



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

**NOVENO INFORME PRELIMINAR  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON  
LOS SERVICIOS  
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 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 **nueve (9) 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:

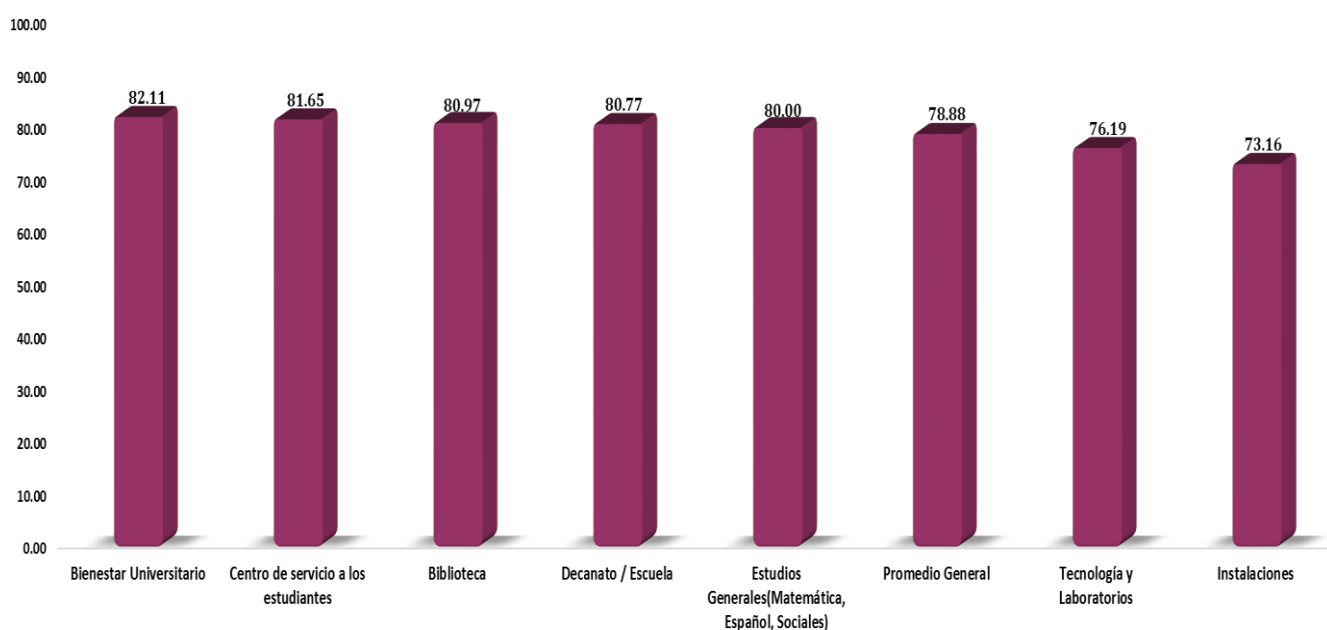
- Los resultados septiembre - diciembre 2014.
- La evolución de las nueve (9) mediciones realizadas a la fecha (septiembre - diciembre 2014).

UNAPEC sigue mejorando en cada una de las mediciones que realiza; el promedio de variación intercuatrimestral es de **0.3** puntos porcentuales, con una tendencia positiva según se muestra en la gráfica. El promedio general de satisfacción de esta novena encuesta fue de **(78.88%)**. Como se muestra en la ilustración 2, en este último periodo refleja una ligera disminución de **0.93 %** comparada con el periodo mayo – agosto 2014.

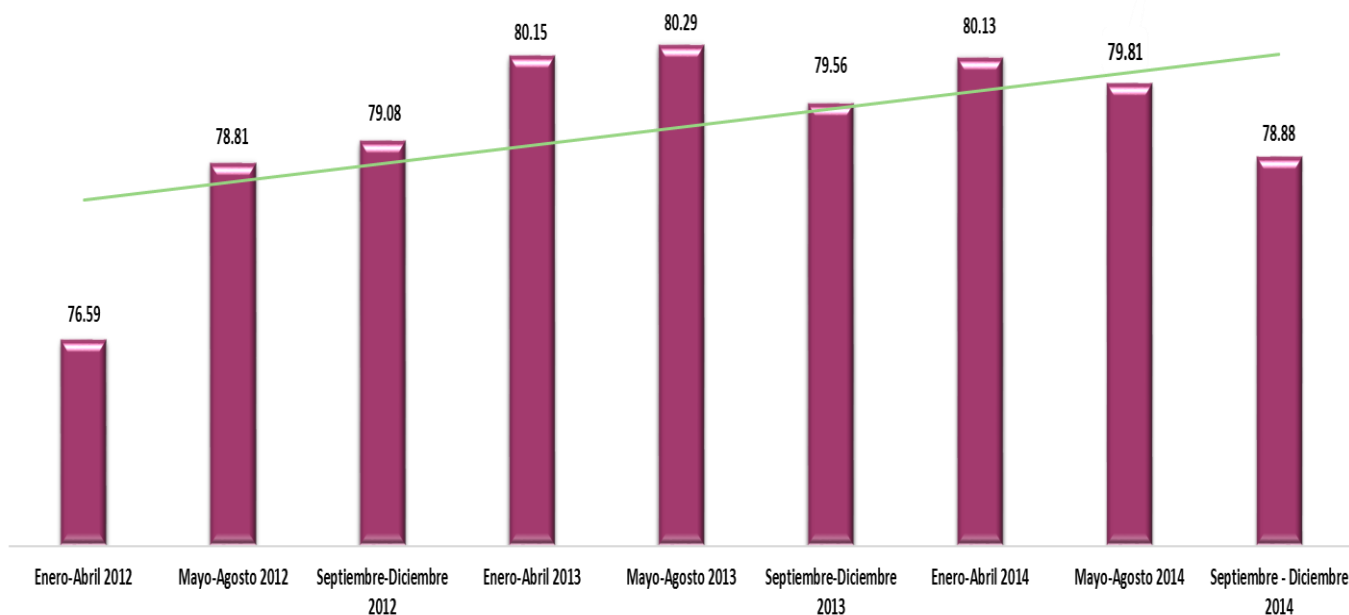
Al comparar los resultados de la línea base y este último cuatrimestre la diferencia en puntos porcentuales es **(0.72%)** positiva.

Para el cuatrimestre septiembre-diciembre 2014, el porcentaje más alto lo obtuvo el área de Bienestar Universitario, las demás áreas como el CENSE, la Biblioteca, Decanatos y Escuela, Estudios Generales, registraron resultados mayores que el promedio general **(78.88%)**.

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



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



Desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a septiembre - diciembre 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. El promedio de variación intercuatrimestral es de 0.3 puntos porcentuales. La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en 2.29 puntos porcentuales desde la primera medición.

Al igual que el pasado cuatrimestre, el Decanato de Derecho posee la mayor puntuación (81.7), este decanato sigue siendo el área desde donde se perciben menor porcentaje de mejoras en comparación con su línea base y esta última medición. Los decanatos que presentaron la mayor puntuación de mejorías fueron Decanato de Turismo (2.29) y Escuela de Graduados (2.14), comparando su nivel de satisfacción con sus líneas bases correspondientes.

Comparando los niveles de satisfacción del cuatrimestre septiembre - diciembre 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.

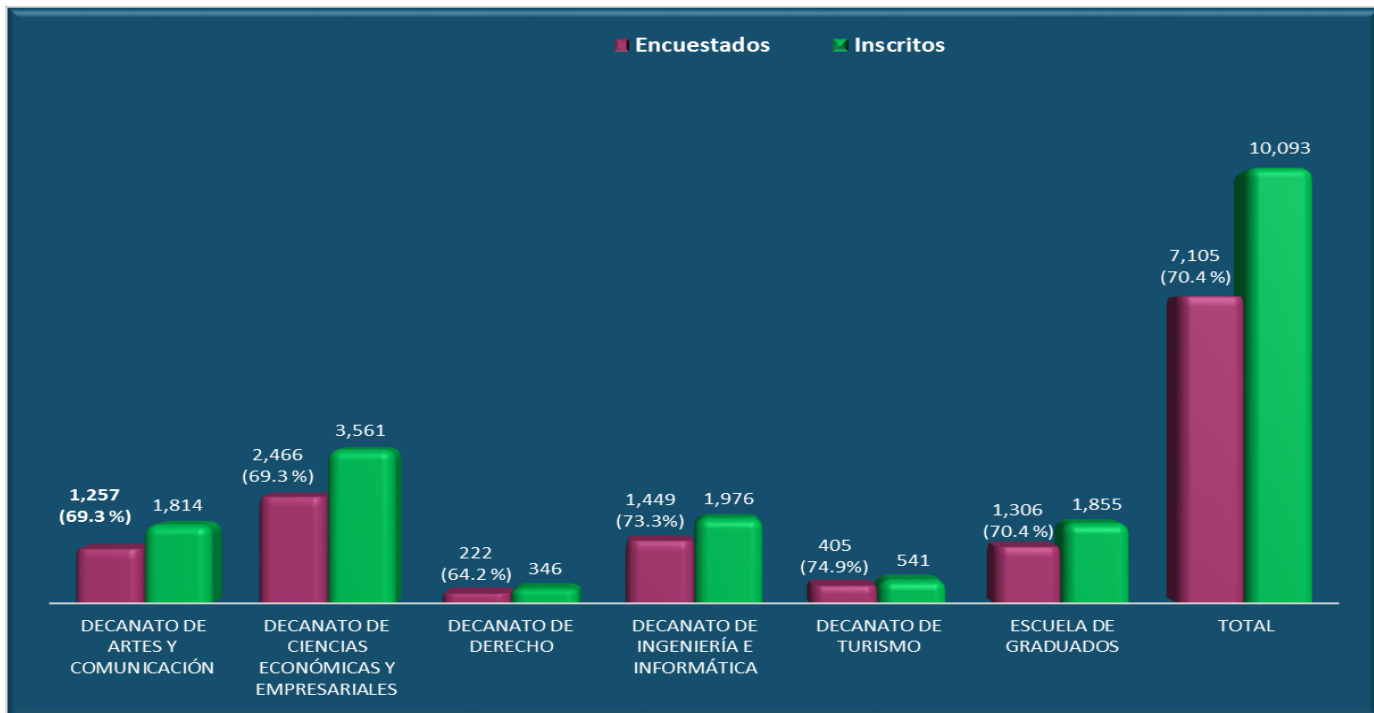
Los aspectos más comentados por los estudiantes fueron: deficiencia en el servicio telefónico, administración de los parqueos, falta de cortesía del personal, higiene de los baños, rediseño de la infraestructura de la cafetería, variedad en el menú y precios elevados, actualizaciones de las computadoras, tanto en la Biblioteca como en los laboratorios, falta de cupo durante la selección de las asignaturas, entre otros.

Tal como se evidencia en los resultados generales desde el cuatrimestre septiembre - diciembre 2012 a la fecha, los resultados oscilan entre 78.0% 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 implementar planes de mejoras en todas las áreas de servicio y socializar con toda la comunidad de UNAPEC los resultados de estos planes.

## II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS

Para el cuatrimestre en cuestión, la población estudiantil es de **10,093** de los cuales se encuestó el 70.4%. El Decanato con mayor representación es el Decanato de Turismo con un 74.9%, seguido por el Decanato de Ingeniería e Informática con un 73.3%. Las demás áreas quedaron por debajo de 71%.

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.

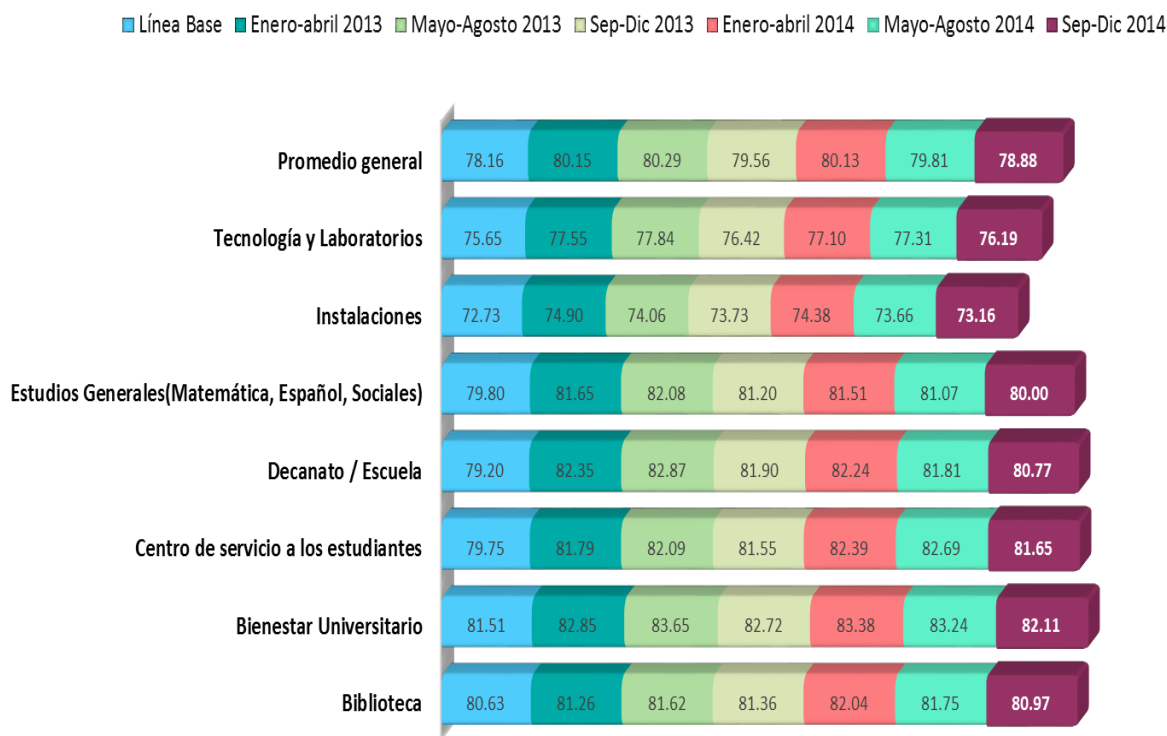
Las valoraciones obtenidas son resultado del promedio de cada indicador o pregunta.

### III. RESULTADOS GENERALES

A continuación se presentan:

1. Los resultados generales de la encuesta correspondiente a septiembre – diciembre 2014
2. La comparación de dichos resultados con la línea base (promedio de las tres períodos cuatrimestrales del 2012);
3. La evolución de las nueve (9) 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 Septiembre – diciembre 2014).**

Áreas Evaluadas	Línea Base	Septiembre - Diciembre 2014	Diferencia Porcentual
Centro de servicio a los estudiantes	79.75	81.65	1.90
Decanato / Escuela	79.20	80.77	1.56
Promedio general	<b>78.16</b>	<b>78.88</b>	<b>0.71</b>
Bienestar Universitario	81.51	82.11	0.60
Tecnología y Laboratorios	75.65	76.19	0.54
Instalaciones	72.73	73.16	0.43
Biblioteca	80.63	80.97	0.33
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.80	80.00	0.20

En la Tabla 1 podemos observar que para la medición septiembre - diciembre 2014, todas las áreas quedaron por encima de sus respectivas líneas bases. Verificando 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 1.90 puntos porcentuales al igual que el pasado cuatrimestre, los servicios ofrecidos por los Decanatos / Escuelas 1.56 puntos porcentuales. En promedio general la mejora fue de 0.71 puntos porcentuales. En este cuatrimestre evaluado 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.

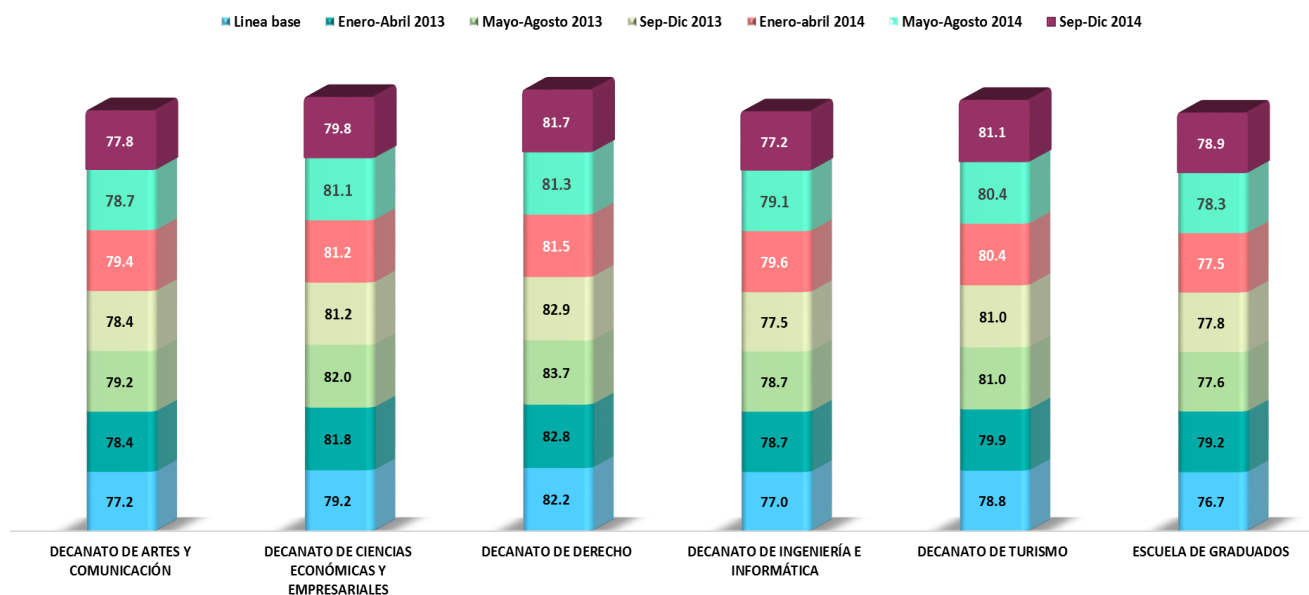
**Tabla 2** Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo – agosto 2014 y septiembre – diciembre 2014).

Áreas Evaluadas	Mayo - Agosto 2014	Septiembre - Diciembre 2014	Diferencia Porcentual
Instalaciones	73.66	73.16	-0.50
Biblioteca	81.75	80.97	-0.79
<b>Promedio general</b>	<b>79.81</b>	<b>78.88</b>	<b>-0.94</b>
Centro de servicio a los estudiantes	82.69	81.65	-1.04
Decanato / Escuela	81.81	80.77	-1.04
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.07	80.00	-1.07
Tecnología y Laboratorios	77.31	76.19	-1.12
Bienestar Universitario	83.24	82.11	-1.13

La tabla 2 presenta una comparación de los resultados por área del cuatrimestre de septiembre - diciembre 2014 y el cuatrimestre mayo - agosto 2014, se puede apreciar una leve disminución en los puntos porcentuales de las áreas: El CENSE con 0.50 y Biblioteca 0.79. El promedio general presenta una disminución de 0.94 puntos porcentuales. Las demás áreas presentan disminución en un rango de 1.13 – 1.04 puntos porcentuales.

## Evolución de los niveles de satisfacción por Decanatos.

**Ilustración 5.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos (enero-diciembre 2013 y septiembre – diciembre 2014).



**Tabla 3** Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre septiembre – diciembre 2014).

Áreas Evaluadas	Línea Base	Septiembre - Diciembre 2014	Diferencia Porcentual
Decanato De Turismo	78.8	81.05	2.29
Escuela De Graduados	76.7	78.88	2.14
Decanato De Ciencias Económicas Y Empresariales	79.2	79.79	0.55
Decanato De Artes Y Comunicación	77.2	77.76	0.53
Decanato De Ingeniería E Informática	77.0	77.17	0.19
<b>Promedio General</b>	<b>78.8</b>	<b>78.88</b>	<b>0.08</b>
Decanato De Derecho	82.2	81.70	-0.46

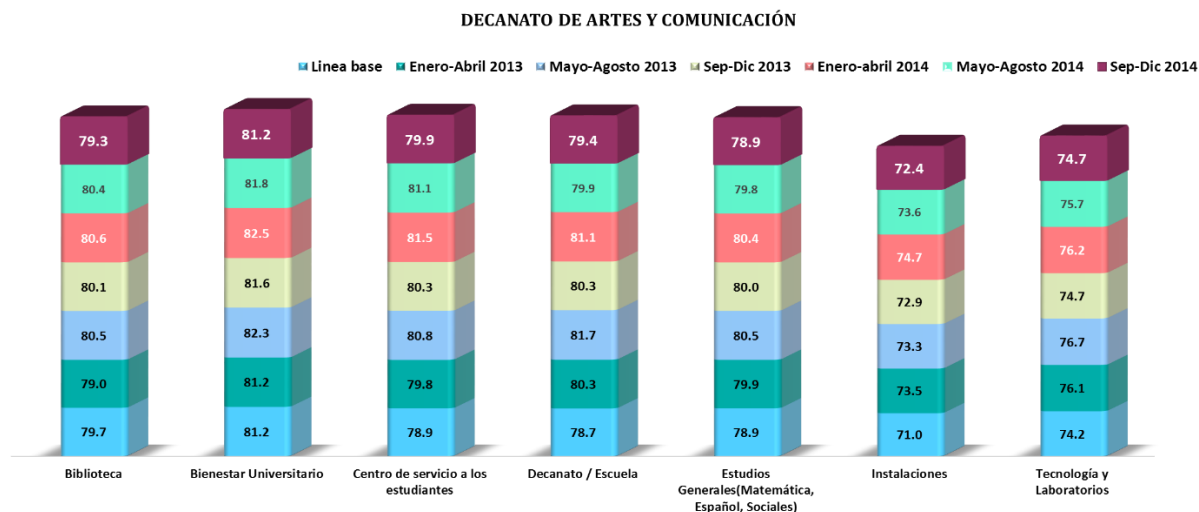
La tabla 3 presenta la medición de la diferencia porcentual del nivel de satisfacción de los estudiantes de los diferentes decanatos en el cuatrimestre septiembre – mayo 2014 vs. la línea base, donde todas las áreas están por encima de sus respectivas líneas base a excepción del Decanato de Derecho. De acuerdo a estos datos, la mayoría de las áreas han presentado mejoras. El promedio general indica un leve aumento de 0.08 puntos porcentuales.

Según se evidencia en la ilustración 5, para septiembre – Diciembre 2014, los estudiantes del Decanato de Derecho poseen la más alta puntuación **81.7%**, el Decanato de Turismo valoran el servicio de UNAPEC en 81.1%, seguido de la valoración de los estudiantes del Decanato Ciencias Económicas y Empresariales de con un 79.8%. Los demás Decanatos con puntuaciones por debajo del 79%.



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 septiembre – diciembre 2014).



**Tabla 4** Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Cuatrimestre septiembre – diciembre 2014).

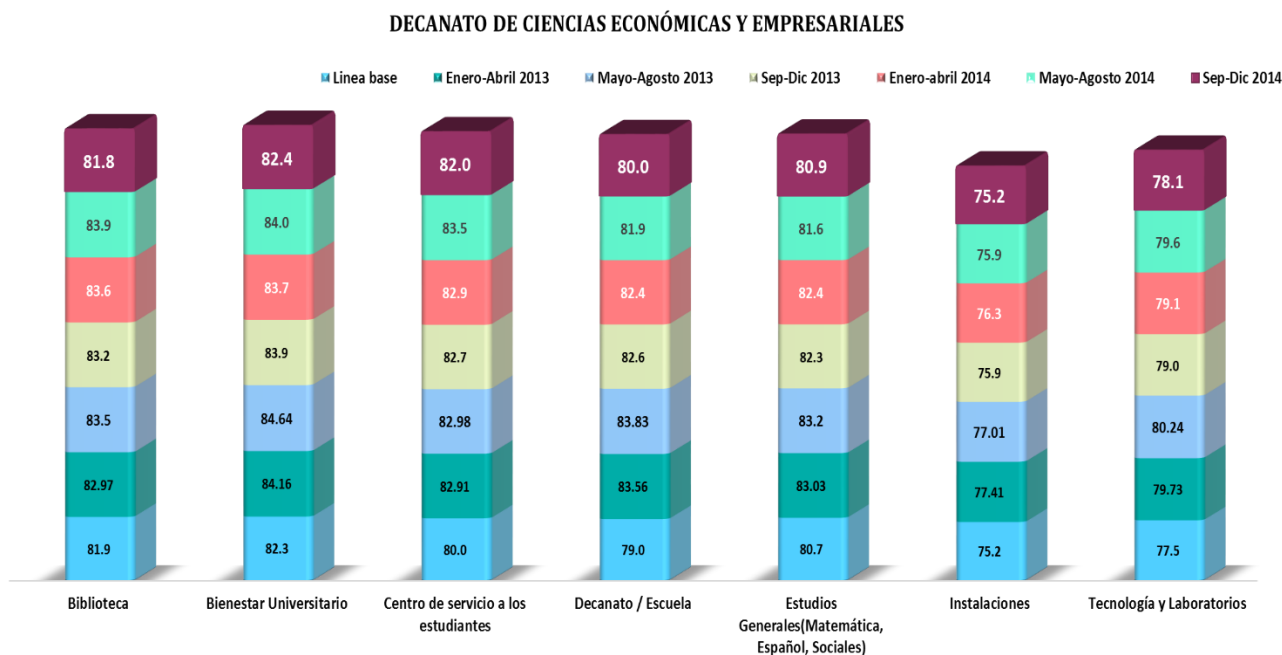
ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71.0	72.35	1.40
Centro de servicio a los estudiantes	78.9	79.90	0.98
Decanato / Escuela	78.7	79.41	0.72
Tecnología y Laboratorios	74.2	74.71	0.55
<b>Promedio General</b>	<b>77.22</b>	<b>77.76</b>	<b>0.54</b>
Estudios Generales(Matемática, Español, Sociales)	78.9	78.91	0.02
Bienestar Universitario	81.3	81.21	-0.04
Biblioteca	79.7	79.35	-0.39

En la ilustración 6 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 septiembre - diciembre 2014, fueron Bienestar Universitario 81.21%, el CENSE con 79.9%, servicio ofrecido desde el Decanato / Escuela 79.4 %. Las demás áreas quedaron en un rango de 72.3% - 78.3% respectivamente.

La tabla 4 muestra la medición del cuatrimestre septiembre – diciembre 2014, un aumento en la diferencia porcentual de 1.40 en las Instalaciones, tomando como referencia su línea base, seguido por el CENSE, el promedio general es de 0.54, las áreas con menor diferencia porcentual son Bienestar Universitario y la Biblioteca.

Los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicaciones otorgaron la menor puntuación de entre todos los decanatos a la Biblioteca con 79.35%, CENSE 79.90%, Bienestar Universitario 81.21%.

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



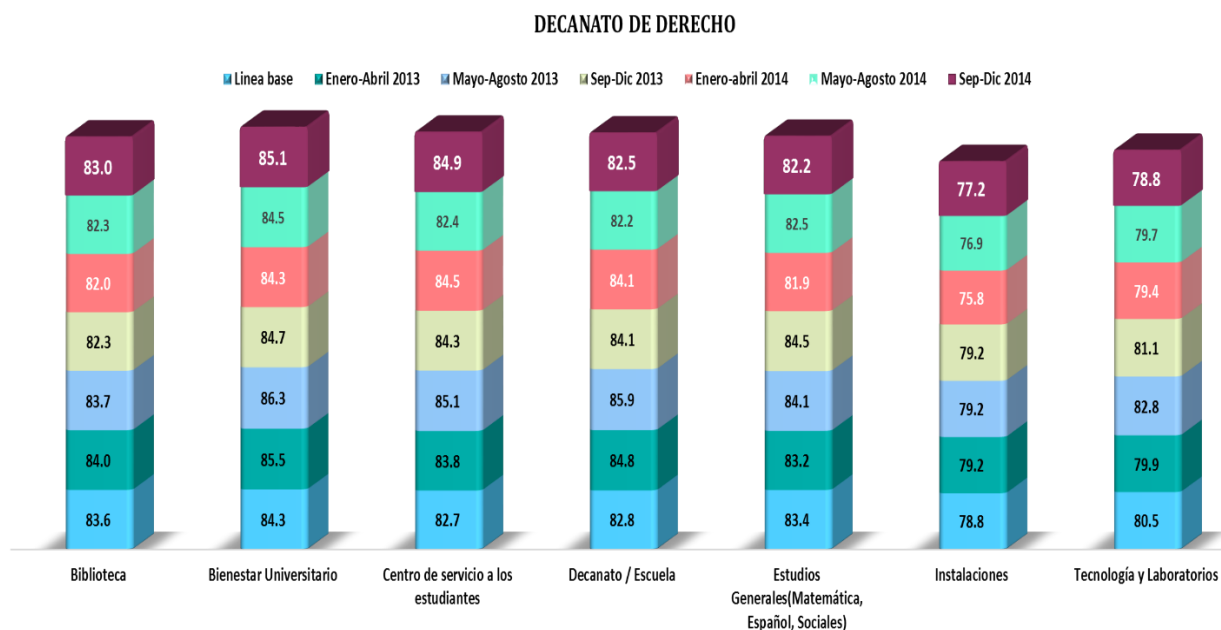
**Tabla 5 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Cuatrimestre septiembre – diciembre 2014).**

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	DIFERENCIA PORCENTUAL
Centro de servicio a los estudiantes	80.01	82.00	1.99
Decanato / Escuela	79.04	80.05	1.01
Tecnología y Laboratorios	77.52	78.12	0.60
Promedio General	79.24	79.79	0.55
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	80.65	80.87	0.22
Bienestar Universitario	82.27	82.35	0.08
Instalaciones	75.22	75.25	0.03
Biblioteca	81.86	81.76	-0.10

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 CENSE, la Biblioteca alcanzaron las puntuaciones las altas, en un rango de 82.4%– 81.8%. Las demás áreas obtuvieron puntuaciones por debajo del 81.0 % respectivamente.

Podemos observar en la tabla 5 un aumento en la diferencia porcentual de 1.99 en el CENSE, servicio recibido desde el Decanato/ Escuela 1.01, un promedio general 0.55. La demás áreas de servicio presentan una aumento entre 0.60 y 0.03 con relación a su línea base correspondiente. Los estudiantes no perciben mejoras en este cuatrimestre desde la Biblioteca, ya que obtuvo una puntuación negativa de 0.10 en comparación a su línea base.

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



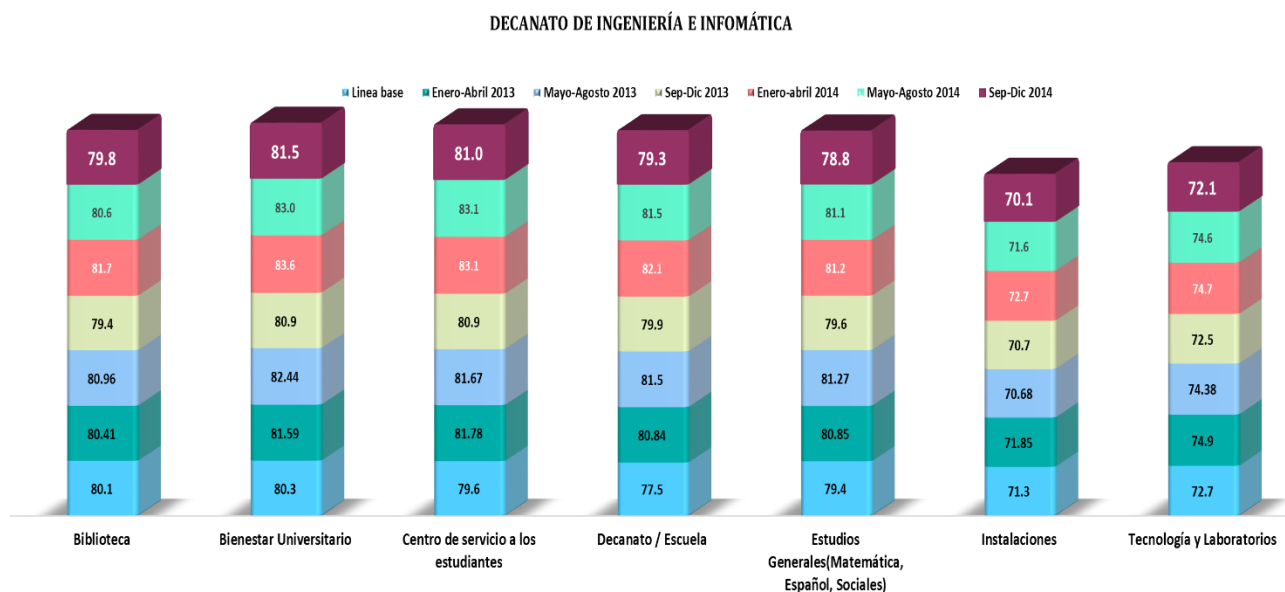
**Tabla 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Cuatrimestre enero - abril 2014).**

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE DERECHO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Centro de servicio a los estudiantes	82.7	84.9	2.2
Bienestar Universitario	84.3	85.1	0.8
Decanato / Escuela	82.8	82.5	-0.4
<b>Promedio General</b>	<b>82.2</b>	<b>81.7</b>	<b>-0.5</b>
Biblioteca	83.6	83.0	-0.6
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83.4	82.2	-1.2
Instalaciones	78.8	77.2	-1.5
Tecnología y Laboratorios	80.5	78.8	-1.7

La tabla 6 muestra las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho, de acuerdo a esta tabla la mayor puntuación porcentual la obtuvo el CENSE 2.2, seguido por Bienestar Universitario 0.8, el promedio general muestra una diferencia negativa, al igual que las demás áreas que ofrecen servicios en UNAPEC, siendo la menor diferencia en Tecnología y Laboratorios. Las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho estuvieron por encima del 82%, exceptuando las Instalaciones de 77.2% y Tecnología y Laboratorios con un 78.8%.

Los estudiantes del Decanato de Derecho otorgaron la mayor puntuación entre todos los decanatos a Bienestar Universitario con 85.08%, el CENSE 84.89%, 82.25% a Estudios Generales (Matemática, español, Sociales), 77.22% a las Instalaciones, Tecnología y Laboratorios 78.80 %.

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



**Tabla 7 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre septiembre – diciembre 2014).**

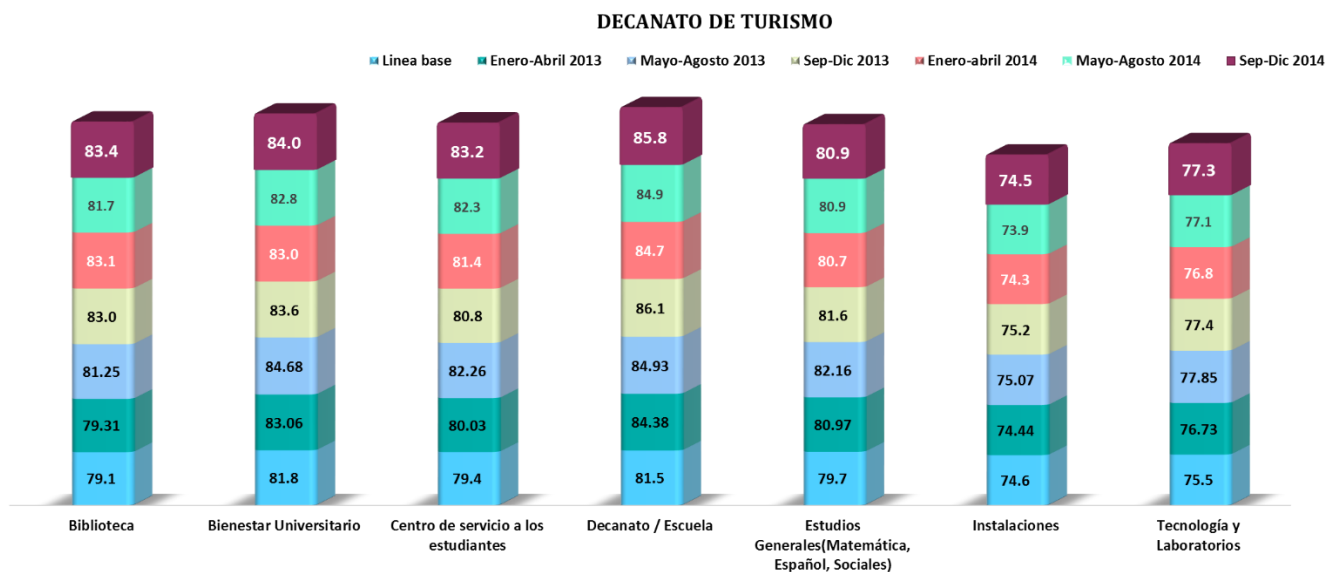
ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE INGENIERIA E INFORMÁTICA	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	77.47	79.31	1.84
Centro de servicio a los estudiantes	79.55	81.02	1.47
Bienestar Universitario	80.34	81.45	1.11
Promedio General	76.90	77.17	0.27
Biblioteca	80.06	79.82	-0.24
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.38	78.82	-0.56
Tecnología y Laboratorios	72.70	72.08	-0.62
Instalaciones	71.32	70.13	-1.19

Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están calificadas en las áreas de Bienestar Universitario 81.5% y del CENSE 81.0%. Las demás áreas de servicios con valoraciones dentro de un rango de 79.8 % - 70.1%.

La tabla 7, muestra la diferencia porcentual de las valoraciones ofrecidas por los estudiantes en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2014 vs la línea base correspondiente, siendo el servicio ofrecido desde el Decanato / Escuela quien obtuvo la mayor diferencia porcentual de 1.84 puntos, seguidas por CENSE y Bienestar Universitario.

Los estudiantes de Ingeniería e Informática concedieron la menor puntuación de entre todos los decanatos a los servicios de Tecnología y Laboratorios con 72.08%, Instalaciones 70.13%, servicio ofrecido desde el decanato/escuela 79.31% y Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) 78.82 %.

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



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

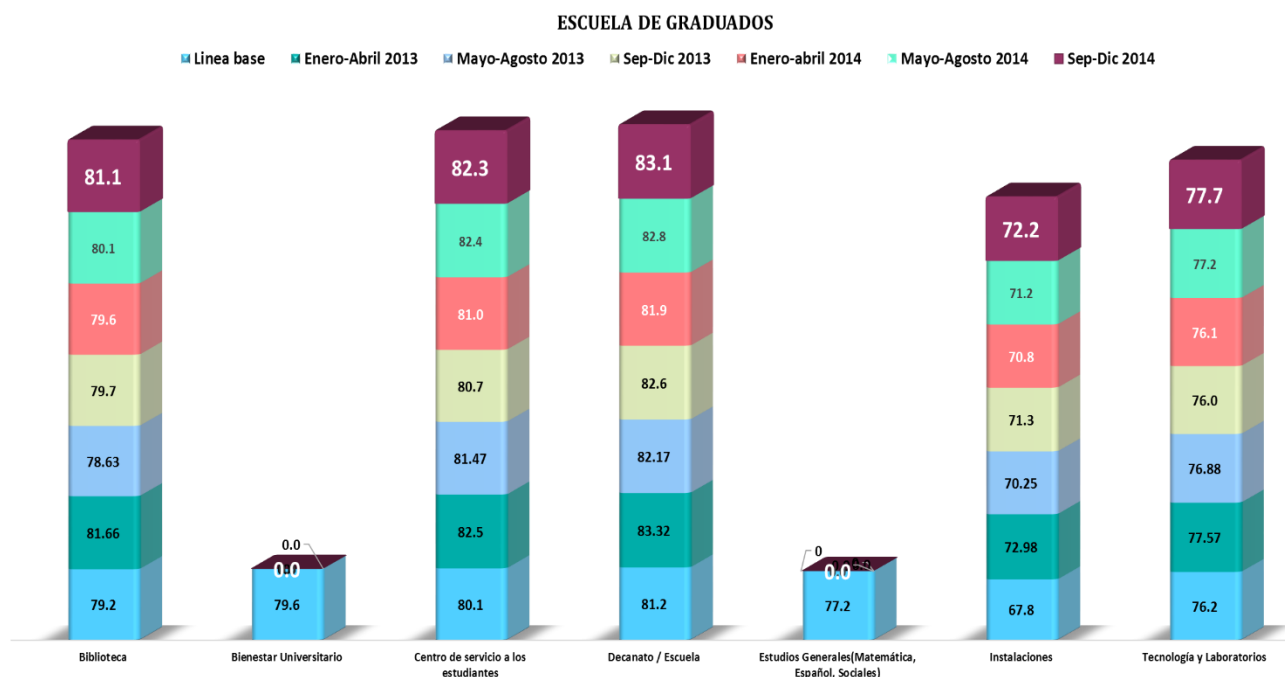
ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE TURISMO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Decanato / Escuela	81.53	85.84	4.31
Biblioteca	79.12	83.36	4.24
Centro de servicio a los estudiantes	79.35	83.24	3.89
Promedio General	78.76	81.05	2.29
Bienestar Universitario	81.82	83.96	2.14
Tecnología y Laboratorios	75.49	77.28	1.79
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.66	80.86	1.20
Instalaciones	74.57	74.47	-0.10

De acuerdo a la ilustración 10, los estudiantes del Decanato de Turismo valoran el servicio ofrecido desde el Decanato/ Escuela con 85.8%, Bienestar Universitario 84.0% y las demás áreas otorgan una puntuación dentro de un rango de 83.4% - 74.5% respectivamente.

Conforme a la tabla 9, la mayor diferencia porcentual la obtuvo el servicio ofrecido desde el decanato/escuela 4.31, en segundo lugar Biblioteca 4.24, el CENSE 3.89, el promedio general 2.9 y las demás áreas entre 2.14 y 1.20, a excepción de instalaciones con resultado negativo.

Es importante destacar, 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 85.84% y de la Biblioteca con 83.86 %.

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



**Tabla 10** Satisfacción de los estudiantes con el servicio Escuela de Graduados. (Cuatrimestre septiembre – diciembre 2014).

ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	ESCUELA DE GRADUADOS	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	67.77	72.17	4.40
Promedio General	76.70	78.88	2.18
Centro de servicio a los estudiantes	80.14	82.31	2.17
Decanato / Escuela	81.18	83.12	1.94
Biblioteca	79.24	81.12	1.88
Tecnología y Laboratorios	76.15	77.65	1.50

De acuerdo a la ilustración 11, para los estudiantes de posgrados y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio que se ofrece desde el Decanato/Escuela con 83.1%, seguido de las valoraciones del CENSE y la Biblioteca.

En la tabla 10, podemos observar la mayor diferencia porcentual en el área de Instalaciones 4.40%, el promedio porcentual es de 2.18, las demás áreas presentan valores en un rango de 2.17% - 1.5% 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.

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

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN							DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DERECHO						
		LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	79.81	77.2	78.44	79.2	78.4	79.41	78.7	77.8	79.2	81.84	82	81.2	81.23	81.125	79.787	82.17	82.78	83.69	82.9	81.50	81.32	81.7
Biblioteca	81.75	79.74	79.04	80.45	80.11	80.60	80.40	79.35	81.86	82.97	83.50	83.23	83.56	83.90	81.76	83.55	83.99	83.71	82.35	82.01	82.32	82.96
Bienestar Universitario	83.24	81.25	81.23	82.28	81.63	82.46	81.79	81.21	82.27	84.16	84.64	83.95	83.74	84.05	82.35	84.26	85.45	86.34	84.73	84.30	84.51	85.08
Centro de servicio a los estudiantes	82.69	78.92	79.80	80.75	80.33	81.51	81.13	79.90	80.01	82.91	82.98	82.72	82.91	83.54	82.00	82.68	83.78	85.07	84.25	84.46	82.40	84.89
Decanato / Escuela	81.81	78.69	80.25	81.72	80.25	81.09	79.95	79.41	79.04	83.56	83.83	82.64	82.45	81.86	80.05	82.84	84.77	85.88	84.14	84.13	82.15	82.49
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.07	78.89	79.92	80.47	80.02	80.43	79.80	78.91	80.65	83.03	83.20	82.34	82.36	81.62	80.87	83.43	83.19	84.11	84.50	81.87	82.48	82.25
Instalaciones	73.66	70.95	73.47	73.31	72.91	74.67	73.62	72.35	75.22	77.41	77.01	75.92	76.25	75.90	75.25	78.76	79.21	79.16	79.22	75.79	76.93	77.22
Tecnología y Laboratorios	77.31	74.16	76.09	76.69	74.67	76.21	75.66	74.71	77.52	79.73	80.24	79.05	79.09	79.56	78.12	80.47	79.86	82.75	81.11	79.41	79.74	78.80

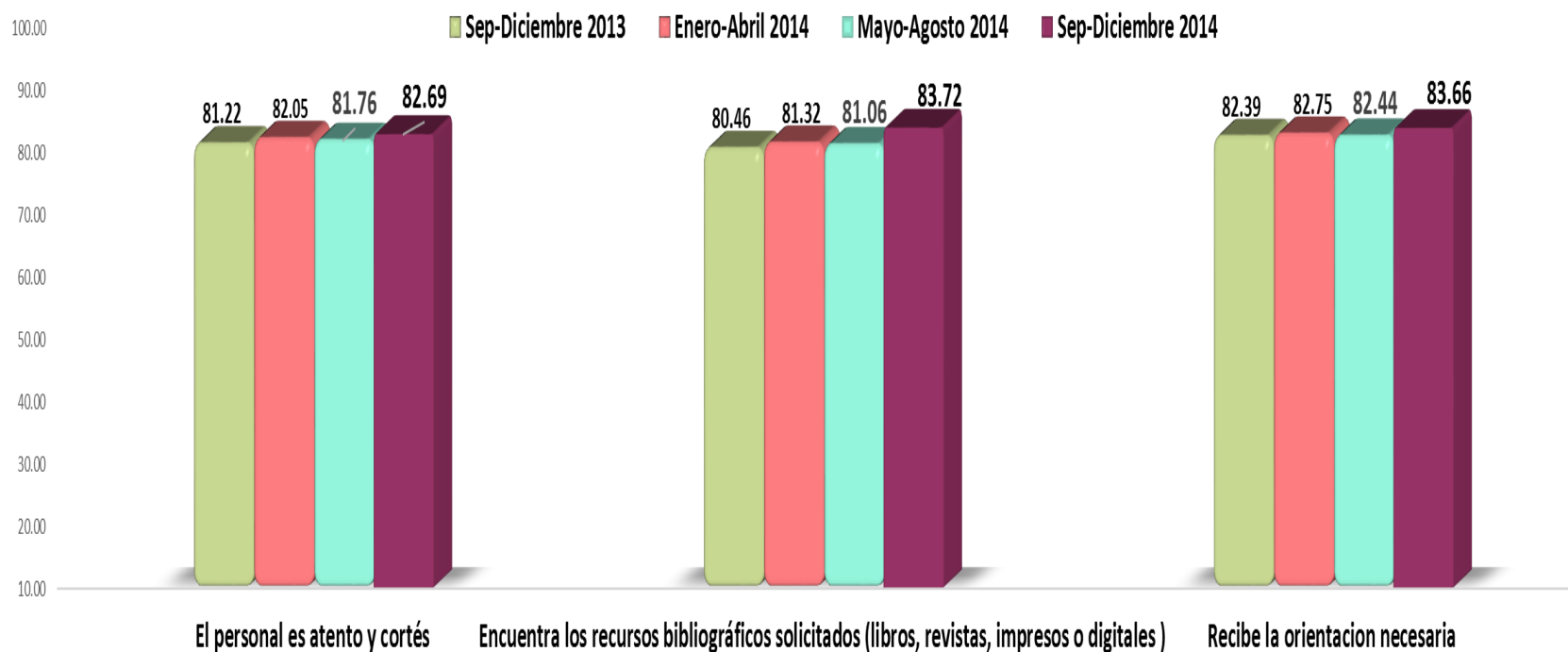
ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA									DECANATO TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS							
		LB	2-feb	3-feb	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	LB	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	79.81	76.98	78.1	77.5	78.68	78.69	77.5	79.58	79.1	77.17	78.8	79.91	81.03	81.0	80.38	80.4	81.1	76.7	79.24	77.6	77.8	77.52	78.3	78.88
Biblioteca	81.75	80.06	81.9	79.09	80.41	80.96	79.44	81.68	80.63	79.82	79.1	79.31	81.25	82.98	83.15	81.68	83.36	79.24	81.66	78.63	79.75	79.63	80.08	81.12
Bienestar Universitario	83.24	80.34	81.4	80.62	81.59	82.44	80.89	83.58	83.02	81.45	81.8	83.06	84.68	83.57	83.03	82.81	83.96	-	-	-	-	-	-	-
Centro de servicio a los estudiantes	82.69	79.55	80.5	80.85	81.78	81.67	80.93	83.06	83.08	81.02	79.4	80.03	82.26	80.84	81.42	82.26	83.24	80.14	82.50	81.47	80.68	81.04	82.37	82.31
Decanato / Escuela	81.81	77.47	77.8	80.22	80.84	81.50	79.91	82.05	81.46	79.31	81.5	84.38	84.93	86.07	84.69	84.86	85.84	81.18	83.32	82.17	82.63	81.88	82.79	83.12
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.07	79.38	80	79.95	80.85	81.27	79.57	81.23	81.06	78.82	79.7	80.97	82.16	81.63	80.68	80.94	80.86	-	-	-	-	-	-	-
Instalaciones	73.66	71.32	73.9	70.05	71.85	70.68	70.68	72.70	71.61	70.13	74.6	74.44	75.07	75.20	74.26	73.86	74.47	67.77	72.98	70.25	71.34	70.80	71.17	72.17
Tecnología y Laboratorios	77.31	72.7	73.8	72.61	74.90	74.38	72.50	74.69	74.61	72.08	75.5	76.73	77.85	77.37	76.80	77.12	77.28	76.15	77.57	76.88	75.99	76.07	77.22	77.65

#### 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 septiembre - diciembre 2014).





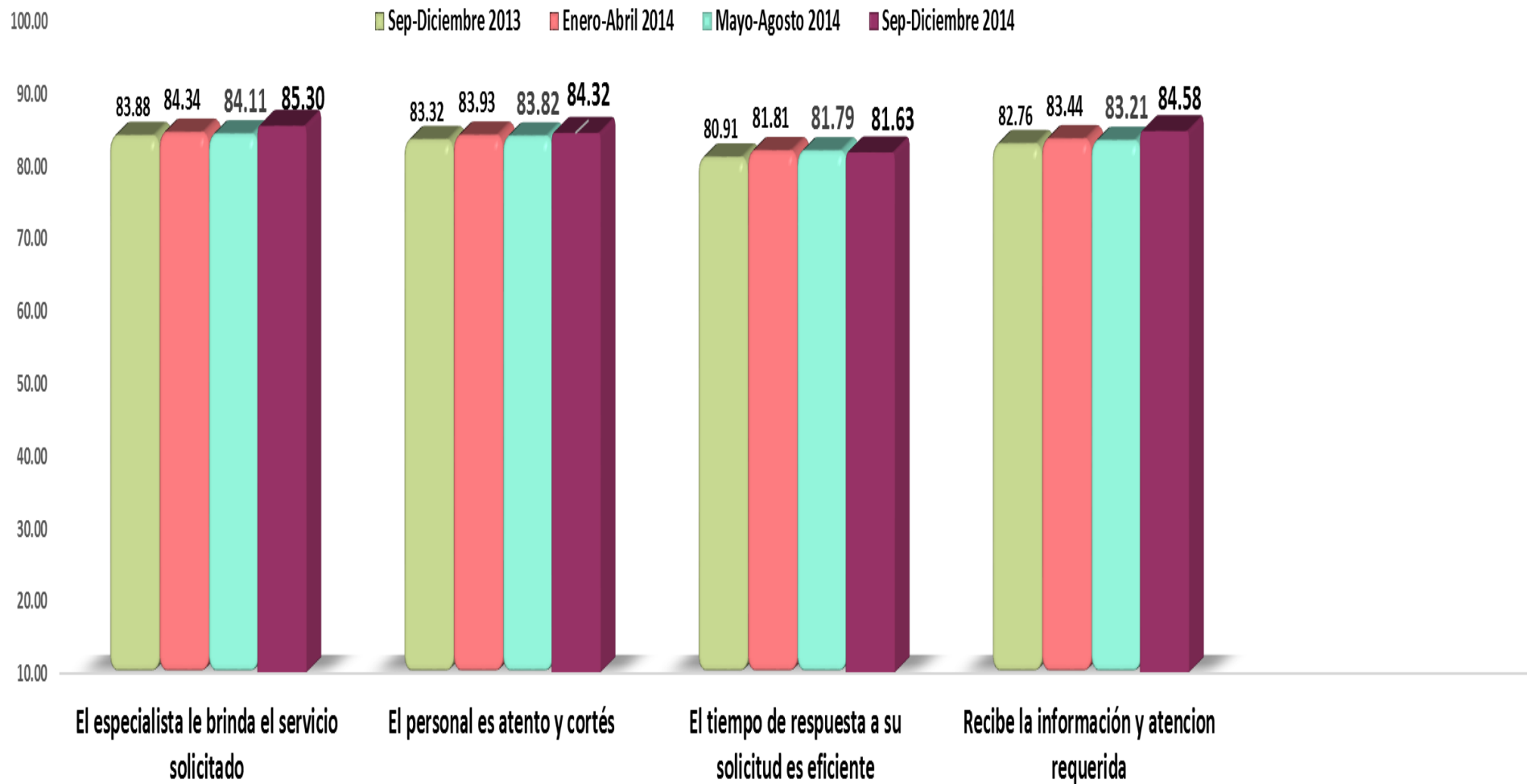
**Tabla 12.** Satisfacción de los estudiantes con la **Biblioteca**, según decanatos (**SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 Y SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014**).

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	81.75	79.04	80.4	80.109	80.6	80.403	79.3	83	83.5	83.2	83.56	83.9	81.8	84	83.71	82.35	82.01	82.3	83.0
El personal es atento y cortés	81.76	77.64	79.3	79.829	80.72	80.191	79.4	81.6	82.9	83.1	83.22	83.6	81.4	84.5	84.36	81.35	82.22	82.3	84.0
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	81.06	79.61	80.1	79.181	80.3	80.233	78.6	83	82.9	82.4	82.75	83.5	80.9	82.8	82.2	81.52	80.68	80.8	80.5
Recibe la orientación necesaria	82.44	79.86	81.7	81.307	80.78	80.785	80.1	84.4	84.5	84.1	84.7	84.6	82.9	84.6	84.56	84.18	83.11	83.8	84.4

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-3	3-4
Totales por decanato	81.75	80.41	80.96	79	81.68	80.63	79.82	79.31	81.25	83	83.2	81.684	83.4	81.66	78.63	79.75	79.63	80.08	81.1
El personal es atento y cortés	81.76	80.22	80.84	80	81.89	80.95	79.76	76.94	81.31	82.6	82.8	82.123	82.7	82.21	79.59	79.67	80.41	80.34	81.5
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	81.06	79.35	80.06	78	80.64	79.35	79.08	79.62	79.11	81.9	82.8	79.978	83.7	80.26	77.28	78.93	78.92	79.39	79.8
Recibe la orientación necesaria	82.44	81.67	81.99	80	82.5	81.57	80.62	81.36	83.33	84.4	83.8	82.928	83.7	82.49	78.97	80.62	79.54	80.49	82.0

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



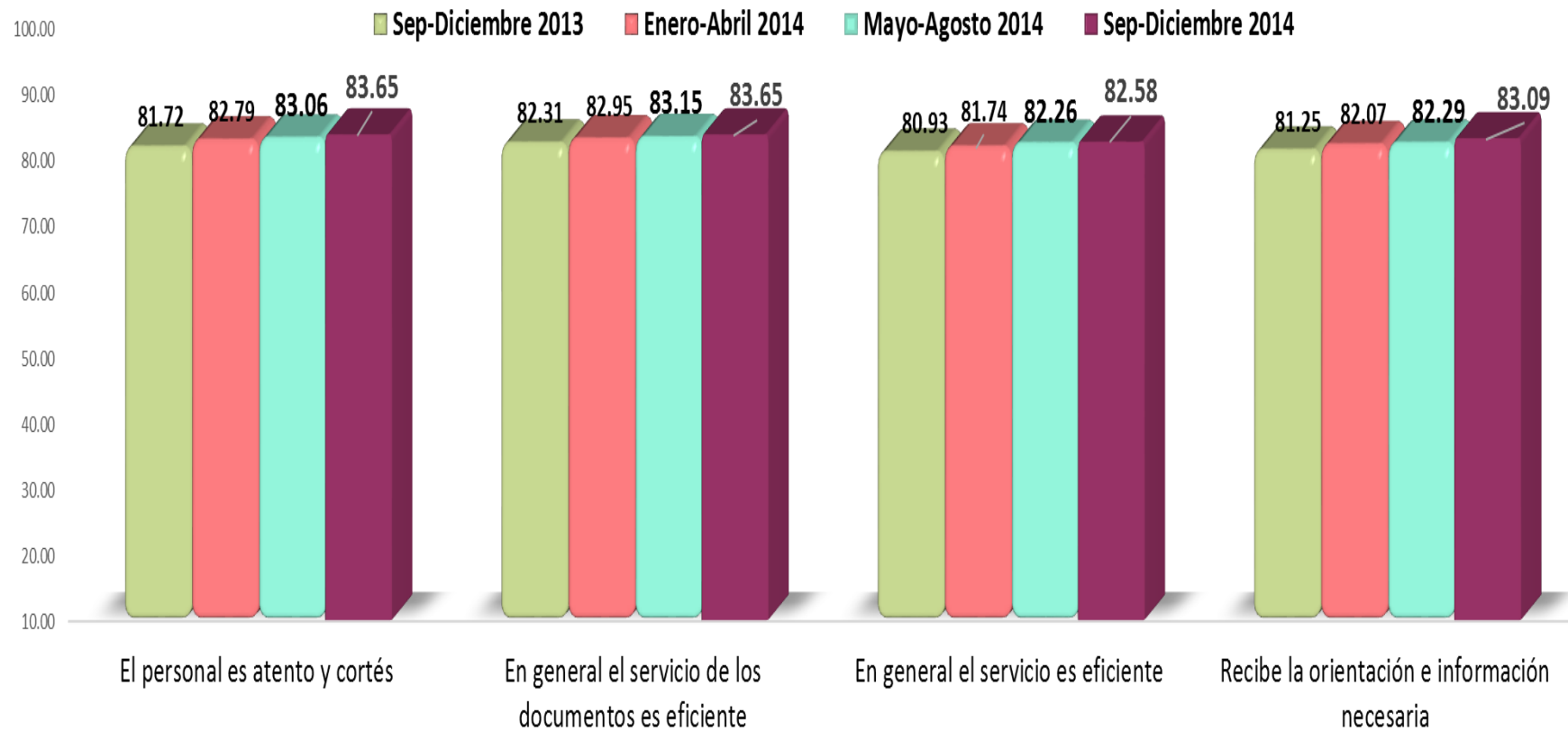
**Tabla 13.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según decanatos (**SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 Y SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014**).

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO											
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
<b>Totales por decanato</b>	<b>82.1</b>	81.2	82.3	81.6	82.5	81.8	81.21	81.0	82.6	83.2	84.2	84.6	83.9	83.7	84.0	82.35	84.1	85.0	83.7	85.5	86.3	84.7	84.3	84.5	85.08
El especialista le brinda el servicio solicitado	<b>83.0</b>	82.4	83.6	82.9	83.3	82.4	81.82	81.1	82.6	84.7	85.3	85.9	85.0	84.7	85.0	83.52	84.6	85.4	84.2	87.0	87.0	85.3	85.3	85.2	84.74
El personal es atento y cortés	<b>82.6</b>	81.7	82.9	82.2	83.0	82.7	81.82	82.4	83.8	83.7	84.6	85.3	84.7	84.3	84.4	82.67	84.7	85.9	83.6	85.0	86.6	84.1	84.7	84.8	84.96
<b>El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente</b>	<b>80.6</b>	79.6	80.6	79.9	81.1	80.5	80.04	79.5	81.3	80.9	82.6	82.6	82.1	82.2	82.7	80.87	83.0	84.0	82.6	84.6	84.4	84.3	82.9	83.3	85.59
Recibe la información y atención requerida	<b>82.2</b>	81.2	82.1	81.6	82.4	81.6	81.15	81.1	82.5	83.5	84.1	84.8	84.0	83.8	84.1	82.34	84.2	84.9	84.3	85.2	87.4	85.2	84.3	84.7	85.03

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
<b>Totales por decanato</b>	<b>82.1</b>	81.6	82.4	80.9	83.6	83.0	81.45	83.1	84.7	83.6	83.0	82.8	83.96
El especialista le brinda el servicio solicitado	<b>83.0</b>	82.6	83.8	82.3	84.6	83.9	82.18	84.9	85.6	84.4	84.0	83.7	85.30
El personal es atento y cortés	<b>82.6</b>	82.5	82.6	81.6	84.3	84.0	82.32	83.1	85.4	84.0	83.2	83.1	84.32
<b>El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente</b>	<b>80.6</b>	79.5	80.9	78.7	81.6	81.1	79.68	80.9	83.4	82.2	81.7	81.7	81.63
Recibe la información y atención requerida	<b>82.2</b>	81.8	82.5	80.9	83.8	83.0	81.61	83.4	84.3	83.7	83.2	82.8	84.58

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



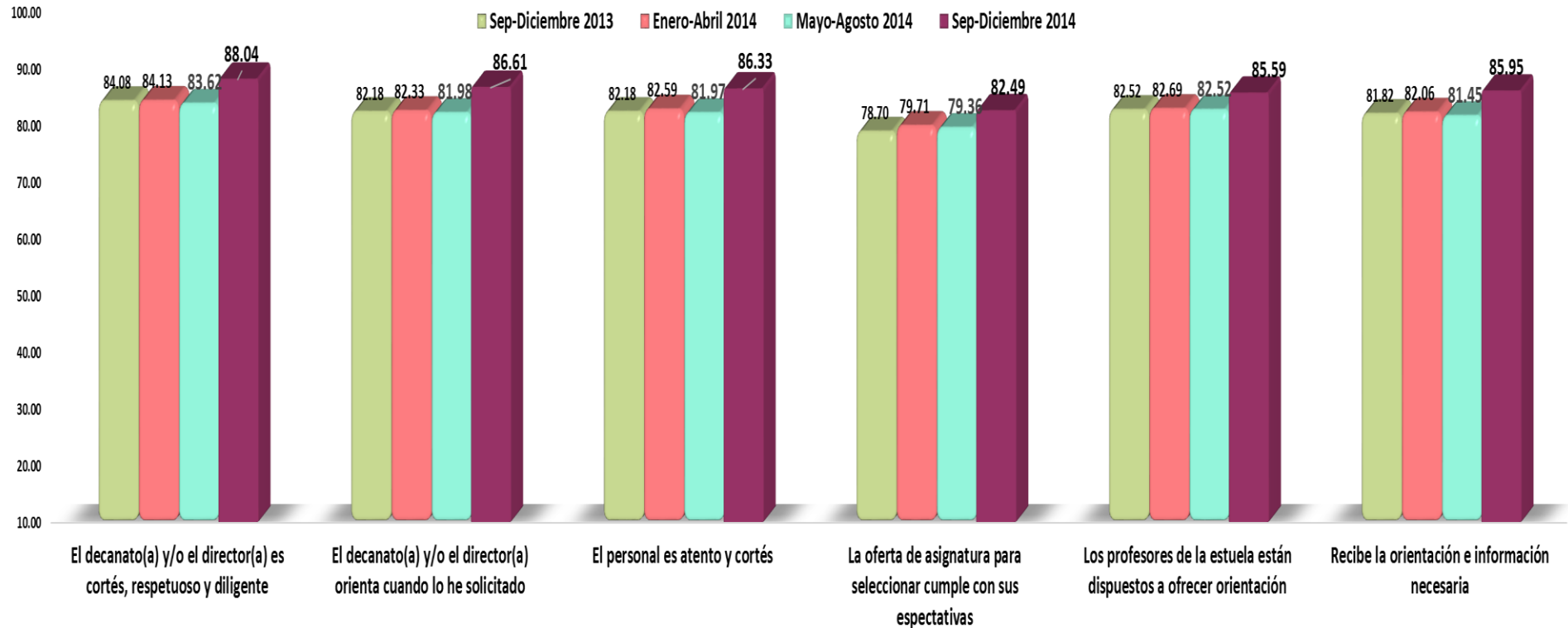
**Tabla 14.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Centro de Servicio a los Estudiantes**, según decanatos (**SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013 SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014**).

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

Preguntas	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES							DECANATO DE DERECHO										
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>81.7</b>	79.8	80.8	80.3	81.5	81.1	79.90	78.5	80.1	81.4	82.9	83.0	82.7	82.9	83.5	82.00	80.9	85.1	82.1	83.8	85.1	84.3	84.5	82.4	84.89
El personal es atento y cortés	<b>81.9</b>	79.7	80.8	80.5	81.8	81.7	80.17	79.8	81.5	80.9	82.4	82.7	82.9	83.0	83.5	81.95	81.1	85.8	81.4	82.5	84.7	84.3	84.4	82.9	84.94
En general el servicio de los documentos es eficiente	<b>82.1</b>	80.9	81.5	80.9	81.9	81.5	80.58	77.5	78.7	82.6	83.8	83.9	83.4	83.6	84.0	82.75	80.3	84.3	83.0	84.5	85.6	84.7	84.4	82.8	85.15
En general el servicio es eficiente	<b>81.1</b>	79.1	80.4	79.9	81.1	80.7	79.39	77.1	79.4	80.9	82.6	82.5	82.1	82.2	83.2	81.49	80.8	84.7	81.1	83.5	84.8	83.1	84.4	82.4	83.92
Recibe la orientación e información necesaria	<b>81.5</b>	79.5	80.4	80.0	81.3	80.6	79.46	79.5	81.0	81.4	83.0	82.8	82.5	82.8	83.4	81.82	81.3	85.5	82.7	84.5	85.2	84.9	84.7	81.6	85.56

Preguntas	UNAPEC (3-4)	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	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>81.7</b>	77.3	80.5	80.8	81.8	81.7	80.9	83.1	83.1	81.02	80.0	82.3	80.8	81.4	82.3	83.24	82.5	81.5	80.7	81.0	82.4	82.31
El personal es atento y cortés	<b>81.9</b>	79.3	83.1	81.2	82.2	82.1	81.3	84.0	83.4	81.65	79.4	81.6	80.0	81.1	83.1	83.65	82.6	82.0	81.1	82.2	83.1	82.92
En general el servicio de los documentos es eficiente	<b>82.1</b>	75.8	78.8	81.4	82.4	81.9	81.7	83.3	83.6	81.20	81.6	83.8	82.2	82.8	82.8	83.65	83.9	82.6	81.6	81.8	82.9	82.40
En general el servicio es eficiente	<b>81.1</b>	75.7	78.9	80.0	80.9	81.1	80.1	82.2	82.6	80.28	79.7	81.8	80.5	81.1	81.3	82.58	81.7	80.8	80.0	80.2	81.8	81.75
Recibe la orientación e información necesaria	<b>81.5</b>	78.2	81.0	80.7	81.6	81.6	80.6	82.8	82.7	80.94	79.5	81.9	80.6	80.8	81.8	83.09	81.9	80.4	80.0	80.0	81.7	82.17

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



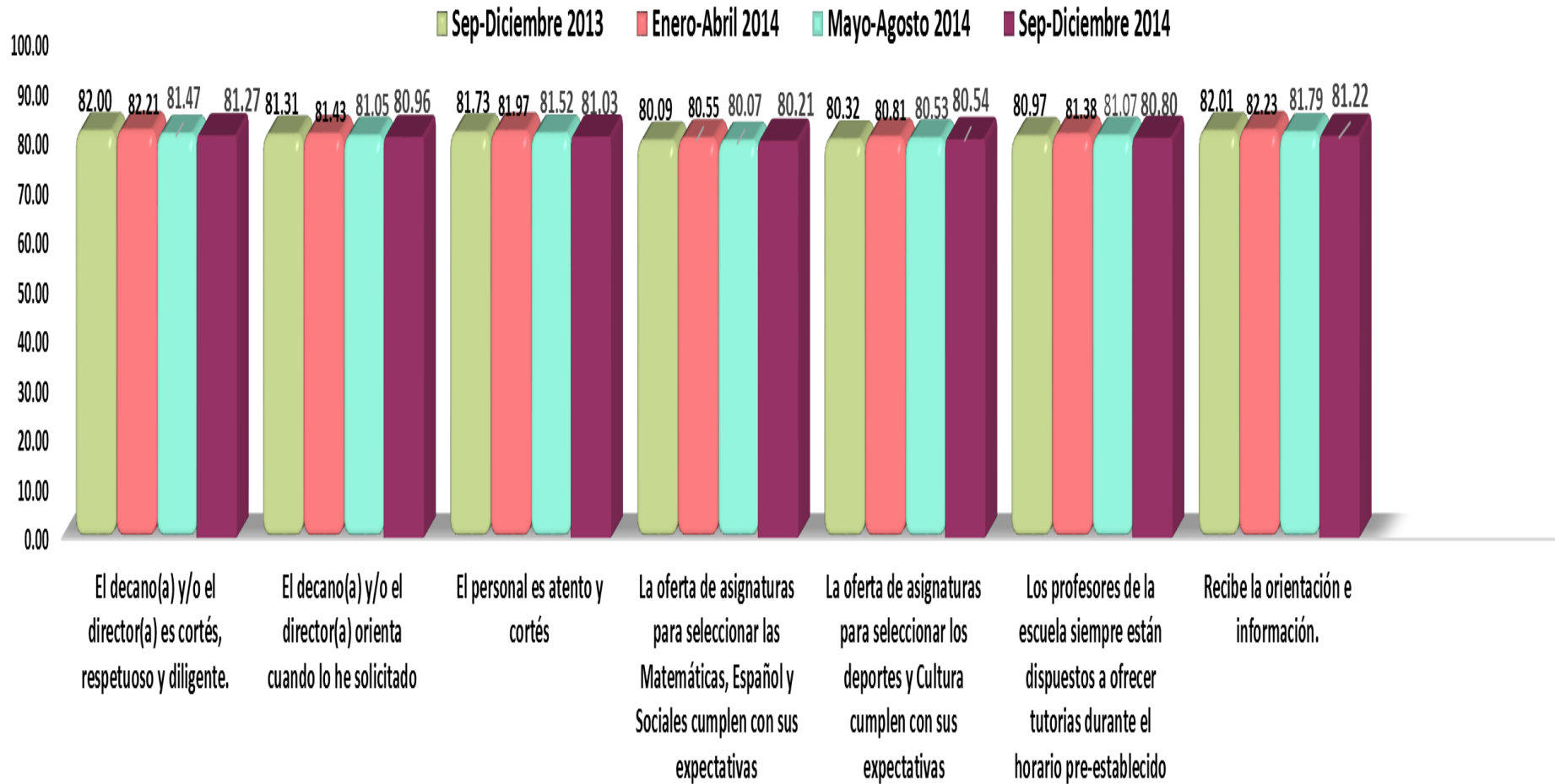
**Tabla 15.** Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Decanato / Escuela**, según decanatos **(Septiembre- diciembre 2013 y Septiembre- diciembre 2014)**.

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO											
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>80.77</b>	80.3	81.7	80.3	81.1	79.9	79.41	76.3	78.7	82.1	83.6	83.8	82.6	82.5	81.9	80.05	81.8	82.7	84.0	84.8	85.9	84.1	84.1	82.2	82.49
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	<b>82.72</b>	83.1	84.3	82.7	82.8	82.3	82.00	80.6	82.4	84.3	85.4	85.4	84.5	84.5	83.5	82.13	83.5	84.3	86.3	86.8	87.5	85.8	85.6	83.8	84.08
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>81.03</b>	80.7	82.3	80.6	81.3	80.5	79.85	78.0	80.5	81.7	83.8	83.9	82.9	82.6	82.1	80.67	82.0	81.5	83.5	84.7	86.0	83.8	84.1	81.6	81.23
El personal es atento y cortés	<b>81.00</b>	80.3	81.5	80.5	81.7	80.0	79.42	76.6	79.0	83.0	84.2	84.4	83.2	82.7	81.7	79.93	83.2	84.9	85.5	86.4	86.1	84.4	84.8	84.2	83.38
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>77.75</b>	76.3	78.6	76.3	77.7	76.1	75.66	68.2	71.7	78.1	80.3	81.3	79.6	80.2	80.0	77.38	76.6	77.1	78.7	79.2	83.3	82.0	80.9	78.3	80.17
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer	<b>81.51</b>	81.26	82.62	81.4	82.2	81.7	80.5	79.3	81.1	82.9	83.9	84.06	82.8	82.2	82.12	80.31	84.2	85.4	85.1	85.7	85.97	84.2	84.7	81.8	82.35
Recibe la orientación e información necesaria	<b>80.67</b>	79.9	81.1	80.0	81.0	79.2	79.10	75.5	77.9	82.7	83.9	84.0	82.9	82.5	81.8	79.94	81.5	83.1	85.0	86.0	86.5	84.8	84.7	83.2	83.72

PREGUNTA	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>80.77</b>	80.84	81.50	79.91	82.26	81.46	79.31	84.38	84.93	86.07	84.69	84.86	85.84	83.32	82.17	82.63	81.88	82.79	83.12
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	<b>82.72</b>	83.96	83.84	82.55	83.88	83.52	81.55	88.01	86.91	88.90	86.71	87.07	88.04	84.80	83.61	84.33	83.65	84.11	83.90
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>81.03</b>	80.66	81.70	80.45	82.29	81.48	79.66	85.04	85.34	86.97	84.49	85.29	86.61	83.54	81.89	82.41	81.60	82.67	82.54
El personal es atento y cortés	<b>81.00</b>	82.48	82.60	80.76	83.08	82.61	80.54	83.55	85.13	86.21	85.38	85.36	86.33	83.33	81.86	81.41	80.79	82.22	82.95
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>77.75</b>	74.78	76.96	75.11	78.60	77.93	75.00	81.08	82.38	82.13	82.94	82.09	82.49	81.47	81.41	82.62	81.25	82.06	81.52
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	<b>81.51</b>	81.89	82.52	80.57	82.18	81.97	79.77	84.60	85.05	86.41	84.63	84.50	85.59	84.55	83.26	83.92	84.07	84.11	85.15
Recibe la orientación e información necesaria	<b>80.67</b>	81.44	81.48	80.16	82.41	81.36	79.49	84.08	84.76	85.84	84.01	84.89	85.95	82.35	81.09	81.19	80.02	81.65	82.67

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





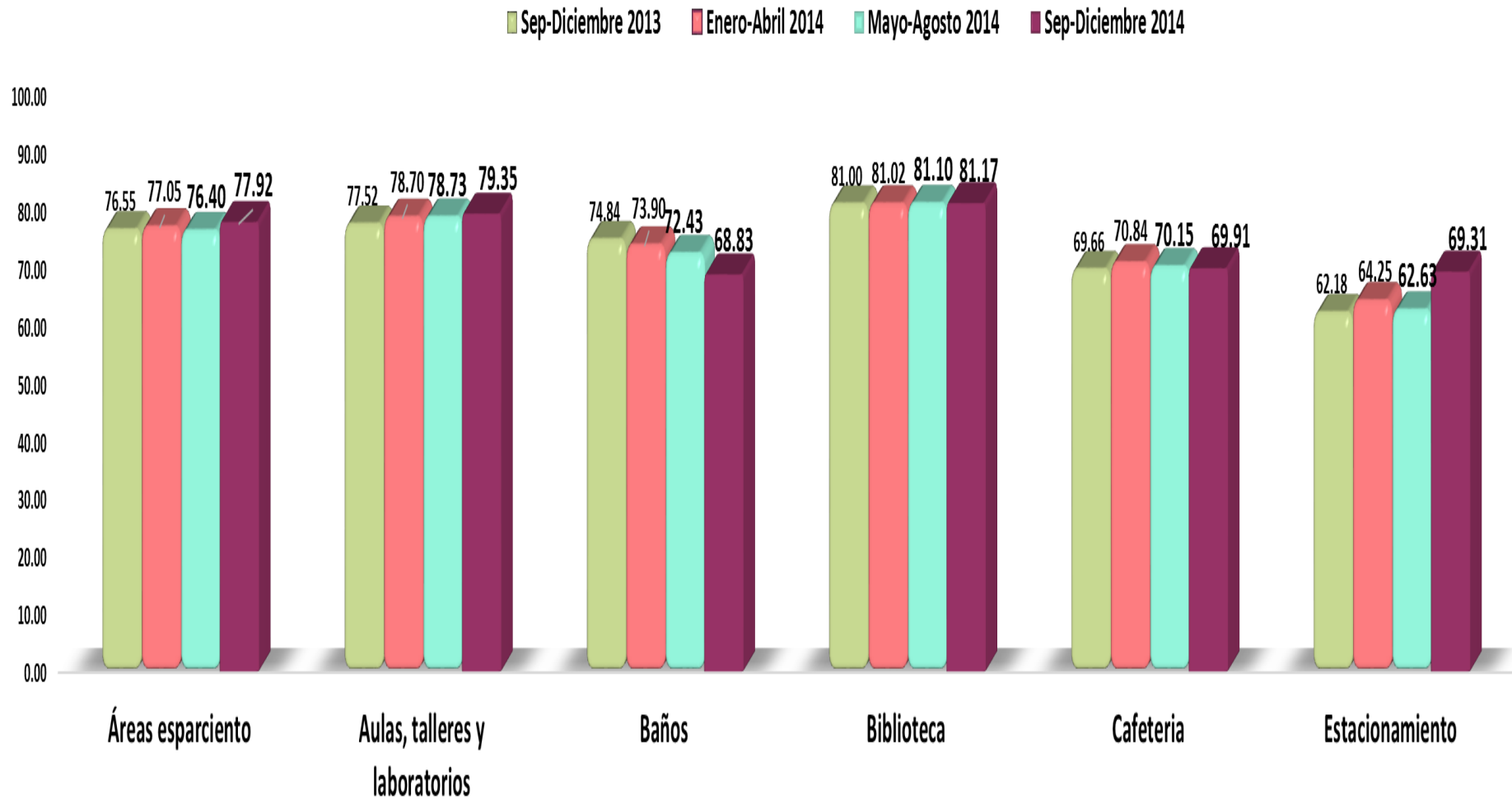
**Tabla 16.** Comparación satisfacción de los estudiantes con la **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) (Septiembre - diciembre 2013 y Septiembre - diciembre 2014).**

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

Preguntas	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO											
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>80.00</b>	79.9	80.5	80.0	80.4	79.8	<b>78.91</b>	79.3	81.1	81.5	83.0	83.2	82.3	82.4	81.6	<b>80.87</b>	83.1	84.4	82.8	83.2	84.1	84.5	81.9	82.5	82.25
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	<b>80.71</b>	80.7	80.9	80.9	81.1	80.1	<b>79.78</b>	80.3	81.7	82.2	83.6	83.7	82.9	83.1	81.9	<b>81.45</b>	82.9	84.6	83.2	84.6	85.1	84.4	82.5	82.9	<b>82.72</b>
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>80.14</b>	79.8	80.4	80.2	80.4	80.0	<b>79.32</b>	79.8	81.4	81.7	83.4	83.3	82.4	82.4	81.5	<b>80.91</b>	83.0	84.4	83.2	84.0	84.3	84.6	81.8	83.0	<b>82.26</b>
El personal es atento y cortés	<b>80.44</b>	80.4	81.0	80.4	81.0	80.3	<b>79.39</b>	80.5	82.2	81.9	83.5	84.0	82.9	82.7	81.8	<b>81.30</b>	83.8	85.5	83.0	84.4	84.2	84.7	82.7	83.5	<b>82.48</b>
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	<b>78.96</b>	78.9	79.8	79.4	80.1	78.8	<b>78.29</b>	76.4	79.3	79.9	81.4	82.2	81.1	81.3	80.8	<b>79.83</b>	81.7	82.1	81.8	81.6	83.4	84.2	79.9	80.5	<b>81.63</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	<b>79.17</b>	79.46	79.72	78.8	79.5	79.4	<b>77.6</b>	78.6	80.2	81.1	82.1	82.2	81.6	81.6	81.12	<b>80.32</b>	83	84.6	82.3	82.5	82.85	84.6	81.4	81.8	<b>81.47</b>
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	<b>79.71</b>	79.2	80.1	79.7	80.0	79.7	<b>78.37</b>	79.7	81.5	81.4	83.1	83.0	82.2	82.3	81.8	<b>80.44</b>	84.1	84.9	82.8	82.3	84.2	83.9	82.1	83.0	<b>82.31</b>
Recibe la orientación e información	<b>80.91</b>	80.98	81.37	80.7	81	80.5	<b>79.6</b>	80.2	81.7	82.6	84.1	84.05	83.3	83.1	82.47	<b>81.83</b>	83.5	84.6	83.3	83	84.65	85	82.6	82.8	<b>82.89</b>

Preguntas	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>80.00</b>	80.9	81.3	79.6	81.2	81.1	<b>78.82</b>	81.0	82.2	81.6	80.7	80.9	<b>78.82</b>
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	<b>80.71</b>	82.0	82.0	80.9	82.0	81.9	<b>79.71</b>	82.4	82.6	82.4	81.1	81.1	<b>79.71</b>
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	<b>80.14</b>	80.9	81.3	79.6	80.9	81.0	<b>78.91</b>	81.2	82.0	81.8	80.6	80.7	<b>78.91</b>
El personal es atento y cortés	<b>80.44</b>	81.7	81.8	80.2	81.9	82.0	<b>79.35</b>	81.0	82.4	82.2	80.9	81.2	<b>79.35</b>
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	<b>78.96</b>	79.0	80.1	78.1	80.1	80.0	<b>77.24</b>	80.1	81.5	80.5	79.2	79.8	<b>77.24</b>
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	<b>79.17</b>	79.5	80.5	78	81	80.33	<b>77.706</b>	80.2	81.3	81.1	80.5	80.48	<b>77.706</b>
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	<b>79.71</b>	80.8	81.2	79.3	81.0	80.7	<b>78.87</b>	80.4	82.7	81.3	81.0	81.1	<b>78.87</b>
Recibe la orientación e información	<b>80.91</b>	82.2	82.1	80	82	81.51	<b>79.995</b>	81.6	82.6	82.1	81.4	82.05	<b>79.995</b>

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



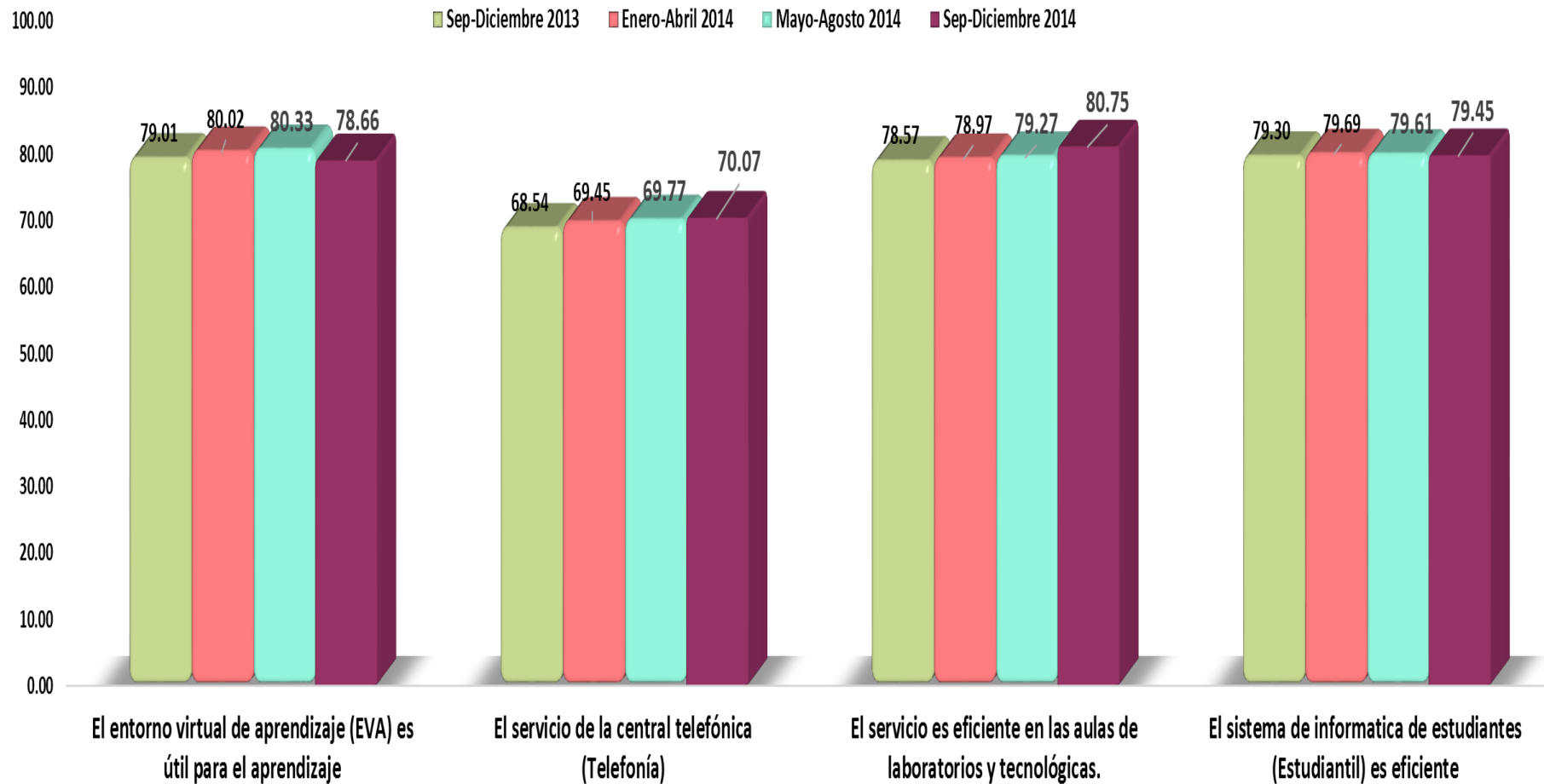
**Tabla 17.** Satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**, según decanatos **(Septiembre - diciembre 2013 y Septiembre - diciembre 2014).**

**Nota:** Período **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); **P3-4** (Septiembre – Diciembre 2014).

PREGUNTAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DERECHO											
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-2	2-2	3-2	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>73.16</b>	73.5	73.3	72.9	74.7	73.6	72.35	74.3	75.6	75.7	77.4	77.0	75.9	76.3	75.9	75.25	76.3	81.1	78.9	79.2	79.2	79.2	75.8	76.9	77.22
Áreas esparcimiento	<b>75.62</b>	75.4	75.0	75.0	76.4	75.1	74.05	79.1	79.6	80.6	81.3	80.3	78.6	78.8	78.4	77.61	79.7	85.6	83.6	83.2	82.2	81.2	78.8	78.8	80.74
Aulas, talleres y laboratorios	<b>77.77</b>	76.6	76.6	75.1	78.5	77.8	76.35	79.3	80.7	82.6	82.6	82.2	80.6	80.9	80.6	79.48	81.7	83.9	84.0	83.6	82.3	83.7	80.1	79.5	79.92
Baños	<b>70.59</b>	73.9	72.2	73.9	74.0	72.5	69.34	74.1	74.1	77.2	77.5	76.4	75.7	74.9	74.2	71.86	75.4	80.6	78.9	79.5	77.4	79.2	73.6	74.5	73.67
Biblioteca	<b>79.92</b>	80.5	81.0	80.3	80.3	80.3	78.77	83.8	84.4	84.5	84.4	84.3	83.3	83.2	82.9	81.65	85.6	88.4	84.2	83.9	84.6	83.8	81.3	82.7	81.83
Cafetería	<b>69.85</b>	69.01	69.45	68.2	70.7	70.4	68.2	73.4	74.6	71.8	73.9	73.64	72	72.9	72.54	72.04	75.1	81.7	77.5	77.6	78.27	76.6	74.2	76.7	76.53
Estacionamiento	<b>64.80</b>	65.0	65.1	64.3	67.8	65.3	67.02	55.6	59.4	57.8	64.1	64.4	64.5	66.3	66.1	68.41	59.9	66.2	65.2	66.7	69.8	70.4	66.3	69.1	70.32

PREGUNTAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>73.16</b>	71.9	70.7	70.7	72.7	71.6	70.13	74.4	75.1	75.2	74.3	73.9	74.47	73.0	70.3	71.3	70.8	71.2	72.17
Áreas esparcimiento	<b>75.62</b>	75.5	73.4	72.7	74.9	73.5	71.68	78.8	79.4	78.8	77.4	76.1	77.92	78.4	74.9	76.7	75.8	76.7	76.07
Aulas, talleres y laboratorios	<b>77.77</b>	72.0	71.3	69.3	72.5	72.0	70.45	80.4	81.0	80.5	79.4	79.9	79.35	83.6	81.8	82.1	82.3	82.6	83.05
Baños	<b>70.59</b>	72.4	70.2	76.0	76.4	74.4	70.79	74.4	73.6	72.8	69.9	71.9	68.83	76.0	69.7	71.7	68.8	67.0	69.19
Biblioteca	<b>79.92</b>	78.6	77.0	75.9	78.2	77.6	75.97	82.1	82.9	82.8	81.6	81.8	81.17	82.3	80.1	81.8	80.1	81.8	81.38
Cafetería	<b>69.85</b>	70.7	68.8	67	70	68.42	67.434	68.4	69.2	69.8	69.4	67.68	69.906	67.5	65.4	66.6	66.661	67	68.73
Estacionamiento	<b>64.80</b>	61.4	63.0	62.1	64.1	63.2	64.07	61.6	63.9	66.0	67.5	65.3	69.31	49.5	49.3	48.8	50.7	51.6	54.45

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



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

**Nota:** Período 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); P3-4 (Septiembre – Diciembre 2014).

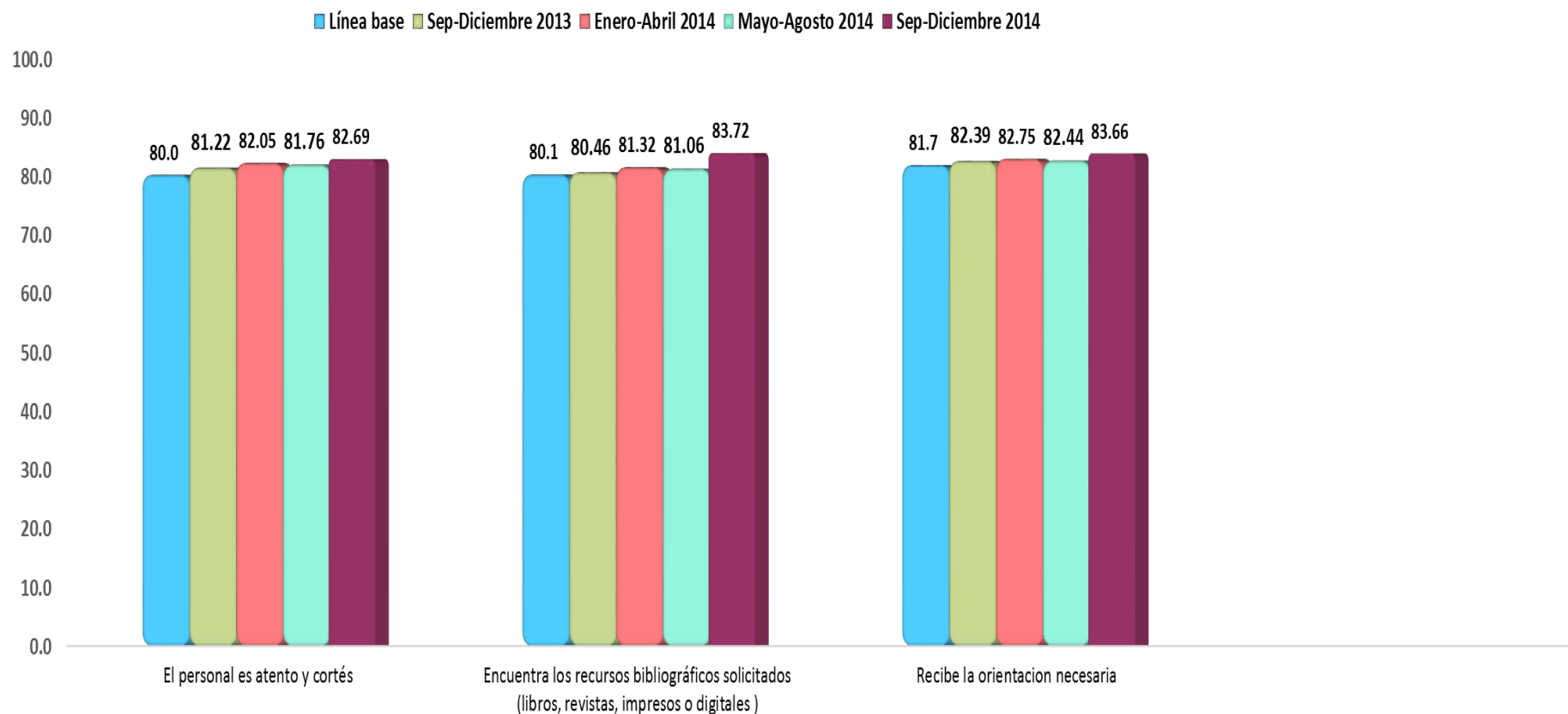
PREGUNTAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>76.19</b>	76.1	76.7	74.7	76.2	75.7	74.71	79.7	80.2	79.0	79.1	79.6	78.12	79.9	82.8	81.1	79.4	79.7	78.80
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	<b>78.79</b>	77.2	77.5	75.7	77.1	76.8	75.78	82.4	81.7	80.7	81.4	81.7	80.12	78.5	82.4	81.4	79.7	80.5	79.76
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	<b>69.42</b>	68.4	70.1	68.0	70.7	69.9	69.03	69.6	72.2	71.7	71.8	72.2	71.95	74.0	78.1	76.4	75.9	74.0	74.35
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y	<b>78.37</b>	78.8	79.5	77.0	78.1	77.8	77.18	83.4	84.0	81.9	81.8	82.4	80.87	83.7	85.4	83.6	81.5	82.1	80.09
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	<b>77.91</b>	79.8	79.4	77.7	78.7	77.9	76.60	83.2	82.9	81.6	81.2	81.7	79.32	83.0	85.1	82.9	80.5	82.3	80.95

PREGUNTAS	UNAPEC (3-4)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4	1-3	2-3	3-3	1-4	2-4	3-4
Totales por decanato	<b>76.19</b>	74.9	74.4	72.5	74.7	74.6	72.08	76.7	77.9	77.4	76.9	77.1	77.28	77.6	76.9	76.0	76.1	77.2	77.65
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	<b>78.79</b>	79.7	77.2	76.6	79.3	78.8	75.04	78.9	78.7	79.1	79.0	79.6	78.66	83.9	82.0	82.3	82.3	82.8	83.11
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	<b>69.42</b>	66.3	68.2	65.3	67.4	67.6	66.18	66.1	70.5	69.2	66.9	68.8	70.07	63.2	65.2	62.7	63.3	67.0	67.31
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y	<b>78.37</b>	73.0	73.3	71.4	73.0	73.4	72.11	80.7	81.5	81.0	80.7	80.0	80.75	81.6	81.3	80.4	80.5	80.5	80.69
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	<b>77.91</b>	80.2	78.5	76.4	78.6	78.2	74.63	80.8	80.6	80.0	80.6	79.9	79.45	81.4	78.8	78.2	77.9	78.2	79.11

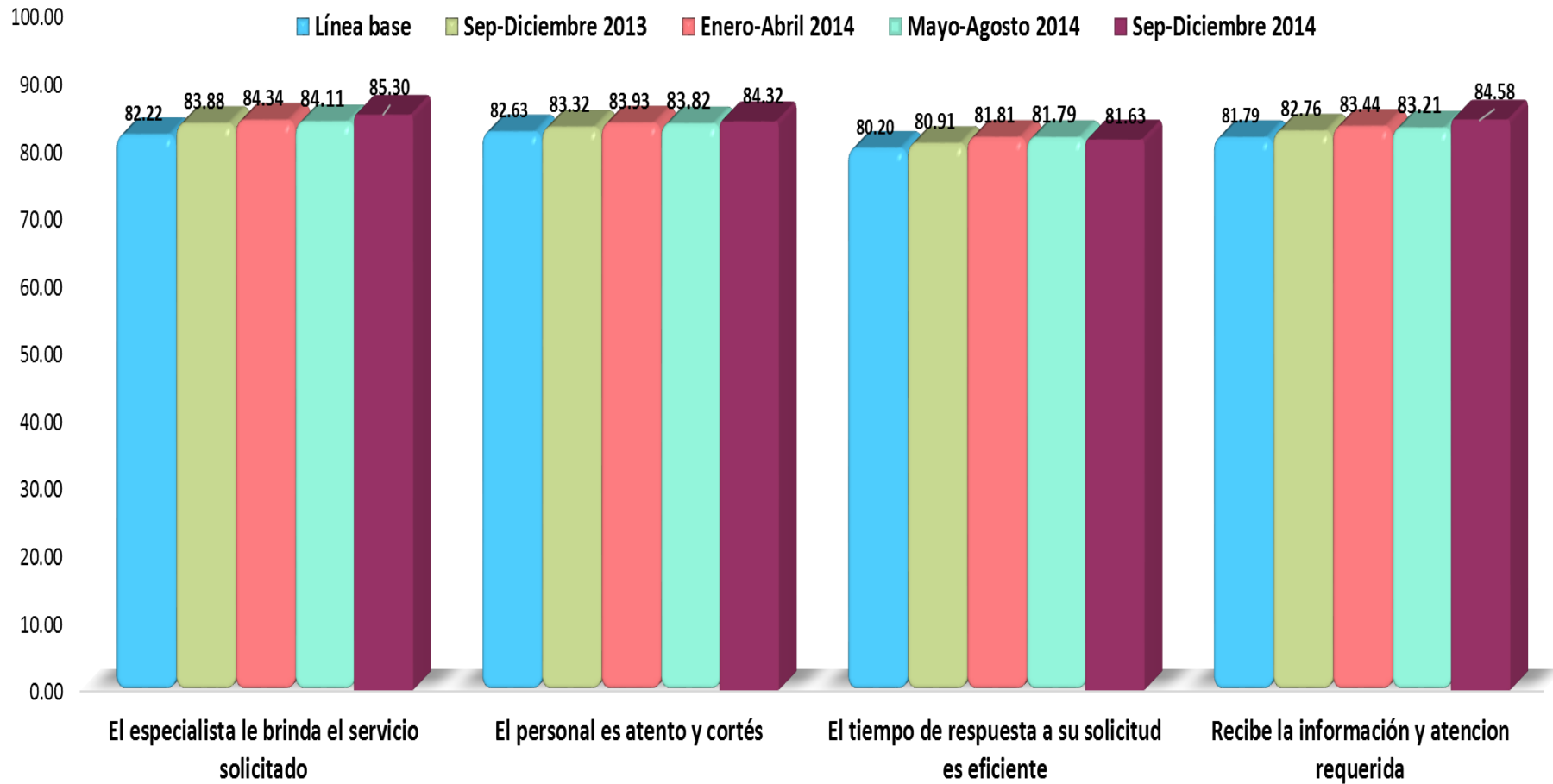
V. COMPARACIÓN PERIODOS SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2013, SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014 Y LÍNEA DE BASE (PROMEDIO DE LOS RESULTADOS DE LOS PERÍODOS 2012).

5.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

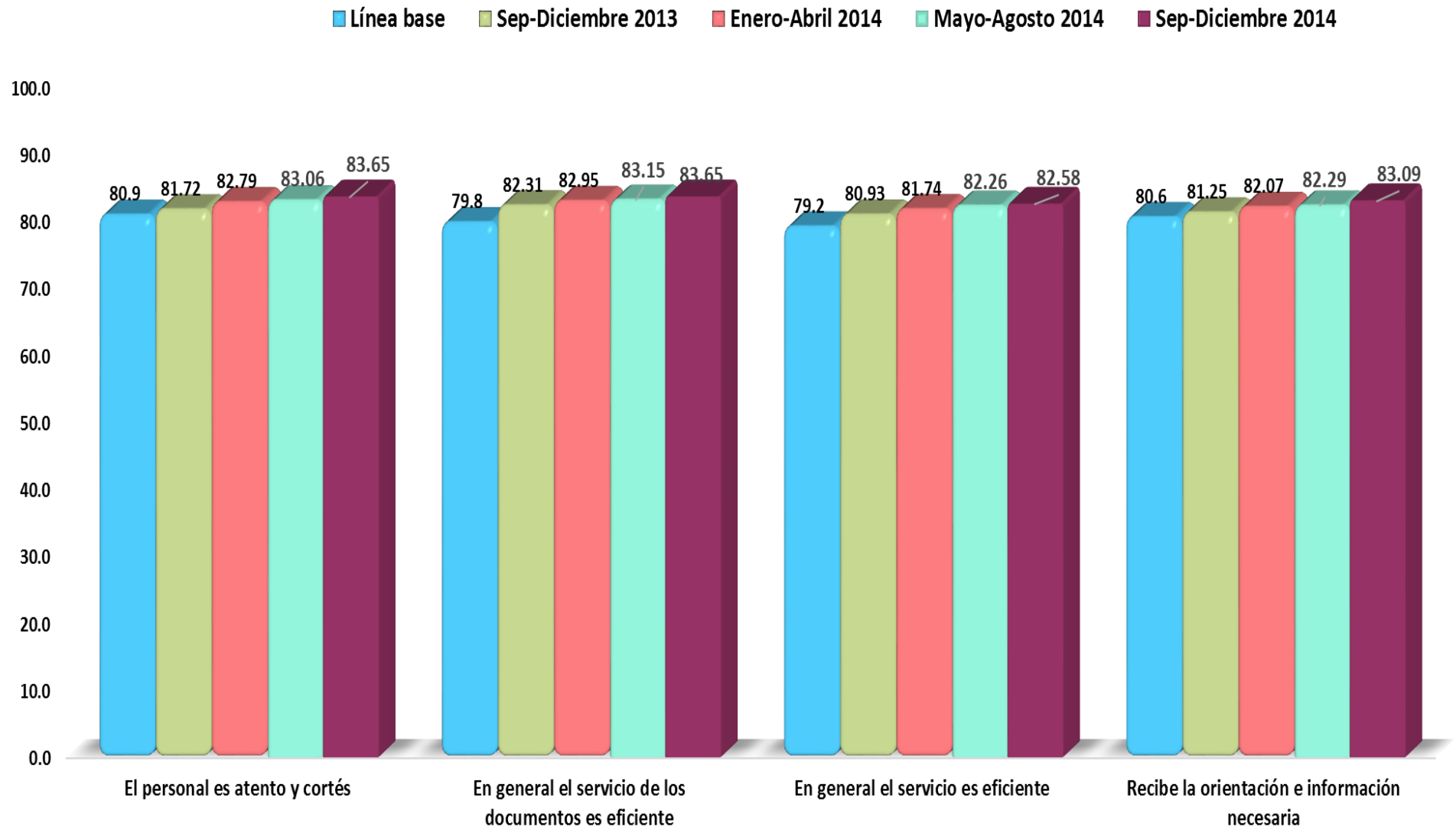
**Ilustración 10** Comparación Satisfacción de los estudiantes con la **Biblioteca**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y septiembre - diciembre 2014).



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

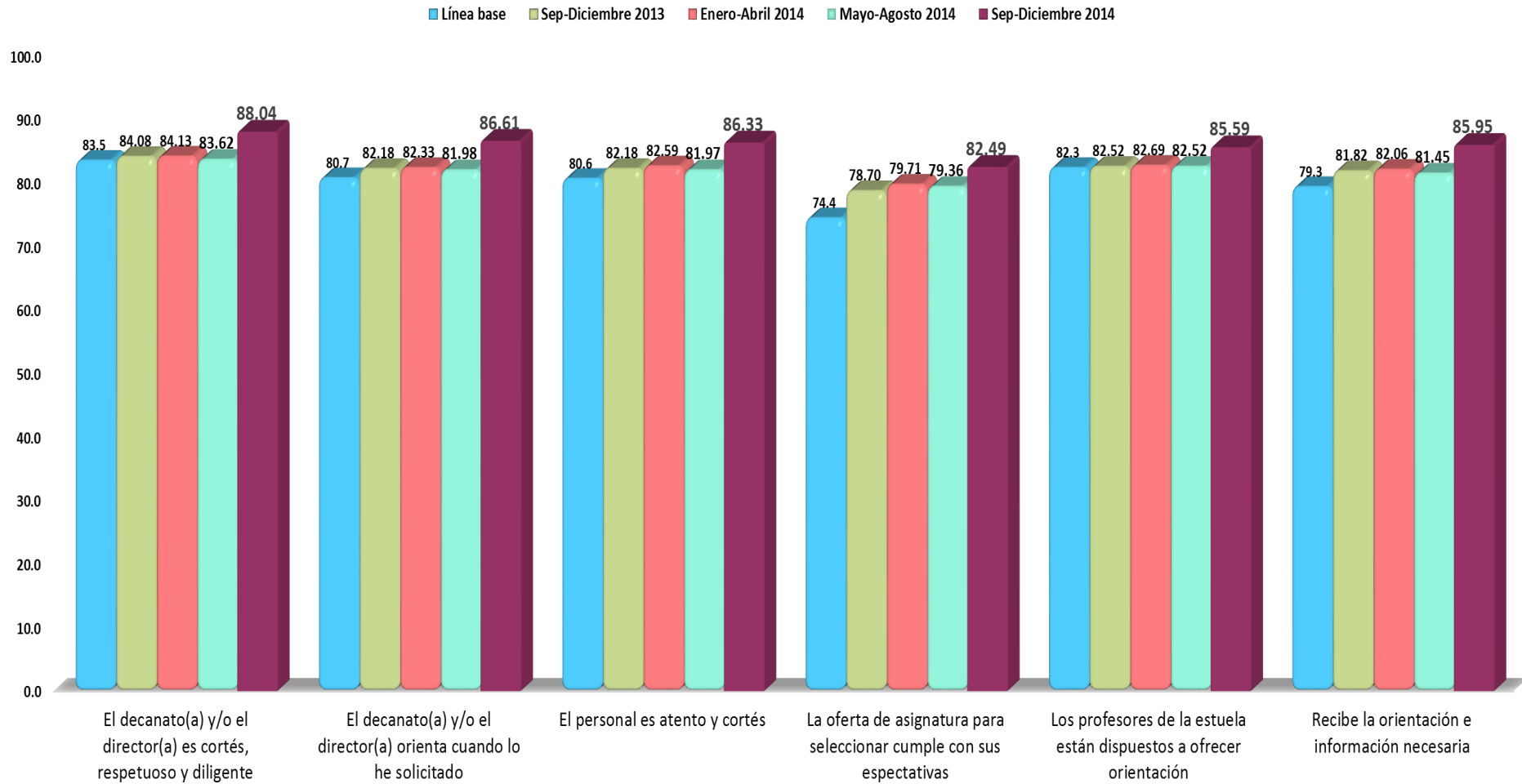


**Ilustración 12** Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Centro de Servicio a los Estudiantes**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y septiembre - diciembre 2014).

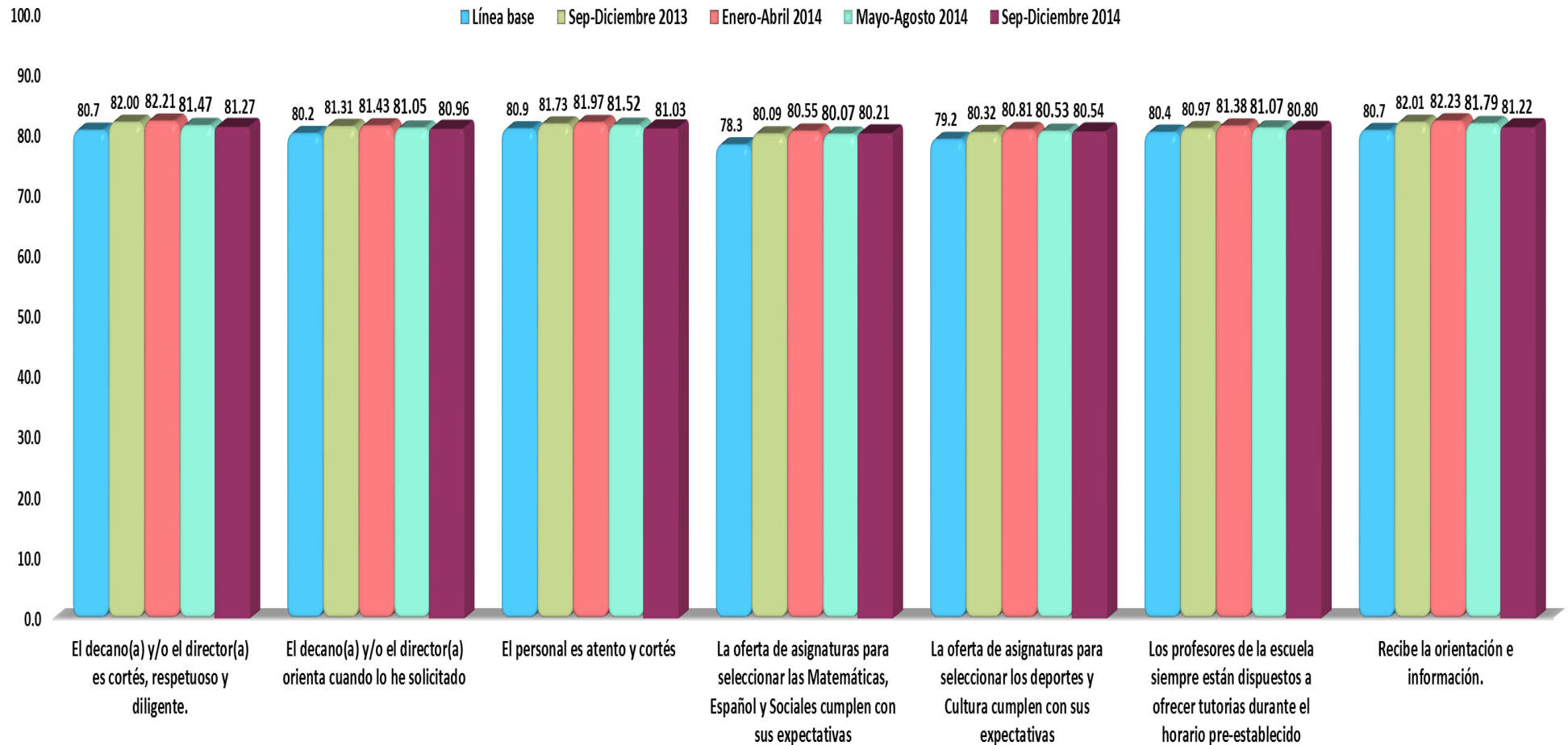




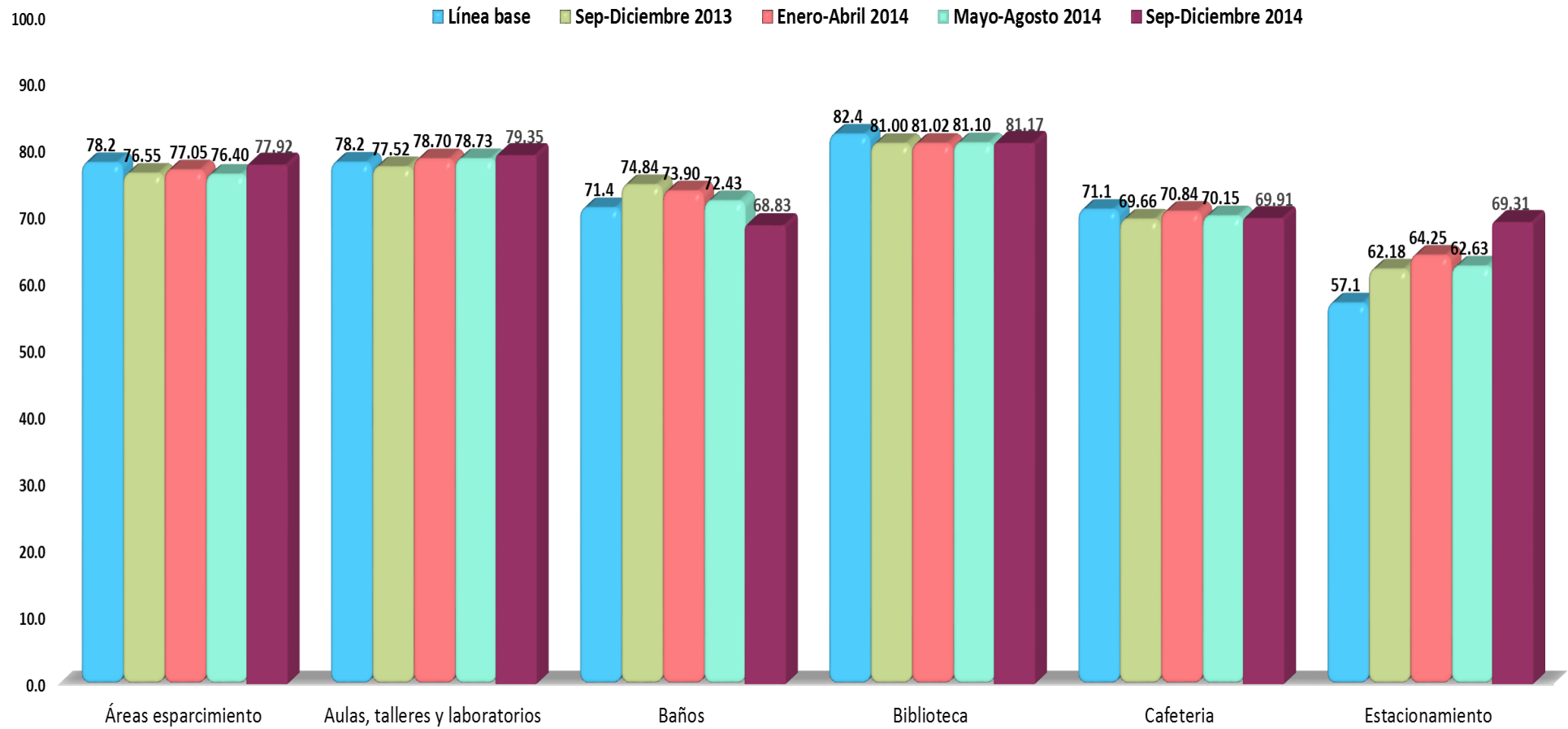
**Ilustración 13** Comparación satisfacción de los estudiantes con el **Decanato/Escuela**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y septiembre - diciembre 2014).



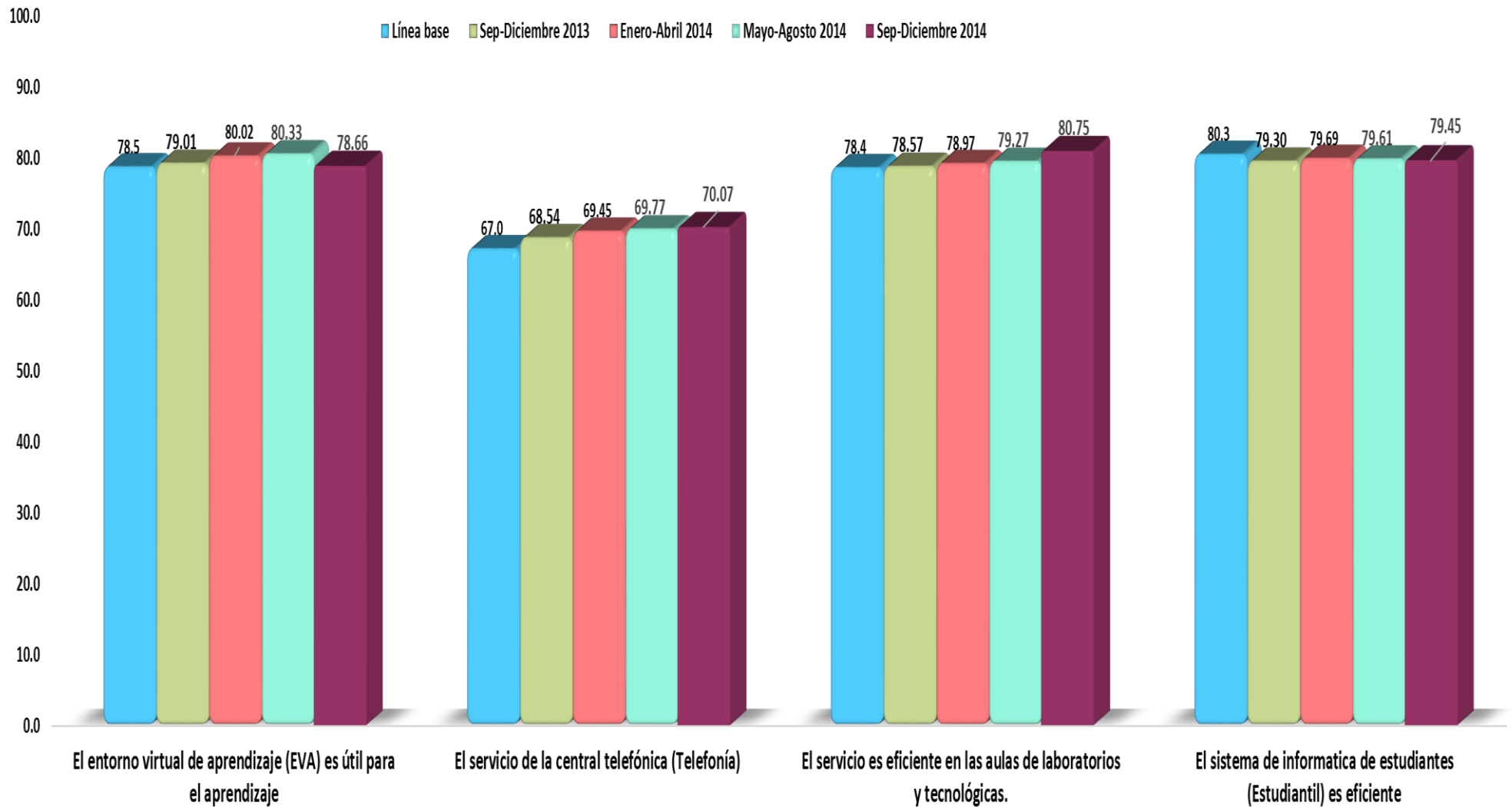
**Ilustración 14** Comparación satisfacción de los estudiantes con **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y septiembre - diciembre 2014).



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



**Ilustración 16** Comparación satisfacción de los estudiantes con **Tecnología y Laboratorios**. (Línea de base, septiembre - diciembre 2013 y septiembre - diciembre 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>80.09</b>
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	<b>80.69</b>
<b>CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES</b>	En general el servicio es eficiente	<b>81.64</b>
<b>DECANATO / ESCUELA</b>	La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	<b>77.75</b>
<b>ESTUDIOS GENERALES</b>	La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y Cultura cumplen con sus expectativas.	<b>79.17</b>
<b>INSTALACIONES</b>	<b>Baños</b>	<b>70.59</b>
	<b>Cafetería</b>	<b>69.85</b>
	<b>Estacionamiento</b>	<b>64.80</b>
<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>El servicio de la central telefónica (Telefonía)</b>	<b>69.42</b>

Es pertinente destacar que, el análisis de los resultados cuantitativos muestra que los ítems con las valoraciones más baja son: estacionamientos, servicio telefónico, cafetería. Comparada con el cuatrimestre anterior, mayo - agosto 2014.

## VI. COMENTARIOS

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

ÁREA EVALUADAS	ASPECTOS MÁS SIGIFICATIVO COMENTADOS
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Múltiples comentarios negativos sobre el servicio ofrecido desde esta área; mala actitud del personal; desconocimiento de información de los procesos; Insatisfacción con las informaciones recibidas desde la unidad de becas; Falta cultura de servicio; Falta de medicamentos en el dispensario médico.
<b>BIBLIOTECA</b>	Los usuarios expresan comentarios positivos sobre el personal que ofrece servicios en el área; el aire acondicionado de la biblioteca es demasiado fuerte; Implementar mecanismos que ayuden a las personas discapacitadas para que pueden utilizar esta; capacitar los empleados para que ayuden a los estudiantes de nuevos ingreso en los procesos que se realizan en el área; Deben tener más libros para Matemáticas Aplicadas disponibles.; tiene gran deficiencia en Obras y libros no-didácticos; Deberían incluir obras clásicas nacionales y/o de América Latina; falta de libros de diferentes carreras.
<b>CENSE</b>	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. Falta de dinero menudo para devolver; dificultades para emitir las facturas con comprobantes fiscal.
<b>DECANATOS Y ESCUELA</b>	Los estudiantes expresan que no han tenido la oportunidad de conocer al decano o el director de su decanato; múltiples quejas sobre el respeto, la cortesía, amabilidad y la falta de interés de las secretarías por resolver sus situaciones; desinformación sobre los procesos que se realizan en el decanato, tardanza en el reporte de las horas de aptitud profesional; No hay organización con el seguimiento a la tesis de los estudiantes; Las Asignaturas deben estar más orientadas a la práctica; Deben habilitar más grupos en asignaturas que solo tienen una sola sección; ); Las tutorías disponibles chocan con las clases.
<b>DECANATO DE ESTUDIO GENERALES</b>	Situaciones con la comunicación vía telefónica; cordialidad y cortesía del personal.
<b>INSTALACIONES</b>	<b>Áreas comunes Campus I:</b> Acondicionar las áreas comunes para que Las personas discapacitadas puedan utilizarlas, Crear un espacio techado para los días lluviosos; Determina áreas para las personas que fuman cigarrillos. <b>Laboratorios:</b> Equipos fuera de servicios. <b>Parqueo:</b> Deben mejorar la distribución de los parqueos; numerosas quejas por la deficiencias de parqueos en el campus I y II. <b>Aulas:</b> Incrementar la limpieza de las aulas, talleres y laboratorios; Instalar los recursos tecnológicos; colocar más conectores para las laptops. <b>Baños:</b> Puertas y llaves de los lavamanos deterioradas, deficiencias en la higiene, agua y papel higiénico. <b>Cafetería:</b> Falta de higiene en los alimentos, productos vencidos, precios elevados de los productos; mejorar su infraestructura, muy poca variedad y calidad en el menú. <b>Campus II:</b> Adecuación de la infraestructura, la cafetería; laboratorios.
<b>TECNOLOGIA Y LABORATORIOS</b>	<b>Plataforma de selección:</b> lentitud de la plataforma. <b>Laboratorios:</b> Actualizar los programas de diseño; Instalar los programas de adobe a todas las PC; Deben habilitar laboratorios para prácticas todo el día <b>EVA:</b> Es útil pero no eficiente; Deberían mejorar la App de UNAPEC Virtual y EVA para móviles; es muy limitado debe ser más interactivo; comentarios positivos sobre el uso; no tiene notificaciones. <b>Vía telefónica:</b> Fuerte quejas por las dificultades para comunicarse con los departamentos de la institución; tiempo de espera largo. <b>Internet:</b> Wifi es muy débil. <b>PC:</b> Las computadoras lentas, mejorar las computadoras del CAFAM. <b>Audiovisuales:</b> Deben aumentar la disponibilidad de proyectores y laptops.

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

### **BIENESTAR UNIVERSITARIO:**

Los estudiantes exponen observaciones negativas sobre el servicio recibido; tardanza en el tiempo de respuesta a las solicitudes; mala actitud de servicio por parte del personal; desinformación del personal que ofrece servicios; Falta cultura de servicio; Los Psicólogos deben motivar a los estudiantes a hacer su mejor esfuerzo cuando el semáforo está en rojo, no motivarles a que retiren. Debería haber un coro de UNAPEC, además de la banda Hoguera.

**Unidad de becas:** Insatisfacción con las informaciones.

**Servicio médico:** Falta de medicamentos en el dispensario médico, solo tienen mentol y acetaminofén; no tiene glucómetro; El personal médico no está capacitado.

**Otras áreas:** Algunas personas de administración les hablan muy mal a los estudiantes, Deberían dar explicación de por qué suben la tarifa; la representante de recepción no siempre tiene información adecuada y los estudiantes no tenemos nada que ver con el estado de ánimo.

### **BIBLIOTECA:**

Comentarios positivos sobre el área; El personal es muy competente, está muy bien organizada y tienen gran variedad de libros y tesis; Excelente atención y servicios hacia los estudiantes, me encuentro todo muy bien hasta el momento, No tengo ninguna queja, todo en orden. Aunque existen condiciones que deben mejorar; las computadoras están demasiado viejas; Implementar mecanismos que ayuden a las personas discapacitadas para que puedan utilizar esta; capacitar mejor a los empleados para que ayuden a los estudiantes de nuevo ingreso en los procesos que se realizan en el área; El personal a veces suele ser descortés; algunos empleados que utilizan formas de expresión inadecuada. El personal debe ser más amable son muy prepotentes; mejorar el servicio al cliente, el personal es muy grosero. La temperatura es exageradamente baja; Permitir solicitar un cubículo a dos personas también no a más de tres; Algunos libros no aparecen por sus títulos en las computadoras ni en la biblioteca virtual; Deben tener más libros para Matemáticas Aplicadas disponibles.; tiene gran deficiencia en Obras y libros no-didácticos; Deberían incluir obras clásicas nacionales y/o de América Latina. La búsqueda es terrible nunca aparece lo que se necesita o no hay libros suficientes; más libros de ajedrez; mucho ruido por el habla y el uso de celulares en el salón de estudios, No tienen ningún tipo de literatura; Sería más interesante si implementaran talleres de lecturas, llevaran a un autor a hablar sobre su libro, o hacer clubs de lecturas. Deben de poner más orden y habilitar más cubículos; Hacen falta libros digitales, Algunos recursos bibliográficos que están en los catálogos en línea no están disponibles en físico; actualizar los libros y material de la carrera de derecho; La gran parte de la bibliografía que usan los docentes no están en la biblioteca, Tienen que proveer entrenamiento en servicio al cliente. Hay cubículos con extensiones en el aire que pudieran causar accidentes.

Biblioteca campus II: Todo el personal es excelente, atentos y siempre a nuestra disposición; el personal que allí labora es muy atento y servicial, buscan siempre la manera de resolver el problema., hay un muy buen servicio, aunque siempre podemos ser mejorados, Falta de libros; El wifi nunca sirve; los nuevos cubículos tres de ellos no tienen aire; ni ventilación; Los cubículos para estudiar siempre estaban ocupados; Muy poco espacio.

Deben de actualizar la biblioteca de la extensión Cibao

## **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:** Quejas muy fuerte sobre la cortesía y amabilidad del personal, servicio ofrecido desde esta área; nunca hay dinero menudo para devolver; más personas que atiendan los días de pagos; deberían dividir los pagos por carrera no se formara un tumulto de gente; Deberían de utilizar tinta y papel de más calidad para los recibos ya que la información se borra de inmediato; hacer mejora en el proceso de entrega de factura con comprobante ya es muy lento.

**Cuentas por Cobrar:** Muy ineficiente el servicio de cuentas por cobrar a la hora de resolver problemas; es imposible comunicarse; el servicio por teléfono es pésimo; el personal es descortés y le hablan mal a los estudiantes; es un caos para los estudiantes con beca para pagar el resto; Deben utilizar las vías de comunicación correspondientes para recordarle a los estudiantes antes de caer en mora.

**Admisiones y Registro:** El personal que atiende es muy atento, pero los que gestionan los documentos son súper ineficientes; pésima atención en admisiones; personal, tienen que tener mejor actitud para atender a los estudiantes, Lentitud para dar respuestas a las solicitudes hechas de manera; Deberían abrir más opciones para convalidar materias; Mala coordinación con la escuela de idiomas respecto a las exoneraciones de la materia Ingles de la carrera; Muy poco personal en Registro; Deben informar mejor a sus empleados sobre los procesos internos; Deben ser más claros en la explicación de los problemas de registro; dificultad para comunicarse vía telefónica.

## **DECANATOS / ESCUELAS**

**Personal:** Comentarios positivos sobre mejoras percibidas; Los decanos deben de decir por lo menos buenos días, al cruzar por los pasillos; Los estudiantes expresan que reiteradas ocasiones que todavía no han tenido la oportunidad de conocer al decano o el director de su decanato; múltiples quejas sobre el respeto, la cortesía, amabilidad y la falta de interés de las secretarias por resolver las situaciones de los estudiantes; desinformación sobre los procesos que se realizan en el decanato, tardanza en el reporte de las horas de aptitud profesional; Se abren pocas sesiones en relación a la gran cantidad de estudiantes; No existen las ofertas suficiente en cuanto a grupos y horarios, especialmente para los estudiantes que trabajan; Las visitas que se necesita para la graduación siempre es un problema, se pierden las listas, no las encuentran, en fin al final te fuerzan por pagar el simposio para completar las visitas ya que se realizan muchas veces ni las toman en cuenta, la misma universidad no se preocupa por realizar visitas siempre el estudiante es que tiene que buscar la forma de ir a una empresa y muchas veces es ignorado por la misma o tiene que buscar un contacto interno para que se realice la misma.

**Selección:** El horario de deportes y cultura es incómoda para las personas que trabajan; En deportes no hay cupo para muchas personas (Natación); Las tutorías disponibles chocan con las clases y no la podemos tomar; los cupos son bastante limitados a la hora de la selección de materias.

**Proceso enseñanza –aprendizaje:** No hay organización con el seguimiento a la tesis de los estudiantes; Deben de exigir más en la metodología del profesor ya que algunos invierten el tiempo hablando de asuntos que no tienen que ver con la materia; Hay profesores que aunque capaces deben mejorar su actitud; Las Asignaturas deben estar más orientadas a la práctica, es decir deberían ser evaluados en base a casos de estudio; Las asignaturas deberían ser más prácticas y menos teorías, hay profesores que tratan de impartir docencias de una forma práctica creando situaciones muy parecidas a la vida



diaria, sin embargo hay otros casos donde solamente teoría, exposiciones y exámenes. De este modo la asignatura resulta muy monótona y aburrida; Mas horarios de reforzamiento; Actualizar los contenidos de las asignaturas; El carnet universitario debería pasarse por un lector para tomar la asistencia en lugar de que esta sea tomada por los profesores.

**Diseño de pensum:** Se debe permitir a los estudiantes de pensum viejo dar monográfico con última materia; Deberían habilitar más grupos en algunas asignaturas las cuales solo cuentan con una sola sección; El pensum de NIN faltan asignaturas claves para un buen desarrollo del profesional, por ejemplo: Estadística para economía/negocios, Geografía, cultura de negociaciones, Análisis de tratados comerciales y sus aplicaciones; Sería bueno que en el pensum de NIN colocaran las siguientes materias: contabilidad de costos, que impartan 2 economía básica y no solo una, además de la economía internacional por supuesto. También que se diera redacción de textos discursivo II e introducción a la psicología; Habilitar por lo menos dos secciones de cada materia con profesores diferentes en DERECHO; Ing. Software agregar más materias más científicas; más programación y quitar todas esas materias de administración y liderazgo; deberían eliminar el deporte como materia.

## **INSTALACIONES:**

### **CAMPUS PRINCIPAL:**

**Áreas comunes:** Las personas discapacitadas que se movilizan en sillas de rueda no pueden ir a la cafetería porque hay un desnivel que no permite subir. Las mesas y sillas detrás de edificio 2 son pocas, y están torcidas y rotas, deberían ser reemplazadas; Las áreas de esparcimientos deberían estar más iluminadas; deberían haber más áreas que cubran al estudiante de la lluvia ya que cuando llueve a parte de hacerse un gran charco; Deberían de hacer algo con aquellos estudiantes que tienen dificultades para subir escaleras, ya sea porque tienen yeso o por una enfermedad.

**Parqueo:** El estacionamiento ha mejorado después que se implementaron los nuevos parqueos; No todos los parqueos del interior deben de ser para profesores; el nuevo estacionamiento es un tanto retirado y peligroso; El tiempo de espera de parque es irracional; me robaron mi carro por no facilitarme parqueo; el personal de seguridad cede los mismos a quienes les parece; deben mejorar la distribución de los parqueos; numerosas quejas por la deficiencias de parque en el campus I y II; largas esperas en la calle por los parqueos techados.

**Aulas:** Incrementar la limpieza de las aulas, talleres y laboratorios; en las aulas del edificio de Arte el aire nunca sirve y la mayoría de veces está lleno de basura; colocar proyectores en las aulas; Hay aulas con 30 estudiantes que solo cuenta con dos abanicos de techo, lo cual es insuficiente aún con ventanas; deberían tener más comodidades como aire y mejores asientos; Problemas frecuentes con el aire acondicionado del 332 y algunos abanicos que no funcionan/giran o faltan en algunas aulas grandes; El aula III-36 paso el cuatrimestre pasado completo con 2 tubos fluorescentes en la parte trasera del aula y nadie se dignó en cambiarlas. El interruptor del laboratorio II-28 no sirve; falta conectores para computadoras porque no se pude trabajar en el aula.

**Baños:** Últimamente están muy sucios; llaves de lavamanos dañadas y a veces con mal olor; No le dan el mantenimiento requerido. Las puertas se caen y no colocan papel; poner jabón; todos los baños del edificio dos están cerrados, no deben de cerrarlos al mismo tiempo; en los baños del edificio 2 las sillas de ruedas no entran, es muy estrecho; siempre están arreglándolos o fuera de servicio; son muy estrechos; Hacen falta zafacones; Sistema para secar las manos no funciona. Si usan calentadores para ahorrar papel, deben tirar el aire caliente. El baño del edif. 2, siempre tiene una puerta dañada.

**Cafetería:** La cafetería de UNAPEC siempre huele a trapo de cocina; Insectos en la comida y a veces esa comida sabe a 1 semana de guardada; Deben la fumigar inmediata ya que se han visto 2 veces la aparición de cucarachas en los alimentos; La comida de la cafetería, en la parte trasera es mala y en el sushi me dieron camarones dañados; debería vender más barato porque muchos de sus estudiantes comen fuera de las instalaciones porque es más económico, Sería bueno que revisaran los precios, ya que algunos se exceden; la comida debería estar en mejor estado. Quipes y empanadas por lo general están fríos o agrios; Incluir opciones saludable y comida vegetariana; el personal que ofrece servicio es muy cortés y servicial; Fortalecer la higiene; no tienen variedad en la oferta; a la hora de abrir uno no puede desayunar porque todos los alimentos llegan tarde; muchas veces no tienen cambio para devolver el dinero realmente es muy ineficiente; debería aceptar pagos con tarjeta de crédito;

**Otros aspectos considerados:** Crear área exclusiva para fumadores; Deberían especificar zonas donde se pueda fumar libremente, ya que el humo del cigarrillo es incómodo para aquellos que no lo hacen; fuerte olor a cigarrillo en los parqueos.

## **Campus II**

Las aulas son un desastre; en general es deprimente las instalaciones, las pc casi nunca funcionan y no se pueden usar los laboratorios de electrónica si se necesita hacer una práctica, lamentablemente las horas de clase no son suficiente para completar algunas prácticas; La cafetería debería ofrecer opciones más saludables; Mas variedad en la cafetería; La mayoría de los baños no cuentan con la higiene necesaria; Las butacas de las aulas deben ser más grandes y tener la cantidad específica para el número de estudiantes; Los parqueos son extremadamente incómodos; es inaceptable que en los baños falte papel, que en un aula las lámparas estén quemadas, que los pisos del parqueo tengan hoyos. Y lo más irritante de todo es que las computadoras de los laboratorios no inicien por problemas en la red y que tengas que ir pasando de pc en pc a ver cuál inicia o que intentes utilizar el Wi-Fi en tu equipo personal y la red se quede en un bucle y no te permita navegar. Los laboratorios carecen de cámaras de seguridad.

## **Extensión Cibao**

El personal de la extensión Cibao es maravilloso, Luz, Magdalena, los bedeles y la conserje; No tenemos cafetería; los llavines de los baños deben arreglarlo;

## **VICERRECTORÍA DE ESTUDIOS DE POSGRADOS:**

El área de servicio de informaciones en postgrado hay que mejorarla.

## **TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS:**

**Plataforma de selección:** Debe mejorarse el portal de selección; La selección es la más caótica de todas las universidades; lentitud de la plataforma en tiempo de selección.

**Laboratorios:** Deben actualizar el software que utilizan para diseño en los laboratorios; Instalar los programas de adobe a todas las PC; Deben habilitar laboratorios para prácticas todo el día:

**EVA:** El EVA es útil pero no eficiente; Deberían mejorar la App de UNAPEC Virtual y EVA para móviles; es muy limitado debemos debe ser más interactivo; el portal se pone bien lentos y a la hora de la subida de los archivos; El chat del EVA los profesores no lo usan; El EVA es un poco incómodo de utilizar creo que aún puede mejorar su interfaz. Las aplicaciones para móviles son técnicamente inutilizables; El Eva no tiene notificaciones.

**Vía telefónica:** Deficiencia en el servicio de la central telefónica; después de múltiples intentos hacen transferencia a una extensión que nunca responde; El servicio de telefonía central es pésimo en el sentido de que las extensiones o no llegan las llamadas o nunca cogen las llamadas cuando se redirigen a través del guía automático. La única manera de contactar con los agentes es a través de las extensiones, investigando y marcándolas directamente; Poner en funcionamiento los teléfonos públicos instalados en UNAPEC.

**Internet:** Últimamente el Wifi en los laboratorios no funciona; el internet deberían mejorarlo es lento.

**PC:** Los programas en las maquinas Mac no abren;

**Audiovisuales:** Deben aumentar la disponibilidad de proyectores y laptops; el estudiante reserva con tiempo, y cuando llega a recoger los equipos, se encuentra con que no hay equipos disponibles;

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

Es evidente la repetición de varios aspectos relacionados con las quejas en los comentarios de los estudiantes: administración 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, 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 septiembre – diciembre 2014 coinciden con los comentarios del cuatrimestre anterior: variedad 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.

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 mayo – agosto 2014, para que todas las áreas de servicios y académicas puedan acceder a descargar y visualizar en todo momento dichos informes.