



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

INFORME
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS
SERVICIOS

Septiembre - Diciembre 2013

Dirección de planificación
Unidad de calidad

I. INFORMACIONES GENERALES

1.1 INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora de calidad de los servicios, la Universidad APEC aplica cada cuatrimestre la encuesta que mide los niveles de satisfacción de los estudiantes con los servicios.

A la fecha se han aplicado **seis (6) encuestas**, de las cuales el promedio de las tres (3) mediciones correspondientes al año 2012 (cuatrimestres enero-abril, mayo-agosto y septiembre-diciembre) constituyeron la línea base para las mediciones futuras. El resultado promedio general de estos tres (3) cuatrimestres fue **78.16%**. (Ver ilustración 1).

El presente informe da cuenta de:

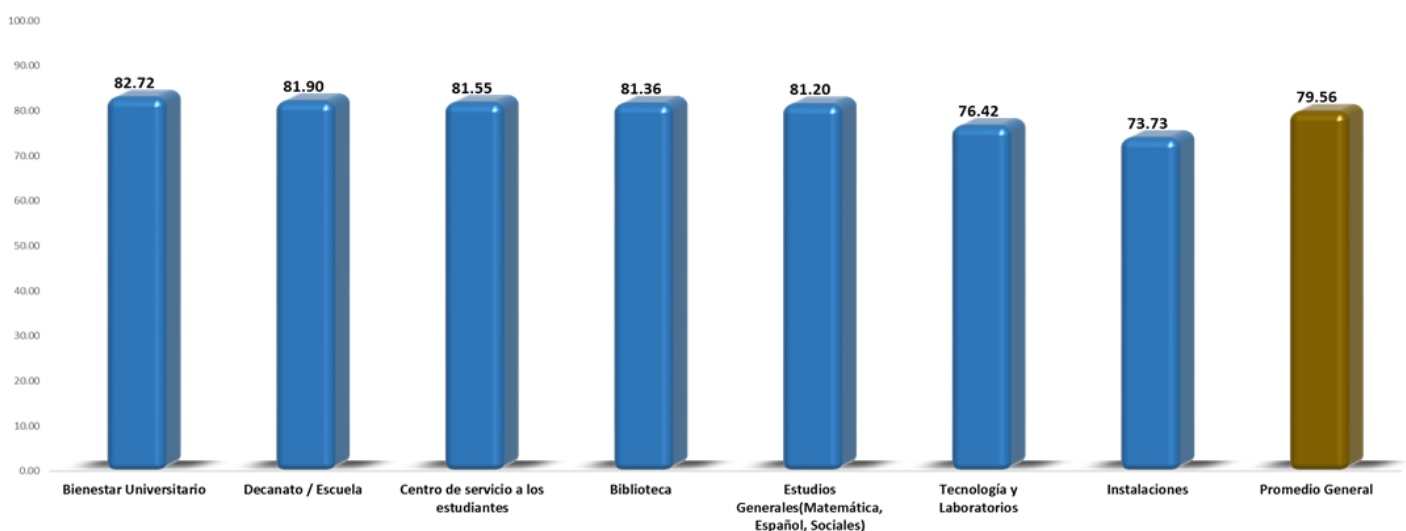
- Los resultados septiembre - diciembre 2013.
- La evolución de las seis (6) mediciones realizadas a la fecha (septiembre - diciembre 2013).

UNAPEC ha mejorado en cada una de sus mediciones, en promedio de **0.6** puntos porcentuales, con una tendencia positiva según se muestra en la gráfica. El promedio general de satisfacción de esta quinta encuesta fue de **79.56%**, como se muestra en la ilustración 2, en este último periodo se refleja una ligera baja comparada con el periodo mayo-agosto 2013, el cual fue de 0.7.

Al comparar los resultados de enero-abril 2013 y este último cuatrimestre la diferencia en puntos porcentuales es de **tres (3)** y mientras que la comparación con la línea base es **1.40** positiva.

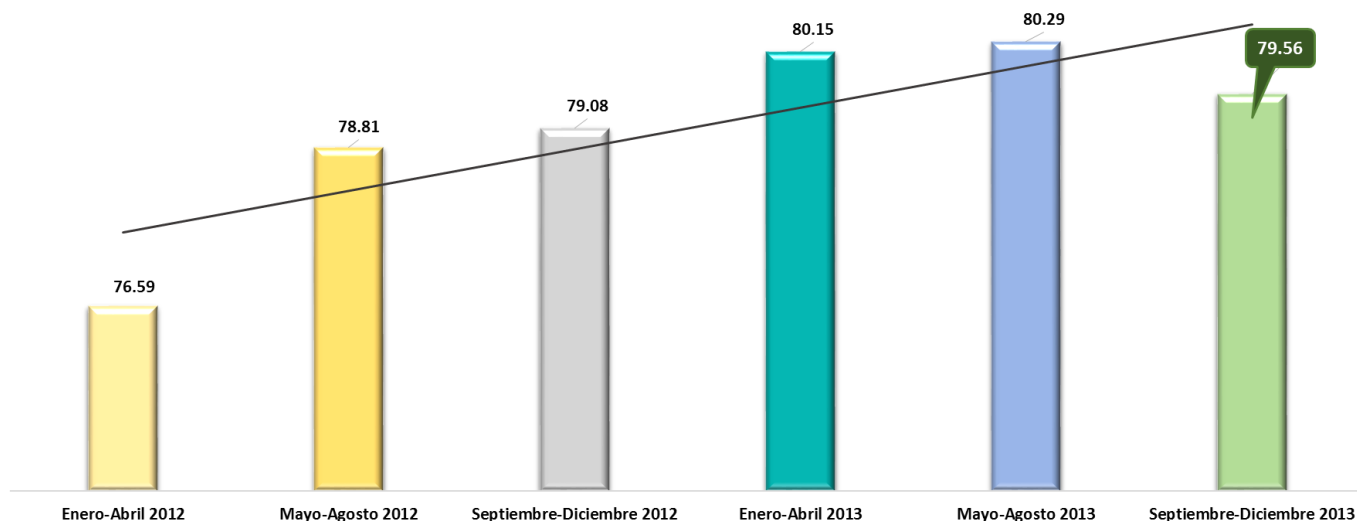
Para septiembre-diciembre 2013, el área con el porcentaje más alto correspondió a Bienestar Universitario. Al igual que las mediciones anteriores, las áreas como la Biblioteca, CENSE, Estudios Generales, Decanatos y Escuela, registraron resultados mayores que el promedio general (**79.56%**).

Ilustración 1. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestres septiembre – diciembre 2013.



2.1 DATOS SOBRE LA MATRÍCULA.

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



II. DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS

Para el cuatrimestre en estudio, la población estudiantil es de **9,559** de los cuales se encuestó el 77%. El Decanato con mayor representación es el Decanato Turismo con un 90%, seguido por el Decanato de Ingeniería e Informática con un 86%. Las demás áreas quedaron por debajo de 82% a excepción de la Escuela de Graduados (51%).

Ilustración 3. Distribución de encuestados por decanato.



3.1 ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

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

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

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

III. RESULTADOS GENERALES

A continuación se presentan: 1. Los resultados generales de la encuesta correspondiente a septiembre – diciembre 2013; 2. La comparación de dichos resultados con la línea base (promedio de las tres períodos cuatrimestrales del 2012); 3. La evolución de las seis (6) mediciones realizadas a la fecha.

Ilustración 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas (septiembre – diciembre 2013).

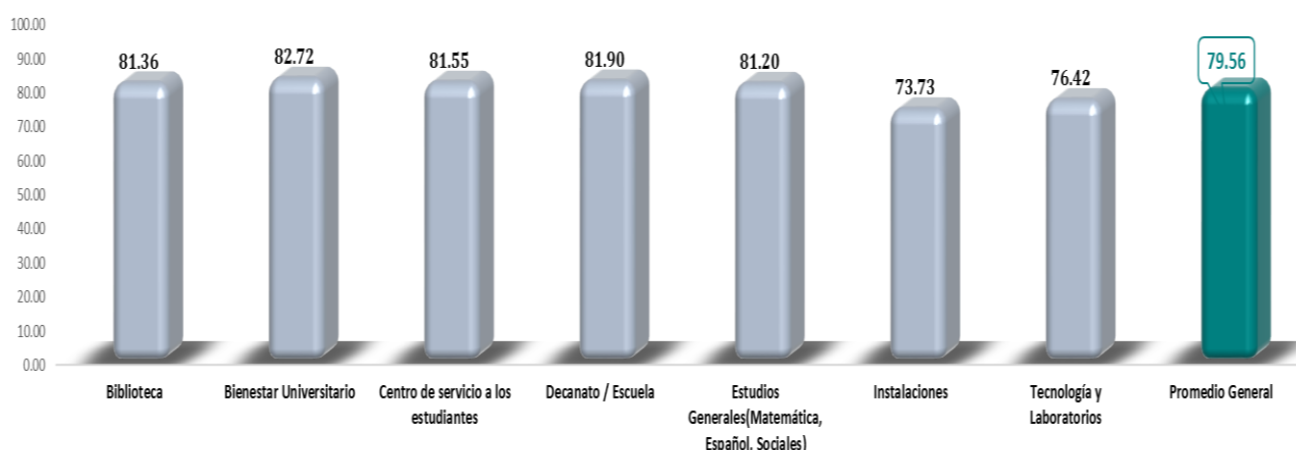


Ilustración 5. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Línea base y cuatrimestre mayo-agosto 2013).

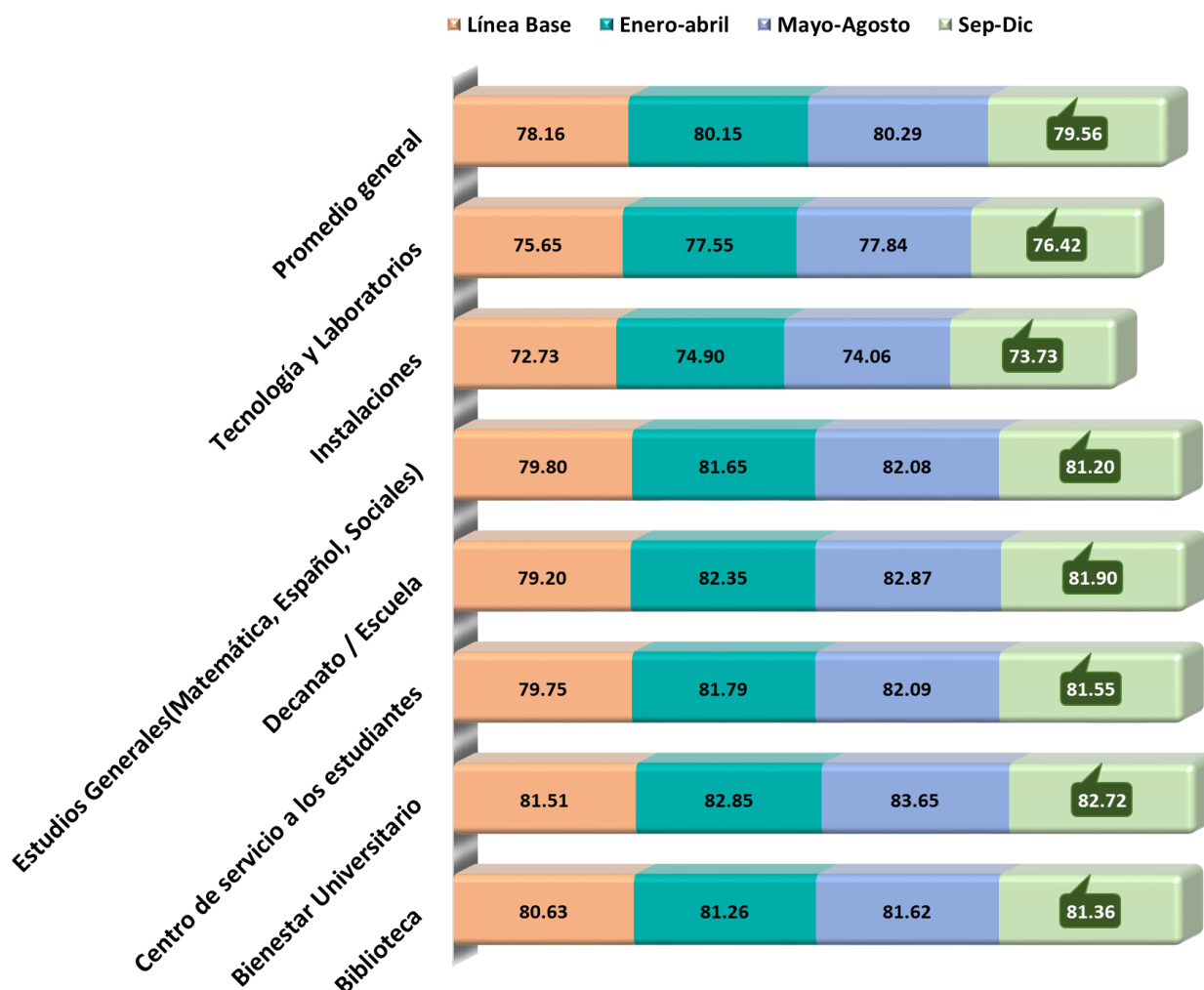


Tabla 1 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas. (Cuatrimestre mayo-agosto 2013).

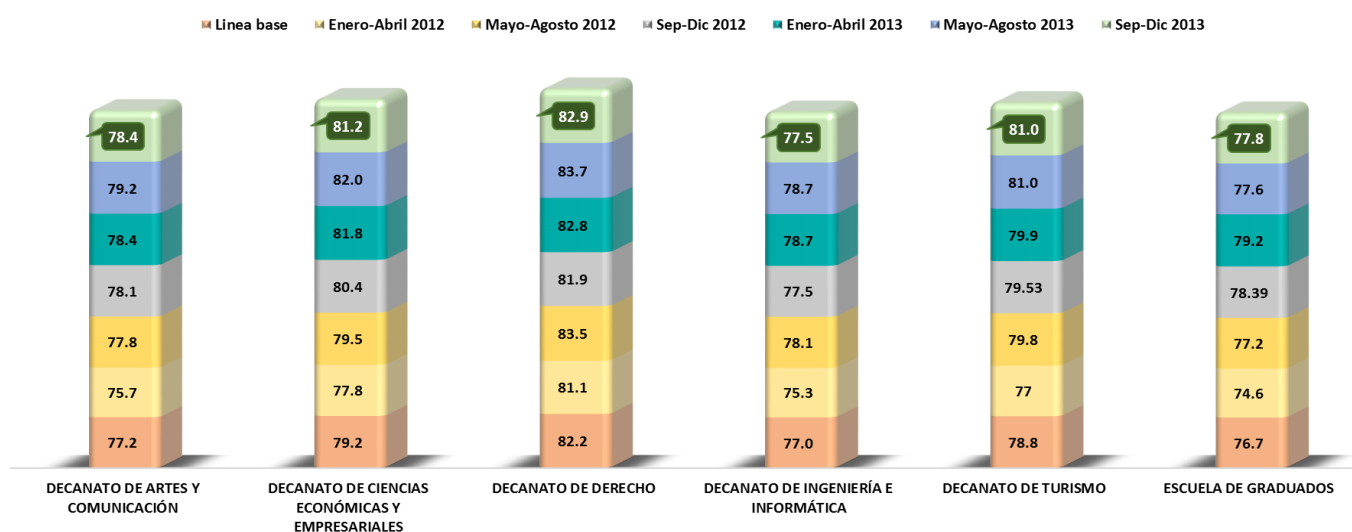
Áreas evaluadas	Línea Base	Sep-Dic 2013	Diferencia porcentual
Decanato / Escuela	79.20	81.90	2.69
Centro de servicio a los estudiantes	79.75	81.55	1.80
Promedio general	78.16	79.56	1.40
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	79.80	81.20	1.40
Bienestar Universitario	81.51	82.72	1.21
Instalaciones	72.73	73.73	1.00
Tecnología y Laboratorios	75.65	76.42	0.78
Biblioteca	80.63	81.36	0.73

La Tabla 2 muestra que para la medición, septiembre-diciembre 2013, todas las áreas quedaron por encima de sus respectivas líneas bases. No obstante, comparado los resultados del cuatrimestre de septiembre-diciembre 2013, y las mediciones anteriores, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013, el nivel de mejora percibido, por los estudiantes es ligeramente menor, tal como se muestra la ilustración 4.

Comparado con la línea base de cada bloque evaluado con los resultados de este cuatrimestre, las que presentaron una apreciable mejora son las siguientes: los servicios ofrecidos por los Decanatos y Escuelas, con una diferencia porcentual fue de **2.69** puntos porcentuales. El CENSE ocupa el segundo lugar **1.80** puntos porcentuales, seguida del Decanato de Estudios Generales **1.40**. En promedio general la mejora fue de **1.40** puntos porcentuales comparado con la línea base.

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

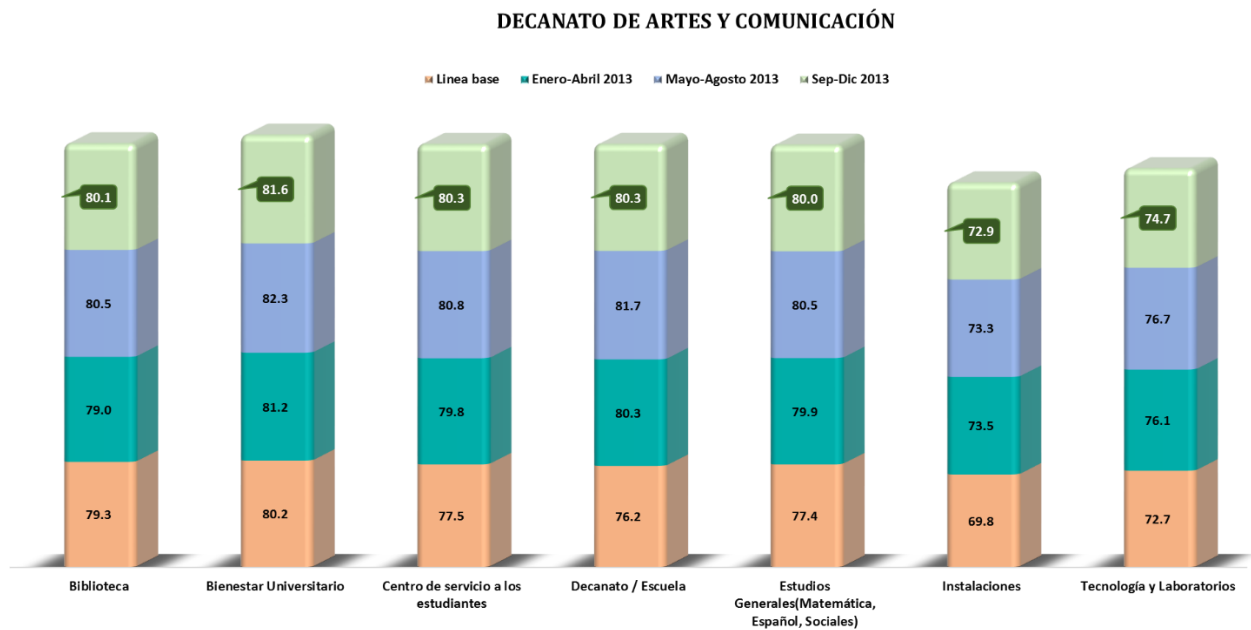
Ilustración 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos (enero - diciembre 2012, enero - diciembre 2013).



Según se evidencia en la ilustración 6, para septiembre-diciembre 2013, los estudiantes del Decanato de Derecho con la más alta puntuación (**82.9**), Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales valoran el servicio de UNAPEC en 81.2, seguido de la valoración de los estudiantes del Decanato de Trismo con un 81.0%. Los demás decanatos, Artes y Comunicaciones, Graduados, Ingeniería e Informática, con puntuaciones por debajo del 80%.

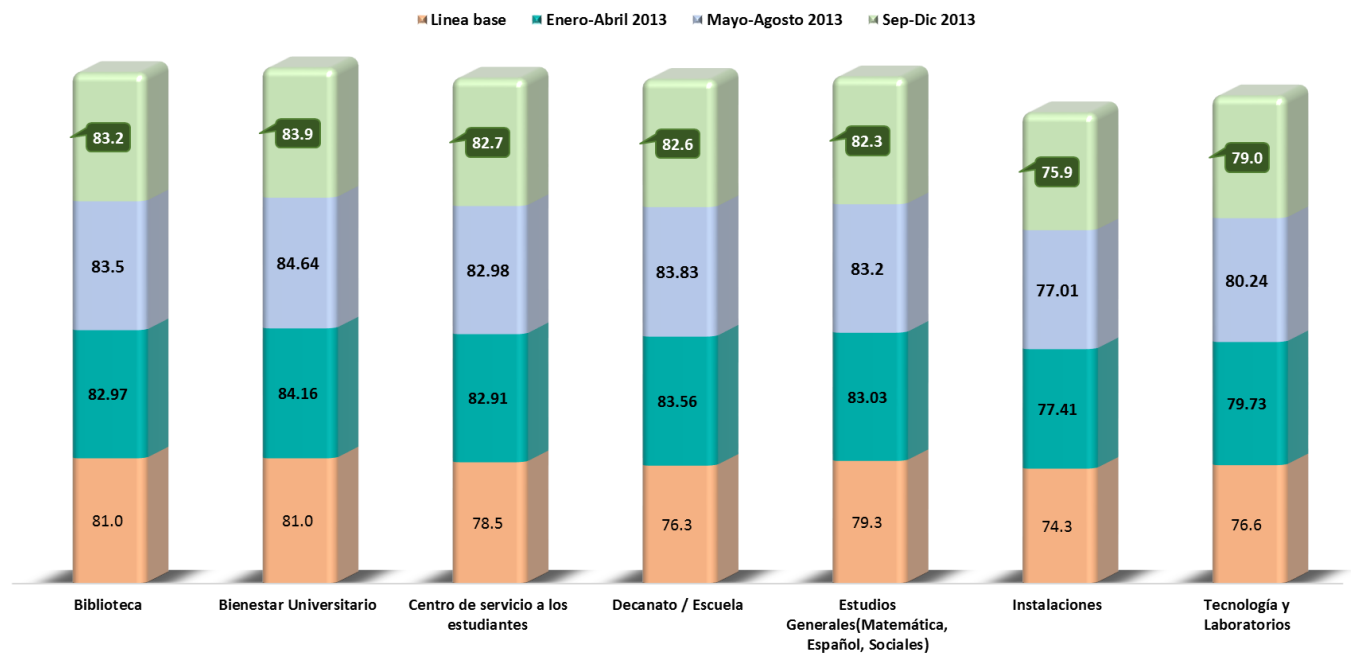
A continuación se presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes según decanato y bloques evaluados.

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



Para los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación, las áreas que obtuvieron mayores niveles de satisfacción, en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2013, fueron Bienestar Universitario con un 81.6%, seguido del servicio ofrecido desde el decanato, CENSE, Biblioteca y Estudios Generales. Las diferencias de los niveles de satisfacción entre las áreas mencionadas, fueron muy ligera. Las áreas de Instalaciones y Tecnología obtuvieron puntuaciones por debajo del 80%.

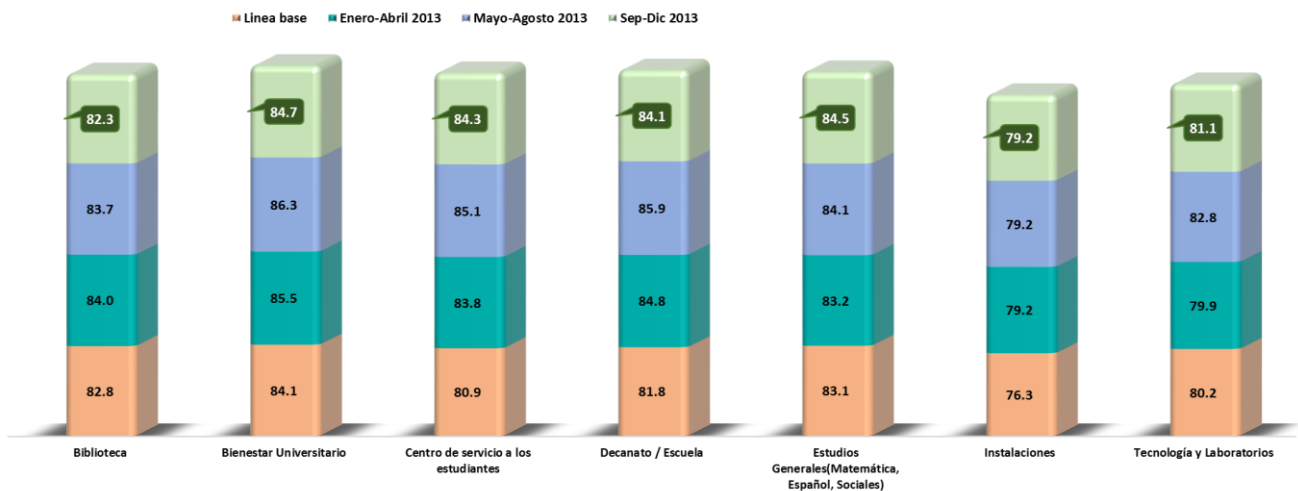
DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



Analizando el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, las áreas de Bienestar Universitario, el servicio ofrecido desde el decanato, CENSE, Biblioteca y Estudios Generales

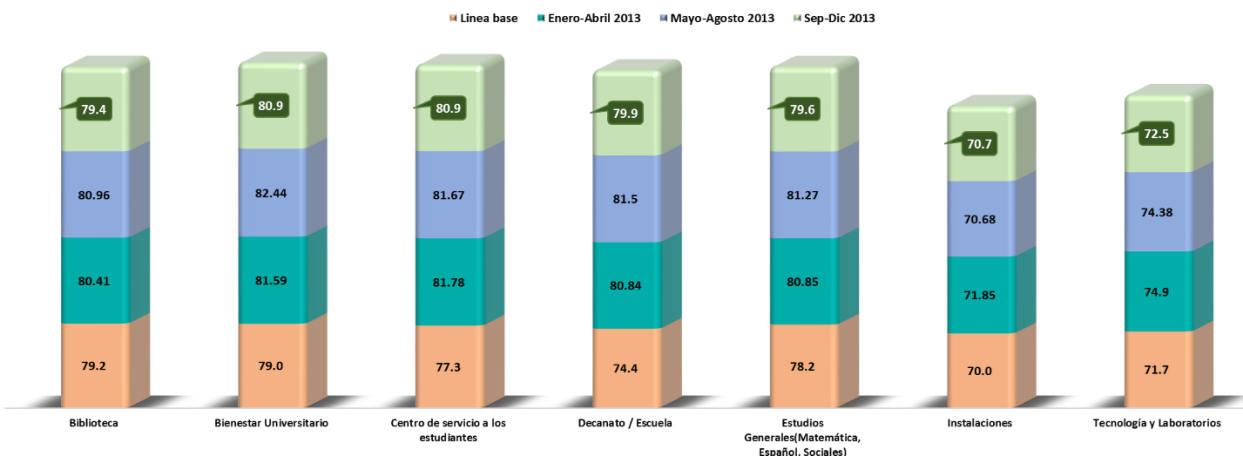
quedaron entre un rango de 82.3% a 83.9%. Las demás áreas, Instalaciones y Tecnología, con valoraciones de 76% y 79% respectivamente.

DECANATO DE DERECHO



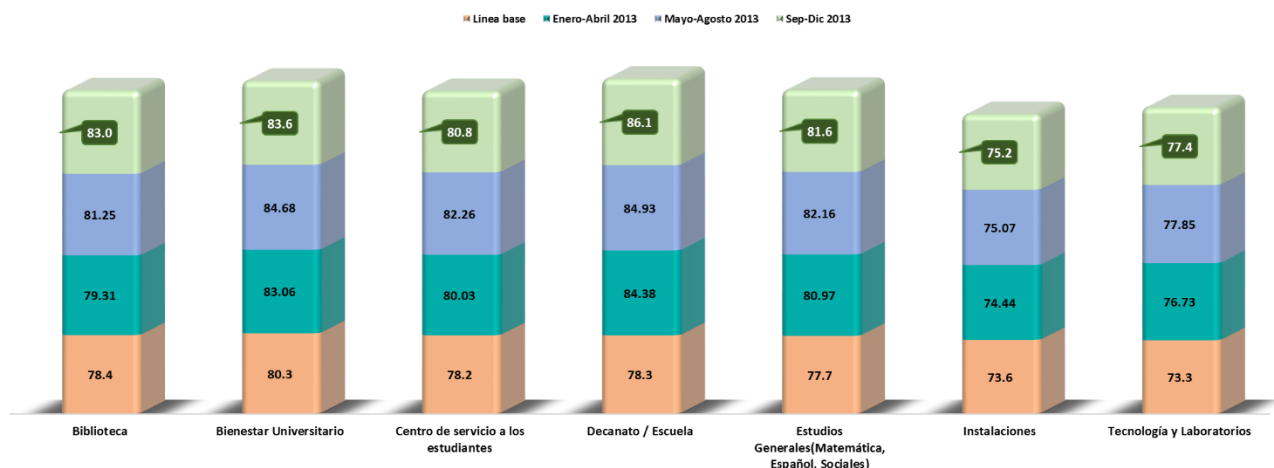
Las valoraciones de los estudiantes del Decanato de Derecho estuvieron por encima de las valoraciones de un 80%, exceptuando las instalaciones de 79.2%, una ligera diferencia.

DECANATO DE INGENIERÍA E INFOMÁTICA



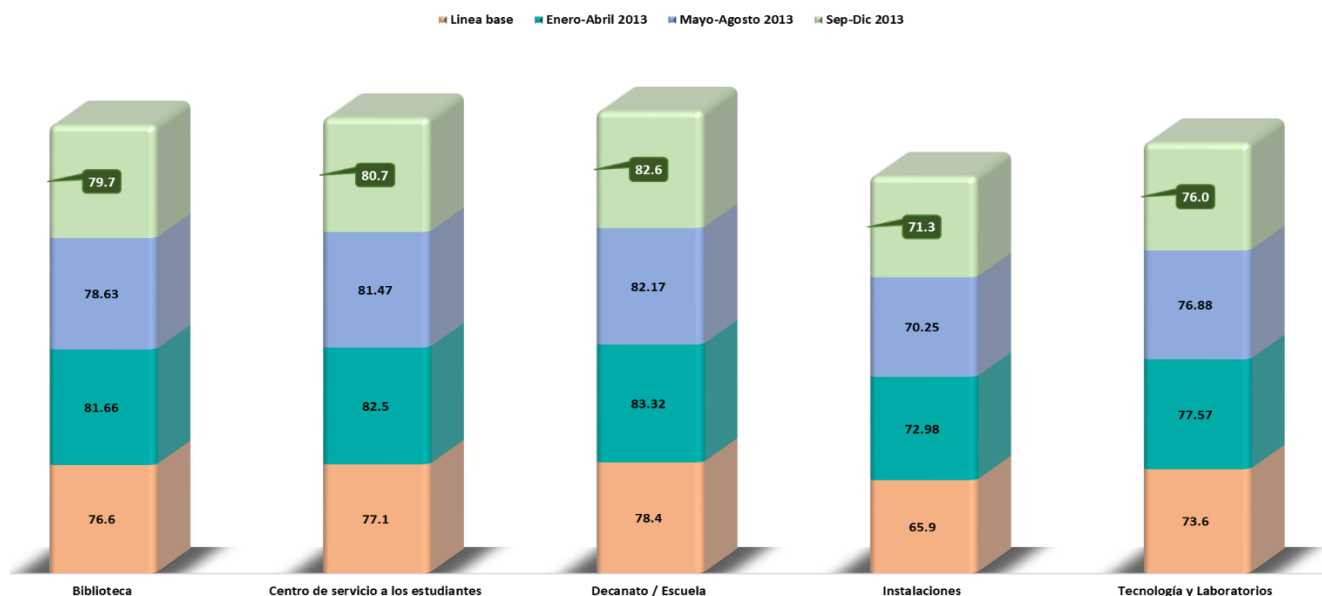
Las valoraciones más altas de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática, están consideradas en las áreas de Bienestar Universitario, CENSE, los servicios del Decanato y o escuela. Así como en las demás decanatos, las valoraciones más baja, lo representan las áreas de instalaciones y Tecnología.

DECANATO DE TURISMO



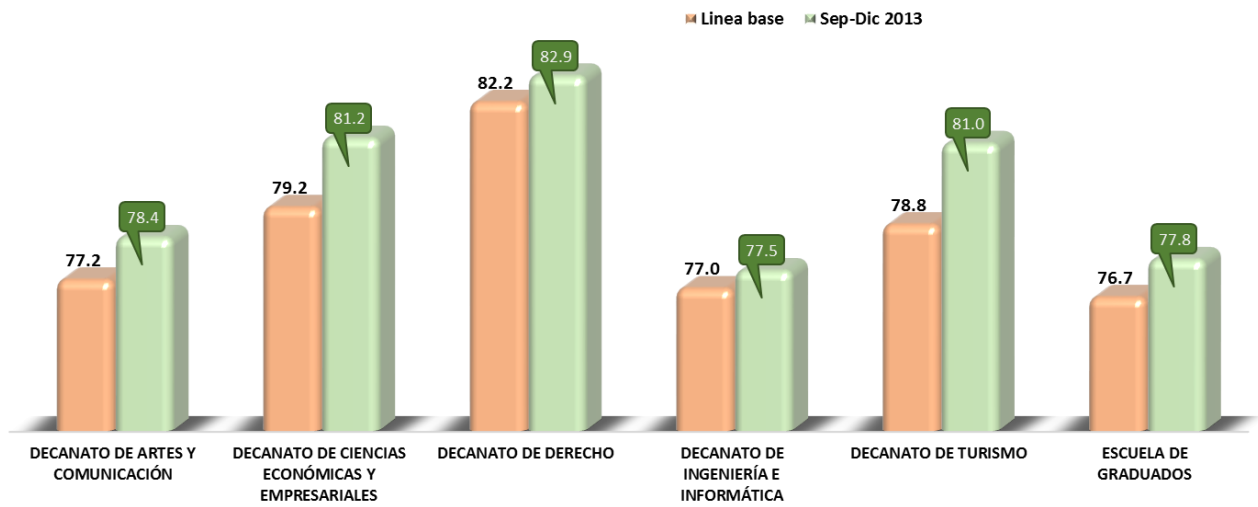
Es importante señalar, que de todos los decanatos de UNAPEC, los estudiantes del Decanato de Turismo, valoran en mayor nivel de satisfacción el servicio ofrecido desde el decanato, con una valoración de 86.1%. El comportamiento de los niveles de satisfacción de las diferentes áreas es la misma que los demás decanatos.

ESCUELA DE GRADUADOS



Para los estudiantes de especialidad y maestría valoración más alta corresponde al servicio que se ofrece desde el decanato, con 82.6%, seguido de las valoraciones del CENSE y la Biblioteca.

Ilustración 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según decanatos evaluados en comparación con la línea base.



En septiembre-diciembre 2013, todas las áreas evaluadas están por encima sus respectivas líneas base. Es decir, todas las áreas han presentado mejoras.

Tabla 2. Satisfacción del servicio con relación a las “áreas evaluadas”, según decanatos **(enero - diciembre 2012, enero-diciembre 2013).**

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

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
TOTALES POR DECANATO	79.56	75.7	77.8	78.12	78.44	79.18	78.40	77.8	79.5	80.42	81.84	82	81.17	81.1	83.5	81.89	82.78	83.69	82.90
BIBLIOTECA	81.36	79.3	81.2	78.71	79.04	80.45	80.11	81	82.7	81.87	82.97	83.5	83.23	82.8	85.9	81.96	83.99	83.71	82.35
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.72	80.2	82.1	81.44	81.23	82.28	81.63	81	82.6	83.21	84.16	84.64	83.95	84.1	85	83.69	85.45	86.34	84.73
CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	81.9	77.5	78.9	80.35	79.8	80.75	80.33	78.5	80.1	81.44	82.91	82.98	82.72	80.9	85.1	82.05	83.78	85.07	84.25
DECANATO / ESCUELA	81.9	76.2	78.4	81.48	80.25	81.72	80.25	76.3	78.7	82.12	83.56	83.83	82.64	81.8	82.7	84.01	84.77	85.88	84.14
ESTUDIOS GENERALES(MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES)	81.2	77.4	79.6	79.68	79.92	80.47	80.02	79.3	81.1	81.55	83.03	83.2	82.34	83.1	84.4	82.79	83.19	84.11	84.50
INSTALACIONES	73.73	69.8	72	71.05	73.47	73.31	72.91	74.3	75.6	75.75	77.41	77.01	75.92	76.3	81.1	78.89	79.21	79.16	79.22
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	76.42	72.7	74.8	74.98	76.09	76.69	74.67	76.6	78	77.96	79.73	80.24	79.05	80.2	81.6	79.62	79.86	82.75	81.11

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
TOTALES POR DECANATO	79.56	75.3	78.1	77.5	78.68	78.69	77.48	77	79.8	79.53	79.91	81.03	81.02	74.6	77.2	78.39	79.24	77.56	77.79
BIBLIOTECA	81.36	79.2	81.9	79.09	80.41	80.96	79.44	78.4	80.6	78.37	79.31	81.25	82.98	76.6	81.5	79.63	81.66	78.63	79.75
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.72	79	81.4	80.62	81.59	82.44	80.89	80.3	83.7	81.46	83.06	84.68	83.57	77.5	-	81.61	-	-	-
CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	81.9	77.3	80.5	80.85	81.78	81.67	80.93	78.2	80.2	79.65	80.03	82.26	80.84	77.1	81.3	82.02	82.5	81.47	80.68
DECANATO / ESCUELA	81.9	74.4	77.8	80.22	80.84	81.5	79.91	78.3	81	85.29	84.38	84.93	86.07	78.4	81.9	83.23	83.32	82.17	82.63
ESTUDIOS GENERALES(MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES)	81.2	78.2	80	79.95	80.85	81.27	79.57	77.7	81.1	80.17	80.97	82.16	81.63	76.4	-	77.94	-	-	-
INSTALACIONES	73.73	70	73.9	70.05	71.85	70.68	70.68	73.6	75.5	74.6	74.44	75.07	75.20	65.9	67.6	69.8	72.98	70.25	71.34
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	76.42	71.7	73.8	72.61	74.9	74.38	72.50	73.3	77.2	75.96	76.73	77.85	77.37	73.6	77.8	77.06	77.57	76.88	75.99

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

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN				DECANATO CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES				DECANATO DERECHO			
		LB	1-3	2-3	3-3	LB	1-3	2-3	3-3	LB	1-3	2-3	3-3
TOTALES POR DECANATO	79.56	77.22	78.44	79.18	78.40	79.24	81.84	82	81.17	82.17	82.78	83.69	82.90
BIBLIOTECA	81.36	79.74	79.04	80.45	80.11	81.86	82.97	83.5	83.23	83.55	83.99	83.71	82.35
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.72	81.25	81.23	82.28	81.63	82.27	84.16	84.64	83.95	84.26	85.45	86.34	84.73
CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	81.9	78.92	79.8	80.75	80.33	80.01	82.91	82.98	82.72	82.68	83.78	85.07	84.25
DECANATO / ESCUELA	81.9	78.69	80.25	81.72	80.25	79.04	83.56	83.83	82.64	82.84	84.77	85.88	84.14
ESTUDIOS GENERALES(MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES)	81.2	78.89	79.92	80.47	80.02	80.65	83.03	83.2	82.34	83.43	83.19	84.11	84.50
INSTALACIONES	73.73	70.95	73.47	73.31	72.91	75.22	77.41	77.01	75.92	78.76	79.21	79.16	79.22
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	76.42	74.16	76.09	76.69	74.67	77.52	79.73	80.24	79.05	80.47	79.86	82.75	81.11

ÁREAS EVALUADAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO INGENIERÍA E INFORMÁTICA				DECANATO TURISMO				ESCUELA DE GRADUADOS			
		LB	1-3	2-3	3-3	LB	1-3	2-3	3-3	LB	1-3	2-3	3-3
TOTALES POR DECANATO	79.56	76.98	78.68	78.69	77.48	78.76	79.91	81.03	81.02	76.73	79.24	77.56	77.79
BIBLIOTECA	81.36	80.06	80.41	80.96	79.44	79.12	79.31	81.25	82.98	79.24	81.66	78.63	79.75
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.72	80.34	81.59	82.44	80.89	81.82	83.06	84.68	83.57		-	-	-
CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES	81.9	79.55	81.78	81.67	80.93	79.35	80.03	82.26	80.84	80.14	82.5	81.47	80.68
DECANATO / ESCUELA	81.9	77.47	80.84	81.5	79.91	81.53	84.38	84.93	86.07	81.18	83.32	82.17	82.63
ESTUDIOS GENERALES(MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES)	81.2	79.38	80.85	81.27	79.57	79.66	80.97	82.16	81.63		-	-	-
INSTALACIONES	73.73	71.32	71.85	70.68	70.68	74.57	74.44	75.07	75.20	67.77	72.98	70.25	71.34
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	76.42	72.7	74.9	74.38	72.50	75.49	76.73	77.85	77.37	76.15	77.57	76.88	75.99

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

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

4.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

Ilustración 9: Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca (enero - diciembre 2012, enero-diciembre 2013).

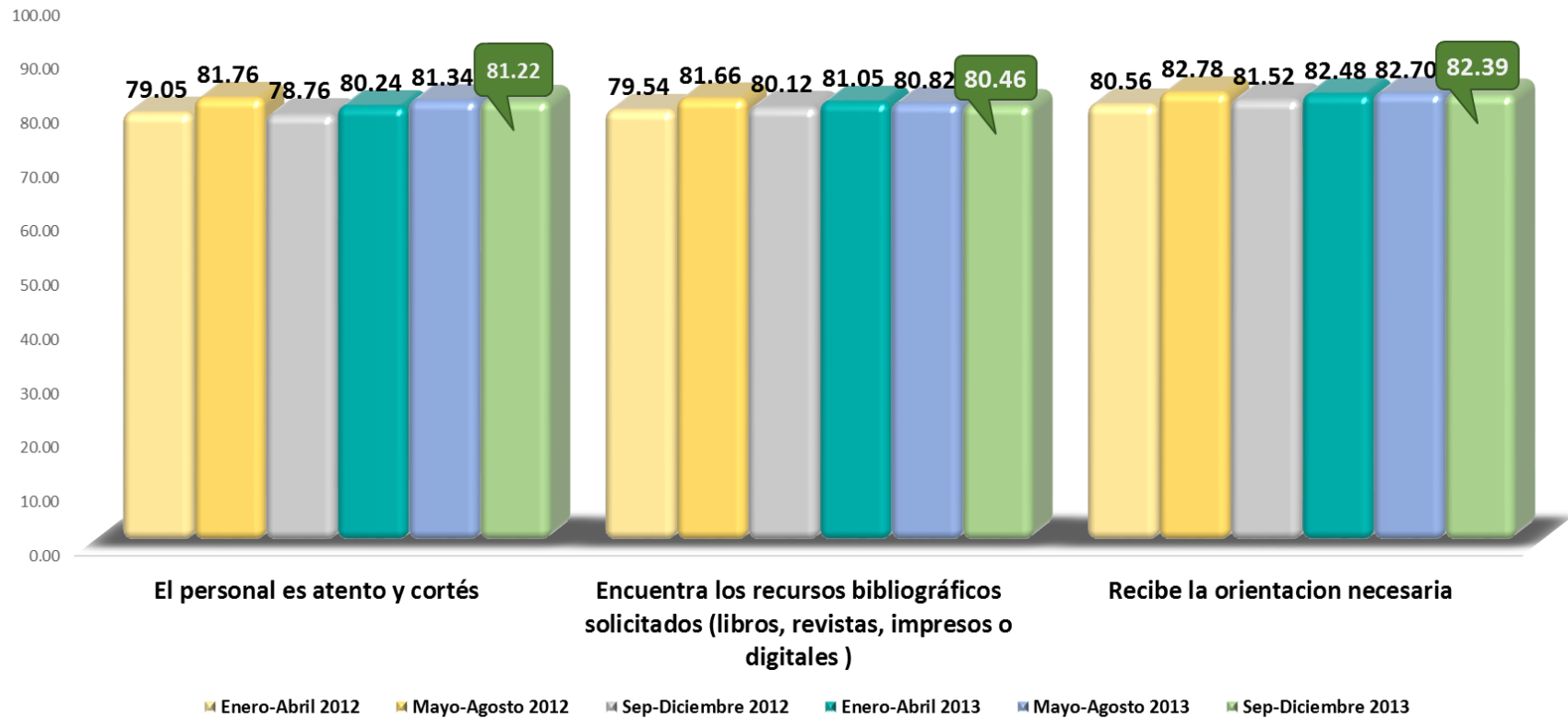


Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca, según decanatos (enero - diciembre 2012, enero - diciembre 2013).

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

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.36	79.3	81.2	78.7	79.04	80.4	80.11	81	82.7	81.9	82.97	83.5	83.23	82.8	85.9	82	83.99	83.71	82.35
El personal es atento y cortés	81.22	78.6	81	76.9	77.64	79.3	79.83	80.1	82.2	79.8	81.55	82.9	83.13	84.7	86.8	81.6	84.48	84.36	81.35
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	80.46	79.1	80.8	79.2	79.61	80.1	79.18	81.2	82.6	82.4	82.98	82.9	82.40	79.2	83.6	80.6	82.84	82.2	81.52
Recibe la orientación necesaria	82.39	80.2	81.8	80.1	79.86	81.7	81.31	81.8	83.4	83.3	84.38	84.5	84.14	84.6	87.3	83.6	84.64	84.56	84.18

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.36	79.2	81.9	79.1	80.41	80.96	79.44	78.4	80.6	78.4	79.31	81.25	82.98	76.6	81.5	79.6	81.66	78.63	79.75
El personal es atento y cortés	81.22	78.7	82	78.4	80.22	80.84	79.53	77.3	79.6	75.3	76.94	81.31	82.63	76	81.3	80.3	82.21	79.59	79.67
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	80.46	78.7	81	78.3	79.35	80.06	78.43	78.3	80.8	79.3	79.62	79.11	81.88	76.8	81.4	78.2	80.26	77.28	78.93
Recibe la orientación necesaria	82.39	80.1	82.8	80.5	81.67	81.99	80.35	79.6	81.6	80.5	81.36	83.33	84.43	76.9	81.9	80.3	82.49	78.97	80.62

Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario (enero-diciembre 2012, enero - diciembre 2013).

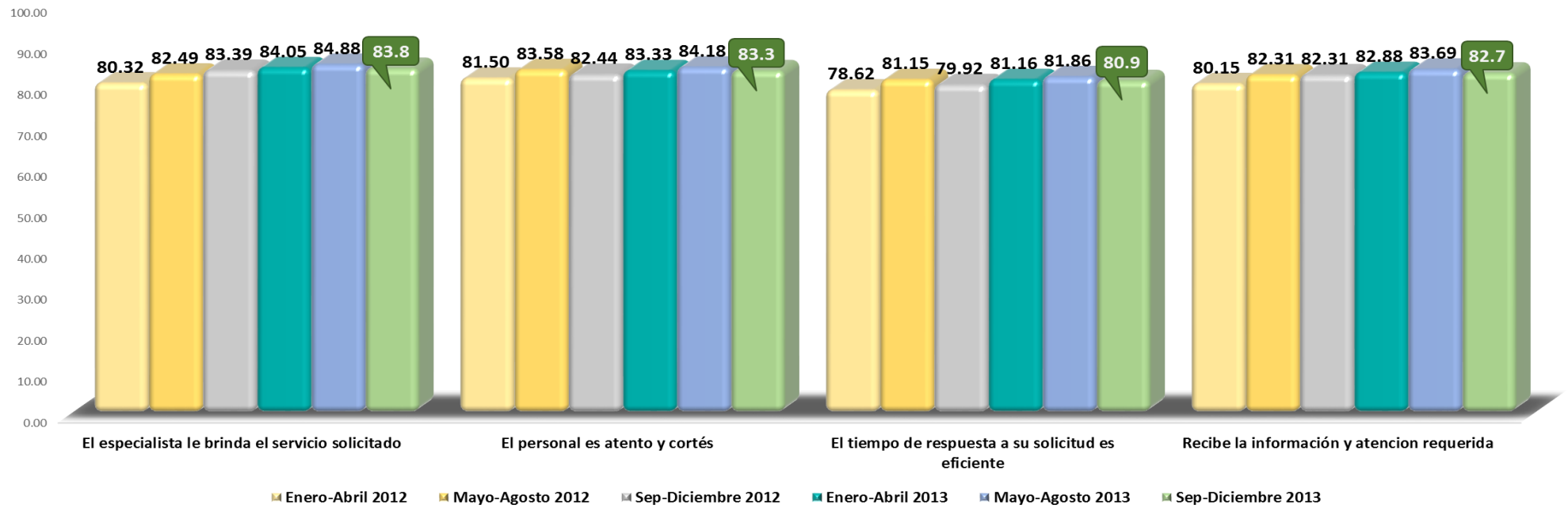


Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Bienestar Universitario**, según decanatos (**enero - diciembre 2012, enero – diciembre 2013**).

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

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	82.72	80.2	82.1	81.4	81.23	82.28	81.63	81	82.6	83.2	84.16	84.64	83.95	84.1	85	83.7	85.45	86.34	84.73
El especialista le brinda el servicio solicitado	83.88	80.5	82.2	82.7	82.42	83.55	82.85	81.1	82.6	84.7	85.33	85.87	85.03	84.6	85.4	84.2	87.04	87.03	85.32
El personal es atento y cortés	83.32	81.5	83.2	82.2	81.7	82.93	82.16	82.4	83.8	83.7	84.56	85.3	84.68	84.7	85.9	83.6	85.03	86.56	84.09
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	80.91	78.7	81	79.2	79.58	80.58	79.95	79.5	81.3	80.9	82.64	82.6	82.06	83	84	82.6	84.62	84.44	84.35
Recibe la información y atención requerida	82.76	80.1	82.1	81.7	81.24	82.05	81.55	81.1	82.5	83.5	84.09	84.77	84.00	84.2	84.9	84.3	85.15	87.35	85.17

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	82.72	79	81.4	80.6	81.59	82.44	80.89	80.3	83.7	81.5	83.06	84.68	83.57
El especialista le brinda el servicio solicitado	83.88	79.2	81.4	81.9	82.59	83.8	82.34	80.1	84	83	84.88	85.6	84.41
El personal es atento y cortés	83.32	80.3	82.8	81	82.51	82.59	81.60	82.1	84.8	81.5	83.12	85.37	83.98
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	80.91	77.2	80.1	78.5	79.51	80.85	78.71	78.7	82.4	79.7	80.89	83.44	82.20
Recibe la información y atención requerida	82.76	79.1	81.2	81.1	81.76	82.53	80.89	80.2	83.8	81.6	83.36	84.31	83.71

Ilustración 11. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes (enero - diciembre 2012, enero - diciembre 2013).

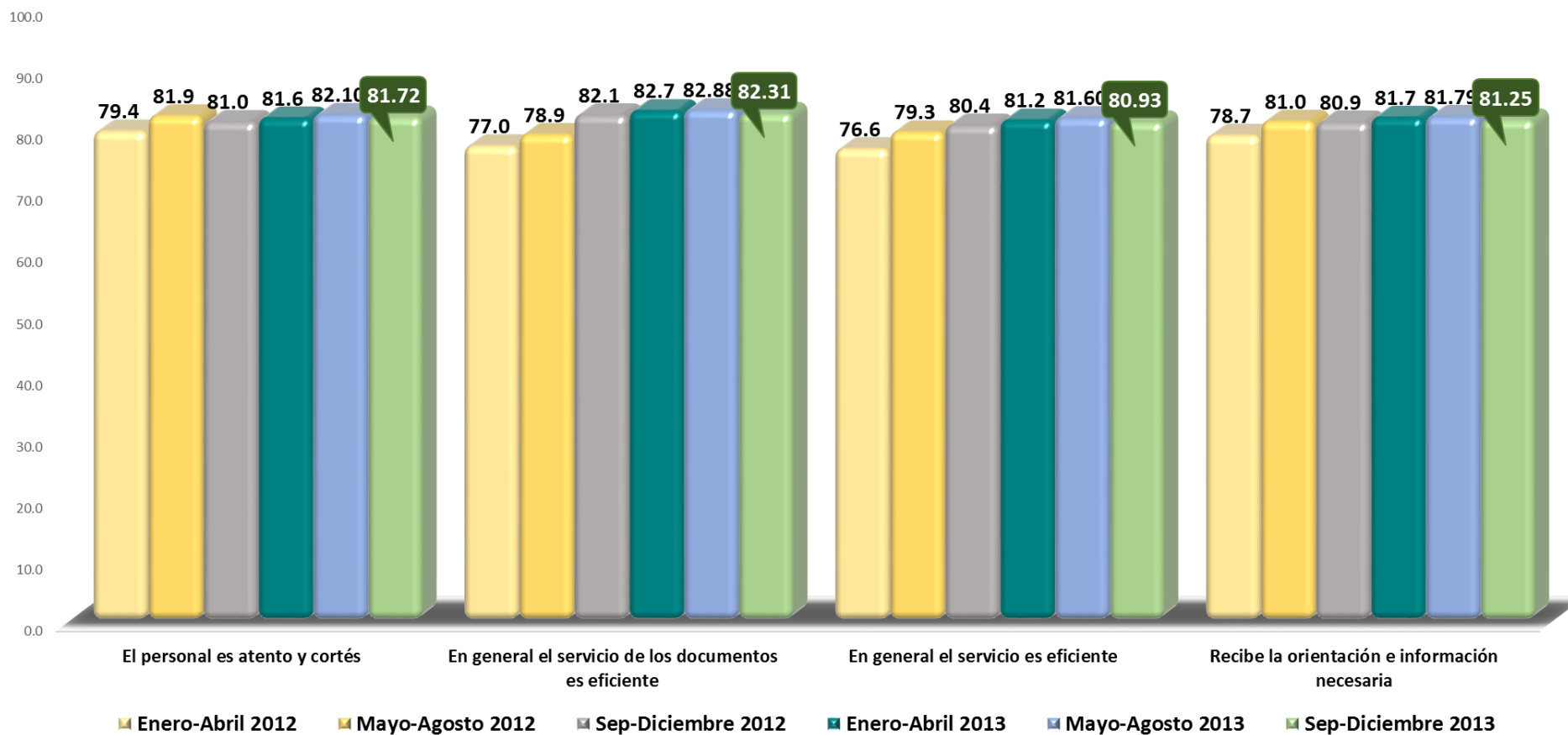


Tabla 5 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Centro de servicio a los estudiantes**, según decanatos (**enero-diciembre 2012, enero-diciembre 2013**).

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.55	77.5	78.9	80.4	79.8	80.75	80.33	78.5	80.1	81.4	82.91	82.98	82.72	80.9	85.1	82.1	83.78	85.07	84.25
El personal es atento y cortés	81.72	79.1	80.6	80.9	79.7	80.81	80.53	79.8	81.5	80.9	82.36	82.74	82.85	81.1	85.8	81.4	82.54	84.69	84.28
En general el servicio de los documentos es eficiente	82.31	76.5	77.1	81.1	80.92	81.45	80.93	77.5	78.7	82.6	83.75	83.88	83.42	80.3	84.3	83	84.54	85.55	84.73
En general el servicio es eficiente	80.93	76.1	78.2	79.6	79.08	80.38	79.91	77.1	79.4	80.9	82.55	82.49	82.12	80.8	84.7	81.1	83.53	84.82	83.09
Recibe la orientación e información necesaria	81.25	78	79.6	79.8	79.49	80.36	79.95	79.5	81	81.4	82.99	82.82	82.47	81.3	85.5	82.7	84.52	85.21	84.92

Preguntas	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.55	77.3	80.5	80.8	81.78	81.67	80.93	78.2	80.2	79.6	80.03	82.26	80.84	77.1	81.3	82	82.5	81.47	80.68
El personal es atento y cortés	81.72	79.3	83.1	81.2	82.18	82.05	81.28	79.1	81.2	78.4	79.38	81.56	80.01	78.5	82.4	81.9	82.56	82.01	81.13
En general el servicio de los documentos es eficiente	82.31	75.8	78.8	81.4	82.42	81.89	81.69	78	78.9	81.1	81.55	83.83	82.24	76.8	81.1	83.2	83.87	82.62	81.58
En general el servicio es eficiente	80.93	75.7	78.9	80	80.9	81.1	80.13	77.1	79.1	79.3	79.67	81.77	80.48	75.5	80.1	81.3	81.68	80.84	79.99
Recibe la orientación e información necesaria	81.25	78.2	81	80.7	81.61	81.64	80.61	78.8	81.5	79.8	79.51	81.87	80.65	77.6	81.8	81.7	81.88	80.42	80.02

Ilustración 12. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato / Escuela (enero-abril 2012, mayo-agosto 2012, sept-diciembre 2012, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013).

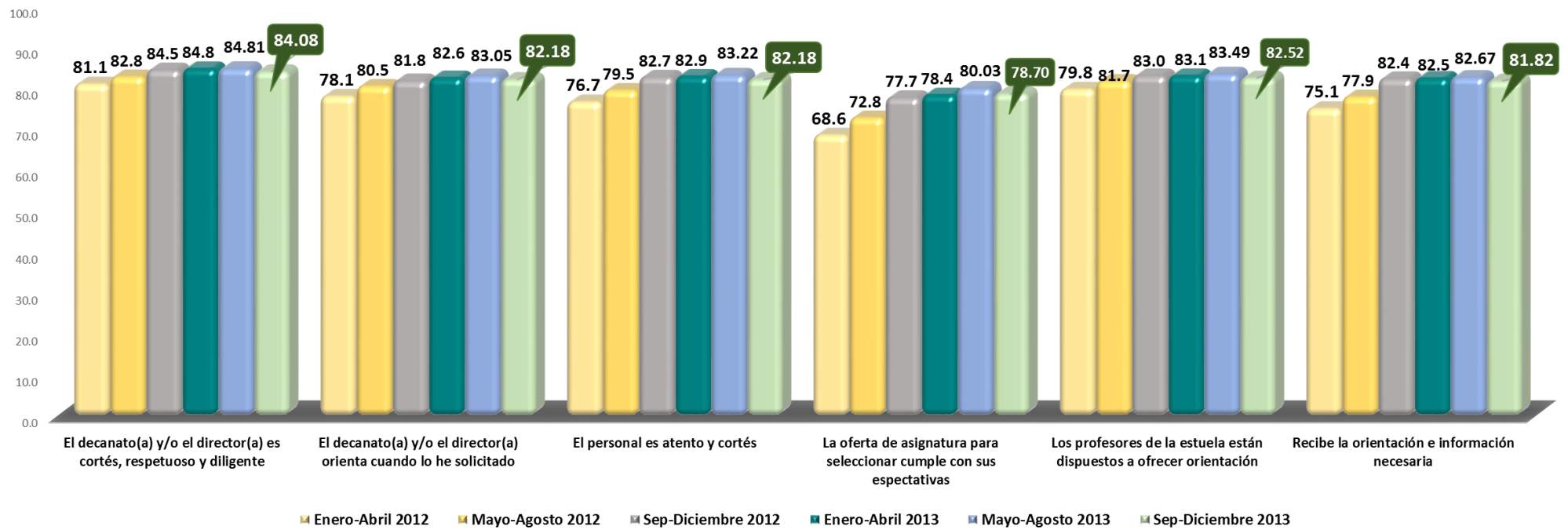


Tabla 6. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Decanato / Escuela**, según decanatos **(enero - diciembre 2012, enero -diciembre 2013)**.

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

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.90	76.2	78.4	81.5	80.25	81.72	80.25	76.3	78.7	82.1	83.56	83.83	82.64	81.8	82.7	84	84.77	85.88	84.14
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	84.08	82.8	83.6	84.7	83.12	84.29	82.70	80.6	82.4	84.3	85.4	85.4	84.52	83.5	84.3	86.3	86.78	87.45	85.75
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	82.18	79.1	80.3	81.6	80.66	82.25	80.61	78	80.5	81.7	83.81	83.93	82.85	82	81.5	83.5	84.69	85.99	83.76
El personal es atento y cortés	82.18	75.6	79	81.9	80.32	81.52	80.51	76.6	79	83	84.16	84.39	83.18	83.2	84.9	85.5	86.35	86.05	84.42
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	78.70	66.9	70.5	75.5	76.3	78.58	76.35	68.2	71.7	78.1	80.3	81.28	79.61	76.6	77.1	78.7	79.22	83.32	82.00
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	82.52	79.4	81.3	83.2	81.26	82.62	81.37	79.3	81.1	82.9	83.9	84.06	82.84	84.2	85.4	85.1	85.65	85.97	84.18
Recibe la orientación e información necesaria	81.82	73.9	76.3	82	79.88	81.12	80.03	75.5	77.9	82.7	83.88	84	82.89	81.5	83.1	85	86	86.53	84.77

PREGUNTA	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.90	74.4	77.8	80.2	80.84	81.5	79.91	78.3	81	85.3	84.38	84.93	86.07	78.4	76.2	78.4	83.32	82.17	82.63
El decanato(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente	84.08	79.2	81.3	83	83.96	83.84	82.55	84.6	86.4	89.1	88.01	86.91	88.90	79.6	82.8	83.6	84.8	83.61	84.33
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	82.18	76.1	79.2	80.3	80.66	81.7	80.45	79.8	83	86.4	85.04	85.34	86.97	77.3	79.1	80.3	83.54	81.89	82.41
El personal es atento y cortés	82.18	75.5	78.8	81.3	82.48	82.6	80.76	78.4	80.4	85.6	83.55	85.13	86.21	77.9	75.6	79	83.33	81.86	81.41
La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	78.70	63.9	70.1	74.6	74.78	76.96	75.11	69.6	74.2	80.1	81.08	82.38	82.13	78	66.9	70.5	81.47	81.41	82.62
Los profesores de la escuela están dispuestos a ofrecer orientación	82.52	78.7	80.4	81.6	81.89	82.52	80.57	81.5	83.3	84.6	84.6	85.05	86.41	81.5	79.4	81.3	84.55	83.26	83.92
Recibe la orientación e información necesaria	81.82	73.6	77.3	80.4	81.44	81.48	80.16	75.7	79.2	85.9	84.08	84.76	85.84	76	73.9	76.3	82.35	81.09	81.19

Ilustración 13. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) (enero-abril 2012, mayo-agosto 2012, sept-diciembre 2012, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013).

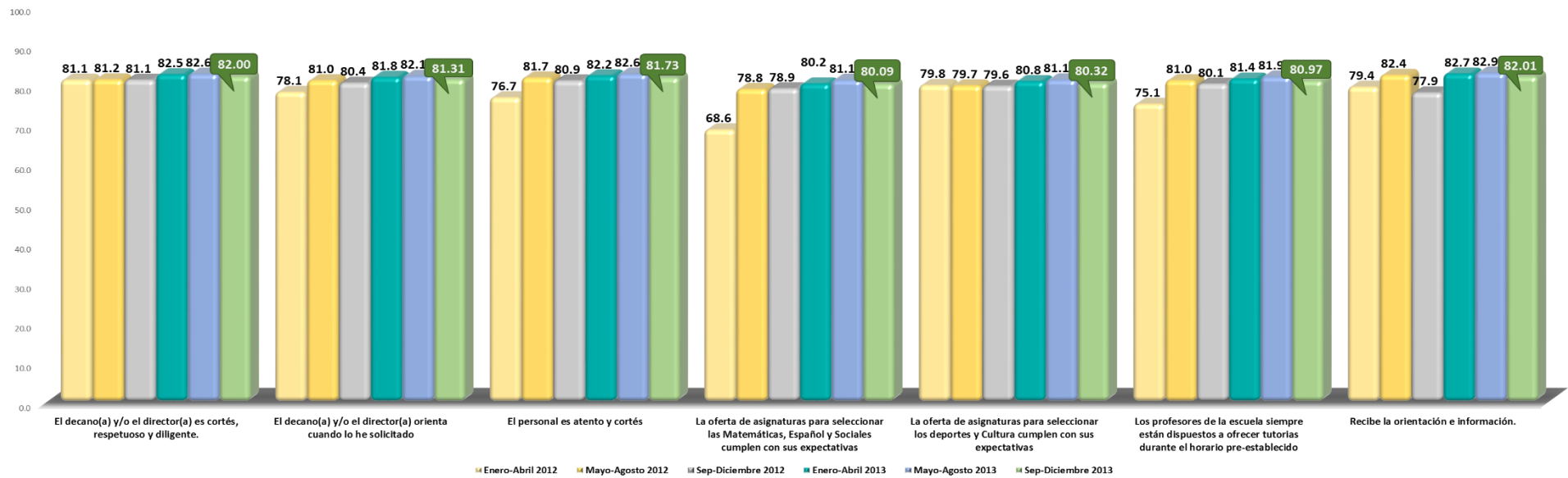


Tabla 7 Comparación satisfacción de los estudiantes con la **Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)**, **(enero - diciembre 2012, enero - diciembre 2013)**.

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

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.20	77.4	79.6	79.7	79.9	80.47	80.02	79.3	81.1	81.5	83	83.2	82.34	83.1	84.4	82.8	83.2	84.11	84.50
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	82.00	78.7	80.3	80.5	80.66	80.94	80.93	80.3	81.7	82.2	83.63	83.7	82.91	82.9	84.6	83.2	84.57	85.09	84.43
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.31	78.1	80.4	79.9	79.83	80.38	80.21	79.8	81.4	81.7	83.39	83.32	82.44	83	84.4	83.2	83.95	84.29	84.61
El personal es atento y cortés	81.73	79.2	80.7	80.6	80.37	81	80.45	80.5	82.2	81.9	83.52	83.95	82.87	83.8	85.5	83	84.41	84.24	84.74
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.09	74.6	78	78.4	78.91	79.8	79.37	76.4	79.3	79.9	81.42	82.18	81.13	81.7	82.1	81.8	81.59	83.44	84.23
La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	80.32	75.1	77.6	78.8	79.46	79.72	78.82	78.6	80.2	81.1	82.14	82.2	81.58	83	84.6	82.3	82.51	82.85	84.64
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	80.97	78.1	80	79.1	79.24	80.1	79.69	79.7	81.5	81.4	83.07	83.03	82.22	84.1	84.9	82.8	82.3	84.21	83.86
Recibe la orientación e información	82.009	78.4	80	80.5	80.98	81.37	80.67	80.2	81.7	82.6	84.07	84.05	83.26	83.5	84.6	83.3	83	84.65	85.01

PREGUNTAS	UNAPEC (2-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	81.20	78.2	80	80	80.9	81.27	79.57	77.7	81.1	80.2	81	82.16	81.63
El decano(a) y/o el director(a) es cortés, respetuoso y diligente.	82.00	78.6	80.3	80.7	82.04	82.01	80.86	78.9	82.3	81.9	82.38	82.6	82.41
El decano(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado	81.31	78.1	80.1	79.6	80.87	81.3	79.60	77.6	81.3	80.2	81.17	82	81.76
El personal es atento y cortés	81.73	80.1	81.3	81	81.71	81.77	80.21	78.6	81.2	80.9	81.03	82.38	82.24
Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.09	75.2	77.7	78.6	78.95	80.07	78.06	75.8	79.3	78.8	80.06	81.47	80.48

La oferta de asignaturas para seleccionar los deportes y cultura cumplen expectativas	80.32	76.4	79.5	79.3	79.46	80.48	78.47	77	80.9	79.3	80.24	81.32	81.11
Los profesores de la escuela siempre están dispuestos a ofrecer tutorías durante el horario pre-establecido	80.97	79.6	80.3	79.9	80.8	81.15	79.34	78	81.6	79.6	80.36	82.7	81.28
Recibe la orientación e información	82.009	79.4	80.9	80.7	82.15	82.13	80.47	78.2	81.2	80.6	81.6	82.64	82.14

Ilustración 14. Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones (enero-abril 2012, mayo-agosto 2012, sept-diciembre 2012, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013).

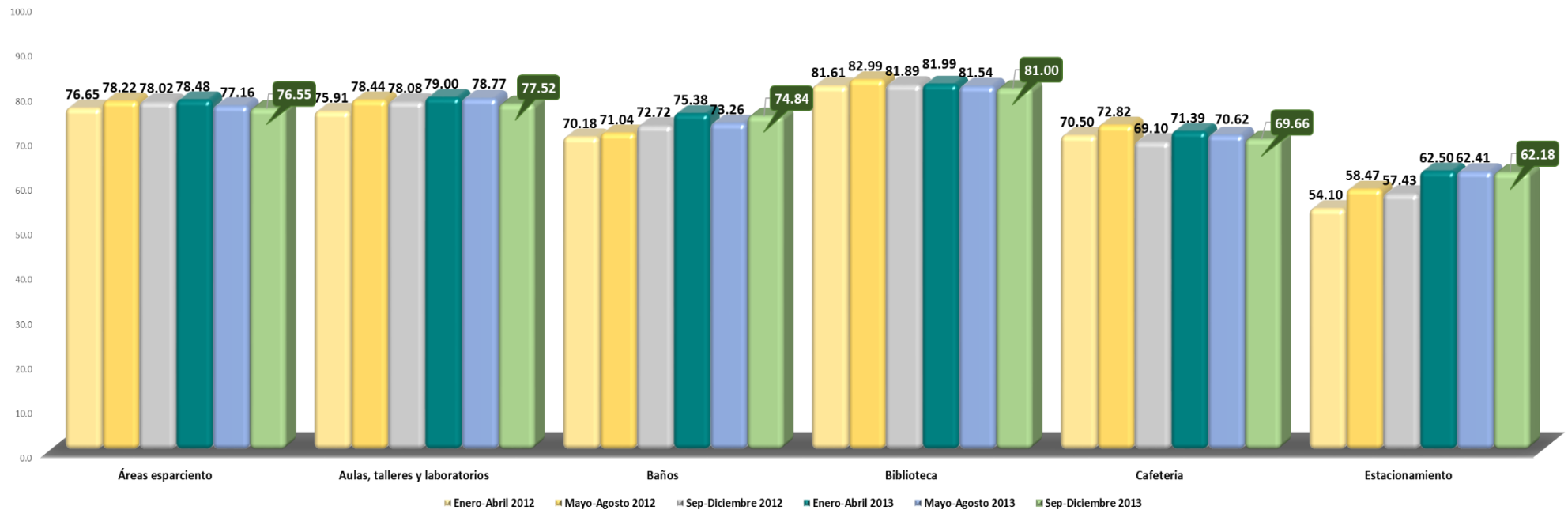


Tabla 8 Satisfacción de los estudiantes con las **Instalaciones**, según decanatos **(enero-diciembre 2012, enero-diciembre 2013)**.

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

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	76.42	72.7	74.8	75	76.09	76.69	74.67	76.6	78	78	79.73	80.24	79.05	80.2	81.6	79.6	79.86	82.75	81.11
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	79.01	72.8	75.3	76.4	77.21	77.49	75.71	79.3	79.8	81	82.43	81.73	80.72	80.3	80.7	79.1	78.49	82.44	81.38
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	68.54	64.3	67.3	66.6	68.35	70.1	68.04	66.3	69.4	66.3	69.62	72.17	71.71	75.4	78.6	72.5	73.99	78.07	76.44
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	78.57	75.7	77.9	77.9	78.77	79.51	76.96	79.4	80.5	82.6	83.35	83.99	81.91	82.2	83.2	84.1	83.7	85.42	83.64
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.30	77.6	78.6	79	79.79	79.4	77.73	81.1	82.1	81.9	83.2	82.86	81.64	82.8	83.7	82.8	83.04	85.09	82.86

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	76.42	71.7	73.8	72.6	74.9	74.38	72.50	73.3	77.2	76	76.73	77.85	77.37	73.6	77.8	77.1	77.57	76.88	75.99
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	79.01	75.1	77.1	77.7	79.7	77.24	76.55	75.8	78.6	78.1	78.85	78.73	79.12	79.6	83.3	82.9	83.92	82.03	82.25
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	68.54	63.8	66.7	63	66.34	68.23	65.32	60.9	67.6	63.8	66.06	70.54	69.19	60.9	65.6	66.8	63.15	65.17	62.74
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	78.57	70.6	72.9	71.3	73.03	73.33	71.36	76.6	80.4	81	80.72	81.45	81.01	75.5	79.9	79.4	81.55	81.29	80.39
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.30	77	78.1	78.4	80.15	78.5	76.42	79.5	81.7	80.8	80.84	80.59	79.97	78.4	82.1	79	81.37	78.8	78.21

Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece **Tecnología y Laboratorios**, según decanatos (enero-diciembre 2012, enero-diciembre 2013).

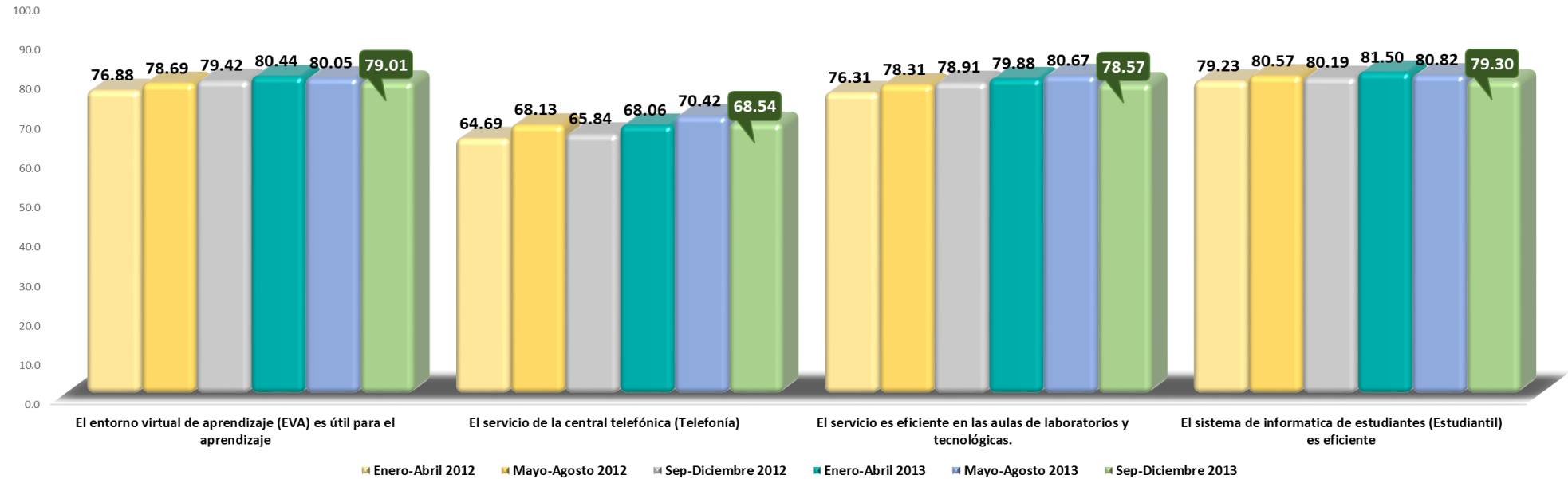


Tabla 9. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según decanatos (enero-abril 2012, mayo-agosto 2012, sept-diciembre 2012, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013).

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

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN						DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES						DECANATO DE DERECHO					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	76.42	72.7	74.8	75	76.09	76.69	74.67	76.6	78	78	79.73	80.24	79.05	80.2	81.6	79.6	79.86	82.75	81.11
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	79.01	72.8	75.3	76.4	77.21	77.49	75.71	79.3	79.8	81	82.43	81.73	80.72	80.3	80.7	79.1	78.49	82.44	81.38
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	68.54	64.3	67.3	66.6	68.35	70.1	68.04	66.3	69.4	66.3	69.62	72.17	71.71	75.4	78.6	72.5	73.99	78.07	76.44
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	78.57	75.7	77.9	77.9	78.77	79.51	76.96	79.4	80.5	82.6	83.35	83.99	81.91	82.2	83.2	84.1	83.7	85.42	83.64
El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.30	77.6	78.6	79	79.79	79.4	77.73	81.1	82.1	81.9	83.2	82.86	81.64	82.8	83.7	82.8	83.04	85.09	82.86

PREGUNTAS	UNAPEC (3-3)	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA						DECANATO DE TURISMO						ESCUELA DE GRADUADOS					
		1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3	1-2	2-2	2-3	1-3	2-3	3-3
Totales por decanato	76.42	71.7	73.8	72.6	74.9	74.38	72.50	73.3	77.2	76	76.73	77.85	77.37	73.6	77.8	77.1	77.57	76.88	75.99
El entorno virtual de aprendizaje (EVA) es útil para el aprendizaje	79.01	75.1	77.1	77.7	79.7	77.24	76.55	75.8	78.6	78.1	78.85	78.73	79.12	79.6	83.3	82.9	83.92	82.03	82.25
El servicio de la central telefónica (Telefonía)	68.54	63.8	66.7	63	66.34	68.23	65.32	60.9	67.6	63.8	66.06	70.54	69.19	60.9	65.6	66.8	63.15	65.17	62.74
El servicio es eficiente en las aulas de laboratorios y tecnológicas	78.57	70.6	72.9	71.3	73.03	73.33	71.36	76.6	80.4	81	80.72	81.45	81.01	75.5	79.9	79.4	81.55	81.29	80.39

El sistema de informática de estudiantes (Estudiantil) es eficiente	79.30	77	78.1	78.4	80.15	78.5	76.42	79.5	81.7	80.8	80.84	80.59	79.97	78.4	82.1	79	81.37	78.8	78.21
---	-------	----	------	------	-------	------	-------	------	------	------	-------	-------	-------	------	------	----	-------	------	-------

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

5.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS.

Ilustración 16 Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca (Línea de base, enero abril 2013, mayo-agosto 2013).

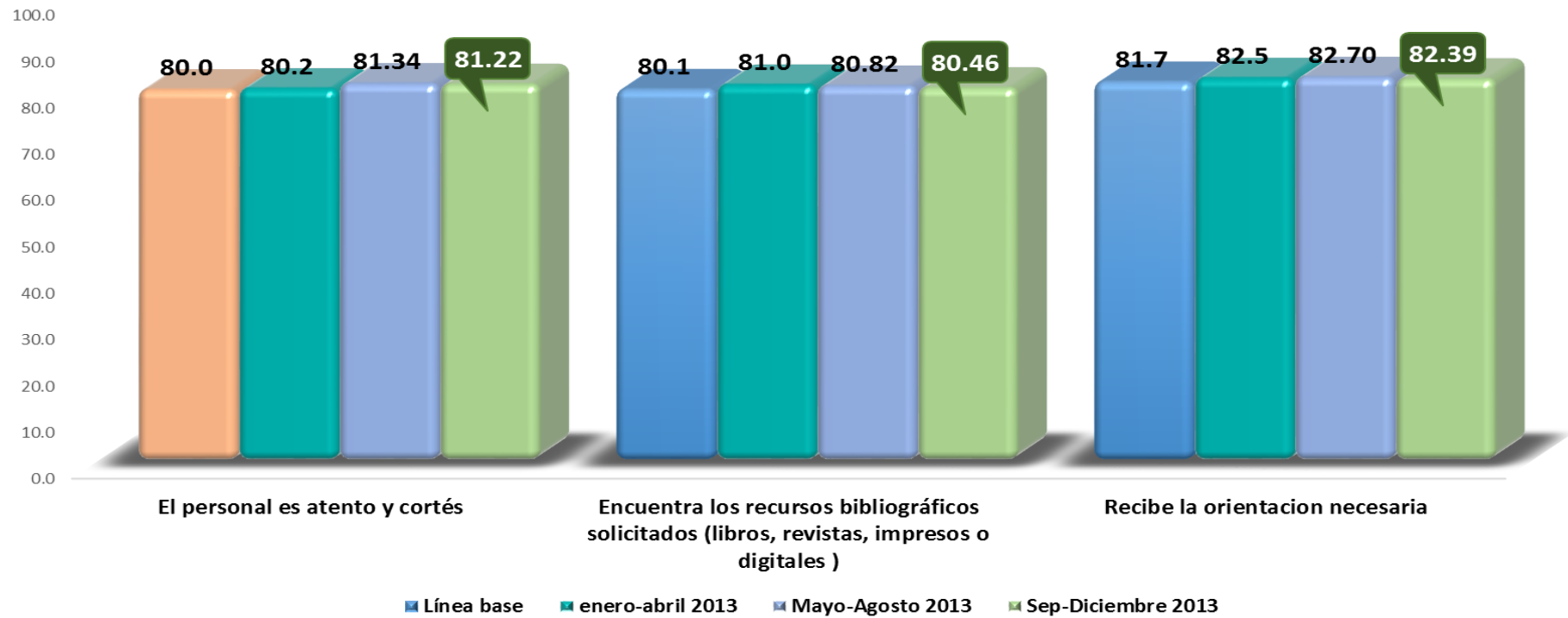


Ilustración 17 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Bienestar Universitario Línea de base, enero abril 2013, mayo-agosto 2013).

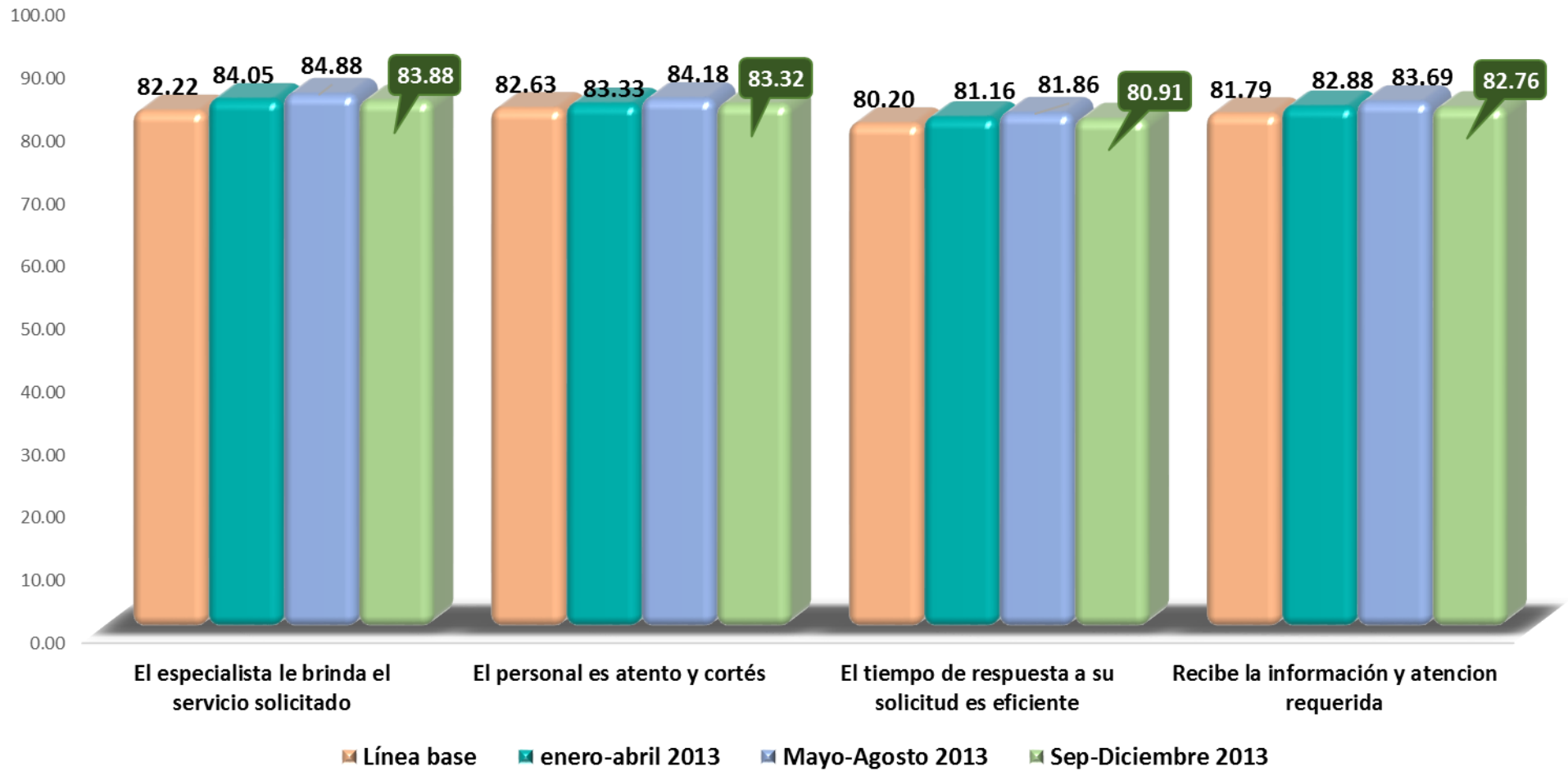


Ilustración 18 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Centro de servicio a los estudiantes, Línea de base, enero abril 2013, mayo-agosto 2013).

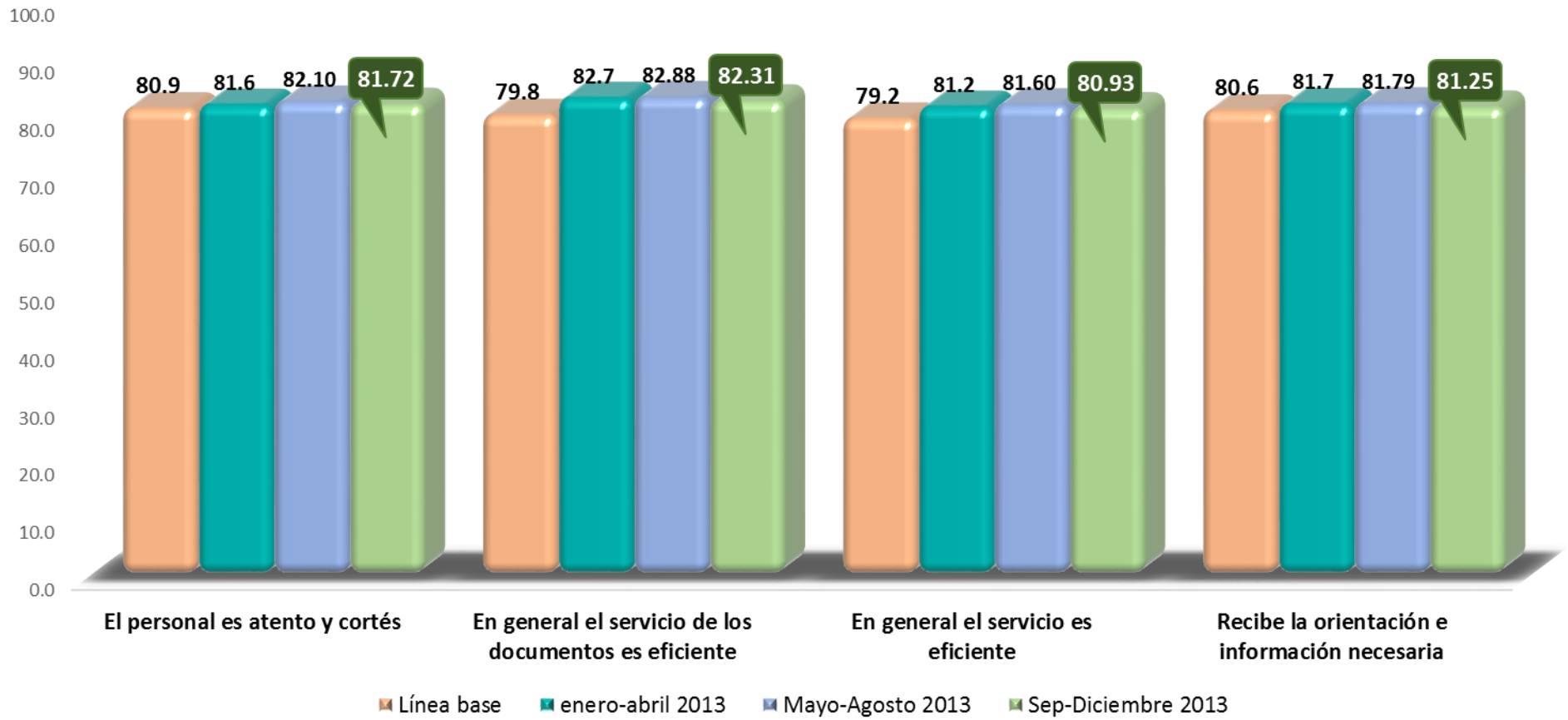


Ilustración 19 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Decanato/ Escuela. (Línea de base, enero-abril 2013 y mayo-agosto 2013).

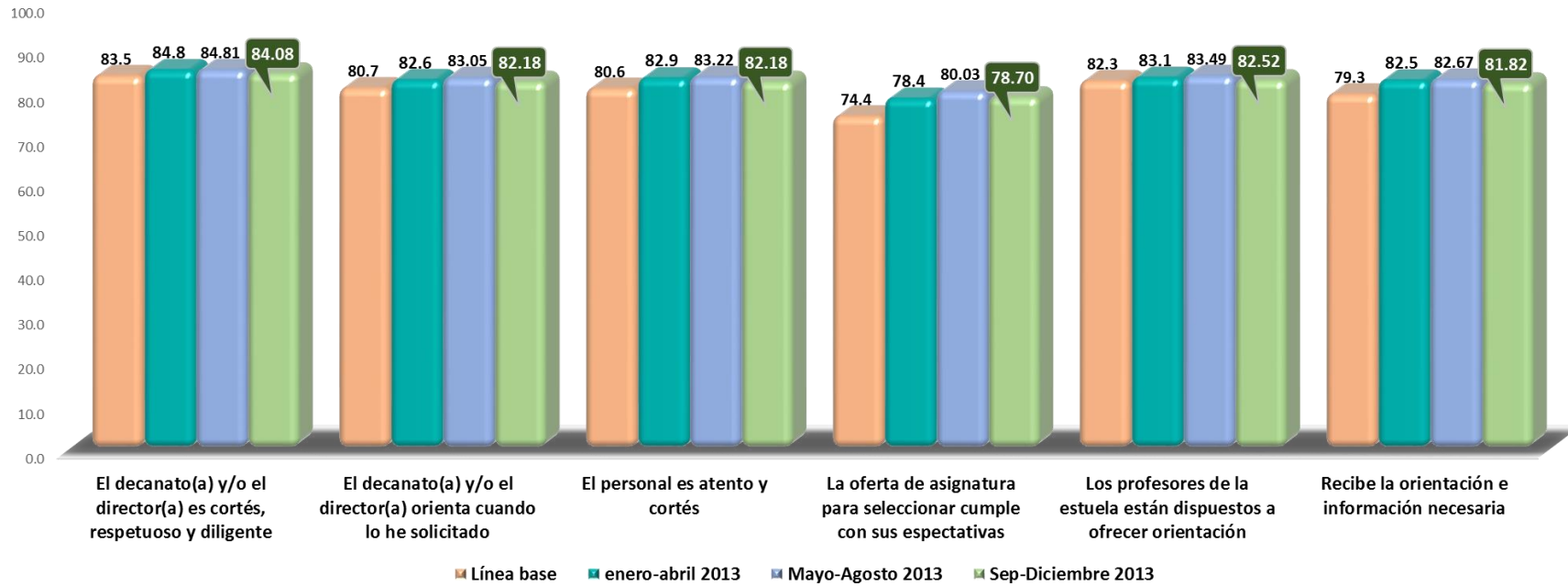


Ilustración 20 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), Línea de base, enero abril 2013, mayo-agosto 2013).

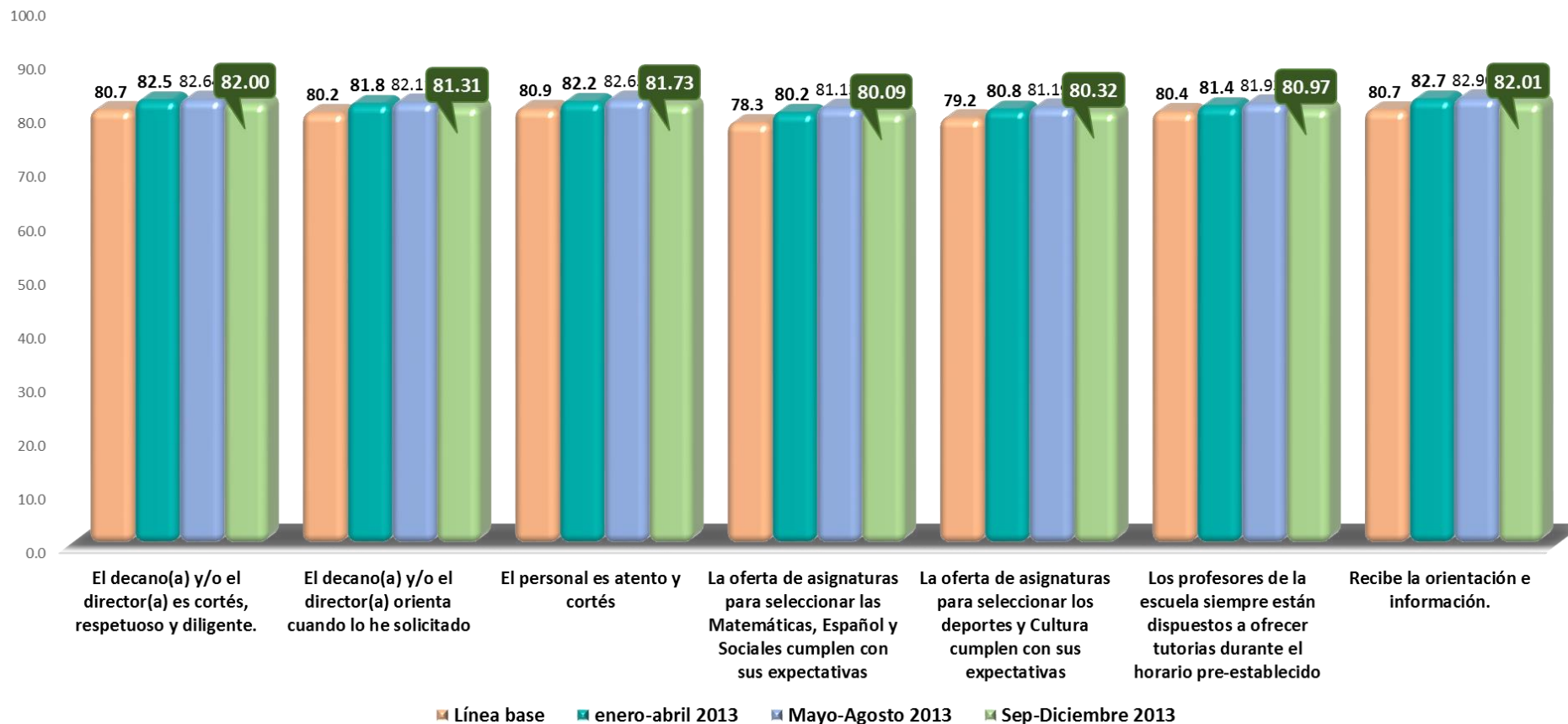


Ilustración 21 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Instalaciones Línea de base, enero-abril 2013, mayo-agosto 2013).

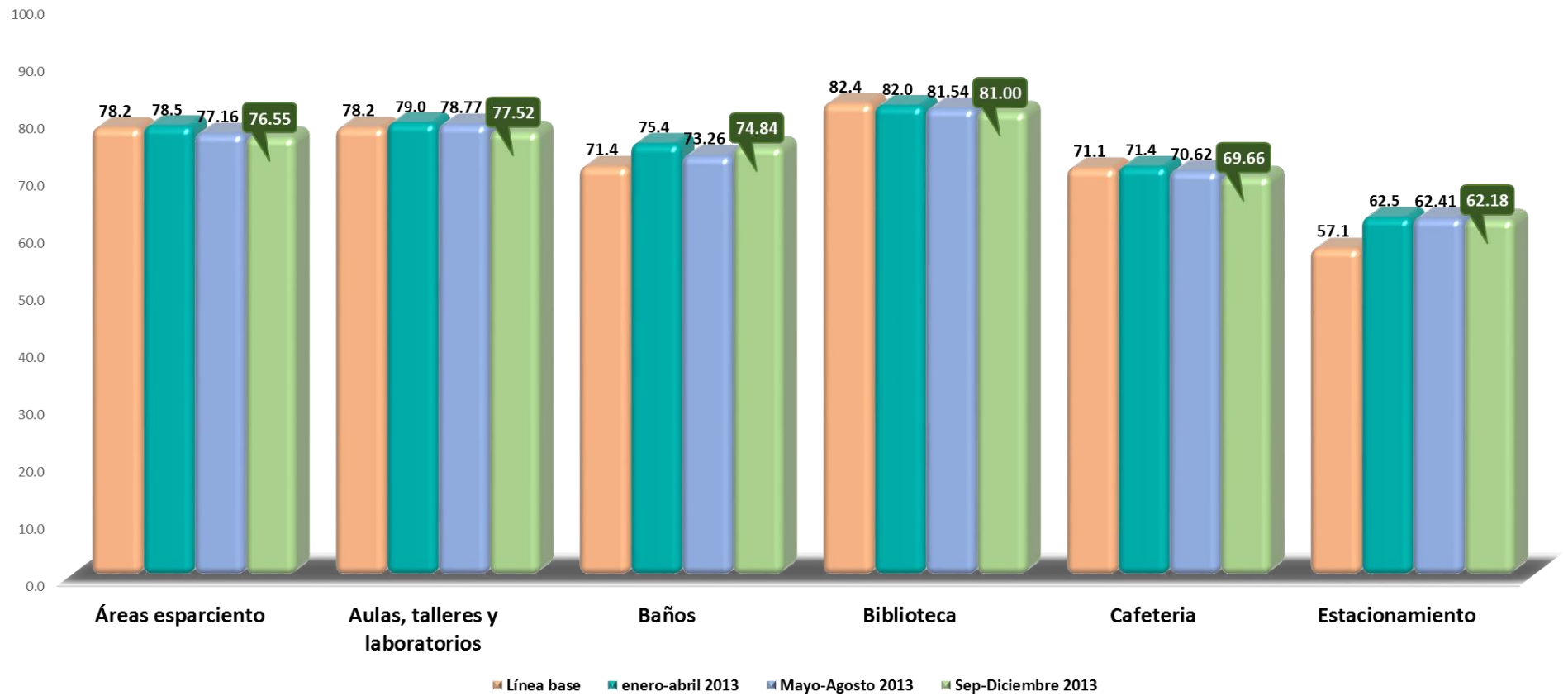


Ilustración 22 Comparación satisfacción de los estudiantes con la Tecnología y Laboratorios Línea de base, enero abril 2013, mayo-agosto 2013).

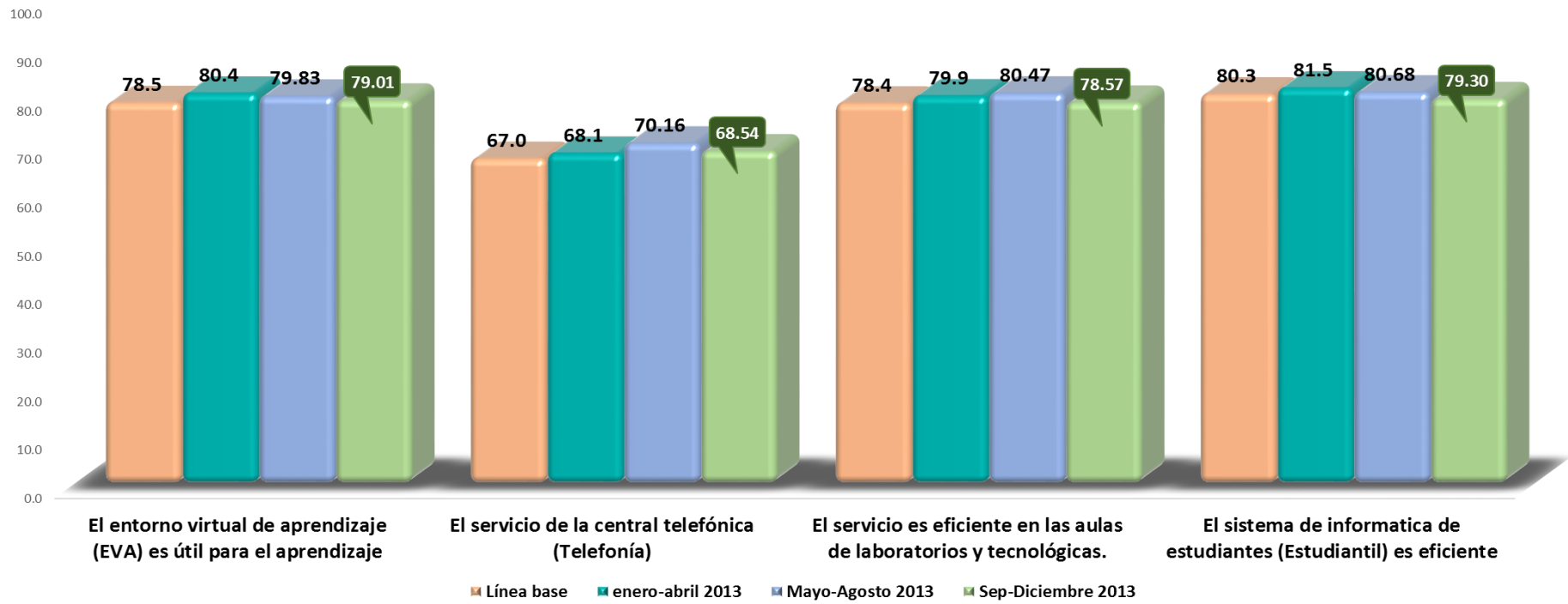


Tabla 10. Relación de los ítems con las valoraciones más baja según áreas evaluadas.

ÁREAS EVALUADAS	ÍTEM	PORCENTAJE DE VALORACIÓN
BIBLIOTECA	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos o digitales)	80.46
BIENESTAR UNIVERSITARIO	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente	80.09
CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES	En general el servicio es eficiente	80.93
DECANATO / ESCUELA	La oferta de asignaturas para seleccionar cumple con sus expectativas	78.70
ESTUDIOS GENERALES	-Oferta de asignaturas para seleccionar Matemáticas, Español y Sociales cumplen con sus expectativas	80.09
INSTALACIONES	Estacionamiento	62.18
	Cafetería	69.66
	Baños	74.84
TECNOLOGÍA	El servicio de la central telefónica (Telefonía)	68.54

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

Estos ítems son los que registran más comentarios por los estudiantes en procura de su mejoría. Adicional a estos comentarios, los aspectos siguientes demandan acciones de mejora: mantenimiento de las infraestructuras; actualizaciones de las pcs y software; mejora de la cortesía del personal; coherencia en las informaciones suministradas y conocimiento de las políticas y procedimientos; divulgación de los servicios académicos que ofrecen los decanatos; la cantidad de información en la página web; fortalecer el vínculo entre decanos y directores académicos con los estudiantes.

VI. COMENTARIOS

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

BIENESTAR UNIVERSITARIO:

Desconocimiento por parte del personal sobre los procesos; largo tiempo de espera del servicio; mejorar servicio telefónico; mejor orientación en cuanto a las informaciones suministradas.

Servicio médico: Quejas con la disponibilidad de la doctora, prolongar el tiempo de este servicio (domingos), disponibilidad de medicamentos.

Becas: Dar a conocer los programas de becas, Mejorar la comunicación a los estudiantes sobre las becas y descuentos.

BIBLIOTECA:

Demandan acciones de mejora en los siguientes aspectos: comentarios positivos sobre el servicio, Ubicar la biblioteca en un nivel de espacio físico más bajo, mejorar la asistencia telefónica, mayor personal de servicio, adecuación de la temperatura del aire, descortesía por parte del personal (tarde, más libros de Diseño de Interiores, libros que no están en la Biblioteca y son asignados en clase, actualizaciones de libros, mejorar la biblioteca virtual, mayor control de los ruidos; mejor cortesía del personal de la mañana que de la tarde, restructuración de libros, más pc. Indicar en la web los libros no pueden ser prestados, automatizar el prestamos de cubilo por internet, coordinación entre biblioteca y Docentes; equidad en la distribución de los libros de la biblioteca de la Gómez y el campus II;

Biblioteca CAFAM: quejas con la disponibilidad de libros; descortesía por parte del personal; mayor orientación por parte del personal; mejorar las pcs del CAFAM; mejorar la distribución del espacio.

CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES (CENSE):

Falta de información sin solicitarla como inscripciones y pagos de becados

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

Caja: Lentitud en el Área de Caja; incoherencias en las informaciones suministradas, poca información e incorrecta; coincidencia los días de pago de idiomas con la matrícula; se forma un caos; amabilidad del personal de Caja; disponer de más personal en tiempos críticos; el personal del CAFAM es más atento que el de la principal; Comentarios positivos acerca de la amabilidad del personal del CAFAM.

Cuentas por Cobrar: Más personal; tiempo de espera del personal; el tiempo de servicio es alto; ser más eficientes en el servicio.

Admisiones y Registro: mejor cortesía del personal; quejas con el tiempo de entregas de documentos; mejorar proceso de recepción de documentos pendientes; disponibilidad de la comunicación vía telefónica; poco personal; lentitud del personal; algunos opinan buen servicio; mejorar la cortesía en las atenciones al estudiante; mejoría del proceso de entrega de factura con comprobante; notificaciones de documentos faltantes; ordenar el proceso de filas; mejorar el servicio del call center.

No se identificaron las sub-áreas de los siguientes comentarios. Poca voluntad para informar y poca diligencia para resolver las inquietudes del estudiante; mayor manejo de las informaciones académicas por parte de los empleados, informaciones imprecisas; el costo de los documentos es alto, el servicio a los estudiantes debe ser estandarizado.

DECANATO / ESCUELA:

Personal: ser más proactivos; más capacitación; mejor comunicación; mejor amabilidad por parte de los decanos, directores y personal de apoyo, acceso a los decanos y directores; mucha desinformación; debe mejorar la cortesía de las secretarías de los decanatos. Estudiantes solicitan más participación de los Decanos y Directores en actividades.

Evaluar la pertinencia de algunas asignaturas en maestría;

Selección: Más flexibilidad de las asignaturas, son pocas opciones para estudiantes; negocios internacionales; coherencia la selección con la demanda, son pocas las ofertas, mejorar horario de contabilidad y oferta de laboratorio; mejorar horario para normalizar la programación de asignaturas tanto para grado como posgrado; los decanatos deberían de dar servicios los sábados; secciones que están llenas al momento de seleccionar asignaturas se quiten de las opciones a seleccionar; considerar a los estudiantes que trabajan; amplitud de los horarios en la tarde.

Proceso enseñanza –aprendizaje: actualizar los contenidos de las asignaturas.

Diseño de pensum: revisar el pensum de Negocios internacionales (NIN) más capacitación a las secretarías de algunos decanatos; incoherencias en algunas informaciones suministradas por el personal; servicio justo en función de lo que se paga.

INSTALACIONES:

CAMPUS PRINCIPAL:

Crear un espacio techado amplio para los días lluviosos.

Laboratorios: equipos anticuados o insuficientes; disponibilidad de las pcs en los laboratorios. Instalar software de Anti-virus en todas las pcs.

Parqueo: más parqueos; el problema del parqueo del Olímpico es la seguridad cuando hay que trasladarse al edificio principal; limpieza de parqueo; varias denuncias de corrupción en los parqueos; mayor supervisión al personal del parqueo; mejorar la seguridad del parqueo de la MESCyT.

Aulas: más mesas e inclusión de aires acondicionados en las aulas o más abanicos en la aulas; mejorar aulas; higienes de las aulas; las sillas son incómodas, se tropieza.

Baños: puerta; baño de Artes; adecuación de baños; limpieza; y disponibilidad de papeles de baños y jabón; agua. Baños necesitan ser fumigados. Instalar un ambientador automático en todos los baños.

Cafetería: Fuertes críticas sobre las cafeterías en lo que respecta a los siguientes aspectos: Amplitud de la oferta; precios altos; menú más saludable; mejor acondicionamiento; precios más justos; ha mejorado; más higiene. Adicionar un verifone.

Otros aspectos considerados:

Construcción de área para fumadores; más señalización; instalaciones para discapacitados; pasillos techados entre edificios; mejorar instalaciones en la Extensión Cibao; regular personas que fuman; disponibilidad de lockers para estudiantes.

CAFAM:

Adecuación de los baños; adecuación de la infraestructura de este campus; mayor higiene; mantenimiento de las pcs; arreglos de puertas; cambios de pizarras; mejorar las aulas; revisar la ubicación de la planta a fines de que no afecte a los estudiantes; más áreas de esparcimientos; mejorar cafetería.

TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS:

Plataforma de selección: lentitud de la plataforma en tiempo de selección; fuertes quejas con la disponibilidad del servicio vía telefónica; mejorar Módulo de Fotografías; necesidad de más tomas de corrientes.

Laboratorios: mejorar la cortesía del personal de los laboratorios; adecuar y actualizar las computadoras de los laboratorios. Más adecuación de los laboratorios y más equipos; laboratorios de química y física están deficientes; los laboratorios están descuidados.

EVA: Satisfecha con el EVA y estudiantil; mayor eficiencia y uso de Eva; sub-utilización del EVA; falta de capacitación de los docentes; capacitar a los estudiantes en el uso del EVA; plataforma simple, se debe revisar y mejorar; en ocasiones el docente lo usa tanto que olvida el contacto humano.

Vía telefónica: Serias dificultades para comunicarse; tiempo de espera largo; servicios fantasma: no existe; verificar los teléfonos públicos (se tragan las monedas y no dan el servicio).

Internet: muchas quejas con respecto a la dificultad para conectarse; es muy lento; se cae la conexión. Adicionar más amplificadores de señal para el WIFI de la Universidad.

PC: Las pcs del edificio II son lentas; disponibilidad y adecuación de software de las PC; loguearme 3 veces es incómodo y molesto; mejorar las computadoras del CAFAM en el salón de AUTOCAD no sirve; una guía de uso del EVA para nuevo ingreso; el ancho de banda es pobre; EVA debería tener más funciones como video llamadas y chats grupales más interactivos; las restricciones del sistema: no se pueden aprovechar los recursos al máximo.

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

BIENESTAR UNIVERSITARIO:

Desconocimiento por parte del personal sobre los procesos; largo tiempo de espera del servicio; mejorar servicio telefónico; mejor orientación en cuanto a las informaciones suministradas.

Servicio médico: Quejas con la disponibilidad de la doctora, prolongar el tiempo de este servicio (domingos), disponibilidad de medicamentos.

Becas: Dar a conocer los programas de becas.

BIBLIOTECA:

Demandan acciones de mejora en los siguientes aspectos: actualizaciones de libros, mejora de la Biblioteca del CAFAM, coordinación entre biblioteca y Docentes; más libros de literatura, artes (música) y derecho, matemática (cálculo), ingeniería (Industrial), más tiempo para el préstamo, deben mejorar su servicio, altos ruidos; más duplicados, cortesía del personal, descortesía por parte del personal (tarde); tiempo de servicio en la tanda nocturna; extender los días de préstamos y reducir los costos de la multa; adecuación de la temperatura del aire; altos ruidos; más pc y actualizaciones de las mismas (Campus I y II), equidad en la distribución de los libros de la biblioteca de la Gómez y el campus II; deben ofrecer un recorrido a los estudiantes de nuevo ingreso, automatizar el proceso de renovación de libros; un espacio de grupo en el CAFAM; más espacio; más salones de estudios en el CAFAM. Implementar espacios cerrados o privados, donde el estudiante no sea incomodado por nadie. Habilitar el baño de varones. Mejorar la velocidad del internet. Adicionar señaléticas que ayuden al estudiante a ubicar la Biblioteca y ampliar el espacio físico de la misma. Agilizar el proceso de búsqueda y entrega de libros por parte del personal.

CENTRO DE SERVICIOS A LOS ESTUDIANTES (CENSE):

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

Caja: Lentitud en el Área de Caja; incoherencias en las informaciones suministradas, poca información e incorrecta; coincidencia los días de pago de idiomas con la matrícula, se forma un caos; amabilidad del personal de Caja; disponer de más personal en tiempos críticos, informaciones erróneas, revisión y mejora del proceso de pago, considerar disponer de menudo para cambios en Caja. Facturas con comprobante fiscal deberían ser entregadas en el área de Caja.

Cuentas por Cobrar: Mayor eficiencia de las informaciones; más personal; establecer un sistema de turnos; el tiempo de servicio es alto; ser más eficientes en el servicio; muy buen servicio.

Admisiones y Registro: mejor cortesía del personal; quejas en entregas de documentos; disponibilidad de la comunicación vía telefónica; poco personal; no escuchan a los estudiantes; más personal, el tiempo es largo; dificultad para comunicarse vía telefónica; algunos opinan buen servicio; demanda de mayor eficiencia en la gestión de la página de UNAPEC; mejorar la cortesía en las atenciones al estudiante; mejoría del proceso de entrega de factura con comprobante, notificaciones de documentos faltantes.

No se identificaron las sub-áreas de los siguientes comentarios. Personal aburrido, poca voluntad para informar y poca diligencia para resolver las inquietudes del estudiante; actualizaciones de las informaciones por internet; mayor manejo de las informaciones académicas por parte de los empleados, informaciones imprecisas; mejor registro de las páginas de internet.

DECANATO / ESCUELA:

Personal: ser más proactivos; más capacitación; mejor comunicación; mejor amabilidad por parte de los decanos, directores y personal de apoyo, acceso a los decanos y directores; mucha desinformación; debe mejorar la cortesía de las secretarías de los decanatos, mayor receptividad. Profesores deben orientar a los estudiantes en los primeros días de clases. Disponibilidad del personal en los horarios de la tarde-noche. Estudiantes solicitan más participación de los Decanos y Directores en actividades.

Selección: informar a los estudiantes sobre los cambios de carrera; Más flexibilidad de las asignaturas, son pocas opciones para estudiantes; más grupos para CON219, negocios internaciones; coherencia la selección con la demanda, son pocas las ofertas y muchas las demandas; dificultad para seleccionar las materias que desean y luego tienen que pagar penalidad por la cantidad de créditos; mejorar horario de contabilidad y oferta de laboratorio; mejorar horario para normalizar la programación de asignaturas tanto para grado como posgrado; los decanatos deberían de dar servicios los sábados; secciones que están llenas al momento de seleccionar asignaturas se quiten de las opciones a seleccionar; considerar a los estudiantes que trabajan; amplitud de los horarios en la tarde. Sobrecarga página web en días de selección.

Proceso enseñanza –aprendizaje: actualizar los contenidos de las asignaturas; la escuela debe tener un programa de supervisión y motivación a estudiantes con bajas calificaciones.

Diseño de pensum: revisar el pensum de Negocios internacionales (NIN) y Administración de Empresas; revisión de las asignaturas que tienen prerrequisitos; más asignaturas adecuadas al campo laboral; más prácticas de turismo; quejas con el servicio del personal de Santiago; más capacitación a las secretarías de algunos decanatos; incoherencias en algunas informaciones suministradas por el personal; servicio justo en función de lo que se paga.

Estudios Generales (Matemática; Español; Sociales):

Más secciones para las asignaturas de Deportes; más grupos de deporte durante la semana; incluir arquería como oferta; tutorías gratis de Español y Matemáticas deberían tener horarios nocturnos; mejorar los procedimientos; en general, varios comentarios sobre el buen servicio.

INSTALACIONES:

CAMPUS PRINCIPAL:

Crear un espacio techado amplio para los días lluviosos.

Laboratorios: equipos anticuados o insuficientes; disponibilidad de las pcs en los laboratorios. Instalar software de Anti-virus en todas las pcs.

Parqueo: más parqueos; el problema del parqueo del Olímpico es la seguridad cuando hay que trasladarse al edificio principal; limpieza de parqueo; varias denuncias de corrupción en los parqueos; mayor supervisión al personal del parqueo; mejorar la seguridad del parqueo de la MESCyT

Aulas: más mesas e inclusión de aires acondicionados en las aulas o más abanicos en la aulas; mejorar aulas; higienes de las aulas; las sillas son incómodas, se tropieza.

Baños: puerta; baño de Artes; adecuación de baños; limpieza; y disponibilidad de papeles de baños y jabón; agua. Baños necesitan ser fumigados. Instalar un ambientador automático en todos los baños.

Cafetería: Fuertes críticas sobre las cafeterías en lo que respecta a los siguientes aspectos: Amplitud de la oferta; precios altos; menú más saludable; mejor acondicionamiento; precios más justos; ha mejorado; más higiene. Adicionar un verifone.

Otros aspectos considerados:

Construcción de área para fumadores; más señalización; instalaciones para discapacitados; pasillos techados entre edificios; mejorar instalaciones en la Extensión Cibao; regular personas que fuman; disponibilidad de lockers para estudiantes.

CAFAM:

Adecuación de los baños; adecuación de la infraestructura de este campus; mayor higiene; mantenimiento de las pcs; arreglos de puertas; cambios de pizarras; mejorar las aulas; revisar la ubicación de la planta a fines de que no afecte a los estudiantes; más áreas de esparcimientos; mejorar cafetería.

TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS:

Plataforma de selección: lentitud de la plataforma en tiempo de selección; fuertes quejas con la disponibilidad del servicio vía telefónica; mejorar Módulo de Fotografías; necesidad de más tomas de corrientes.

Laboratorios: mejorar la cortesía del personal de los laboratorios; adecuar y actualizar las computadoras de los laboratorios. Más adecuación de los laboratorios y más equipos; laboratorios de química y física están deficientes; los laboratorios están descuidados.

EVA: Satisfecha con el EVA y estudiantil; mayor eficiencia y uso de Eva; sub-utilización del EVA; falta de capacitación de los docentes; capacitar a los estudiantes en el uso del EVA; plataforma simple, se debe revisar y mejorar; en ocasiones el docente lo usa tanto que olvida el contacto humano.

Vía telefónica: Serias dificultades para comunicarse; tiempo de espera largo; servicios fantasma: no existe; verificar los teléfonos públicos (se tragan las monedas y no dan el servicio).

Internet: muchas quejas con respecto a la dificultad para conectarse; es muy lento; se cae la conexión. Adicionar más amplificadores de señal para el WIFI de la Universidad.

PC: Las pcs del edificio II son lentas; disponibilidad y adecuación de software de las PC; loguearme 3 veces es incómodo y molesto; mejorar las computadoras del CAFAM en el salón de AUTOCAD no sirve; una guía de uso del EVA para nuevo ingreso; el ancho de banda es pobre; EVA debería tener más funciones como video llamadas y chats grupales más interactivos; las restricciones del sistema: no se pueden aprovechar los recursos al máximo.

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

VII. CONCLUSION

Una vez analizado los resultados de la encuesta mayo-agosto 2013 los aspectos con mayores oportunidades de mejoras siguen siendo reiterativos en cada evaluación. Aunque en cada encuesta han presentado mejoras, no obstante, continúan siendo los puntos focales con menores puntuaciones, estas son: estacionamiento, el servicio de la central telefónica (telefonía), cafetería y baño. En la medida que la institución continúe enfocando sus esfuerzos para la mejora de la calidad del servicio, proporcionalmente se reflejará como un aumento en los porcentajes de satisfacción con los servicios.

Existen aspectos que son transversales a la institución, tales como: poca cortesía del personal, desconocimiento por parte de los estudiantes de algunos servicios y beneficios que se ofrecen, incoherencias en las informaciones suministradas y desconocimiento de las políticas y procedimientos por parte del personal, sería difícil para comunicarse vía telefónica, página web muy cargada de información, poca vinculación con el decano, entre otros. Estas mejoras implican la unión de esfuerzos de las diferentes áreas, las cuales, pueden ser logradas a través de la conformación de grupos de mejoras, a fin de realizar un análisis de la situación y definir acciones concretas para la mejora de calidad del servicio.

En los diferentes planes de mejoras de las diferentes áreas evaluadas, tanto los anteriores como los más recientes actualizados, se ha avanzado en acciones en busca de disminuir las quejas presentadas, algunas de estas son:

- Aumento de la capacidad para la subida de archivos, para el cuatrimestre septiembre-Diciembre, de 12M a 50M, en atención a las demandas de estudiantes.
- Cambio de 200 PC en campus I y 100 PC en Campus II.
- Adecuación de la infraestructura de servidores para balancear la carga en los procesos de inscripción.
- Actualización de la plataforma Moodle, para el cuatrimestre septiembre-diciembre Versión 2.5.1
- Evaluación y mantenimiento de los edificios del Campus I y campus II (limpiezas de abanicos, pisos, butacas, escritorios, arreglo de ventanas, plafones, bombillas, mantenimiento de pintura, evaluación y los baños, aire acondicionados entre otras acciones).
- Capacitación en servicio a clientes a los colaboradores que prestan servicio a los estudiantes, se han realizado los talleres de servicio al cliente (3 talleres) con un total de 138 participantes.
- Reforzamiento de programación y ejecución de la limpieza de las edificaciones de UNAPEC por parte de MADEINSA.
- Ampliación del menú saludable en la Cafetería.
- Encuentro con los estudiantes desde el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales de las siguientes carreras: Administración, Contabilidad, Mercadotecnia, negocios Internacionales y Técnicos Analista.
- Desde el mes de Mayo de 2012 se han realizado un total de 19 inspecciones en la Cafetería y Kioscos del Campus 1 y el CAFAM.
- Instalación de AUTOCAD 2014 en los laboratorios D, G, K del Campus I.
- Desarrollo de aplicaciones móviles para estudiantes para dispositivos Android, IOS y BlackBerry.
- Actualmente se está trabajando en la configuración del Office 365 para que los profesores aprovechen la herramienta de videoconferencia en sus clases fortaleciendo a sí los niveles de interacción en las clases semipresenciales.
- Habilitación del el espacio físico de la extensión del área de apoyo y seguimiento al estudiante en el CAFAM.
- Todas las áreas han realizado reuniones internas con los colaboradores de sus respectivas áreas con el objetivo de enfatizar la importancia de la cortesía y amabilidad en la prestación del servicio.
- Socialización de los resultados a todos los integrantes de las diferentes áreas.
- Mejora en algunos proceso del área del CENSE, tales como la automatización costo de derecho a carné estudiantil para los periodos Mayo-Agosto y Sept. -Dic. (Adm. y Reg.).