspectos como la "conectividad a internet", la "normatividad interna" o la "oportunidad y veracidad de la información institucional" figuren tan alto, incluso por encima de otros servicios que quizás se perciban como más directamente relacionados con la calidad del servicio diario. Esto se debe a que:

1. Representan Pilares Fundamentales: Las preguntas altamente correlacionadas a menudo no son sobre servicios específicos del día a día, sino sobre aspectos sistémicos y pilares fundamentales que construyen la confianza y definen el ambiente general en la institución.
 - Conectividad como Base Operativa: La muy alta correlación de la conectividad a internet subraya que no es solo un servicio, sino una infraestructura crítica indispensable para prácticamente todas las actividades académicas y administrativas modernas. Su calidad y alcance impactan directamente la eficiencia, la capacidad de estudio/trabajo y la fluidez de las operaciones diarias, constituyendo una base sobre la cual se asienta gran parte de la experiencia universitaria.
 - Transparencia y Orden (Normatividad e Información): Si los usuarios sienten que la institución es transparente, que la información es oportuna y veraz, y que hay una normatividad clara y accesible, esto genera una base de confianza y seguridad. Un entorno predecible y bien informado reduce la incertidumbre y la frustración, impactando positivamente en cómo se perciben todos los demás servicios. Una buena "infraestructura" de información y reglas hace que cualquier interacción sea más fluida y menos estresante.
 - Bienestar Integral (Programas y Clima Laboral): La alta correlación con el bienestar universitario y el clima laboral (ABU1, ABU2, ASST3) sugiere que la

satisfacción no se limita a la efectividad de los procesos, sino también al ambiente general y al apoyo que se brinda. Un entorno positivo, donde las personas se sienten valoradas y apoyadas, mejora drásticamente su percepción general de la institución, incluso si hay pequeños fallos en servicios puntuales.

2. Actúan como Multiplicadores: Estas dimensiones actúan como "multiplicadores" de la satisfacción. Una percepción positiva en estas áreas transversales puede elevar la satisfacción general, incluso si algunos servicios específicos no son perfectos. Por el contrario, una debilidad en estos pilares puede arrastrar la satisfacción general hacia abajo, incluso si los servicios individuales son buenos.
3. Distinción entre Insatisfacción Directa e Impacto General: Es crucial diferenciar las preguntas con mayor insatisfacción (que indican "puntos de dolor" directos y urgentes, como la calidad de los baños o el funcionamiento de equipos de cómputo) de las preguntas con mayor correlación. Si bien ambos son importantes, las áreas altamente correlacionadas son los verdaderos "impulsores" de la satisfacción global. Invertir en mejorar estos impulsores puede tener un efecto dominó positivo en la percepción global de la calidad y el servicio de la institución.

6.3. Comparativo por grupo poblacional

Preguntas con mejor percepción de satisfacción:

- **Estudiantes:** Las preguntas con mayores niveles de satisfacción por parte de los estudiantes se relacionan principalmente con los servicios bibliotecarios, la atención del personal administrativo, y el acceso a plataformas tecnológicas como CINTIA. Esto sugiere una buena percepción de los recursos académicos y del trato recibido, aunque el promedio general no supera los 3.92 sobre 5, lo cual indica espacio de mejora incluso en los aspectos mejor valorados.

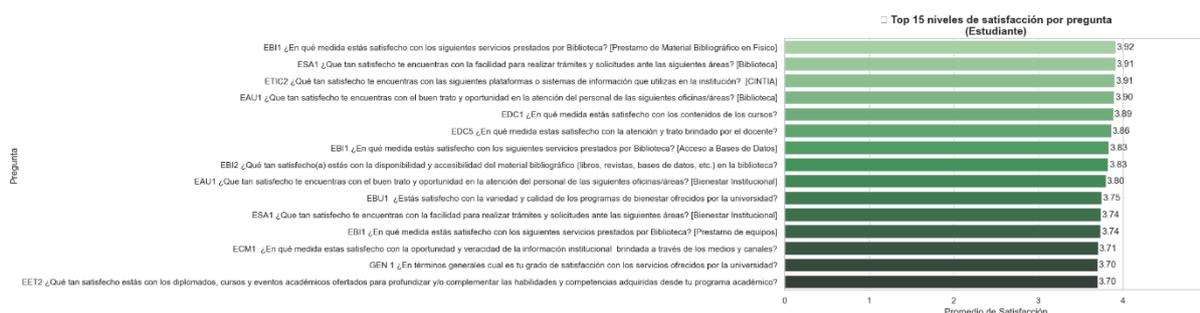


Ilustración 2 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Estudiante

- **Docentes:** Los docentes manifiestan altos niveles de satisfacción en aspectos relacionados con la atención administrativa, especialmente en áreas como Talento Humano, Vicerrectoría Académica y Sistemas de Información. También destacan positivamente plataformas como Academusoft y CINTIA, además del acceso a

información institucional. Los promedios más altos superan los 4.2, lo que evidencia una percepción bastante favorable de los servicios recibidos.

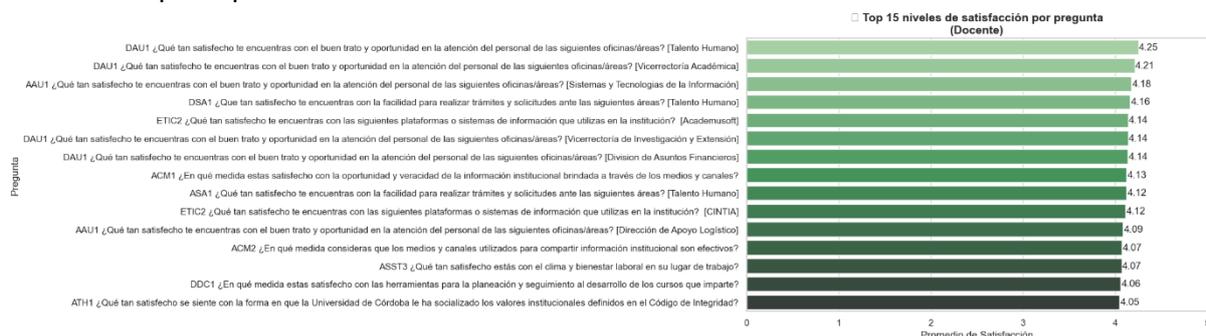


Ilustración 3 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Docente

- Funcionarios No Docentes:** En este grupo, la mayor satisfacción se observa en la atención del personal administrativo, el clima laboral y el acceso a información institucional. La eliminación de la pregunta con mayor puntaje permitió enfocar el análisis en otras dimensiones también destacadas, como los canales de comunicación, talento humano y normatividad. Los valores de satisfacción en este grupo tienden a ser más altos y consistentes, alcanzando hasta 4.34 puntos.



Ilustración 4 - Top 15 preguntas - Promedio de satisfacción - Funcionario No Docente

Preguntas con peor percepción de satisfacción

Preguntas con menor promedio de satisfacción (Estudiantes)

El análisis revela que los estudiantes manifestaron menores niveles de satisfacción en temas relacionados con la infraestructura física y tecnológica. Los aspectos más críticos son:

- El mantenimiento y disponibilidad de los baños (promedio: 2.98),
- La conectividad a internet dentro del campus (3.00),
- La calidad del servicio en salones y zonas comunes, así como los escenarios deportivos,
- La internacionalización y acceso a programas de intercambio.

Estas respuestas apuntan a una percepción negativa frente a elementos tangibles del entorno institucional, lo cual puede impactar de forma directa la experiencia universitaria diaria.

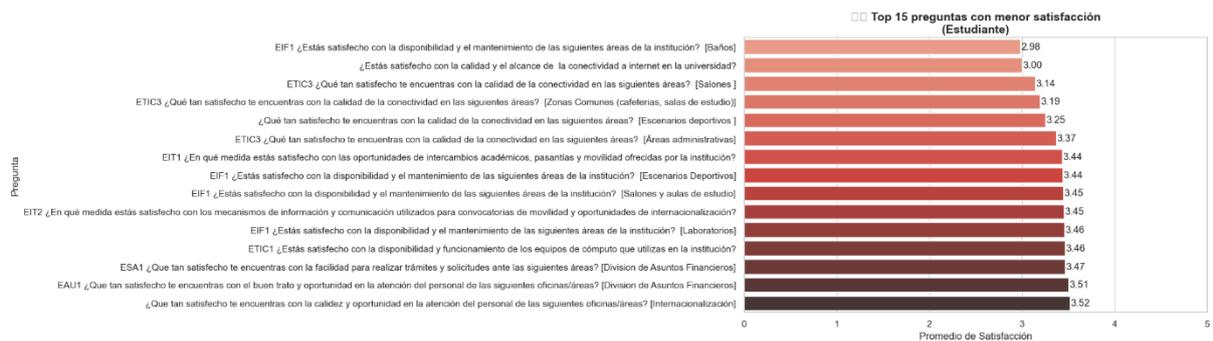


Ilustración 5 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Estudiantes

Preguntas con menor promedio de satisfacción (Docentes)

En el caso del personal docente, los niveles más bajos de satisfacción también se concentran en la infraestructura física y en la conectividad. Destacan:

- Las condiciones de salones, zonas comunes y baños (entre 2.92 y 3.20),
- La gestión de equipos de cómputo y plataformas administrativas,
- La percepción sobre los espacios deportivos y laboratorios.

Aunque las calificaciones son relativamente superiores a las de los estudiantes, se mantienen preocupaciones sobre el soporte físico y tecnológico para la labor educativa.

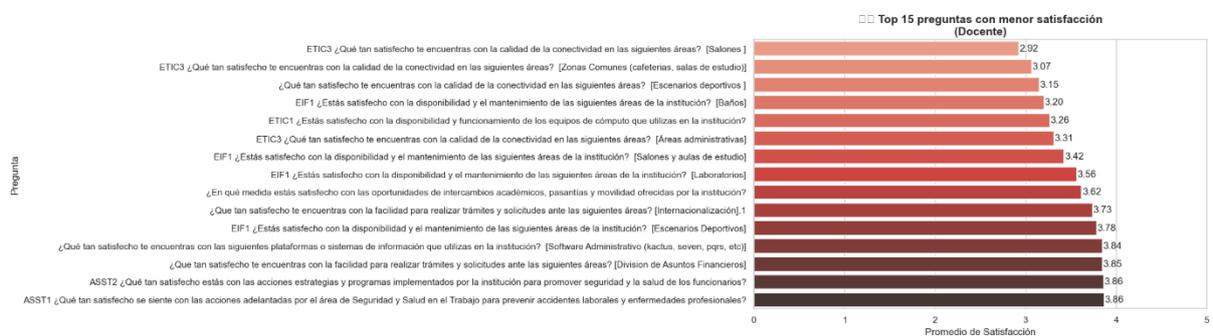


Ilustración 6 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Docentes

Preguntas con menor promedio de satisfacción (Funcionarios No Docentes)

Para el grupo de funcionarios no docentes, las valoraciones más bajas también se relacionan con:

- El mantenimiento de los baños (3.40),
- La calidad de los escenarios deportivos y de conectividad en salones,
- Aspectos como la disponibilidad de equipos de cómputo y software administrativo.

Aunque este grupo reporta los niveles de satisfacción más altos entre los tres, los resultados sugieren que los mismos puntos de infraestructura y acceso a herramientas tecnológicas requieren atención institucional.

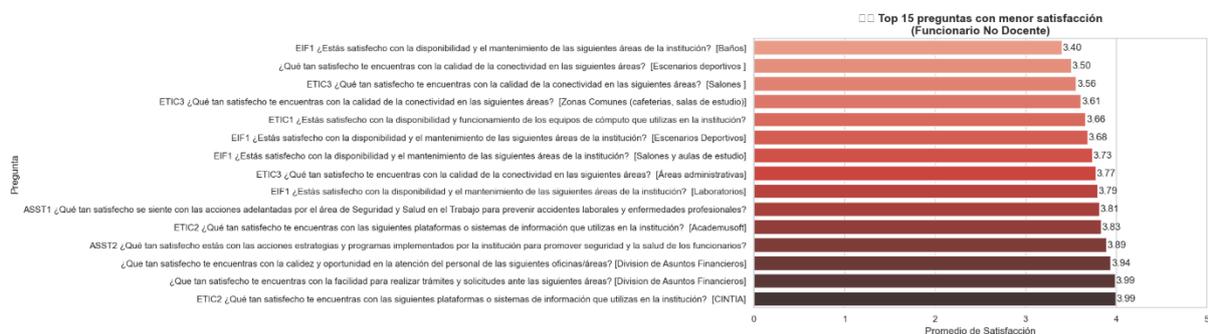


Ilustración 7 - Top 15 preguntas - Menor satisfacción - Funcionarios no docentes

Al segmentar los resultados por tipo de usuario (estudiantes, docentes y funcionarios no docentes), se evidencian diferencias significativas en la percepción de los servicios ofrecidos. Los docentes y funcionarios no docentes reportan en general mayores niveles de satisfacción frente a los estudiantes.

- **Aspectos más valorados:** áreas administrativas, atención del personal, y el acceso a la información institucional, especialmente en plataformas tecnológicas.
- **Principales brechas:** los estudiantes reportan una brecha en la percepción de calidad, particularmente en infraestructura física, conectividad, espacios deportivos, y servicios de internacionalización.

Este panorama sugiere que las expectativas y experiencias varían según el rol dentro de la universidad, siendo necesario reforzar las condiciones físicas y tecnológicas, especialmente aquellas que inciden en la experiencia estudiantil, para lograr una mejora integral en la percepción de los servicios.

6.4. Análisis de varianza entre grupos poblacionales (Test de Kruskal-Wallis)

Al comparar la satisfacción general entre los tres grupos poblacionales, se observa lo siguiente:

Funcionarios No Docentes presentan el promedio más alto de satisfacción general (4.16).

Le siguen los Docentes con un promedio de 4.02.

Finalmente, los Estudiantes muestran el promedio más bajo, con 3.70.

Esto indica que, aunque todos los grupos reportan niveles de satisfacción entre aceptables y buenos, los estudiantes perciben los servicios institucionales con menor satisfacción en comparación con el personal docente y administrativo. La diferencia entre los grupos no solo es numérica, sino que también resulta estadísticamente significativa, como se explica a continuación.

Nota técnica sobre la prueba aplicada

Para evaluar si existían diferencias estadísticamente significativas en el grado de satisfacción general entre Estudiantes, Docentes y Funcionarios No Docentes, se realizó una verificación de supuestos previos al ANOVA, con los siguientes resultados:

- Normalidad: Ninguno de los tres grupos cumplió el supuesto de normalidad (prueba de Shapiro-Wilk, $p = 0.0000$ para todos los grupos).
- Homogeneidad de varianzas: No se cumplió este supuesto (prueba de Levene, $p = 0.0000$).

Dado el incumplimiento de estos dos supuestos clave para un ANOVA clásico, se optó por aplicar una prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, la cual no requiere distribución normal ni varianzas homogéneas.

Resultado de la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis:

- Estadístico $H = 120.18$
- Valor $p = 0.0000$

Esto confirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados en cuanto a su nivel de satisfacción general ($p < 0.05$).

6.5. Distribución de la satisfacción general

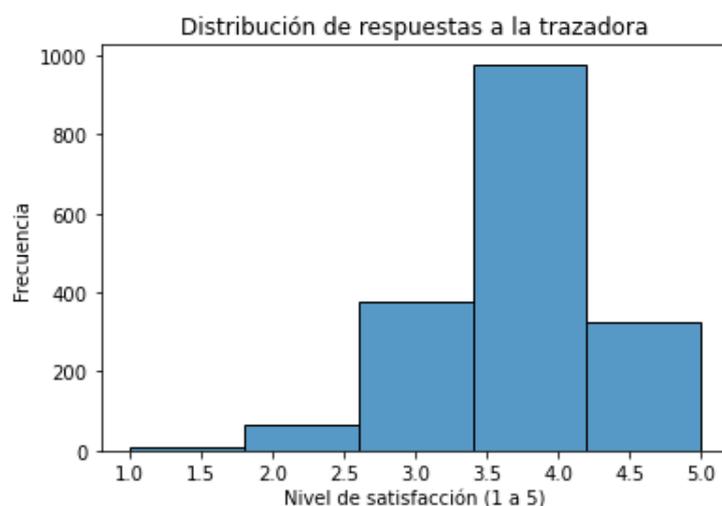


Ilustración 8 - Distribución de respuestas a la trazadora

El histograma de distribución de respuestas a la pregunta trazadora ("GEN 1 ¿En términos generales cual es tu grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por la universidad?") muestra que la mayoría de las respuestas se concentran entre 3.5 y 4.0, indicando un grado de satisfacción generalmente positivo. Hay una menor cantidad de respuestas en los niveles más bajos de satisfacción (1.0 a 2.5) y también en el nivel más alto (5.0). La distribución sugiere una tendencia hacia la satisfacción, aunque no es completamente homogénea y presenta un sesgo hacia la parte superior de la escala.

Porcentaje de Satisfacción Global

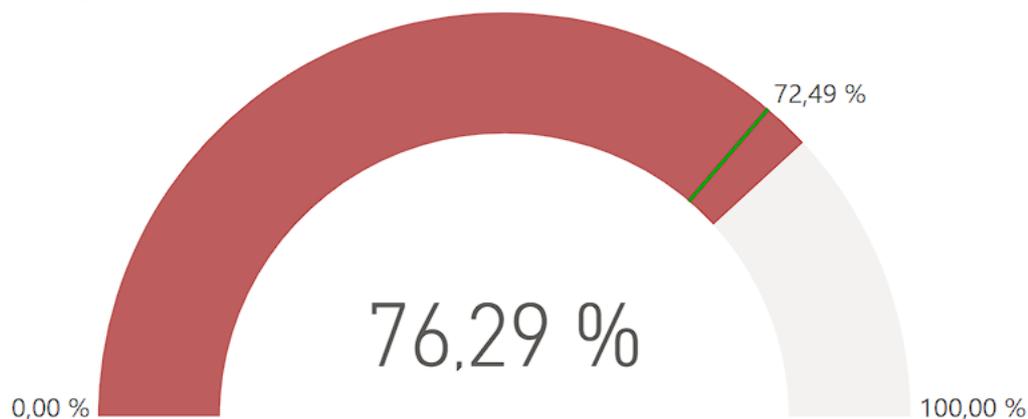


Ilustración 9 - Porcentaje de Satisfacción Global

El resultado final de la medición de satisfacción global para 2025 es del **76.29%**, superando la meta establecida del 70.00% y el resultado del año anterior (2024) que fue del 72.49%.

7. Conclusiones

La satisfacción general con los servicios ofrecidos por la Universidad de Córdoba durante el año 2025 alcanza un resultado de **76.29%**, superando tanto la meta institucional del 70% como el resultado de la vigencia anterior (72.49%). Este avance evidencia un proceso de mejora continua, aunque también se identifican retos persistentes que requieren atención específica.

Diferencias entre grupos poblacionales

El análisis por tipo de usuario reveló **diferencias estadísticamente significativas** en la percepción de los servicios, con los funcionarios no docentes reportando el mayor nivel de satisfacción (**promedio: 4.16**), seguidos por los docentes (**4.02**) y, finalmente, los estudiantes (**3.70**). Estas diferencias fueron validadas mediante la prueba de Kruskal-Wallis ($H=120.18$, $p=0.0000$), debido al incumplimiento de los supuestos del ANOVA clásico.

Este hallazgo pone en evidencia una **brecha estructural en la percepción estudiantil**, posiblemente asociada a una mayor exposición a deficiencias en infraestructura, conectividad y servicios de movilidad académica. Su abordaje es prioritario para garantizar una experiencia universitaria equitativa y satisfactoria.

Factores determinantes de la satisfacción global

Las dimensiones con mayor **correlación positiva** con la satisfacción general fueron:

- **Conectividad a internet** (correlación: 0.85), evidenciando su papel crítico como infraestructura base.
- **Normatividad clara y accesible.**
- **Veracidad y oportunidad de la información institucional.**
- **Servicios de bienestar y clima laboral.**

Estos factores no son solo servicios individuales, sino **pilares sistémicos** que inciden de forma transversal en la percepción institucional. Fortalecer estos componentes puede generar mejoras integrales y sostenidas en la satisfacción global.

Fortalezas comunes por grupo

- **En todos los grupos:** se valoran positivamente los servicios de atención del personal, la biblioteca, y el acceso a plataformas académicas (como CINTIA y Academusoft).
- **Docentes:** destacan la atención del talento humano y el acceso a normativas claras.
- **Funcionarios no docentes:** resaltan el clima laboral, la comunicación institucional y la atención administrativa como elementos altamente satisfactorios.

Oportunidades de mejora reiteradas

Los aspectos de menor satisfacción fueron consistentes en los tres grupos:

- **Infraestructura física:** mantenimiento de baños, salones y escenarios deportivos (**responsables:** Planeación institucional, Infraestructura).
- **Infraestructura tecnológica:** calidad de la conectividad y equipos de cómputo (**responsables:** Planeación institucional, Gestión de desarrollo tecnológico).
- Procesos de **movilidad e internacionalización**, tanto en oportunidades como en mecanismos de convocatoria (**responsable:** Internacionalización).

Estas áreas deben priorizarse en los planes de mejora, no solo por sus bajos puntajes, sino también por su repetición histórica como puntos débiles.

Recomendación estratégica

Se recomienda enfocar los esfuerzos de mejora en:

- **Reducir la brecha estudiantil** mediante inversiones en infraestructura y servicios tecnológicos.
- **Consolidar los factores de alta correlación** como la conectividad, la información institucional y el bienestar, que operan como multiplicadores de la percepción positiva.
- **Fortalecer los canales de comunicación y seguimiento de trámites** para asegurar experiencias más fluidas y satisfactorias.

8. Visualización dinámica de resultados en Power BI

Como complemento al presente informe, se desarrolló un panel interactivo en Power BI que permite profundizar en los resultados de satisfacción 2025. Este tablero facilita la exploración detallada de:

- Resultados individuales por pregunta y por proceso.
- Análisis segmentado por grupo poblacional.
- Identificación rápida de puntos críticos o fortalezas mediante filtros dinámicos.

Esta herramienta está diseñada para fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo que cada dependencia pueda consultar directamente los indicadores asociados a sus funciones. Para mayor comodidad, se recomienda consultar el tablero desde equipos de escritorio utilizando este enlace: [\[ENLACE A PANEL INTERACTIVO\]](#)