



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**



**SÉPTIMO INFORME**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON**  
**LOS SERVICIOS**

**enero - abril 2014**

Dirección de planificación  
Unidad de calidad

## I. INFORMACIONES GENERALES

### 1.1 INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora de la calidad de los servicios, la Universidad APEC aplica cada cuatrimestre la encuesta que mide los niveles de satisfacción de los estudiantes con los servicios. A la fecha se han aplicado **siete (7) encuestas**, de las cuales el promedio de las tres (3) mediciones correspondientes al año 2012 (cuatrimestres enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre) constituyeron la línea base para las mediciones futuras. El resultado promedio general de estos tres (3) cuatrimestres fue **78.16%**.

El presente informe da cuenta de:

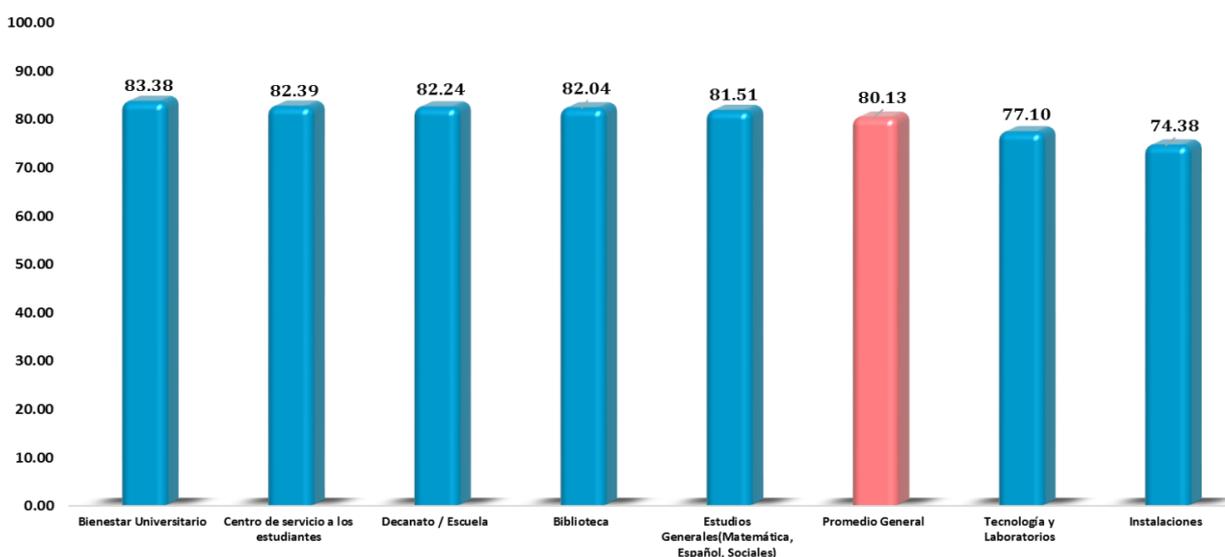
- Los resultados Enero – Abril 2014.
- La evolución de las siete (7) mediciones realizadas a la fecha (enero - abril 2014).

UNAPEC ha mejorado en cada una de sus mediciones, el promedio de variación intercuatrimestral es de **0.6** puntos porcentuales, con una tendencia positiva según se muestra en la gráfica. El promedio general de satisfacción de esta séptima encuesta fue de **80.13%**, como se muestra en la ilustración 2, en este último periodo se refleja un ligero aumento de **0.57%** comparada con el periodo septiembre-diciembre 2013.

Al comparar los resultados de la línea base y este último cuatrimestre la diferencia en puntos porcentuales es **(1.97%)** positiva.

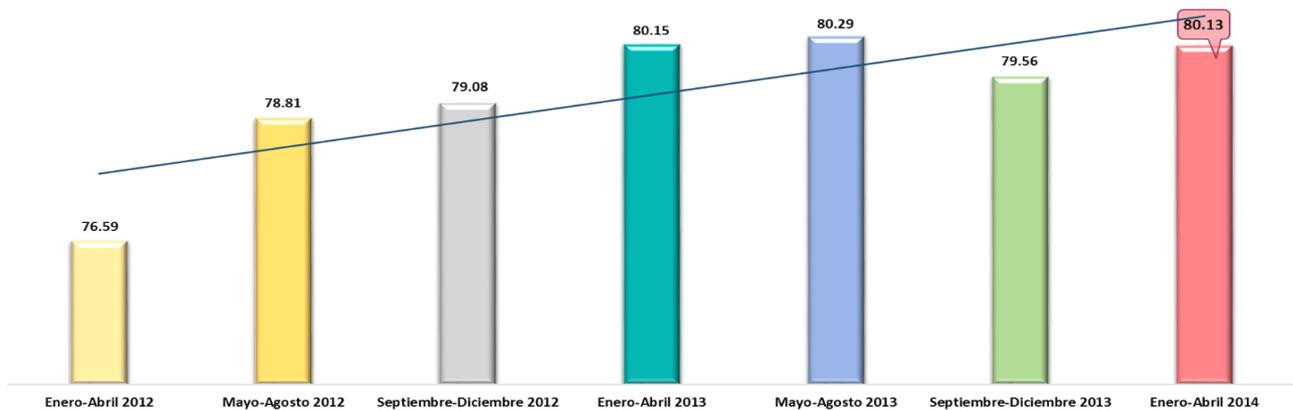
Para enero - abril 2014, el área con el porcentaje más alto correspondió a Bienestar Universitario. Al igual que las mediciones anteriores, las áreas como la Biblioteca, CENSE, Estudios Generales, Decanatos y Escuela, registraron resultados mayores que el promedio general **(80.13%)**.

**Ilustración 1. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestres enero - abril 2014.**



Al comparar los niveles de satisfacción de Enero - Abril 2014 según bloque evaluado, por cada decanato y sus respectivas líneas base, se puede resaltar que los estudiantes de Artes y Comunicación perciben mayores mejoras en las infraestructura al igual que los estudiantes del posgrado; los estudiantes del Decanato de Turismo perciben mayor mejoría en la biblioteca y los demás decanatos coinciden que han mejorado en los servicios que se ofrece en sus respectivos decanatos, CENSE y Bienestar Universitario.

**Ilustración 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes, promedio por cuatrimestre.**



Progresivamente, desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a enero - abril 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. El promedio de variación intercuatrimestral es de 0.6 puntos porcentuales. La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en 3.54 puntos porcentuales desde la primera medición.

Cuando se analiza la relación de los niveles de satisfacción de los estudiantes de grado y la cantidad de cuatrimestre activo en la universidad, agrupados según rango de cuatrimestre, la correlación lineal es positiva y fuerte entre los diferentes grupos de estudiantes, por encima de 0.8, lo que significa que entre más aumenta los niveles de satisfacción general casi en la misma proporción aumenta los niveles de los diferentes grupos. Otro punto a revelar es que los estudiantes con menor cantidad de cuatrimestres en la carrera son los que valoran más positivamente los servicios a medida que aumentan la cantidad de cuatrimestre disminuye su nivel de satisfacción.

Es importante señalar para esta última medición, el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho poseen la más alta puntuación (81.5), el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales valoran el servicio de UNAPEC en 81.2, seguido de la valoración de los estudiantes del Decanato de Turismo con un 80.4%. Cuando se analiza los estudiantes que han mejorado su nivel de satisfacción comparada con este último cuatrimestre y sus respectivas líneas base, los estudiantes del Decanato de Derecho presenta resultados negativos, mientras que los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales y el Decanato de Turismo son los que reportan mayores mejoría.

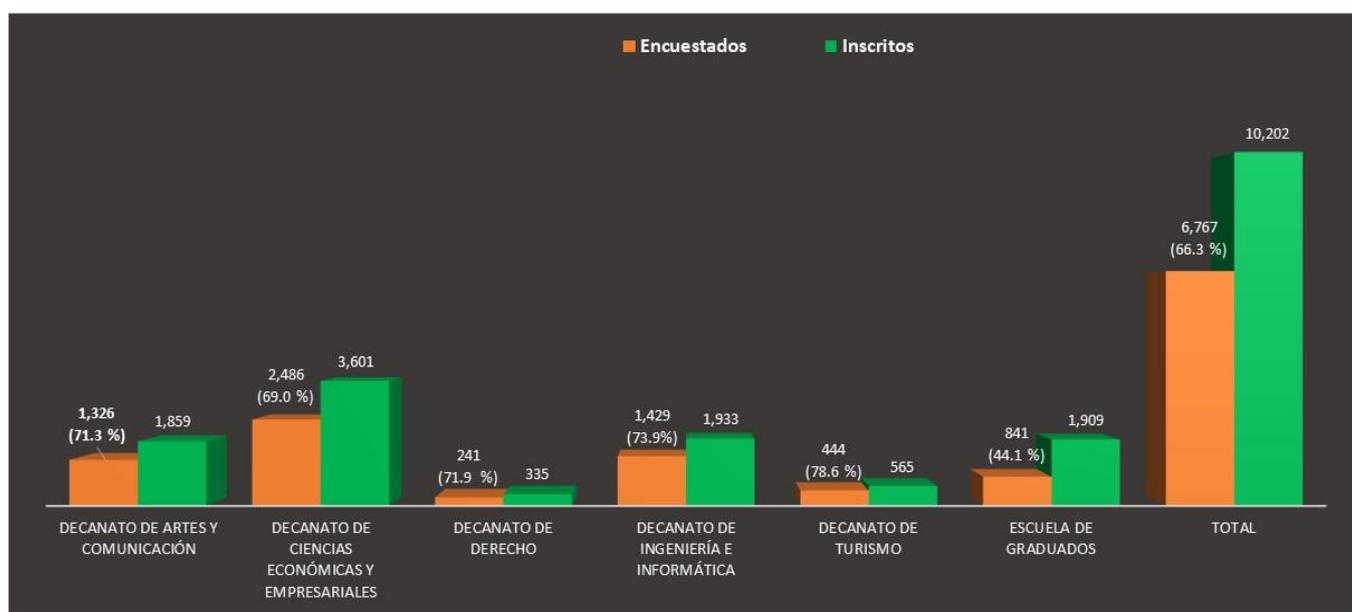
En cuanto a los comentarios los aspectos que siguen siendo constantes en cada evaluación, aunque han disminuido comparados con las primeras mediciones son: deficiencia en el servicio telefónico, fuertes quejas con el menú, precio y calidad de los alimentos vendido en la cafetería, falta de amabilidad del personal, desconocimiento de los procesos y políticas, disponibilidad de papel en los baños, disponibilidad de parqueo, dificultad para conectarse wifi, actualizaciones de las pcs tanto en la Biblioteca como en los laboratorios, falta de cupo durante la selección, contenido repetidos en diferentes asignaturas entre otros.

Por otra parte, también se reportan comentarios positivos tales como: buen servicio médico, sobre las instalaciones, servicio del personal de Bienestar Universitario, personal del primer turno de la biblioteca, buen servicio de la Biblioteca, aspectos tecnológicos, plataforma EVA, entre otros.

## II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS

Para el cuatrimestre en estudio, la población estudiantil es de **10,202** de los cuales se encuestó el 66.3%. El Decanato con mayor representación es el Decanato de Turismo con un 78.6%, seguido por el Decanato de Ingeniería e Informática con un 73.9%. Las demás áreas quedaron por debajo de 72 % a excepción de la Escuela de Graduados (44.1%).

Ilustración 3. Distribución de encuestados por decanato.



### 2.1 ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

El **Cuestionario de evaluación** para la satisfacción de los estudiantes (FOR-IP-0580) está dividido en siete (7) áreas generales: Decanato / Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología, Instalaciones y Estudios Generales. A partir de los resultados, se logrará establecer una visión macro y segmentada de los niveles de satisfacción de los estudiantes.

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert, el cual indica qué tanto está de acuerdo o en desacuerdo (satisfacción o insatisfacción) con cada una de las diferentes opiniones solicitadas, siendo 1 completamente insatisfecho y 100 completamente satisfecho.

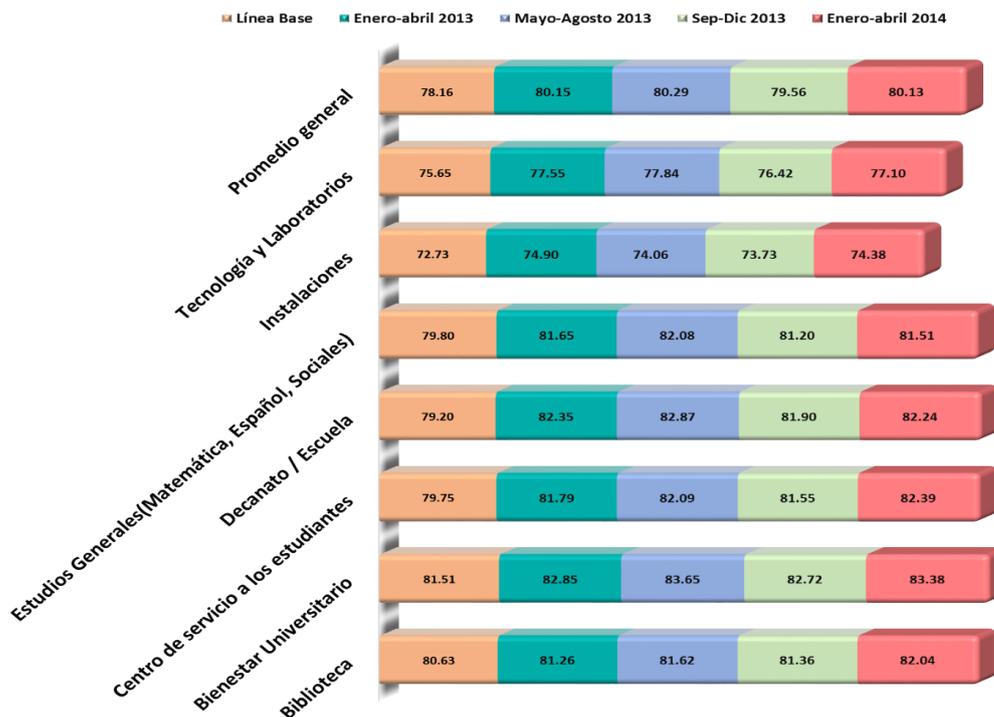
Las valoraciones obtenidas son resultado del promedio de cada indicador o pregunta.

### III. RESULTADOS GENERALES

A continuación se presentan:

1. Los resultados generales de la encuesta correspondiente a enero – abril 2014
2. La comparación de dichos resultados con la línea base (promedio de las tres períodos cuatrimestrales del 2012);
3. La evolución de las siete (7) mediciones realizadas a la fecha.

**Ilustración 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Línea base y cuatrimestres)**



**Tabla 1 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

Áreas Evaluadas	Línea Base	Enero - Abril 2014	Diferencia Porcentual
Decanato / Escuela	79.20	82.24	3.04
Centro de servicio a los estudiantes	79.75	82.39	2.64
<b>Promedio general</b>	<b>78.16</b>	<b>80.13</b>	<b>1.97</b>
Bienestar Universitario	81.51	83.38	1.87
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.80	81.51	1.70
Instalaciones	72.73	74.40	1.67
Tecnología y Laboratorios	75.65	77.10	1.45
Biblioteca	80.63	82.04	1.41

La Tabla 2 muestra que para la medición Enero-Abril 2014, todas las áreas quedaron por encima de sus respectivas líneas bases. Comparando con la línea base de cada bloque evaluado con los resultados de este cuatrimestre, las áreas evaluadas que presentaron una apreciable mejora son las siguientes: los servicios ofrecidos por los Decanatos y Escuelas, con una diferencia porcentual de 3.04 puntos porcentuales. El CENSE ocupa el segundo lugar 2.64 puntos porcentuales seguida del Bienestar Universitario 1.87. En promedio general la mejora fue de 1.97 puntos porcentuales comparado con la línea base.

**Tabla 3 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre Septiembre – diciembre 2013 y enero - Abril 2014).**

Áreas Evaluadas	Septiembre - Diciembre 2013	Enero - Abril 2014	Diferencia Porcentual
Centro de servicio a los estudiantes	81.55	82.39	0.84
Biblioteca	81.36	82.04	0.68
Tecnología y Laboratorios	76.42	77.10	0.67
Bienestar Universitario	82.72	83.38	0.66
Instalaciones	73.73	74.38	0.65
<b>Promedio general</b>	<b>79.56</b>	<b>80.13</b>	<b>0.56</b>
Decanato / Escuela	81.90	82.24	0.34
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	81.20	81.51	0.31

La tabla 3 presenta una comparación de los resultados por área del cuatrimestre de enero - abril 2014 y el cuatrimestre septiembre – diciembre 2013, se puede apreciar un aumento porcentual en cada una de las áreas: En primer lugar El CENSE con 0.84, Biblioteca con 0.68 en segundo lugar, Tecnología y laboratorios, Instalaciones y Bienestar Estudiantil con valores sobre 0.64. El promedio general 0.56 puntos porcentuales. Tal como se muestra la ilustración 4.

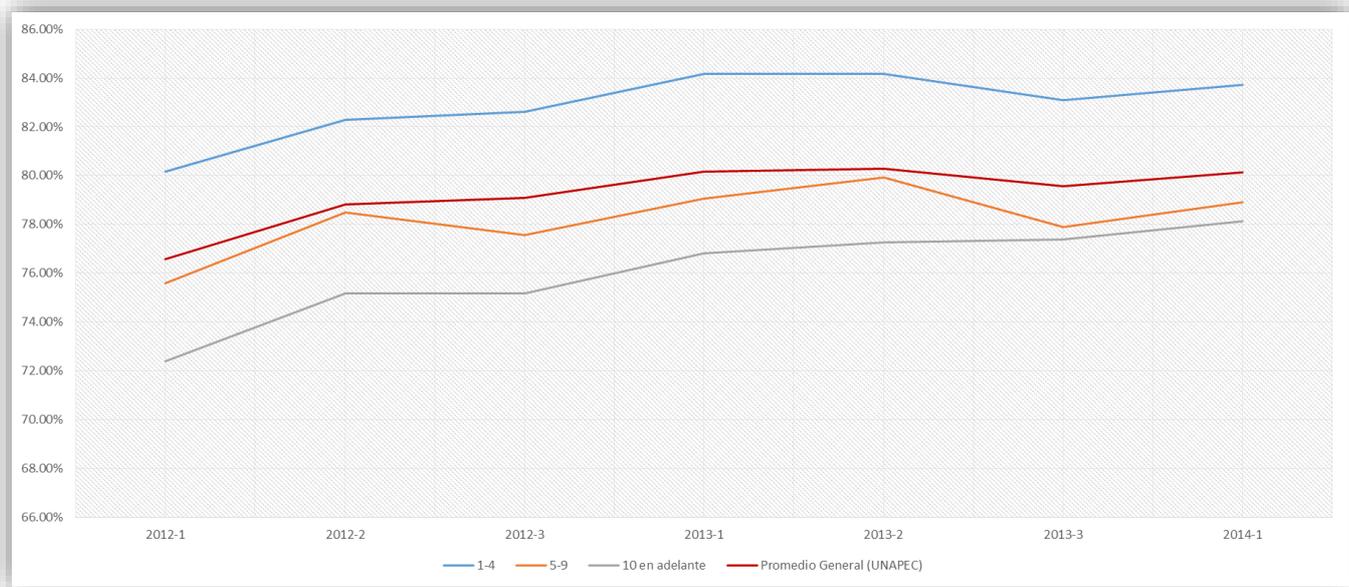
### **Comportamiento del nivel de satisfacción de los estudiantes de grado según la cantidad de cuatrimestre en la Universidad.**

A los fines de analizar si existe alguna relación de los niveles de satisfacción de los estudiantes y la cantidad de cuatrimestre activo en la universidad, en ese sentido se agruparon según rango de cuatrimestre. Dado que los estudiantes de los niveles de grado tienen mayor representación de la población encuestada en cada uno de los cuatrimestres evaluados se optó por analizar los estudiantes de nivel de grado.

- Nivel de satisfacción de estudiantes de grado de **uno a cuatro cuatrimestres**.
- Nivel de satisfacción de estudiantes de grado de **cinco a nueve cuatrimestres**.
- Nivel de satisfacción de estudiantes de grado **de 10 cuatrimestres en adelante**. En este grupo el mínimo de cuatrimestre es de 10 cuatrimestres y un máximo de 35 cuatrimestres.

Cada uno de estos grupos es comparado con el nivel de satisfacción general de los estudiantes según periodo.

**Ilustración 5.** Nivel de satisfacción de los estudiantes de grado según la cantidad de cuatrimestre en la Universidad.



Como se observa en la gráfica anterior (ilustración 3) los estudiantes de rango de (1-4) cuatrimestre presentan los niveles de satisfacción más altos que el promedio general de cada periodo evaluado. Otro aspecto a resaltar es que de todos los grupos de rangos, es el que revela mayor porcentaje de satisfacción en cada cuatrimestre evaluado, fluctuando entre 80% y 84%. El grupo de estudiantes que presenta menor valoración de satisfacción con los servicios es el rango de 10 cuatrimestres en adelante, siendo 76% el mayor porcentaje registrado.

Todos los grupos de estudiantes analizados han mejorado su nivel de satisfacción, desde su primera medición.

Dado estos resultados se puede inferir que los estudiantes con un año y un cuatrimestre son los que valoran más positivamente los servicios; una de las causas podría ser que, los estudiantes al inicio de su cuatrimestre en la universidad tienen mayores expectativas del servicio a medida que van acumulando experiencias con el mismo disminuye su nivel de satisfacción. No obstante, cuando se comparan los resultados de un cuatrimestre a otro cuatrimestre se visualiza un aumento del nivel de satisfacción con los servicios en cada uno de los grupos. A lo que es posible inferir que a pesar que los estudiantes a mayor cantidad de cuatrimestre disminuye su nivel de satisfacción, no obstante desde enero -abril del 2012 los estudiantes han mejorado su nivel de satisfacción.

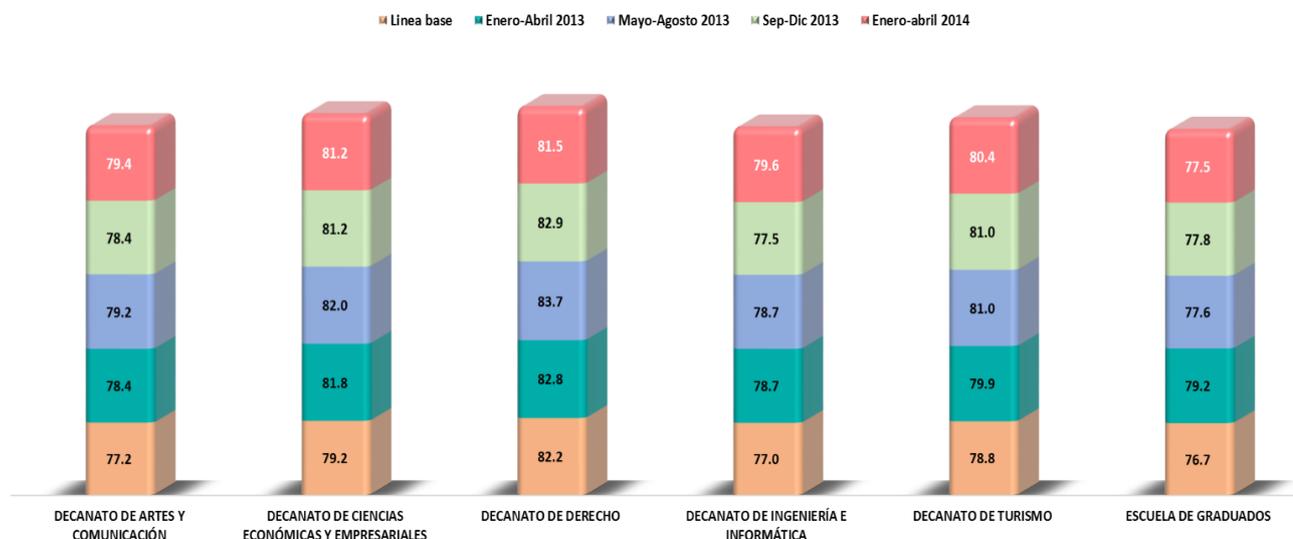
Otro dato que apoya esta conclusión es cuando se analiza la correlación de los grupos de estudiantes y el promedio general de toda la población encuestada. Según se muestra en la ilustración 2, las mediciones en cada cuatrimestre han presentado mejora, comparada desde la primera medición. Cuando se comparan estos resultados con el comportamiento de los diferentes grupos de estudiantes de grado la correlación lineal entre todos los grupos está por encima de 0.8, esto significa que la correlación es positiva y fuerte. Es decir, en la medida que ha aumentado el nivel de satisfacción general de la universidad también aumenta el nivel de satisfacción de cada grupo. La correlación más alta se visualiza entre el nivel de satisfacción de los estudiantes que están entre uno y cuatro cuatrimestre, con un valor de 0.99 casi de 1, tal como se visualiza en el tabla 1.

**Tabla 2. Coeficiente de correlación lineal entre los diferentes grupos de estudiantes de grado.**

	1-4	5-6	10 en adelante	Promedio General (UNAPEC)
1-4	1.00			
5-6	0.93	1.00		
10 en adelante	0.92	0.83	1.00	
Promedio General (UNAPEC)	0.99	0.93	0.95	1.00

A continuación se presenta la evolución de los niveles de satisfacción por Decanatos.

**Ilustración 6.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos (enero-diciembre 2012, enero- diciembre 2013 y enero – abril 2014).



**Tabla 4** Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre enero - abril 2014).

Áreas Evaluadas	Línea Base	Enero - Abril 2014	Diferencia Porcentual
DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	77.0	79.6	2.60
DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	77.2	79.4	2.19
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	79.2	81.2	1.99
DECANATO DE TURISMO	78.8	80.4	1.62
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	<b>78.8</b>	<b>80.1</b>	<b>1.3</b>
ESCUELA DE GRADUADOS	76.7	77.5	0.79
DECANATO DE DERECHO	82.2	81.5	-0.67

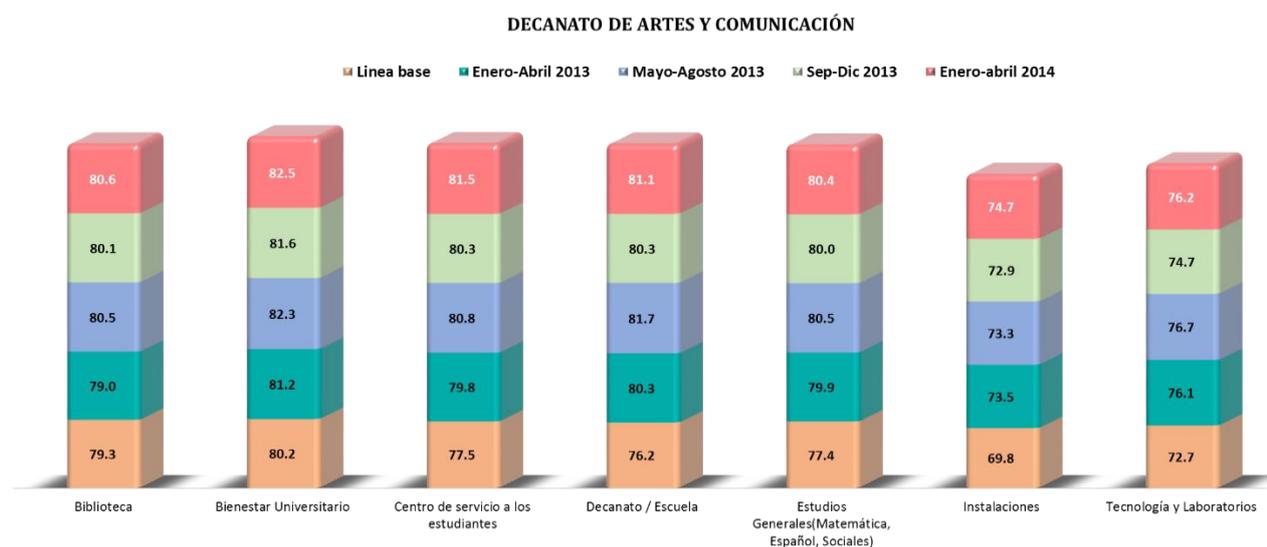
La tabla 4 muestra la medición de la diferencia porcentual del nivel de satisfacción de los estudiantes de los diferentes decanatos en el cuatrimestre enero – abril 2014 vs. la línea base, donde todas las áreas están por encima de sus respectivas líneas base a excepción de la Escuela de Graduados y el Decanato de Derecho. Se puede concluir que la mayoría de las áreas han presentado notables mejoras. El promedio general indica un ligero aumento de 1.3 puntos porcentuales.

Según se evidencia en la ilustración 4, para enero – abril 2014, los estudiantes del Decanato de Derecho poseen la más alta puntuación (**81.5**), el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales valoran el servicio de UNAPEC en

81.2, seguido de la valoración de los estudiantes del Decanato de Turismo con un 80.4%. Los demás Decanatos con puntuaciones por debajo del 80%.

**A continuación se presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes según decanato y bloques evaluados.**

**Ilustración 7.** Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación (Línea base- cuatrimestre 2013).



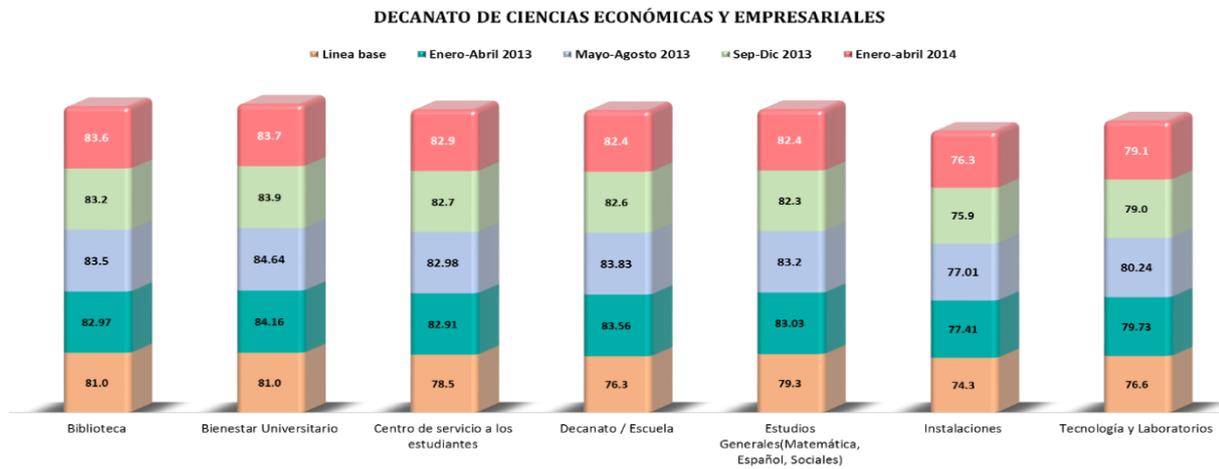
**Tabla 5** Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Cuatrimestre enero - abril 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71.0	74.7	3.7
Centro de servicio a los estudiantes	78.9	81.5	2.6
Decanato / Escuela	78.7	81.1	2.4
<b>Promedio General</b>	<b>77.22</b>	<b>79.41</b>	<b>2.2</b>
Tecnología y Laboratorios	74.2	76.2	2.0
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	78.9	80.4	1.5
Bienestar Universitario	81.3	82.5	1.2
Biblioteca	79.7	80.6	0.9

Según las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación, las áreas que obtuvieron mayores niveles de satisfacción, en el cuatrimestre enero - abril 2014, fueron Bienestar Universitario con un 82.5%, seguido del servicio ofrecido desde el CENSE, Decanato, y Estudios Generales, de acuerdo a la ilustración 6.

De acuerdo a la tabla 5, se puede observar que en la medición del cuatrimestre enero – abril 2014, un notable aumento en la diferencia porcentual de 3.7 en las Instalaciones, tomando como referencia su línea base, seguido por el CENSE y el servicio ofrecido desde el Decanato, el promedio general es de 2.2, las áreas con menor diferencia porcentual son Bienestar Universitario y la Biblioteca. Los estudiantes perciben notables mejoras en los servicios ofrecidos desde las diferentes áreas, ya que no se aprecia valores negativos en la tabla analizada.

**Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- cuatrimestre enero – Abril 2014).**



**Tabla 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

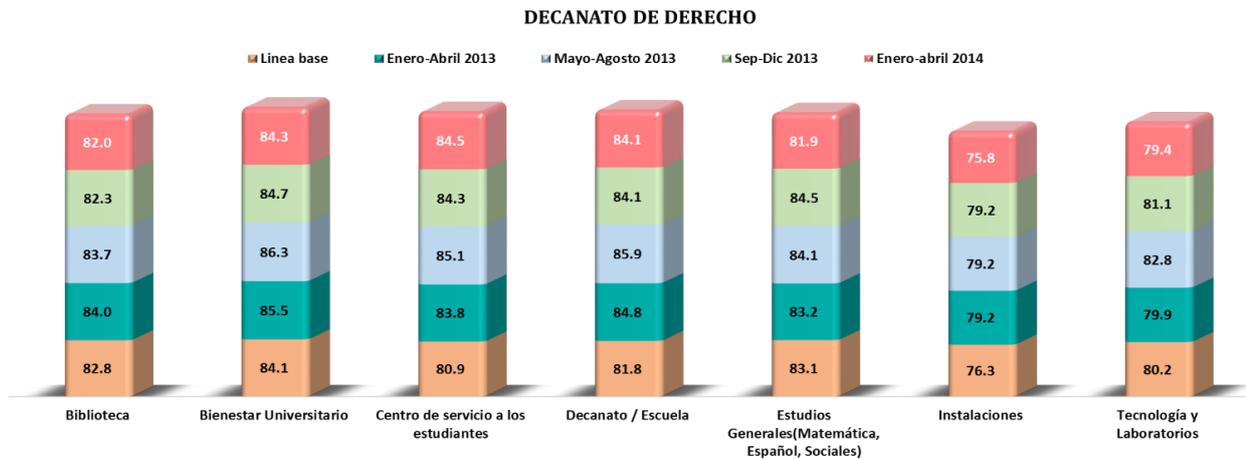
ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	79.0	82.4	3.4
Centro de servicio a los estudiantes	80.0	82.9	2.9
<b>Promedio General</b>	<b>79.24</b>	<b>81.23</b>	<b>2.0</b>
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	80.7	82.4	1.7
Biblioteca	81.9	83.6	1.7
Tecnología y Laboratorios	77.5	79.1	1.6
Bienestar Universitario	82.3	83.7	1.5
Instalaciones	75.2	76.3	1.0

Analizando el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, las áreas de Bienestar Universitario, el servicio ofrecido desde el decanato, CENSE, Biblioteca y Estudios Generales quedaron entre un rango de 82.4% a 83.7%. Las demás áreas, Instalaciones y Tecnología, con valoraciones de 76.3% y 79.1% respectivamente.

En la tabla 6 podemos observar un aumento en la diferencia porcentual de 3.4 del servicio recibido desde el Decanato, seguido el CENSE con 2.9, con un promedio general 2.0. La demás áreas de servicio presentan un aumento entre 1.7 y 1.0 con relación a su línea base correspondiente.

Los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales otorgaron las mayores valoraciones a los servicios ofrecidos en UNAPEC de acuerdo a los datos siguientes: Bienestar Universitario 83.7, Biblioteca 83.6, Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) 82.4, Tecnología y Laboratorios 79.1, Instalaciones 76.3.

**Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base- cuatrimestre enero – Abril 2014).**



**Tabla 7 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

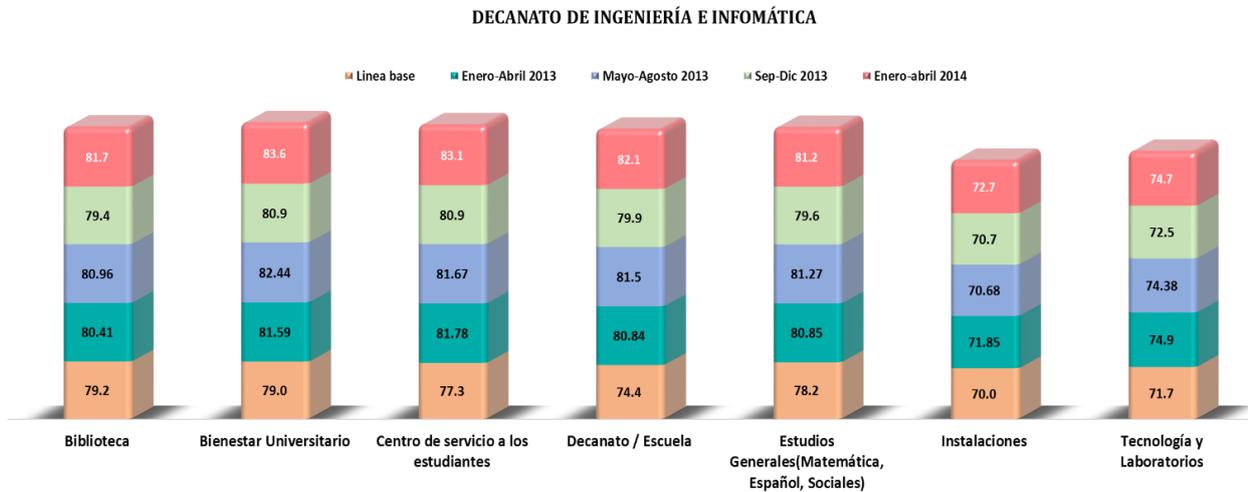
ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	DECANATO DE DERECHO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Centro de servicio a los estudiantes	82.7	84.5	1.8
Decanato / Escuela	82.8	84.1	1.3
Bienestar Universitario	84.3	84.3	0.0
<b>Promedio General</b>	<b>82.2</b>	<b>81.5</b>	<b>-0.7</b>
Tecnología y Laboratorios	80.5	79.4	-1.1
Biblioteca	83.6	82.0	-1.5
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83.4	81.9	-1.6
Instalaciones	78.8	75.8	-3.0

Las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho estuvieron por encima del 81%, exceptuando las instalaciones de 75% y Tecnología con un 79%.

Analizando la tabla 7 podemos resaltar un aumento en la diferencia porcentual en el CENSE seguida por el Decanato, el promedio general muestra una diferencia negativa al igual que las demás áreas que ofrecen servicios en UNAPEC, siendo la menor diferencia de Instalaciones.

Los estudiantes del Decanato de Derecho otorgaron 84.5 al CENSE, la mayor puntuación entre todos los decanatos de UNAPEC.

**Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- cuatrimestre enero – Abril 2014).**



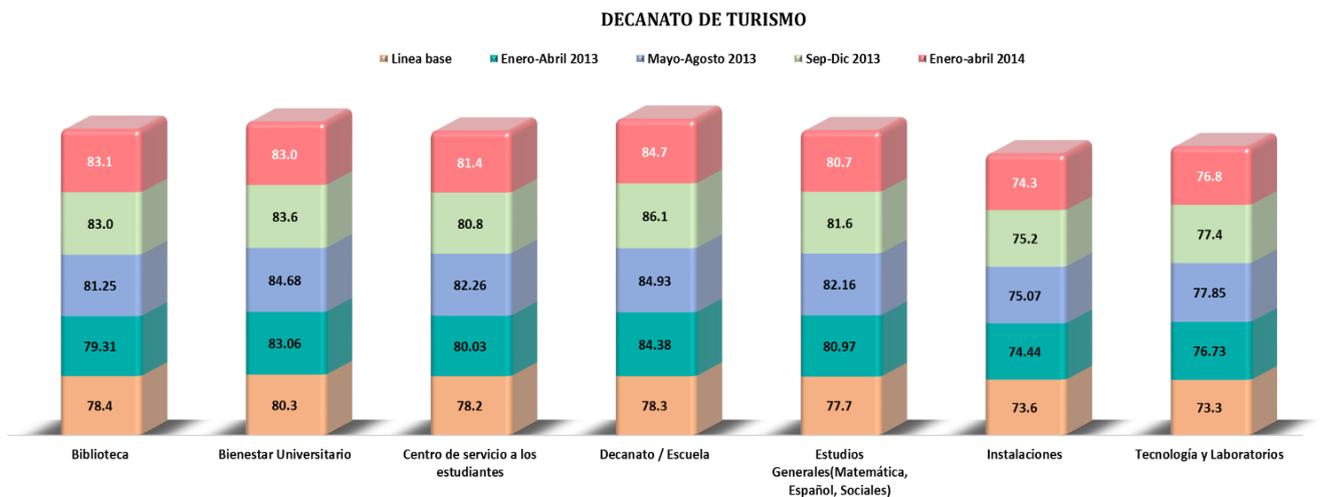
**Tabla 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE INGENIERIA E INFORMÁTICA	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	77.5	82.1	4.6
Centro de servicio a los estudiantes	79.6	83.1	3.5
Bienestar Universitario	80.3	83.6	3.2
<b>Promedio General</b>	<b>76.9</b>	<b>79.50</b>	<b>2.6</b>
Tecnología y Laboratorios	72.7	74.7	2.0
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.4	81.2	1.9
Biblioteca	80.1	81.7	1.6
Instalaciones	71.3	72.7	1.4

Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están consideradas en las áreas de Bienestar Universitario 83.6, CENSE 83.1, Decanato y /o escuela 82.1; los servicios con las valoraciones más baja, lo representan las áreas entre 2.0 y 1.4.

En la tabla 8, se puede observar un notable aumento en la diferencia porcentual en el área de Decanato de 4.6 puntos, seguidas por CENSE y Bienestar Universitario. De acuerdo a las puntuaciones observadas, los estudiantes del Decanato de Ingeniería e informática perciben las mejoras realizadas en las áreas de servicio.

**Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- cuatrimestre enero – Abril 2014).**



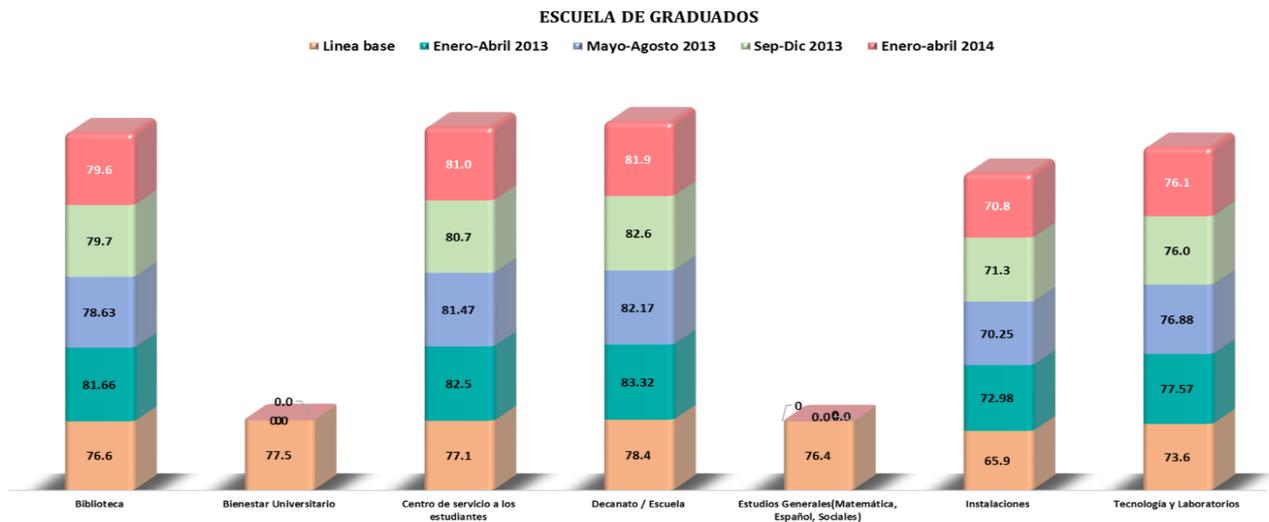
**Tabla 9 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE TURISMO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Biblioteca	79.1	83.1	4.0
Decanato / Escuela	81.5	84.7	3.2
Centro de servicio a los estudiantes	79.4	81.4	2.1
<b>Promedio General</b>	<b>78.76</b>	<b>80.38</b>	<b>1.6</b>
Tecnología y Laboratorios	75.5	76.8	1.3
Bienestar Universitario	81.8	83.0	1.2
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.7	80.7	1.0
Instalaciones	74.6	74.3	-0.3

Es importante señalar, que de todos los decanatos de UNAPEC, los estudiantes del Decanato de Turismo, valoran en mayor nivel de satisfacción el servicio ofrecido desde el decanato, con una valoración de 84.7%. El comportamiento de los niveles de satisfacción de las diferentes áreas es la misma que los demás decanatos. Según la ilustración 10.

Conforme a la tabla 9, la mayor diferencia porcentual la obtuvo el área de Biblioteca con un 4.0, en segundo lugar Decanato 3.2, seguido por el CENSE, el promedio general 1.6 y las demás áreas entre 1.0 y 1.3 a excepción de instalaciones con resultado negativo. Debemos señalar la percepción de estos decanatos como aspectos positivos.

**Ilustración 11.** Satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Graduados (Línea base- cuatrimestre enero – abril 2014).



**Tabla 10** Satisfacción de los estudiantes con el servicio Escuela de Graduados. (Cuatrimestre enero - abril 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	ESCUELA DE GRADUADOS	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	67.8	70.8	3.0
Centro de servicio a los estudiantes	80.1	81.0	0.9
<b>Promedio General</b>	<b>76.7</b>	<b>77.50</b>	<b>0.8</b>
Decanato / Escuela	81.2	81.9	<b>0.7</b>
Biblioteca	79.2	79.6	0.4
Tecnología y Laboratorios	76.2	76.1	-0.1

Para los estudiantes de posgrados y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio que se ofrece desde el decanato, con 81.9%, seguido de las valoraciones del CENSE y la Biblioteca.

Analizando la tabla 10 podemos observar la mayor diferencia porcentual en el área de Instalaciones 3.0 y las demás áreas menores de 1.0 con referencia a las líneas bases correspondientes. Los estudiantes de Posgrado y maestrías no perciben mejoras realizadas en el área de Tecnología y laboratorios de acuerdo a la diferencia porcentual negativa reflejada.

**Tabla 11.** Satisfacción del servicio con relación a las “áreas evaluadas”, según decanatos (**Enero - Abril 2013, Enero – Abril 2014**).

**Nota:** Período **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3**(septiembre – diciembre 2013); **P1-4** (enero – Abril 2014)

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN					DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES					DECANATO DERECHO				
		LB	1-3	2-3	3-3	1-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	80.13	77.2	78.44	79.18	78.40	79.41	79.24	81.84	82	81.17	81.23	82.2	82.78	83.69	82.90	81.50
Biblioteca	82.04	79.74	79.04	80.45	80.11	80.60	81.86	82.97	83.50	83.23	83.56	83.55	83.99	83.71	82.35	82.01
Bienestar Universitario	83.38	81.25	81.23	82.28	81.63	82.46	82.27	84.16	84.64	83.95	83.74	84.26	85.45	86.34	84.73	84.30
Centro de servicio a los estudiantes	82.39	78.92	79.80	80.75	80.33	81.51	80.01	82.91	82.98	82.72	82.91	82.68	83.78	85.07	84.25	84.46
Decanato / Escuela	82.24	78.69	80.25	81.72	80.25	81.09	79.04	83.56	83.83	82.64	82.45	82.84	84.77	85.88	84.14	84.13
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.51	78.89	79.92	80.47	80.02	80.43	80.65	83.03	83.20	82.34	82.36	83.43	83.19	84.11	84.50	81.87
Instalaciones	74.38	70.95	73.47	73.31	72.91	74.67	75.22	77.41	77.01	75.92	76.25	78.76	79.21	79.16	79.22	75.79
Tecnología y Laboratorios	77.10	74.16	76.09	76.69	74.67	76.21	77.52	79.73	80.24	79.05	79.09	80.47	79.86	82.75	81.11	79.41

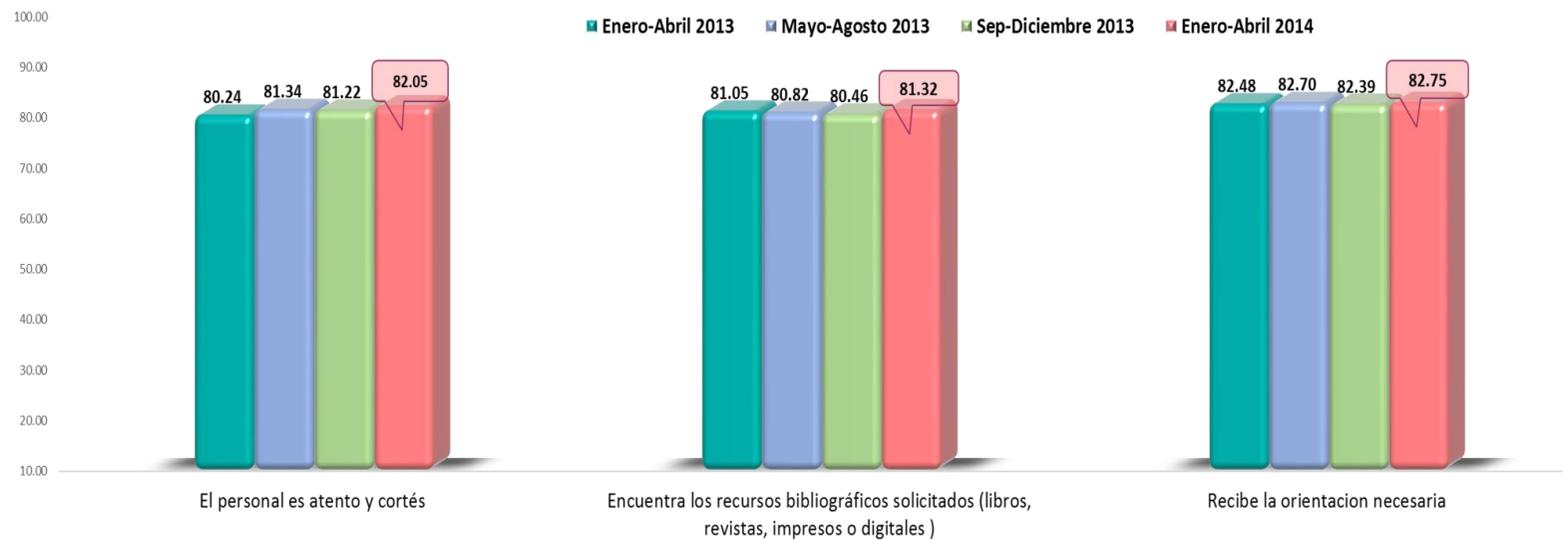
ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA					DECANATO TURISMO					ESCUELA DE GRADUADOS				
		LB	1-3	2-3	3-3	1-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	80.13	76.98	78.68	78.69	77.48	79.58	78.76	79.91	81.03	81.02	80.38	76.7	79.24	77.56	77.79	77.52
Biblioteca	82.04	80.06	80.41	80.96	79.44	81.68	79.12	79.31	81.25	82.98	83.15	79.24	81.66	78.63	79.75	79.63
Bienestar Universitario	83.38	80.34	81.59	82.44	80.89	83.58	81.82	83.06	84.68	83.57	83.03	-	-	-	-	-
Centro de servicio a los estudiantes	82.39	79.55	81.78	81.67	80.93	83.06	79.35	80.03	82.26	80.84	81.42	80.14	82.5	81.47	80.68	81.04
Decanato / Escuela	82.24	77.47	80.84	81.5	79.91	82.05	81.53	84.38	84.93	86.07	84.69	81.18	83.32	82.17	82.63	81.88
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.51	79.38	80.85	81.27	79.57	81.23	79.66	80.97	82.16	81.63	80.68	-	-	-	-	-
Instalaciones	74.38	71.32	71.85	70.68	70.68	72.70	74.57	74.44	75.07	75.20	74.26	67.77	72.98	70.25	71.34	70.80
Tecnología y Laboratorios	77.10	72.7	74.9	74.38	72.50	74.69	75.49	76.73	77.85	77.37	76.80	76.15	77.57	76.88	75.99	76.07

#### IV. EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN ÁREAS.

A continuación se presentan los resultados de los niveles de satisfacción de los estudiantes con los servicios, lo cual muestra los ítems correspondientes según las áreas evaluadas y distribuidos por decanatos.

##### 3.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

**Ilustración 12:** Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca (enero-diciembre 2013 y enero – abril 2014).



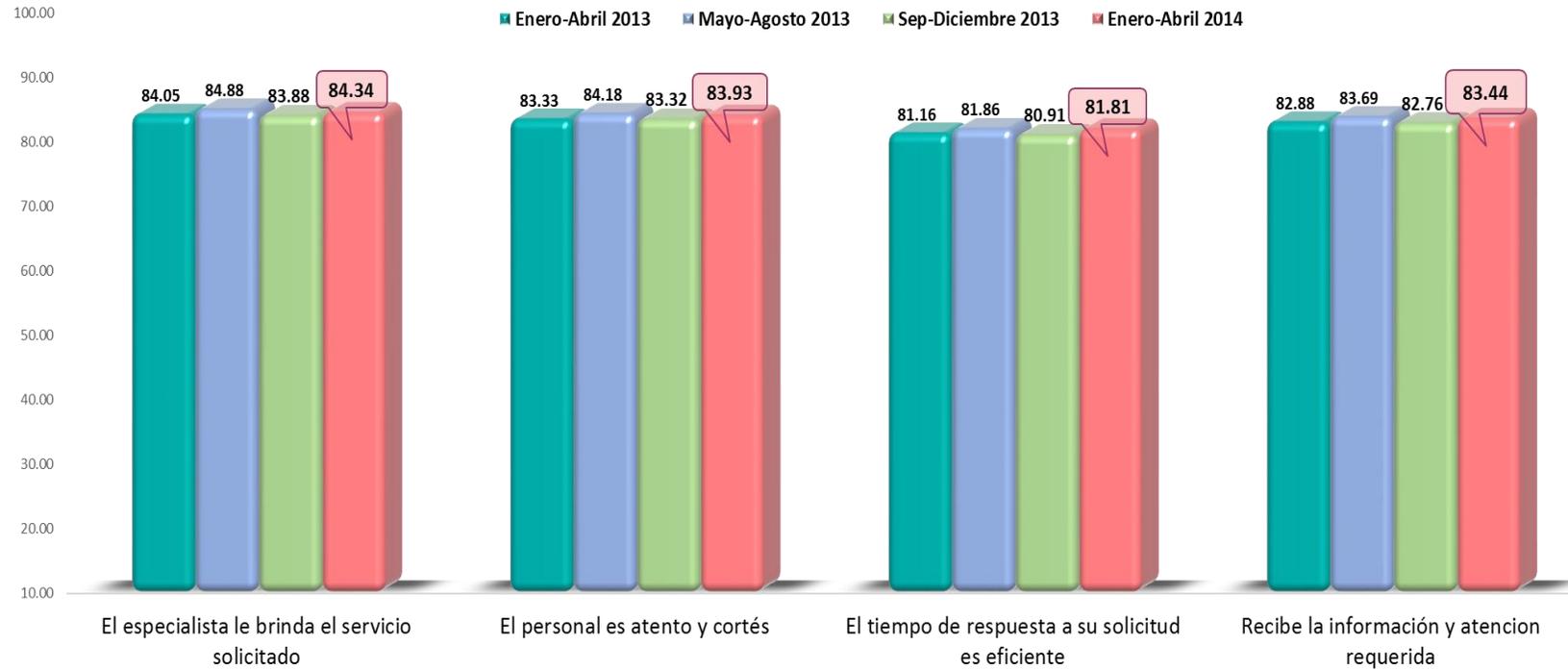
**Tabla 12.** Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca, según decanatos (enero - diciembre 2013 y enero – abril 2014).

**Nota:** Período 1-2 (enero-abril-2012); P2-2 (mayo-agosto 2012); P3-3 (septiembre-diciembre 2012; P1-3 (enero-abril 2013); P2-3 (mayo-agosto 2013); P3-3 (septiembre – diciembre 2013).

PREGUNTA	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	82.04	79.3	81.2	78.7	79.04	80.4	80.11		81	82.7	81.9	82.97	83.5	83.23		82.8	85.9	82	83.99	83.71	82.35	
El personal es atento y cortés	<b>82.05</b>	78.6	81	76.9	77.64	79.3	79.83	<b>80.72</b>	80.1	82.2	79.8	81.55	82.9	83.13	<b>83.22</b>	84.7	86.8	81.6	84.48	84.36	81.35	<b>82.22</b>
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	<b>81.32</b>	79.1	80.8	79.2	79.61	80.1	79.18	<b>80.30</b>	81.2	82.6	82.4	82.98	82.9	82.40	<b>82.75</b>	79.2	83.6	80.6	82.84	82.2	81.52	<b>80.68</b>
Recibe la orientación necesaria	<b>82.75</b>	80.2	81.8	80.1	79.86	81.7	81.31	<b>80.78</b>	81.8	83.4	83.3	84.38	84.5	84.14	<b>84.70</b>	84.6	87.3	83.6	84.64	84.56	84.18	<b>83.11</b>

PREGUNTA	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO							ESCUELA DE GRADUADOS						
		1-2	2-2	3-3	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	82.04	79.2	81.9	79.1	80.41	80.96	79.44		78.4	80.6	78.4	79.31	81.25	82.98		76.6	81.5	79.6	81.66	78.63	79.75	
El personal es atento y cortés	<b>82.05</b>	78.7	82	78.4	80.22	80.84	79.53	<b>81.89</b>	77.3	79.6	75.3	76.94	81.31	82.63	<b>82.77</b>	76	81.3	80.3	82.21	79.59	79.67	<b>80.41</b>
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	<b>81.32</b>	78.7	81	78.3	79.35	80.06	78.43	<b>80.64</b>	78.3	80.8	79.3	79.62	79.11	81.88	<b>82.82</b>	76.8	81.4	78.2	80.26	77.28	78.93	<b>78.92</b>
Recibe la orientación necesaria	<b>82.75</b>	80.1	82.8	80.5	81.67	81.99	<b>80.35</b>	<b>82.50</b>	79.6	81.6	80.5	81.36	83.33	<b>84.43</b>	<b>83.85</b>	76.9	81.9	80.3	82.49	78.97	<b>80.62</b>	<b>79.54</b>

**Ilustración 13.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario (enero-diciembre 2013 y enero – abril 2014).



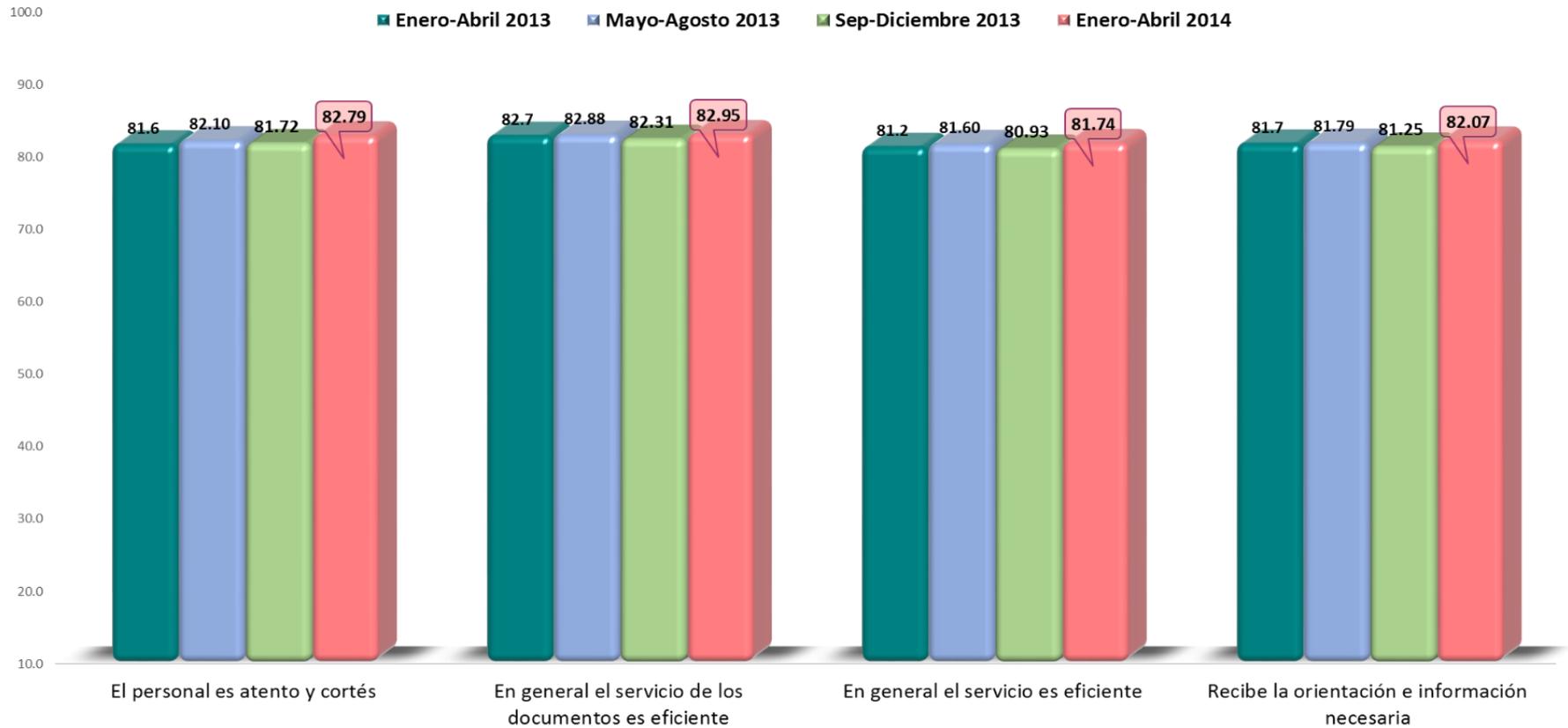
**Tabla 13.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según decanatos (**enero– diciembre 2013 y enero – abril 2014**).

**Nota:** **Período 1-2** (enero-abril-2012); **P2-2** (mayo-agosto 2012); **P3-3** (septiembre-diciembre 2012); **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3** (septiembre – diciembre 2013).

PREGUNTA	UNAPEC	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
	(1-4)	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
<b>Totales por decanato</b>	<b>83.38</b>	80.2	82.1	81.4	81.23	82.28	81.63		81	82.6	83.2	84.16	84.64	83.95		84.1	85	83.7	85.45	86.34	84.73	
El especialista le brinda el servicio solicitado	<b>84.34</b>	80.5	82.2	82.7	82.42	83.55	82.85	<b>83.35</b>	81.1	82.6	84.7	85.33	85.87	85.03	<b>84.71</b>	84.6	85.4	84.2	87.04	87.03	85.32	<b>85.26</b>
El personal es atento y cortés	<b>83.93</b>	81.5	83.2	82.2	81.7	82.93	82.16	<b>83.01</b>	82.4	83.8	83.7	84.56	85.3	84.68	<b>84.26</b>	84.7	85.9	83.6	85.03	86.56	84.09	<b>84.70</b>
<b>El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente</b>	<b>81.81</b>	78.7	81	79.2	79.58	80.58	79.95	<b>81.12</b>	79.5	81.3	80.9	82.64	82.6	82.06	<b>82.20</b>	83	84	82.6	84.62	84.44	84.35	<b>82.88</b>
Recibe la información y atención requerida	<b>83.44</b>	80.1	82.1	81.7	81.24	82.05	81.55	<b>82.36</b>	81.1	82.5	83.5	84.09	84.77	84.00	<b>83.77</b>	84.2	84.9	84.3	85.15	87.35	85.17	<b>84.34</b>

PREGUNTA	UNAPEC	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO						
	(1-4)	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
<b>Totales por decanato</b>	<b>83.38</b>	79	81.4	80.6	81.59	82.44	80.89		80.3	83.7	81.5	83.06	84.68	83.57	
El especialista le brinda el servicio solicitado	<b>84.34</b>	79.2	81.4	81.9	82.59	83.8	82.34	<b>84.59</b>	80.1	84	83	84.88	85.6	84.41	<b>83.96</b>
El personal es atento y cortés	<b>83.93</b>	80.3	82.8	81	82.51	82.59	81.60	<b>84.31</b>	82.1	84.8	81.5	83.12	85.37	83.98	<b>83.22</b>
<b>El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente</b>	<b>81.81</b>	77.2	80.1	78.5	79.51	80.85	78.71	<b>81.63</b>	78.7	82.4	79.7	80.89	83.44	82.20	<b>81.72</b>
Recibe la información y atención requerida	<b>83.44</b>	79.1	81.2	81.1	81.76	82.53	80.89	<b>83.78</b>	80.2	83.8	81.6	83.36	84.31	83.71	<b>83.22</b>

**Ilustración 14.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes (enero- diciembre 2013 y enero – abril 2014).

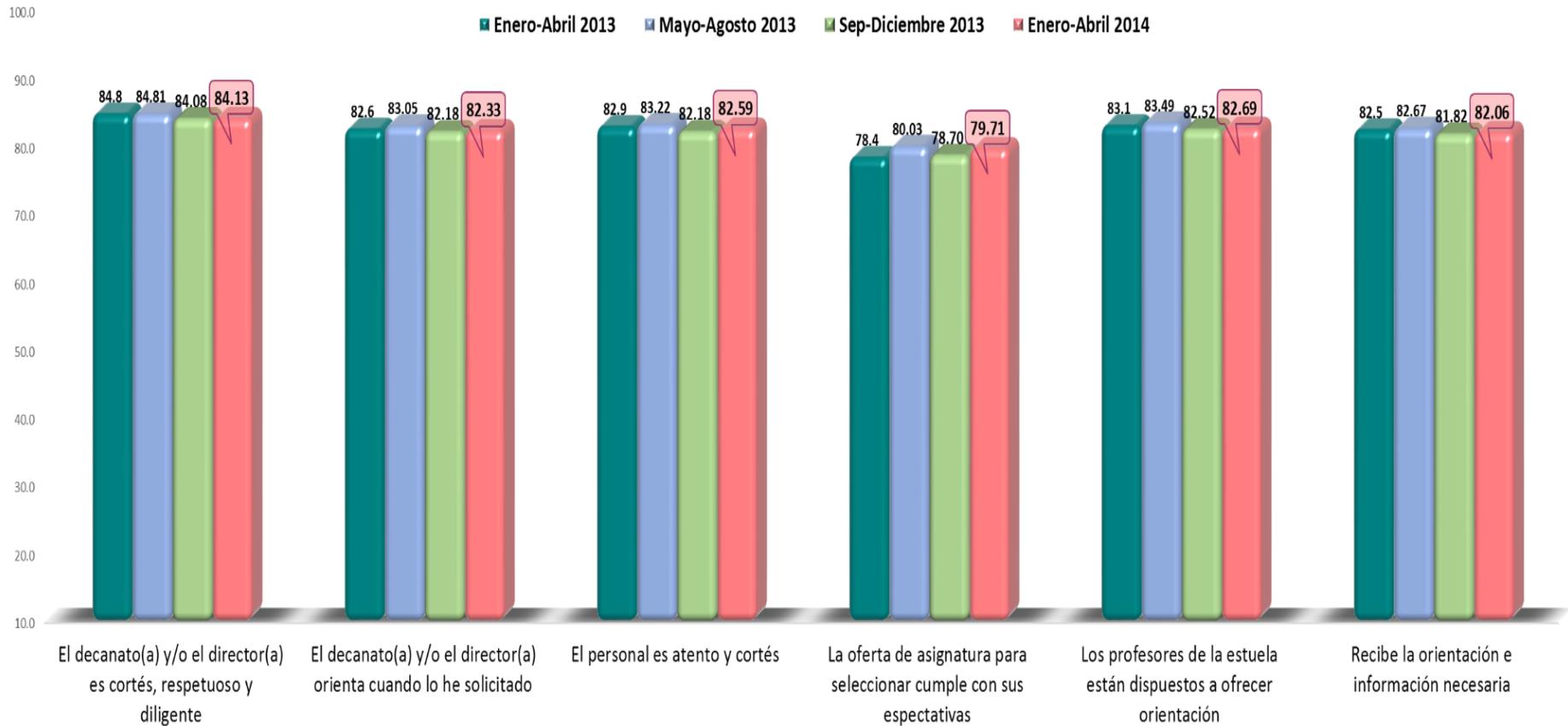


**Tabla 14.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Centro de servicio a los estudiantes**, según decanatos (**enero-diciembre 2013 y enero – abril 2014**).

Preguntas	UNAPEC	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
	(1-4)	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	82.39	77.5	78.9	80.4	79.8	80.75	80.33		78.5	80.1	81.4	82.91	82.98	82.72		80.9	85.1	82.1	83.78	85.07	84.25	
El personal es atento y cortés	82.79	79.1	80.6	80.9	79.7	80.81	80.53	81.78	79.8	81.5	80.9	82.36	82.74	82.85	83.00	81.1	85.8	81.4	82.54	84.69	84.28	84.37
En general el servicio de los documentos es eficiente	82.95	76.5	77.1	81.1	80.92	81.45	80.93	81.89	77.5	78.7	82.6	83.75	83.88	83.42	83.63	80.3	84.3	83	84.54	85.55	84.73	84.41
En general el servicio es eficiente	81.74	76.1	78.2	79.6	79.08	80.38	79.91	81.09	77.1	79.4	80.9	82.55	82.49	82.12	82.22	80.8	84.7	81.1	83.53	84.82	83.09	84.37
Recibe la orientación e información necesaria	82.07	78	79.6	79.8	79.49	80.36	79.95	81.26	79.5	81	81.4	82.99	82.82	82.47	82.77	81.3	85.5	82.7	84.52	85.21	84.92	84.69

Preguntas	UNAPEC	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO							ESCUELA DE GRADUADOS							
	(1-4)	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	
Totales por decanato	82.39	77.3	80.5	80.8	81.78	81.67	80.93		78.2	80.2	79.6	80.03	82.26	80.84		77.1	81.3	82	82.5	81.47	80.68		
El personal es atento y cortés	82.79	79.3	83.1	81.2	82.18	82.05	81.28	83.96	79.1	81.2	78.4	79.38	81.56	80.01	81.06	78.5	82.4	81.9	82.56	82.01	81.13		82.24
En general el servicio de los documentos es eficiente	82.95	75.8	78.8	81.4	82.42	81.89	81.69	83.26	78	78.9	81.1	81.55	83.83	82.24	82.76	76.8	81.1	83.2	83.87	82.62	81.58		81.79
En general el servicio es eficiente	81.74	75.7	78.9	80	80.9	81.1	80.13	82.19	77.1	79.1	79.3	79.67	81.77	80.48	81.10	75.5	80.1	81.3	81.68	80.84	79.99		80.19
Recibe la orientación e información necesaria	82.07	78.2	81	80.7	81.61	81.64	80.61	82.83	78.8	81.5	79.8	79.51	81.87	80.65	80.78	77.6	81.8	81.7	81.88	80.42	80.02		79.95

**Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato / Escuela (enero-diciembre 2013, enero-abril 2014).**



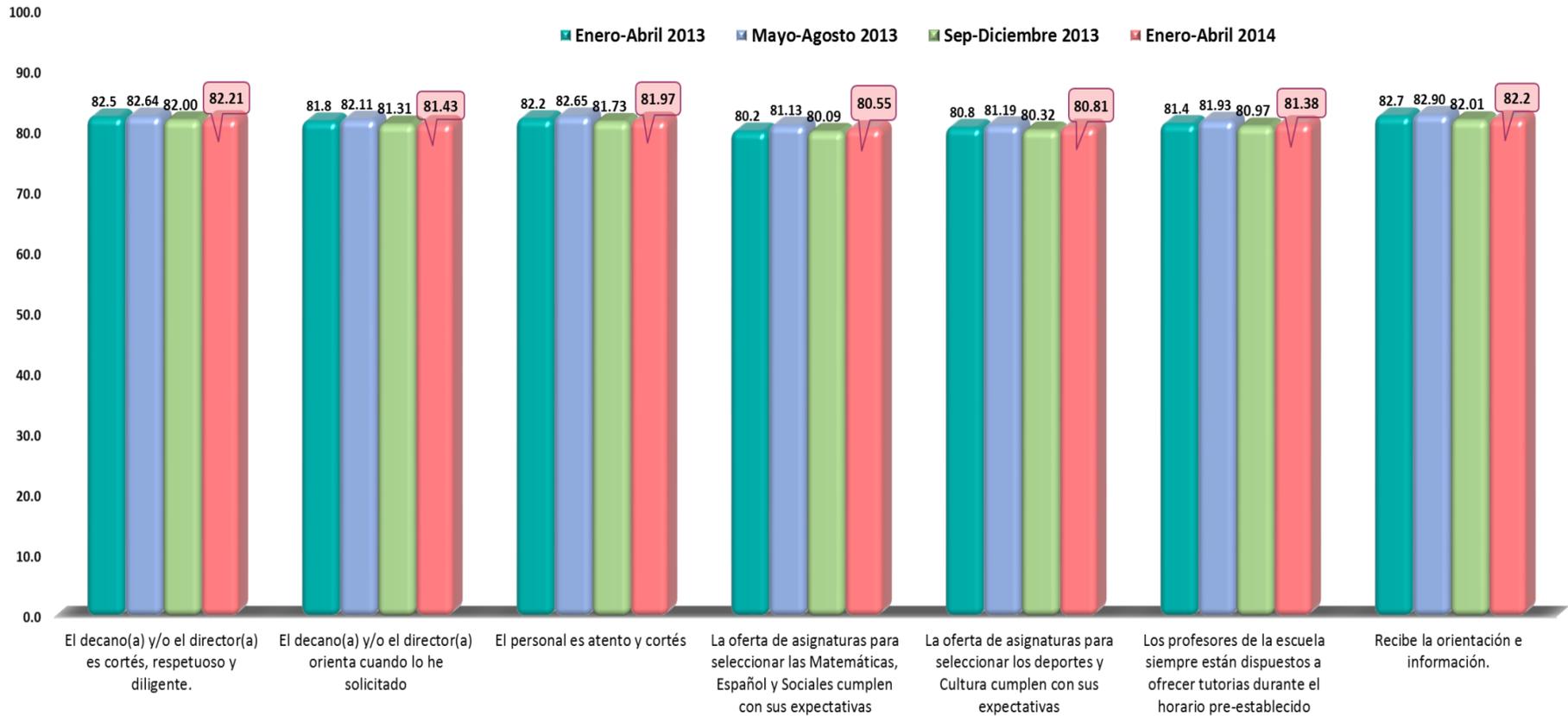
**Tabla 15.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Decanato / Escuela**, según decanatos **(enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014)**.

**Nota:** Período **1-2** (enero-abril-2012); **P2-2** (mayo-agosto 2012); **P3-3** (septiembre-diciembre 2012); **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3** (septiembre – diciembre 2013).

PREGUNTA	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	82.24	76.2	78.4	81.5	80.25	81.72	80.25		76.3	78.7	82.1	83.56	83.83	82.64		81.8	82.7	84	84.77	85.88	84.14	
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	<b>84.13</b>	82.8	83.6	84.7	83.12	84.29	82.70	<b>82.81</b>	80.6	82.4	84.3	85.4	85.4	84.52	<b>84.51</b>	83.5	84.3	86.3	86.78	87.45	85.75	<b>85.62</b>
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>82.33</b>	79.1	80.3	81.6	80.66	82.25	80.61	<b>81.30</b>	78	80.5	81.7	83.81	83.93	82.85	<b>82.59</b>	82	81.5	83.5	84.69	85.99	83.76	<b>84.08</b>
El personal es atento y cortés	<b>82.59</b>	75.6	79	81.9	80.32	81.52	80.51	<b>81.65</b>	76.6	79	83	84.16	84.39	83.18	<b>82.71</b>	83.2	84.9	85.5	86.35	86.05	84.42	<b>84.82</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>79.71</b>	66.9	70.5	75.5	76.3	78.58	76.35	<b>77.67</b>	68.2	71.7	78.1	80.3	81.28	79.61	<b>80.21</b>	76.6	77.1	78.7	79.22	83.32	82.00	<b>80.87</b>
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	<b>82.69</b>	79.4	81.3	83.2	81.26	82.62	81.37	<b>82.17</b>	79.3	81.1	82.9	83.9	84.06	82.84	<b>82.23</b>	84.2	85.4	85.1	85.65	85.97	84.18	<b>84.69</b>
Recibe la orientación e información necesaria	<b>82.06</b>	73.9	76.3	82	79.88	81.12	80.03	<b>81.01</b>	75.5	77.9	82.7	83.88	84	82.89	<b>82.51</b>	81.5	83.1	85	86	86.53	84.77	<b>84.71</b>

PREGUNTA	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO							ESCUELA DE GRADUADOS							
	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3		1-4
Totales por decanato	74.4	77.8	80.2	80.84	81.5	79.91		78.3	81	85.3	84.38	84.93	86.07		78.4	76.2	78.4	83.32	82.17	82.63		
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	79.2	81.3	83	83.96	83.84	82.55	<b>83.88</b>	84.6	86.4	89.1	88.01	86.91	88.90	<b>86.71</b>	79.6	82.8	83.6	84.8	83.61	84.33		<b>83.65</b>
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	76.1	79.2	80.3	80.66	81.7	80.45	<b>82.29</b>	79.8	83	86.4	85.04	85.34	86.97	<b>84.49</b>	77.3	79.1	80.3	83.54	81.89	82.41		<b>81.60</b>
El personal es atento y cortés	75.5	78.8	81.3	82.48	82.6	80.76	<b>83.08</b>	78.4	80.4	85.6	83.55	85.13	86.21	<b>85.38</b>	77.9	75.6	79	83.33	81.86	81.41		<b>80.79</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>63.9</b>	70.1	74.6	74.78	76.96	75.11	<b>78.60</b>	69.6	74.2	80.1	81.08	82.38	82.13	<b>82.94</b>	78	66.9	70.5	81.47	81.41	82.62		<b>81.25</b>
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	78.7	80.4	81.6	81.89	82.52	80.57	<b>82.18</b>	81.5	83.3	84.6	84.6	85.05	86.41	<b>84.63</b>	81.5	79.4	81.3	84.55	83.26	83.92		<b>84.07</b>
Recibe la orientación e información necesaria	73.6	77.3	80.4	81.44	81.48	80.16	<b>82.41</b>	75.7	79.2	85.9	84.08	84.76	85.84	<b>84.01</b>	76	73.9	76.3	82.35	81.09	81.19		<b>80.02</b>

**Ilustración 8.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)(enero-abril 2013 y enero-abril 2014).



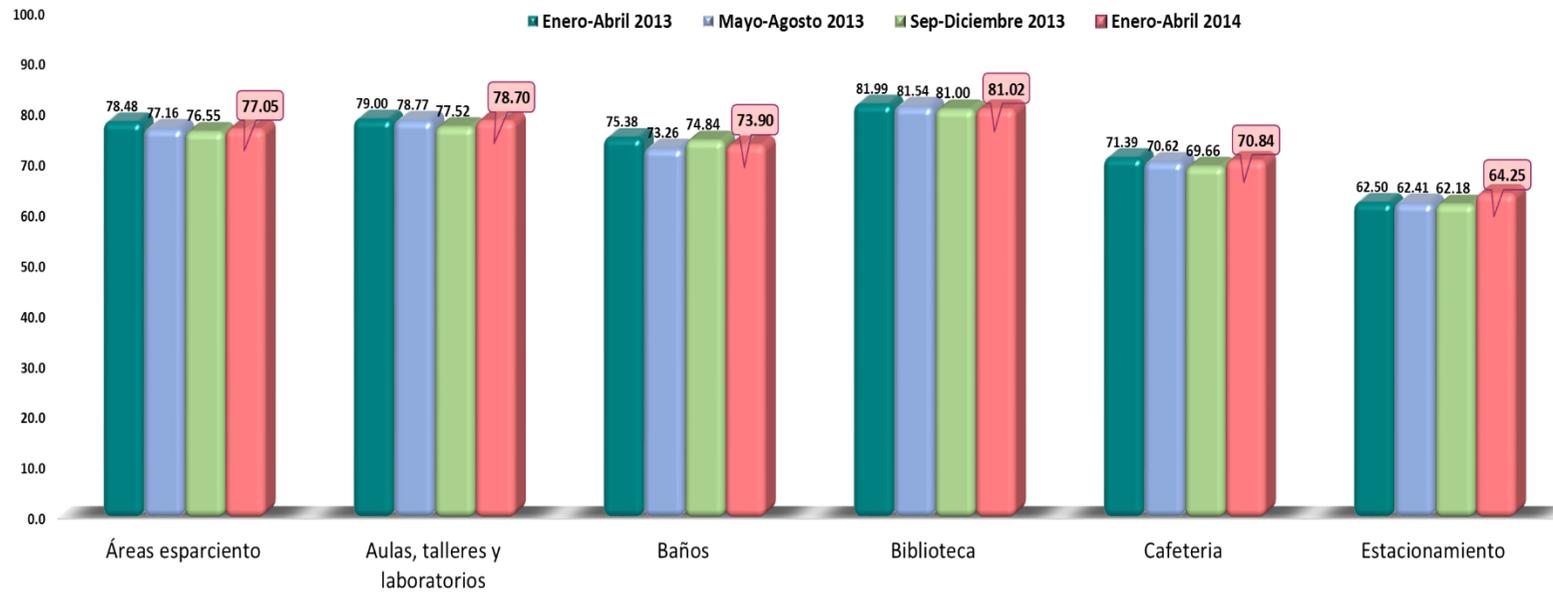
**Tabla 16.** Comparación satisfacción de los estudiantes con la **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) (enero - diciembre 2013 y enero – abril 2014).**

**Nota:** Período **1-2** (enero-abril-2012); **P2-2** (mayo-agosto 2012); **P3-3** (septiembre-diciembre 2012); **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3** (septiembre – diciembre 2013).

Preguntas	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
<b>Totales por decanato</b>	81.51	77.4	79.6	79.7	<b>79.9</b>	<b>80.47</b>	<b>80.02</b>		79.3	81.1	81.5	<b>83</b>	<b>83.2</b>	<b>82.34</b>		83.1	84.4	82.8	<b>83.2</b>	<b>84.11</b>	<b>84.50</b>	
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	<b>82.21</b>	78.7	80.3	80.5	80.66	80.94	80.93	<b>81.09</b>	80.3	81.7	82.2	83.63	83.7	82.91	<b>83.07</b>	82.9	84.6	83.2	84.57	85.09	84.43	<b>82.51</b>
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>81.43</b>	78.1	80.4	79.9	79.83	80.38	80.21	<b>80.35</b>	79.8	81.4	81.7	83.39	83.32	82.44	<b>82.38</b>	83	84.4	83.2	83.95	84.29	84.61	<b>81.83</b>
El personal es atento y cortés	<b>81.97</b>	79.2	80.7	80.6	80.37	81	80.45	<b>80.95</b>	80.5	82.2	81.9	83.52	83.95	82.87	<b>82.70</b>	83.8	85.5	83	84.41	84.24	84.74	<b>82.74</b>
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	<b>80.55</b>	74.6	78	78.4	78.91	79.8	79.37	<b>80.07</b>	76.4	79.3	79.9	81.4	82.18	81.13	<b>81.34</b>	81.7	82.1	81.8	81.59	83.44	84.23	<b>79.92</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	<b>80.81</b>	75.1	77.6	78.8	79.46	79.72	78.82	<b>79.47</b>	78.6	80.2	81.1	82.1	82.2	81.58	<b>81.62</b>	83	84.6	82.3	82.51	82.85	84.64	<b>81.44</b>
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	<b>81.38</b>	78.1	80	79.1	79.24	80.1	79.69	<b>80.04</b>	79.7	81.5	81.4	83.07	83.03	82.22	<b>82.29</b>	84.1	84.9	82.8	82.3	84.21	83.86	<b>82.05</b>
Recibe la orientación e información	<b>82.23</b>	78.4	80	80.5	80.98	81.37	80.67	<b>81.02</b>	80.2	81.7	82.6	84.07	84.05	83.26	<b>83.10</b>	83.5	84.6	83.3	83	84.65	85.01	<b>82.63</b>

Preguntas	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
<b>Totales por decanato</b>		78.2	80	80	80.9	81.27	79.57		77.7	81.1	80.2	81	82.16	81.63	
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	<b>82.21</b>	78.6	80.3	80.7	82.04	82.01	80.86	<b>82.02</b>	78.9	82.3	81.9	82.38	82.6	82.41	<b>81.14</b>
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>81.43</b>	78.1	80.1	79.6	80.87	81.3	79.60	<b>80.94</b>	77.6	81.3	80.2	81.17	82	81.76	<b>80.61</b>
El personal es atento y cortés	<b>81.97</b>	80.1	81.3	81	81.71	81.77	80.21	<b>81.86</b>	78.6	81.2	80.9	81.03	82.38	82.24	<b>80.88</b>
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	<b>80.55</b>	75.2	77.7	78.6	78.95	80.07	78.06	<b>80.11</b>	75.8	79.3	78.8	80.06	81.47	80.48	<b>79.24</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	<b>80.81</b>	76.4	79.5	79.3	79.46	80.48	78.47	<b>80.63</b>	77	80.9	79.3	80.24	81.32	81.11	<b>80.48</b>
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	<b>81.38</b>	79.6	80.3	79.9	80.8	81.15	79.34	<b>81.04</b>	78	81.6	79.6	80.36	82.7	81.28	<b>81.04</b>
Recibe la orientación e información	<b>82.23</b>	79.4	80.9	80.7	82.15	82.13	80.47	<b>82.04</b>	78.2	81.2	80.6	81.6	82.64	82.14	<b>82.04</b>

**Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones (enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).**



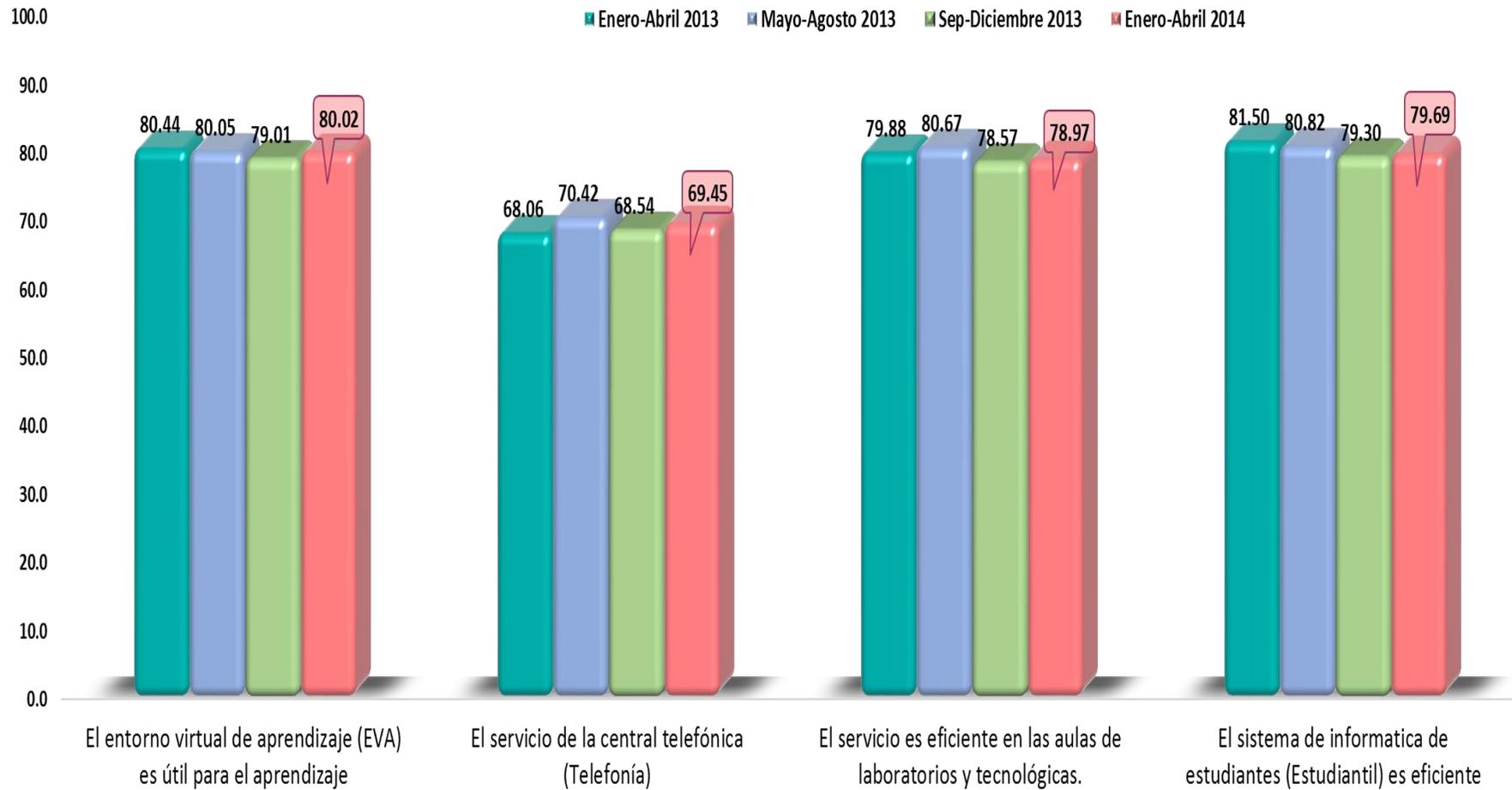
**Tabla 17.** Satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**, según decanatos (**enero-diciembre 2013 y enero – abril 2014**).

**Nota:** Período **1-2** (enero-abril-2012); **P2-2** (mayo-agosto 2012); **P3-3** (septiembre-diciembre 2012); **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3**(septiembre – diciembre 2013).

PREGUNTAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DERECHO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	<b>7.38</b>	69.8	72	71.1	73.47	73.31	72.91		74.3	75.6	75.7	77.41	77.01	75.92		76.3	81.1	78.9	79.21	79.16	79.22	
Áreas esparcimiento	<b>77.05</b>	74.6	76.5	75.1	75.38	75.03	75.02	<b>76.44</b>	79.1	79.6	80.6	81.33	80.34	78.63	<b>78.80</b>	79.7	85.6	83.6	83.22	82.16	81.15	<b>78.81</b>
Aulas, talleres y laboratorios	<b>78.70</b>	72.6	75.5	75.1	76.56	76.59	75.07	<b>78.45</b>	79.3	80.7	82.6	82.56	82.24	80.61	<b>80.90</b>	81.7	83.9	84	83.57	82.3	83.71	<b>80.15</b>
Baños	<b>73.90</b>	69.4	69.2	70.1	73.86	72.18	73.94	<b>73.96</b>	74.1	74.1	77.2	77.51	76.36	75.73	<b>74.91</b>	75.4	80.6	78.9	79.45	77.43	79.18	<b>73.58</b>
Biblioteca	<b>81.02</b>	81.2	81.9	81.3	80.47	81.03	80.28	<b>80.30</b>	83.8	84.4	84.5	84.42	84.26	83.34	<b>83.18</b>	85.6	88.4	84.2	83.92	84.56	83.84	<b>81.30</b>
Cafetería	<b>70.84</b>	66.5	69.7	66.3	69.01	69.45	68.24	<b>70.67</b>	73.4	74.6	71.8	73.86	73.64	71.99	<b>72.91</b>	75.1	81.7	77.5	77.58	78.27	76.60	<b>74.19</b>
Estacionamiento	<b>64.25</b>	53.4	58.9	58.4	65.03	65.07	64.34	<b>67.80</b>	55.6	59.4	57.8	64.1	64.4	64.46	<b>66.26</b>	59.9	66.2	65.2	66.72	69.77	70.40	<b>66.29</b>

PREGUNTAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO TURISMO							ESCUELA DE GRADUADOS						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	<b>74.38</b>	70	73.9	70.1	71.85	70.68	70.68		73.6	75.5	74.6	74.44	75.07	75.20		65.9	67.6	69.8	72.98	70.25	71.34	
Áreas esparcimiento	<b>77.05</b>	74.8	77.2	75.3	75.54	73.38	72.67	<b>74.86</b>	79.8	80.4	79.9	78.78	79.38	78.78	<b>77.40</b>	72.4	75.2	77.4	78.39	74.85	76.72	<b>75.76</b>
Aulas, talleres y laboratorios	<b>78.70</b>	70.5	74.6	69.6	71.95	71.32	69.30	<b>72.45</b>	78.5	80.9	80.6	80.36	81.04	80.52	<b>79.36</b>	77.3	80.2	80	83.61	81.76	82.15	<b>82.32</b>
Baños	<b>73.90</b>	66.1	73.3	71.4	72.4	70.21	75.98	<b>76.41</b>	71.3	72.4	75.4	74.35	73.58	72.75	<b>69.94</b>	63.9	58.1	64.1	75.96	69.69	71.73	<b>68.80</b>
Biblioteca	<b>81.02</b>	79.3	81	78	78.59	77.03	75.94	<b>78.18</b>	84.2	84.2	84.6	82.05	82.92	82.78	<b>81.61</b>	75.7	81.7	79.6	82.28	80.1	81.83	<b>80.05</b>
Cafetería	<b>70.84</b>	71.1	74.3	68.1	70.65	68.77	67.49	<b>69.67</b>	70.4	71.3	67.7	68.36	69.24	69.84	<b>69.44</b>	65.7	68.9	66.2	67.53	65.39	66.56	<b>66.66</b>
Estacionamiento	<b>64.25</b>	57.4	62.6	57.8	61.36	62.99	62.13	<b>64.08</b>	57.1	63.4	59.4	61.64	63.93	66.03	<b>67.46</b>	41	42.7	51.6	49.49	49.27	48.76	<b>50.70</b>

**Ilustración 10.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Tecnología y Laboratorios**, según decanatos **(enero-diciembre 2013 y enero – abril 2014).**



**Tabla 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según decanatos (enero-diciembre 2013, enero-abril 2014)**

**Nota:** Período **1-2** (enero-abril-2012); **P2-2** (mayo-agosto 2012); **P3-3** (septiembre-diciembre 2012); **P1-3** (enero-abril 2013); **P2-3** (mayo-agosto 2013); **P3-3** (septiembre – diciembre 2013).

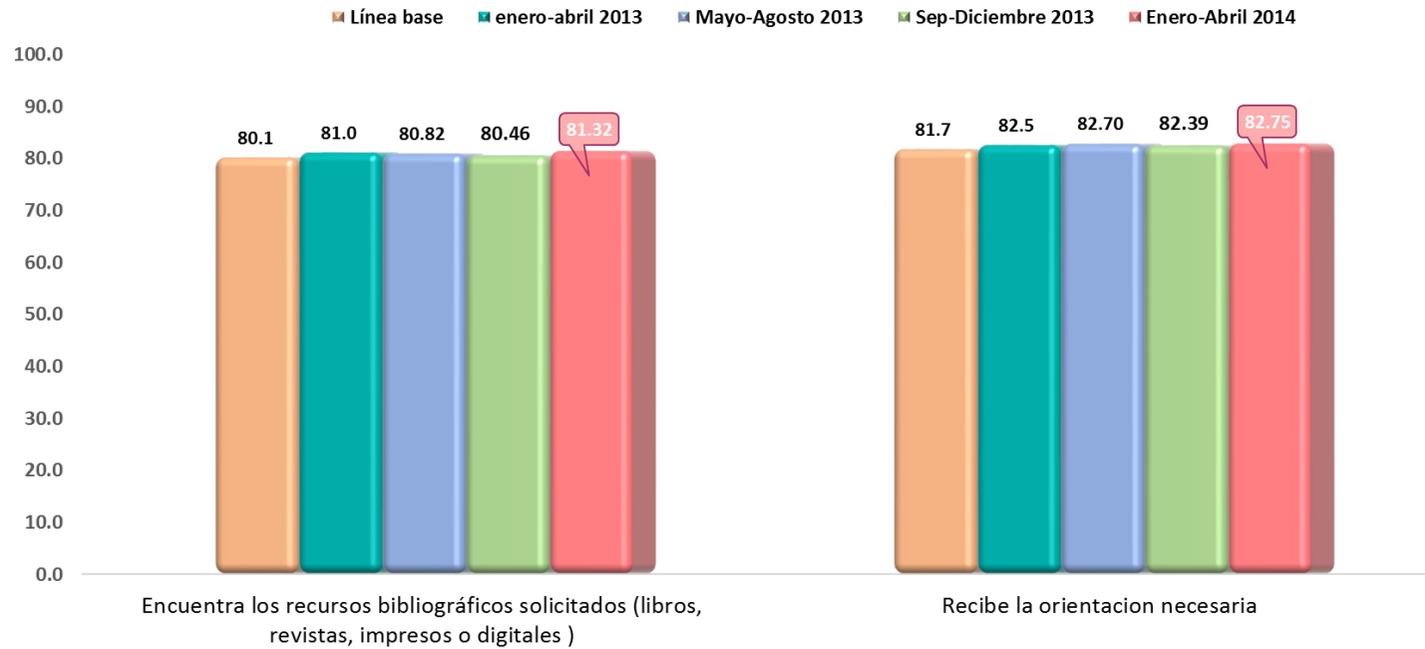
PREGUNTAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	<b>77.10</b>	72.7	74.8	75	76.09	76.69	74.67		76.6	78	78	79.73	80.24	79.05		80.2	81.6	79.6	79.86	82.75	81.11	
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	<b>80.02</b>	72.8	75.3	76.4	77.21	77.49	75.71	<b>77.15</b>	79.3	79.8	81	82.43	81.73	80.72	<b>81.38</b>	80.3	80.7	79.1	78.49	82.44	81.38	<b>79.71</b>
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	<b>69.45</b>	64.3	67.3	66.6	68.35	70.1	68.04	<b>70.69</b>	66.3	69.4	66.3	69.62	72.17	71.71	<b>71.78</b>	75.4	78.6	72.5	73.99	78.07	76.44	<b>75.93</b>
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	<b>78.97</b>	75.7	77.9	77.9	78.77	79.51	76.96	<b>78.15</b>	79.4	80.5	82.6	83.35	83.99	81.91	<b>81.80</b>	82.2	83.2	84.1	83.7	85.42	83.64	<b>81.52</b>
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	<b>79.69</b>	77.6	78.6	79	79.79	79.4	77.73	<b>78.65</b>	81.1	82.1	81.9	83.2	82.86	81.64	<b>81.22</b>	82.8	83.7	82.8	83.04	85.09	82.86	<b>80.45</b>

PREGUNTAS	UNAPEC (1-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA							DECANATO DE TURISMO							ESCUELA DE GRADUADOS						
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4
Totales por decanato	<b>77.10</b>	71.7	73.8	72.6	74.9	74.38	72.50		73.3	77.2	76	76.73	77.85	77.37		73.6	77.8	77.1	77.57	76.88	75.99	
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	<b>80.02</b>	75.1	77.1	77.7	79.7	77.24	76.55	<b>79.30</b>	75.8	78.6	78.1	78.85	78.73	79.12	<b>79.04</b>	79.6	83.3	82.9	83.92	82.03	82.25	<b>82.29</b>
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	<b>69.45</b>	63.8	66.7	63	66.34	68.23	65.32	<b>67.45</b>	60.9	67.6	63.8	66.06	70.54	69.19	<b>66.89</b>	60.9	65.6	66.8	63.15	65.17	62.74	<b>63.28</b>
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	<b>78.97</b>	70.6	72.9	71.3	73.03	73.33	71.36	<b>72.96</b>	76.6	80.4	81	80.72	81.45	81.01	<b>80.69</b>	75.5	79.9	79.4	81.55	81.29	80.39	<b>80.46</b>
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	<b>79.69</b>	77	78.1	78.4	80.15	78.5	76.42	<b>78.64</b>	79.5	81.7	80.8	80.84	80.59	79.97	<b>80.57</b>	78.4	82.1	79	81.37	78.8	78.21	<b>77.85</b>

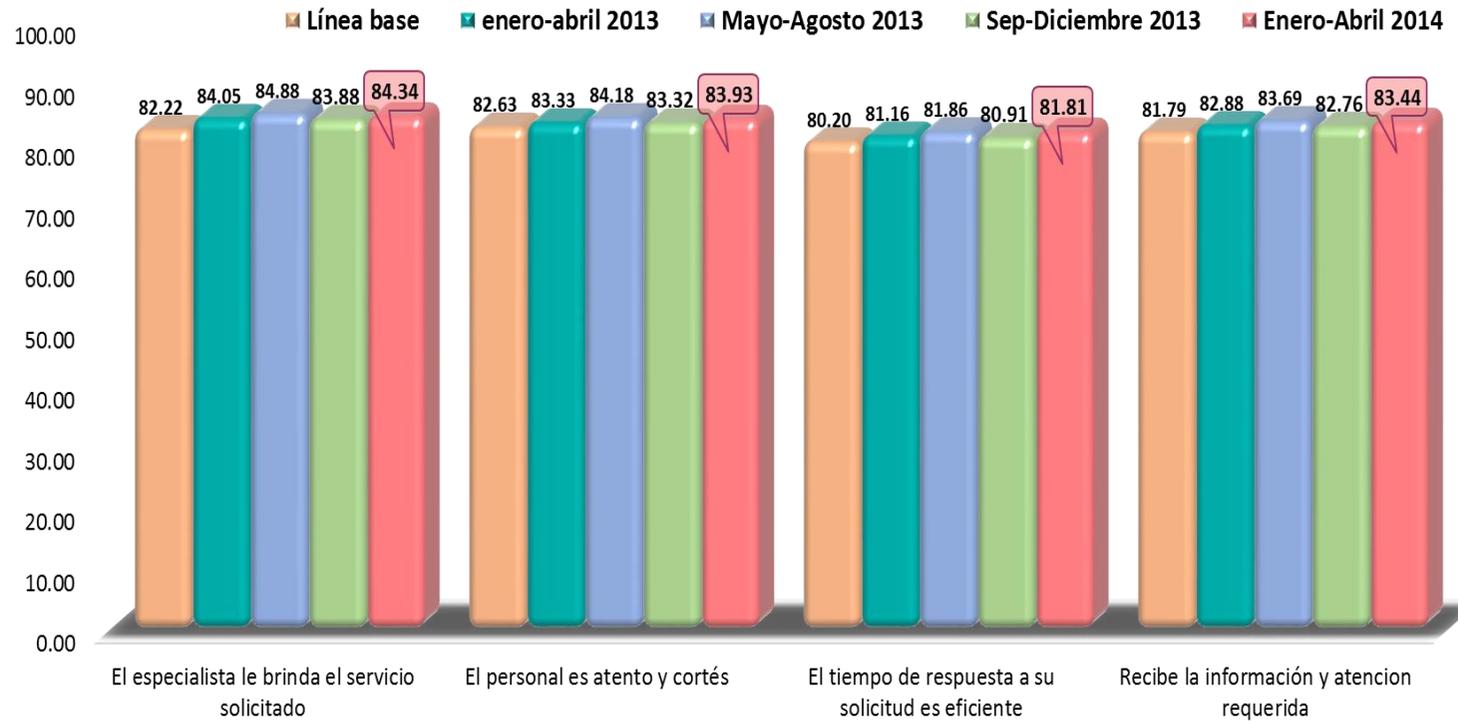
## V. COMPARACIÓN PERIODOS ENERO-ABRIL 2013, ENERO - ABRIL 2014 Y LÍNEA DE BASE (PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS PERÍODOS 2012).

### 4.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

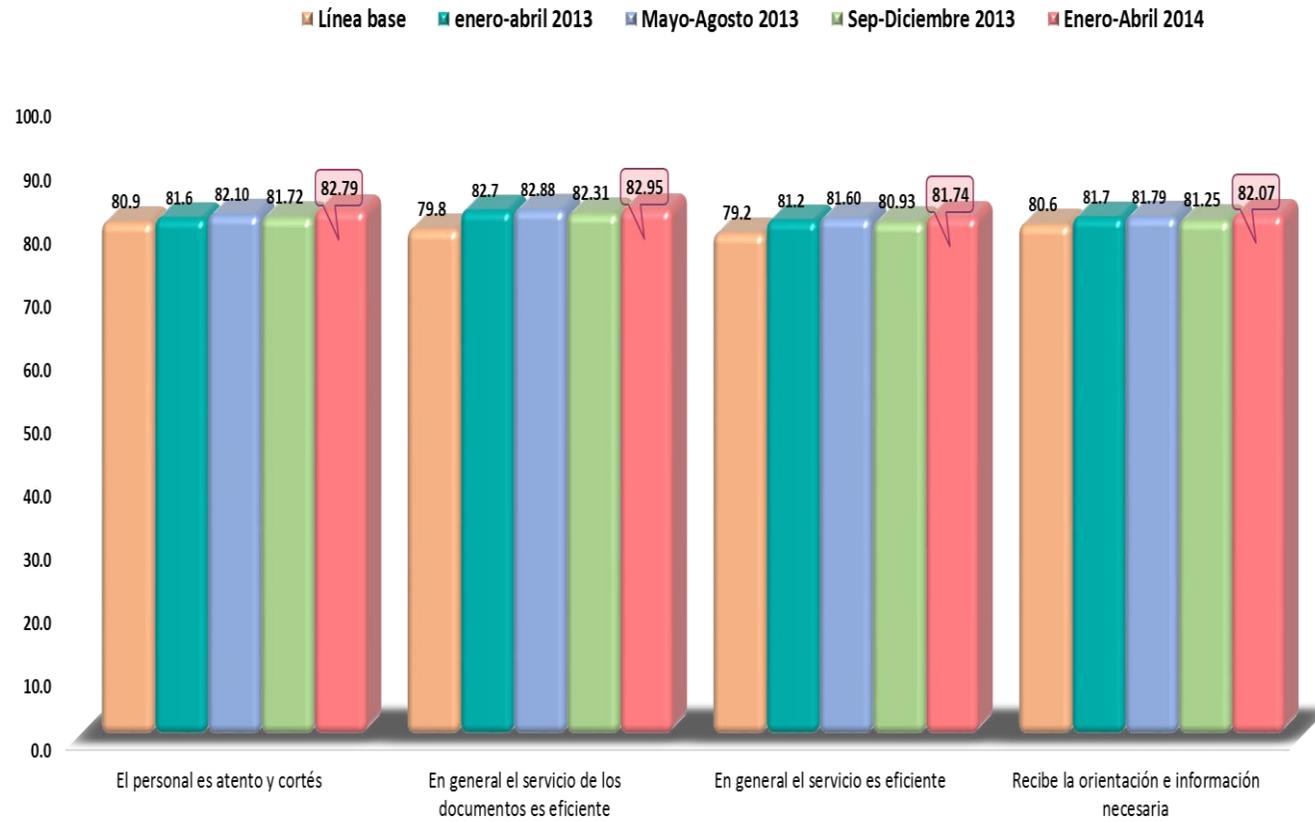
**Ilustración 11** Satisfacción de los estudiantes con la **Biblioteca**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



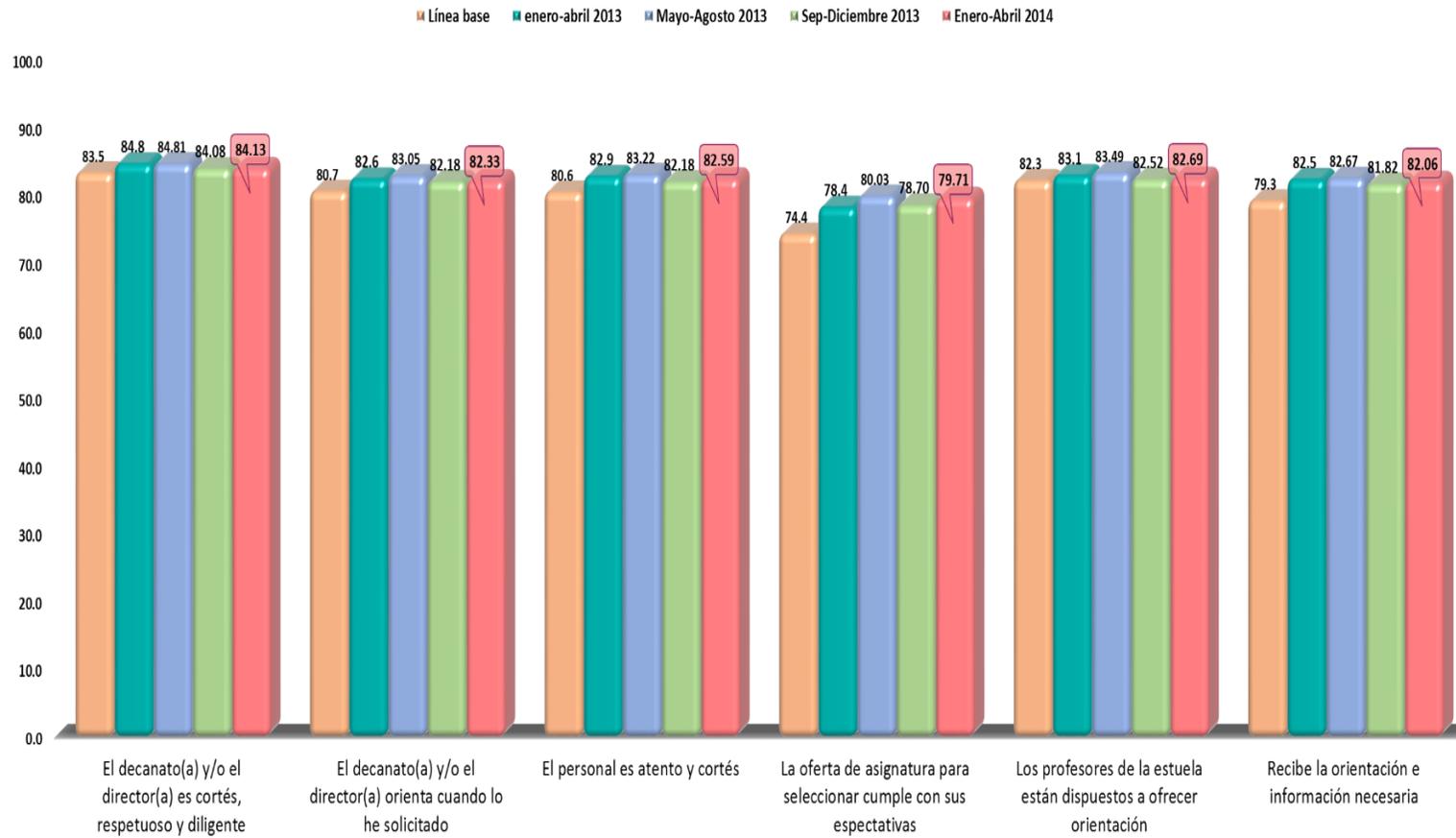
**Ilustración 12** Comparación satisfacción de los estudiantes con **Bienestar Universitario**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



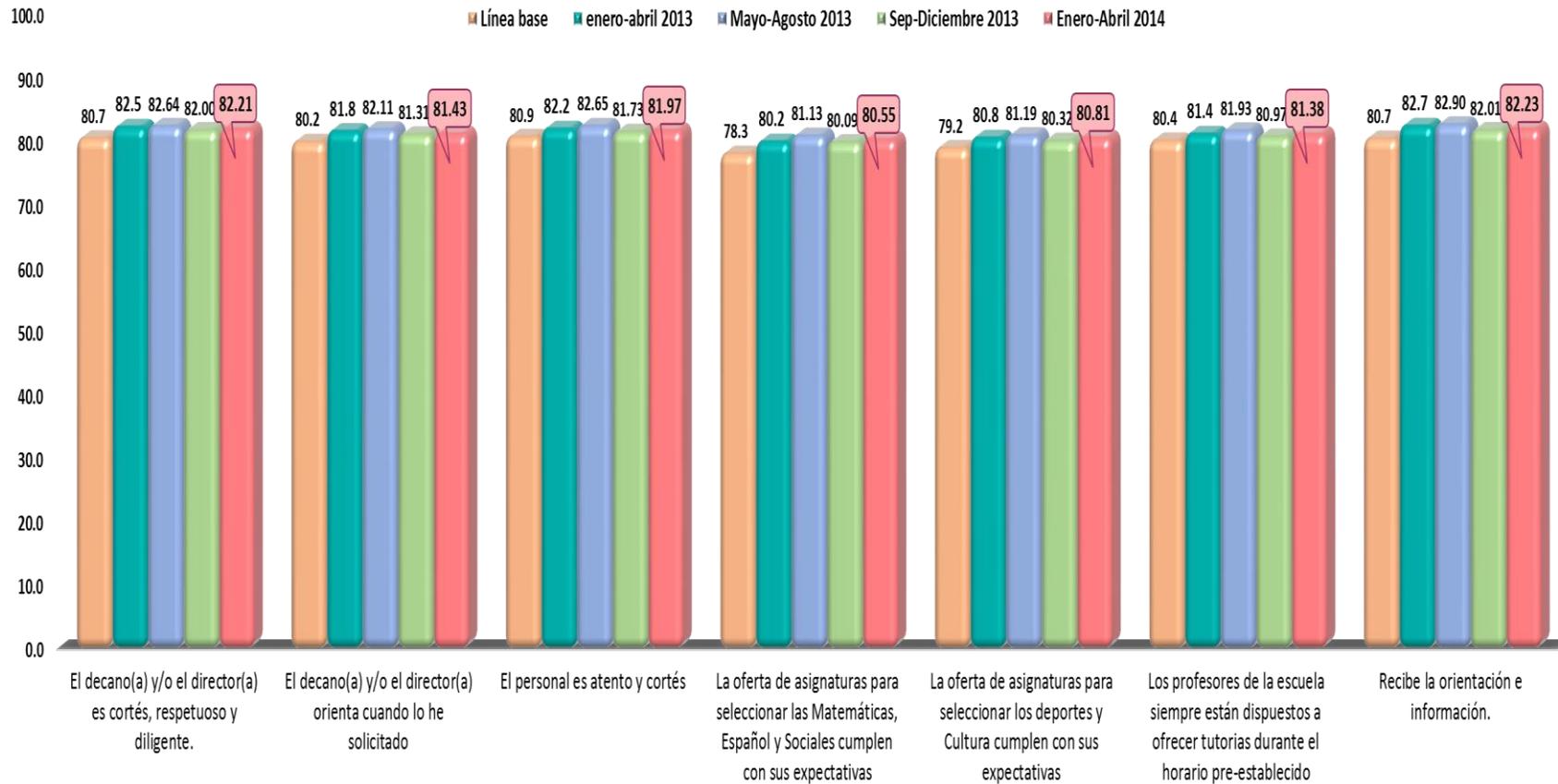
**Ilustración 13** Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Centro de Servicio a los Estudiantes**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



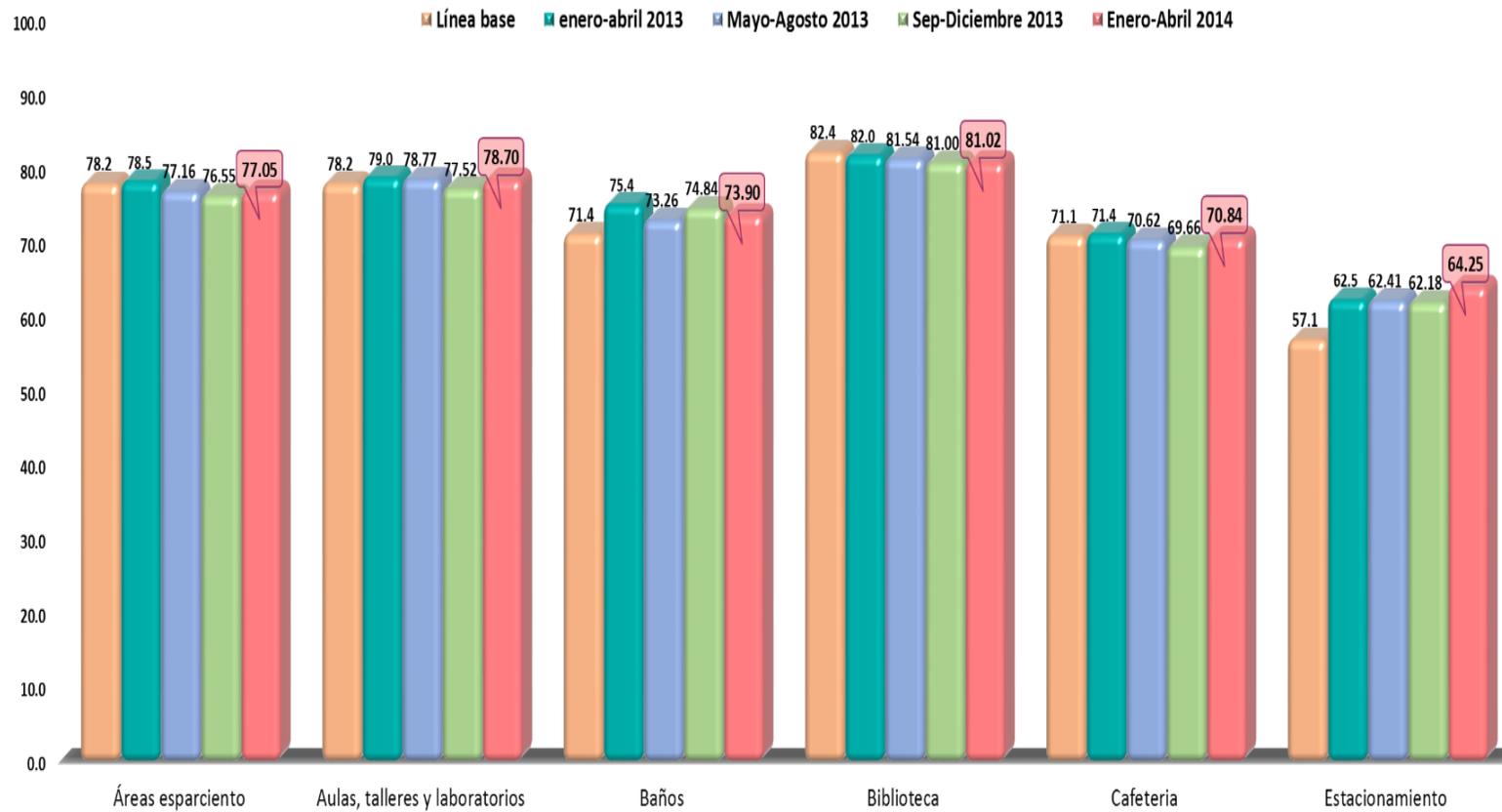
**Ilustración 14** Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Decanato/Escuela**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



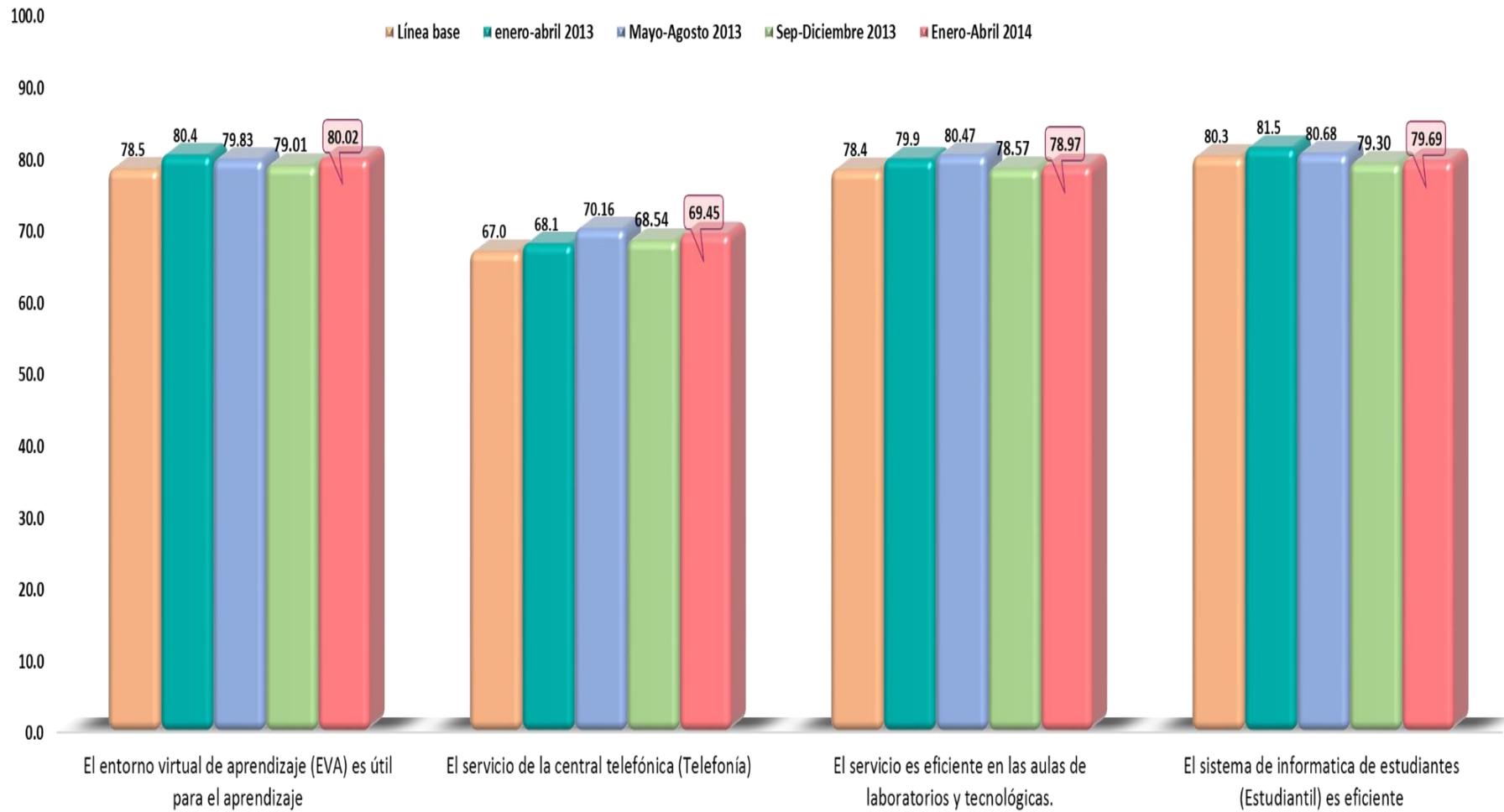
**Ilustración 15** Comparación satisfacción de los estudiantes con **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



**Ilustración 16** Comparación satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



**Ilustración 17** Comparación satisfacción de los estudiantes con **Tecnología y Laboratorios**. (Línea de base, enero-diciembre 2013 y enero-abril 2014).



**Tabla 19.** Relación de los ítems con las valoraciones más baja según áreas evaluadas.

ÁREAS EVALUADAS	ÍTEM	PORCENTAJE DE VALORACIÓN
<b>BIBLIOTECA</b>	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	<b>81.32</b>
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	<b>78.61</b>
<b>CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES</b>	En general el servicio es eficiente	<b>81.74</b>
<b>DECANATO / ESCUELA</b>	La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>78.7</b>
<b>ESTUDIOS GENERALES</b>	-Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	<b>79.71</b>
<b>INSTALACIONES</b>	Estacionamiento	<b>64.25</b>
	Cafetería	<b>70.84</b>
	Baños	<b>73.9</b>
<b>TECNOLOGÍA</b>	El servicio de la central telefónica (Telefonía)	<b>69.45</b>

Es importante resaltar que el análisis de los resultados cuantitativos muestra que los ítems con las valoraciones más baja son: estacionamientos, servicio telefónico, cafetería y baños. Comparada con el cuatrimestre anterior, septiembre - diciembre 2013.

## I. COMENTARIOS

A continuación se presentan los aspectos más comentados, según áreas evaluadas resumida.

Área evaluadas	Aspectos más significativo comentados
Bienestar Universitario	Comentarios positivos sobre la atención al personal, desconocimiento de las informaciones, quejas la atención recibida desde el area de Becas, buen servicio medico, ampliar cobertura de farmacos en el dispensario medico.
Biblioteca	Comentarios positivo sobre la organización y servicio, quejas con la amabilidad del personal del turno de la noche, mejorar el control del ruido, más pcs, más libros.
CENSE	Mucho tiempo de espera, mejorar amabilidad del personal de Caja, incoherencias en las informaciones, disponer un sistema de turno, mejorar el servicio telefonico, quejas con los costos de los documentos.
Decanatos y Escuela	Queja con cortesia del personal, desinformación o desconocimiento de los procesos y politicas, disponer de servicio nocturno, dificultad con el servicio telefónico, revisar y actualizar las asignaturas en los diferentes pensum (contenido repetido en las asignaturas).
Decanato de Estudio Generales	Situaciones con la comunicación vía telefónica, cordialidad y cortesía del personal.
Instalaciones	<p><b>Áreas comunes Campus I:</b> Crear un espacio techado para los días lluviosos, colocar mesas; área del piso es muy resbaloso y tiene losetas despegadas.</p> <p><b>Laboratorios:</b> Equipos fuera de servicios.</p> <p><b>Parqueo:</b> Criticas muy fuertes sobre la deficiencias de parqueos.</p> <p><b>Aulas:</b> Instalar los recursos tecnológicos, mesas azules y sillas deterioradas, falta ventilación, colocar más conectores para las laptops.</p> <p><b>Baños:</b> Falta de higiene, agua y papel higiénico.</p> <p><b>Cafetería:</b> Mejorar estructura, higiene, calidad, menú y precios.</p> <p><b>CAFAM:</b> Adecuación de la infraestructura, arreglo de los baños.</p>
Tecnología	<p><b>Plataforma de selección:</b> lentitud de la plataforma.</p> <p><b>Laboratorios:</b> adecuación y más equipos; falta de materiales para las práctica de química y física, mejorar la actitud y cortesía del personal, Instalar software Anti-virus, actualizar los programas de diseño.</p> <p><b>EVA:</b> Estudiantes muy satisfechos, falta de uso por los profesores, más organización y acceso, crear espacio para uso de chat y video.</p> <p><b>Vía telefónica:</b> Fuerte quejas por las dificultades para comunicarse con los departamentos de la institución; tiempo de espera largo; actualización la central telefónica, reforzar la cortesía de los empleados.</p> <p><b>Internet:</b> La señal de los teléfonos celulares es lenta y débil.</p> <p><b>PC:</b> Las computadoras lentas, mejorar las computadoras del CAFAM.</p> <p><b>Audiovisuales:</b> Adquirir más proyectores y reparar los que están dañados.</p>

## **Detalle de los comentarios según área evaluada.**

### **BIENESTAR UNIVERSITARIO:**

Excelentes observaciones sobre el servicio brindado desde el área; desconocimiento de información de los procesos del área por parte del personal.

**Unidad de becas:** fuertes quejas recibidas sobre atención al cliente, amabilidad, cordialidad, falta de información.

**Servicio médico:** excelente servicio médico; personal bien educado; ampliar la cantidad de fármacos en el dispensario médico.

### **BIBLIOTECA:**

Los estudiantes resaltaron aspectos positivos y negativos: satisfacción con espacio físico; útil; excelente servicio; personal muy capacitado; buena organización; mejorar en el servicio ofrecido por el personal que trabajan en la tanda tarde-noche; faltan libros de diseño; no hay suficiente computadoras disponibles para el uso; libros que aparecen en el sistema, pero realmente no existen; poco silencio en el área de lectura; para comunicar y brindar servicio a los sordos es necesario que aprendan lenguaje de señas; pinten la biblioteca de otro color

**Biblioteca CAFAM:** El personal de la biblioteca de CAFAM es excelente, se necesitan nuevas computadoras; deficiencia de libros.

### **CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES (CENSE):**

El Centro de Servicios a los Estudiantes (CENSE) es el centro que centraliza los servicios académicos e incluye las siguientes áreas:

**Caja:** Disponer de más personal en tiempos críticos; mejorar amabilidad y cortesía del personal; lentitud del personal; informaciones erróneas, separar los días de pago de idiomas y las matrículas; disponer de dinero para devolver; hacer mejora en el proceso de entrega de factura con comprobante.

**Cuentas por Cobrar:** El personal es excelente; descortesía; mayor eficiencia de las informaciones; establecer un sistema de turnos; el tiempo de servicio es alto; ser más eficientes en el servicio; nunca hay disponibilidad de la comunicación vía telefónica.

**Admisiones y Registro:** Pésimo servicio; mejorar organización, tiempo de entregas de documentos, amabilidad y cortesía del personal; el tiempo de atención es largo; dificultad para comunicarse vía telefónica; documentos son demasiado costosos; no hay disponibilidad de la comunicación vía telefónica; personal suelen usar aparatos electrónicos en momento de atender a los estudiante/cliente; la información deficiente; deben mejorar la calidad de las fotografías del carnet.

### **DECANATO / ESCUELA:**

**Personal:** Falta supervisión en los procesos educativos por decanos; deben capacitar las secretarías y recepcionista en la atención al cliente, cortesía; desinformación sobre los procesos que se realizan en el decanato; hacer evaluación psicológica a los profesores.

**Selección:** Dificultad para seleccionar las asignaturas; son pocas las ofertas y muchas las demandas; secciones llenas; horario de selección este fuera del horario laboral diurno.

**Proceso enseñanza –aprendizaje:** Actualizar los contenidos de las asignaturas.

**Diseño de pensum:** Pensum de publicidad agregar la edición de video y televisión; asignaturas que repite los contenidos; materias que coinciden en horario; Revisar horarios de las carreras de ingeniería; la materia redacción de textos discursivos i (esp102) debe ser presencial.

**Estudios Generales (Matemática; Español; Sociales):** La comunicación vía Telefónica es casi imposible; cordialidad y cortesía del personal; personal poco diligentes; deberían tener horarios nocturnos.

### **INSTALACIONES:**

#### **CAMPUS PRINCIPAL:**

Los estudiantes señalan que en general las instalaciones de la universidad son buenas a excepción de pequeños detalles que deben mejorar.

**Áreas comunes:** Crear un espacio techado para los días lluviosos; instalar un gimnasio; colocar mesas en el espacio común; área del piso del área entre el edificio III y IV frente a la cafetería, es muy resbaloso y tiene algunas losetas despegadas; los bancos azules que están entre el edificio 1 y 2 son incómodos.

**Laboratorios:** Muchos equipos están fuera de servicio en el área de laboratorios; actualizar la pantalla de información de disponibilidad; habilitar laboratorios para practicar con Routers y otros equipos los estudiantes de ingeniería en sistemas.

**Parqueo:** Criticas muy fuertes sobre la deficiencias de parque en el campus I y II; acondicionar el parqueo nuevo en la calle México; es necesario mejorar el suelo del parqueo techado, tomar medidas para evitar conductores paqueándose de manera imprudente; largas esperas en la calle por los parqueos techados; Administrar mejor los parqueos.

**Aulas:** Optimizar las aulas; instalar los recursos tecnológicos necesarios (Computador, proyector y bocinas) en cada aula; arreglar las mesas azules; las mesas de dibujo son muy pequeñas en el decanato de arte; las mesas de los talleres de arte están deterioradas; falta ventilación; en las aulas de maestría hay sillas y mesas deterioradas; las aulas de maestría no tienen salida de corriente (conectores) donde conectar las laptop; más mesas y abanicos en la aulas; inclusión de aires acondicionados en las aulas.

**Baños:** Escasez de agua y papel higiénico; personas que limpian le hablan mal a los usuario; falta de higiene en el área de maestría, falta de ventilación; los cubículos tienen muy poco espacio; instalación de duchas.

**Cafetería:** Hacer mejoras en calidad y estructura de la cafetería; amplitud de la oferta; precios más justos; mejor acondicionamiento; menú más saludable; más higiene; deberían tener microondas abiertas al público para las personas que llevan su comida; los abanicos todos llenos de polvo; venden comida vieja y calentada.

**Centro de fotocopiado:** Precios más asequibles. En el área de fotocopia deben habilitar la impresión vía WI-FI.

#### **Otros aspectos considerados:**

Construcción de área para fumadores; más señalización en el campus I; acondicionar las instalaciones para uso de las personas discapacitadas.

## **CAFAM**

Adecuación de la infraestructura de este campus; arreglo de los baños; deficiencia de agua, papel higiénico y jabón en los baños; falta de variedad y cantidad en la cafetería; deben colocar una heladería Bon y un cajero automático del popular dentro del recinto; mantenimiento de las computadoras del laboratorio; los laboratorios de física y química del campus II pueden ser mejorados; no hay suficientes parqueos en después de las 6:00 pm.

### **TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS:**

Surgieron comentarios positivos sobre el departamento de TI.

**Plataforma de selección:** lentitud de la plataforma en tiempo de selección; fuertes quejas con la disponibilidad del servicio vía telefónica.

**Laboratorios:** Más adecuación y más equipos; laboratorios de química y física están deficientes; falta de materiales para las prácticas; mejorar la actitud y cortesía del personal que brinda soporte en los laboratorios; insatisfacción con el personal del laboratorio y la gestión de los audiovisuales; Instalar software Anti-virus en todas las computadoras; actualizar los programas de diseño; La versión que tienen es la cs4 cuando los estudiantes ya tienen la cs7; el programa de diseño Ilustrador no está actualizado.

**EVA:** Estudiantes muy complacidos con el EVA, es lo máximo, muy buena plataforma; Es muy útil pero a veces presenta muchos problemas; hay profesores que lo utilizan inadecuadamente; solo faltaría un poco más de organización y acceso; algunos profesores no le interesa usar esta herramienta; crear espacio para uso de chat y video.

**Vía telefónica:** Los estudiantes expresan fuerte quejas referentes a las dificultades para comunicarse con los diferentes departamentos de la institución; tiempo de espera largo; es necesario actualizar la central telefónica, reforzar la cortesía y la amabilidad de los empleados vía telefónica.

**Internet:** La señal de los teléfonos celulares, independientemente de la compañía telefónica que se utilice es lenta dentro del campus I; múltiples quejas con respecto a la dificultad para conectarse; es muy lento; se cae la conexión; adicionar más amplificadores de señal para el WIFI.

**PC:** Las computadoras del edificio II son lentas; disponibilidad y adecuación de software de las PC; mejorar las computadoras del CAFAM.

**Audiovisuales:** Adquirir más proyectores y reparar los que están dañados.

### **Extensión Cibao**

El Internet en las aulas de Santiago de Caballeros es de mala recepción; habilitar área de esparcimiento y cafetería; deben reforzar la atención al cliente, amabilidad y la actitud por parte de empleados del área administrativa; recursos bibliográficos son muy pobre.

## II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados correspondientes al enero – abril del 2014 presentan un aumento con los servicios recibidos de los estudiantes con relación al cuatrimestre septiembre-diciembre del 2013.

Se pueden notar varios aspectos sobre quejas en los comentarios, tales como: imposibilidad para comunicarse vía telefónica; situación de la biblioteca; condiciones de los laboratorios; parqueo; limpieza de los baños; deficiencia de los papeles de baños; la cortesía del personal; disminución de las quejas con la plataforma virtual de Aprendizaje (EVA); conexión con el wifi.

A pesar del esfuerzo realizado por las distintas áreas, a través de las acciones de mejora implementadas, coexisten comentarios que son reiterativos con los demás cuatrimestres tales como: demanda de limpiezas de los baños; más parqueos; demanda de actualizaciones de las computadoras y software en los laboratorios; mejora de la cortesía del personal; quejas con la comunicación vía telefónica.

En lo que respecta a los comentarios referidos a la cafetería, siguen siendo reiterativos: revisión del menú; precio muy alto; calidad de los productos ofrecidos; mejorar la ventilación. Con relación al campus II (CAFAM), los estudiantes de ingeniería, comentan que el CAFAM amerita mayor atención de las autoridades de UNAPEC, en la mejora de los baños, computadoras de los laboratorios, instalaciones físicas; mejora en la distribución Biblioteca así como la disponibilidad de los recursos bibliográficos. Los estudiantes de la extensión del Cibao, señalan que este campus necesita una mejora en la recepción del internet y en las instalaciones físicas.

La institución está realizando varias acciones de mejoras, en cuanto avances de procesos y servicios, muchas de estas acciones implican un tiempo de madurez a fin de que llegue hacer percibida por los estudiantes. En tal razón para poder continuar mejorando es necesario fortalecer el plan de mejora en las siguientes líneas:

1. Realizar nuevamente una jornada de socialización interna con las áreas.
2. Evaluar el plan de mejora actual.
3. Buscar alternativas más dinámicas dentro del plan de mejora actual.
4. Actualizar las acciones concebidas en dicho plan de mejora.

De las acciones que se proponen desde el área de Calidad y en conjunto con otras áreas están:

- a. **Realizar talleres de capacitación sobre la valoración de la calidad del servicio al cliente.** El propósito de la misma es consolidar la cultura del servicio, sensibilizar al personal que ofrece servicio al estudiante, a fin de disminuir las quejas sobre la cortesía y la amabilidad del personal. Esta actividad consistirá en:
  - Conformar grupos según áreas de servicio a los estudiantes.
  - A cada grupo asignar libros que traten la temática de la calidad del servicio. Los mismos deberán ser **cortos y de fácil lectura.**
  - Asignar capítulos del libro por personas.
  - Realizar presentaciones y reflexión de la lectura.
  - Los libros pueden ser solicitados a la Biblioteca para el uso exclusivo de la actividad.

- b. Realizar Charlas de manera sistemática con algunos expertos** sobre la importancia de la calidad del servicio.
- c. A los fines de disminuir las quejas referidas al desconocimiento de los procedimientos y las políticas, recomendamos realizar talleres de manera sistemática con los empleados, llamada “Las Olimpiadas del saber”.** Estas olimpiadas pueden ser desarrolladas según las siguientes líneas:
- Identificar las temáticas relativas al procedimiento y política que se desee fortalecer.
  - Identificar líderes de procesos que serán tutores de la misma. Los cuáles serán responsables de explicar y realizar los boletines de la olimpiada.
  - Realizar una lluvia de preguntas y respuesta, los cuales serán respondida por los grupos y valoradas por el tutor.
  - Hacer competencia por grupos acorde a los que mejores resultados obtenga.
  - Definir premios institucionales para el grupo ganador.
- d. Reuniones sistemáticas de los decanos con los estudiantes.** En estos encuentros interactuar sobre algún tema o inquietud en particular sobre las problemáticas que más confrontan los estudiantes. La misma puede efectuarse bajo con un banco de preguntas a los estudiantes y aclarar cualquier inquietud.
- e. Revisar y mejorar los informes de las llamadas telefónicas** a los fines que permita mejor control de los mismos. Así como realizar informes sobre el comportamiento de las llamadas telefónicas en las áreas de servicio.
- f. Continuar el proceso de automatizado los procesos más afectan a los estudiantes.**
- g. Realizar mejora del instrumento de la encuesta así como la metodología de aplicación.**