



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC



DÉCIMO PRIMERO INFORME
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON
LOS SERVICIOS
MAYO - AGOSTO 2016

Dirección de Planificación
Unidad de Calidad

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICO DE APLICACIÓN	6
2.1	Aspectos sobre el cuestionario de evaluación.....	7
III.	RESULTADOS GENERALES.....	9
3.1	EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	9
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.....	41
V.	CONCLUSIONES.....	68

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 . Distribución de encuestados por decanato.	6
Ilustración 2. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre mayo - agosto 2016.	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 2016.	12
Ilustración 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos (enero-diciembre 2013 y mayo – agosto 2016).....	14
Ilustración 6. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación (Línea base-cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	17
Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- cuatrimestre mayo - agosto 2016).	21
Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base - cuatrimestre mayo-agosto 2016).	26
Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).	29
Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	33
Ilustración 11 . Satisfacción de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	36
Ilustración 12 . Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca, según ítems evaluados (mayo – agosto 2016).	41
Ilustración 13 . Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).	43
Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).....	45
Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Coordinación Académica , según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).	49
Ilustración 16 .Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato / Escuela, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).	51
Ilustración 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).....	53
Ilustración 18 . Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).	55
Ilustración 19 .Satisfacción de los estudiantes con Medios de Pagos, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).	57
Ilustración 20. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 . Relación modificación de los ítems y preguntas en el cuestionario.....	7
Tabla 2. Escala de valoración tipo Likert.....	8
Tabla 3 . Status, según escala o nivel de satisfacción, junio 2015	8
Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	13
Tabla 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre mayo – agosto 2016).....	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 2016).....	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 2016).....	27
Tabla 13 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho	28
Tabla 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).	30
Tabla 15. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática.....	31
Tabla 16. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	34
Tabla 17. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo.....	35
Tabla 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).....	37
Tabla 19. Relación de comentarios de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrado.....	38
Tabla 20. Satisfacción del servicio con relación a las “áreas evaluadas”, según decanatos (mayo – agosto 2016).....	39
Tabla 21. COMPARACION DE LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS (Mayo – Agosto 2016).....	40
Tabla 22 . Comentarios de los estudiantes con relación a la Biblioteca, (mayo – agosto 2016).	42
Tabla 23 . Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario, (mayo – agosto 2016).	44
Tabla 24 Bloques evaluados del CENSE por preguntas (mayo – agosto 2016).....	46
Tabla 25 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CUENTAS POR COBRAR, según decanatos (mayo – agosto 2016).	47
Tabla 26 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CAJA, según decanatos (mayo – agosto 2016).	47
Tabla 27 . Comentarios de los estudiantes con relación al CENSE, (mayo – agosto 2016).	48
Tabla 28. Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica, (mayo – agosto 2016).....	50
Tabla 29. Comentarios de los estudiantes con relación Decanato / Escuela, (mayo – agosto 2016).....	52
Tabla 30. Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), (mayo – agosto 2016).....	54
Tabla 31 . Comentarios de los estudiantes con relación Instalaciones, (mayo – agosto 2016).....	56
Tabla 32. Comentarios de los estudiantes con relación Medios de Pagos, (mayo – agosto 2015).	58
Tabla 33. Comentarios de los estudiantes con relación Tecnología y Laboratorios, (mayo – agosto 2016).....	60
Tabla 34. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas (mayo – agosto 2016). 61	
Tabla 36. Comparación de los niveles de satisfacción correspondiente a los ítems evaluados en cada dimensión.	66

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 un cambio a la frecuencia de aplicación, donde solo se aplicaría una vez al año, en el cuatrimestre mayo-agosto. Este cambio fue plasmado 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. Al año 2016, se han aplicado once (11) 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%.

El presente informe da cuenta de:

- **Aspectos metodológicos de aplicación de la encuesta, así como la actualización del instrumento.**
- **Los resultados Mayo - agosto 2016**
- Dada las modificaciones realizada al instrumento, **presenta comparaciones anuales y dimensiones evaluadas**, así como de los ítems o preguntas, solo del 2015 y 2016.

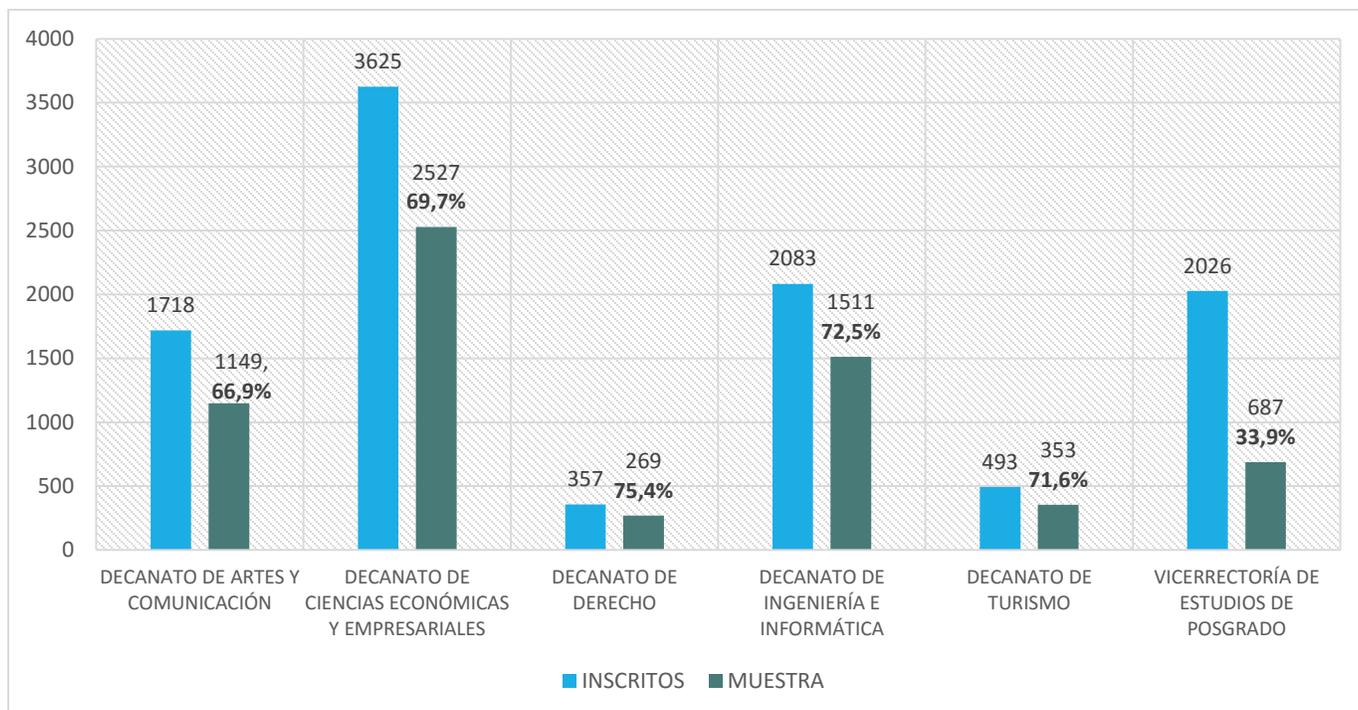
II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICO DE APLICACIÓN

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 2016, la población estudiantil es de **10,302** de los cuales se encuestó el 63% (**6,496**).

La distribución de los encuestados según decanatos superó el 65% con respecto al total de inscritos por área, con excepción la Vicerrectoría de Estudios de Posgrado, el cual tuvo una muestra de 33.9%. El Decanato con mayor representación de los encuestados en comparación al total de inscrito según área, en un rango de 70 a 75.4%, son el Decanato de Derecho, Decanato de Ingeniería e Informática seguido por el Decanato Turismo. Mientras que los Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales y Decanato de Artes y Comunicación quedaron con representación entre 66% y 69.7%.

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, estas 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, estas 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 las encuestas correspondientes a mayo - agosto 2015 y mayo-agosto 2016.
2. La comparación de los resultados mayo-agosto 2016 con la línea base (promedio de los tres períodos cuatrimestrales del 2012) así como la comparación con los resultados del año 2016.
3. La evolución de las últimas ocho (8) mediciones realizadas a la fecha.

3.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2016, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es de 80.25%, con una diferencia positiva de 0.20%, lo que devala una tasa de variación de 0.2%. Para el 2016, el coeficiente de variación de las dimensiones evaluadas, es de un 3%, es decir, los niveles de satisfacción de las dimensiones son cercana al valor promedio general, 80.25%.

Todas las dimensiones evaluadas quedaron con diferencias positivas, por lo que evidencia un aumento en los niveles de satisfacción de cada dimensión evaluada. Las dimensiones de “Biblioteca”, “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario” quedaron con las altas valoraciones, en los dos años comparados, 2015 y 2016, mientras que las dimensiones, “Coordinación Académica”, “Tecnología y laboratorios” e “Instalaciones” quedaron como “Regular” en ambos periodos.

Ilustración 2. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre mayo - agosto 2016.

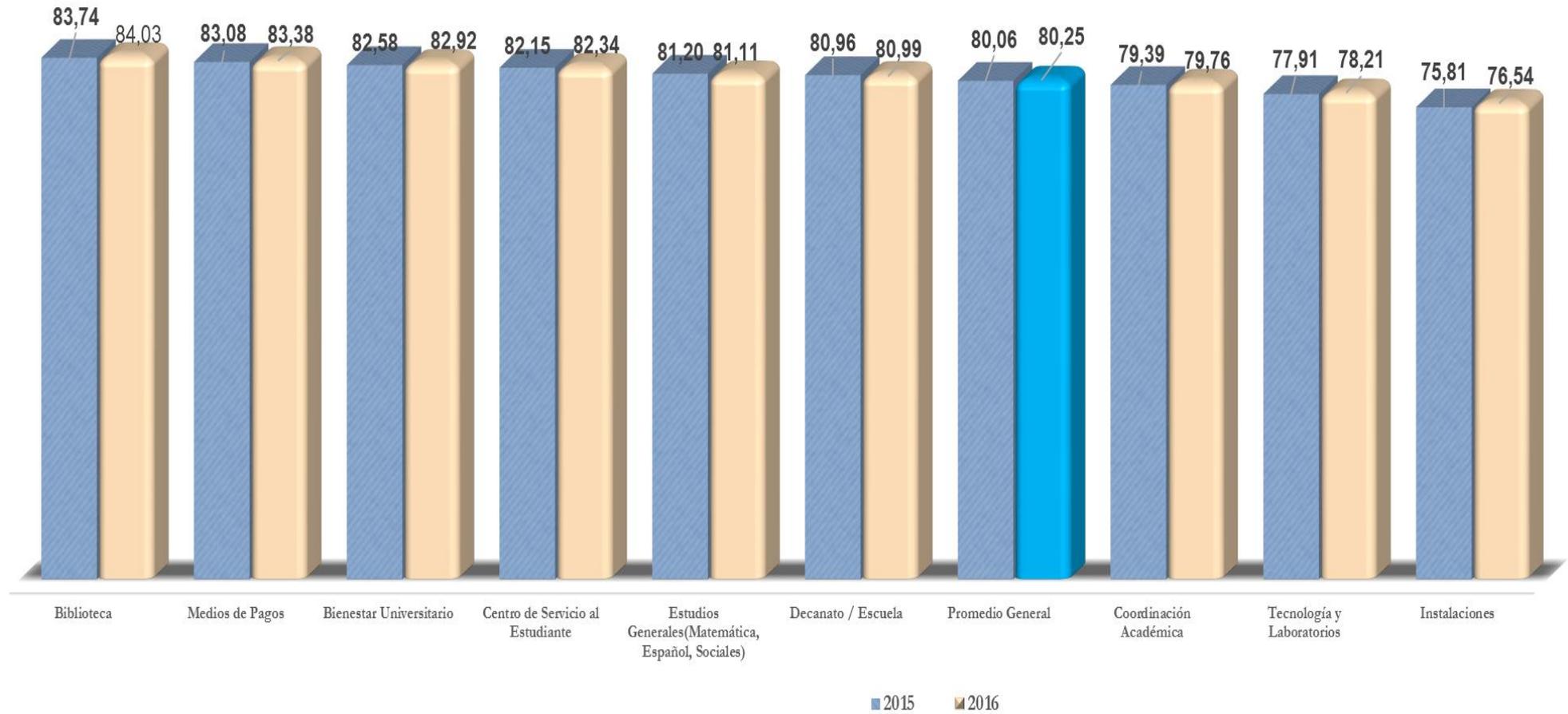
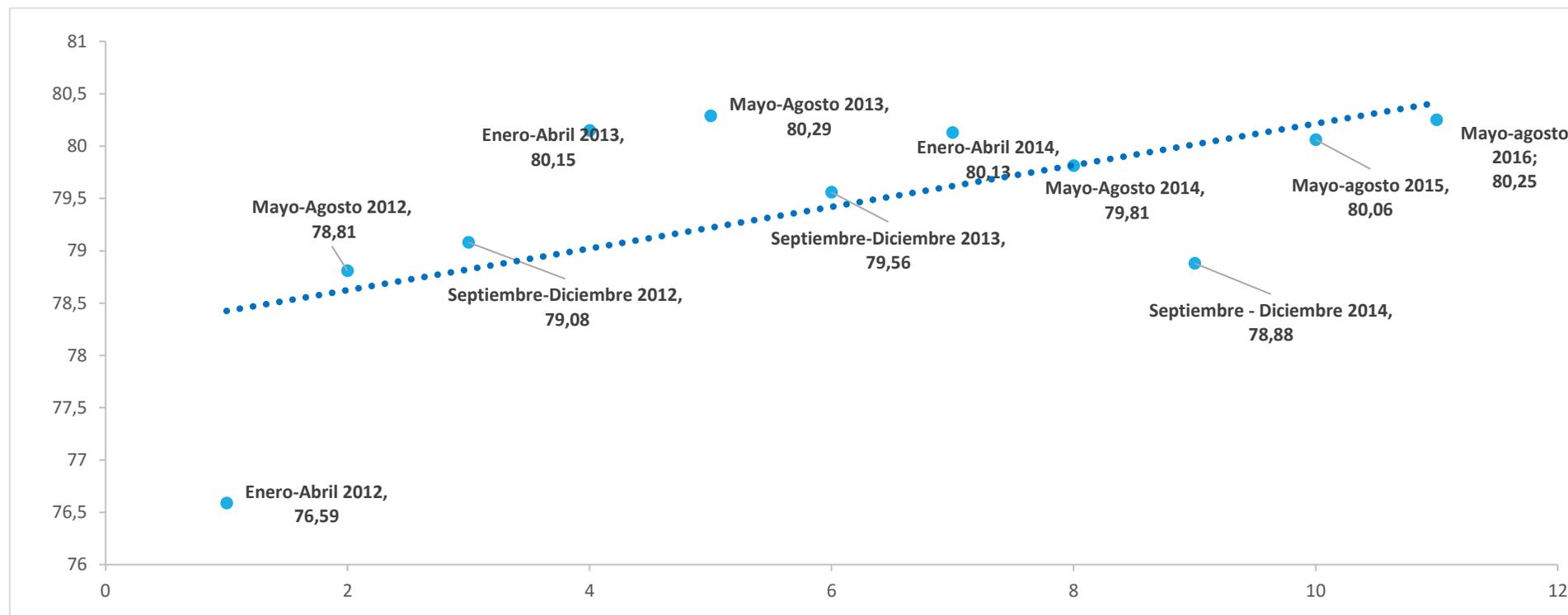


Ilustración 3. Tendencia de los resultados.



Como se muestra en la ilustración 3, desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a septiembre - diciembre 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. Los resultados de las tres mediciones del 2014 reflejan una tendencia hacia la baja, no obstante, en la medición de mayo-agosto del 2015 y mayo-agosto 2016, mantiene una tendencia positiva. El coeficiente de variación de las once (11) 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 (79.42%).

La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en **(3.66)** puntos porcentuales desde la primera medición para una tasa de variación de 4.8%. Al comparar los resultados de la línea base **(78.16%)** y este último cuatrimestre **(80.25)** la diferencia en puntos porcentuales es de positiva **(2.9)**.

Es importante destacar que en año 2014 la institución implementó un proceso académico donde los estudiantes recibían una preselección o bloque de asignatura para cursar en el cuatrimestre siguiente, ocasionando en varios momentos insatisfacción con estos servicios, quejas mediante los diferentes canales de comunicación al momento de realizar los pagos, a partir de diciembre 2014 se implementa la instalación de un aula equipada con computadoras y personal soporte para facilitar la selección de los estudiantes, y cajas temporales en las aulas del 1er nivel del edificio 3.

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 2016.

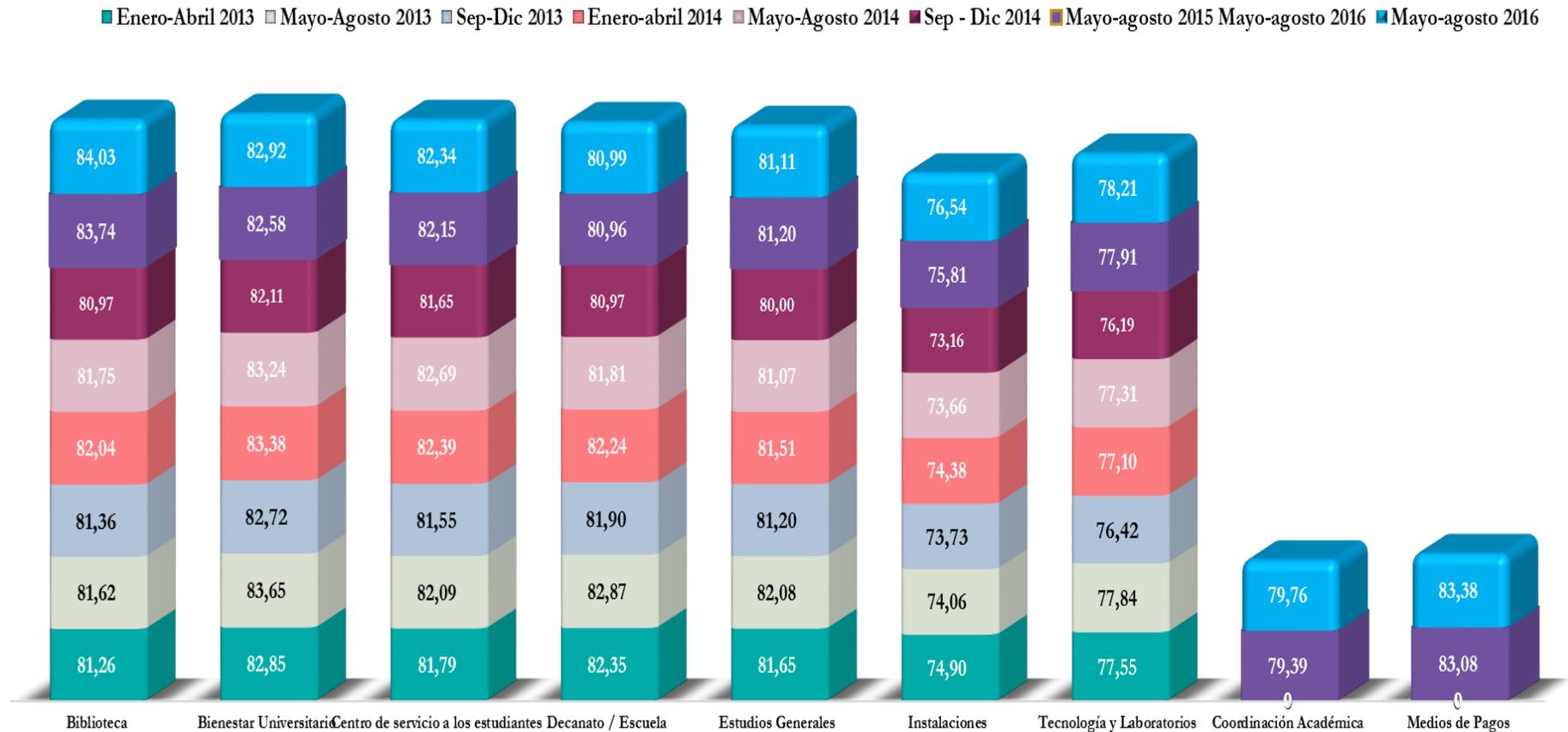


Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS	Línea Base	Mayo-agosto 2015	Mayo-agosto 2016	Diferencia Línea base	Diferencia Mayo-agosto 2015
Biblioteca	80,63	83,74	84,03	3,40	0,29
Bienestar Universitario	81,51	82,58	82,92	1,41	0,34
Centro de servicio a los estudiantes	79,75	82,15	82,34	2,59	0,19
Decanato / Escuela	79,20	80,96	80,99	1,79	0,03
Estudios Generales	79,80	81,20	81,11	1,31	-0,09
Instalaciones	72,73	75,81	76,54	3,81	0,73
Tecnología y Laboratorios	75,65	77,91	78,21	2,56	0,30
Coordinación Académica	-	79,39	79,76	-	0,37
Medios de Pagos	-	83,08	83,38	-	0,30
PROMEDIO	78,16	80,06	80,25	2,09	0,19

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 2016).

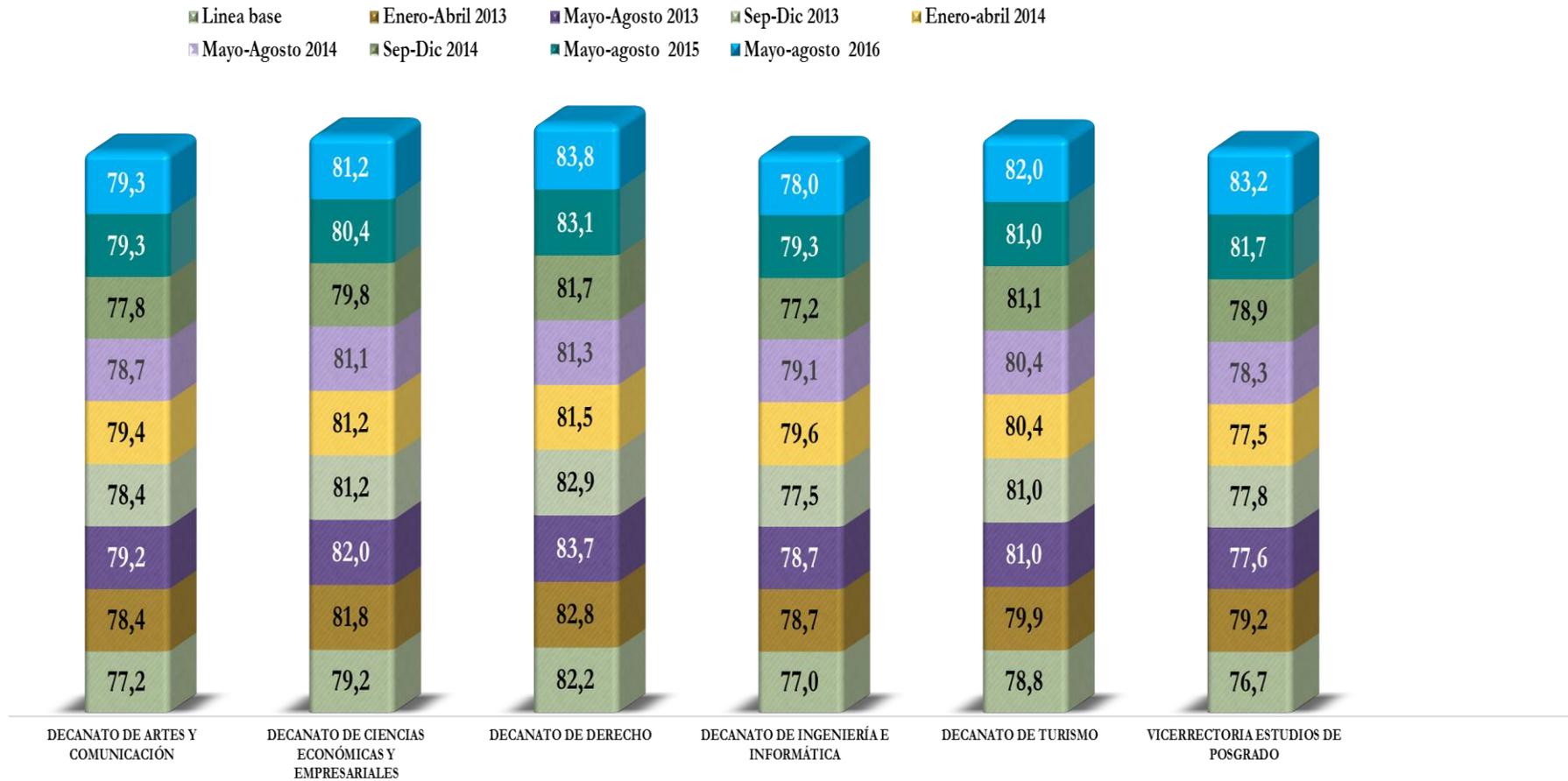


Tabla 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos. (Cuatrimestre mayo – agosto 2016).

ÁREAS	Línea Base	Mayo-agosto 2015	Mayo-agosto 2016	Diferencia Línea base	Diferencia Mayo-agosto 2015
DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	77,2	79,3	79,3	2,1	0,1
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	79,2	80,4	81,2	2,0	0,8
DECANATO DE DERECHO	82,2	83,1	83,8	1,6	0,7
DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	77,0	79,3	78,0	1,1	-1,2
DECANATO DE TURISMO	78,8	81,0	82,0	3,2	1,0
VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	76,73	81,72	83,2	6,5	1,5
PROMEDIO	78,16	80,06	80,25	2,09	0,19

Atendiendo a que la tabla anterior con los resultados del nivel de satisfacción de los estudiantes acorde a los decanatos y la comparaciones con la “línea base y los resultados del año 2015”, se extraen las siguientes informaciones:

1. De las seis (6) áreas académicas, en comparación a la línea base, todas presentan mejoría. Los estudiantes de Posgrado, perciben la más alta valoración en mejoría de (6.5%), seguido de los estudiantes adscritos al Decanato de Artes y Comunicación y los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.
2. En comparación a los resultados del año 2015, los estudiantes de todas las áreas académicas, presentan mejoría, con excepción del Decanato Ingeniería e Informática. Este último decanato, los estudiantes consideran que ha disminuido la valoración en 1.2%.
3. Para el 2016, el 66% de las áreas que están adscritos los estudiantes encuestados, quedaron con valoraciones que oscilan entre 81.2 y 83.2%, situándose con estatus de “Bueno” y el 33% quedaron con estatus de “Regular”, con valores próximo al 80%.

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 2016		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	VICERRECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
	80,25	0,99	-1,17	3,54	2,97	-2,21	1,76
Biblioteca	84,03	1,07	-1,83	1,44	3,15	-2,25	0,93
Bienestar Universitario	82,92	0,98	-1,23	3,83	-	-1,76	0,88
Centro de Servicio al Estudiante	82,34	0,12	-1,78	3,35	4,77	-1,81	0,78
Coordinación Académica	79,76	0,81	-1,44	3,51	3,94	-2,69	2,77
Decanato / Escuela	80,99	-0,08	-1,41	2,14	3,81	-1,82	3,97
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81,11	1,11	-0,87	3,20	-	-2,17	1,32
Instalaciones	76,54	0,99	-0,18	4,52	0,38	-2,63	0,17
Medios de Pagos	83,38	0,29	-1,91	2,95	4,89	-1,71	0,29
Tecnología y Laboratorios	78,21	1,38	-0,94	3,43	3,27	-4,12	2,00

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:

- El promedio general de satisfacción de los estudiantes con los servicios, es de 80.25, con estatus de “Bueno”. Los estudiantes del Decanato de Derecho, Vicerrectoría de Estudios de Posgrado, Decanato de Turismo, así como los del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales están por encima del promedio general, con rango que oscila entre 0.99 y 3.54%.
- La diferencia por encima del promedio general más alta, son los estudiantes del Decanato de Derecho. Cabe resaltar, que la diferencia entre el servicio que se ofrece desde el decanato y el promedio de la dimensión “Decanato/Escuela” es el más bajo, comparado con las percepciones de los estudiantes de las demás áreas académicas.
- Los decanatos de Ingeniería e Informática seguida del Decanato Artes y Comunicaciones, fueron las áreas por debajo del promedio general, con diferencias no muy significativas. El resultado de la dimensión de “Tecnología y Laboratorio” correspondiente a los estudiantes del Decanato Ingeniería e Informática, si sitúan por debajo del promedio en -4.12, siendo esta dimensión con diferencias más baja en relación a todas las mediciones. Cabe resaltar que en ambos decanatos (Ingeniería e Informática y el Artes y Comunicaciones) todas las dimensiones evaluadas quedaron por debajo del promedio general de cada dimensión, con un comportamiento igual que a los resultados del año 2015.

Ilustración 6. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación (Línea base-cuatrimestre mayo-agosto 2016).

DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN

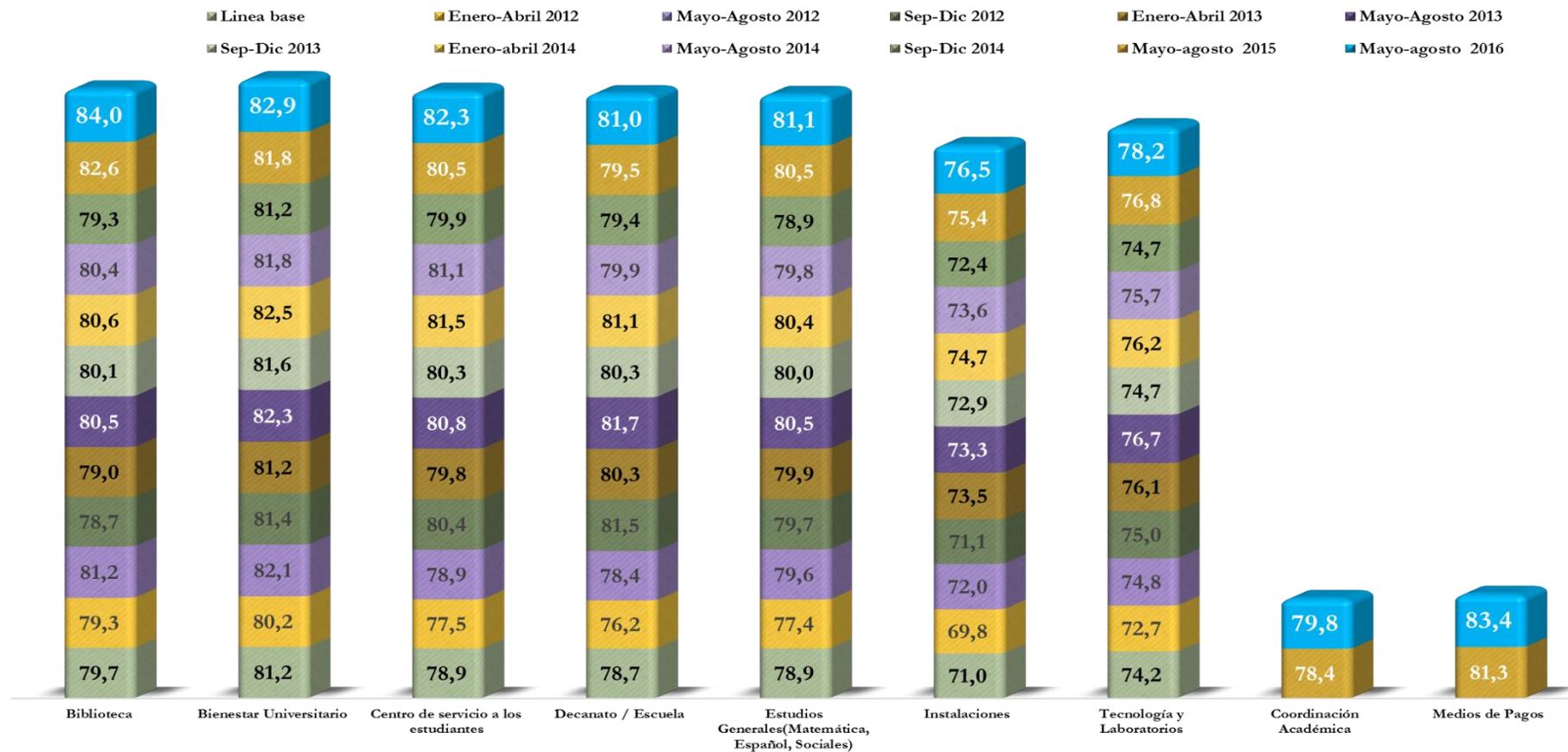


Tabla 7. Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71,0	76,5	5,6
Biblioteca	79,7	84,0	4,3
Tecnología y Laboratorios	74,2	78,2	4,1
Centro de servicio a los estudiantes	78,9	82,3	3,4
Decanato / Escuela	78,7	81,0	2,3
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	78,9	81,1	2,2
Promedio General	77,2	79,3	2,1
Medios de Pagos	81,3	83,4	2,0
Bienestar Universitario	81,2	82,9	1,7
Coordinación Académica	78,4	79,8	1,4

Los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación perciben que:

- Los estudiantes valoran, todas las áreas evaluadas mejoraron en comparación a sus respectivas líneas base, con 1.4% de promedio entre todas las diferencias de las dimensiones evaluadas.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación es de 79.34%, es decir **“Regular”**, coincidiendo con el mismo valor del año del 2015, también coincide el comportamiento de los resultados por dimensiones, con diferencias poco marcadas.
- “Biblioteca”, “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario”, “CENSE” y “Estudios Generales” quedaron como mejores valorados, considerados como **“Bueno”**, con porcentajes de 84 y 82%.
- Las demás dimensiones evaluadas, “Instalaciones”, “Coordinación Académica”, y “Tecnología y Laboratorios” quedaron entre las menos valoradas, no obstante, “Instalaciones”, “Biblioteca” y “Tecnología” fueron la que presentaron mayor mejoría comparadas con los resultados a sus líneas bases correspondientes.

Tabla 8. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación.

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Crerios por comentarios
Satisfacción con el servicio en general	51	33,3%
Insatisfacción con el servicio en general	11	7,2%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	10	6,5%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	10	6,5%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN, cursos, talleres).	9	5,9%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	5	3,3%
Insatisfacción con los servicios de Caja(atención del personal, horario).	5	3,3%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, falta de servicio al cliente, variedad de los productos)	4	2,6%
Mejorar la señal WiFi.	4	2,6%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	4	2,6%
Actualización de los programas (Adobe, Flash e In Design).	3	2,0%
Habilitar más áreas verdes en el Campus I	3	2,0%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención)	3	2,0%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	3	2,0%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	3	2,0%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas).	3	2,0%
Seguridad en las áreas (colocar cámaras).	3	2,0%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	2	1,3%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables)	2	1,3%
Insatisfacción con los talleres (falta de equipos, falta de toma corrientes).	2	1,3%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	1,3%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	1	0,7%

Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado)	1	0,7%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	0,7%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso)	1	0,7%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	1	0,7%
Insatisfacción con la forma de mantener el silencio en las salas.	1	0,7%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	1	0,7%
Insatisfacción Servicio Centro de Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	1	0,7%
Laboratorios de Informática (PC lentas con virus, mal trato del personal, hardware no funcionan,).	1	0,7%
Laboratorios profesionalizantes (Falta de materiales, utensilios, equipos en mal estado).	1	0,7%
Revisión procedimiento préstamo de libros	1	0,7%
Total General	153	100%

De los 986 comentarios recibidos, el 16% de los comentarios corresponden a estudiantes adscrito a este decanato. Están referidos un 33% a la satisfacción con los servicios. Con menores porcentajes, insatisfacción con los servicios en general, insatisfacción con la limpieza y condiciones de los baños (limpieza, necesidad de remodelar o reparar las instalaciones, mejorar los servicios propios de los decanatos (pasantía, asesoría, correcciones, FN), entre otros servicios. Los demás comentarios con porcentajes dispersos, que oscilan de 0.5 a 2.6%.

Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- cuatrimestre mayo - agosto 2016).

DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

■ Línea base ■ Enero-Abril 2013 ■ Mayo-Agosto 2013 ■ Sep-Dic 2013 ■ Enero-abril 2014 ■ Mayo-Agosto 2014 ■ Sep-Dic 2014 ■ Mayo-agosto 2015 ■ Mayo-agosto 2016

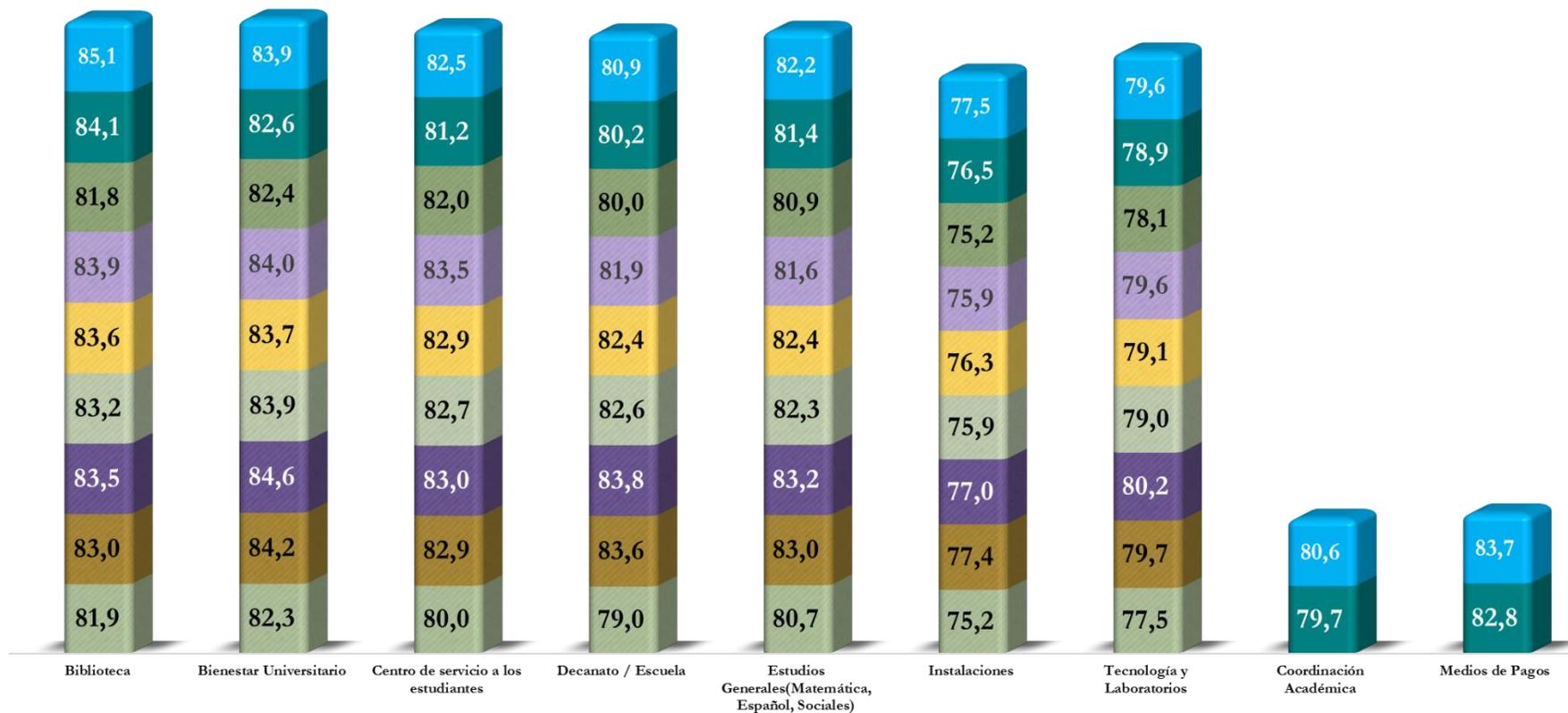


Tabla 9. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Cuatrimestre mayo-agosto 2015).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DIFERENCIA PORCENTUAL
Biblioteca	81,9	85,1	3,2
Centro de servicio a los estudiantes	80,0	82,5	2,4
Instalaciones	75,2	77,5	2,3
Tecnología y Laboratorios	77,5	79,6	2,1
Promedio General	79,2	81,2	2,0
Decanato / Escuela	79,0	80,9	1,9
Bienestar Universitario	82,3	83,9	1,6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	80,7	82,2	1,6
Coordinación Académica	79,7	80,6	0,9
Medios de Pagos	82,8	83,7	0,9

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 de estos, las áreas de la Biblioteca, Bienestar Universitario, Medios de Pagos, el CENSE y Estudios Generales, alcanzaron las puntuaciones más altas, en un rango de 82 y 85%, por encima del promedio general del decanato (81.2). Las demás dimensiones obtuvieron puntuaciones por este promedio.

Tecnología y Laboratorios e Instalaciones se sitúan con un nivel de satisfacción de “Regular” sin embargo, fueron de las dimensiones que presentaron sobresalientes 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 fueron Bienestar Universitario y “CENSE”, sin embargo, el área que presenta menor mejoría es “Tecnología y Laboratorio”.

De los 462 comentarios, el 15.8% están referidos a satisfacción con el servicio en general, mientras que el 18% están referidos a mejorar las condiciones e higiene de los baños, señal del Wifi y la insatisfacción de con la atención del personal de 6.27%, la insatisfacción con los servicios de la cafetería (precio, variedad, falta de oferta saludable).

Tabla 10 .Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	73	15,8%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	35	7,6%
Mejorar la señal WiFi.	28	6,1%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	26	5,6%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso , agreguen a Banreservas, acepten tarjetas American Express)	21	4,5%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	19	4,1%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (alimentos en mal estado y dañados , higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables, área muy ruidosa, manipulación inadecuada).	16	3,5%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	15	3,2%
Insatisfacción con los servicios de Caja(atención del personal, horario, cortesía, imagen del personal).	15	3,2%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	15	3,2%
Insatisfacción con el servicio en general	14	3,0%
Insatisfacción con la atención del personal Decanato (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación).	14	3,0%
Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado)	11	2,4%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, falta de servicio al cliente, variedad de los productos)	9	1,9%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas, sistema de reservas no funciona).	9	1,9%
Insatisfacción con la atención del personal Biblioteca (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	8	1,7%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	8	1,7%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN, cursos, talleres).	8	1,7%

Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	8	1,7%
Actualización de los libros de las carreras que se ofertan.	7	1,5%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	7	1,5%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	7	1,5%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	5	1,1%
Áreas de fumadores(más control, los fumadores no la usan, descuido, promoción al uso de esta área)	5	1,1%
Control de temperatura en el ambiente de la Biblioteca	5	1,1%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	5	1,1%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos).	5	1,1%
Laboratorios de Informática (PC lentas con virus, mal trato del personal, hardware no funcionan,).	5	1,1%
Habilitar más áreas verdes y de esparcimiento en el Campus I	4	0,9%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	4	0,9%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	4	0,9%
Insatisfacción con el proceso de selección (permitir modificar tanda preselección).	3	0,6%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	3	0,6%
Mejoras EVA (actualización de la plataforma)	3	0,6%
Revisión proceso enseñanza - aprendizaje (proceso de evaluación en las aulas)	3	0,6%
Biblioteca del campus II es muy limitada.	2	0,4%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas y externas de la Institución.	2	0,4%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	2	0,4%
Insatisfacción con los servicios de Cafetería Campus II (alimentos en mal estado y dañados , higiene, horario, precios altos, oferta alimentos más saludables, manipulación inadecuada,)	2	0,4%
Revisión procedimiento préstamo de libros	2	0,4%
Satisfecho con el servicio del Dispensario Médico.	2	0,4%
Seguridad en las áreas (colocar cámaras)	2	0,4%
Actividades musicales y teatrales (Abrir un coro universitario, variar las personas que participan en las obras de teatro).	1	0,2%
Actualización de los programas (Adobe, Flash e In Design).	1	0,2%
Actualizar computadoras obsoletas y aumentar cantidad disponibilidad de estas.	1	0,2%
Arreglo de las conexiones eléctricas del área de mesitas entre el edificio 2 y 3	1	0,2%

Aumentar la cantidad de libros de las carreras (Lic. Derecho, Lic. Diseño Gráfico, otros)	1	0,2%
Condiciones de las aulas del Campus II (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado).	1	0,2%
Facilitar el préstamo de salones de eventos y utensilios.	1	0,2%
Falta de Cubículos.	1	0,2%
Insatisfacción con el área de Psicología (personal ineficiente, poco preparadas)	1	0,2%
Insatisfacción con el horario de servicio los sábados	1	0,2%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	1	0,2%
Insatisfacción con la forma de mantener el silencio en las salas.	1	0,2%
Insatisfacción con las pruebas de admisiones(realizar revisión, rediseñar).	1	0,2%
Insatisfacción con los baños Campus II (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas).	1	0,2%
Insatisfacción con los docentes(no están actualizados ni relacionados en sus áreas)	1	0,2%
Insatisfacción con los servicios de la US-Store. (Cortesía, amabilidad, empatía)	1	0,2%
Mejorar disponibilidad de las Tutorías de matemáticas	1	0,2%
Mejorar el App VIRTUAL, porque dura mucho cargando y a veces no sube.	1	0,2%
Mejorar seguridad en las áreas internas y externas.	1	0,2%
Parqueos Campus II (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión).	1	0,2%
Satisfecho servicio área de Becas y descuento.	1	0,2%
Total general	462	100,0%

Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base - cuatrimestre mayo-agosto 2016).

DECANATO DE DERECHO

■ Línea base ■ Enero-Abril 2013 ■ Mayo-Agosto 2013 ■ Sep-Dic 2013 ■ Enero-abril 2014 ■ Mayo-Agosto 2014 ■ Mayo-agosto 2015 ■ Mayo-agosto 2016 ■ Mayo-agosto 2015 ■ Mayo-agosto 2016

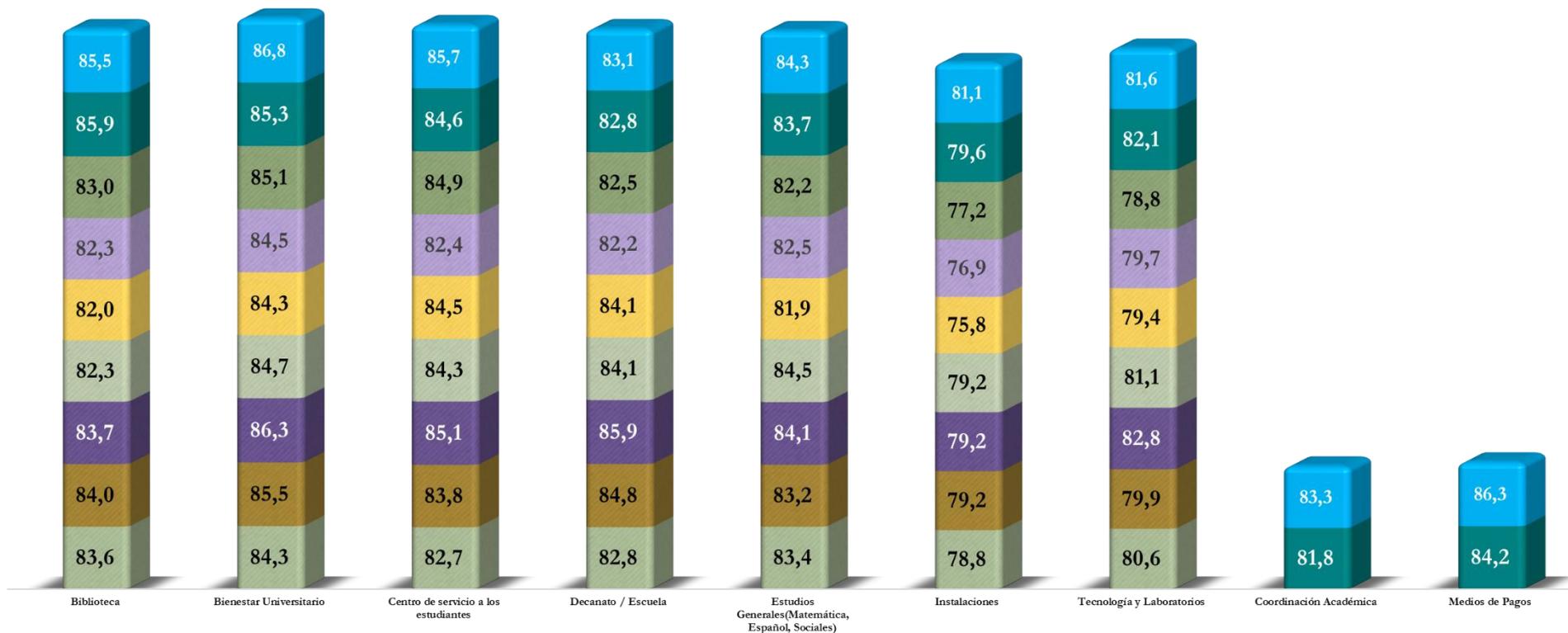


Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE DERECHO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Centro de servicio a los estudiantes	82,7	85,7	3,0
Bienestar Universitario	84,3	86,8	2,5
Instalaciones	78,8	81,1	2,3
Medios de Pagos	84,2	86,3	2,1
Biblioteca	83,6	85,5	1,9
Promedio General	82,2	83,8	1,6
Coordinación Académica	81,8	83,3	1,5
Tecnología y Laboratorios	80,5	81,6	1,2
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	83,4	84,3	0,9
Decanato / Escuela	82,8	83,1	0,3

La tabla no. 12 muestra las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho, y de acuerdo a esta tabla la mayor puntuación porcentual la obtuvo “Bienestar Universitario”. Se observa que el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho es de 83.8%, es decir **“Bueno”** al igual todos los resultados de las dimensiones se sitúan con estatus de “Bueno”.

Para el año 2016, las dimensiones, Biblioteca y Tecnología y Laboratorios, presentaron decrecimiento en comparación con las valoraciones del año 2015.

De los 56 comentarios recibidos desde este decanato, el 48% están referidos a satisfacción con los servicios en general, habilitar la cafetería con un 7%. Los demás comentarios son reducidos.

Tabla 12 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	27	48%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	4	7%
Mejorar la señal WiFi.	3	5%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas, sistema de reservas no funciona).	3	5%
Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado).	2	4%
Insatisfacción con el servicio en general	2	4%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	2	4%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso , agreguen a Banreservas, acepten tarjetas American Express).	2	4%
Actualización de los de libros de las carreras que ofertan.	1	2%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras (Lic. Derecho, Lic. Diseño Gráfico, otros)	1	2%
Insatisfacción con la atención del personal Decanato (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	1	2%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	1	2%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	1	2%
Insatisfacción con los servicios de Caja(atención del personal, horario, cortesía, imagen del personal).	1	2%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (alimentos en mal estado y dañados , higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables, área muy ruidosa, manipulación inadecuada).	1	2%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	1	2%
Mejorar el App VIRTUAL, porque dura mucho cargando y a veces no sube.	1	2%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	1	2%
Satisfecho con el servicio del Dispensario Médico.	1	2%
Total general	56	100%

Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).

DECANATO DE INGENIERÍA E INFOMÁTICA

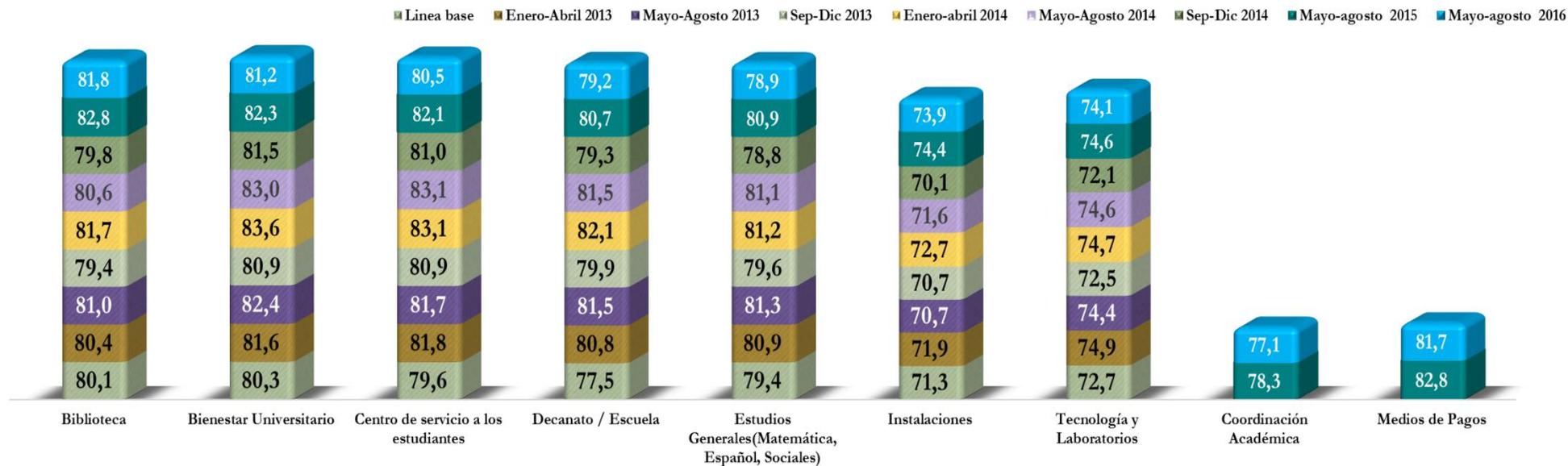


Tabla 13. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	71,3	73,9	2,6
Biblioteca	80,1	81,8	1,7
Decanato / Escuela	77,5	79,2	1,7
Tecnología y Laboratorios	72,7	74,1	1,4
Promedio General	77,0	78,0	1,1
Centro de servicio a los estudiantes	79,6	80,5	1,0
Bienestar Universitario	80,3	81,2	0,8
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	79,4	78,9	-0,4
Medios de Pagos	82,8	81,7	-1,1
Coordinación Académica	78,3	77,1	-1,2

Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están en las áreas de “Biblioteca”, “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario” en un rango de 81.2 – 81.8%, situándose en un estatus de calidad del servicio como “**Bueno**”. El nivel de satisfacción de los estudiantes de este decanato es de 78%, es decir, “**Regular**” lo que deja una brecha de oportunidades de mejoras a los servicios. Las dimensiones de Estudios Generales, Medios de Pagos y Coordinación Académica, decrecieron en comparación a la línea base en un rango de (-0.2 y -1.2) mientras que en comparación al año 2015, decreció la valoración de los servicios que se recibe desde “**Estudios Generales**”.

En cuanto a los 177 comentarios, el 37% están referidos a la satisfacción con la satisfacción del personal, mejorar la wifi con 9%, al igual que los comentarios positivos sobre los medios de pagos.

Tabla 14. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	66	37%
Mejorar la señal WiFi.	16	9%
Satisfacción con los medios de pagos	16	9%
Insatisfacción con el servicio en general	10	6%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	5	3%
Laboratorios de Informática (PC lentas con virus, mal trato del personal, hardware no funcionan,).	5	3%
Laboratorios profesionalizantes (Falta de materiales, utensilios, equipos en mal estado, falta de software).	4	2%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	3	2%
Áreas de fumadores(más control, los fumadores no la usan, descuido, promoción al uso de esta área)	3	2%
Condiciones de las aulas del Campus II (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado).	3	2%
Insatisfacción con los servicios de Cafetería Campus II (alimentos en mal estado y dañados , higiene, horario, precios altos, oferta alimentos más saludables, manipulación inadecuada,)	3	2%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	3	2%
Parqueos Campus II (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión).	3	2%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas, sistema de reservas no funciona).	3	2%
Biblioteca del campus II es muy limitada.	2	1%
Insatisfacción con la forma de mantener el silencio en las salas.	2	1%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	2	1%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, falta de servicio al cliente, variedad de los productos)	2	1%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	2	1%
Mejorar lenguajes de programación (no funcionan SQL, MS SQL, Oracle) y sistema operativo.	2	1%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	1%
Mejorar programación de ofertas de las carreras de ingenierías(agregar asignatura ISO, Sistemas operativos.)	2	1%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso , agreguen a Banreservas, acepten tarjetas American Express).	2	1%

Actividades musicales y teatrales (Abrir un coro universitario, variar las personas que participan en las obras de teatro)	1	1%
Arreglo de las conexiones eléctricas del área de mesitas entre el edificio 2 y 3	1	1%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	1	1%
Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado).	1	1%
Control de temperatura en el ambiente de la Biblioteca.	1	1%
Insatisfacción con el área de Psicología (personal ineficiente, poco preparadas).	1	1%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	1%
Insatisfacción con el horario de servicio los sábados.	1	1%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	1	1%
Insatisfacción con los baños Campus II (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas).	1	1%
Insatisfacción con los servicios de Caja(atención del personal, horario, cortesía, imagen del personal).	1	1%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (alimentos en mal estado y dañados , higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables, área muy ruidosa, manipulación inadecuada).	1	1%
Mejoras EVA (actualización de la plataforma).	1	1%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	1	1%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	1	1%
Satisfecho con el servicio del Dispensario Médico.	1	1%
Total general	177	100%

Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).

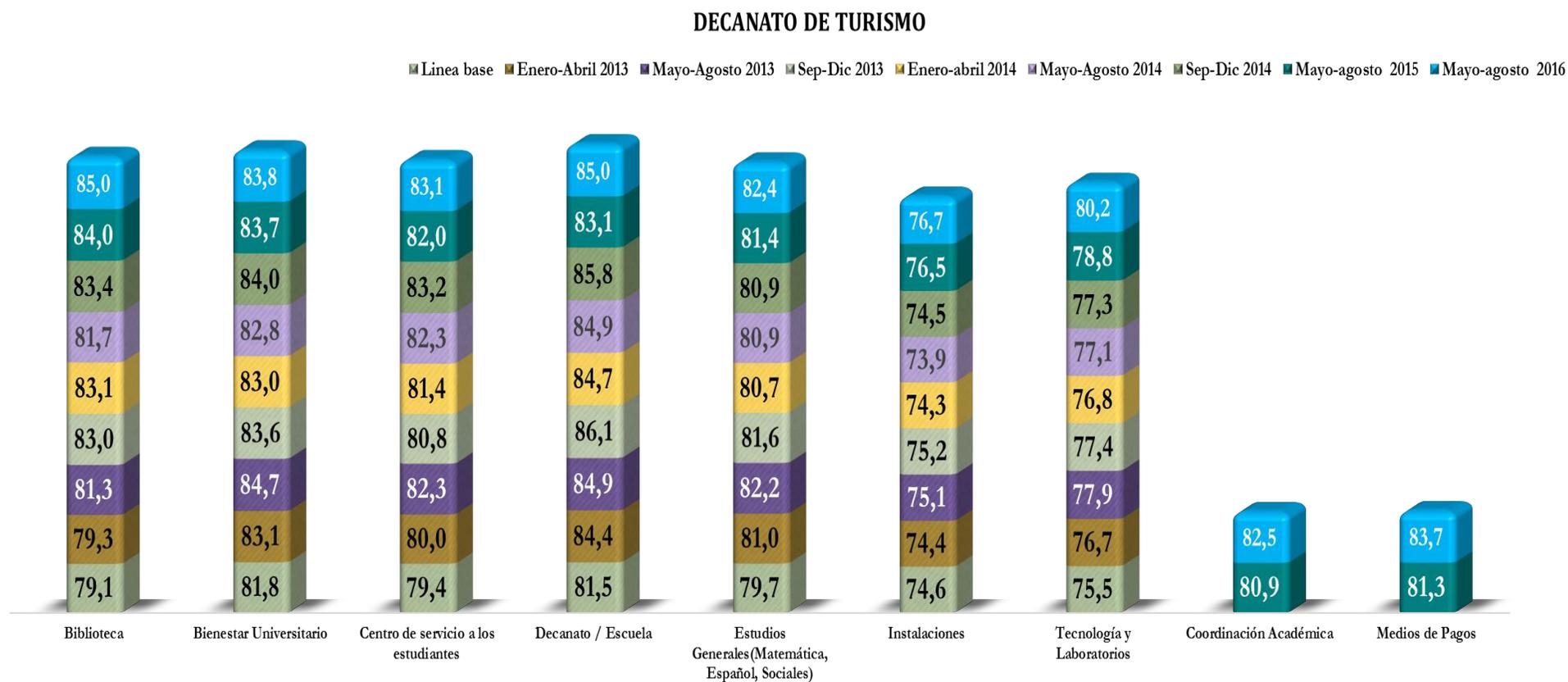


Tabla 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS EVALUADAS	LINEA BASE	DECANATO DE TURISMO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Biblioteca	79,1	85,0	5,8
Tecnología y Laboratorios	75,5	80,2	4,7
Centro de servicio a los estudiantes	79,4	83,1	3,8
Decanato / Escuela	81,5	85,0	3,4
Promedio General	78,8	82,0	3,2
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	79,7	82,4	2,8
Medios de Pagos	81,3	83,7	2,4
Instalaciones	74,6	76,7	2,1
Bienestar Universitario	81,8	83,8	2,0
Coordinación Académica	80,9	82,5	1,6

De acuerdo a la **ilustración 10**, los estudiantes del Decanato de Turismo valoran la calidad de los servicios ofrecidos es de 82.0%, en ese sentido se categoriza como **“Bueno”**. En comparación a la línea base, todas las dimensiones presentaron mejorías, siendo “Biblioteca” la de mayor diferencia de mejora. Ocho de las nueve dimensiones quedaron valoradas como “Bueno”, solo con valoraciones de **“Regular”** se sitúa “Instalaciones”. Las dimensiones “Biblioteca” y “Tecnología y Laboratorio” obtuvieron los más altos resultados en mejorías comparado con el año 2015. Los servicios ofrecidos desde el decanato de Turismo se valoran como “Bueno” situándose por encima del promedio general.

De los 69 comentarios recibidos desde este decanato, el 42% están referidos a valoraciones positivas sobre el servicio, insatisfacción con los costos de los créditos, mejorar Wifi, habilita la cafetería.

Tabla 16. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con el servicio en general	29	42%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	9	13%
Mejorar la señal WiFi.	6	9%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	4	6%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso , agreguen a Banreservas, acepten tarjetas American Express)	4	6%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	3	4%
Insatisfacción con la atención del personal Decanato (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación).	2	3%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (alimentos en mal estado y dañados , higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables, área muy ruidosa, manipulación inadecuada).	2	3%
Actualización de los de libros de las carreras que ofertan .	1	1%
Insatisfacción con el proceso de selección (permitir modificar tanda preselección).	1	1%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	1	1%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	1	1%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos).	1	1%
Laboratorios de Informática (PC lentas con virus, mal trato del personal, hardware no funcionan,).	1	1%
Mejorar diseño de pensum (agregar los idiomas)	1	1%
Mejorar seguridad en las áreas internas y externas.	1	1%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	1	1%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas, sistema de reservas no funciona).	1	1%
Total general	69	100%

Ilustración 11 . Satisfacción de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados (Línea base- cuatrimestre mayo-agosto 2016).

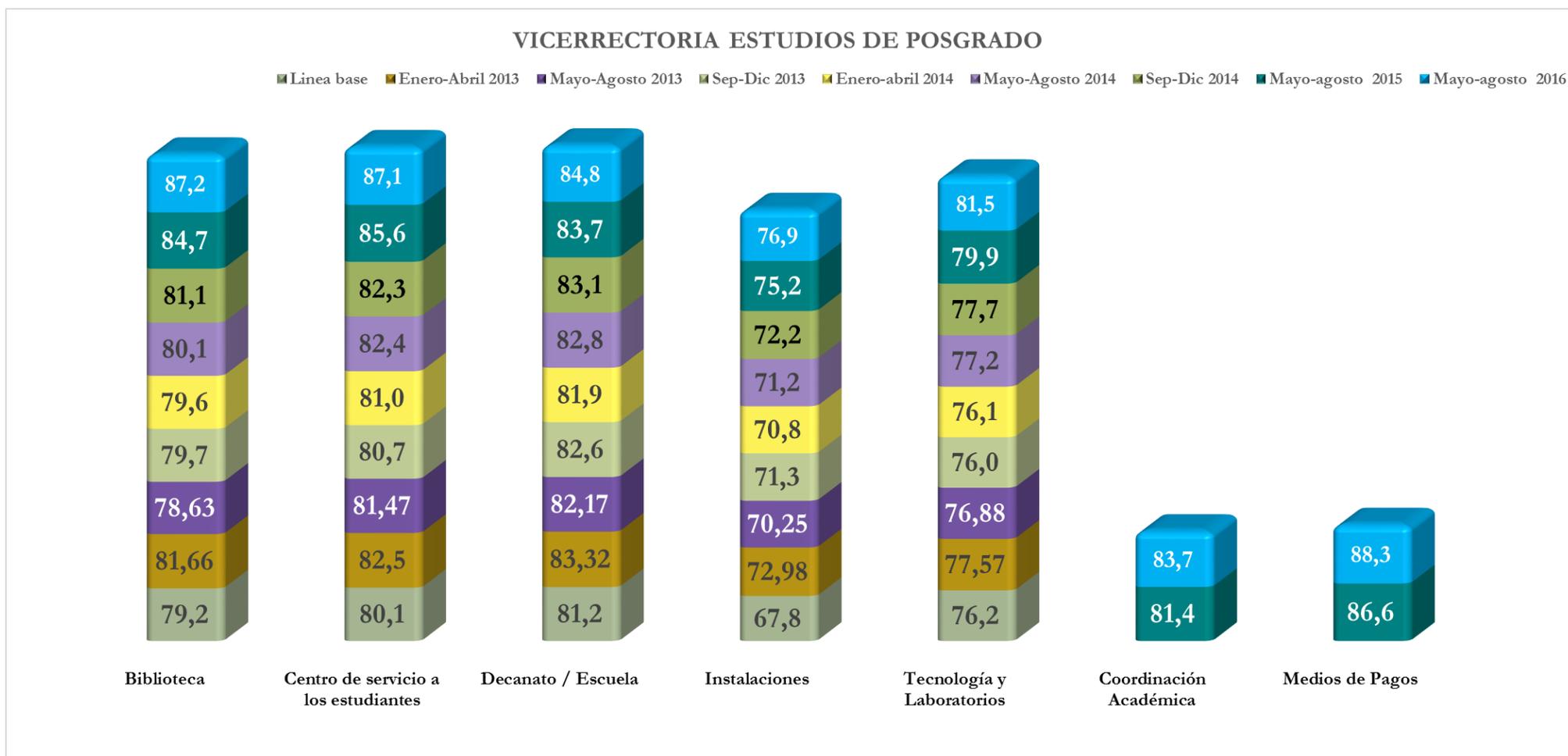


Tabla 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados. (Cuatrimestre mayo-agosto 2016).

ÁREAS EVALUADAS	LÍNEA BASE	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	DIFERENCIA PORCENTUAL
Instalaciones	67,8	76,9	9,1
Biblioteca	79,2	87,2	7,9
Centro de servicio a los estudiantes	80,1	87,1	7,0
Promedio General	76,7	83,2	6,5
Tecnología y Laboratorios	76,2	81,5	5,3
Decanato / Escuela	81,2	84,8	3,6
Coordinación Académica	81,4	83,7	2,3
Medios de Pagos	86,6	88,3	1,7

De acuerdo a la ilustración 11, para los estudiantes de especialidades y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio de “Biblioteca” y “Coordinación Académica”. Los estudiantes especialidades y maestrías consideran que las “Instalaciones”, “Biblioteca” y “Centro de servicio a los estudiantes” son los que más han mejorado en comparación a la línea base y los resultados del año 2016.

Para el año actual, ocho de las nueve dimensiones quedaron valoradas como “Bueno”, solo con valoraciones de “Regular” se sitúa “Instalaciones”.

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 69 comentarios, la satisfacción con los servicios en general representa el 14%. Un 10% referidos a la insatisfacción con los Parques Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones). Un 38% alusivas a las quejas con la calidad de los docentes, así como el trato a los estudiantes por parte de los docentes, mejorar wifi, condiciones de las aulas y habilitar espacio de cafetería. Los demás aspectos comentados dispersos, por debajo de 5%.

Tabla 18. Relación de comentarios de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrado.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	10	14%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	7	10%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, usan metodologías incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes, tardan en publicar las notas).	6	9%
Mejorar la señal WiFi.	6	9%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	5	7%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	5	7%
Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado, iluminación).	4	6%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	3	4%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	3	4%
Servicios de pagos (bancos y Tpagos la mensualidad no se visualiza, revisar proceso, agregar a Banreservas, tarjetas American Express).	3	4%
Extensión Cibao (falta de áreas de esparcimiento un lugar donde adquirir comidas).	2	3%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	2	3%
Mejoras en la limpieza de los baños.	2	3%
Actualizar los de libros de las carreras.	1	1%
Áreas de fumadores(más control, los fumadores no la usan, descuido, promoción al uso de esta área).	1	1%
Insatisfacción con el servicio en general	1	1%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	1	1%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	1	1%
Insatisfacción con la atención del personal Biblioteca (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación).	1	1%
Insatisfacción con las pruebas de admisiones(realizar revisión, rediseñar).	1	1%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (alimentos en mal estado y dañados , higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables, área muy ruidosa, manipulación inadecuada).	1	1%
Insatisfacción trato del Decano.	1	1%
Participación de egresados en actividades. (incluir los egresados que están cursando maestrías en las actividades deportivas)	1	1%
Satisfacción con el servicio ofrecido por el personal de Biblioteca	1	1%
Total general	69	90%

Tabla 19. Satisfacción del servicio con relación a las “áreas evaluadas”, según decanatos (mayo – agosto 2016).

RESULTADOS UNAPEC MAYO-AGOSTO 2016		INDICE SATISFACCION POR DECANATO, MAYO-AGOSTO 2016					
DIMENSIONES EVALUADAS	Resultados UNAPEC	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE DERECHO	VICERRECTORIA DE ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
		80,25	81,24	79,08	83,79	83,2	78,04
Biblioteca	84,03	85,10	82,20	85,47	87,2	81,78	84,96
Bienestar Universitario	82,92	83,90	81,69	86,76		81,16	83,81
Centro de Servicio al Estudiante	82,34	82,46	80,56	85,68	87,1	80,53	83,12
Coordinación Académica	79,76	80,57	78,32	83,27	83,7	77,07	82,53
Decanato / Escuela	80,99	80,91	79,58	83,14	84,8	79,17	84,97
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81,11	82,22	80,24	84,31	-	78,94	82,43
Instalaciones	76,54	77,53	76,36	81,06	76,9	73,91	76,71
Medios de Pagos	83,38	83,66	81,46	86,32	88,3	81,67	83,67
Tecnología y Laboratorios	78,21	79,59	77,27	81,64	81,5	74,10	80,21

Tabla 20. COMPARACION DE LOS RESULTADOS GENERALES SEGÚN BLOQUE O DIMENSIONES EVALUADAS (Mayo – Agosto 2016).

RESULTADOS UNAPEC MAYO-AGOSTO 2016		INDICE SATISFACCION POR DECANATO, MAYO-AGOSTO 2016						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 DE 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 DE ESTUDIOS DE POSGRADO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO
		80,25	81,24	79,08	83,79	83,2	78,04	82,01	0,99	-1,17	3,54	2,97	-2,21
Biblioteca	84,03	85,10	82,20	85,47	87,2	81,78	84,96	1,07	-1,83	1,44	3,15	-2,25	0,93
Bienestar Universitario	82,92	83,90	81,69	86,76		81,16	83,81	0,98	-1,23	3,83	-	-1,76	0,88
Centro de Servicio al Estudiante	82,34	82,46	80,56	85,68	87,1	80,53	83,12	0,12	-1,78	3,35	4,77	-1,81	0,78
Coordinación Académica	79,76	80,57	78,32	83,27	83,7	77,07	82,53	0,81	-1,44	3,51	3,94	-2,69	2,77
Decanato / Escuela	80,99	80,91	79,58	83,14	84,8	79,17	84,97	-0,08	-1,41	2,14	3,81	-1,82	3,97
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81,11	82,22	80,24	84,31	-	78,94	82,43	1,11	-0,87	3,20	-	-2,17	1,32
Instalaciones	76,54	77,53	76,36	81,06	76,9	73,91	76,71	0,99	-0,18	4,52	0,38	-2,63	0,17
Medios de Pagos	83,38	83,66	81,46	86,32	88,3	81,67	83,67	0,29	-1,91	2,95	4,89	-1,71	0,29
Tecnología y Laboratorios	78,21	79,59	77,27	81,64	81,5	74,10	80,21	1,38	-0,94	3,43	3,27	-4,12	2,00

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 2016).

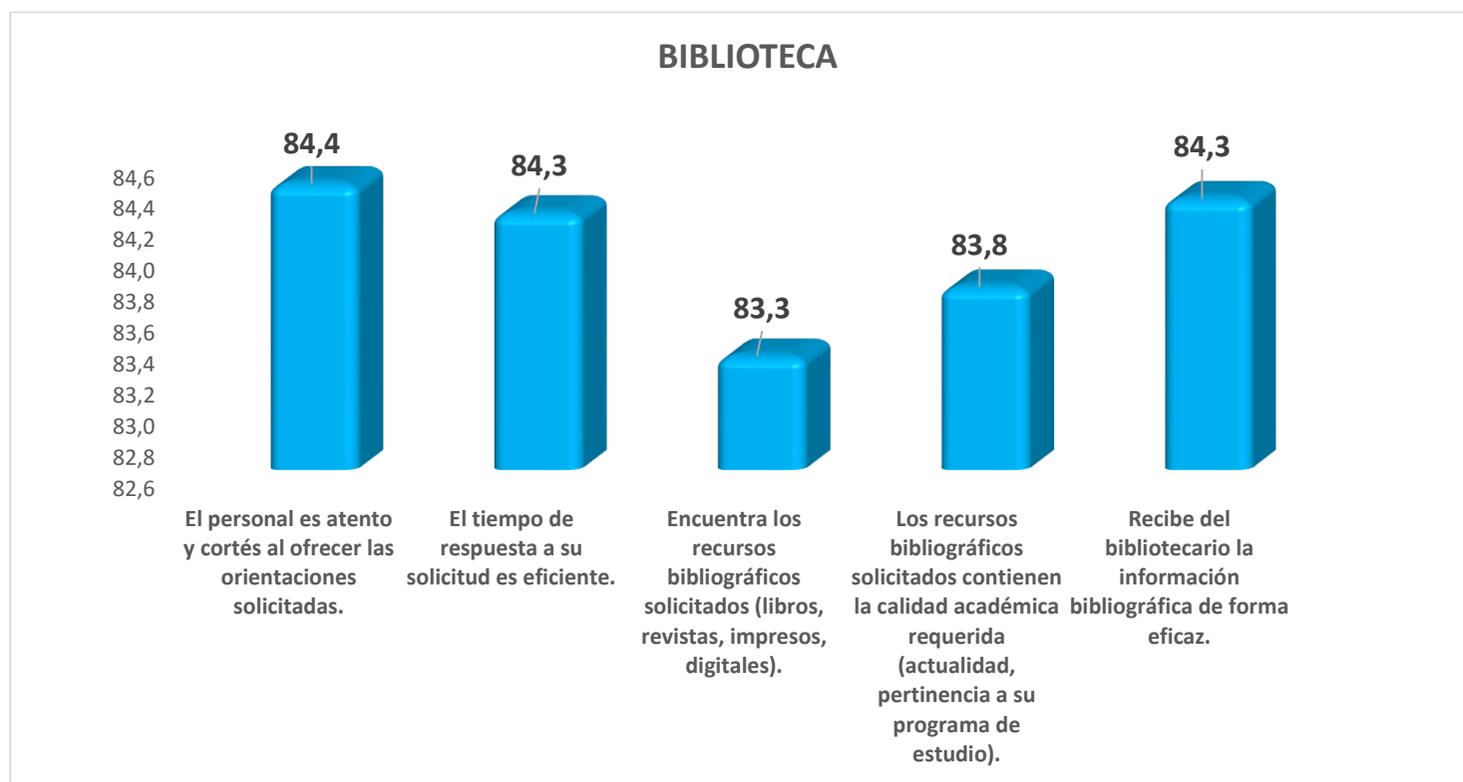


Tabla 21 . Comentarios de los estudiantes con relación a la **Biblioteca**, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con el servicio en general	21	35,59%
Actualizar los de libros de las carreras que ofrecen.	8	13,56%
Insatisfacción con la atención del personal	6	10,17%
Mejorar la señal WiFi	5	8,47%
Control de temperatura en el ambiente	4	6,78%
Insatisfacción con el servicio en general	4	6,78%
Revisión procedimiento préstamo de libros	2	3,39%
Actualizar computadoras obsoletas y aumentar cantidad disponibilidad de estas.	2	3,39%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras (Lic. Derecho, Lic. Diseño Gráfico)	1	1,69%
Insatisfacción con el horario de servicio los sábados	1	1,69%
Insatisfacción con la forma de mantener el silencio en las salas.	1	1,69%
Falta de Cubículos.	1	1,69%
Biblioteca del campus II es muy limitada.	1	1,69%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas.	1	1,69%
Falta de entrenamientos para uso de la Biblioteca Virtual	1	1,69%
Total General	59	100%

Las variables valoradas en “biblioteca” se sitúan con estatus de “bueno”, cortesía del personal, tiempo del servicio, suministro de información, así como la calidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos. los estudiantes que hacen uso de los servicios de la biblioteca, consideran en general que están satisfecho; sin embargo, un 10% de los mismos manifiestan sentirse insatisfecho.

El 13.5% de los comentarios están referidos a la actualización de los recursos bibliográficos, los demás comentarios recibidos de esta área están dispersos entre control de temperatura de las áreas de lecturas, insatisfacción con el servicio recibido, revisión procedimiento préstamo de libros, entre otros.

Ilustración 13 . Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

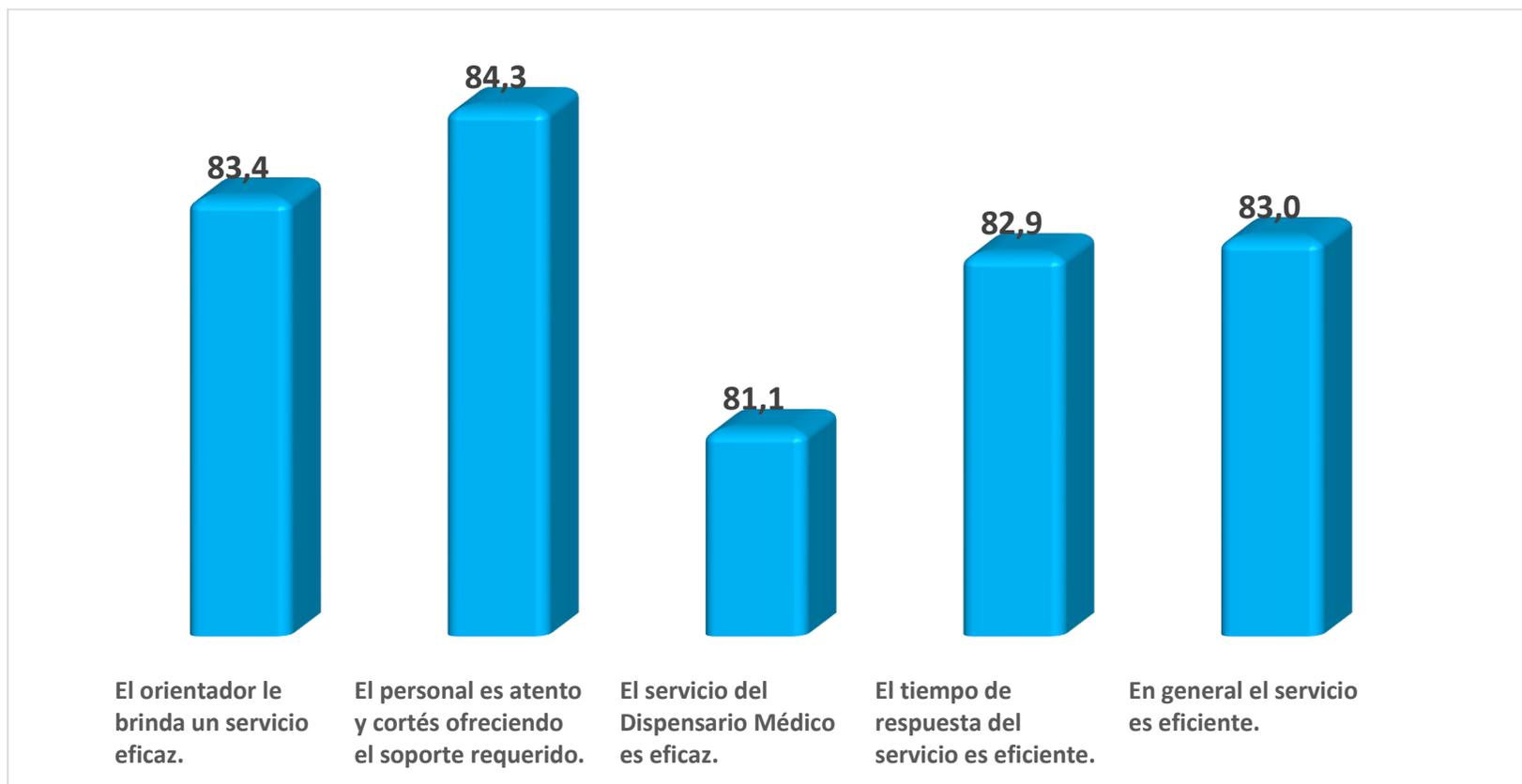


Tabla 22 . Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	22	68,75%
Insatisfacción con la atención del personal	4	12,50%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	3	9,38%
Insatisfacción con el servicio en general	2	6,25%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	1	3,13%
Total General	32	100%

Todas las variables se sitúan como “Bueno”, en un rango de 81.1 y 84.3%. en general, las variables más valoradas son la cortesía y atención del personal, esto se evidencia tanto en los valores cuantitativo como los comentarios recibidos. Con mayores posibilidades de mejora esta la eficiencia del servicio en esta área.

En los comentarios expresan, valoraciones positivas acerca del servicio recibido en el área de Bienestar Universitario, sin embargo, señalan que se debe fortalecer el manejo de información. En cuanto a las experiencias obtenidas en el uso del servicio del Dispensario Médico, sus experiencias han sido muy positivas.

Los estudiantes de Artes y Comunicación, así como del Decanato de Ingeniería e Informática son los que más demandan mejora en los servicios del dispensario médico, quedando en ambos decanatos estos servicios valorados como “Regular”.

Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

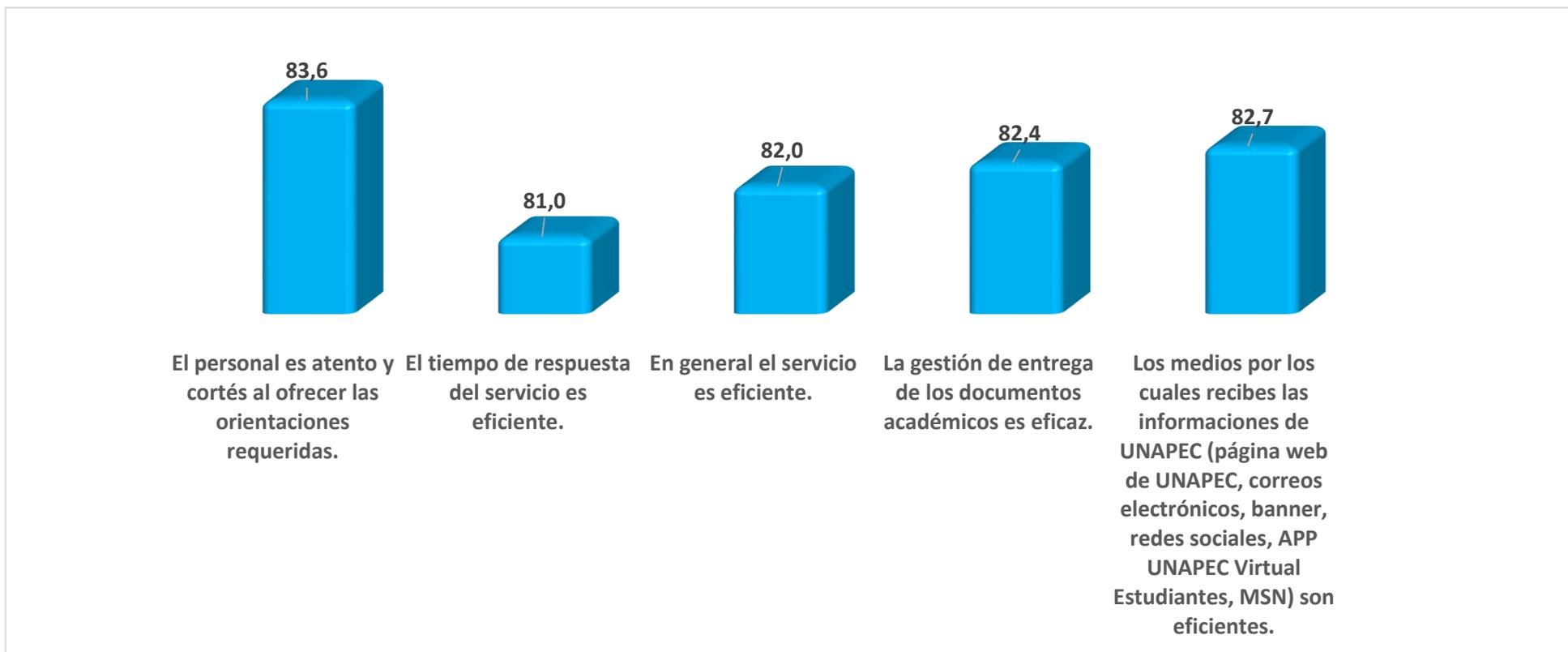


Tabla 23a Bloques evaluados del **CENSE** por preguntas (mayo – agosto 2016).

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES			DECANATO DE TURISMO	DECANATO DE DERECHO	
		Total	Total	CONTABILIDAD	MERCADEO	ADMINISTRACION	Total	Total
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,6	81,9	83,6	86,0	83,4	82,7	83,8	86,8
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	81,0	79,3	81,0	83,7	80,8	79,8	81,6	84,8
En general el servicio es eficiente.	81,9	80,2	82,1	84,1	82,1	81,0	82,8	85,2
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82,4	80,6	82,6	85,1	82,7	80,9	82,8	85,7
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.	82,7	80,1	83,0	85,1	83,3	80,9	84,5	85,8

Tabla 24b Bloques evaluados del **CENSE** por preguntas (mayo – agosto 2016).

ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA			VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO
		Total	INFORMATICA	TECNOLOGIA E INGENIERIAS	Total
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,6	82,3	83,0	81,4	87,7
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	81,0	79,1	79,9	78,0	86,3
En general el servicio es eficiente.	82,0	80,1	80,7	79,3	86,5
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82,4	80,5	81,2	79,5	87,2
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.	82,7	80,6	81,2	79,6	88,5

Tabla 25 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CUENTAS POR COBRAR, según decanatos (mayo – agosto 2016).

ITEMS EVALUADOS	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
Totales por decanato	80,02	80,66	77,76	86,69	84,39	77,51	82,51
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,22	81,75	79,60	87,93	84,71	78,93	82,51
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	78,95	79,34	76,69	86,46	83,59	76,51	81,81
En general el servicio es eficiente.	79,71	80,25	77,66	86,55	83,59	77,28	82,18
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	80,02	80,81	77,58	86,98	84,51	77,36	82,50
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.	80,21	81,15	77,24	85,52	85,53	77,46	83,54

Tabla 26 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CAJA, según decanatos (mayo – agosto 2016).

ITEMS EVALUADOS	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
Totales por decanato	80,02	80,66	77,76	86,69	84,39	77,51	82,51
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,22	81,75	79,60	87,93	84,71	78,93	82,51
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	78,95	79,34	76,69	86,46	83,59	76,51	81,81
En general el servicio es eficiente.	79,71	80,25	77,66	86,55	83,59	77,28	82,18

Tabla 27. Comentarios de los estudiantes con relación al **CENSE**, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Crterios por comentarios
Satisfacción con el servicio en general	27	42,2%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación)	17	26,6%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	6	9,4%
Insatisfacción con el servicio en general	4	6,3%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	4	6,3%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso)	3	4,7%
Revisar los procesos de servicios (lentitud del personal, tiempo de los procesos, sistema de turnos).	2	3,1%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	1	1,6%
Total General	64	100%

Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Coordinación Académica**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

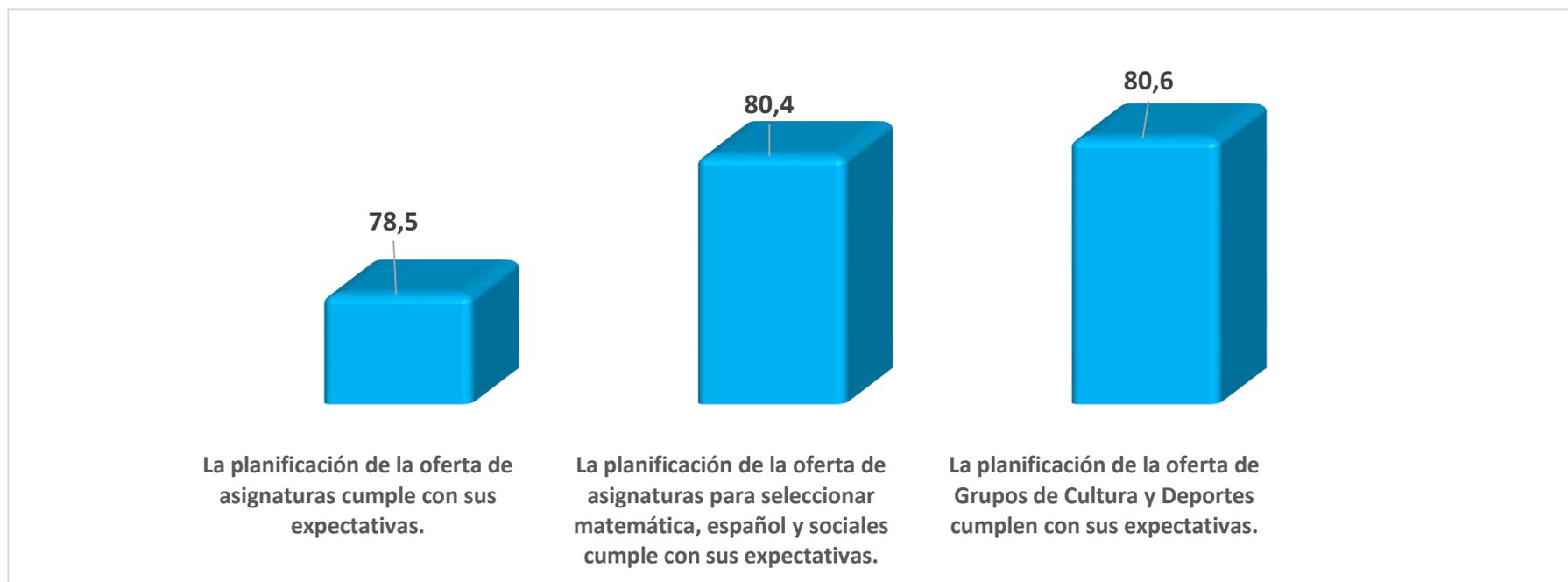


Tabla 28. Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Insatisfacción con la coordinación de la oferta (verificar las oferta campus II, agregar más secciones).	3	75%
Satisfecho con la coordinación de la Oferta.	1	25%
Total General	4	100%

La planificación de la oferta regular tanto de grado como posgrado es de un índice de satisfacción de %, es decir, “Regular”. La Vicerrectoría de Estudios de Posgrado y Decanato de Turismo obtuvieron las más alta calificaciones.

Las ofertas de Estudios Generales, así como la oferta de grupo de cultura y deporte presentan un status de “Bueno” con valoraciones de aproximadamente de 80%.

El Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, Artes y Comunicaciones y la oferta del Decanato de Ingeniería y Tecnología quedaron con estatus de “Regular”.

Ilustración 16 .Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Decanato / Escuela**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

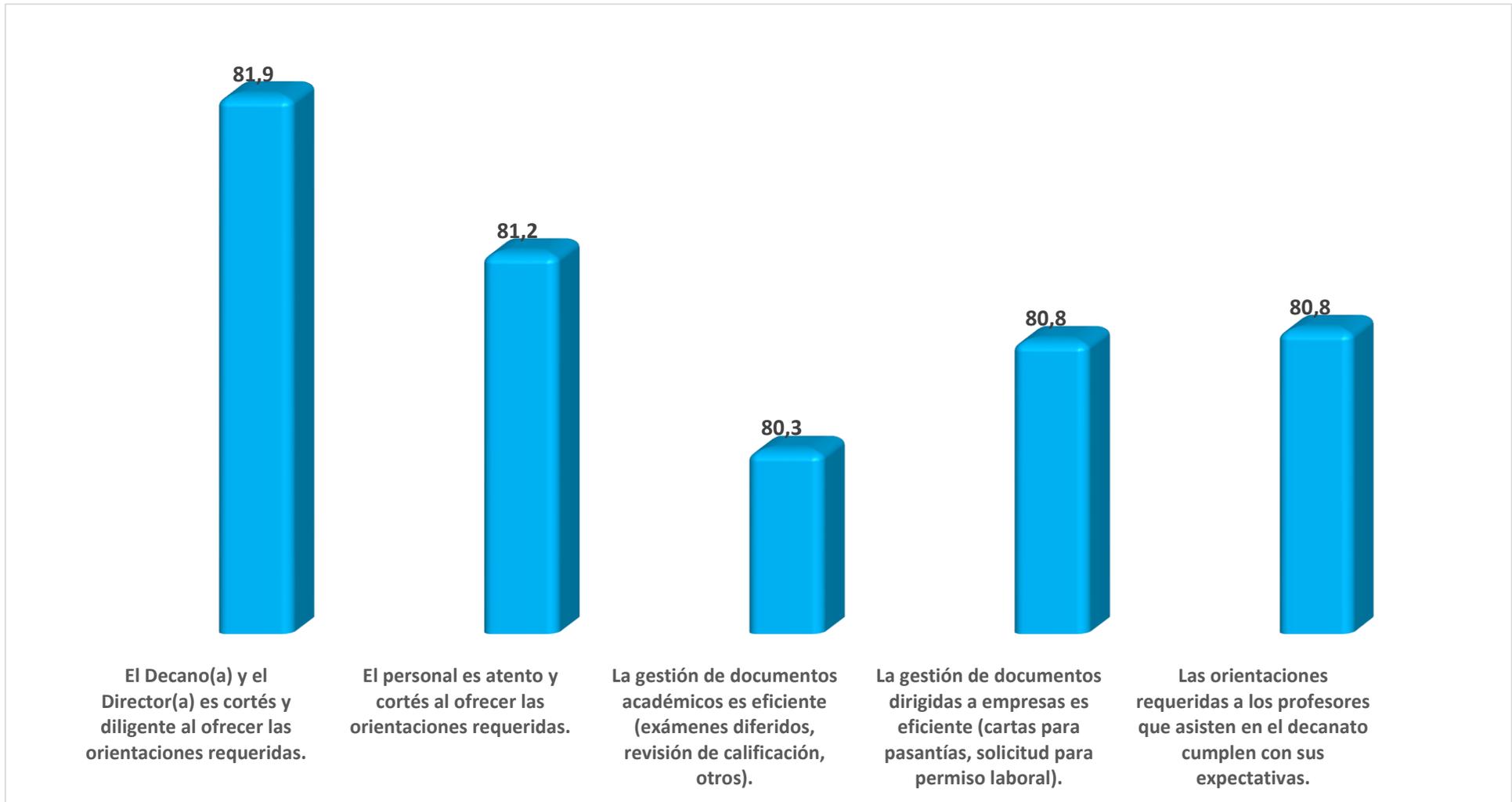


Tabla 29. Comentarios de los estudiantes con relación Decanato / Escuela, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con el servicio en general	29	23%
No he utilizado este servicio.	27	21%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación).	19	15%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN, cursos, talleres).	11	9%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	8	6%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía).	7	6%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	5	4%
Mejorar la señal Wifi.	4	3%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	3	2%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	2	2%
Revisar la metodología de evaluación que aplican a los estudiantes en el proceso de enseñanza y aprendizaje.	2	2%
Insatisfacción con el proceso de selección (permitir modificar tanda preselección).	2	2%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	2	2%
Mejorar diseño de pensum.	2	2%
Revisar proceso de evaluación de los profesores de Maestrías.	1	1%
Insatisfacción con los servicios de la Cafetería. (Puntos de comidas rápidas)	1	1%
Insatisfacción con los servicios de la US-Store. (Cortesía, amabilidad, empatía)	1	1%
Mejoras del EVA	1	1%
Total General	127	100%

Los decanatos con las mejores valoraciones son Turismo, VEP, Decanato de Derecho, Ingeniería e Informática y Artes y Comunicación con status de “Regular”. En los decanatos, en sentido general, los aspectos más valorados son la cortesía del personal y las orientaciones y cortesía del Decano y Director.

Ilustración 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Estudios Generales (Matemática, español, Sociales)**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

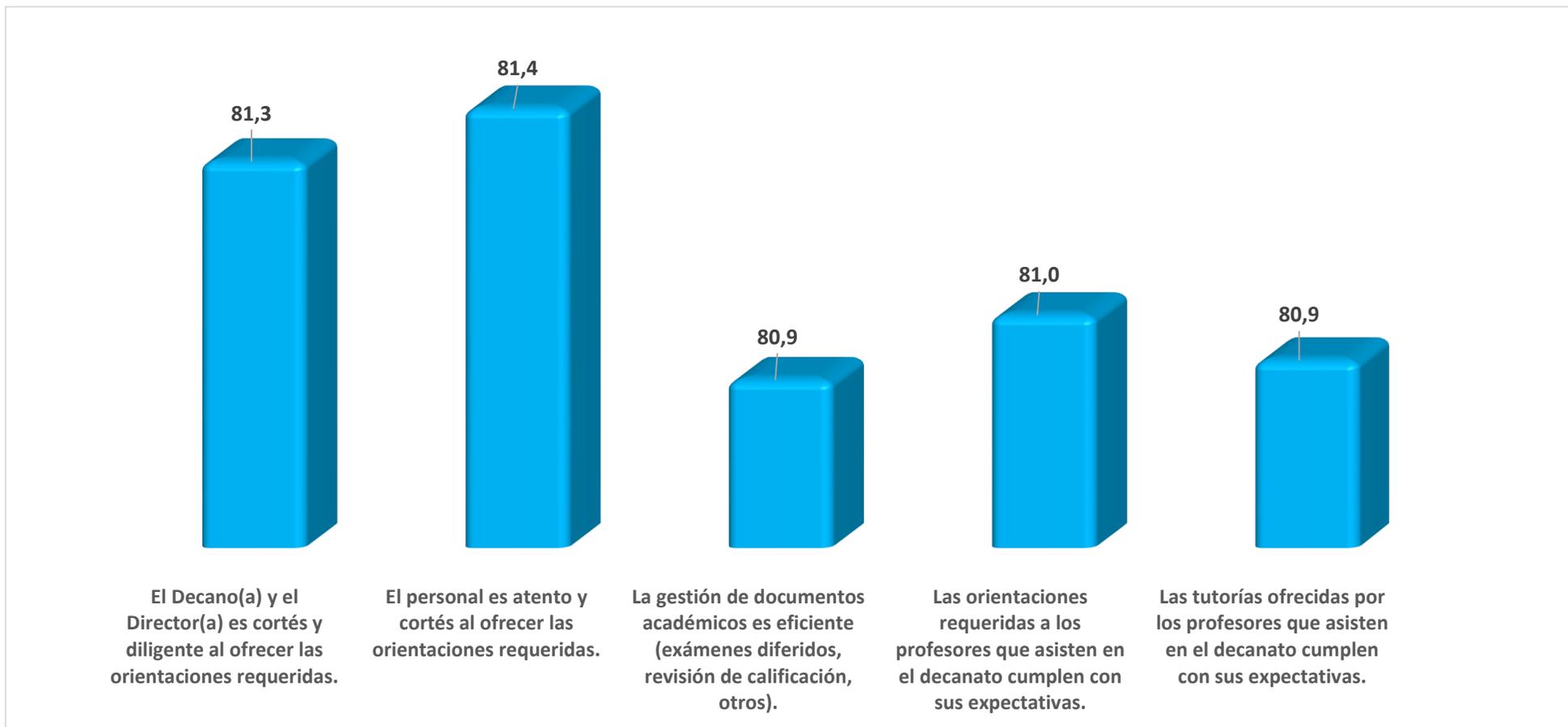


Tabla 30. Comentarios de los estudiantes con relación **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)**, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Satisfacción con el servicio en general	15	43%
No he utilizado este servicio.	11	31%
Insatisfacción con el servicio en general	2	6%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	2	6%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía, desinformación).	1	3%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	1	3%
Mejorar disponibilidad de las Tutorías de matemáticas	1	3%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, FN, cursos, talleres).	1	3%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía).	1	3%
Total General	35	100%

Todas las variables medidas en esta dimensión se sitúan con estatus de “Bueno”, considerando que el rango de valoración es de 80.9 y 81.7%.

Los estudiantes de los diferentes decanatos y áreas académicas valoran el servicio dado por el decanato de Estudios Generales de “Bueno”, con valores de 80 y 84.31%, con excepción del Decanato de Ingeniería y Tecnología.

Opiniones positivas referidas a la satisfacción con la cortesía del personal y el servicio.

Ilustración 18. Satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

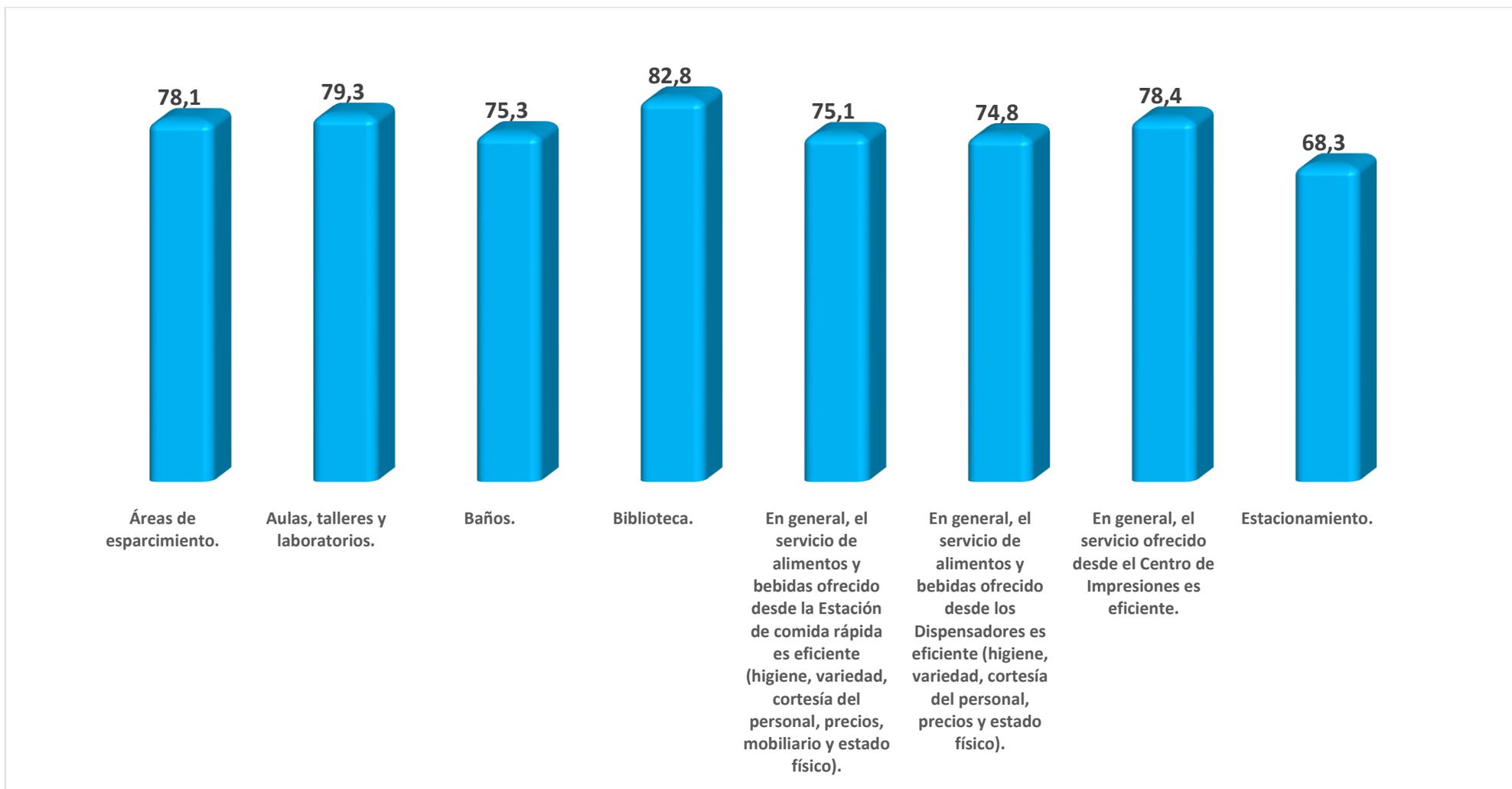


Tabla 31 . Comentarios de los estudiantes con relación **Instalaciones**, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	31	19%
Cafetería (habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	22	13%
Parqueos Campus I (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión, falta espacio para peatones).	19	11%
Satisfacción con el servicio en general	18	11%
Condiciones de las aulas del Campus I (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado)	16	10%
Insatisfacción con los servicios de puntos de comidas rápidas (higiene, falta de respeto hacia los estudiantes, precios altos, oferta alimentos más saludables).	12	7%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, falta de servicio al cliente, variedad de los productos)	11	7%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas y equipos.	6	4%
Habilitar más áreas verdes en el Campus I	5	3%
Insatisfacción Servicio Centro de Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	5	3%
Áreas de fumadores(más control, los fumadores no la usan, descuido, promoción al uso de esta área)	5	3%
Insatisfacción con el servicio en general	4	2%
Insatisfacción con los baños Campus II (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas).	2	1%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas de la Institución.	2	1%
Condiciones de las aulas del Campus II (Falta de conectores eléctricos, butacas, mal olor, climatización, sillas en mal estado)	2	1%
Control de temperatura en el ambiente de la Biblioteca	1	1%
Falta de Cubículos.	1	1%
Seguridad en las áreas internas (colocar cámaras)	1	1%
Parqueos Campus II (Deficiencias, falta de seguridad, falta de supervisión).	1	1%
Falta de mesitas azules en las áreas de esparcimientos.	1	1%
Condiciones de los pisos (Cerámicas levantadas)	1	1%
Total General	166	100%

Ilustración 19 .Satisfacción de los estudiantes con **Medios de Pagos**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

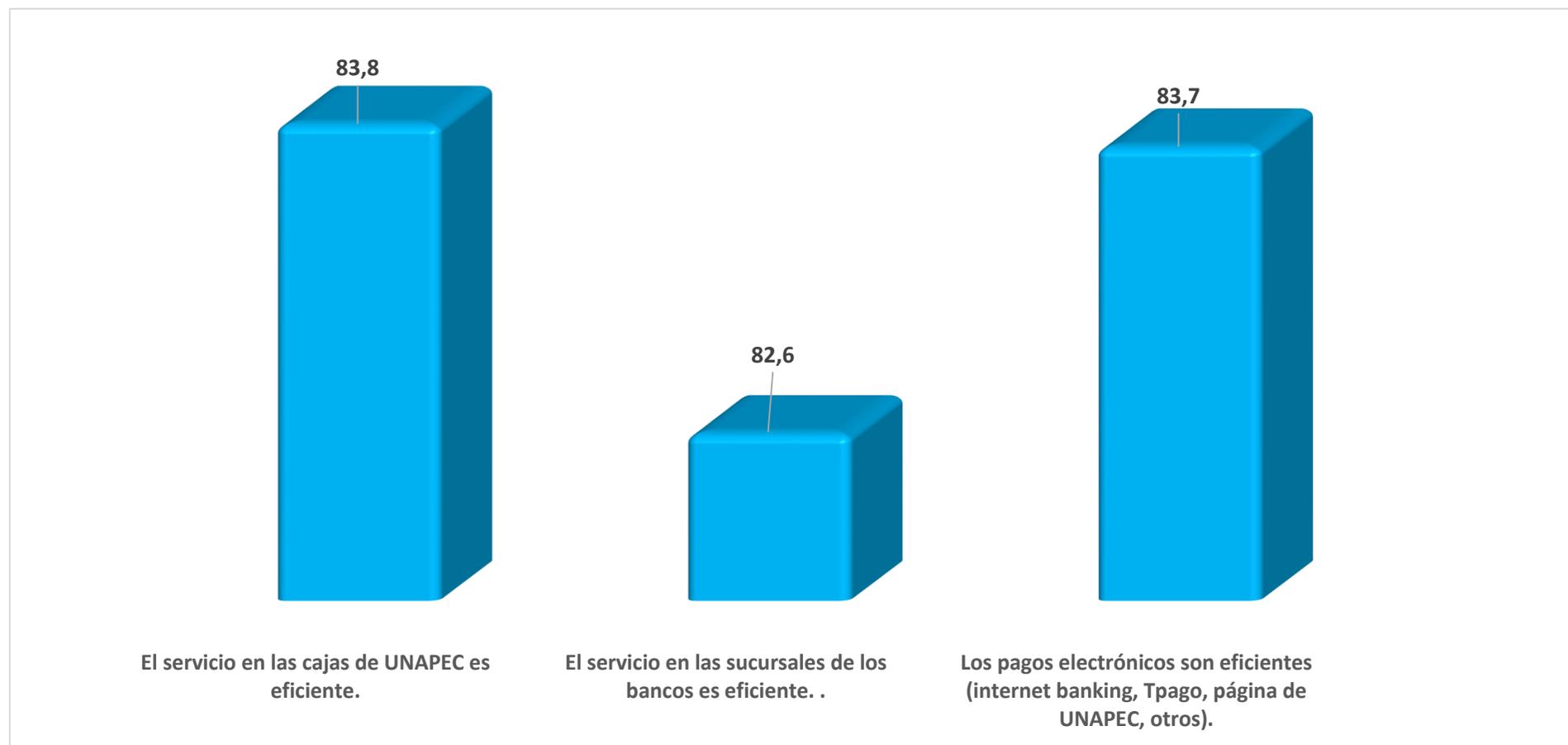


Tabla 32. Comentarios de los estudiantes con relación **Medios de Pagos (mayo – agosto 2016).**

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	CRITERIOS POR COMENTARIOS
Satisfacción con los medios de pagos	32	48,5%
Insatisfacción con los servicios de Caja UNAPEC (lentitud en la atención del personal, horario, cortesía, mejorar imagen del personal, empatía).	9	13,6%
Mejor la plataforma de pagos online (solo permite realizar el pago el último día del mes, no permite pagar dos matrículas con una misma tarjeta de crédito, pagar con tarjeta American Express.)	8	12,1%
Insatisfacción con los bancos(Falta de sistema, tardanza en las transacciones).	7	10,6%
Insatisfacción con las fechas de pagos (coordinar las fechas para los días 15, 25 y 30 de cada mes).	4	6,1%
Agregar otros medios de pagos (netbanking de Banreservas)	3	4,5%
Los estudiantes con FUNDAPEC deberían tener la posibilidad de pagar online.	2	3,0%
Insatisfacción con el horario de servicios del área de Caja.	1	1,5%
Total general	66	100,0%

Ilustración 20. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Tecnología y Laboratorios**, según ítems evaluados (MAYO – AGOSTO 2016).

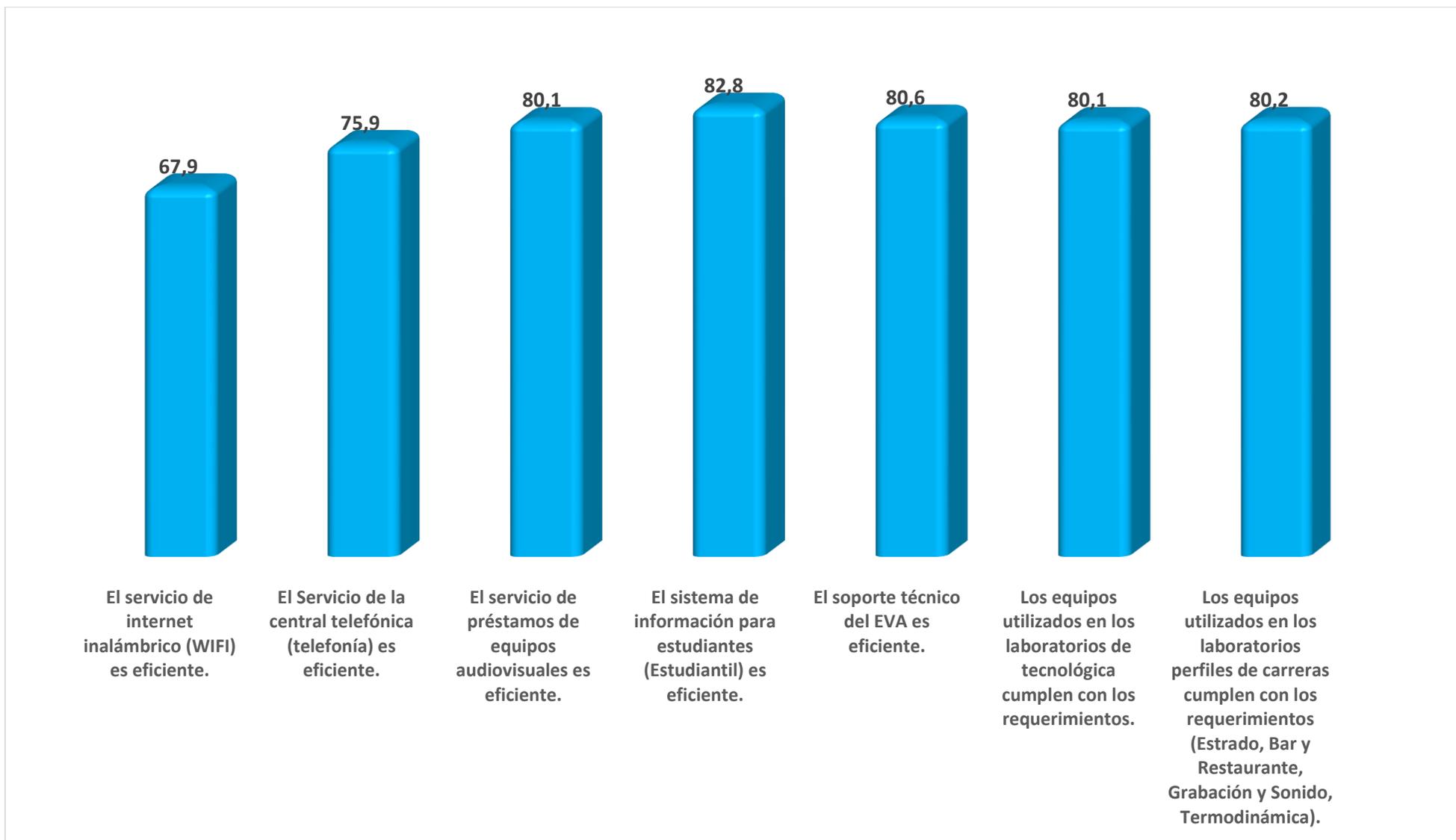


Tabla 33. Comentarios de los estudiantes con relación **Tecnología y Laboratorios**, (mayo – agosto 2016).

CRITERIO	Cantidad Comentarios	Criterios por comentarios
Mejorar la señal WiFi.	44	42%
Satisfacción con el servicio en general	17	16%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	13	12%
Laboratorios de Informática (PC lentas con virus, mal trato del personal, hardware no funcionan).	11	10%
Préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores , PC, bocinas, regletas).	10	10%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, balance pendiente).	4	4%
Laboratorios profesionalizantes (falta de materiales, utensilios, equipos en mal estado).	3	3%
Insatisfacción con el servicio telefónico ofrecido por el personal.	1	1%
Mejoras del EVA (actualización de la plataforma)	1	1%
Servicios del área Audiovisuales (falta de personal)	1	1%
Total General	105	100%

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 2016).

DIMENSION / ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
BIBLIOTECA	84,03	85,10	82,20	85,47	87,19	81,78	84,96
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	84,44	85,41	82,52	85,78	87,37	82,57	85,31
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	84,25	85,28	82,52	85,41	87,12	82,13	85,38
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	83,33	84,43	81,63	85,16	86,23	81,08	83,79
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83,78	84,94	82,19	84,99	87,13	81,18	84,43
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	84,35	85,44	82,12	86,00	88,07	81,92	85,89
BIENESTAR ESTUDIANTIL	82,92	83,90	81,69	86,76		81,16	83,81
El orientador le brinda un servicio eficaz.	83,41	84,45	82,04	86,49		81,84	84,48
El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	84,32	85,27	83,26	87,88		82,77	84,47
El servicio del Dispensario Médico es eficaz.	81,08	82,15	79,18	85,28		78,40	83,19
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	82,85	83,69	81,67	87,10		81,21	83,96

En general el servicio es eficiente.	83,01	83,87	82,22	87,00		81,39	82,92
DIMENSION / ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
CENSE	82,34	82,46	80,56	85,68	87,11	80,53	83,12
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,61	83,60	82,15	86,84	87,55	82,32	83,81
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80,98	80,96	79,26	84,84	86,14	79,14	81,65
En general el servicio es eficiente.	81,96	82,11	80,34	85,22	86,38	80,13	82,76
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82,41	82,64	80,78	85,72	87,07	80,49	82,83
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.	82,73	82,99	80,28	85,80	88,42	80,56	84,54
COORDINACION ACADEMICA	79,76	80,57	78,32	83,27	83,70	77,07	82,53
La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	78,49	78,68	77,19	81,41	83,31	75,29	82,95
La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	80,36	81,19	79,95	85,19	-	78,05	81,49
La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	80,59	81,93	77,90	83,35	84,27	77,99	83,12

DIMENSION / ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
DECANATO / ESCUELA	80,99	80,91	79,58	83,14	84,81	79,17	84,97
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,87	81,80	81,03	81,56	84,91	80,03	87,29
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,18	80,87	79,73	82,78	85,18	80,26	83,04
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80,31	80,27	78,13	83,79	83,76	78,70	85,32
La gestión de documentos dirigidas a empresas es eficiente (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	80,79	80,63	79,66	83,51	85,72	78,37	84,94
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,84	80,64	79,08	84,05	84,95	79,11	84,89
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,95	81,29	79,91	83,12	84,36	78,42	84,30
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	81,11	82,22	80,24	84,31	-	78,94	82,43
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,33	82,34	80,59	84,73	-	79,15	82,93
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,45	82,53	80,53	84,46	-	79,64	81,80
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80,86	82,11	80,07	83,46	-	78,43	82,49
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81,00	82,03	80,03	84,53	-	79,00	82,38

Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,91	82,11	79,98	84,37	-	78,47	82,56
DIMENSION / ITEMS EVALUADOS	UNAPEC	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	ARTES Y COMUNICACIÓN	DERECHO	VICERRECTORIA ESTUDIOS DE POSGRADO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO
INSTALACIONES	76,54	77,53	76,36	81,06	76,92	73,91	76,71
Áreas de esparcimiento.	78,10	79,03	77,38	82,72	79,98	74,95	79,78
Aulas, talleres y laboratorios.	79,26	80,98	79,31	83,43	82,50	73,49	81,41
Baños.	75,26	75,86	74,99	79,06	74,86	74,49	72,79
Biblioteca.	82,78	84,34	81,89	85,27	86,07	78,61	83,93
En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).	75,08	76,34	75,14	80,77	73,35	72,51	75,12
En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).	74,82	75,61	74,27	81,08	73,57	73,00	75,78
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	78,45	79,04	77,96	83,55	81,57	75,90	76,92
Estacionamiento.	68,34	68,74	69,72	72,52	63,90	68,07	67,38
MEDIOS DE PAGO	83,38	83,66	81,46	86,32	88,27	81,67	83,67
El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	83,76	83,75	82,16	87,01	88,48	82,14	84,62
El servicio en las sucursales de los bancos es eficiente. .	82,62	83,32	80,36	85,89	86,83	80,74	83,22
Los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	83,68	83,90	81,77	86,04	89,28	82,05	83,08
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	78,21	79,59	77,27	81,64	81,48	74,10	80,21
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	67,92	68,90	67,77	71,86	70,49	64,32	68,67
El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	75,90	76,99	75,49	80,22	77,41	72,86	75,74

El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	80,10	81,20	79,41	84,32	83,58	76,19	81,91
El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) es eficiente.	82,77	83,83	81,25	84,99	86,60	79,51	84,92
El soporte técnico del EVA es eficiente.	80,59	81,86	78,75	81,80	85,37	76,96	82,82
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	80,12	82,23	79,49	83,79	83,84	74,00	83,95
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	80,15	82,17	78,68	84,59	83,80	74,87	83,27

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

DIMENSIÓN	ÍTEM EVALUADOS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
BIBLIOTECA	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	84,44
BIBLIOTECA	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	84,35
BIENESTAR ESTUDIANTIL	El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	84,32
BIBLIOTECA	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	84,25
BIBLIOTECA	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83,78
MEDIOS DE PAGO	El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	83,76
MEDIOS DE PAGO	Los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	83,68
CENSE	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,61
BIENESTAR ESTUDIANTIL	El orientador le brinda un servicio eficaz.	83,41
BIBLIOTECA	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	83,33
BIENESTAR ESTUDIANTIL	En general el servicio es eficiente.	83,01
BIENESTAR ESTUDIANTIL	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	82,85
INSTALACIONES	Biblioteca.	82,78
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) es eficiente.	82,77
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.	82,73
MEDIOS DE PAGO	El servicio en las sucursales de los bancos es eficiente. .	82,62
CENSE	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82,41
CENSE	En general el servicio es eficiente.	81,96
DECANATO / ESCUELA	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,87
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,45
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,33
DECANATO / ESCUELA	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81,18
BIENESTAR ESTUDIANTIL	El servicio del Dispensario Médico es eficaz.	81,08
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81
CENSE	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	80,98

DECANATO / ESCUELA	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,95
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,91
DECANATO ESTUDIOS GENERALES	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80,86
DECANATO / ESCUELA	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80,84
DECANATO / ESCUELA	La gestión de documentos dirigidas a empresas es eficiente (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	80,79
COORDINACION ACADEMICA	La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	80,59
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	El soporte técnico del EVA es eficiente.	80,59
COORDINACION ACADEMICA	La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	80,36
DECANATO / ESCUELA	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80,31
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	80,15
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	80,12
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	80,1
INSTALACIONES	Aulas, talleres y laboratorios.	79,26
COORDINACION ACADEMICA	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	78,49
INSTALACIONES	En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	78,45
INSTALACIONES	Áreas de esparcimiento.	78,1
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	75,9
INSTALACIONES	Baños.	75,26
INSTALACIONES	En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).	75,08
INSTALACIONES	En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).	74,82
INSTALACIONES	Estacionamiento.	68,34
TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	67,92

V. CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados de las dimensiones evaluadas, se presentan a continuación las 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, a pesar de que, en las mediciones del año 2014, se registraron baja valoraciones, no obstante, en las mediciones de los años 2015 y 2016, se evidencia una valoración de tendencia positiva. La institución ha mejorado la valoración de los estudiantes con el servicio, en (3.66) puntos porcentuales desde la primera medición para una tasa de variación de 4.8%.
- El coeficiente de variación todas las mediciones realizadas, es de 1.4%, lo que significa que los resultados de los índices satisfacción cuatrimestrales es un valor cercano al promedio general (79.4%).
- Para el 2016, el 67% de las dimensiones evaluadas quedaron por encima del valor promedio de satisfacción, y presentan un status de “Bueno”, mientras que, el otro 33% de las dimensiones que quedaron por debajo del promedio, con status de “Regular”.
- Comparando los resultados del periodo actual con las respectivas líneas bases de las dimensiones, todas las áreas presentaron mejoras en un rango de 1.31 y 3.40%, sin embargo, en comparación al año anterior (2015), solo “Estudios Generales” presenta decrecimiento, las demás dimensiones evaluadas presentan crecimiento poco marcados, en rango de 0.03 y 0.73%.
- Cabe destacar que la dimensión de “Instalaciones” es la dimensión que más ha experimentado mejora.
- Comparando los resultados del periodo actual con las respectivas líneas bases de las dimensiones, todas las áreas presentaron mejoras en un rango de 1.1 y 6.5%, sin embargo, en comparación al año anterior (2015), solo “Decanato de Ingeniería e Informática” presenta decrecimiento, los demás decanatos evaluados presentan crecimiento, en rango de 0.1 y 1.5%.
- De los 4 ítems con las mayores valoraciones, tres de ellos corresponden 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 47 ítems evaluados en todas las dimensiones, el 79% obtuvieron puntuaciones de 80 a 84.4%, es decir, “Bueno”; comparado con el año 2015, el 17% de los ítems con puntuaciones de 74.8a 79.6%, “Regular” y por último dos ítems con valoraciones de “Deficiente”, estos últimos son: “Estacionamiento” y “El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente” con **68 y 67.9%** respectivamente.