



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC



**DECIMO INFORME
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON
LOS SERVICIOS
MAYO - AGOSTO 2015**

Dirección de Planificación

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	6
II.	DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, <i>SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICO DE APLICACIÓN</i>	7
2.1	Aspectos sobre el cuestionario de evaluación.....	8
III.	RESULTADOS GENERALES.....	10
3.1	Evolucion de los Niveles de Satisfacción Según Dimensiones Evaluadas.	10
3.2	Evolución de los Niveles de Satisfacción Según Dimensiones Evaluadas.	12
3.3	Evolución de los Niveles de Satisfacción Por Decanatos.	14
IV.	EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN DIMENSIONES E ITEMS EVALUADOS.	39
V.	CONCLUSIONES.....	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 . DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTADOS POR DECANATO	7
ILUSTRACIÓN 2. PORCENTAJE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO, SEGÚN ÁREAS EVALUADAS, CORRESPONDIENTE AL CUATRIMESTRE SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014.	10
ILUSTRACIÓN 3. TENDENCIA DE LOS RESULTADOS.....	11
ILUSTRACIÓN 4. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN ÁREAS EVALUADAS, PERIODOS DESDE ENERO-ABRIL 2012 A MAYO-AGOSTO 2015.	12
ILUSTRACIÓN 5. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO DE UNAPEC SEGÚN DECANATOS (ENERO-DICIEMBRE 2013 Y MAYO – AGOSTO 2015).....	14
ILUSTRACIÓN 6. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN (LÍNEA BASE-CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	17
ILUSTRACIÓN 7. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (LÍNEA BASE- CUATRIMESTRE MAYO - AGOSTO 2015).	21
ILUSTRACIÓN 8. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE DERECHO (LÍNEA BASE - CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).....	25
ILUSTRACIÓN 9. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA (LÍNEA BASE- CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).....	28
ILUSTRACIÓN 10. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE TURISMO (LÍNEA BASE- CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).....	31
ILUSTRACIÓN 11 . SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA VICERRECTORÍA ESTUDIOS DE POSGRADOS (LÍNEA BASE- CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).....	34
ILUSTRACIÓN 12 . SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA BIBLIOTECA, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	39
ILUSTRACIÓN 13 . SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE BIENESTAR UNIVERSITARIO, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	41
ILUSTRACIÓN 14. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	43
ILUSTRACIÓN 15. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE COORDINACIÓN ACADÉMICA, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	47
ILUSTRACIÓN 16 .SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE DECANATO / ESCUELA, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	49
ILUSTRACIÓN 17. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE ESTUDIOS GENERALES (MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES), SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).....	51
ILUSTRACIÓN 18 . SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS INSTALACIONES, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	53
ILUSTRACIÓN 19 .SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON MEDIOS DE PAGOS, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	55
ILUSTRACIÓN 20. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).	57

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 . RELACIÓN MODIFICACIÓN DE LOS ÍTEMS Y PREGUNTAS EN EL CUESTIONARIO.	8
TABLA 2. ESCALA DE VALORACIÓN TIPO LIKERT.	9
TABLA 3 . STATUS, SEGÚN ESCALA O NIVEL DE SATISFACCIÓN, JUNIO 2015	9
TABLA 4. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN ÁREAS EVALUADAS. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015)..	13
TABLA 5. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN DECANATOS. (CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO 2015).....	15
TABLA 6. VARIACIÓN EN PUNTOS PORCENTUALES DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN EN BASE A LOS RESULTADOS DE UNAPEC.	16
TABLA 7. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO DEL DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).....	18
TABLA 8 .VARIACIÓN EN PUNTOS PORCENTUALES DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN EN BASE A LOS RESULTADOS DE LA LÍNEA BASE.	18
TABLA 9. RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN.	19
TABLA 10. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	22
TABLA 11 .RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.	23
TABLA 12. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN DECANATO DE DERECHO. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	26
TABLA 13 RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE DERECHO	27
TABLA 14. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	29
TABLA 15. RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	30
TABLA 16. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO SEGÚN DECANATO DE TURISMO. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	32
TABLA 17. RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DEL DECANATO DE TURISMO	33
TABLA 18. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO DE LA VICERRECTORÍA ESTUDIOS DE POSGRADOS. (CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2015).	35
TABLA 19. RELACIÓN DE COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA VICERRECTORÍA ESTUDIOS DE POSGRADO.....	36
TABLA 20. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO CON RELACIÓN A LAS “ÁREAS EVALUADAS”, SEGÚN DECANATOS (MAYO – AGOSTO 2015).....	37
TABLA 21. COMPARACION DE LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS (MAYO – AGOSTO 2015). .	38
TABLA 22 . COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A LA BIBLIOTECA, (MAYO – AGOSTO 2015).	40
TABLA 23 . COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN A BIENESTAR UNIVERSITARIO, (MAYO – AGOSTO 2015).	42
TABLA 24 BLOQUES EVALUADOS DEL CENSE POR PREGUNTAS (MAYO – AGOSTO 2015).	44

TABLA 25 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE CUENTAS POR COBRAR, SEGÚN DECANATOS (MAYO – AGOSTO 2015).	45
TABLA 26 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL SERVICIO QUE OFRECE CAJA, SEGÚN DECANATOS (MAYO – AGOSTO 2015).	45
TABLA 27 . COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN AL CENSE, (MAYO – AGOSTO 2015).	46
TABLA 28. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN COORDINACIÓN ACADÉMICA, (MAYO – AGOSTO 2015).	48
TABLA 29. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN DECANATO / ESCUELA, (MAYO – AGOSTO 2015).	50
TABLA 30. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN ESTUDIOS GENERALES (MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES), (MAYO – AGOSTO 2015).	52
TABLA 31 . COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN INSTALACIONES, (MAYO – AGOSTO 2015).	54
TABLA 32. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN MEDIOS DE PAGOS, (MAYO – AGOSTO 2015).	56
TABLA 33. COMENTARIOS DE LOS ESTUDIANTES CON RELACIÓN TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS, (MAYO – AGOSTO 2015).	58
TABLA 34. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS POR DECANATO SEGÚN LAS DIMENSIONES Y PREGUNTAS (MAYO – AGOSTO 2015).	59
TABLA 33. COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ÍTEMS EVALUADOS EN CADA DIMENSIÓN.	64

I. INTRODUCCIÓN

Para cualquier empresa o institución garantizar la calidad de los servicios en los momentos actuales no es una elección, pues la misma constituye un elemento diferenciador en un mundo visionario como el de hoy en día.

En el marco de la mejora de los procesos y servicios, la Universidad APEC desde el año 2012 aplica la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios. Este instrumento evalúa los elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio a los estudiantes de los niveles de grado y posgrado, tales como: cortesía del personal, tiempo de servicio, recursos tecnológicos para aprendizaje, servicios alimentarios, medios de comunicación, medios de pagos, servicios de tutoría, eficiencia en la entrega de documentos, servicios telefónicos, aspectos de las instalaciones, entre otros.

Desde enero 2012 a diciembre del 2013 la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios se aplicaba cuatrimestralmente, en el 2015 fue realizado cambio frecuencia de aplicación en el “Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios (PRO-CA-0579)”. Este cambio se realiza a raíz de que la institución dispone de suficientes informaciones que dan lectura de la tendencia del comportamiento de los resultados. A la fecha se han aplicado diez (10) mediciones, 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 comparaciones con las mediciones futuras. El valor resultante de línea base es un índice de satisfacción de **78.16%**.

A los fines de mejorar los resultados presentado a septiembre –diciembre del 2014, varias áreas de la institución desarrollaron acciones encaminadas a mejorar este indicador, tales como: acciones para disminuir el tiempo del servicio en el área de caja, capacitación del personal en prestación del servicio, automatización de procesos de gestión de solicitudes del área de Registro, ampliación de parqueos, fortalecimiento de las infraestructura, mejora en el acondicionamiento de las aulas, ampliación de puntos de acceso, mejora de la plataforma EVA, mejora en el Wifi de UNAPEC y los diferentes campus, mejora en los laboratorios, entre otras acciones. En mayo-agosto del presente año, las mejoras fueron socializadas con los estudiantes a través de la redes sociales y la página web de la institución desde el 22 de junio. Es posible que los resultados obtenidos en este periodo estén influenciado por las mejoras implementadas.

El presente informe da cuenta de:

- **Aspectos metodológicos de aplicación de la encuesta así como la actualización del instrumento.**
- **Los resultados Mayo - agosto 2015.**
- **La evolución de las últimas siete (7) mediciones.**
- La modificación del procedimiento para la “Medición de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios (PRO-CA-0579)” implicó la revisión y actualización del instrumento, resultado una nueva estructura del cuestionario. Dada esta modificación, en el siguiente informe **presenta comparaciones por cuatrimestre y dimensiones evaluadas** y no así por ítems o preguntas.

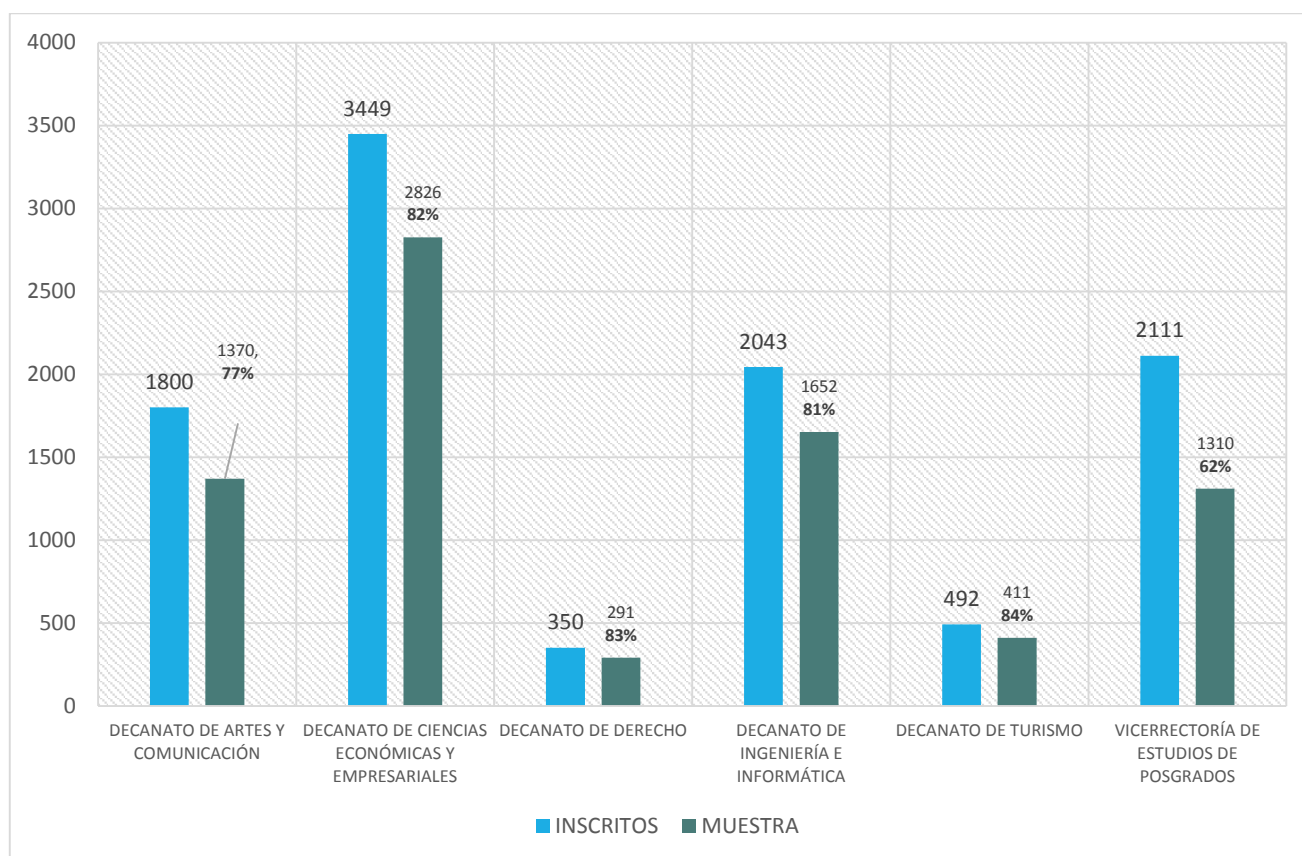
II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICO DE APLICACIÓN

La aplicación de la encuesta se realiza vía web, durante la semana 14 del calendario académico institucional. Los estudiantes acceden al portal estudiantil para completar el cuestionario, antes de la verificación de las calificaciones de sus exámenes.

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2015, la población estudiantil es de **10,245** de los cuales se encuestó el 70.4% (**7,860**). Para la cantidad de encuestados el error de precisión es de 0.5333% con un nivel de confianza de 95%.

La distribución de los encuestados según decanatos superó el 50% con respecto al total de inscritos por área. El Decanato con mayor representación de los encuestados en comparación al total de inscrito según área, en un rango de 80 a 84%, son el Decanato de Turismo con un 84%, seguido por el Decanato de Derecho, Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales y Decanato de Ingeniería e Informática. Las demás áreas entre 62 y 77%.

Ilustración 1 . Distribución de encuestados por decanato.



2.1 ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

La actualización al “Procedimiento para la Medición de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios (PRO-CA-0579)” en el 2015 implicó también la revisión del instrumento de medición, “El Cuestionario de evaluación para la satisfacción de los estudiantes (FOR-IP-0580)”.

Para el levantamiento de las informaciones, el actual instrumento está estructurado con cuarenta y dos ítems (42) agrupados en nueve (9) Bloques o Dimensiones, esta son: Decanato/Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología, Instalaciones, Medios de Pagos, Otros Servicios y Estudios Generales.

A los fines de organizar y orientar los resultados a la toma de decisiones, en el sistema de reporte “QLIKVIEW” se reorganizaron las preguntas o ítems de la siguiente manera:

Tabla 1. Relación modificación de los ítems y preguntas en el cuestionario.

Dimensiones y ítems en la recopilación de los datos (En el instrumento)	Dimensiones y ítems en el sistema de reporte (QLIKVIEW)
<p>Las preguntas o ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas, del bloque de “Decanato/Escuela”. • La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas, del bloque de “Estudios Generales”. • La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas, del bloque “Otros Servicios” 	<p>Se reagruparon en el bloque o dimensión “Coordinación Académica”.</p>
<p>La pregunta o ítem: El servicio del Dispensario Médico es eficaz, del bloque “Bienestar Universitario”, del bloque “Otros Servicios”.</p>	<p>Se adiciona a la dimensión “Bienestar Universitario”.</p>
<p>Las dimensiones o bloques: Centro de Servicios a los Estudiantes, Biblioteca, Tecnología y Medios de Pagos.</p>	<p>Permanecieron sin modificación</p>
<ul style="list-style-type: none"> • En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente, del bloque “Otros Servicios”. • En general, el servicio ofrecido desde la Cafetería es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, ventilación y estado físico), del bloque “Otros Servicios” 	<p>Se adiciona a la dimensión “Instalaciones”.</p>

Dada esta reorganización de las dimensiones e ítems, la estructura resultante está constituida con cuarenta y dos ítems (42) agrupados en nueve (9) Bloques o Dimensiones, esta son: Decanato/Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología, Instalaciones, Medios de Pagos, Coordinación Académica y Estudios Generales.

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. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem.

Tabla 2. Escala de valoración tipo Likert.

Opciones de respuestas	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
Puntuaciones	100	75	50	25	1

Para fines de análisis, se utilizó la siguiente escala de status, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

Tabla 3 . Status, según escala o nivel de satisfacción, junio 2015

Escala (%)	Status
De 90.00 a 100.00	Excelente
De 80.00 a 89.00	Buena
De 70.00 a 79.00	Regular
69.00 o menos	Deficiente

III. RESULTADOS GENERALES

A continuación se presentan:

1. Los resultados generales de la encuesta correspondiente a mayo - Agosto 2015.
2. La comparación de los resultados Mayo-Agosto 2015 con la línea base (promedio de las tres períodos cuatrimestrales del 2012).
3. La evolución de las nueve (9) mediciones realizadas a la fecha.

3.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2015, el porcentaje más alto lo obtuvo la dimensión de “Biblioteca”, seguido de “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario”. Las dimensiones como el “CENSE”, la Biblioteca, Decanatos/Escuela, y Estudios Generales, registraron resultados entre 80 a 82.15%, mayores que el promedio general del nivel de satisfacción (**80.06%**), es decir “**Bueno**”. Las demás áreas evaluadas, “Coordinación académica”, “Tecnología y laboratorios” e “Instalaciones” quedaron como “**Regular**”, entre 75 y 79.4%.

Ilustración 2. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre septiembre - diciembre 2014.

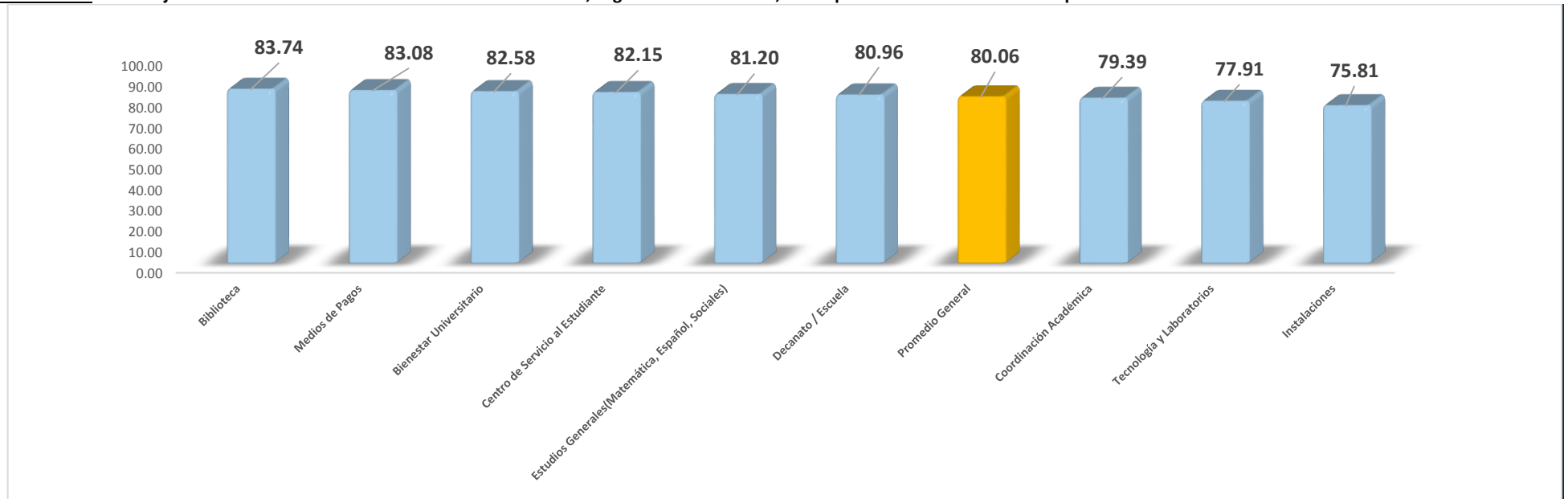
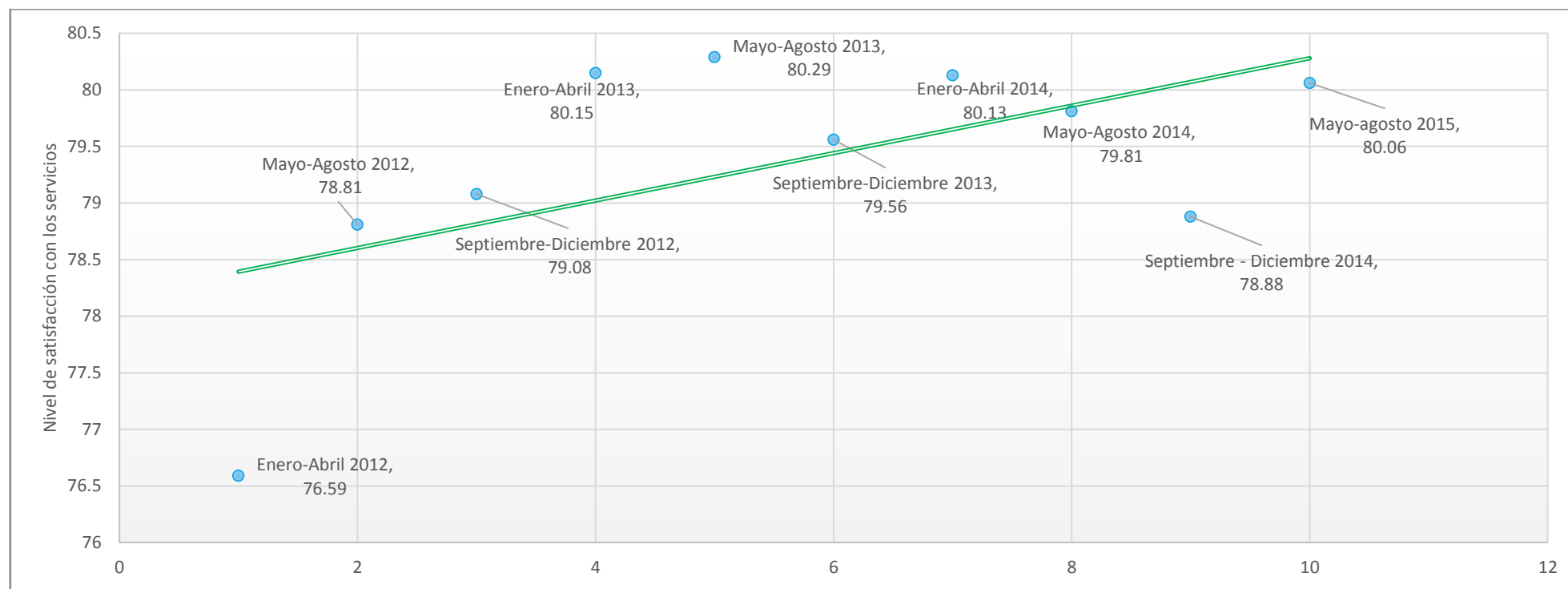


Ilustración 3. Tendencia de los resultados.



Desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a septiembre - diciembre 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. El coeficiente de variación de las diez (10) mediciones es de 0.014, la variación promedio de todas las mediciones cuatrimestres es de 1.4%, lo que significa que los resultados de los índices satisfacción cuatrimestrales es un valor cercano al promedio de todas las mediciones (79.3).

Como se muestra en la ilustración 3, los resultados de las tres mediciones del 2014 reflejan una tendencia hacia la baja, no obstante en la medición de mayo-agosto del 2015 aumenta en 1.18 puntos porcentuales comparada con el periodo septiembre –diciembre 2014. La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en **(3.47)** puntos porcentuales desde la primera medición.

Al comparar los resultados de la línea base (**78.16%**) y este último cuatrimestre (**80.06**) la diferencia en puntos porcentuales es de positiva **(1.90)**.

3.2 EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Ilustración 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas, periodos desde enero-abril 2012 a mayo-agosto 2015.

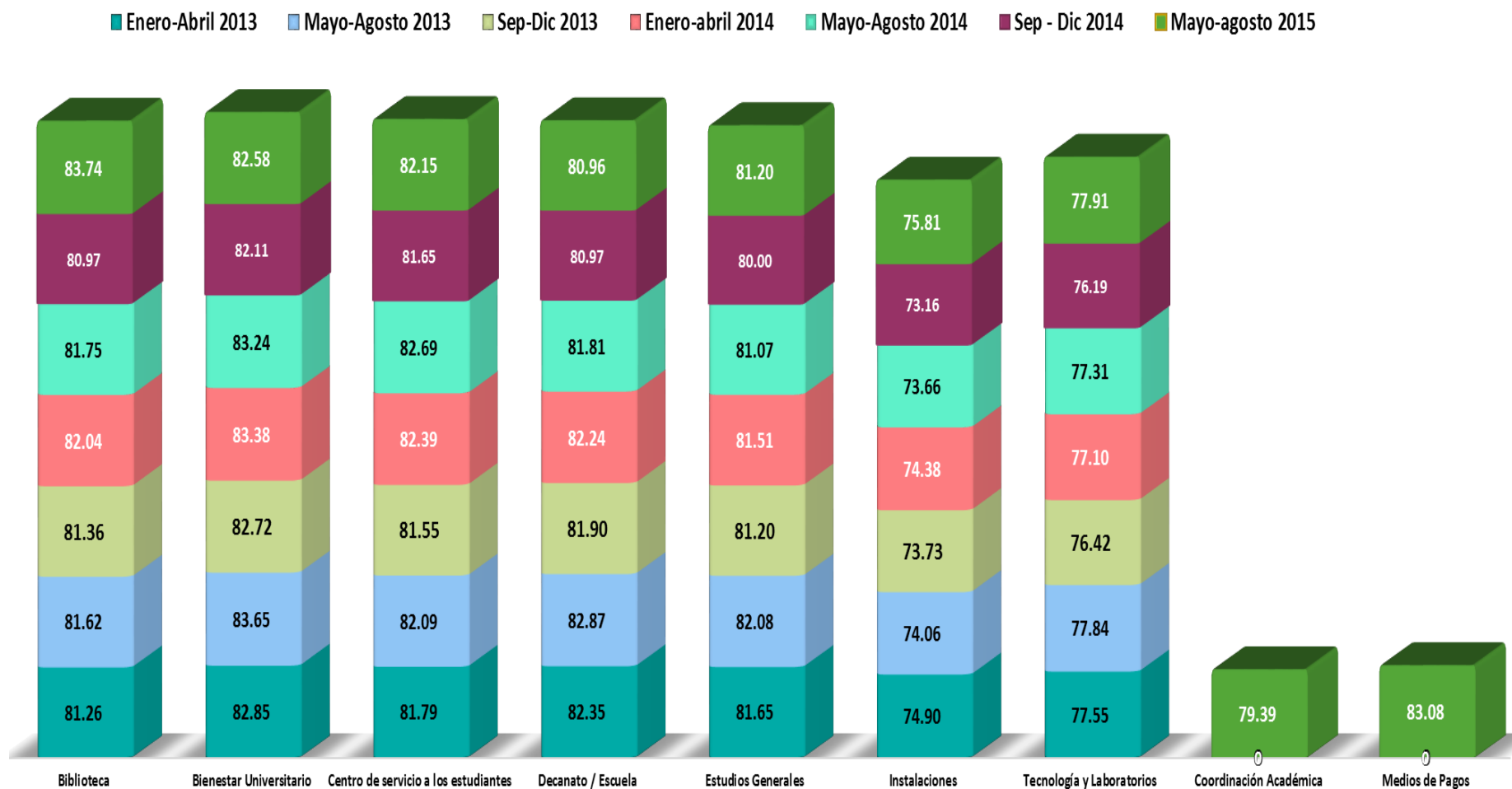


Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

ÁREAS	Línea Base	Sep. - Dic 2014	Mayo-agosto 2015	Diferencia Línea base	Diferencia septiembre-diciembre 2014
Biblioteca	80.63	80.97	83.74	3.11	2.77
Bienestar Universitario	81.51	82.11	82.58	1.07	0.47
Centro de servicio a los estudiantes	79.75	81.65	82.15	2.40	0.50
Decanato / Escuela	79.20	80.97	80.96	1.76	0.00
Estudios Generales	79.80	80.00	81.20	1.40	1.20
Instalaciones	72.73	73.16	75.81	3.08	2.65
Tecnología y Laboratorios	75.65	76.19	77.91	2.27	1.73
Coordinación Académica	-	-	79.39	-	-
Medios de Pagos	-	-	83.08	-	-
PROMEDIO	78.16	78.88	80.06	1.90	1.18

Comparando los resultados del periodo actual con las respectivas líneas bases de las dimensiones, las áreas que presentaron mayores niveles de mejoraría son: “Biblioteca” (**3.11**) puntos porcentuales e “Instalaciones” mejorando en (**3.08**) puntos porcentuales.

Estas mismas áreas también fueron las que obtuvieron mayores niveles de mejoría comparando con septiembre-diciembre 2014. El área del “CENSE” mejoró en (**2.40**) puntos porcentuales en comparación con su respectiva línea base, no obstante cuando se analiza esta información con los resultados de septiembre- diciembre 2014 fue un de las áreas que menos mejoría alcanzó. El servicio ofrecido desde los “**Decanatos**” y “**Bienestar Universitario**” fueron las áreas que presentaron más baja mejoría en ambas comparaciones, línea base y con los resultados de septiembre-diciembre 2014.

3.3 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 mayo – agosto 2015).

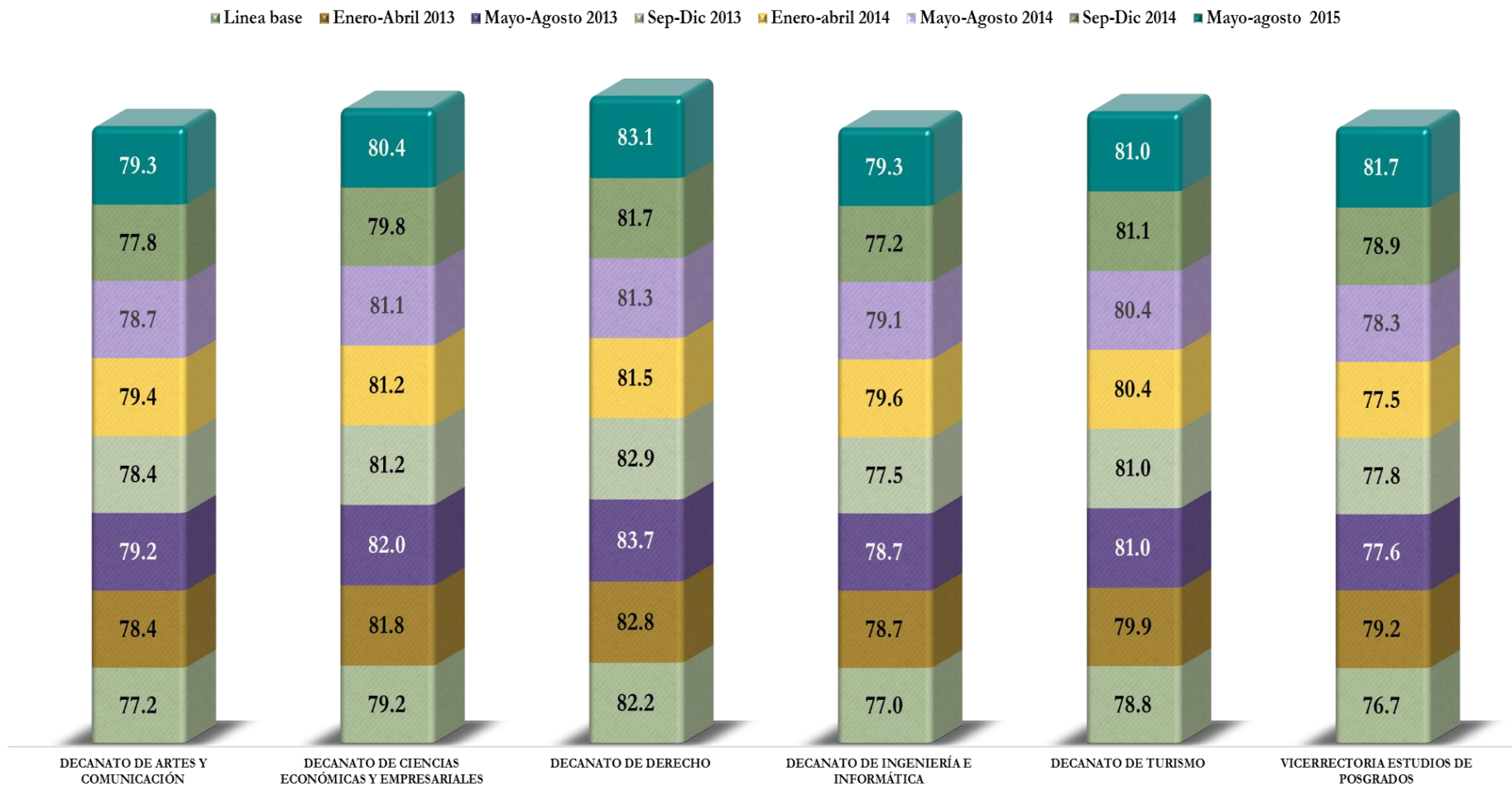


Tabla 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre mayo – agosto 2015).

ÁREAS	Línea Base	Sep. – Dic 2014	Mayo-agosto 2015	Diferencia Línea base	Diferencia septiembre-diciembre 2014
Decanato de Artes y Comunicación	77.2	77.8	79.3	2.0	1.5
Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales	79.2	79.8	80.4	1.2	0.7
Decanato de Derecho	82.2	81.7	83.1	1.0	1.4
Decanato de Ingeniería e Informática	77.0	77.2	79.3	2.3	2.1
Decanato de Turismo	78.8	81.1	81.0	2.3	0.0
Vicerrectoría de Estudios de Posgrado	76.73	78.88	81.72	5.0	2.8
PROMEDIO	78.16	78.88	80.06	1.90	1.18

Para la medición tomada en mayo-agosto 2015, los estudiantes de los decanatos que presentaron mejores niveles de satisfacción fueron: Decanato de Derecho con (83.1%), Vicerrectoría de Estudios de Posgrado (81.72%), Decanato de Turismo con (81%) y el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. Estos decanatos acorde a la tabla no.3 “Estatus” equivale a la valoración de “Bueno” mientras que los demás decanatos, el Decanato de Artes y Comunicación así como el Decanato de Ingeniería e Informática quedaron como “Regular”, ambos con la misma valoración de 79.3%.

En sentido general, los estudiantes perciben que la calidad de los servicios ha mejorado en función de la línea base y en función de los resultados de septiembre-diciembre. Cuando se analiza cómo ha mejorado la percepción de los estudiantes de los diferentes decanatos en función de los resultados de sus respectivas líneas bases, los estudiantes del nivel de Posgrado perciben una mayor mejoría, seguida de los estudiantes de los decanatos de Turismo, Decanato de Ingeniería e Informática y el Decanato de Artes y Comunicaciones. En comparación a los resultados del cuatrimestre septiembre-diciembre 2014, los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática así como los estudiantes del nivel de posgrado valoran más positivamente la calidad de los servicios.

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

Tabla 6. Variación en puntos porcentuales de los niveles de satisfacción en base a los resultados de UNAPEC.

RESULTADOS UNAPEC MAYO-AGOSTO 2015		VARIACION EN PUNTOS PORCENTUALES EN COMPARACION A LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS.					
DIMENSIONES EVALUADAS	PROMEDIO	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE DERECHO	VICERRECTORÍA DE ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
		80.06	0.39	-0.79	3.08	1.67	-0.79
Biblioteca	83.74	0.40	-1.14	2.13	1.01	-0.94	0.23
Bienestar Universitario	82.58	0.03	-0.75	2.70	-	-0.23	1.11
Centro de Servicio al Estudiante	82.15	-0.94	-1.70	2.45	3.45	-0.08	-0.13
Coordinación Académica	79.39	0.32	-1.00	2.42	2.00	-1.12	1.49
Decanato / Escuela	80.96	-0.80	-1.50	1.82	2.73	-0.26	2.11
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.20	0.24	-0.69	2.47	-	-0.35	0.15
Instalaciones	75.81	0.74	-0.38	3.76	-0.57	-1.44	0.74
Medios de Pagos	83.08	-0.28	-1.74	1.12	3.48	-0.30	-1.80
Tecnología y Laboratorios	77.91	0.99	-1.14	4.23	2.01	-3.27	0.86

Analizando la **tabla 6**, en función de la variación de los resultados por decanato, el promedio general de UNAPEC y así como los promedios generales según dimensiones evaluadas, se puede apreciar las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes del Decanato de Derecho, Vicerrectoría de Estudios de Posgrado y Decanato de Turismo, están por encima del promedio general.
- Los decanatos de Ingeniería e Informática y el Decanato de Artes y Comunicaciones, fueron las áreas por debajo del promedio general, con diferencias no muy significativas. Cabe resaltar que en ambos decanatos todas las dimensiones evaluadas quedaron por debajo del promedio general de cada dimensión.
- En la dimensión “Medios de pagos”, cuatro (4) de cinco (5) decanatos, quedaron por debajo del promedio general (83.08), no obstante cabe señalar que “Medio de pagos” ocupa como segundo lugar en los mayores niveles de satisfacción en comparación con las demás dimensiones.

Ilustración 6. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación (Línea base-cuatrimestre mayo-agosto 2015).

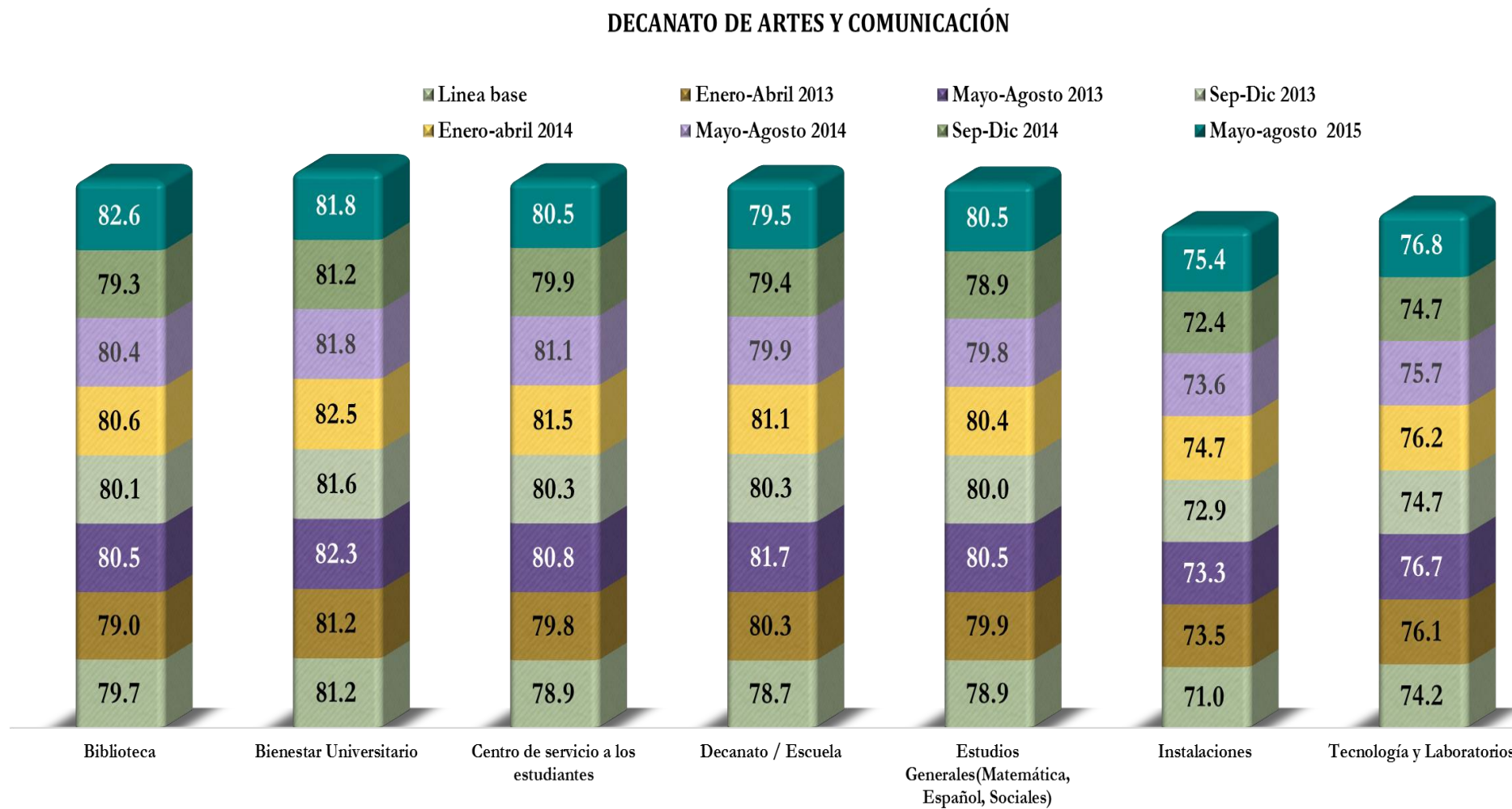


Tabla 7. Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71.0	75.4	4.49
Biblioteca	79.7	82.6	2.86
Tecnología y Laboratorios	74.2	76.8	2.62
Promedio General	77.2	79.3	2.05
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	78.9	80.5	1.62
Centro de servicio a los estudiantes	78.9	80.5	1.53
Decanato / Escuela	78.7	79.5	0.77
Bienestar Universitario	81.3	81.8	0.58

Tabla 8. Variación en puntos porcentuales de los niveles de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación en base a los resultados de la línea base.

No	ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE DEL DECANATO	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
1	Biblioteca	79.7	82.6	2.86
2	Bienestar Universitario	81.3	81.8	0.58
3	Medios de Pagos	-	81.3	
4	Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	78.9	80.5	1.62
5	Centro de servicio a los estudiantes	78.9	80.5	1.53
6	Decanato / Escuela	78.7	79.5	0.77
	Promedio General	77.2	79.3	2.05
7	Coordinación Académica	-	78.4	
8	Tecnología y Laboratorios	74.2	76.8	2.62
9	Instalaciones	71.0	75.4	4.49

Los estudiantes del decanato de Artes y Comunicación perciben que:

- El nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación es de 79.3%, es decir **“Regular”**.
- “Biblioteca”, “Bienestar Universitario”, “Medios de Pagos”, “Estudios Generales” y “CENSE” quedaron como mejores valorados, considerados como **“Bueno”**, con porcentajes de 82 y 80%.
- Las demás dimensiones evaluadas, Coordinación Académica, instalaciones y Tecnología y Laboratorios quedaron entre las menos valoradas, no obstante “Instalaciones” y “Tecnología” fueron la que presentaron mayor mejoría comparadas con los resultados a sus líneas bases correspondientes.
- “Biblioteca”, fue el área con mejor valoración, 82.6% y ocupa el segundo lugar de las dimensiones que mayor presentaron mejoras en referencia a su línea base.
- “Instalaciones”, fue el área de menor valoración, sin embargo los estudiantes de este decanato considera que fue la que mayor mejoró, con una diferencia porcentual de 4.49%.
- Los estudiantes valoran, todas las áreas evaluadas mejoraron en comparación a sus respectivas líneas base.

Tabla 9. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación.

Criterios	Cantidad Comentarios	Porcentaje por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	23	13.4%
Mejorar la señal WiFi.	18	10.5%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	16	9.3%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	15	8.7%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	12	7.0%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	12	7.0%
Servicios del área Audiovisuales	9	5.2%
Parqueos (mayor espacio de parqueo)	8	4.7%
Mejorar el servicio telefónico.	6	3.5%
Áreas de Esparcimientos	6	3.5%
Servicio Centro de Impresiones y copiado	5	2.9%
No he utilizado este servicio.	4	2.3%
Climatización de las aulas	3	1.7%

Criterios	Cantidad Comentarios	Porcentaje por comentarios
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	3	1.7%
Servicio de Extensión Universitaria	3	1.7%
Mejorar higiene del área.	3	1.7%
Proceso enseñanza –aprendizaje	3	1.7%
Condiciones de las aulas (Falta de conectores eléctricos, butacas)	3	1.7%
Mejoras EVA	3	1.7%
Falta de recursos bibliográficos.	2	1.2%
Control de temperatura en el área frio	2	1.2%
Falta de material gastable en los baños	2	1.2%
Servicio del Dispensario Médico	2	1.2%
Llenado de la encuesta de servicios.	2	1.2%
Actualizar las ediciones de los libros.	1	0.6%
Revisar política préstamos de libros.	1	0.6%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	1	0.6%
Préstamos de los cubículos.	1	0.6%
Actualizar computadoras obsoletas	1	0.6%
Proceso de selección	1	0.6%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	1	0.6%
Total general	172	100.0%

Con relación a los comentarios se puede señalar los siguientes puntos:

- De los 172 comentarios más del 60% de estos están referidos a satisfacción con el personal, mejorar el Wifi, insatisfacción con los servicios de la cafetería, Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos, Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación), Servicios del área Audiovisuales (adquirir más equipos, prestamos de equipos eficientes).
- Se evidencia comentarios con respecto a los parqueos, de los 172 sólo 8 comentarios están referidos a parqueos.

Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- cuatrimestre mayo - agosto 2015).

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

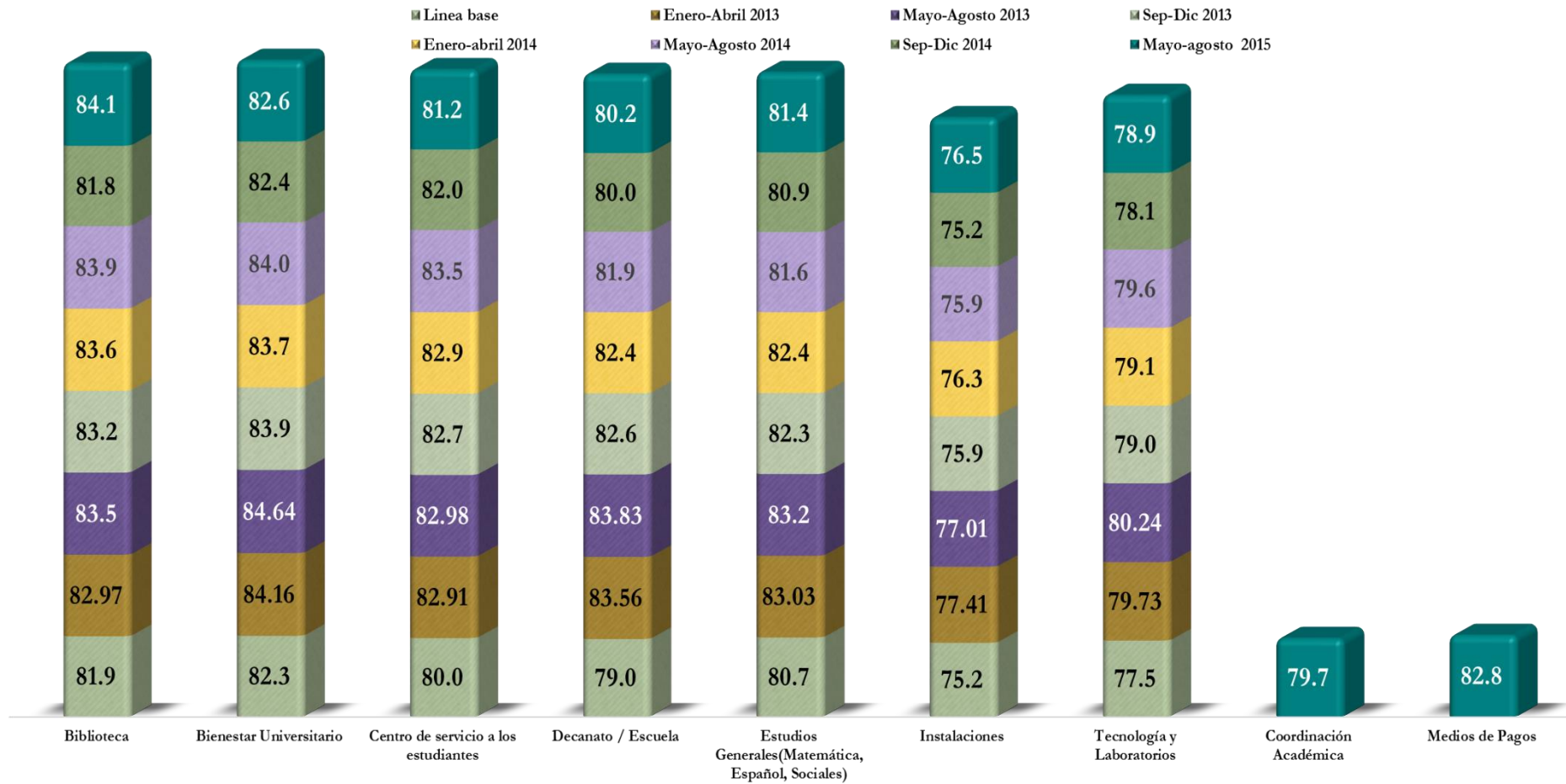


Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

No	ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	DIFERENCIA PORCENTUAL
1	Biblioteca	81.86	84.14	2.28
2	Medios de Pagos		82.80	-
3	Bienestar Universitario	82.27	82.61	0.34
4	Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	80.65	81.44	0.79
5	Centro de servicio a los estudiantes	80.01	81.21	1.20
	Promedio General	79.24	80.45	1.21
6	Decanato / Escuela	79.04	80.16	1.12
7	Coordinación Académica		79.71	-
8	Tecnología y Laboratorios	77.52	78.90	1.38
9	Instalaciones	75.22	76.55	1.33

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 la Biblioteca, Medios de Pagos, Bienestar Universitario, el CENSE y Estudios Generales alcanzaron las puntuaciones más las altas, en un rango de 81.21 y 84.14%. Las demás áreas obtuvieron puntuaciones por debajo del 80%.

Las dimensiones por debajo del promedio y con menores puntuaciones fueron: Decanato / Escuela, Tecnología y Laboratorios e instalaciones. Estas dos últimas dimensiones obtuvieron valoración entre 76.55 y 78.90%, por lo que se sitúan como con un nivel de satisfacción de “Regular” sin embargo fueron de las dimensiones que presentaron mejores resultados de mejoría en comparación con sus respectivas línea base.

En **tabla 10** podemos observar que las áreas que mayor mejoría presentaron para este periodo evaluado fue “Biblioteca” con 2.28 puntos porcentuales en función a la línea base. El área que menos mejoró fue “Bienestar Universitario” a pesar de estar entre las áreas con mejores índice de satisfacción, 82.61%.

Tabla 11 .Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	89	26.8%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	49	14.8%
Parqueos	24	7.2%
Mejorar la señal WiFi.	23	6.9%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	19	5.7%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	15	4.5%
Mejorar el servicio telefónico.	12	3.6%
Mejorar higiene del área.	12	3.6%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	9	2.7%
Servicios de pagos	8	2.4%
Climatización de las aulas	8	2.4%
Falta de material gastable en los baños	6	1.8%
Áreas de Esparcimientos	6	1.8%
Mejoras EVA	5	1.5%
Llenado de la encuesta de servicios.	5	1.5%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	4	1.2%
Servicios del área Audiovisuales	4	1.2%
Actualizar computadoras obsoletas	4	1.2%
Servicio Centro de Impresiones y copiado	3	0.9%
Actualizar las ediciones de los libros.	3	0.9%
Servicio del Dispensario Médico	3	0.9%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	3	0.9%
Remodelación (reparación) de la Cafetería.	3	0.9%
Audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas)	2	0.6%
Servicio de Extensión Universitaria	2	0.6%
Falta de recursos bibliográficos.	2	0.6%
Proceso de selección	2	0.6%

No he utilizado este servicio.	1	0.3%
Condiciones de las aulas (Falta de conectores eléctricos, butacas)	1	0.3%
Mejorar diseño de pensum.	1	0.3%
Mejorar seguimiento a la solicitud de becas.	1	0.3%
Proceso enseñanza –aprendizaje	1	0.3%
Préstamos de los cubículos.	1	0.3%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	1	0.3%
Total general	332	100.0%

Con relación a los comentarios, cabe resaltar que, mientras un 26.8% de los comentarios reflejan una satisfacción con la atención del personal, hay un 14.8% que afirma que esta puede mejorar. Un 7.2% de los comentarios están referidos a parqueos, (los cuales refieren mayor disponibilidad, incomodidad de parqueos fuera del recinto, mayor seguridad). Existe un porcentaje alto de comentarios referidos a la mejora del Wifi correspondiente al 7%. En un rango de 2 al 6% están los comentarios de estudiantes que expresan que se deben mejorar los servicios, mejora de los servicios telefónicos, limpieza de las áreas, remodelación de las instalaciones, servicios de pagos y climatización de aulas.

Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base - cuatrimestre mayo-agosto 2015).

DECANATO DE DERECHO

■ Línea base ■ Enero-Abril 2013 ■ Mayo-Agosto 2013 ■ Sep-Dic 2013 ■ Enero-abril 2014 ■ Mayo-Agosto 2014 ■ Sep-Dic 2014 ■ Mayo-agosto 2015

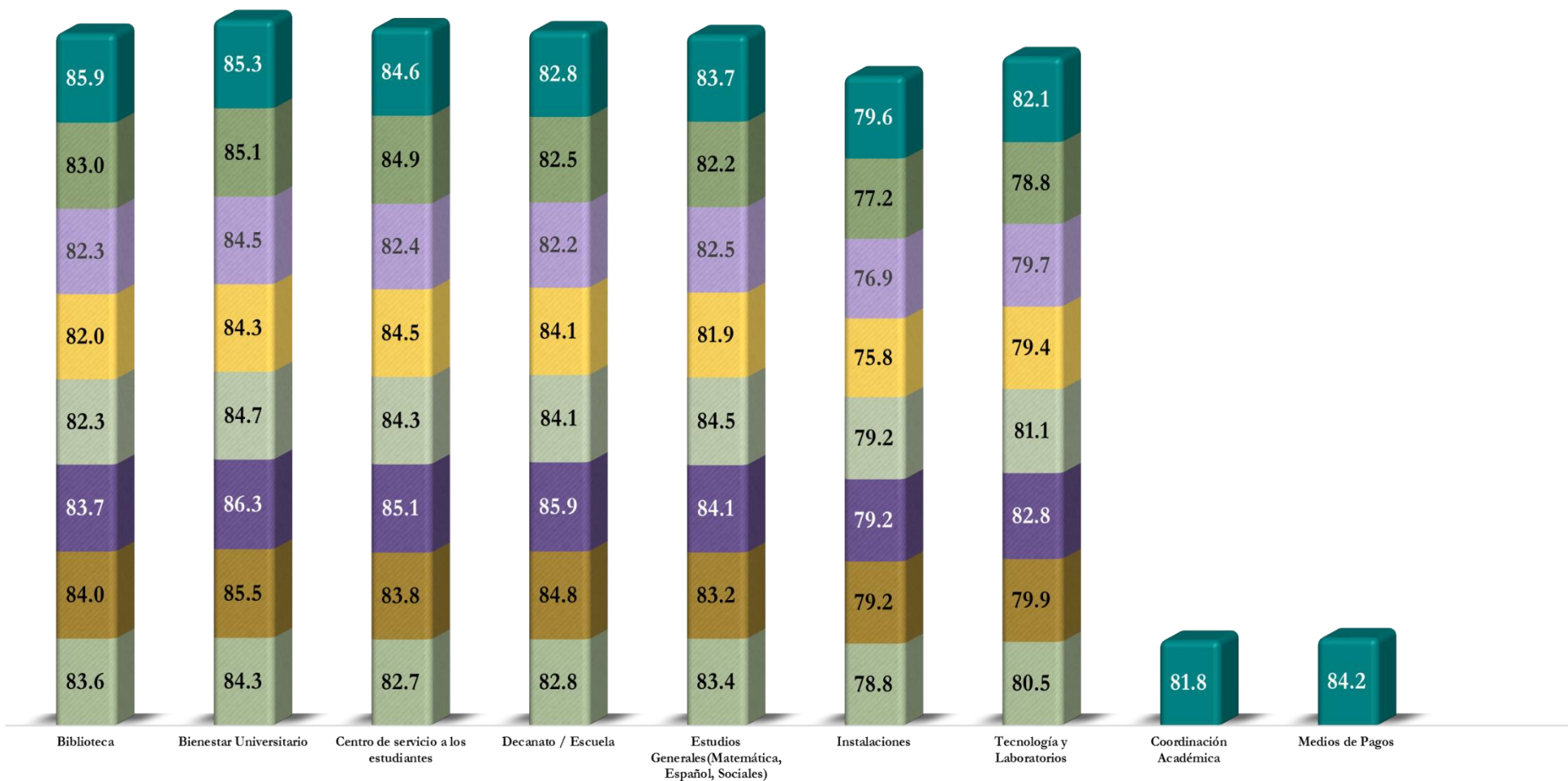


Tabla 12. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	DECANATO DE DERECHO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Biblioteca	83.6	85.9	2.3
Bienestar Universitario	84.3	85.3	1.0
Centro de servicio a los estudiantes	82.7	84.6	1.9
Medios de Pagos		84.2	-
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	83.4	83.7	0.2
Promedio General	82.2	83.1	0.96
Decanato / Escuela	82.8	82.8	-0.1
Tecnología y Laboratorios	80.5	82.1	1.7
Coordinación Académica		81.8	-
Instalaciones	78.8	79.6	0.8

En la **ilustración 8**, se observa que el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho es de 83.1%, es decir **“Bueno”**. La tabla no. 12 muestra las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho, de acuerdo a esta tabla la mayor puntuación porcentual la obtuvo “Biblioteca”, “Bienestar Universitario” y el CENSE con 85.9, 85.3 y 84.6% respectivamente. Por debajo del promedio general “Decanato/Escuela”, Tecnología y Laboratorio”, “Coordinación académica” e “Instalaciones”.

Todas las dimensiones evaluadas con excepción de “Instalaciones” quedaron en una escala de valoración entre 81.8 a 85.9%, es decir de **“Bueno”**. “Instalaciones” quedó con un nivel de **“Regular”**.

Todas las dimensiones valoradas presentaron mejoría comparada con sus respectivas líneas base con excepción de “Decanato/Escuela”.

Tabla 13 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	21	36.2%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	5	8.6%
Climatización de las aulas	4	6.9%
Mejorar la señal WiFi.	4	6.9%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	4	6.9%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	4	6.9%
Parqueos	3	5.2%
Revisar política préstamos de libros.	2	3.4%
Mejorar higiene del área.	2	3.4%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	2	3.4%
Mejorar el servicio telefónico.	1	1.7%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	1	1.7%
Servicios del área Audiovisuales	1	1.7%
Gestión colocación laboral.	1	1.7%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	1	1.7%
Facilitar préstamos de recursos audiovisuales.	1	1.7%
Falta de material gastable en los baños	1	1.7%
Total general	58	100.0%

Más del 70% de los comentarios están referidos a: Satisfacción con la atención del personal y el servicio, Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación), Climatización de las aulas, Mejorar la señal WiFi. Es importante resaltar que de este 70% el 36.2% son opiniones de satisfacción con la atención del personal.

Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2015).

DECANATO DE INGENIERÍA E INFOMÁTICA

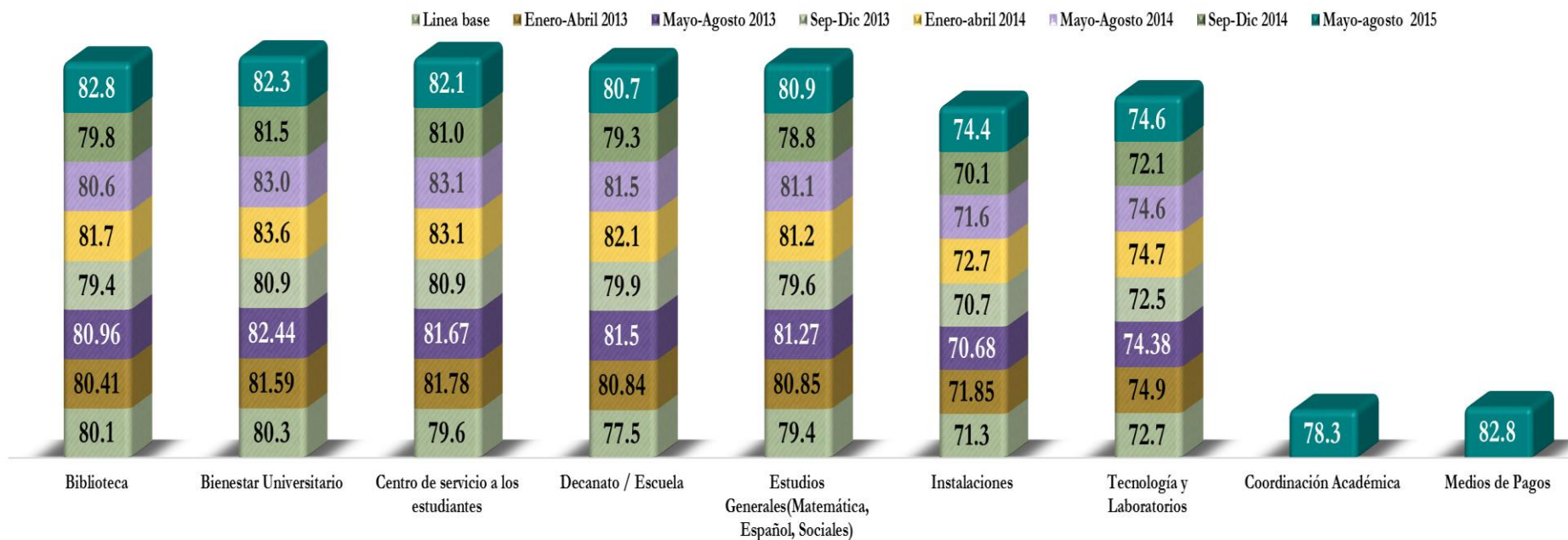


Tabla 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

NO	ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE INGENIERIA E INFORMATICA	DIFERENCIA PORCENTUAL
1	Biblioteca	80.06	82.80	2.74
2	Medios de Pagos		82.77	
3	Bienestar Universitario	80.34	82.35	2.01
4	Centro de servicio a los estudiantes	79.55	82.07	2.52
5	Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	79.38	80.85	1.47
6	Decanato / Escuela	77.47	80.71	3.24
	Promedio General	76.90	79.26	2.36
7	Coordinación Académica		78.27	
8	Tecnología y Laboratorios	72.70	74.65	1.95
9	Instalaciones	71.32	74.37	3.05

Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están en las áreas de “Biblioteca”, “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario” y el “CENSE” un rango de 82.07 - 82.8%, situándose en un estatus de calidad del servicio como “**Bueno**”. El nivel de satisfacción de los estudiantes de este decanato es de 79.26, es decir, “**Regular**” lo que deja una brecha de oportunidades de mejoras a los servicios. Por debajo del promedio general “Coordinación académica”, “Tecnología y Laboratorio” e “Instalaciones”.

Cabe destacar que las áreas que presentaron mayores diferencias de mejora, fueron “Decanato / Escuela” e “Instalaciones”, en un rango de 3.05-3.54 puntos porcentuales.

En cuanto a los 194 comentarios, el 45.9% están referidos a la satisfacción con la cortesía del personal, no obstante, se devela que los mismos deben ser capacitados en algunos proceso relacionados con el dominio de las informaciones, además de ello, también indican que el personal debe ser más eficiente en la entrega de documentos. De este mismo porcentaje también opinan que se debe mejorar el wifi, mejora de la infraestructura, mejora de los servicios de la cafetería. Es interesante observar que el 24.2% de las opiniones dice estar satisfecho con la cortesía del personal, a diferencia de un 14.4% de opiniones que dice lo contrario.

Tabla 15. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	47	24.2%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	28	14.4%
Mejorar la señal WiFi.	14	7.2%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	11	5.7%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	10	5.2%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	10	5.2%
Servicios del área Audiovisuales	9	4.6%
Mejorar el servicio telefónico.	8	4.1%
Falta de material gastable en los baños	7	3.6%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	4	2.1%
Servicios de pagos	4	2.1%
Falta de talleres para practicas	4	2.1%
Parqueos	4	2.1%
Servicio de Extensión Universitaria	3	1.5%
Áreas de Esparcimientos	3	1.5%
Servicio del Dispensario Médico	3	1.5%
Climatización de las aulas	3	1.5%
Actualizar computadoras obsoletas	3	1.5%
Servicio Centro de Impresiones y copiado	3	1.5%
Préstamos de los cubículos.	2	1.0%
Condiciones de las aulas (Falta de conectores eléctricos, butacas)	2	1.0%
Llenado de la encuesta de servicios.	2	1.0%
No he utilizado este servicio.	2	1.0%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	1	0.5%
Proceso enseñanza –aprendizaje:	1	0.5%
Proceso de selección	1	0.5%
Control de temperatura en el área frio	1	0.5%
Mejorar higiene del área.	1	0.5%
Falta de recursos bibliográficos.	1	0.5%
Mejoras EVA	1	0.5%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	1	0.5%
Total general	194	100.0%

Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2015).

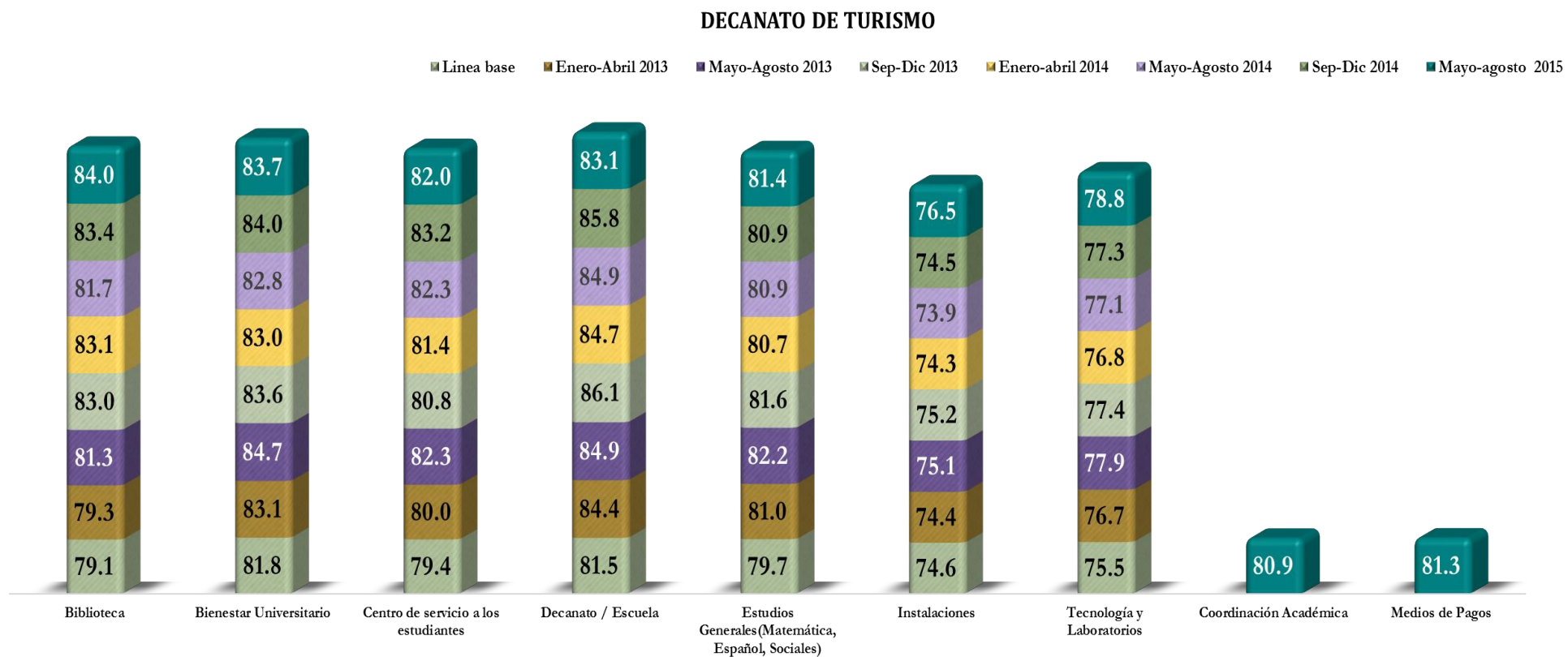


Tabla 16. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

No	ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE TURISMO	DIFERENCIA PORCENTUAL
1	Biblioteca	79.12	83.97	4.85
2	Bienestar Universitario	81.82	83.70	1.88
3	Decanato / Escuela	81.53	83.08	1.55
4	Centro de servicio a los estudiantes	79.35	82.02	2.67
5	Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	79.66	81.35	1.69
6	Medios de Pagos		81.28	
	Promedio General	78.76	81.02	2.26
7	Coordinación Académica		80.89	
8	Tecnología y Laboratorios	75.49	78.77	3.28
9	Instalaciones	74.57	76.55	1.98

De acuerdo a la **ilustración 10**, los estudiantes del Decanato de Turismo valoran la calidad de los servicios ofrecidos es de 81.02%, en ese sentido se categoriza como **“Bueno”**. Sietes de nueve dimensiones quedaron valoradas como **“Bueno”**, con valoraciones de **“Regular”**, fueron **“Tecnología y Laboratorio”** e **“Instalaciones”**.

Conforme a la **tabla 16**, se evidencia una mejora significativa en la dimensión de **“Biblioteca”** comparada con su respectiva línea base. **“Tecnología y Laboratorio”** fue la segunda dimensión en presentar mayor mejoría, considerando que está entre las más baja en valoración con las satisfacción de los servicios.

Tabla 17. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	24	32.9%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	9	12.3%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	6	8.2%
Parqueos	5	6.8%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	5	6.8%
Mejorar el servicio telefónico.	5	6.8%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	4	5.5%
Mejorar la señal WiFi.	3	4.1%
Llenado de la encuesta de servicios.	3	4.1%
Remodelación (reparación) de la Cafetería.	2	2.7%
Servicio del Dispensario Médico	1	1.4%
Mejorar diseño de pensum.	1	1.4%
Proceso enseñanza –aprendizaje:	1	1.4%
Servicios del área Audiovisuales	1	1.4%
Falta de recursos bibliográficos.	1	1.4%
Falta de material gastable en los baños	1	1.4%
Áreas de Esparcimientos	1	1.4%
Total general	73	100.0%

En cuanto a los comentarios, el 32.9% están referidos a la satisfacción con la cortesía del personal, no obstante un 12.3% consideran que debe mejorarse el trato por parte del personal. Un 34.2% de los comentarios están referidos mejorar la infraestructura, parqueo, insatisfacción con los servicios telefónicos, mejorar los servicios de la cafetería y mejorar los servicios en sentido general.

Ilustración 11 . Satisfacción de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2015).

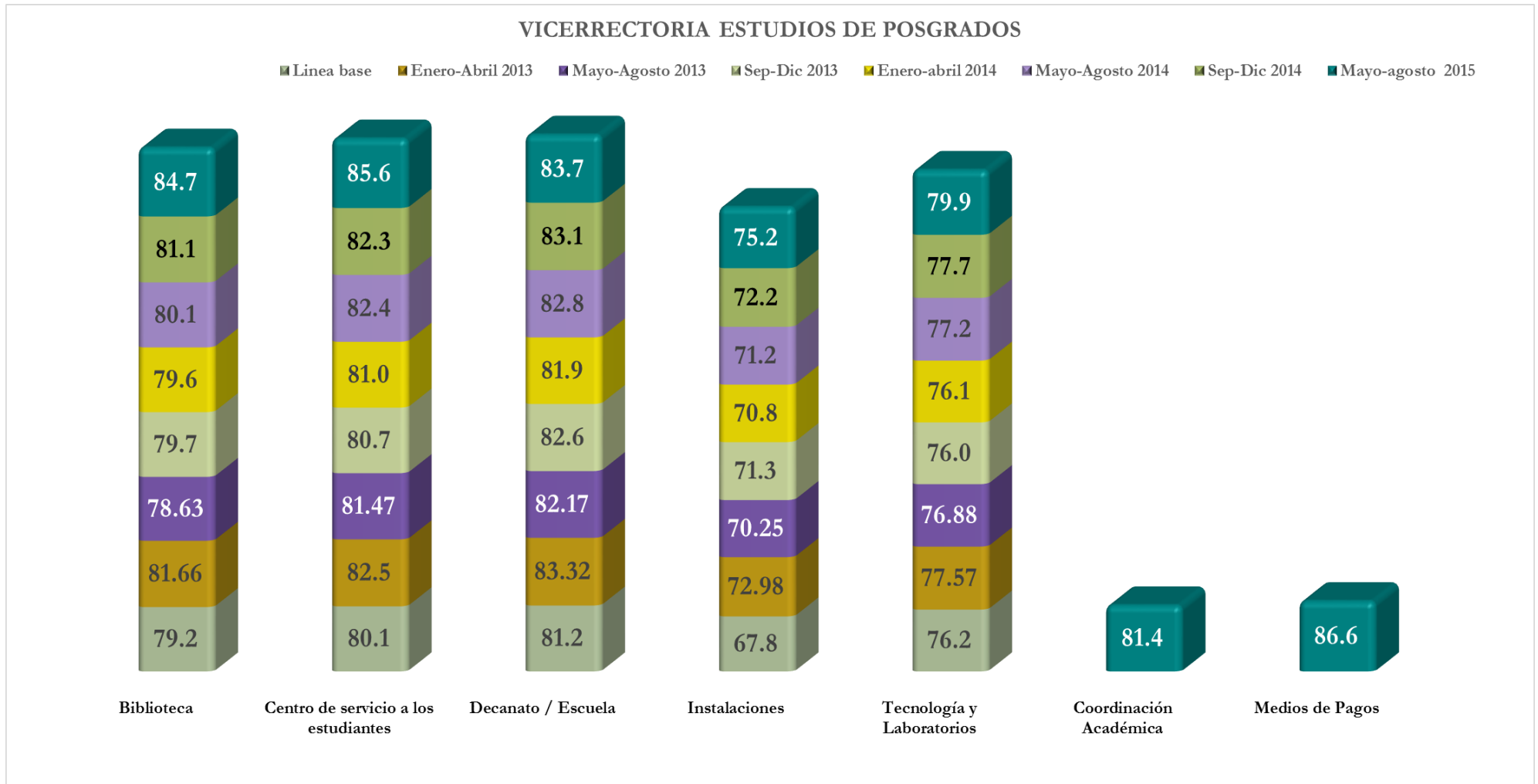


Tabla 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

No	ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	VICERRECTORÍA ESTUDIOS DE POSGRADOS	DIFERENCIA PORCENTUAL
1	Medios de Pagos		86.56	-
2	Centro de servicio a los estudiantes	80.14	85.60	5.46
3	Biblioteca	79.24	84.75	5.51
4	Decanato / Escuela	81.18	83.69	2.51
	Promedio General	76.70	81.72	5.02
5	Coordinación Académica		81.39	-
6	Tecnología y Laboratorios	76.15	79.92	3.77
7	Instalaciones	67.77	75.24	7.47

De acuerdo a la ilustración 11, para los estudiantes de especialidades y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio de “Medios de Pagos” con 86.56%, seguido de las valoraciones del CENSE y la Biblioteca. El índice general de satisfacción con los servicios fue de un 81.72% es decir **“Bueno”**

Es importante resaltar la mejora significativa que registra la dimensión de “Instalaciones” de 67.77 a 75.24% siendo una diferencia en puntos porcentuales de 7.47.

De los 267 comentarios el 14.6% de satisfacción con la atención del personal y el servicio y el 12% parqueo. El 8.6% de los comentarios dicen no utiliza los servicios, tales servicios son: Biblioteca, medios de pagos (comentarios de estudiantes becados) así como pocos comentarios de estudiantes que no han visitado la Vicerrectoría de Estudios de Posgrado.

Tabla 19. Relación de comentarios de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrado.

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	39	14.6%
Parqueos	32	12.0%
No he utilizado este servicio.	23	8.6%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	22	8.2%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	15	5.6%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	14	5.2%
Mejorar higiene del área.	14	5.2%
Mejorar la señal WiFi.	13	4.9%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	13	4.9%
Mejorar el servicio telefónico.	11	4.1%
Llenado de la encuesta de servicios.	9	3.4%
Condiciones de las aulas (Falta de conectores eléctricos, butacas)	8	3.0%
Proceso enseñanza –aprendizaje:	6	2.2%
Servicios de pagos	5	1.9%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	5	1.9%
Falta de material gastable en los baños	4	1.5%
Servicio del Dispensario Médico	3	1.1%
Mejoras EVA	3	1.1%
Climatización de las aulas	3	1.1%
Remodelación (reparación) de la Cafetería.	3	1.1%
Áreas de Esparcimientos	3	1.1%
Revisar política préstamos de libros.	3	1.1%
Actualización de las páginas.	2	0.7%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	2	0.7%
Servicio Centro de Impresiones y copiado	2	0.7%
Actualizar las ediciones de los libros.	2	0.7%
Simuladores	2	0.7%
Mejorar diseño de pensum.	2	0.7%
Préstamos de los cubículos.	1	0.4%
Disponibilidad de recursos bibliográficos.	1	0.4%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	1	0.4%
Audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas)	1	0.4%
Total general	267	100.0%

Tabla 20. Satisfacción del servicio con relación a las “áreas evaluadas”, según decanatos (mayo – Agosto 2015).

RESULTADOS UNAPEC MAYO-AGOSTO 2015		INDICE SATISFACCION POR DECANATO, MAYO-AGOSTO 2015					
DIMENSIONES EVALUADAS	Resultados UNAPEC	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
		80.06	80.45	79.27	83.13	81.72	79.26
Biblioteca	83.74	84.14	82.60	85.87	84.75	82.80	83.97
Bienestar Universitario	82.58	82.61	81.83	85.28	-	82.35	83.70
Centro de Servicio al Estudiante	82.15	81.21	80.45	84.61	85.60	82.07	82.02
Coordinación Académica	79.39	79.71	78.39	81.81	81.39	78.27	80.89
Decanato / Escuela	80.96	80.16	79.46	82.79	83.69	80.71	83.08
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.20	81.44	80.51	83.67	-	80.85	81.35
Instalaciones	75.81	76.55	75.44	79.57	75.24	74.37	76.55
Medios de Pagos	83.08	82.80	81.33	84.20	86.56	82.77	81.28
Tecnología y Laboratorios	77.91	78.90	76.78	82.14	79.92	74.65	78.77

Tabla 21. COMPARACION DE LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS (Mayo – Agosto 2015).

RESULTADOS UNAPEC MAYO-AGOSTO 2015		INDICE SATISFACCION POR DECANATO, MAYO-AGOSTO 2015						VARIACION EN PUNTOS PORCENTUALES EN COMPARACION A LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS.					
DIMENSIONES EVALUADAS	Resultados UNAPEC	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
		80.06	80.45	79.27	83.13	81.72	79.26	81.02	0.39	-0.79	3.08	1.67	-0.79
Biblioteca	83.74	84.14	82.60	85.87	84.75	82.80	83.97	0.40	-1.14	2.13	1.01	-0.94	0.23
Bienestar Universitario	82.58	82.61	81.83	85.28	-	82.35	83.70	0.03	-0.75	2.70	-	-0.23	1.11
Centro de Servicio al Estudiante	82.15	81.21	80.45	84.61	85.60	82.07	82.02	-0.94	-1.70	2.45	3.45	-0.08	-0.13
Coordinación Académica	79.39	79.71	78.39	81.81	81.39	78.27	80.89	0.32	-1.00	2.42	2.00	-1.12	1.49
Decanato / Escuela	80.96	80.16	79.46	82.79	83.69	80.71	83.08	-0.80	-1.50	1.82	2.73	-0.26	2.11
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.20	81.44	80.51	83.67	-	80.85	81.35	0.24	-0.69	2.47	-	-0.35	0.15
Instalaciones	75.81	76.55	75.44	79.57	75.24	74.37	76.55	0.74	-0.38	3.76	-0.57	-1.44	0.74
Medios de Pagos	83.08	82.80	81.33	84.20	86.56	82.77	81.28	-0.28	-1.74	1.12	3.48	-0.30	-1.80
Tecnología y Laboratorios	77.91	78.90	76.78	82.14	79.92	74.65	78.77	0.99	-1.14	4.23	2.01	-3.27	0.86

IV. EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN DIMENSIONES E ÍTEMS EVALUADOS.

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**, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (MAYO – AGOSTO 2015).

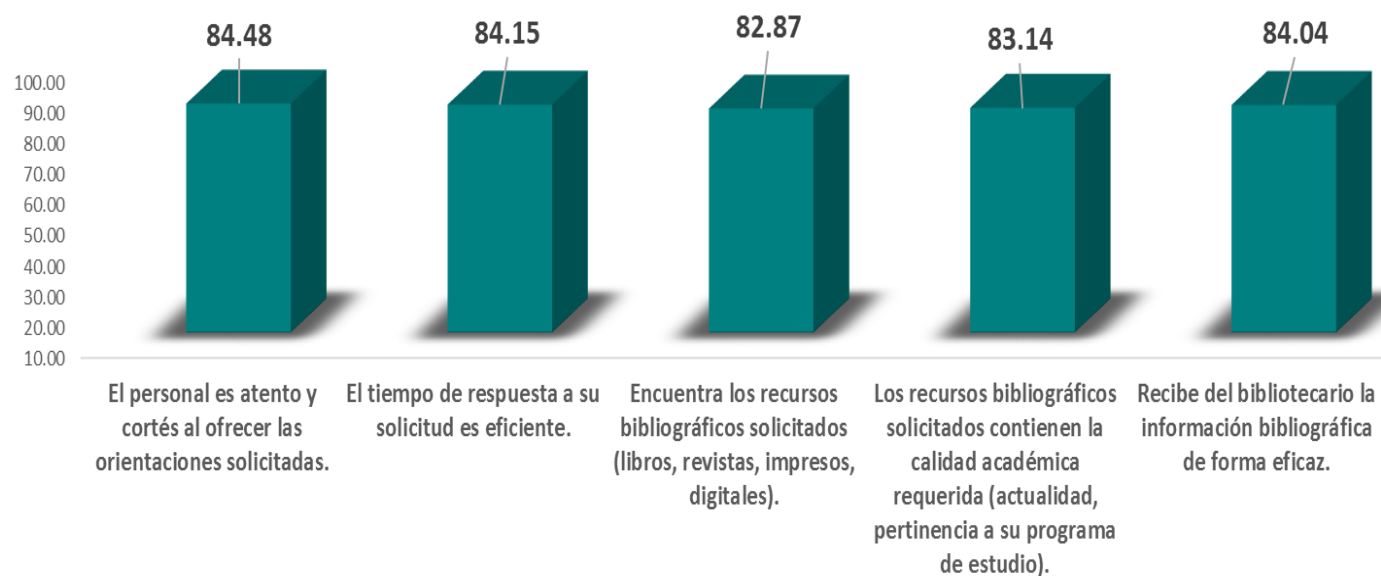


Tabla 22 . Comentarios de los estudiantes con relación a la **Biblioteca**, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por Comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	26	24%
No he utilizado este servicio.	16	15%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	16	15%
Actualizar computadoras obsoletas	9	8%
Falta de recursos bibliográficos.	6	6%
Revisar política préstamos de libros.	6	6%
Actualizar las ediciones de los libros.	6	6%
Préstamos de los cubículos.	5	5%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	4	4%
Control de temperatura en el área frio	3	3%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	3	3%
Mejorar higiene del área.	3	3%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	2	2%
Facilitar préstamos de recursos audiovisuales.	1	1%
Disponibilidad de recursos bibliográficos.	1	1%
Total general	107	100%

Aspectos a considerar:

- Todos los ítems evaluados en Biblioteca están valorado como “Bueno”. El ítem con la valoración más alta es la cortesía del personal, mientras que la más baja es la disponibilidad de libros, tal como se muestra en l tabla 23.
- Con relación a los comentarios, de los 107 comentarios, el 24% de ellos está referidos a la satisfacción con la cortesía del personal lo que coincide con las valoradas dada en estos ítems evaluados.
- Es importante, señalar que el 15% de los comentarios refieren “No he utilizado este servicio”. Estos comentarios proceden de estudiantes del nivel de Posgrado. La actualización de las pcs es un punto a considerar, dado que el 8% de los comentarios tributan a este punto.

Ilustración 13 . Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

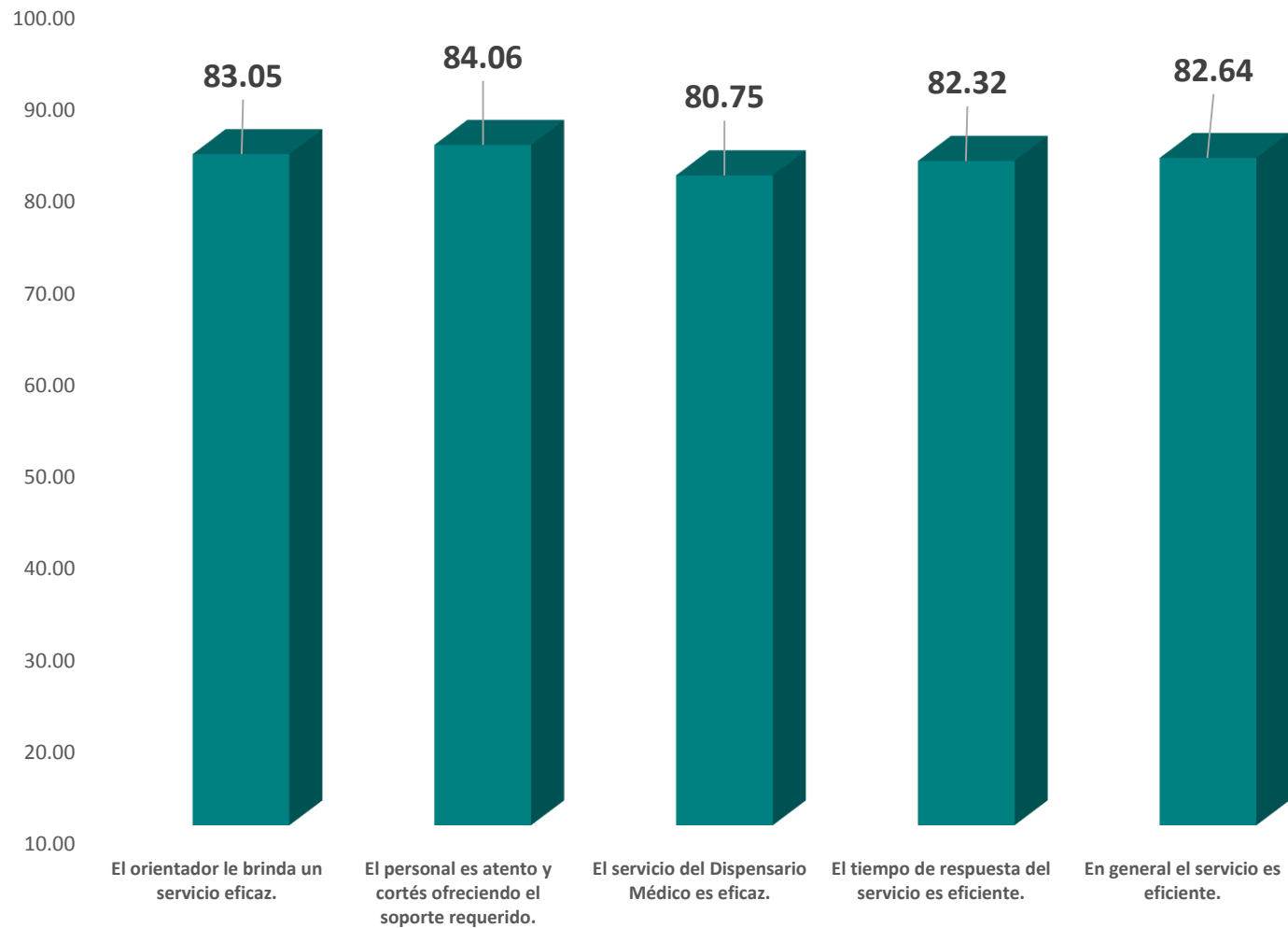


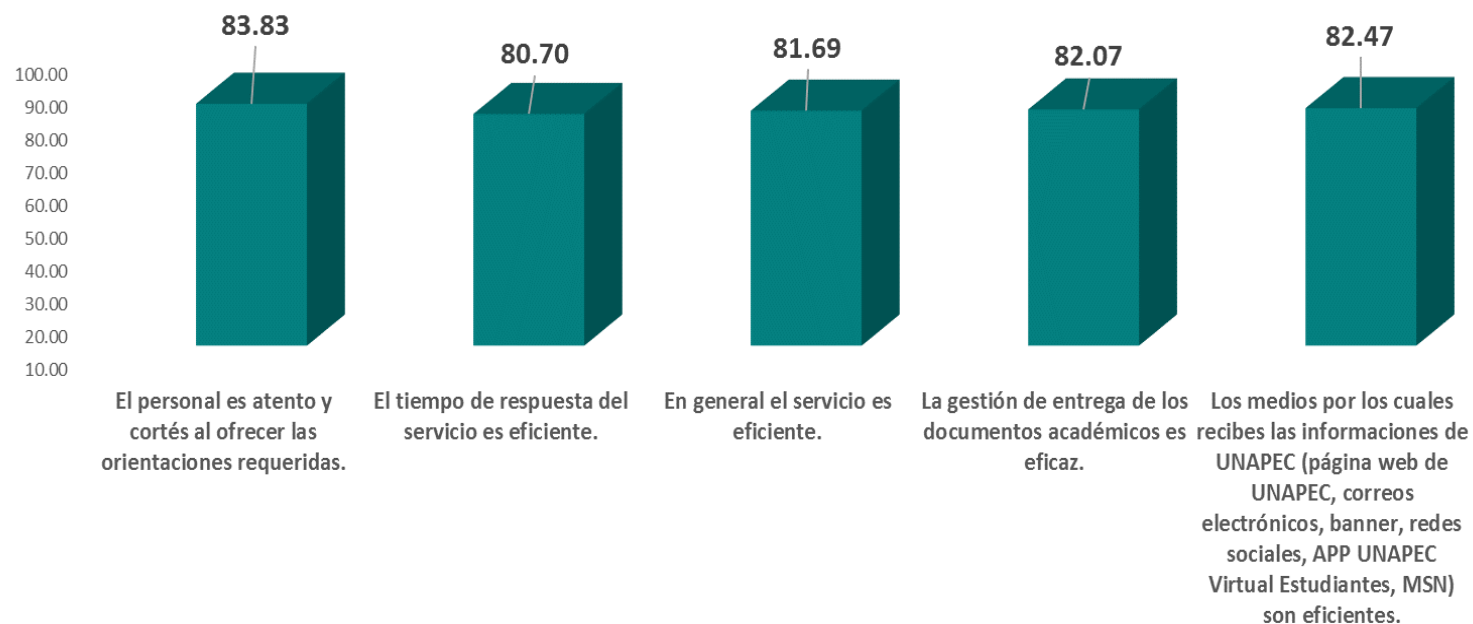
Tabla 23 . Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	38	54.29%
Servicio del Dispensario Médico	12	17.14%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	6	8.57%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	5	7.14%
Llenado de la encuesta de servicios.	4	5.71%
No he utilizado este servicio.	3	4.29%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	1	1.43%
Mejorar seguimiento a la solicitud de becas.	1	1.43%
Total general	70	100.00%

Consideraciones relevantes:

- Todos los ítems evaluados están valorado como “Bueno”. El ítem con la valoración más alta es la cortesía del personal, mientras que el más bajo es servicio desde el dispensario médico. Estas valoraciones se evidencia en la distribución de los porcentajes de los comentarios.
- Existe una proporción de aproximadamente un 15% de comentarios referidos a mejorar la cortesía y la calidad de los servicios.

Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).



Cabe resaltar los siguientes puntos:

1. En sentido general así como en cada sub áreas, el ítem mejor valorado es “cortesía del personal” mientras que el “Tiempo de servicio” obtuvo la menor puntuación.
2. Cuando se compara los resultados según sub áreas, el “tiempo del servicio” tuvo la menor valoración en “Caja” con índice de 79.23% seguido de “Cuentas por Cobrar” con 79.69%.
3. En cuanto a los comentarios, el 62% de ellos están referidos a mejorar la calidad de los servicios sobre la orientación, información, cortesía y el servicio telefónico. Existe un 35% de los comentarios expresados valoran el trato del personal del servicio, lo que coincide con la valoración dado por los estudiantes durante la evaluación.

Tabla 24 Bloques evaluados del **CENSE** por preguntas (mayo – agosto 2015).

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	ESTUDIOS DE POSGRADO
		Total	MERCADEO	ADMINISTRACION	CONTABILIDAD	Total	Total	Total
Preguntas								
Totales por decanato	82.15	81.21	81.08	80.48	83.43	80.45	84.61	85.60
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83.83	82.58	82.18	82.26	85.24	82.48	85.79	86.84
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80.70	79.60	79.54	78.63	82.00	79.34	83.82	83.63
En general el servicio es eficiente.	81.69	80.79	80.83	79.90	82.48	80.30	85.08	84.74
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82.07	81.19	81.15	80.30	83.32	79.85	83.74	85.87
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.	82.47	81.90	81.71	81.33	84.10	80.27	84.61	86.92

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA			DECANATO DE TURISMO
		Total	TECNOLOGIA E INGENIERIAS	INFORMATICA	Total
Preguntas					
Totales por decanato	82.15	82.07	80.13	83.52	82.02
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83.83	84.60	82.69	86.03	82.93
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80.70	80.73	78.71	82.23	81.24
En general el servicio es eficiente.	81.69	81.39	79.13	83.07	81.59
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82.07	82.34	80.45	83.76	81.76
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes	82.47	81.30	79.68	82.51	82.57

sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.

Tabla 25 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **CUENTAS POR COBRAR**, según decanatos (**mayo – agosto 2015**).

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS POSGRADOS	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
Preguntas	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
Totales por decanato	81.00	80.58	79.41	83.58	83.31	81.25	81.93
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	82.70	81.99	81.28	84.40	84.62	83.86	82.64
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	79.69	79.13	78.32	84.01	81.57	79.70	81.42
En general el servicio es eficiente.	80.56	80.06	79.46	83.23	82.59	80.74	80.98
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	80.88	80.47	78.61	82.51	83.51	81.66	82.10
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.	81.19	81.26	79.37	83.74	84.24	80.30	82.53

Tabla 26 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **CAJA**, según decanatos (**mayo – agosto 2015**).

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS POSGRADOS	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
Totales por decanato	80.62	80.19	79.21	84.31	82.13	80.72	82.13
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	82.41	81.72	80.97	84.82	84.21	83.14	83.47
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	79.23	78.77	77.93	83.88	80.32	79.19	81.46
En general el servicio es eficiente.	80.21	80.08	78.71	84.22	81.81	79.82	81.46

Tabla 27. Comentarios de los estudiantes con relación al **CENSE**, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	37	35%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	29	27%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	27	25%
Mejorar el servicio telefónico.	11	10%
Llenado de la encuesta de servicios.	1	1%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	1	1%
Total general	107	100%

Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Coordinación Académica**, según ítems evaluados (**MAYO – AGOSTO 2015**).

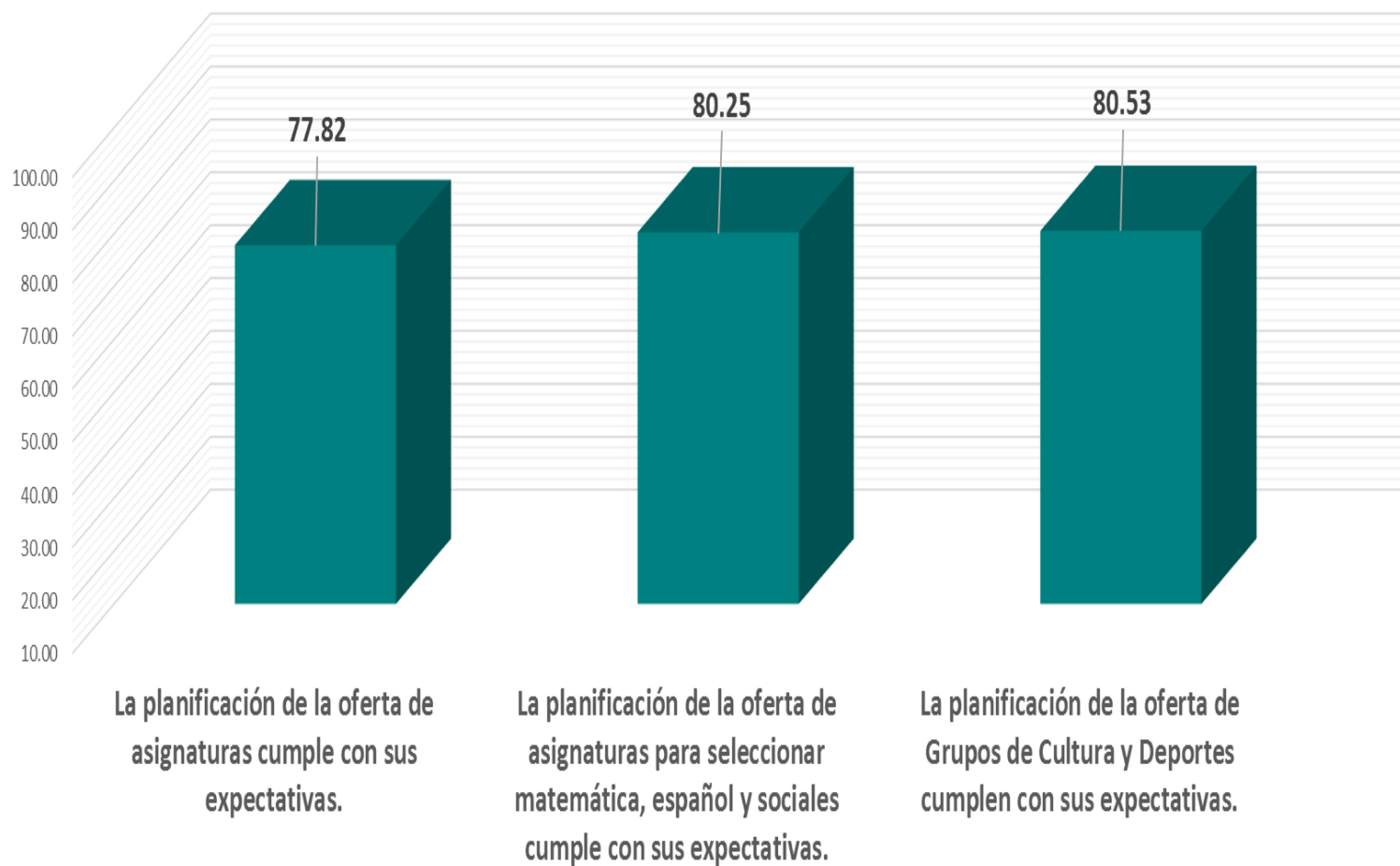


Tabla 28. Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas	24	46.15%
Proceso enseñanza –aprendizaje:	12	23.08%
Servicio de Extensión Universitaria	8	15.38%
Mejorar diseño de pensum.	4	7.69%
Proceso de selección	4	7.69%
Total general	52	100.00%

Se destaca los siguientes puntos:

1. La planificación de la oferta regular tanto de grado como posgrado es de un índice de satisfacción de 77.8%, es decir, “Regular”. La Vicerrectoría de Estudios de Posgrado y Decanato de Turismo obtuvieron las más alta calificaciones.
2. La demás ofertas, Estudios Generales así como la oferta de grupo de cultura y deporte es “Bueno” con valoraciones de aproximadamente de 80%.
3. De los 52 comentarios, 24 están referidos a mejorar la planificación de la oferta y un 23% a mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Ilustración 16 .Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato / Escuela, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

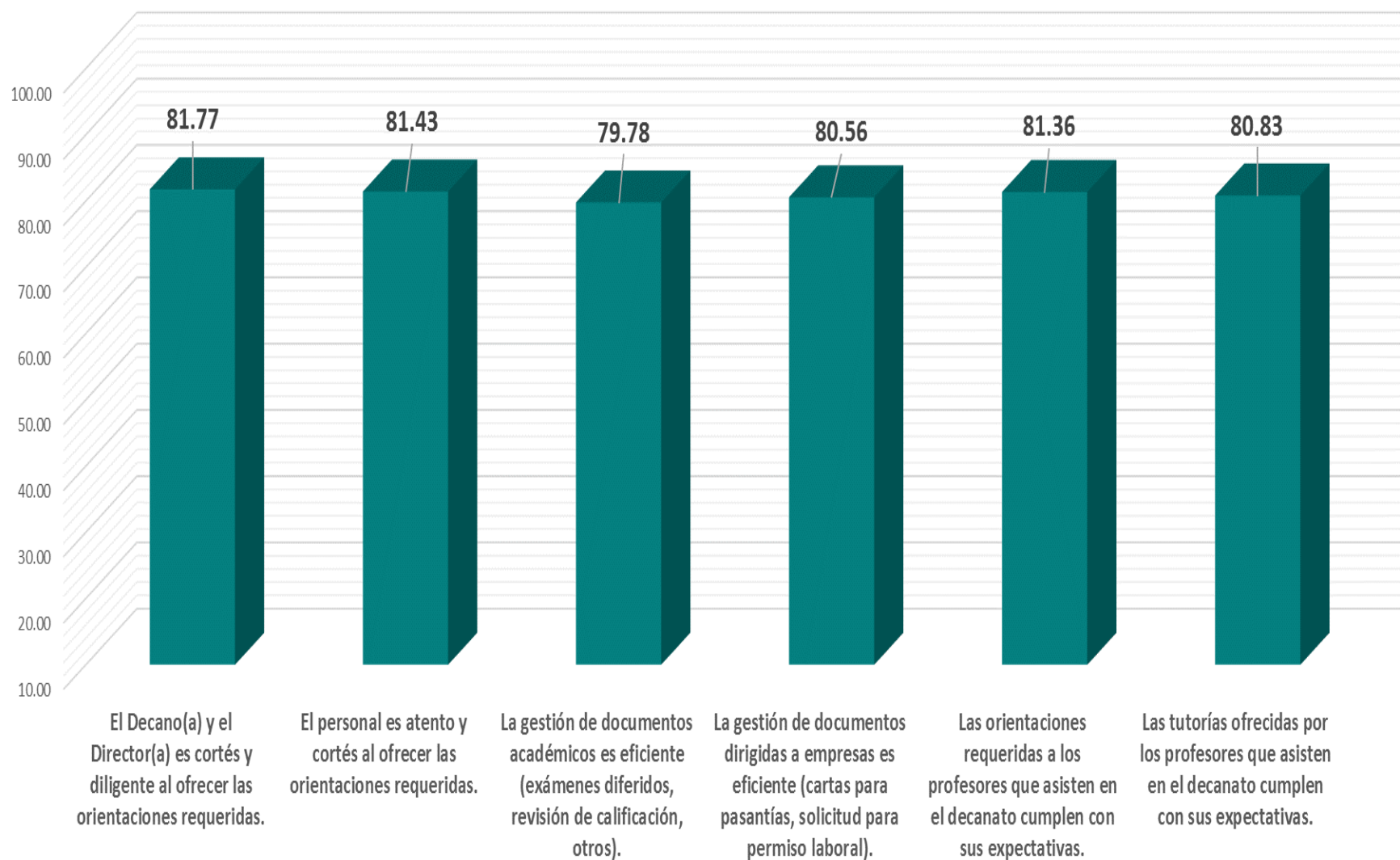


Tabla 29. Comentarios de los estudiantes con relación Decanato / Escuela, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	51	36.43%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	42	30.00%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	24	17.14%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	11	7.86%
Llenado de la encuesta de servicios.	8	5.71%
No he utilizado este servicio.	3	2.14%
Mejorar higiene del área.	1	0.71%
Total general	140	100.00%

- Todos los ítems evaluados en esta dimensión es “Bueno” con excepción de gestión de los documentos, la cual obtuvo un nivel de satisfacción de 79.8%
- Existe dualidad de las opiniones encontradas entre la satisfacción del personal y el servicio y la insatisfacción del personal.
- Existe una proporción de 17.14% de opiniones que incitan a la institución a mejorar los servicios brindado desde los diferentes decanatos.

Ilustración 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

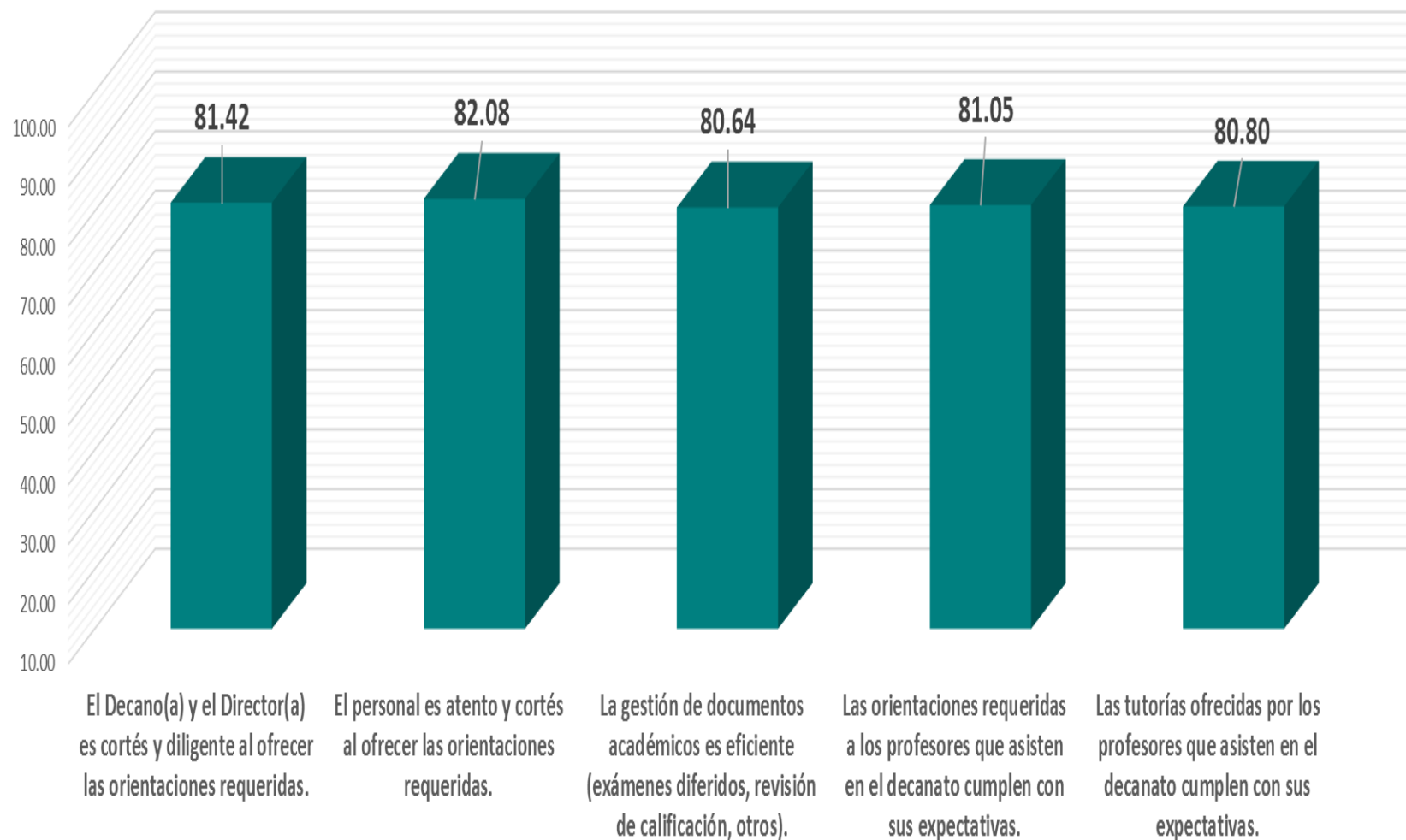


Tabla 30. Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	9	52.94%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	4	23.53%
Llenado de la encuesta de servicios.	1	5.88%
No he utilizado este servicio.	1	5.88%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN).	1	5.88%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	1	5.88%
Total general	17	100.00%

- Todos los ítems evaluados en esta dimensión es “Bueno” en un rango de 80.64 a 82.02%.
- Más de la mitad de las opiniones refieren a satisfacción con la cortesía del personal y el servicio, no obstante, el 23.53% de las opiniones refieren a que puede ser mejorado.

Ilustración 18 . Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

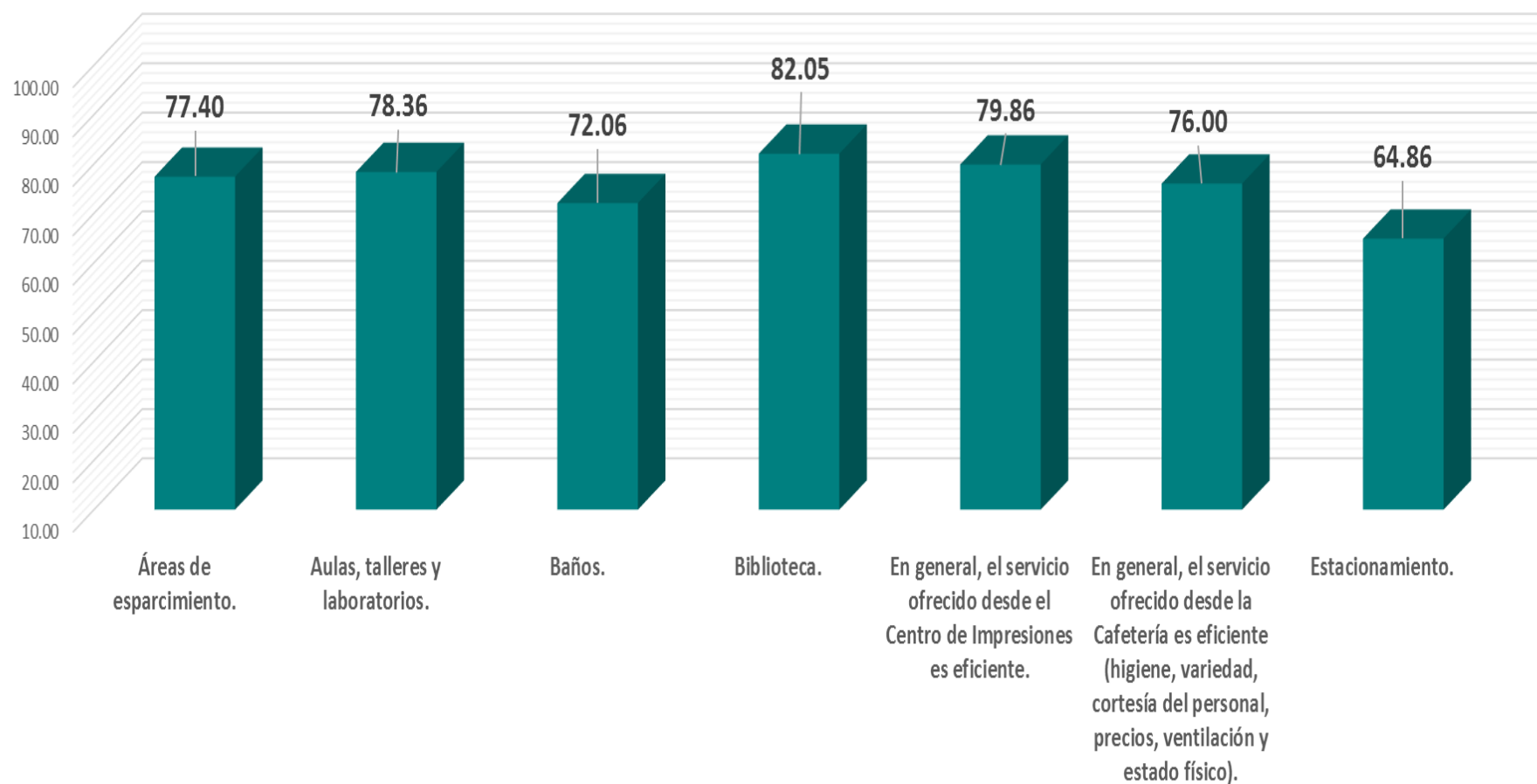


Tabla 31. Comentarios de los estudiantes con relación Instalaciones, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Parqueos	76	21.11%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería.	64	17.78%
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	42	11.67%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	36	10.00%
Mejorar higiene del área.	28	7.78%
Climatización de las aulas	21	5.83%
Falta de material gastable en los baños	21	5.83%
Áreas de Esparcimientos	19	5.28%
Condiciones de las aulas (Falta de conectores eléctricos, butacas)	14	3.89%
Servicio Centro de Impresiones y copiado	13	3.61%
Remodelación (reparación) de la Cafetería.	8	2.22%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	8	2.22%
Mejorar los niveles de ruido en el área.	5	1.39%
Llenado de la encuesta de servicios.	3	0.83%
Audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas)	1	0.28%
No he utilizado este servicio.	1	0.28%
Total general	360	100.00%

- Cinco de los sientes ítems evaluados en esta dimensión es “Regular” mientras que el ítem de “Biblioteca” obtuvo valoración de “Bueno”.
- El ítem de “Estacionamiento” obtuvo valoración de “Deficiente”.
- De los 360 comentarios, 76 están referidos a mejorar la disponibilidad de los parqueos, mejorar la seguridad en el tramo desde el parqueo del edificio principal a los parqueos en las zonas aledañas.
- 42% de los comentarios expresan la satisfacción con la cortesía del personal.
- 17% de las opiniones expresan que debe mejorar la infraestructura y equipos y la limpieza.

Ilustración 19 .Satisfacción de los estudiantes con **Medios de Pagos**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

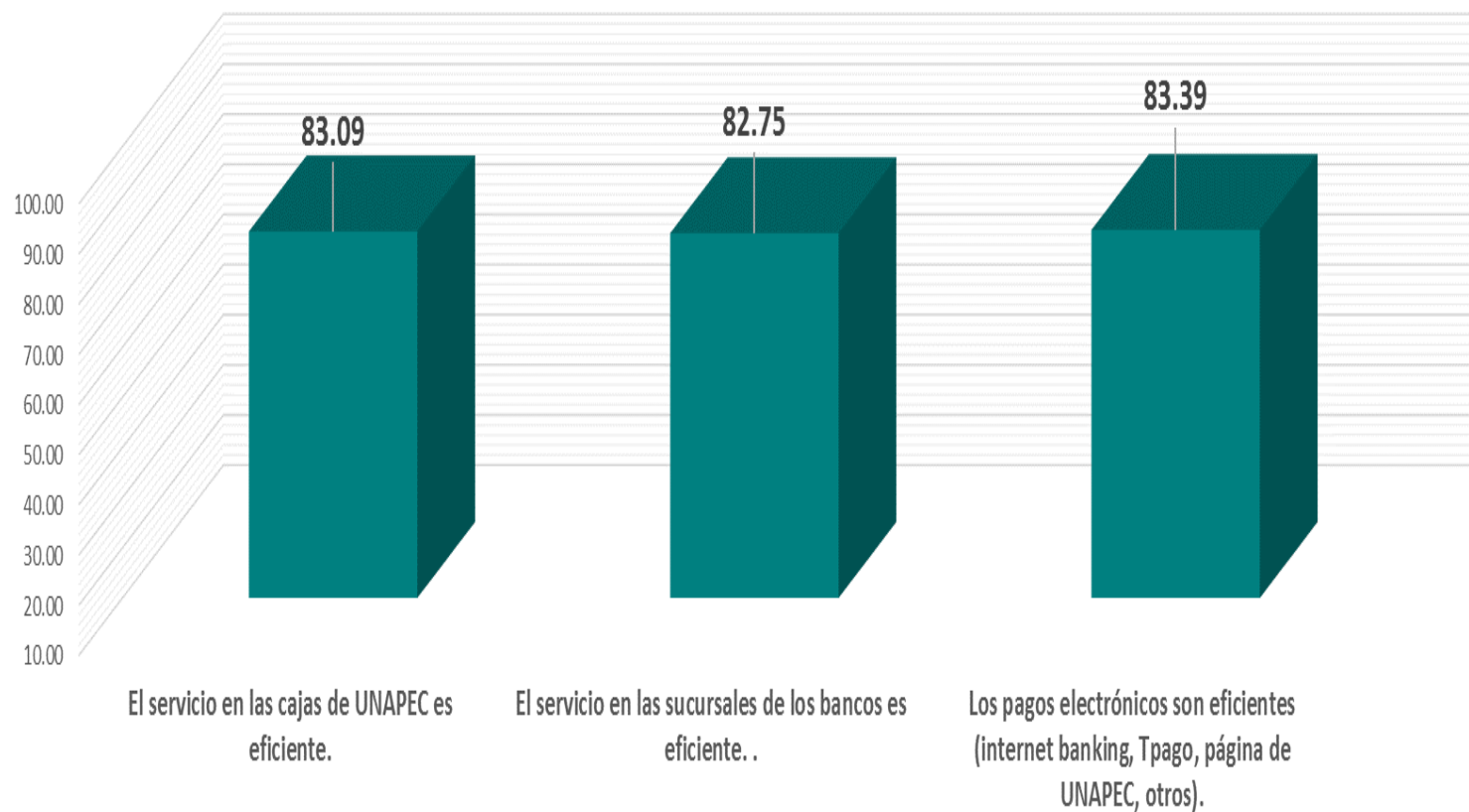


Tabla 32. Comentarios de los estudiantes con relación **Medios de Pagos, (mayo – agosto 2015).**

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	20	36.36%
Servicios de pagos	17	30.91%
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	11	20.00%
No he utilizado este servicio.	6	10.91%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	1	1.82%
Total general	55	100.00%

Ilustración 20. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Tecnología y Laboratorios**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2015).

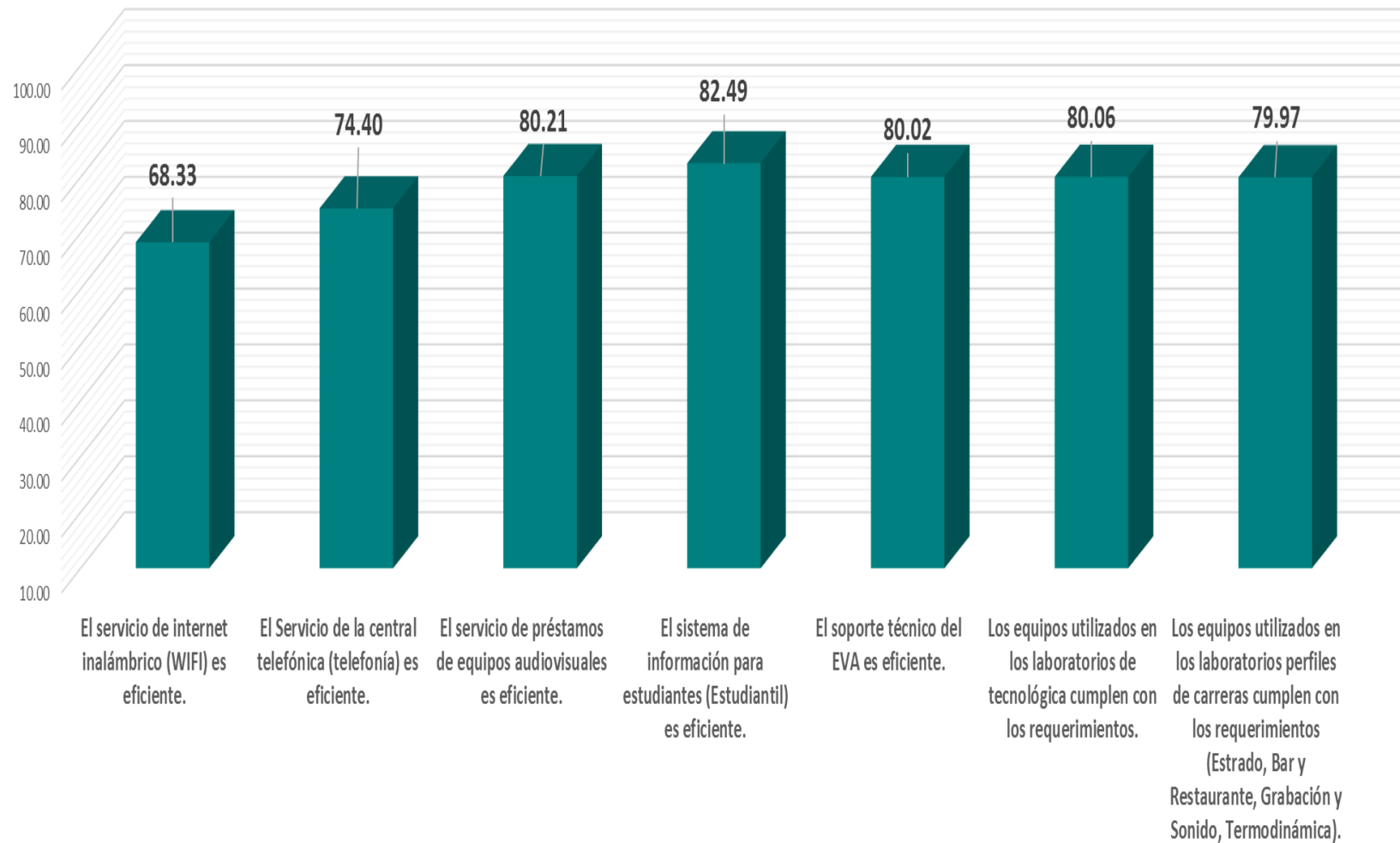


Tabla 33. Comentarios de los estudiantes con relación **Tecnología y Laboratorios**, (mayo – agosto 2015).

Criterios	Cantidad de Comentarios	Cantidad de Criterios
Mejorar la señal WiFi.	75	39.47%
Mejorar el servicio telefónico.	32	16.84%
Satisfacción con la atención del personal y el servicio.	29	15.26%
Servicios del área Audiovisuales	24	12.63%
Mejoras EVA	12	6.32%
Falta de talleres para practicas	4	2.11%
Llenado de la encuesta de servicios.	4	2.11%
Insatisfacción con la atención del personal y el servicio.	3	1.58%
Audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas)	3	1.58%
Simuladores	2	1.05%
Actualización de las páginas.	2	1.05%
Total general	190	100.00%

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.

4.2 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS

Tabla 34. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas (mayo – agosto 2015).

DIMENSIONES/ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADOS
		Total	MER	ADM	CONT			Total	Total	Total		
BIBLIOTECA	83.74	84.14	84.35	83.49	84.53	82.60	85.87	82.80	80.70	84.40	83.97	84.75
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	84.48	84.70	84.74	84.41	85.15	83.41	86.49	83.69	82.48	84.61	85.16	85.53
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	84.15	84.61	84.80	84.08	84.79	83.27	85.78	83.35	81.57	84.70	83.90	84.85
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	82.87	83.36	83.65	82.59	83.64	81.60	85.10	81.75	78.97	83.90	83.27	83.98
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83.14	83.46	83.74	82.44	84.26	81.97	85.78	82.10	78.97	84.49	83.16	84.46
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	84.04	84.58	84.81	83.96	84.80	82.76	86.20	83.08	81.52	84.28	84.35	84.89
CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE	82.15	81.21	81.08	80.48	83.43	80.45	84.61	82.07	80.13	83.52	82.02	85.60
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83.83	82.58	82.18	82.26	85.24	82.48	85.79	84.60	82.69	86.03	82.93	86.84
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80.70	79.60	79.54	78.63	82.00	79.34	83.82	80.73	78.71	82.23	81.24	83.63

DIMENSIONES/ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADOS
		Total	MER	ADM	CONT			Total	Total	Total		
En general el servicio es eficiente.	81.69	80.79	80.83	79.90	82.48	80.30	85.08	81.39	79.13	83.07	81.59	84.74
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82.07	81.19	81.15	80.30	83.32	79.85	83.74	82.34	80.45	83.76	81.76	85.87
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.	82.47	81.90	81.71	81.33	84.10	80.27	84.61	81.30	79.68	82.51	82.57	86.92
COORDINACION ACADÉMICA	79.39	79.71	79.62	78.91	81.86	78.39	81.81	78.27	75.81	80.14	80.89	81.39
La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	77.82	77.51	77.15	76.74	81.01	76.20	79.87	75.68	73.76	77.12	81.14	81.39
La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	80.25	80.53	80.55	79.59	82.48	79.83	82.65	79.55	76.67	81.78	80.69	-
La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumple con sus expectativas.	80.53	81.19	81.30	80.52	82.11	79.31	83.01	79.82	77.16	81.82	80.81	-
DECANATO / ESCUELA	80.96	80.2	79.96	79.73	82.15	79.46	82.79	80.71	78.67	82.27	83.08	83.69
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.77	80.8	81.05	79.82	81.84	80.68	81.17	82.05	80.53	83.21	85.26	83.77
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.43	80.2	79.97	79.45	83.27	79.79	84.86	82.11	80.55	83.28	82.15	83.92

DIMENSIONES/ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADOS
		Total	MER	ADM	CONT	Total	Total	Total	TECN E ING	INFO	Total	Total
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	79.78	79.3	79.10	78.72	81.53	78.22	81.71	78.97	77.01	80.48	81.30	82.77
La gestión de documentos dirigidas a empresas es eficiente (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	80.56	79.8	79.63	79.26	82.08	78.83	82.69	80.02	77.74	81.80	81.38	84.41
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.36	80.5	80.25	80.11	82.31	79.74	83.30	81.03	78.82	82.72	84.84	83.97
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.83	80.3	79.72	81.07	81.83	79.49	82.91	79.89	77.18	82.01	83.53	83.32
INSTALACIONES	75.81	76.55	76.42	75.89	78.60	75.44	79.57	74.37	69.37	78.13	76.55	75.24
Áreas de esparcimiento.	77.40	78.25	78.03	78.02	79.81	76.12	81.17	74.40	68.03	79.20	78.56	79.40
Aulas, talleres y laboratorios.	78.36	79.69	79.65	79.08	81.23	77.34	80.67	73.13	64.08	79.85	80.73	81.75
Baños.	72.06	72.02	71.47	71.56	75.75	71.48	76.51	74.50	71.22	76.94	71.66	68.87
Biblioteca.	82.05	82.79	83.00	81.83	83.83	80.98	84.77	79.27	73.12	83.86	83.02	84.26
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	79.86	80.03	80.10	79.54	80.72	79.17	83.56	78.48	74.80	81.27	79.96	81.23

DIMENSIONES/ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADOS
		Total	MER	ADM	CONT			Total	Total	Total		
En general, el servicio ofrecido desde la Cafetería es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, ventilación y estado físico).	76.00	76.85	76.58	76.25	79.46	75.50	79.73	75.27	71.85	77.86	73.62	75.43
Estacionamiento.	64.86	65.83	65.64	64.77	69.11	67.19	70.32	65.41	62.61	67.54	67.91	57.52
MEDIOS DE PAGO	83.08	82.80	82.86	81.72	84.85	81.33	84.20	82.77	80.90	84.17	81.28	86.56
El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	83.09	82.58	82.73	81.06	85.14	81.77	84.27	82.98	81.24	84.28	81.58	86.05
El servicio en las sucursales de los bancos es eficiente.	82.75	82.70	82.79	81.65	84.50	81.03	84.48	82.24	80.38	83.64	80.92	86.03
Los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	83.39	83.15	83.07	82.51	84.90	81.16	83.83	83.06	81.03	84.56	81.32	87.62
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	77.91	78.90	78.68	78.52	80.87	76.78	82.14	79.92	74.65	70.60	77.70	78.77
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	68.33	69.42	68.80	69.11	73.18	67.67	73.34	69.80	64.70	63.28	65.75	69.16
El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	74.40	75.11	74.68	74.72	78.10	74.36	80.76	73.19	73.04	69.40	75.88	73.78
El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	80.21	80.97	81.28	79.52	82.56	79.51	83.10	82.04	77.39	72.36	81.19	81.37
El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) es eficiente.	82.49	83.04	82.95	82.58	84.49	80.82	85.44	85.40	79.86	76.39	82.45	83.47
El soporte técnico del EVA es eficiente.	80.02	80.39	79.96	80.57	82.19	77.92	82.44	84.82	77.10	75.14	78.56	79.44

DIMENSIONES/ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADOS
		Total	MER	ADM	CONT			Total	Total	Total		
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	80.06	81.80	81.73	81.54	82.72	78.43	84.84	82.97	74.92	68.07	80.03	82.52
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	79.97	81.57	81.33	81.52	82.85	78.68	85.03	82.05	75.51	69.42	80.23	81.53

	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				ARTES Y COM.	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA			TURISMO
Preguntas		Total	MER	ADM	CONT	Total	Total	Total	TECN. E ING.	INFO.	Total
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.58	82.61	82.57	82.50	83.08	81.83	85.28	82.35	80.31	83.92	83.70
El orientador le brinda un servicio eficaz.	83.05	83.08	83.03	83.06	83.39	82.02	85.48	82.97	81.47	84.11	84.77
El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	84.06	83.99	83.82	84.16	84.47	83.13	86.97	84.21	82.84	85.26	84.95
El servicio del Dispensario Médico es eficaz.	80.75	81.19	81.60	80.24	81.21	80.19	83.80	79.88	76.57	82.48	80.51
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	82.32	82.25	82.06	82.29	83.05	81.58	84.73	82.15	80.09	83.73	84.17
En general el servicio es eficiente.	82.64	82.50	82.31	82.63	83.17	82.19	85.43	82.36	80.36	83.90	83.96
ESTUDIOS GENERALES (MAT. ESP. SOC.)	81.20	81.44	81.38	80.87	82.96	80.51	83.67	80.85	77.97	83.08	81.35
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.42	81.68	81.73	80.99	82.91	80.85	83.46	80.97	78.24	83.08	81.77

El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	82.08	82.36	82.31	81.86	83.68	80.93	84.44	82.11	79.31	84.28	82.04
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.64	80.72	80.56	80.31	82.41	80.17	83.31	80.33	76.88	82.99	80.78
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.05	81.34	81.29	80.66	82.99	80.29	83.75	80.60	78.15	82.49	81.35
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.80	81.08	80.99	80.50	82.80	80.30	83.37	80.23	77.22	82.55	80.82

Tabla 35. Comparación de los niveles de satisfacción correspondiente a los ítems evaluados en cada dimensión.

DIMENSIÓN	ÍTEMS EVALUADOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	84.48
Biblioteca	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	84.15
Bienestar universitario	El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	84.06
Biblioteca	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	84.04
CENSE	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83.83
Medios de pago	Los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	83.39
Biblioteca	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83.14
Medios de pago	El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	83.09
Bienestar universitario	El orientador le brinda un servicio eficaz.	83.05
Biblioteca	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	82.87
Medios de pago	El servicio en las sucursales de los bancos es eficiente. .	82.75
Bienestar universitario	En general el servicio es eficiente.	82.64
Tecnología y laboratorios	El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) es eficiente.	82.49
CENSE	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.	82.47
Bienestar Universitario	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	82.32
Estudios Generales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	82.08
Cense	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82.07
Instalaciones	Biblioteca.	82.05
Decanatos	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.77
CENSE	En general el servicio es eficiente.	81.69
Decanatos	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.43
Estudios generales	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.42
Decanatos	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.36

Estudios Generales	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.05
Decanatos	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.83
Estudios Generales	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.80
Bienestar universitario	El servicio del Dispensario Médico es eficaz.	80.75
CENSE	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80.70
Estudios Generales	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.64
Decanatos/Escuela	La gestión de documentos dirigidas a empresas es eficiente (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	80.56
Coordinación académica	La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumple con sus expectativas.	80.53
Coordinación académica	La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	80.25
Tecnología y laboratorio	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	80.21
Tecnología y laboratorio	Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	80.06
Tecnología y laboratorio	El soporte técnico del EVA es eficiente.	80.02
Tecnología y laboratorio	Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	79.97
Instalaciones	En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	79.86
Decanatos	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	79.78
Instalaciones	Aulas, talleres y laboratorios.	78.36
Coordinación académica	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	77.82
Instalaciones	Áreas de esparcimiento.	77.40
Instalaciones	En general, el servicio ofrecido desde la Cafetería es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, ventilación y estado físico).	76.00
Tecnología y laboratorio	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	74.40
Instalaciones	Baños.	72.06
Tecnología y laboratorio	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	68.33
Instalaciones	Estacionamiento.	64.86

V. CONCLUSIONES

Una vez analizados cada una de los resultados se puede concluir los siguientes puntos:

➤ Conclusiones generales:

- Desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a septiembre - diciembre 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. El coeficiente de variación de las diez (10) mediciones es de 0.014, la variación promedio de todas las mediciones cuatrimestres es de 1.4%, lo que significa que los resultados de los índices satisfacción cuatrimestrales es un valor cercano al promedio de todas las mediciones (79.3%).
- Al comparar los resultados de este cuatrimestre con los resultados de la línea base (**78.16%**) y este último cuatrimestre hay una diferencia positiva, al compararlo con los resultados de la encuesta de septiembre-diciembre 2014, también evidencia una mejoría.

➤ Conclusiones sobre las dimensiones evaluadas:

- Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2015, el porcentaje más alto lo obtuvo la dimensión de “Biblioteca”, seguido de “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario”. Las dimensiones como el “CENSE”, la Biblioteca, Decanatos/Escuela, y Estudios Generales, registraron resultados entre 80 a 82.15%, mayores que el promedio general del nivel de satisfacción (**80.06%**), es decir “**Bueno**”. Las demás áreas evaluadas, “Coordinación académica”, “Tecnología y laboratorios” e “Instalaciones” quedaron como “**Regular**”, entre 75 y 79.4%.
- Comparando los resultados del periodo actual con las respectivas líneas bases de las dimensiones, las áreas que presentaron mayores niveles de mejoraría son: “Biblioteca” (**3.11**) puntos porcentuales e “Instalaciones” mejorando en (**3.08**) puntos porcentuales.
- El servicio ofrecido desde los “**Decanatos**” y “**Bienestar Universitario**” fueron las áreas que presentaron más baja mejoría en ambas comparaciones, línea base. Resulta de atención que a pesar “Instalaciones” presentó menor valoración de satisfacción, fue la que mayor punto porcentual presento como área que ha mejorado.

➤ Conclusiones sobre la percepción de los estudiantes según decanato evaluadas:

- Los decanatos que presentaron mejores niveles de satisfacción fueron: Decanato de Derecho con (83.1%), Vicerrectoría de Estudios de Posgrado (81.72%), Decanato de Turismo con (81%) y el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, equivalente a la valoración de “**Bueno**” mientras que los demás decanatos, el Decanato de Artes y Comunicación así como el Decanato de Ingeniería e Informática quedaron como “**Regular**”, ambos con la misma valoración de **79.3%**.

- Las percepciones de la calidad del servicio de los estudiantes del Decanato de Derecho, Vicerrectoría de Estudios de Posgrado y Decanato de Turismo, están por encima del promedio general.
- Los decanatos de Ingeniería e Informática y el Decanato de Artes y Comunicaciones, fueron las áreas por debajo del promedio general, con diferencias no muy significativas con una valoración de **“Regular”**. Cabe resaltar que en ambos decanatos todas las dimensiones evaluadas quedaron por debajo del promedio general de cada dimensión.
- Cuando se analiza los resultados por decanatos acorde a las dimensiones evaluadas, se evidencia que las **“Biblioteca”** y **“Bienestar Universitario”** son las dimensiones más altas con valoraciones por encima de los promedios generales de cada Decanato analizado. Las dimensiones **“Coordinación académica”**, **“Tecnología y Laboratorio”** e **“Instalaciones”** con las más bajas valoraciones.
- Los estudiantes del nivel de Posgrado perciben una mayor mejoría en la calidad de los servicios, seguida de los estudiantes de los decanatos de Turismo, Decanato de Ingeniería e Informática y el Decanato de Artes y Comunicaciones.

➤ **Conclusiones sobre la percepción de los estudiantes según ítems evaluados:**

- De los 4 ítems con las mayores valoraciones, tres de ellos corresponde a la dimensión de **“Biblioteca”**, cortesía del personal, tiempo de servicio y la orientación de las informaciones. Ocupando en tercer lugar está la cortesía del personal de **“Bienestar Universitario”**.
- De los 46 ítems evaluados en todas las dimensiones, el 76% obtuvieron puntuaciones de 80 a 84.5%, es decir, **“Bueno”**, el 20% de los ítems con puntuaciones de 70 a 79.9%, **“Regular”** y por último dos ítems con Valoraciones de **“Deficiente”**, estos últimos son: **“Estacionamiento”** y **“El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente”** con 63.3 y 68% respectivamente.