



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC



OCTAVO INFORME
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON
LOS SERVICIOS

Mayo - Agosto 2014

Dirección de planificación
Unidad de calidad

I. 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 **ocho (8) 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 mayo-agosto 2014.
- La evolución de las ocho (8) mediciones realizadas a la fecha (mayo-agosto 2014).

UNAPEC sigue mejorando en cada una de las mediciones que realiza; el promedio de variación intercuatrimestral es de **0.5** puntos porcentuales, con una tendencia positiva según se muestra en la gráfica. El promedio general de satisfacción de esta octava encuesta fue de **(79.81%)**. Como se muestra en la ilustración 2, en este último periodo refleja una ligera disminución de **-0.32 %** comparada con el periodo enero – abril 2014.

Al comparar los resultados de la línea base y este último cuatrimestre la diferencia en puntos porcentuales es **(1.65%)** positiva.

Para mayo - agosto 2014, el área con el porcentaje más alto es Bienestar Universitario. Al igual que la medición del cuatrimestre anterior, las demás áreas como el CENSE, Decanatos y Escuela, la Biblioteca, Estudios Generales, registraron resultados mayores que el promedio general **(79.81%)**.

Ilustración 1. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre mayo-agosto 2014.

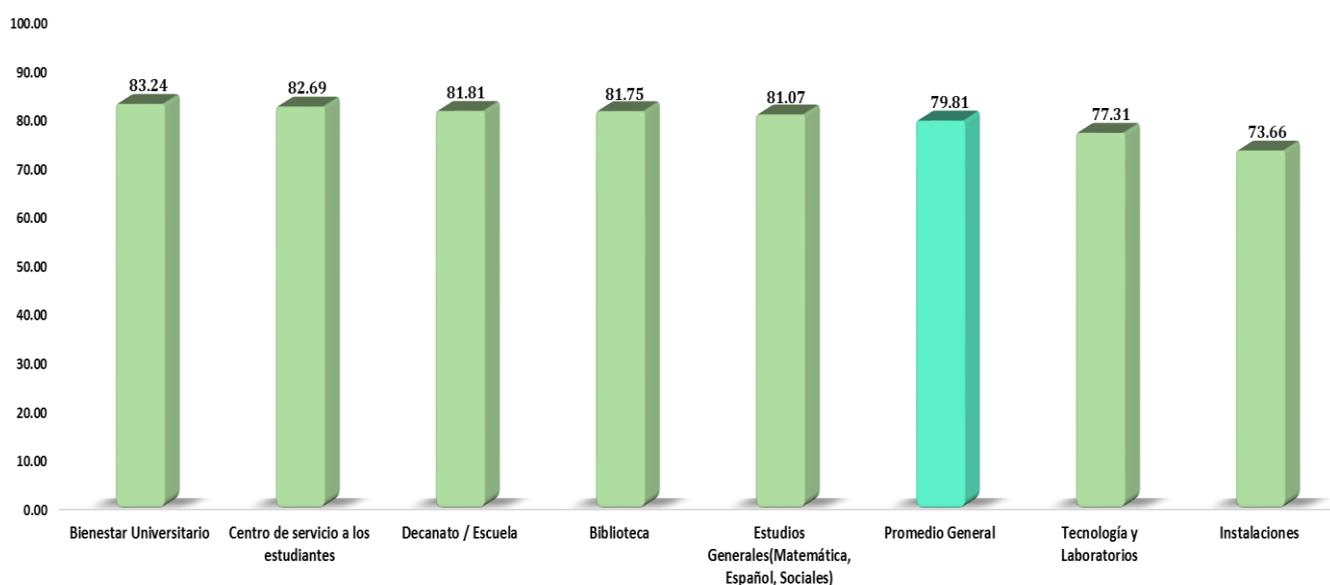
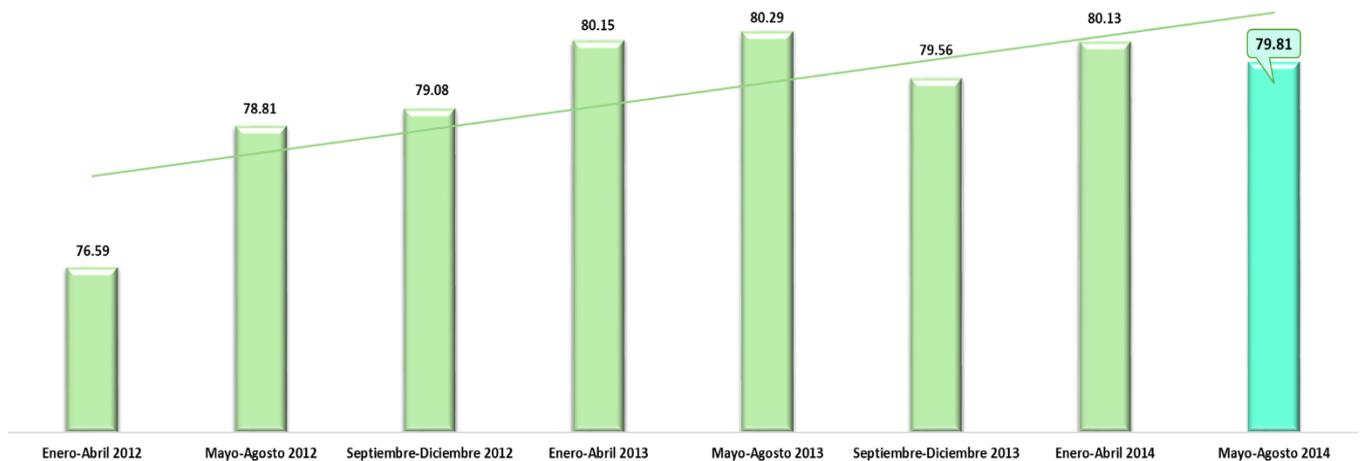


Ilustración 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes, promedio por cuatrimestre.



Desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a mayo - agosto 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. El promedio de variación intercuatrimestral es de 0.5 puntos porcentuales. La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en 3.22 puntos porcentuales desde la primera medición.

A pesar que el Decanato de Derecho tiene la mayor puntuación (81.3) no obstante sigue siendo el decanato con menor porcentaje de mejora en comparación a la línea base y esta última medición. Las áreas que presentaron mayor mejoría son el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales 81.1% y Decanato de Turismo con un 80.4%, comparando su nivel de satisfacción con su respectiva línea base.

Al comparar los niveles de satisfacción de mayo-agosto 2014 según bloque evaluado, por cada decanato y sus respectivas líneas base, se puede resaltar que los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación y los estudiantes de la Escuela de Graduados perciben mayor mejoría en las instalaciones, los estudiantes de Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales otorgan la mayor valoración a los servicios ofrecidos desde el CENSE y perciben mejoras en las Tecnología y Laboratorios, los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática y los estudiantes del Decanato de Turismo confieren las mayores puntuaciones a los servicios ofrecidos desde su decanato.

Se verificaron comentarios positivos tales como: **buen servicio médico, 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.**

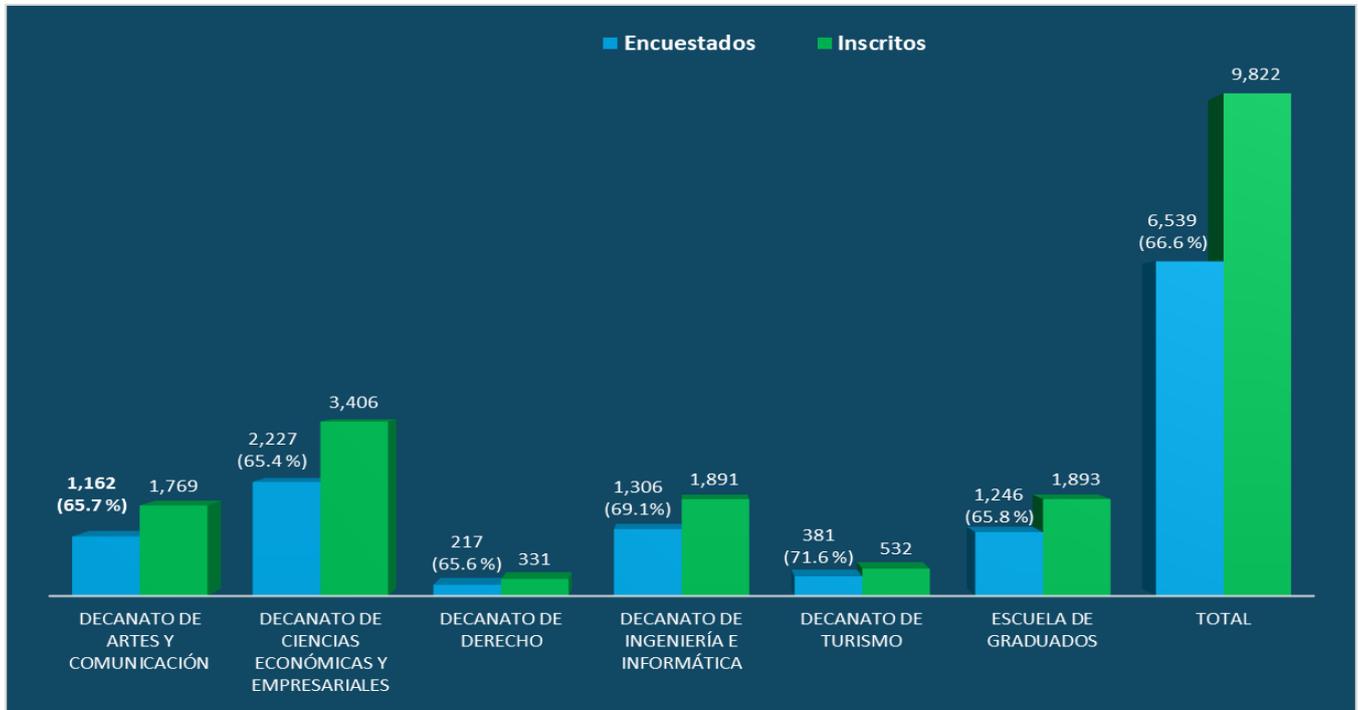
Los aspectos más comentados por los estudiantes desde la primera evaluación siguen siendo: disponibilidad de parqueos, deficiencia en el servicio telefónico, falta de cortesía del personal, desconocimiento de los procesos y políticas que se aplican en la institución, higiene de los baños, rediseño de la infraestructura de la cafetería y cambios en el menú, dificultad para conectarse wifi, actualizaciones de las computadoras, tanto en la Biblioteca como en los laboratorios, falta de cupo durante la selección de las asignaturas, contenido repetidos en diferentes asignaturas entre otros.

Tal como se evidencia en los resultados generales desde el cuatrimestre septiembre - diciembre 2012 a la fecha, los resultados oscilan entre 79.0% y 80.29%, además valoraciones y comentarios a los diferentes aspectos, tales como los mencionados anteriormente han sido reiterativos. El comportamiento de estos resultados revela que es necesario considerar nuevas acciones de mejora así como reforzar las acciones de mejora ya adoptada desde las diferentes áreas así como otras acciones | e integrar en un plan mejora.

II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS

Para el cuatrimestre en cuestión, la población estudiantil es de **9,822** de los cuales se encuestó el 66.6%. El Decanato con mayor representación es el Decanato de Turismo con un 71.6%, seguido por el Decanato de Ingeniería e Informática con un 69.1%. Las demás áreas quedaron por debajo de 66 %.

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 mayo – agosto 2014
2. La comparación de dichos resultados con la línea base (promedio de las tres períodos cuatrimestrales del 2012);
3. La evolución de las ocho (8) mediciones realizadas a la fecha.

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

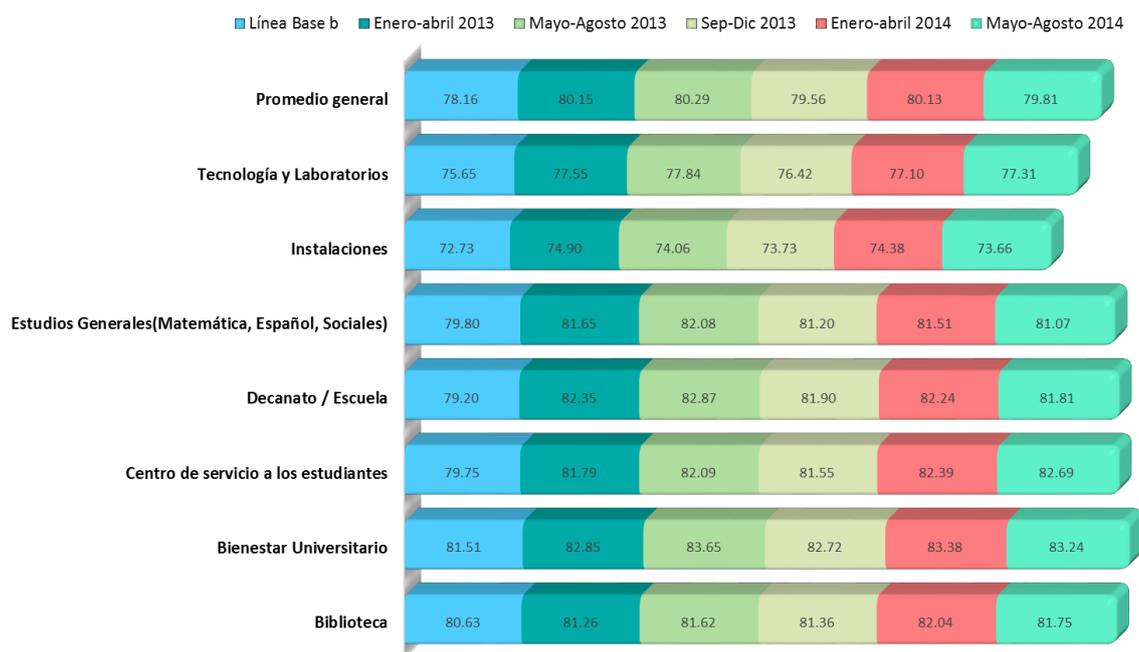


Tabla 1 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo - agosto 2014).

Áreas Evaluadas	Línea Base	Mayo - Agosto 2014	Diferencia Porcentual
Centro de Servicio a los Estudiantes	79.75	82.69	2.94
Decanato / Escuela	79.20	81.81	2.60
Bienestar Universitario	81.51	83.24	1.72
Tecnología y Laboratorios	75.65	77.31	1.67
Promedio general	78.16	79.81	1.65
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.80	81.07	1.27
Biblioteca	80.63	81.75	1.12
Instalaciones	72.73	73.66	0.93

La Tabla 1 muestra que para la medición Mayo - 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: El CENSE ocupa el primer lugar 2.94 puntos porcentuales, los servicios ofrecidos por los Decanatos y Escuelas 2.60 puntos porcentuales, seguida por Bienestar Universitario 1.72. En promedio general la mejora fue de 1.65 puntos porcentuales comparado con la línea base. En este cuatrimestre evaluado mayo – agosto 2014 los estudiantes apreciaron mejoras en todas las áreas en comparación con sus respectivas líneas bases, ya que no se observan valores negativos en las mediciones.

Tabla 2 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre Enero - abril 2014 y mayo – Agosto 2014).

Áreas Evaluadas	Enero - Abril 2014	Mayo - Agosto 2014	Diferencia Porcentual
Centro de servicio a los estudiantes	82.39	82.69	0.30
Tecnología y Laboratorios	77.10	77.31	0.22
Bienestar Universitario	83.38	83.24	-0.15
Biblioteca	82.04	81.75	-0.29
Promedio general	80.13	79.81	-0.32
Decanato / Escuela	82.24	81.81	-0.43
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	81.51	81.07	-0.44
Instalaciones	74.40	73.66	-0.74

La tabla 2 presenta una comparación de los resultados por área del cuatrimestre de mayo - agosto 2014 y el cuatrimestre Enero – Abril 2014, se puede apreciar un aumento porcentual en las áreas: El CENSE con 0.30 y Tecnología y laboratorio 0.22. El promedio general presenta una disminución de 0.32 puntos porcentuales. Las demás áreas presentan disminución en un rango de 0.15 – 0.74 puntos porcentuales.

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

Ilustración 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos (enero-diciembre 2012 y mayo – agosto 2014).

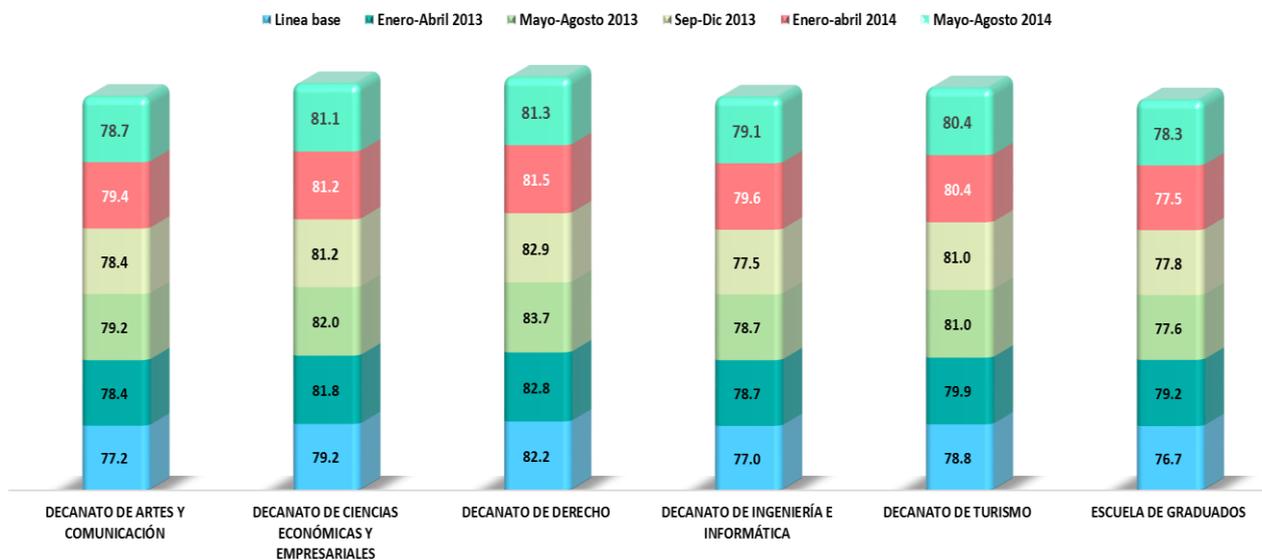


Tabla 3 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre Mayo - agosto 2014).

Áreas Evaluadas	Línea Base	Mayo-Agosto 2014	Diferencia Porcentual
DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	77.0	79.1	2.09
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	79.2	81.1	1.88
DECANATO DE TURISMO	78.8	80.4	1.63
ESCUELA DE GRADUADOS	76.7	78.3	1.60
DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	77.2	78.7	1.46
PROMEDIO GENERAL	78.8	79.8	1.01
DECANATO DE DERECHO	82.2	81.3	-0.84

La tabla 3 muestra la medición de la diferencia porcentual del nivel de satisfacción de los estudiantes de los diferentes decanatos en el cuatrimestre mayo – agosto 2014 vs. la línea base, donde todas las áreas están por encima de sus respectivas líneas base a excepción del Decanato de Derecho. Se puede concluir que la mayoría de las áreas han presentado notables mejoras. El promedio general indica un ligero aumento de 1.01 puntos porcentuales.

Según se evidencia en la ilustración 6, para mayo – agosto 2014, los estudiantes del Decanato de Derecho poseen la más alta puntuación (**81.3%**), el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales valoran el servicio de UNAPEC en 81.1%, 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 6. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación (Línea base- cuatrimestre 2014).

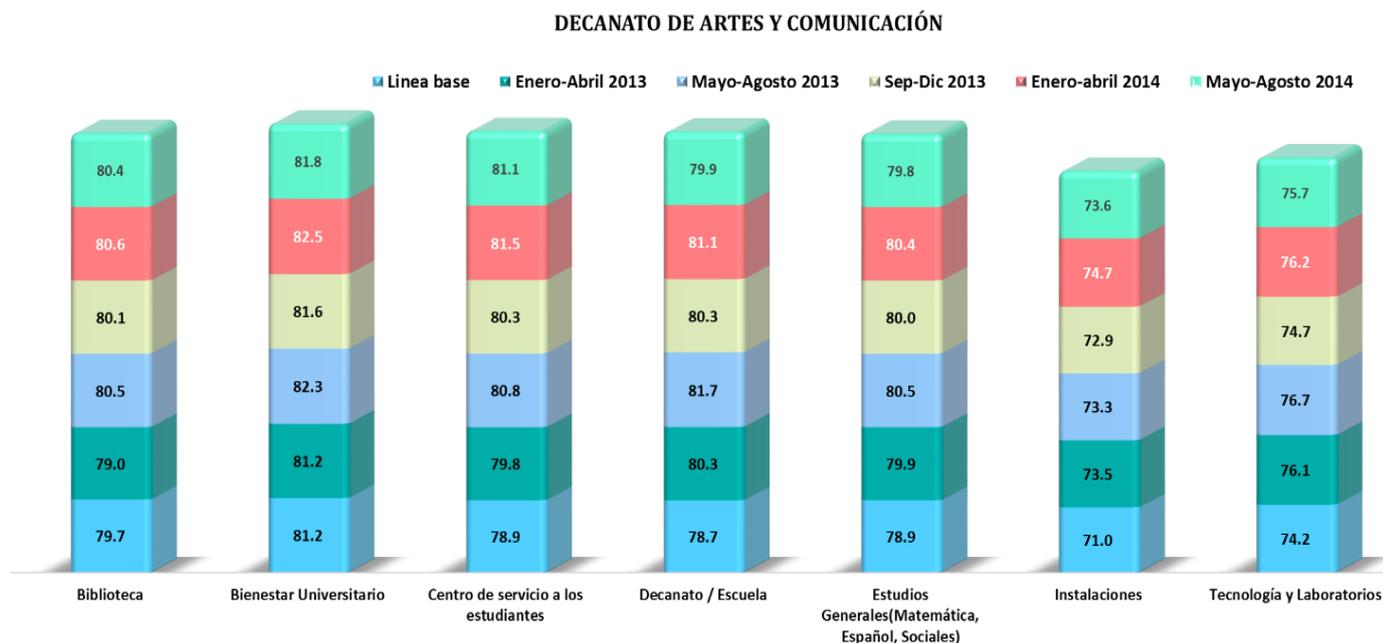


Tabla 5 Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Cuatrimestre mayo – agosto 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71.0	73.6	2.7
Centro de servicio a los estudiantes	78.9	81.1	2.2
Tecnología y Laboratorios	74.2	75.7	1.5
Promedio General	77.22	78.68	1.5
Decanato / Escuela	78.7	79.9	1.3
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	78.9	79.8	0.9
Biblioteca	79.7	80.4	0.7
Bienestar Universitario	81.3	81.8	0.5

En la ilustración 7 se puede observar las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación, las cuales muestran que las áreas que alcanzaron mayores niveles de satisfacción, en el cuatrimestre mayo - agosto 2014, fueron Bienestar Universitario 81.8%, seguidas por el CENSE con 81.1% y Biblioteca 80.4%. Las demás áreas quedaron en un rango de 75.7% - 79.9% respectivamente.

De acuerdo a la tabla 5, se puede observar que en la medición del cuatrimestre mayo – agosto 2014, un aumento en la diferencia porcentual de 2.7 en las Instalaciones, tomando como referencia su línea base, seguido por el CENSE y Tecnología y Laboratorios, el promedio general es de 1.5, las áreas con menor diferencia porcentual son Bienestar Universitario y la Biblioteca.

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

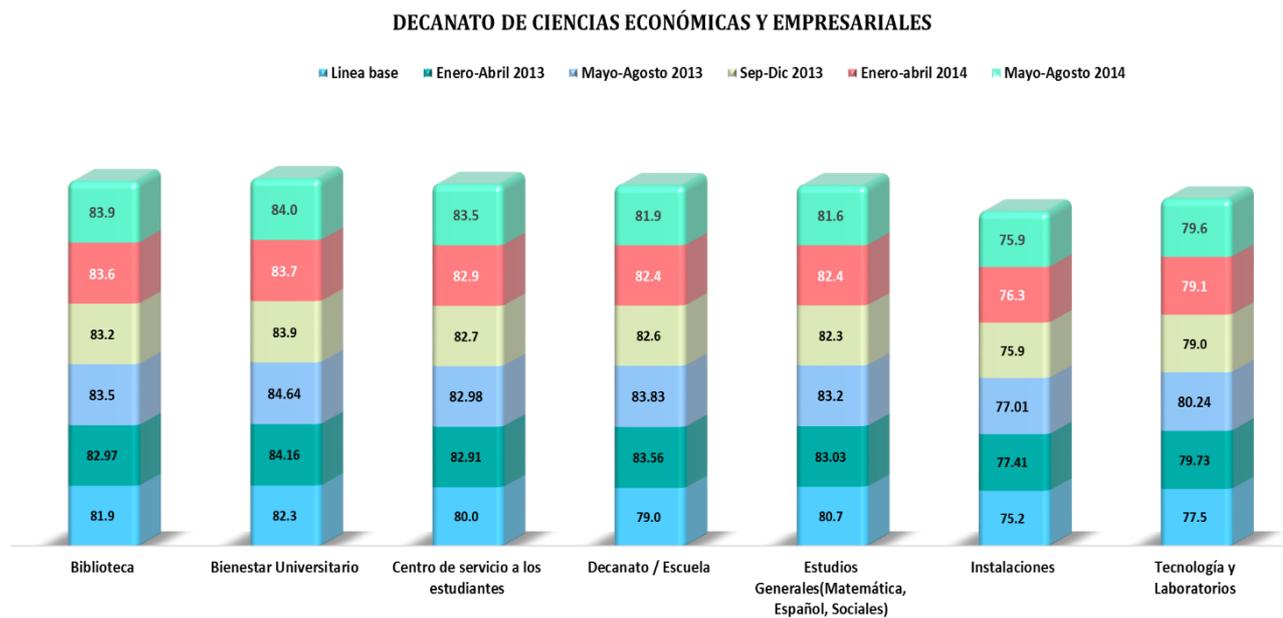


Tabla 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Cuatrimestre mayo - agosto 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	DIFERENCIA PORCENTUAL
Centro de servicio a los estudiantes	80.01	83.54	3.53
Decanato / Escuela	79.04	81.86	2.82
Tecnología y Laboratorios	77.52	79.56	2.04
Biblioteca	81.86	83.90	2.04
Promedio General	79.24	81.12	1.88
Bienestar Universitario	82.27	84.05	1.78
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	80.65	81.62	0.97
Instalaciones	75.22	75.90	0.68

En la ilustración 7 se puede observar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, de acuerdo a las valoraciones que estos, las áreas de Bienestar Universitario, el servicio ofrecido por el personal decanato, CENSE, Biblioteca y Estudios Generales quedaron entre un rango de 81.6% a 84.0%. Las demás áreas, Instalaciones y Tecnología, con valoraciones de 75.9% y 79.6% respectivamente.

Los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales otorgaron las mayores valoraciones a los servicios ofrecidos en UNAPEC desde la Biblioteca 83.90% y el Cense 83.54%.

En la tabla 6 podemos observar un aumento en la diferencia porcentual de 3.53 en el CENSE, del servicio recibido desde el Decanato 2.9, seguido por Tecnología y Laboratorios y biblioteca con un aumento 2.04, con un promedio general 1.88. La demás áreas de servicio presentan un aumento entre 1.78 y 0.68 con relación a su línea base correspondiente.

Los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales señalaron que, en el censo el aspecto del servicio que presenta mayor adelanto es la orientación e información necesaria, cuya diferencia porcentual con

relación a su línea base es 1.11 puntos porcentuales. Es preciso resaltar que la menor diferencia porcentual la posee el área de instalaciones, en el aspecto del servicio referente a los estacionamientos con 3.44 puntos porcentuales, con relación a su línea base correspondiente.

Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base- cuatrimestre mayo – Agosto 2014).

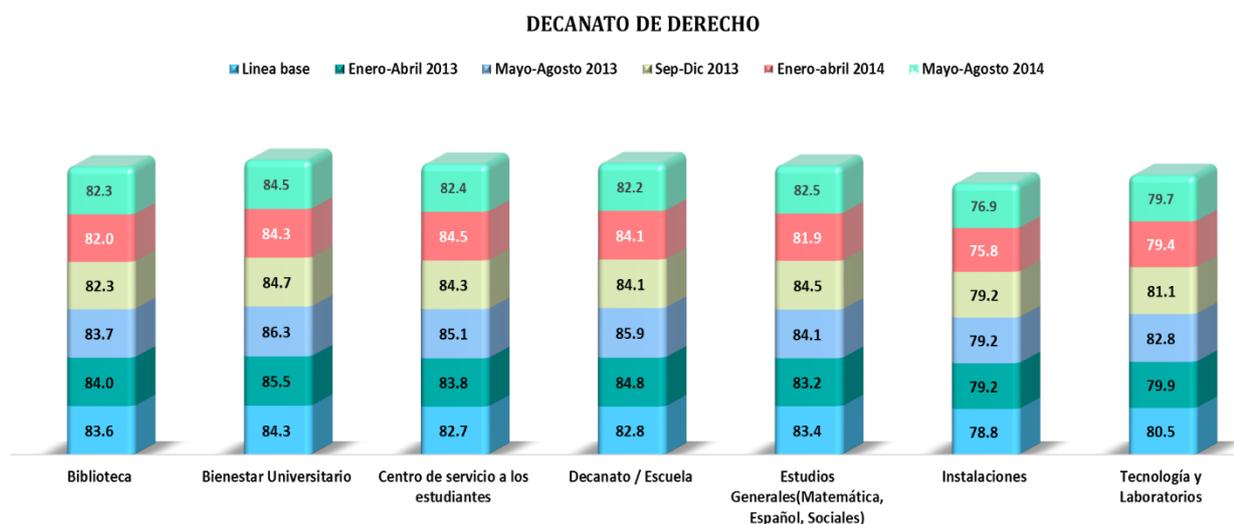


Tabla 7 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Cuatrimestre enero - abril 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE DERECHO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Bienestar Universitario	84.3	84.5	0.2
Centro de servicio a los estudiantes	82.7	82.4	-0.3
Decanato / Escuela	82.8	82.2	-0.7
Tecnología y Laboratorios	80.5	79.7	-0.7
Promedio General	82.2	81.3	-0.8
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83.4	82.5	-1.0
Biblioteca	83.6	82.3	-1.2
Instalaciones	78.8	76.9	-1.8

Las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho estuvieron por encima del 82%, exceptuando las Instalaciones de 76.9% y Tecnología y Laboratorios con un 79.7%.

Analizando la tabla 7 podemos observar un ligero aumento en la diferencia porcentual, 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 la mayor puntuación entre todos los decanatos a Bienestar Universitario con 84.51%, 82.48% a Estudios Generales (Matemática, español, Sociales), 76.93% a las Instalaciones, Tecnología y Laboratorios 79.94%.

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

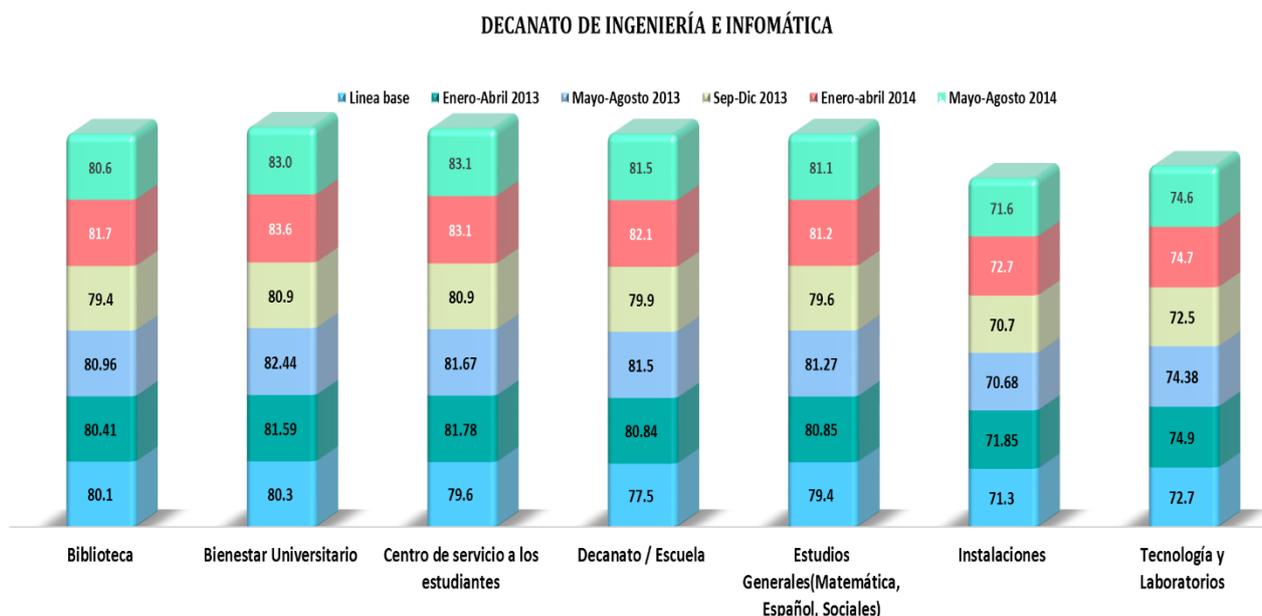


Tabla 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre mayo - agosto 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE INGENIERIA E INFORMÁTICA	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	77.47	81.46	3.99
Centro de servicio a los estudiantes	79.55	83.08	3.53
Bienestar Universitario	80.34	83.02	2.68
Promedio General	76.90	79.07	2.17
Tecnología y Laboratorios	72.70	74.61	1.91
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.38	81.06	1.68
Biblioteca	80.06	80.63	0.57
Instalaciones	71.32	71.61	0.29

Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están consideradas en las áreas del CENSE 83.15 y Bienestar Universitario 83.0%, el servicio ofrecido desde Decanato y/o Escuela 81.5%; los demás servicios con valoraciones dentro de un rango de 71.6 % - 80.6%.

En la tabla 8, se puede observar un importante aumento en la diferencia porcentual en el área de Decanato de 3.99 puntos porcentuales, 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.

Los estudiantes de Ingeniería e Informática concedieron la menor puntuación de entre todos los decanatos a los servicios de Tecnología y Laboratorios con 74.61%.

Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- cuatrimestre mayo – agosto 2014).

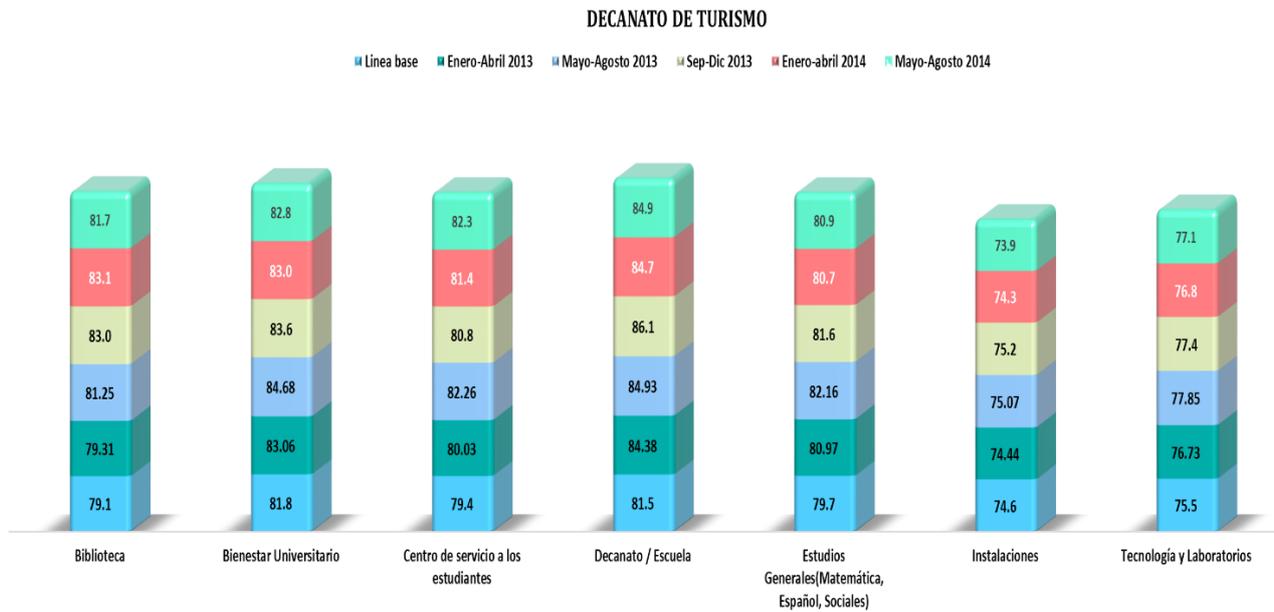


Tabla 9 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Cuatrimestre mayo - agosto 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE TURISMO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	81.53	84.86	3.33
Centro de servicio a los estudiantes	79.35	82.26	2.91
Biblioteca	79.12	81.68	2.56
Tecnología y Laboratorios	75.49	77.12	1.63
Promedio General	78.76	80.39	1.63
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.66	80.94	1.28
Bienestar Universitario	81.82	82.81	0.99
Instalaciones	74.57	73.86	-0.71

De acuerdo a la ilustración 10, los estudiantes del Decanato de Turismo valoran el servicio ofrecido desde el Decanato/ Escuela con 84.9%, Bienestar Universitario 82.8% y las demás áreas otorgan una puntuación dentro de un rango de 82.3% - 77.1%.

Conforme a la tabla 9, la mayor diferencia porcentual la obtuvo el área Decanato 3.3, en segundo lugar el CENSE 2.9, el promedio general 1.6 y las demás áreas entre 1.0 y 1.3 a excepción de instalaciones con resultado negativo.

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 / Escuela, con una puntuación de 84.6%.

Ilustración 11. Satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Graduados (Línea base- cuatrimestre mayo – agosto 2014).

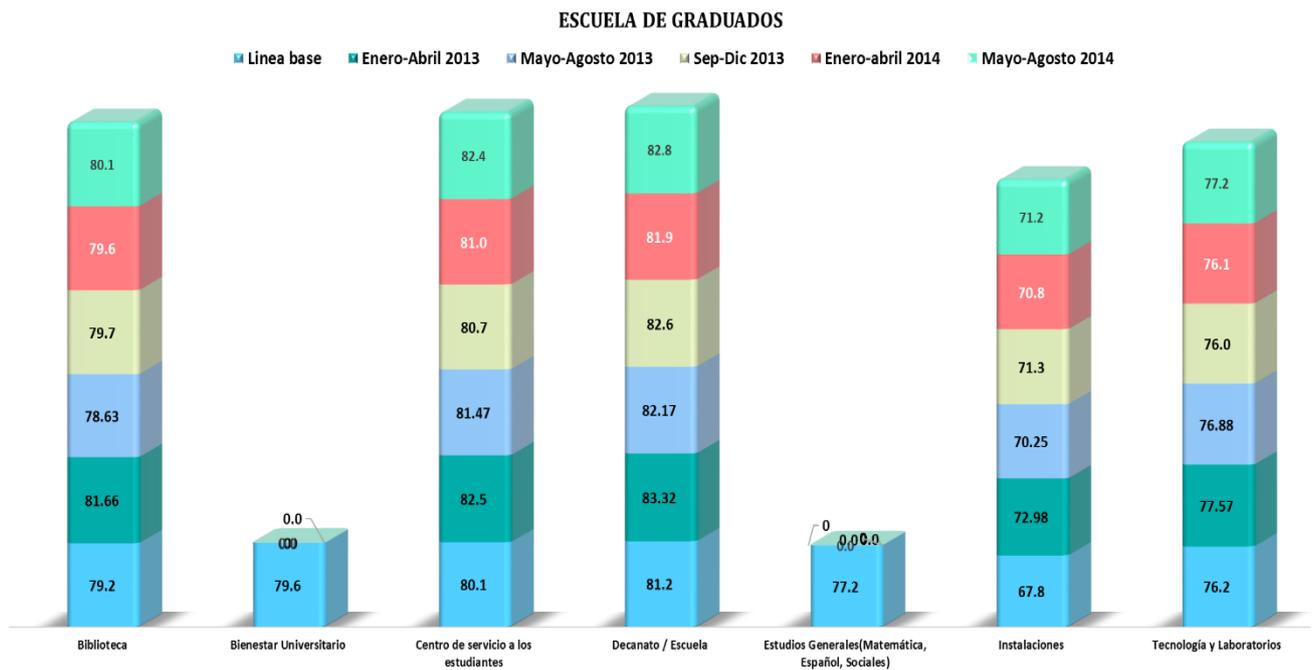


Tabla 10 Satisfacción de los estudiantes con el servicio Escuela de Graduados. (Cuatrimestre enero - abril 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	ESCUELA DE GRADUADOS	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	67.77	71.17	3.40
Centro de servicio a los estudiantes	80.14	82.37	2.23
Promedio General	76.70	78.34	1.64
Decanato / Escuela	81.18	82.79	1.61
Tecnología y Laboratorios	76.15	77.22	1.07
Biblioteca	79.24	80.08	0.84

De acuerdo a la tabla 11, para los estudiantes de posgrados y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio que se ofrece desde el Decanato/Escuela con 82.8%, seguido de las valoraciones del CENSE y la Biblioteca.

Considerando la tabla 10, podemos observar la mayor diferencia porcentual en el área de Instalaciones 3.40% y el CENSE 2.23%, el promedio porcentual es de 1.64, las demás áreas presentan valores en un rango de 0.84% - 1.6% con referencia a las líneas bases correspondientes. De acuerdo a estos datos, los estudiantes de la Escuela de Graduados perciben notales mejoras en las áreas evaluadas ya que no se observan valores negativos.

Los estudiantes de Posgrados y Maestrías otorgaron la menor puntuación de entre todos los decanatos a las Instalaciones con 71.2%.

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

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

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (2-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DERECHO					
		LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	79.81	77.22	78.44	79.18	78.404	79.41	78.68	79.24	81.84	82	81.17	81.23	81.12	82.17	82.78	83.69	82.90	81.50	81.12
Biblioteca	81.75	79.74	79.04	80.45	80.11	80.60	80.40	81.86	82.97	83.50	83.23	83.56	83.90	83.55	83.99	83.71	82.35	82.01	83.90
Bienestar Universitario	83.24	81.25	81.23	82.28	81.63	82.46	81.79	82.27	84.16	84.64	83.95	83.74	84.05	84.26	85.45	86.34	84.73	84.30	84.05
Centro de servicio a los estudiantes	82.69	78.92	79.80	80.75	80.33	81.51	81.13	80.01	82.91	82.98	82.72	82.91	83.54	82.68	83.78	85.07	84.25	84.46	83.54
Decanato / Escuela	81.81	78.69	80.25	81.72	80.25	81.09	79.95	79.04	83.56	83.83	82.64	82.45	81.86	82.84	84.77	85.88	84.14	84.13	81.86
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	81.07	78.89	79.92	80.47	80.02	80.43	79.80	80.65	83.03	83.20	82.34	82.36	81.62	83.43	83.19	84.11	84.50	81.87	81.62
Instalaciones	73.66	70.95	73.47	73.31	72.91	74.67	73.62	75.22	77.41	77.01	75.92	76.25	75.90	78.76	79.21	79.16	79.22	75.79	75.90
Tecnología y Laboratorios	77.31	74.16	76.09	76.69	74.67	76.21	75.66	77.52	79.73	80.24	79.05	79.09	79.56	80.47	79.86	82.75	81.11	79.41	79.56

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (2-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	79.81	76.98	78.68	78.69	77.48	79.58	79.07	78.76	79.91	81.03	81.02	80.38	80.386	76.73	79.24	77.56	77.79	77.52	78.34
Biblioteca	81.75	80.06	80.41	80.96	79.44	81.68	80.63	79.12	79.31	81.25	82.98	83.15	81.684	79.24	81.66	78.63	79.75	79.63	80.08
Bienestar Universitario	83.24	80.34	81.59	82.44	80.89	83.58	83.02	81.82	83.06	84.68	83.57	83.03	82.809	-	-	-	-	-	-
Centro de servicio a los estudiantes	82.69	79.55	81.78	81.67	80.93	83.06	83.08	79.35	80.03	82.26	80.84	81.42	82.264	80.14	82.5	81.47	80.68	81.04	82.37
Decanato / Escuela	81.81	77.47	80.84	81.5	79.91	82.05	81.46	81.53	84.38	84.93	86.07	84.69	84.864	81.18	83.32	82.17	82.63	81.88	82.79
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	81.07	79.38	80.85	81.27	79.57	81.23	81.06	79.66	80.97	82.16	81.63	80.68	80.936	-	-	-	-	-	-
Instalaciones	73.66	71.32	71.85	70.68	70.68	72.70	71.61	74.57	74.44	75.07	75.20	74.26	73.864	67.77	72.98	70.25	71.34	70.80	71.17
Tecnología y Laboratorios	77.31	72.7	74.9	74.38	72.50	74.69	74.61	75.49	76.73	77.85	77.37	76.80	77.118	76.15	77.57	76.88	75.99	76.07	77.22

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.

4.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

Ilustración 12: Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca (septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

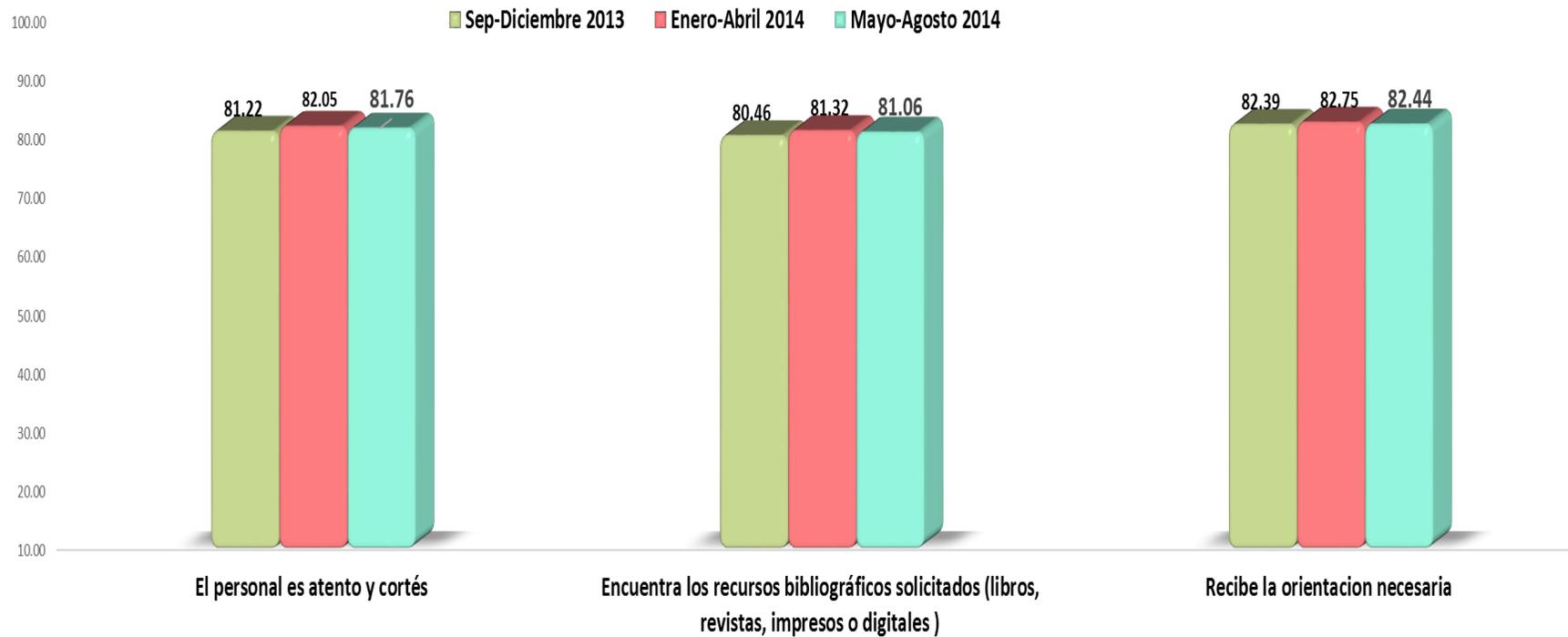


Tabla 12. Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca, según decanatos (SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 Y MAYO – AGOSTO 2014).

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); P1-4(Enero – Abril 2014), P2-4(Mayo – Agosto 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.75	79.3	81.2	78.7	79.04	80.4	80.11	80.6	80.40	81	82.7	82	83	83.5	83.2	83.56	83.90	83	86	82	84	83.71	82.35	82.01	82.32
El personal es atento y cortés	81.76	78.6	81	76.9	77.64	79.3	79.83	80.7	80.19	80.1	82.2	80	81.6	82.9	83.1	83.22	83.63	85	87	82	84.5	84.36	81.35	82.22	82.35
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	81.06	79.1	80.8	79.2	79.61	80.1	79.18	80.3	80.23	81.2	82.6	82	83	82.9	82.4	82.75	83.52	79	84	81	82.8	82.2	81.52	80.68	80.78
Recibe la orientación necesaria	82.44	80.2	81.8	80.1	79.86	81.7	81.31	80.8	80.78	81.8	83.4	83	84.4	84.5	84.1	84.7	84.56	85	87	84	84.6	84.56	84.18	83.11	83.82

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.75	79.2	81.9	79.1	80.41	80.96	79.4	81.68	80.63	78.4	80.6	78.4	79.31	81.25	83	83.2	81.68	76.6	81.5	79.6	81.66	78.63	79.75	79.63	80.08
El personal es atento y cortés	81.76	78.7	82	78.4	80.22	80.84	79.5	81.89	80.95	77.3	79.6	75.3	76.94	81.31	82.6	82.8	82.12	76	81.3	80.3	82.21	79.59	79.67	80.41	80.34
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	81.06	78.7	81	78.3	79.35	80.06	78.4	80.64	79.35	78.3	80.8	79.3	79.62	79.11	81.9	82.8	79.98	76.8	81.4	78.2	80.26	77.28	78.93	78.92	79.39
Recibe la orientación necesaria	82.44	80.1	82.8	80.5	81.67	81.99	80.3	82.5	81.57	79.6	81.6	80.5	81.36	83.33	84.4	83.8	82.93	76.9	81.9	80.3	82.49	78.97	80.62	79.54	80.49

Ilustración 13. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario (Septiembre - diciembre 2013 y mayo – agosto 2014).

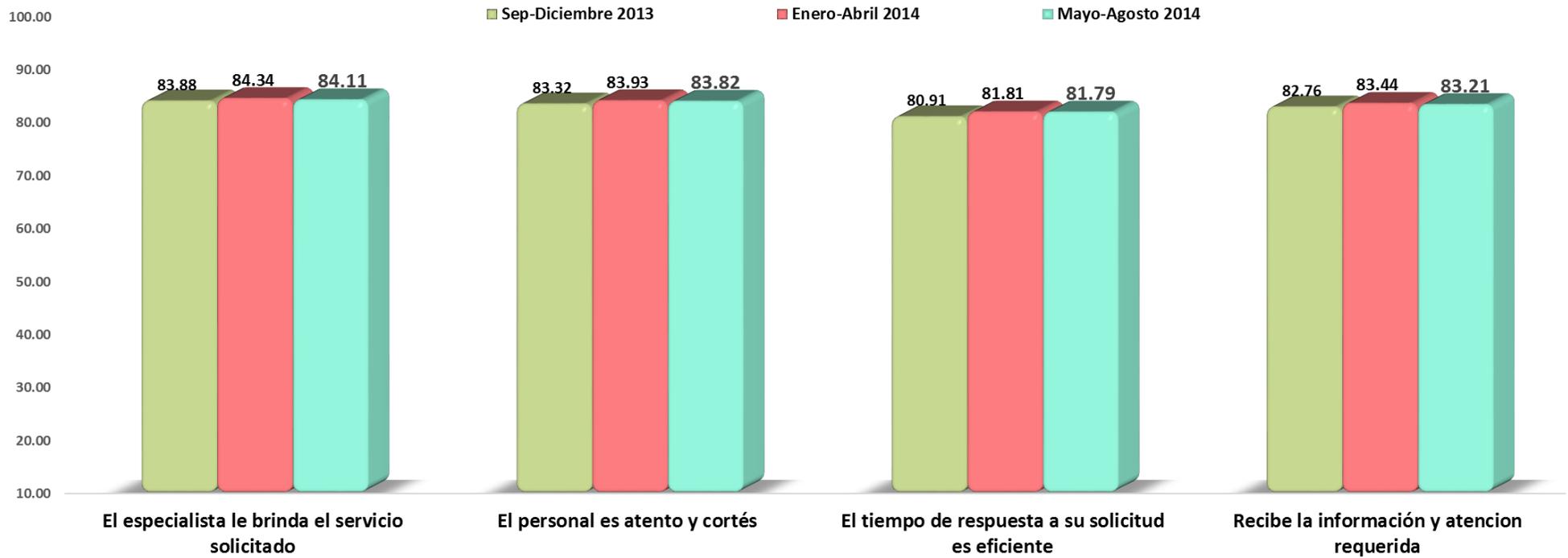


Tabla 13. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según decanatos (**SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 Y MAYO – AGOSTO 2014**).

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); **P1-4**(Enero – Abril 2014), **P2-4**(Mayo – Agosto 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	83.2	80.2	82.1	81.4	81.2	82.3	81.6	82.5	81.79	81.0	82.6	83.2	84.2	84.6	83.9	83.7	84.05	84.1	85.0	83.7	85.5	86.3	84.7	84.3	84.51
El especialista le brinda el servicio solicitado	84.1	80.5	82.2	82.7	82.4	83.6	82.9	83.3	82.43	81.1	82.6	84.7	85.3	85.9	85.0	84.7	85.04	84.6	85.4	84.2	87.0	87.0	85.3	85.3	85.16
El personal es atento y cortés	83.8	81.5	83.2	82.2	81.7	82.9	82.2	83.0	82.65	82.4	83.8	83.7	84.6	85.3	84.7	84.3	84.36	84.7	85.9	83.6	85.0	86.6	84.1	84.7	84.81
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	81.8	78.7	81.0	79.2	79.6	80.6	79.9	81.1	80.47	79.5	81.3	80.9	82.6	82.6	82.1	82.2	82.72	83.0	84.0	82.6	84.6	84.4	84.3	82.9	83.32
Recibe la información y atención requerida	83.2	80.1	82.1	81.7	81.2	82.1	81.6	82.4	81.62	81.1	82.5	83.5	84.1	84.8	84.0	83.8	84.05	84.2	84.9	84.3	85.2	87.4	85.2	84.3	84.73

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA								DECANATO DE TURISMO							
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	83.2	79.0	81.4	80.6	81.6	82.4	80.9	83.6	83.02	80.3	83.7	81.5	83.1	84.7	83.6	83.0	82.81
El especialista le brinda el servicio solicitado	84.1	79.2	81.4	81.9	82.6	83.8	82.3	84.6	83.94	80.1	84.0	83.0	84.9	85.6	84.4	84.0	83.68
El personal es atento y cortés	83.8	80.3	82.8	81.0	82.5	82.6	81.6	84.3	83.99	82.1	84.8	81.5	83.1	85.4	84.0	83.2	83.07
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	81.8	77.2	80.1	78.5	79.5	80.9	78.7	81.6	81.11	78.7	82.4	79.7	80.9	83.4	82.2	81.7	81.67
Recibe la información y atención requerida	83.2	79.1	81.2	81.1	81.8	82.5	80.9	83.8	83.04	80.2	83.8	81.6	83.4	84.3	83.7	83.2	82.80

Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes (Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014).

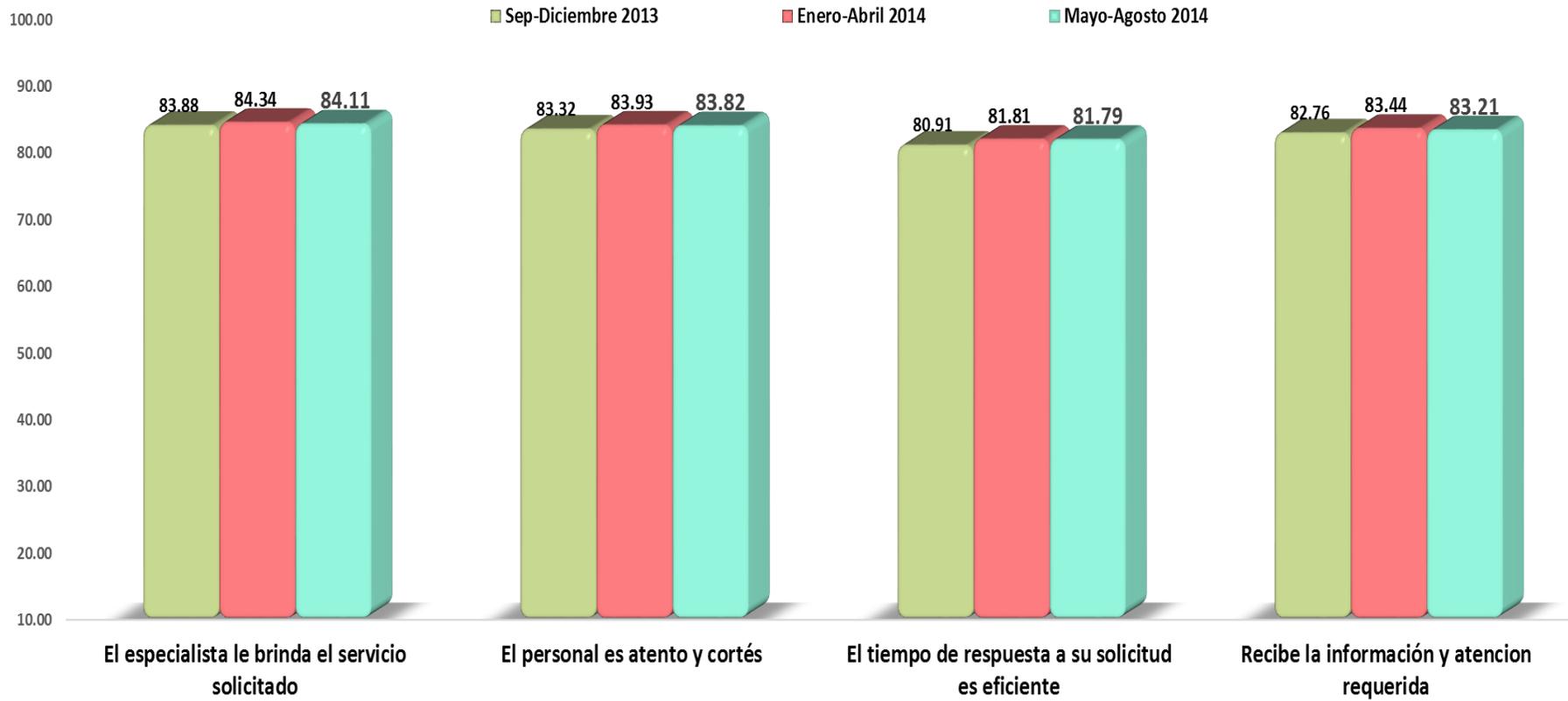


Tabla 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de Servicio a los Estudiantes, según decanatos (SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 Y MAYO – AGOSTO 2014).

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); P1-4(Enero – Abril 2014), P2-4(Mayo – Agosto 2014).

Preguntas	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	
Totales por decanato	82.69	77.5	78.9	80.4	79.8	80.8	80.3	81.5	81.13	78.5	80.1	81.4	82.9	83.0	82.7	82.9	83.54	80.9	85.1	82.1	83.8	85.1	84.3	84.5	82.40	
El personal es atento y cortés	83.06	79.1	80.6	80.9	79.7	80.8	80.5	81.8	81.70	79.8	81.5	80.9	82.4	82.7	82.9	83.0	83.54	81.1	85.8	81.4	82.5	84.7	84.3	84.4	82.89	
En general el servicio de los documentos es eficiente	83.15	76.5	77.1	81.1	80.9	81.5	80.9	81.9	81.53	77.5	78.7	82.6	83.8	83.9	83.4	83.6	84.00	80.3	84.3	83.0	84.5	85.6	84.7	84.4	82.77	
En general el servicio es eficiente	82.26	76.1	78.2	79.6	79.1	80.4	79.9	81.1	80.71	77.1	79.4	80.9	82.6	82.5	82.1	82.2	83.23	80.8	84.7	81.1	83.5	84.8	83.1	84.4	82.38	
Recibe la orientación e información necesaria	82.29	78.0	79.6	79.8	79.5	80.4	80.0	81.3	80.60	79.5	81.0	81.4	83.0	82.8	82.5	82.8	83.40	81.3	85.5	82.7	84.5	85.2	84.9	84.7	81.57	

Preguntas	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	
Totales por decanato	82.69	77.3	80.5	80.8	81.8	81.7	80.9	83.1	83.08	78.2	80.2	79.6	80.0	82.3	80.8	81.4	82.26	77.1	81.3	82.0	82.5	81.5	80.7	81.0	82.37	
El personal es atento y cortés	83.06	79.3	83.1	81.2	82.2	82.1	81.3	84.0	83.42	79.1	81.2	78.4	79.4	81.6	80.0	81.1	83.08	78.5	82.4	81.9	82.6	82.0	81.1	82.2	83.12	
En general el servicio de los documentos es eficiente	83.15	75.8	78.8	81.4	82.4	81.9	81.7	83.3	83.56	78.0	78.9	81.1	81.6	83.8	82.2	82.8	82.83	76.8	81.1	83.2	83.9	82.6	81.6	81.8	82.87	
En general el servicio es eficiente	82.26	75.7	78.9	80.0	80.9	81.1	80.1	82.2	82.62	77.1	79.1	79.3	79.7	81.8	80.5	81.1	81.34	75.5	80.1	81.3	81.7	80.8	80.0	80.2	81.84	
Recibe la orientación e información necesaria	82.29	78.2	81.0	80.7	81.6	81.6	80.6	82.8	82.75	78.8	81.5	79.8	79.5	81.9	80.6	80.8	81.81	77.6	81.8	81.7	81.9	80.4	80.0	80.0	81.66	

Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato / Escuela (Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014).

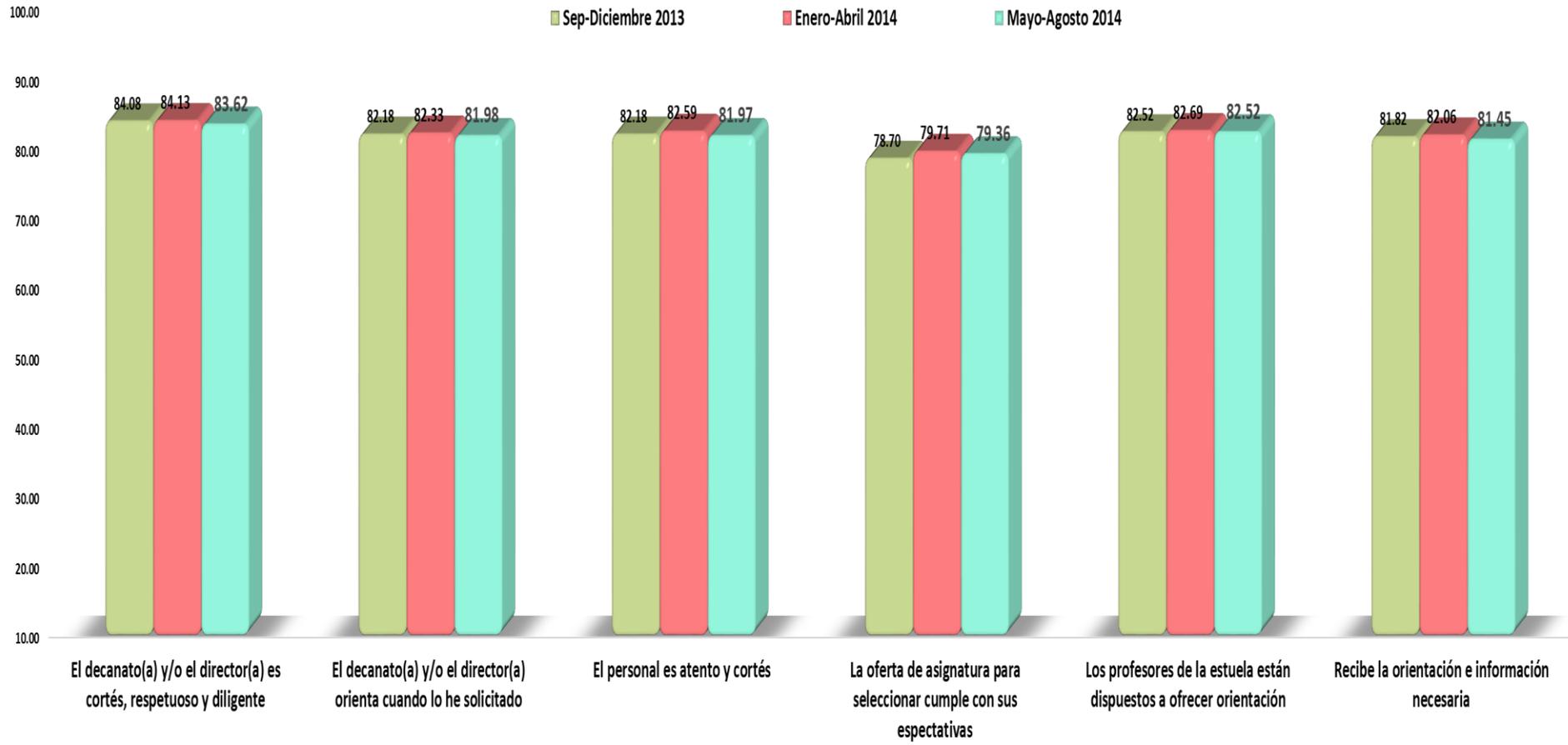


Tabla 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Decanato / Escuela**, según decanatos **(Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014)**.

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); **P1-4**(Enero – Abril 2014), **P2-4**(Mayo – Agosto 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.81	76.2	78.4	81.5	80.25	81.72	80.25	81.09	79.95	76.3	78.7	82.1	83.56	83.83	82.64	82.45	81.86	81.8	82.7	84	84.77	85.88	84.14	84.13	82.15
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	83.62	82.8	83.6	84.7	83.12	84.29	82.70	82.809	82.29	80.6	82.4	84.3	85.4	85.4	84.52	84.511	83.50	83.5	84.3	86.3	86.78	87.45	85.75	85.619	83.75
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.98	79.1	80.3	81.6	80.66	82.25	80.61	81.305	80.50	78	80.5	81.7	83.81	83.93	82.85	82.588	82.10	82	81.5	83.5	84.69	85.99	83.76	84.08	81.64
El personal es atento y cortés	81.97	75.6	79	81.9	80.32	81.52	80.51	81.652	79.99	76.6	79	83	84.16	84.39	83.18	82.71	81.70	83.2	84.9	85.5	86.35	86.05	84.42	84.819	84.24
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	79.36	66.9	70.5	75.5	76.3	78.58	76.35	77.666	76.10	68.2	71.7	78.1	80.3	81.28	79.61	80.211	80.01	76.6	77.1	78.7	79.22	83.32	82.00	80.868	78.31
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	82.52	79.4	81.3	83.2	81.26	82.62	81.37	82.168	81.67	79.3	81.1	82.9	83.9	84.06	82.84	82.227	82.12	84.2	85.4	85.1	85.65	85.97	84.18	84.689	81.79
Recibe la orientación e información necesaria	81.45	73.9	76.3	82	79.88	81.12	80.03	81.005	79.20	75.5	77.9	82.7	83.88	84	82.89	82.513	81.81	81.5	83.1	85	86	86.53	84.77	84.713	83.20

PREGUNTA	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.81	74.4	77.8	80.2	80.84	81.5	79.91	82.26	81.46	78.3	81	85.3	84.38	84.93	86.07	84.69	84.86	78.4	76.2	78.4	83.32	82.17	82.63	81.88	82.79
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	83.62	79.2	81.3	83	83.96	83.84	82.55	83.882	83.52	84.6	86.4	89.1	88.01	86.91	88.90	86.706	87.07	79.6	82.8	83.6	84.8	83.61	84.33	83.645	84.11
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.98	76.1	79.2	80.3	80.66	81.7	80.45	82.285	81.48	79.8	83	86.4	85.04	85.34	86.97	84.492	85.29	77.3	79.1	80.3	83.54	81.89	82.41	81.603	82.67
El personal es atento y cortés	81.97	75.5	78.8	81.3	82.48	82.6	80.76	83.076	82.61	78.4	80.4	85.6	83.55	85.13	86.21	85.385	85.36	77.9	75.6	79	83.33	81.86	81.41	80.785	82.22
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	79.36	63.9	70.1	74.6	74.78	76.96	75.11	78.601	77.93	69.6	74.2	80.1	81.08	82.38	82.13	82.936	82.09	78	66.9	70.5	81.47	81.41	82.62	81.252	82.06
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	82.52	78.7	80.4	81.6	81.89	82.52	80.57	82.179	81.97	81.5	83.3	84.6	84.6	85.05	86.41	84.627	84.50	81.5	79.4	81.3	84.55	83.26	83.92	84.075	84.11
Recibe la orientación e información necesaria	81.45	73.6	77.3	80.4	81.44	81.48	80.16	82.413	81.36	75.7	79.2	85.9	84.08	84.76	85.84	84.014	84.89	76	73.9	76.3	82.35	81.09	81.19	80.019	81.65

Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014).

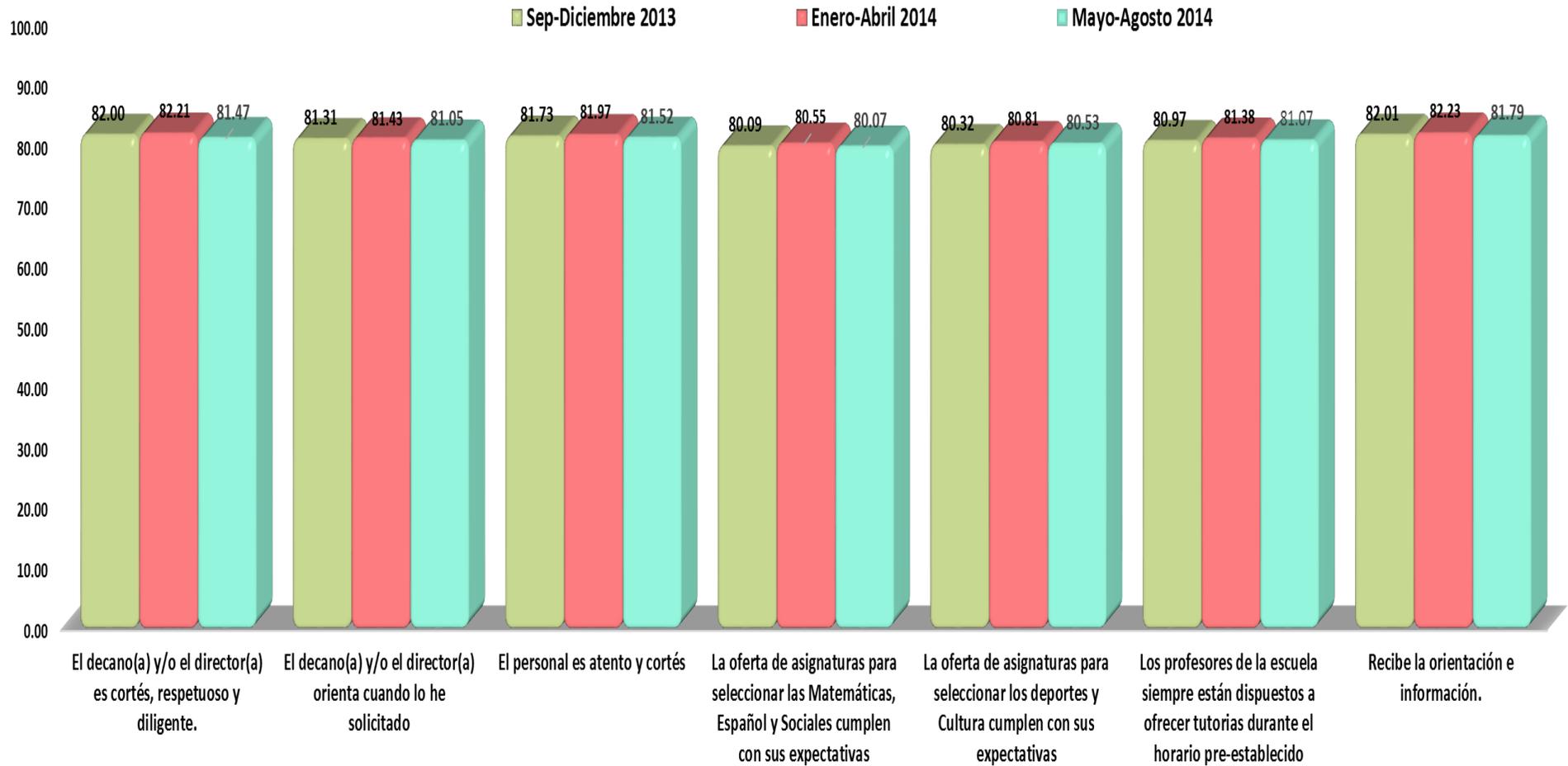


Tabla 16. Comparación satisfacción de los estudiantes con la **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) (enero - diciembre 2013 y Mayo – Agosto 2014).**

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); P1-4(Enero – Abril 2014), P2-4(Mayo – Agosto 2014).

Preguntas	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.07	77.40	79.60	79.70	79.90	80.47	80.02	80.43	79.80	79.30	81.10	81.50	83.00	83.20	82.34	82.36	81.62	83.10	84.40	82.80	83.20	84.11	84.50	81.87	82.48
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	81.47	78.70	80.30	80.50	80.66	80.94	80.93	81.09	80.07	80.30	81.70	82.20	83.63	83.70	82.91	83.07	81.90	82.90	84.60	83.20	84.57	85.09	84.43	82.51	82.93
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.05	78.10	80.40	79.90	79.83	80.38	80.21	80.35	80.02	79.80	81.40	81.70	83.39	83.32	82.44	82.38	81.46	83.00	84.40	83.20	83.95	84.29	84.61	81.83	83.01
El personal es atento y cortés	81.52	79.20	80.70	80.60	80.37	81.00	80.45	80.95	80.26	80.50	82.20	81.90	83.52	83.95	82.87	82.70	81.78	83.80	85.50	83.00	84.41	84.24	84.74	82.74	83.52
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.07	74.60	78.00	78.40	78.91	79.80	79.37	80.07	78.76	76.40	79.30	79.90	81.42	82.18	81.13	81.34	80.76	81.70	82.10	81.80	81.59	83.44	84.23	79.92	80.45
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	80.53	75.10	77.60	78.80	79.46	79.72	78.82	79.47	79.36	78.60	80.20	81.10	82.14	82.20	81.58	81.62	81.12	83.00	84.60	82.30	82.51	82.85	84.64	81.44	81.77
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	81.07	78.10	80.00	79.10	79.24	80.10	79.69	80.04	79.67	79.70	81.50	81.40	83.07	83.03	82.22	82.29	81.82	84.10	84.90	82.80	82.30	84.21	83.86	82.05	82.97
Recibe la orientación e información	81.79	78.40	80.00	80.50	80.98	81.37	80.67	81.02	80.48	80.20	81.70	82.60	84.07	84.05	83.26	83.10	82.47	83.50	84.60	83.30	83.00	84.65	85.01	82.63	82.77

Preguntas	UNAPEC (2-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA								DECANATO DE TURISMO							
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	81.07	78.20	80.00	80.00	80.90	81.27	79.57	81.23	81.06	77.70	81.10	80.20	81.00	82.16	81.63	80.67	80.94
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	81.47	78.60	80.30	80.70	82.04	82.01	80.86	82.02	81.87	78.90	82.30	81.90	82.38	82.60	82.41	81.14	81.14
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.05	78.10	80.10	79.60	80.87	81.30	79.60	80.94	81.04	77.60	81.30	80.20	81.17	82.00	81.76	80.61	80.69
El personal es atento y cortés	81.52	80.10	81.30	81.00	81.71	81.77	80.21	81.86	81.97	78.60	81.20	80.90	81.03	82.38	82.24	80.88	81.21
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.07	75.20	77.70	78.60	78.95	80.07	78.06	80.11	80.02	75.80	79.30	78.80	80.06	81.47	80.48	79.24	79.84
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	80.53	76.40	79.50	79.30	79.46	80.48	78.47	80.63	80.33	77.00	80.90	79.30	80.24	81.32	81.11	80.48	80.48
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	81.07	79.60	80.30	79.90	80.80	81.15	79.34	81.04	80.68	78.00	81.60	79.60	80.36	82.70	81.28	81.04	81.14
Recibe la orientación e información	81.79	79.40	80.90	80.70	82.15	82.13	80.47	82.04	81.51	78.20	81.20	80.60	81.60	82.64	82.14	81.41	82.05

Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones (Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014).

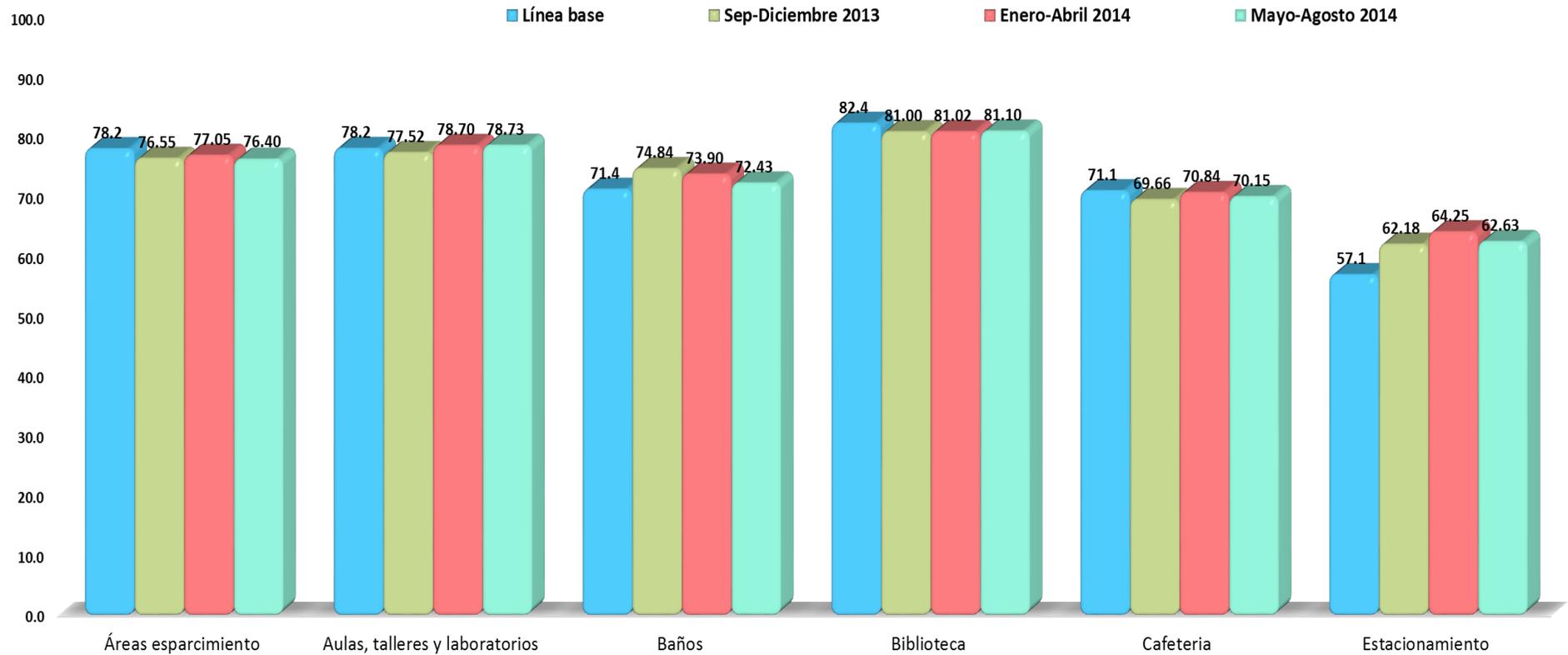


Tabla 17. Satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**, según decanatos (**enero - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014**).

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); **P1-4**(Enero – Abril 2014), **P2-4**(Mayo – Agosto 2014).

PREGUNTAS	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	73.66	69.80	72.00	71.10	73.47	73.31	72.91	74.67	73.62	74.30	75.60	75.70	77.41	77.01	75.92	76.25	75.90	76.30	81.10	78.90	79.21	79.16	79.22	75.79	76.93
Áreas esparcimiento	76.40	74.60	76.50	75.10	75.38	75.03	75.02	76.44	75.06	79.10	79.60	80.60	81.33	80.34	78.63	78.80	78.38	79.70	85.60	83.60	83.22	82.16	81.15	78.81	78.77
Aulas, talleres y laboratorios	78.73	72.60	75.50	75.10	76.56	76.59	75.07	78.45	77.77	79.30	80.70	82.60	82.56	82.24	80.61	80.90	80.61	81.70	83.90	84.00	83.57	82.30	83.71	80.15	79.49
Baños	72.43	69.40	69.20	70.10	73.86	72.18	73.94	73.96	72.46	74.10	74.10	77.20	77.51	76.36	75.73	74.91	74.23	75.40	80.60	78.90	79.45	77.43	79.18	73.58	74.45
Biblioteca	81.10	81.20	81.90	81.30	80.47	81.03	80.28	80.30	80.27	83.80	84.40	84.50	84.42	84.26	83.34	83.18	82.92	85.60	88.40	84.20	83.92	84.56	83.84	81.30	82.72
Cafetería	70.15	66.50	69.70	66.30	69.01	69.45	68.24	70.67	70.41	73.40	74.60	71.80	73.86	73.64	71.99	72.91	72.54	75.10	81.70	77.50	77.58	78.27	76.60	74.19	76.68
Estacionamiento	62.63	53.40	58.90	58.40	65.03	65.07	64.34	67.80	65.30	55.60	59.40	57.80	64.10	64.40	64.46	66.26	66.07	59.90	66.20	65.20	66.72	69.77	70.40	66.29	69.13

PREGUNTAS	UNAPEC (2-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA								DECANATO TURISMO								ESCUELA DE GRADUADOS							
		1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	73.66	70.00	73.90	70.10	71.85	70.68	70.68	72.70	71.61	73.60	75.50	74.60	74.44	75.07	75.20	74.26	73.86	65.90	67.60	69.80	72.98	70.25	71.34	70.80	71.17
Áreas esparcimiento	76.40	74.80	77.20	75.30	75.54	73.38	72.67	74.86	73.51	79.80	80.40	79.90	78.78	79.38	78.78	77.40	76.11	72.40	75.20	77.40	78.39	74.85	76.72	75.76	76.75
Aulas, talleres y laboratorios	78.73	70.50	74.60	69.60	71.95	71.32	69.30	72.45	72.01	78.50	80.90	80.60	80.36	81.04	80.52	79.36	79.87	77.30	80.20	80.00	83.61	81.76	82.15	82.32	82.64
Baños	72.43	66.10	73.30	71.40	72.40	70.21	75.98	76.41	74.40	71.30	72.40	75.40	74.35	73.58	72.75	69.94	71.85	63.90	58.10	64.10	75.96	69.69	71.73	68.80	67.01
Biblioteca	81.10	79.30	81.00	78.00	78.59	77.03	75.94	78.18	77.59	84.20	84.20	84.60	82.05	82.92	82.78	81.61	81.84	75.70	81.70	79.60	82.28	80.10	81.83	80.05	81.77
Cafetería	70.15	71.10	74.30	68.10	70.65	68.77	67.49	69.67	68.42	70.40	71.30	67.70	68.36	69.24	69.84	69.44	67.68	65.70	68.90	66.20	67.53	65.39	66.56	66.66	67.01
Estacionamiento	62.63	57.40	62.60	57.80	61.36	62.99	62.13	64.08	63.18	57.10	63.40	59.40	61.64	63.93	66.03	67.46	65.29	41.00	42.70	51.60	49.49	49.27	48.76	50.70	51.63

Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Tecnología y Laboratorios**, según decanatos (**Septiembre- diciembre 2013 y mayo- agosto 2014**).

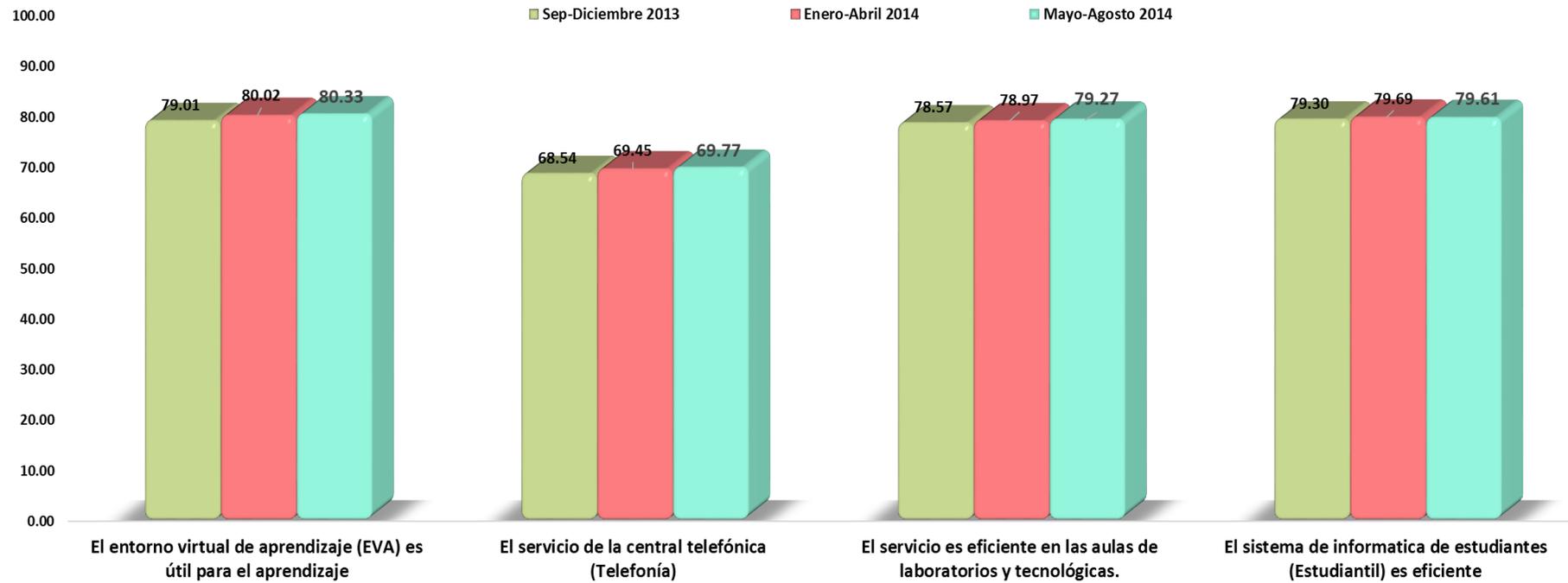


Tabla 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según decanatos (enero-diciembre 2013, Mayo - Agosto 2014)

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); P1-4(Enero – Abril 2014), P2-4(Mayo – Agosto 2014).

PREGUNTAS	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	77.31	72.70	74.80	75.00	76.09	76.69	74.67	76.21	75.66	76.60	78.00	78.00	79.73	80.24	79.05	79.09	79.56	80.20	81.60	79.60	79.86	82.75	81.11	79.41	79.74
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	80.33	72.80	75.30	76.40	77.21	77.49	75.71	77.15	76.77	79.30	79.80	81.00	82.43	81.73	80.72	81.38	81.73	80.30	80.70	79.10	78.49	82.44	81.38	79.71	80.54
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	69.77	64.30	67.30	66.60	68.35	70.10	68.04	70.69	69.94	66.30	69.40	66.30	69.62	72.17	71.71	71.78	72.20	75.40	78.60	72.50	73.99	78.07	76.44	75.93	73.97
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	79.27	75.70	77.90	77.90	78.77	79.51	76.96	78.15	77.78	79.40	80.50	82.60	83.35	83.99	81.91	81.80	82.41	82.20	83.20	84.10	83.70	85.42	83.64	81.52	82.08
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.61	77.60	78.60	79.00	79.79	79.40	77.73	78.65	77.93	81.10	82.10	81.90	83.20	82.86	81.64	81.22	81.74	82.80	83.70	82.80	83.04	85.09	82.86	80.45	82.29

PREGUNTAS	UNAPEC (2-4)	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	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4
Totales por decanato	77.31	71.70	73.80	72.60	74.90	74.38	72.50	74.69	74.61	73.30	77.20	76.00	76.73	77.85	77.37	76.86	77.12	73.60	77.80	77.10	77.57	76.88	75.99	76.07	77.22
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	80.33	75.10	77.10	77.70	79.70	77.24	76.55	79.30	78.83	75.80	78.60	78.10	78.85	78.73	79.12	79.04	79.60	79.60	83.30	82.90	83.92	82.03	82.25	82.29	82.83
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	69.77	63.80	66.70	63.00	66.34	68.23	65.32	67.45	67.58	60.90	67.60	63.80	66.06	70.54	69.19	66.89	68.82	60.90	65.60	66.80	63.15	65.17	62.74	63.28	66.96
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	79.27	70.60	72.90	71.30	73.03	73.33	71.36	72.96	73.36	76.60	80.40	81.00	80.72	81.45	81.01	80.69	80.01	75.50	79.90	79.40	81.55	81.29	80.39	80.46	80.52
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.61	77.00	78.10	78.40	80.15	78.50	76.42	78.64	78.24	79.50	81.70	80.80	80.84	80.59	79.97	80.57	79.87	78.40	82.10	79.00	81.37	78.80	78.21	77.85	78.22

V. COMPARACIÓN PERIODOS SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013, MAYO - AGOSTO 2014 Y LÍNEA DE BASE (PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS PERÍODOS 2012).

5.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

Ilustración 10 Comparación Satisfacción de los estudiantes con la **Biblioteca**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

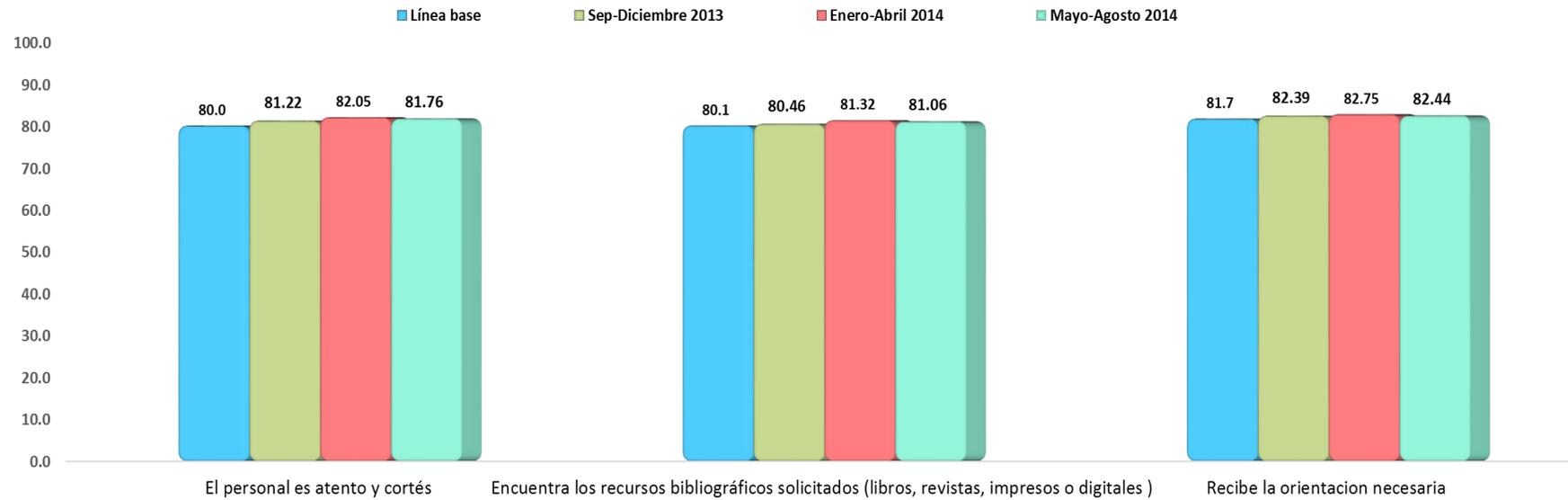


Ilustración 11 Comparación satisfacción de los estudiantes con **Bienestar Universitario**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

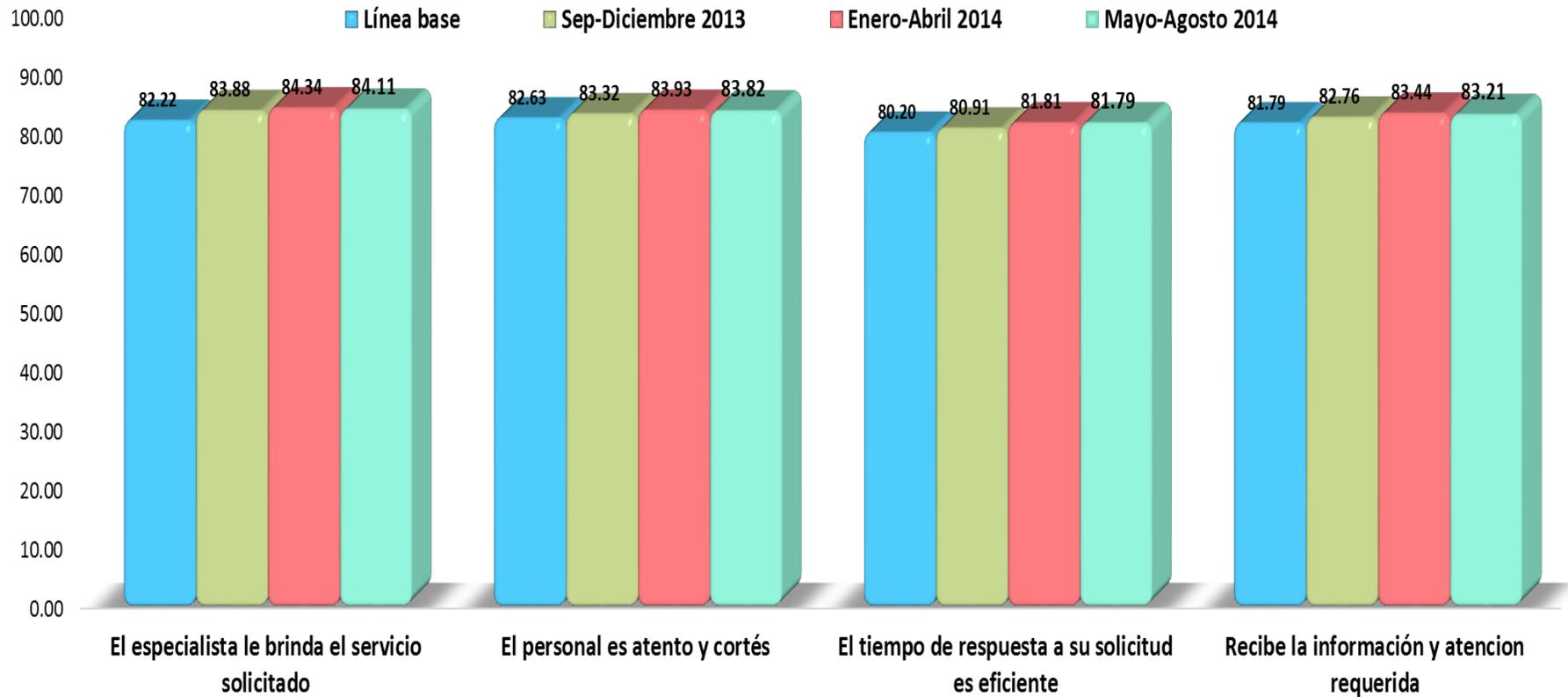


Ilustración 12 Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Centro de Servicio a los Estudiantes**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

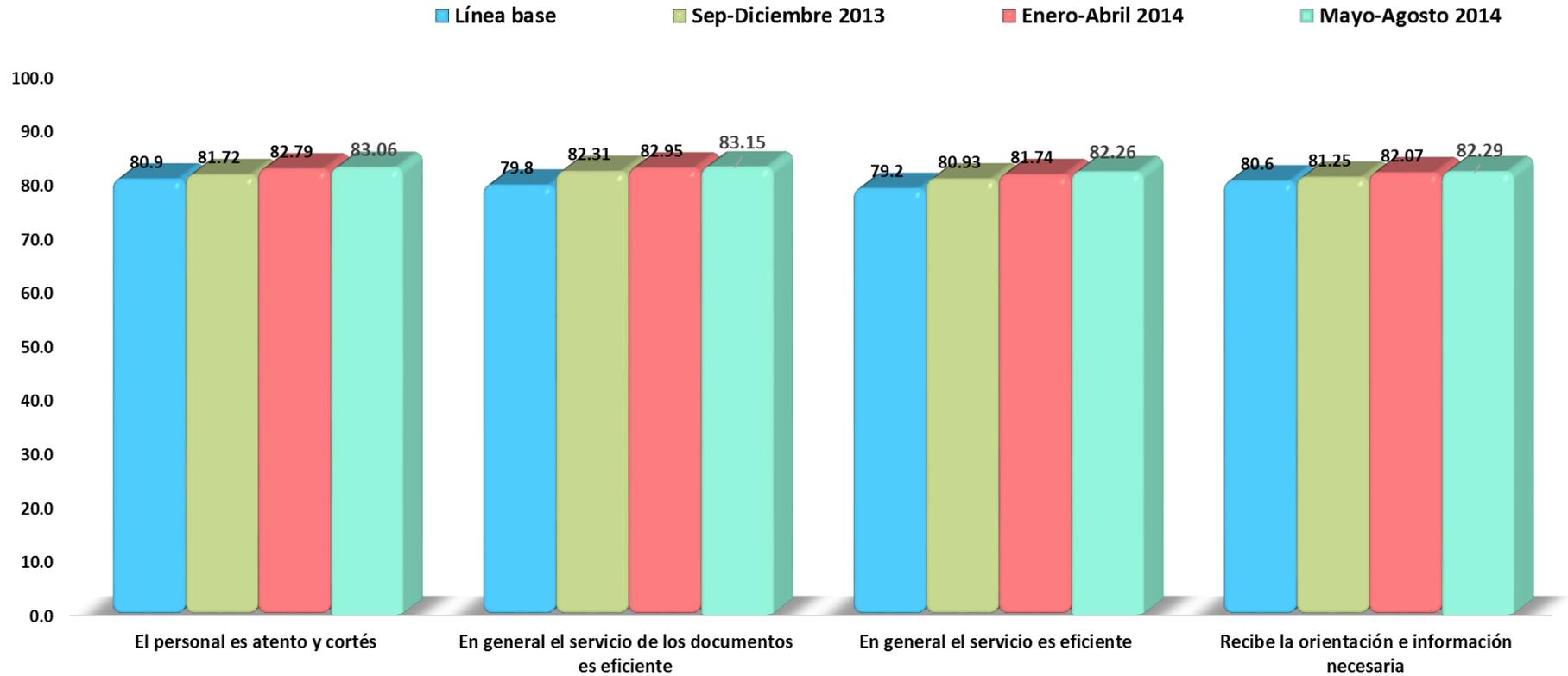


Ilustración 13 Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Decanato/Escuela**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

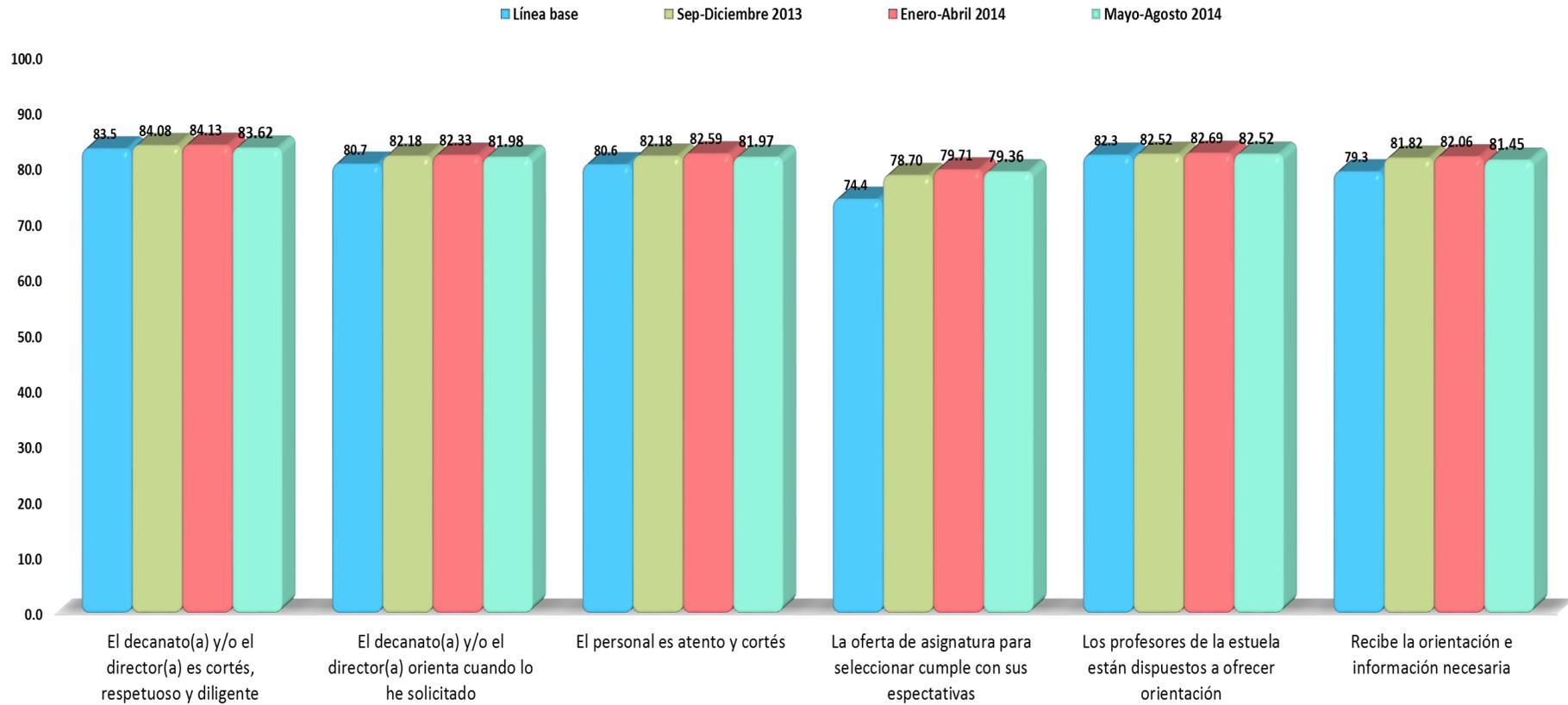


Ilustración 14 Comparación satisfacción de los estudiantes con **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

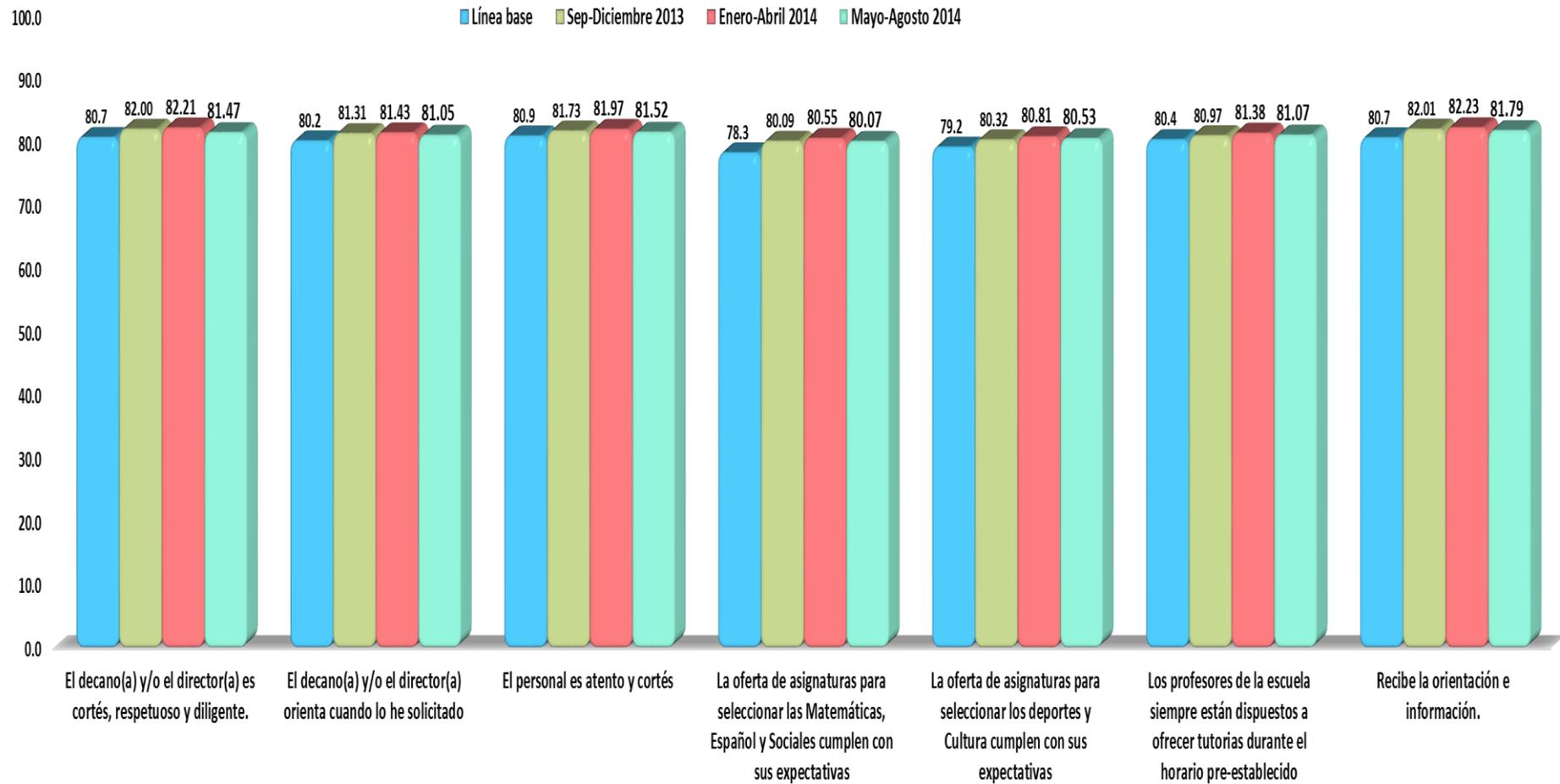


Ilustración 15 Comparación satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones.**). (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

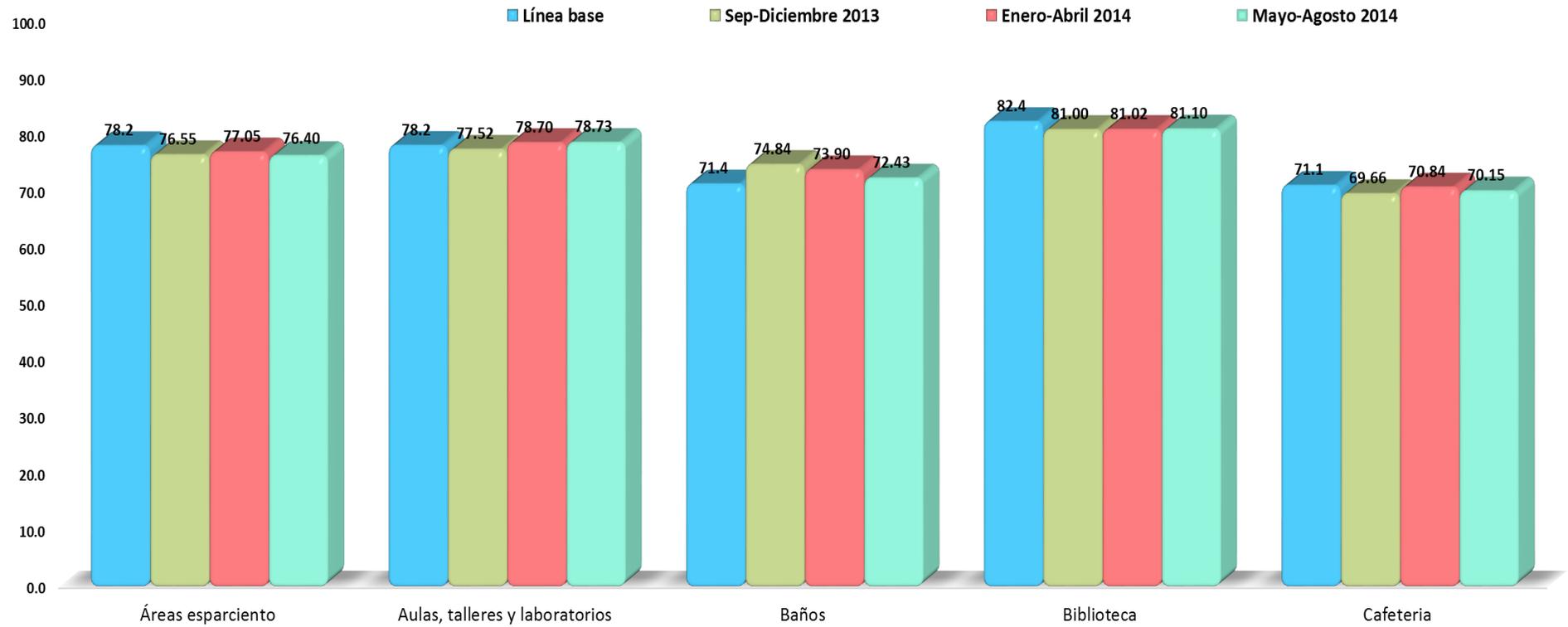


Ilustración 16 Comparación satisfacción de los estudiantes con **Tecnología y Laboratorios**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y mayo – Agosto 2014).

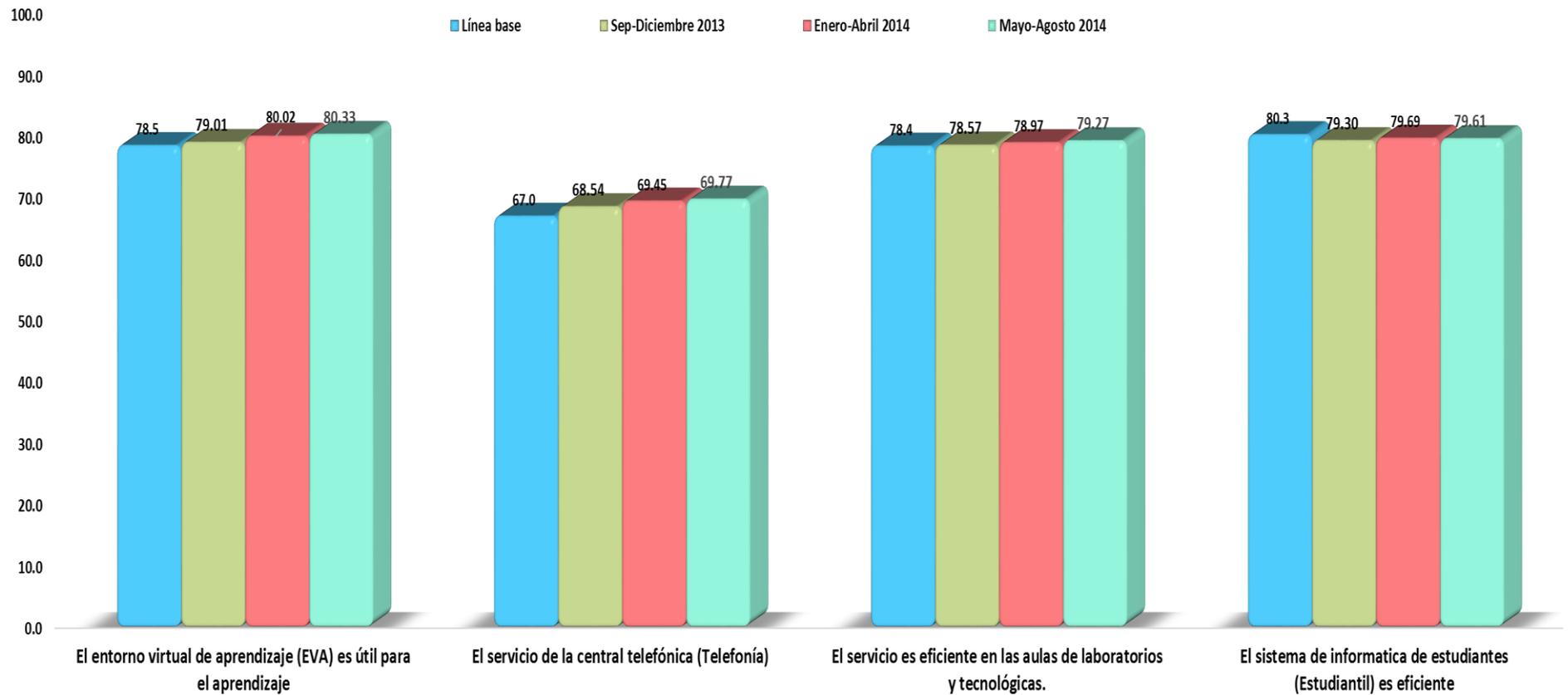


Tabla 19. Relación de los ítems con las valoraciones más baja según áreas evaluadas.

ÁREAS EVALUADAS	ÍTEM	PORCENTAJE DE VALORACIÓN
BIBLIOTECA	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	81.06
BIENESTAR UNIVERSITARIO	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	81.79
CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES	En general el servicio es eficiente	82.26
DECANATO / ESCUELA	La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	79.36
ESTUDIOS GENERALES	Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.07
INSTALACIONES	Estacionamiento	62.63
	Cafetería	70.15
	Baños	72.43
TECNOLOGÍA	El servicio de la central telefónica (Telefonía)	69.7

Es importante destacar 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, Enero - Abril 2014.

VI. COMENTARIOS

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

ÁREA EVALUADAS	ASPECTOS MÁS SIGIFICATIVO COMENTADOS
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Los estudiantes expresan comentarios negativos sobre la cortesía y el respeto del personal del área y el desconocimiento de información de los procesos del área; Fuertes quejas recibidas sobre el personal que se encarga de la atención al cliente, deben tener becas al mérito; Excelente el trato recibido en el dispensario médico; Deben ampliar y modernizarla la enfermería.
BIBLIOTECA	Los usuarios de la biblioteca expresan en sus comentarios la constante falta de libros de diferentes carreras, resaltando la carreras del decanto de artes; disminuir el ruido en el área de lectura; las computadores no funcionan correctamente, se frizan con mucha frecuencia; el aire acondicionado de la biblioteca es demasiado fuerte.
CENSE	Los estudiantes perciben mejoras en los procesos de esta área; Disponer de más personal en tiempos críticos; mejorar amabilidad del personal; lentitud del personal; dificultad para comunicarse vía telefónica; deben poseer información consistente y verídica sobre las preguntas que le sean dirigidos.
DECANATOS Y ESCUELA	Los decanos y directores deberían estar más involucrado con los estudiantes de su decanato; múltiples quejas sobre el respeto y la cortesía de las secretarías; desinformación sobre los procesos que se realizan en el decanato; Deben abrir nuevas secciones de las materias de todas las carreras; Deben rotar mejor los docentes.
DECANATO DE ESTUDIO GENERALES	Situaciones con la comunicación vía telefónica; cordialidad y cortesía del personal.
INSTALACIONES	Áreas comunes Campus I: Crear un espacio techado para los días lluviosos; piso es muy resbaloso. Laboratorios: Equipos fuera de servicios. Parqueo: Múltiples críticas sobre la deficiencias de los parqueos. Aulas: Instalar los recursos tecnológicos; mesas azules y sillas deterioradas; falta ventilación; colocar más conectores para las laptops. Baños: Falta de higiene, agua y papel higiénico. Cafetería: mejorar su infraestructura, higiene, calidad, menú y precios. CAFAM: Adecuación de la infraestructura; arreglo de los baños y laboratorios.
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	Plataforma de selección: lentitud de la plataforma. Laboratorios: Los simuladores deberían estar en español; adecuación y más equipos; falta de materiales para las práctica de química y física, Instalar software Anti-virus, actualizar los programas de diseño. EVA: Falta de uso por los docentes; más organización y acceso, permitir subir archivos más grandes, comentarios positivos sobre el uso. Vía telefónica: Fuerte quejas por las dificultades para comunicarse con los departamentos de la institución; tiempo de espera largo; reforzar la cortesía y la amabilidad de los empleados. Internet: La señal de los teléfonos celulares es lenta y débil. PC: Las computadoras lentas, mejorar las computadoras del CAFAM. Audiovisuales: Adquirir más proyectores y reparar los que están dañados.

Detalle de los comentarios según área evaluada.

BIENESTAR UNIVERSITARIO:

Los estudiantes expresan comentarios negativos sobre la cortesía y el respeto del personal del área y el desconocimiento de información de los procesos del área; Es necesario un lugar donde los estudiantes puedan sentarse cuando llueve; falta de información, el personal de servicio al cliente no conoce los procesos que se realizan en el área, existe mucha desinformación; las llamadas nunca son contestadas; deben promocionar más entre los estudiantes el servicio de psicología.

Unidad de becas: Muy fuertes quejas recibidas sobre el personal que se encarga de la atención al cliente, deben mejorar la amabilidad, cordialidad; deberían tener becas al mérito.

Servicio médico: Excelente el trato recibido en el dispensario médicos; Deberían ampliar y modernizarla la enfermería, colocar una doctora que este en todo momento en el lugar; necesitan un glucómetro; los materiales que utilizan para brindar el servicio son de muy mala calidad.

BIBLIOTECA:

Los usuarios de la biblioteca expresan en sus comentarios la constante falta de libros de diferentes carreras, resaltando la carreras del decanto de artes; programación orientada a LINUX, Ingeniera de Software, Base de datos espaciales; excelente servicio ofrecido; mejorar cortesía en el servicio ofrecido por el personal que trabajan en la tanda tarde-noche; disminuir el ruido en el área de lectura; actualización de los libros de marketing internacional; las computadores no funcionan correctamente, se frizan con mucha frecuencia; el aire acondicionado de la biblioteca es demasiado fuerte.

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: Los estudiantes perciben mejoras en los procesos de esta área; Disponer de más personal en tiempos críticos; mejorar amabilidad y cortesía del personal; lentitud del personal; nunca hay dinero menudo para devolver; deben poseer información consistente y verídica sobre las preguntas que le sean dirigidos; hacer mejora en el proceso de entrega de factura con comprobante.

Cuentas por Cobrar: Atención eficiente; El personal es excelente; descortesía; mayor eficiencia de las informaciones; agendar fechas de pagos de los servicios de la universidad para que coincida las fechas de pago de los empleados; dificultad para comunicarse vía telefónica; deben poseer información consistente y verídica sobre las preguntas que le sean dirigidos;

Admisiones y Registro: Diversos comentarios positivos sobre el servicio ofrecido desde las áreas; Lentitud para dar respuestas a las solicitudes hechas de manera personal, fuertes quejas sobre la amabilidad y cortesía del personal; el personal de esta área siempre tienen la impresora dañada y se ponen a arreglarla cuando las personas está esperando; dificultad para comunicarse vía telefónica; en el estante nunca hay del pensum nuevo para NIN; deben poseer información consistente y verídica sobre las preguntas que le sean dirigidos; tiempo de entregas de documentos;

Recepción edificio principal: El personal no posee actitud de servicio al cliente; se la pasa chateando aunque tenga una persona al frente.

DECANATOS / ESCUELAS

Personal: Algunas informaciones sobre el proceso de la solicitud de trabajo de grado no son analizadas por todos los medios necesarios, sería ideal proveer los puntos del proceso en formato escrito; Los procedimientos para el anteproyecto no son bien definidos con el personal; los decanos y directores deberían estar más involucrado con los estudiantes de su decanato; múltiples quejas sobre el respeto, la cortesía y amabilidad de las secretarías; desinformación sobre los procesos que se realizan en el decanato.

Selección: Deberían abrir nuevas secciones de las materias de todas las carreras; los cupos son bastante limitados a la hora de la selección de materias; las carreras de Negocios deberían tener más grupos debido a la cantidad de estudiantes que en muchas ocasiones llena los cursos y quedan muchos afuera al momento de la selección; Deberían variar los horarios de asignaturas, es decir, que no sean fijos en todos los cuatrimestres; Facilitar mayor cantidad de cupos y horas en las materias para los estudios activos y no para los de nuevo ingreso.

Proceso enseñanza –aprendizaje: Actualizar los contenidos de las asignaturas; Deberían rotar mejor los maestros, he tomado 3 materias con un mismo profesor y 2 de ellas consecutivas; Comunicar de manera adecuada y efectiva las decisiones, ya que de manera impositiva determinan una reposición un domingo luego de un día feriado, lo comunican una semana antes y no hay chance de negociación;

Diseño de pensum: Deben agregar la materia de diseño gráfico al pensum de mercadeo; varias materias con un solo grupo; debería poder seleccionarse la mención de las carreras en los primeros cuatrimestres de la carrera; es necesario añadir al pensum más materias acorde con la carrera, como por ejemplo otra gastronomía y una pastelería. Consideran que 02 gastronomías no son suficientes para un estudiante llamarse "chef"; deben ser más flexibles con el horario de clases, en las maestrías debería estar disponible martes y jueves;

INSTALACIONES:

CAMPUS PRINCIPAL:

Áreas comunes: Crear un espacio techado para los días lluviosos; área del piso del área entre el edificio III y IV frente a la cafetería, es muy resbaloso y tiene algunas losetas despegadas.

Parqueo: Frecuentes quejas por las deficiencias de parque en el campus I y II; el nuevo parqueo que habilitaron en la México deberían ponerlo en condición, siempre está lleno de lodo y piedras grandes eso deteriora las gomas de los vehículos; retirar el tanque de basura que está colocado en el área de parqueo de la Ave. México esparce un olor desagradable en las áreas cercanas; debería de haber personal de seguridad en las calles aledañas, ya que es muy inseguro salir de clases a las 10:00 pm, con laptops a buscar los vehículos; El servicio de los jóvenes (Seguridad) del parqueo es excelente, pero el caos por falta de los parqueos es deprimente; 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; En los talleres unieron las banquetas, las cuales son demasiado incomodo; Mantener las aulas del edificio 1 abiertas; Mas conectores fuera de las aulas; Muchas de las mesas necesitan reparación en los asientos; algunas aulas parecen que tienen día que no las limpian basuras y llenas de polvo; arreglar las mesas azules; las aulas de maestría están deterioradas en un 50%; Los aires acondicionados tienen goteras y son muy ruidosos al momento de uno tomar clases, esto es muy desagradable y molesto; 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 las aulas; inclusión de aires acondicionados en las aulas.

Baños: Han tenido muchas deficiencias en este cuatrimestre, en especial el baño de la biblioteca; siempre tienen malos olores; Escasez de jabón, agua y papel higiénico; en los baños se desperdicia mucha agua, siempre hay llaves dañadas; excelente higiene; falta de ventilación; colocar ambientadores; Los secadores de mano no sirven, no secan nada; falta de higiene en el área de maestría, los cubículos tienen muy poco espacio. Deben tomar más en cuenta el abastecimiento del agua potable en la escuela de posgrado en horario de las 12 en adelante (sábado).

Cafetería: La Cafetería está cada vez peor, en vez de remodelar las instalaciones lo que hacen es reparar lo que ya no tiene reparo; Los abanicos oxidados, las mesas rotas. Ninguna opción saludable que valga la pena y de paso la poca comida chatarra que tienen siempre esta fría, o viene vacía o simplemente no es lo que dice ser. Hay algunos precios muy caros, hasta más alto de lo que indica el producto; venden comida vieja y calentada; la temperatura en la cafetería no es agradable, y el ambiente en general no es muy cómodo; debería usar verifone para cobrar con tarjetas;

Otros aspectos considerados: Construcción de área para fumadores; fuerte olor a cigarrillo en los parqueos.

Campus II

Críticas negativas sobre la infraestructura; altos precios de los productos, falta de variedad y cantidad en la cafetería; deben mejorar rápidamente los laboratorios; PC muy lentas y obsoletas; deben tener facilidad para hacer simulaciones en física; falta de reactivos en los laboratorios de química; Las aulas del Campus II no están aptas para estudios superiores, más bien parecen de colegio, la decoración de las aulas no brindan un ambiente profesional, ya que están decoradas por el colegio; estacionamiento es muy pequeño para la gran cantidad de vehículos; los baños no son limpiados con la frecuencia requerida y tienen una iluminación muy pobre.

Extensión Cibao

Habilitar área de esparcimiento y cafetería.

TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS:

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

Laboratorios: El laboratorio de fotografía no tiene equipos; Los talleres de Modulo Computacional, dispuestos para las clases en computadora para los estudiantes de Publicidad deberían estar habilitados a todas horas; actualizar los programas de diseño como Photoshop e Illustrator; deben instalar los programas de adobe en todas las computadoras; Más adecuación y más equipos; laboratorios de química y física están deficientes; falta de materiales para las práctica; Deben colocar de mesas de trabajos dotadas de energía en el campus 2, a fin de que se puedan hacer trabajos prácticos relativos a la naturaleza de las carreras que allí se cursan; La práctica de construir, probar y reparar los circuitos eléctricos asignados como prácticas en las carreras de ingenierías, requieren herramientas orbitales de alta revolución como pulidoras de corte, soldadores, taladros; Los simuladores deberían estar en español.

EVA: El chat es un poco incómodo, los profesores y/o estudiantes no responden porque las notificaciones no son muy visibles; dura mucho para subir los archivos y visualizar los archivos; lo único que no me agrada del EVA cuando se friza; cada profesor debería dejar saber específicamente cuando habilita una tarea en el EVA, así no se cometen atrasos en las entregas; Deben de darle más utilidad. Alguno de los profesor no saben utilizarlo, ni

sacarle el provecho; En ocasiones es muy lento para navegar y solo se permiten archivos de 500 kb, debe permitir mayor tamaño de los archivos;

Vía telefónica: Múltiples quejas referentes a las dificultades para comunicarse con los diferentes departamentos de la institución; tiempo de espera largo; el servicio al cliente telefónico no es muy bueno, pues pocas veces te atienden; La central telefónica nunca la contestan; La central telefónica tiene demasiadas opciones y se tarda mucho para poder comunicarse con la extensión deseada debido a esto; Poner en funcionamiento los teléfonos públicos instalados en APEC, ya que ahora no son más que decoraciones no funcionales;

Internet: La señal de los teléfonos celulares, independientemente de la compañía telefónica que se utilice es lenta dentro del campus I; El internet es malísimo deben aumentar la capacidad del mismo porque es muy lento múltiples quejas con respecto a la dificultad para conectarse; es muy lento; se cae la conexión; adicionar más amplificadores de señal para el WIFI; Desearía la Universidad haga un mayor esfuerzo en mejorar el servicio de internet, ya que el mismo es una calamidad sin mencionar que en el campos 2 este servicio tan vital solo cubre apenas quizás un 40 %.

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

Audiovisuales: Para el área de tecnología, las reservas de audiovisuales son pésimas, últimamente el estudiante reserva con tiempo, y cuando llega a recoger los equipos, se encuentra con que no hay equipos disponibles; sin contar todas las computadoras/proyectores que hay en mal estado y llenas de virus; el servicio es completamente limitado, incluso el personal a veces no ofrece las orientaciones como se debe; Adquirir más proyectores.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los resultados del nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios correspondientes al cuatrimestre mayo – agosto del 2014 presentan una ligera disminución en comparación con los resultados obtenidos en el cuatrimestre enero – abril del 2014.

Se pueden apreciar la reincidencia de varios aspectos relacionados con las quejas en los comentarios de los estudiantes: Disponibilidad de parqueos, inconvenientes para comunicarse con las diferentes áreas vía telefónica, cortesías del personal en las áreas que ofrecen servicios, deficiencias de limpieza en los baños, instalación de equipos tecnológicos en las aulas, butacas y mesas deterioradas, falta de uso del EVA por parte de los docentes, conexión con el wifi, condiciones de los laboratorios, aplicar mejoras a la infraestructura y a los laboratorios del campus II.

Los comentarios referentes a la cafetería de este cuatrimestre mayo – agosto 2014 coinciden con los comentarios del cuatrimestre anterior: revisión del menú; precio muy alto; calidad de los productos ofrecidos; mejorar la ventilación. Con relación al Campus II, los estudiantes de ingeniería comentan que este, merece mayor atención de las autoridades de UNAPEC en lo referente a mejoras de los baños, actualización de las computadoras de los laboratorios, instalaciones físicas; mejora en la distribución Biblioteca así como la disponibilidad de los recursos bibliográficos.

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. Algunas de estas acciones pueden evidenciarse en avances significativos en los siguientes puntos:

- Aplicación de descuento a estudiantes de grado, posgrado e Idiomas, como resultado colaborativo esta automatización fue trabajada desde la Unidad de Calidad en colaboración con la Unidad de Becas, TI, Administración General, Gerencia de Finanza y Cuentas por Cobrar.
- Otro de los esfuerzos importante resaltar es la automatización de la aplicación de los Numero Comprobante Fiscal (NIF).

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.
5. Sistematizar la socialización de estos resultados en los decanatos.
6. Retroalimentar la Unidad de Calidad los planes de mejoras implementados.

La Dirección de Planificación desde la Unidad de Calidad creó un acceso directo, desde la intranet a todos los informes de satisfacción de los estudiantes con los servicios y comentarios por áreas, desde el cuatrimestre enero – abril 2012 hasta el pasado cuatrimestre enero – abril 2014, para que todas las áreas de servicios consigan descargarlos y visualizarlos en todo momento.