



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

INFORME DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS 2018

UNIDAD DE CALIDAD
Dirección de Planificación

Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Desarrollo Estratégico

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN, ESTUDIANTES DE GRADO Y POSGRADO.....	6
1. POBLACIÓN Y MUESTRA	6
2. ASPECTO SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN	6
3. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN	7
RESULTADOS GENERALES DE LOS ESTUDIANTES DE GRADO Y POSGRADO	8
1. TENDENCIA DE RESULTADOS	8
2. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	9
DECANATOS	16
1. EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DECANATOS	16
EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN DIMENSIONES E ITEMS EVALUADOS: GRADO Y POSGRADO	31
1. RESULTADOS DE CADA UNO DE LAS DIMENSIONES E ÍTEMS EVALUADOS.	31
2. EVOLUCIÓN DE LOS ITEMS 2017 VS. 2018.....	46
3. RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS AREAS EVALUADAS.	50
DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES SEGÚN PROGRAMAS.....	54
1. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	54
2. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
RESULTADOS PROGRAMAS INTERNACIONALES	55

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Distribución de encuestados por Decanato.	6
Ilustración 2 Campaña de comunicacion "Pensando en ti".	7
Ilustración 3 tendencia de resultados, 2012-2018	8
Ilustración 4 Nivel de satisfacción por dimensiones.	9
Ilustración 5. Nivel de satisfacción con los servicios (Excluyendo Escuela de Ingeniería).....	10
Ilustración 6 Porcentaje de satisfacción según dimensiones evaluadas.....	11
Ilustración 7 Porcentaje de satisfacción según dimensiones evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.....	12
Ilustración 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación.	17
Ilustración 9 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.	19
Ilustración 10 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho.....	22
Ilustración 11 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática	24
Ilustración 12 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo.	27
Ilustración 13 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Posgrados.	29
ilustración 14 Satisfacción de los estudiantes con la BIBLIOTECA, según ítems evaluados.	31
Ilustración 15 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece BIENESTAR UNIVERSITARIO, según ítems evaluados.	33
Ilustración 16 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES, según ítems evaluados.	34
Ilustración 17 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece COORDINACIÓN ACADÉMICA, según ítems evaluados	36
Ilustración 18 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece DECANATO/ESCUELA, según ítems evaluados.	38
Ilustración 19 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece ESTUDIOS GENERALES (Matemática, Español, Sociales).....	40
Ilustración 20 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de INSTALACIONES	41
Ilustración 21 Satisfacción de los estudiantes con MEDIOS DE PAGOS, según ítems evaluados.	43
Ilustración 22 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según ítems evaluados.	44
Ilustración 23 Participación encuesta programas internacionales.	54
Ilustración 24 Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de la (MAI) con los servicios, 2018.	55
Ilustración 25 Porcentaje de satisfacción de los estudiantes Maestría Business Administration (MBA) con los servicios.	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de valoración tipo Likert.....	6
Tabla 2 Categoría de valoración de las respuestas.....	7
Tabla 3 Satisfacción de los estudiantes con los servicios según áreas evaluadas, año 2018.....	13
Tabla 4 Resumen comentarios, grado y posgrado.....	14
Tabla 5 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016,2017 y 2018.....	16
Tabla 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC Decanato de Artes y Comunicación años 2015, 2016, 2017 y 2018:.....	16
Tabla 7 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación.	18
Tabla 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. ...	20
Tabla 9 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.	21
Tabla 10 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho.....	23
Tabla 11 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho.	23
Tabla 12 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática.	25
Tabla 13 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática.....	26
Tabla 14 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo.	28
Tabla 15 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo.....	28
Tabla 16 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de Posgrados.	30
<i>Tabla 17 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Posgrado.</i>	<i>30</i>
Tabla 18 Comentarios de los estudiantes con relación a la Biblioteca.	32
Tabla 19 Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario.	33
Tabla 20 Comentarios de los estudiantes con relación al CENSE.	35
Tabla 21 Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica.....	37
Tabla 22 Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales).	40
Tabla 23 Comentarios de los estudiantes con relación a Instalaciones.....	42
Tabla 24 Comentarios de los estudiantes con relación Medios de Pagos.	43
Tabla 25 Diferencia de los ítems 2017 vs 2018.....	46
Tabla 26 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas.	50
Tabla 27 Relación de comentarios de los estudiantes MAI.	56
Tabla 28 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, programas internacionales (MAI) según preguntas.	57
Tabla 29 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, programas internacionales (MBA) según preguntas.	60

INTRODUCCIÓN

La Universidad APEC en pro de la mejora continua institucional ha implementado diversos procesos que integran cualquier modelo de sistema de gestión de calidad. Cabe mencionar, procesos y mecanismos de escuchas (buzones de sugerencias), guía de prestación del servicio (Protocolo de servicio), diversos instrumentos de evaluación, tales como: clima laboral administrativo, clima laboral docente y evaluación de los servicios.

Desde el año 2012 se aplica la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios, con el objetivo de recopilar informaciones pertinentes para la mejora de los servicios en la institución. A través del mismo se evalúan: la cortesía del personal, tiempo de servicio, satisfacción con 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, en los diferentes campus en las que se imparte docencia correspondiente a los niveles de grado y posgrado.

UNAPEC en el 2017 ha implementado proyectos importantes que dan respuestas a las quejas de las estudiantes sostenidas desde el año 2012, cabe mencionar: parqueos, wifi, equipamiento de aulas, mejoras de infraestructura, servicios de alimentos. Analizar resultados obtenidos en el 2018 resulta interesante para conocer el impacto en las percepciones de los estudiantes y la efectividad de estas mejoras.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del nivel de satisfacción de los estudiantes (Grado y Posgrado, Maestría en Business Administration (MBA) y Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI). Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2018, la población estudiantil es de 8,964 de los cuales se encuestó el 59% (5,281) y para programas internacionales de: Maestría en Business Administration (MBA) con un 67% (10 estudiantes) del total de su población y estudiantes del Programa Maestría, en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) con un 92% (23 estudiantes).

DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN, ESTUDIANTES DE GRADO Y POSGRADO

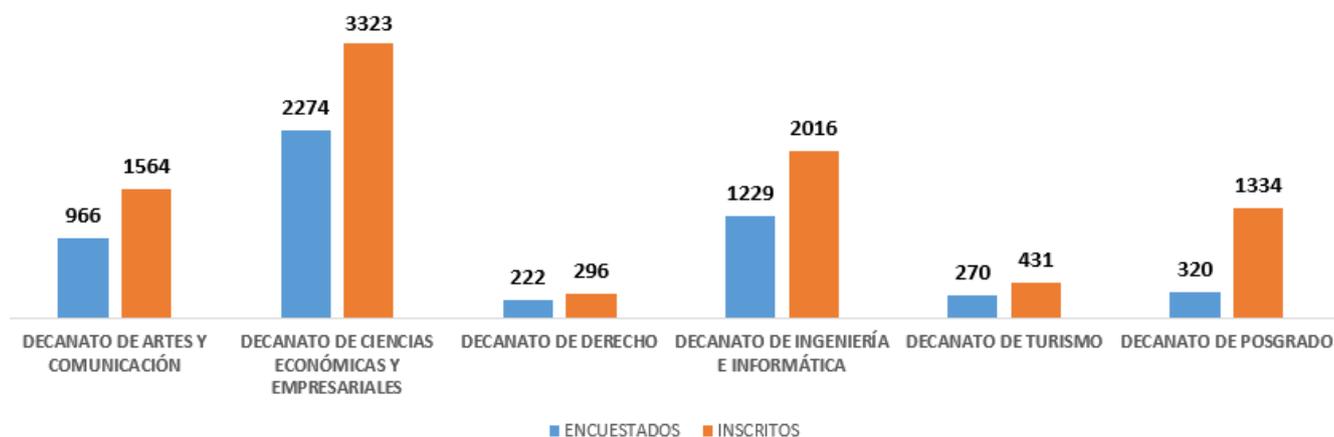
1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La aplicación de la encuesta se realizó vía web, se aplicó desde el lunes 30 de julio hasta el 14 agosto. 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 2018, la población estudiantil es de 8,964 de los cuales se encuestó el 59% (5,281).

La distribución de los encuestados en cada decanato superó el 60% con respecto al total de inscritos por área, con excepción la Vicerrectoría de Estudios de Posgrado, el cual tuvo una muestra de 24%.

Ilustración 1 Distribución de encuestados por Decanato.



2. ASPECTO SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN

Para la realización de esta encuesta, se partió del cuestionario que se había implementado en la encuesta anterior (año 2017). Sin embargo, dicho instrumento fue sometido a una serie de revisiones con las siguientes mejoras:

- Se redactó de manera más coherente para los encuestados.
- Se agregaron dos preguntas: 1. Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas y 2. El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas.

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, Medios de Pagos, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología, Instalaciones, Estudios Generales y Otros Servicios.

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 1 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 2 Categoría de valoración de las respuestas.

Grado	Valor	Categoría de respuesta	Valoración	Código de colores
4	100	Completamente de acuerdo / completamente satisfecho	Excelente	
3	75	De acuerdo / satisfecho	Bueno	
2	25	En desacuerdo / Insatisfecho	Regular	
1	1	Completamente en desacuerdo/ completamente insatisfecho	Deficiente	

3. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de comunicar y sensibilizar a los estudiantes, la Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional, en conjunto con la Unidad de Calidad, diseñaron la estrategia de comunicación de la encuesta. El período correspondiente a la campaña de comunicación abarcó del 16 de julio al 14 de agosto. A continuación, las campañas aplicadas:

1. **Campaña de mejoras.** Se informó a todos los estudiantes las principales mejoras logradas en beneficio de ellos, vía las redes sociales.
2. **Campaña Informativa:** comunicar el “Cuándo” de la encuesta. El lema utilizado para las campanas fue “*Pensando en ti*”. Los banners diseñados fueron publicados tanto en las redes sociales como en la página principal de UNAPEC.

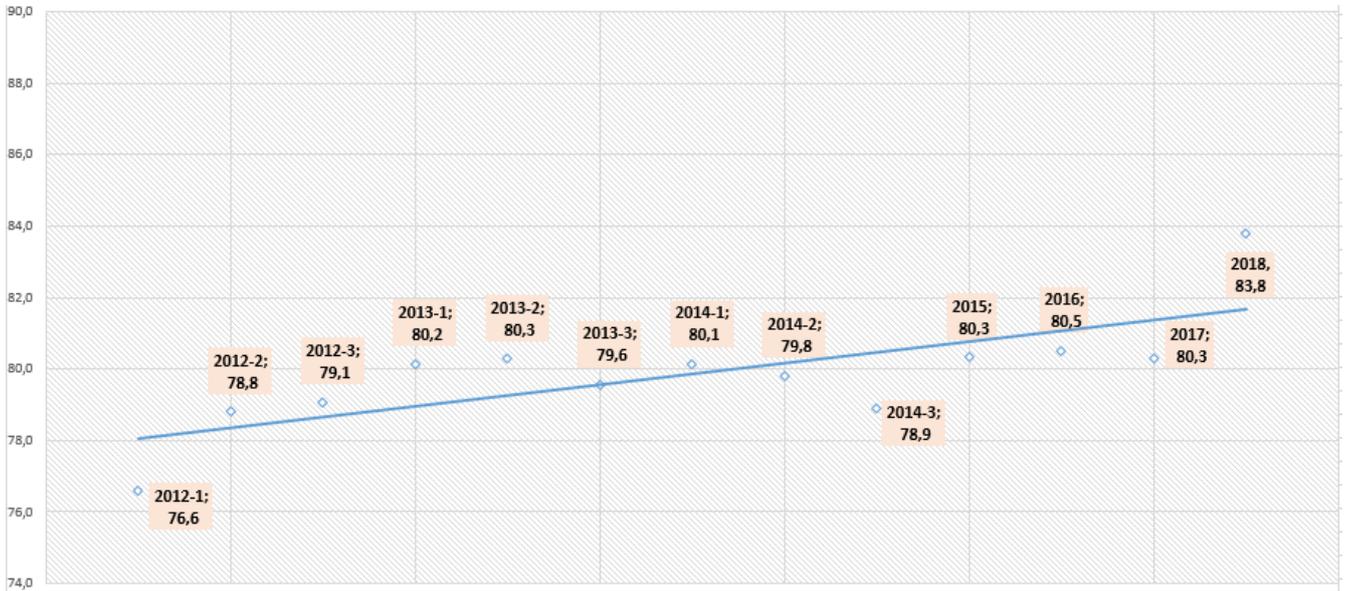
Ilustración 2 Campaña de comunicación "Pensando en ti".



1. TENDENCIA DE RESULTADOS

El gráfico que se muestra a continuación, presenta la tendencia de las encuestas realizadas a los estudiantes, correspondiente a los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018:

Ilustración 3 tendencia de resultados, 2012-2018



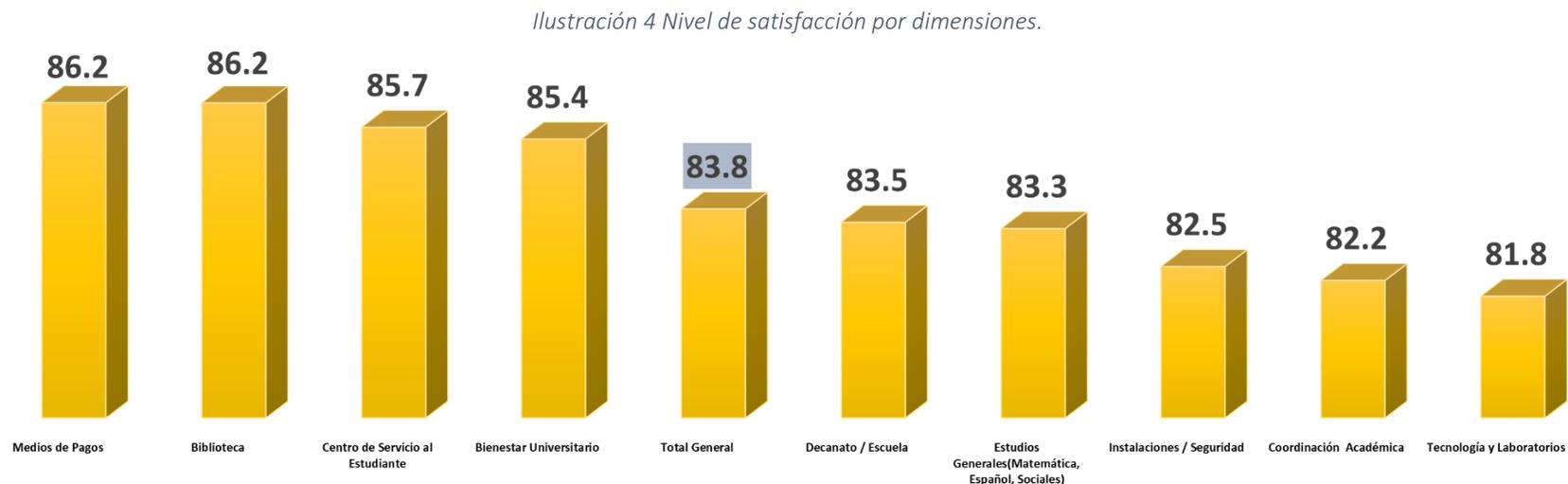
Como se muestra en la ilustración 2, desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a mayo - agosto 2013 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. Los resultados de las tres mediciones del 2014 reflejan una tendencia hacia la baja, no obstante, en la medición de mayo-agosto del 2015 y mayo-agosto 2017, mantiene una tendencia constante. Al medir el nivel de satisfacción de los diferentes ítems o variables correspondientes a los años 2015, 2016 y 2017 los promedios de cada ítem no varían mucho.

La institución ha experimentado mejora sustancial de pasar de estatus **“Regular”** a **“Bueno”**. La diferencia entre la primera medición (2012), 76.6% y la medición del 2018 (83.8%) es de (7.2%) puntos porcentuales para una tasa de variación de 9.4%. Al comparar el 2018 con la medición del 2017 (80.3), se experimenta un aumento de 4 puntos porcentuales.

El crecimiento obtenido entre el 2017 y 2018, constituye el mayor incremento experimentado en las trece (13) mediciones realizadas, desde el 2012

2. NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL

A continuación, se presentan los resultados de los datos generales del nivel de satisfacción de los estudiantes de UNAPEC, dando una mirada desde lo general a lo particular.



Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2018, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es de **83.8%** (Bueno) al igual que todas sus dimensiones. Las dimensiones con desviaciones más alta por encima del promedio general, son Medios de Pagos y Biblioteca con diferencia de 2.4, en caso contrario la diferencia más baja por debajo del promedio general, es Tecnología y laboratorios con 81.8%.

Al analizar el comportamiento de las dimensiones con menores valoraciones (Instalaciones, Coordinación académica y Tecnología) al interior de las áreas académicas se evidencia que, en las tres dimensiones, la valoración más baja dada por los estudiantes de la **Escuela de Ingeniería**¹ con resultados de: Instalaciones (76.1), Coordinación académica (78.5) y Tecnología y Laboratorio (74.5). Estos resultados están dados porque:

- En la dimensión de Instalaciones: Todos ítems quedaron valorados como “Regular”. Las calificaciones más bajas: aulas, talleres y laboratorios, servicios de alimentos y parqueos.
- En la dimensión de “Coordinación Académica”: Todos ítems quedaron valorados como “Regular”. La calificación más baja es el ítem “La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas”.
- En la dimensión de “Tecnología y Laboratorio”, las calificaciones más bajas están en los ítems de: WIFI, Equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras, laboratorios de tecnología y Equipos tecnológicos (proyectors, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas.

¹ Ver Tabla 26, Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas.

Debido a las bajas valoraciones obtenidas en la Escuela de Ingeniería, es importante analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes en un segundo escenario (sin incluir a los estudiantes de la Escuela), presentada en el gráfico no. 5. En la misma se evidencia que el nivel de satisfacción de los estudiantes de UNAPEC (Excluyendo Escuela de Ingeniería) es de 84.5%, superando en 0.7 al porcentaje general de satisfacción (incluyendo Escuela de Ingeniería).

Ilustración 5. Nivel de satisfacción con los servicios (Excluyendo Escuela de Ingeniería)

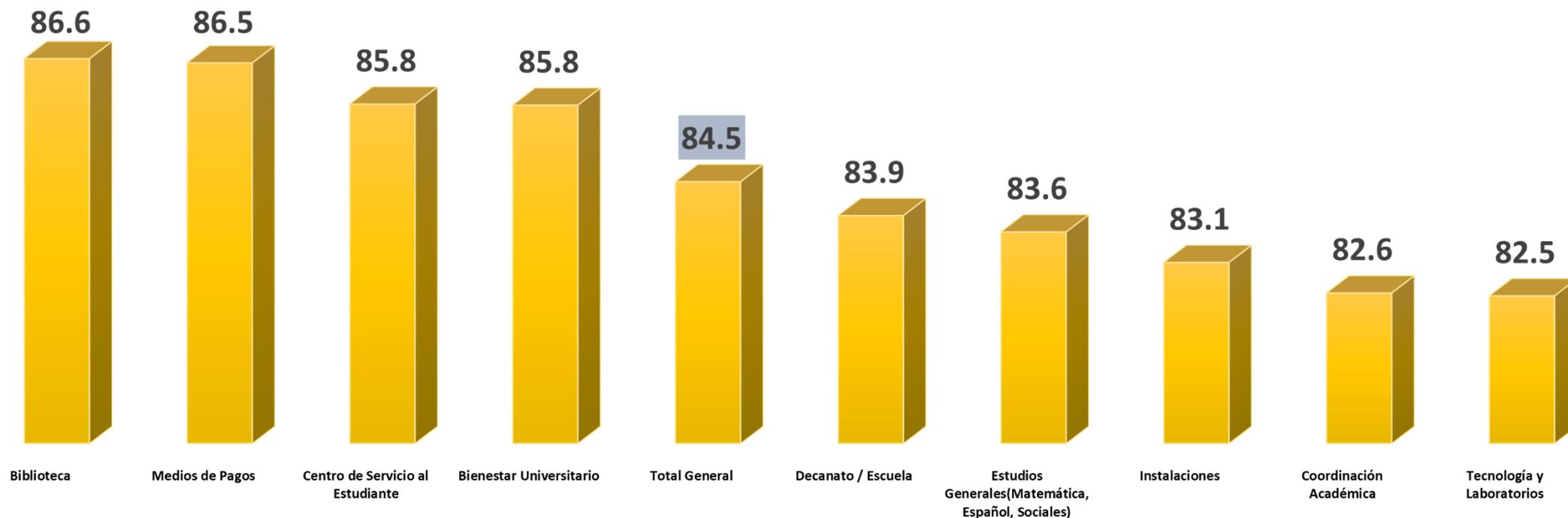
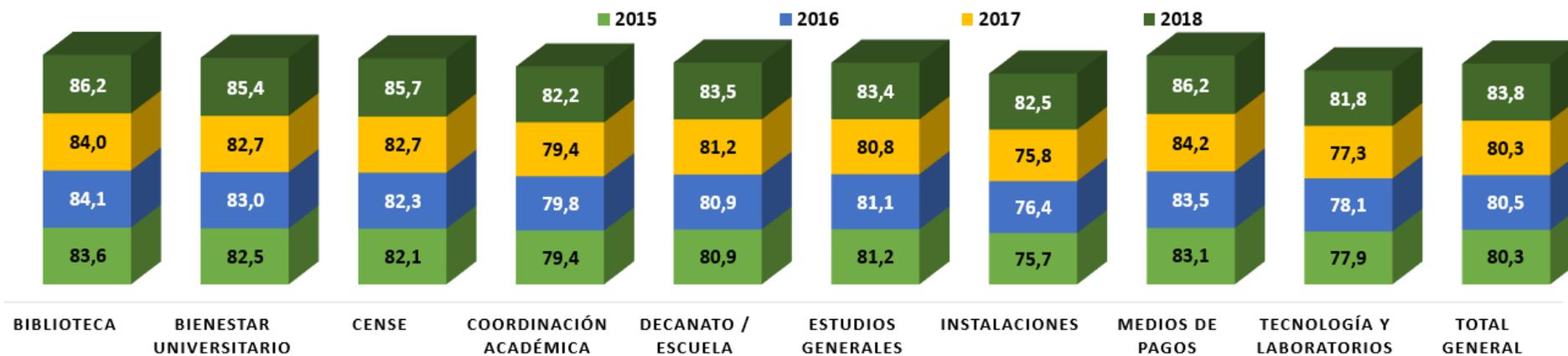


Ilustración 6 Porcentaje de satisfacción según dimensiones evaluadas.



En la ilustración No. 6, para los años 2015 y 2016 se destaca que siete (7) de las nueve (9) dimensiones evaluadas presentan mejoría exceptuando Estudios Generales y Decanato/Escuela. Para el año 2017 siete (7) dimensiones decrecieron en comparación al 2016.

Al analizar el comportamiento 2017 y 2018, se evidencia que todas las dimensiones han crecido con relación al 2017. Las dimensiones con mayor crecimiento son: Instalaciones (6.7) Tecnología y laboratorios (4.5) y el CENSE (3). **Las variables que mayor crecimiento han experimentado son: Parques, wifi, el servicio de alimentos y bebidas y áreas de esparcimiento.**

Cabe señalar que las dimensiones: Tecnología y laboratorios, Instalaciones y Coordinación Académica, han cambiado de estatus de Regular a Bueno.

Ilustración 7 Porcentaje de satisfacción según dimensiones evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

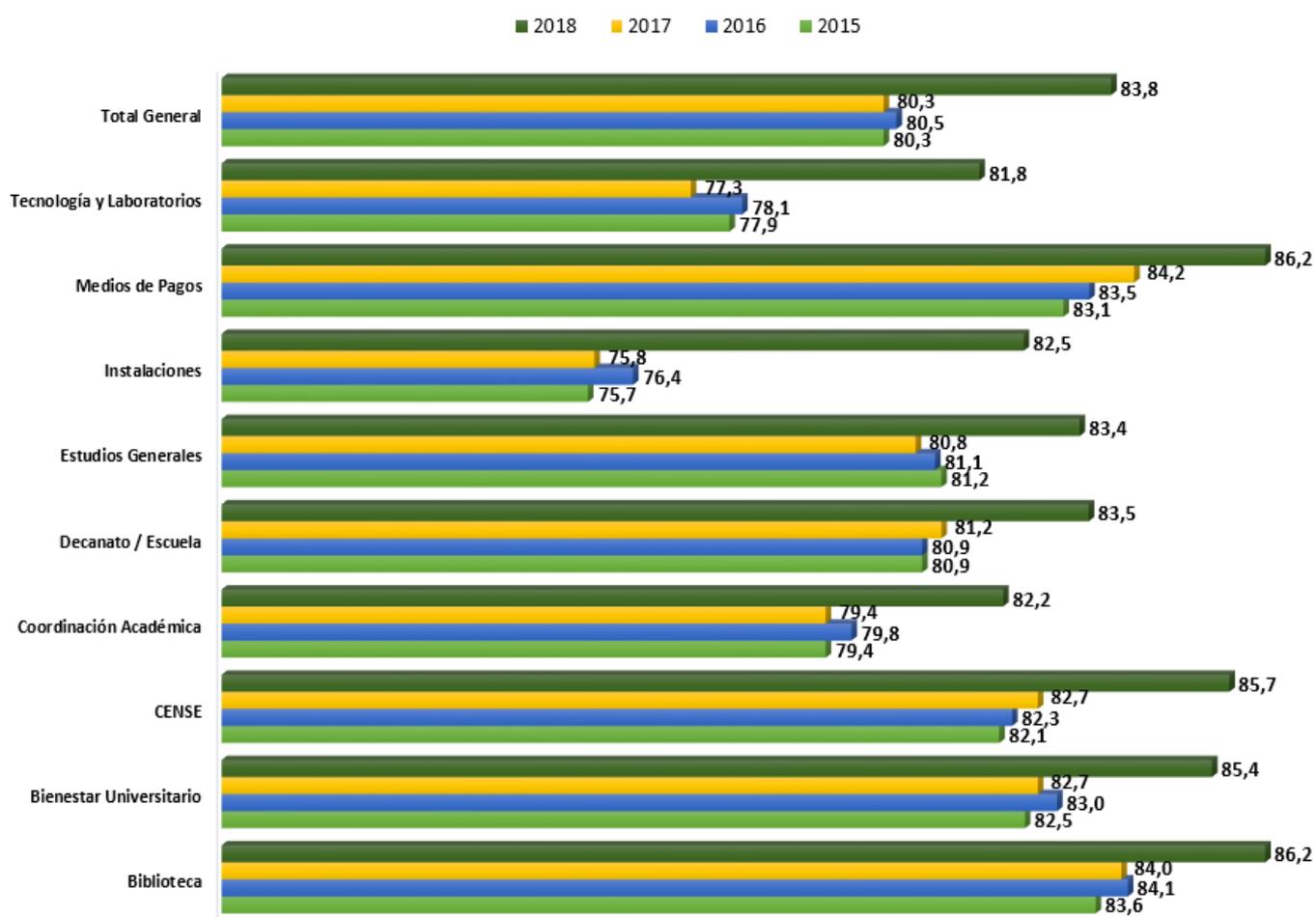


Tabla 3 Satisfacción de los estudiantes con los servicios según áreas evaluadas, año 2018

DIMENSIÓN	UNAPEC	ARTES Y COMUNICACIÓN	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO	POSGRADO
Biblioteca	86,2	85,3	86,8	86,1	85,5	87,5	90,8
Bienestar Universitario	85,41	84,8	85,8	86,1	85,9	87,1	
Centro de Servicio al Estudiante	85,68	84,3	86	85,4	85,2	85,3	90,3
Coordinación Académica	82,16	80,8	82,9	82,5	81,1	83,9	87,1
Decanato / Escuela	83,49	83	83,6	82,7	83,4	84,4	89,7
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83,35	82,6	84,1	83	82,7	84,1	
Instalaciones	82,48	81,48	83,34	83,26	80,73	82,68	85,65
Medios de Pagos	86,24	84,8	86,9	85,7	86	86,5	91,8
Tecnología y Laboratorios	81,79	80	83	83,8	79,5	83,9	86,7
TOTAL GENERAL	83,84	82,7	84,5	84,2	83	84,8	88,4

Del cuadro anterior se puede destacar lo siguiente:

- Para el 2018, el resultado general queda con estatus de “Bueno” con 83.8%.
- Cuatro (4) de las nueve (9) dimensiones queda por encima del promedio general (Biblioteca, Bienestar Universitario, CENSE Y Medios de Pagos) y presentan estatus de Bueno.
- La valoración más alta se sitúa en el decanato de Posgrado, quedando con un nivel de satisfacción de 88.4%, situándose por encima del promedio general de UNAPEC (83.8%).
- Cinco (5) de los decanatos evaluados valoran todas las dimensiones con estatus de Bueno, con excepción de Ing. e Inf. en la dimensión Tecnología y laboratorios
- Las dimensiones Biblioteca, CENSE Y Medios de pago en el Decanato de Turismo se sitúan con estatus de Excelente.
- Al evaluar la dimensión “ Decanato o Escuela”, los estudiantes perciben mejor servicios en las áreas académicas de Posgrado y Turismo.

En la tabla de comentarios se visualiza lo siguiente:

- De los 346 comentarios recibidos, el 22% agrupan comentarios positivos referidos a satisfacción con los servicios ofrecidos desde UNAPEC y la atención del personal en algunas áreas.
- Por otro lado, un 29% engloba comentarios negativos, en cuanto a: atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía); los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.); instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza; Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).
- Otros comentarios que engloban el 50% restantes tiene opiniones dispersas tanto de satisfacción como de insatisfacción según se pueden observar en la tabla No. 4.

Tabla 4 Resumen comentarios, grado y posgrado.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos.	49	14,16%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	32	9,25%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.).	27	7,80%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	26	7,51%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	22	6,36%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	19	5,49%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc.)	18	5,20%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc.).	17	4,91%
Insatisfacción con el Wifi.	15	4,34%
Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados, etc.).	15	4,34%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.).	13	3,76%
Insatisfacción con las áreas de esparcimiento (iluminación, reparaciones, seguridad, enchufes, área para cuando llueve, etc.).	10	2,89%
Mejorar servicio de seguridad	7	2,02%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc.).	7	2,02%
Servicios desde la Biblioteca (horario, ampliar y renovar recursos Bibliográficos	6	1,73%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	6	1,73%
Insatisfacción con la central telefónica	5	1,45%
Demandan fumigar en todo el campus	5	1,45%
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, atención del personal, etc.).	5	1,45%
Satisfacción con las instalaciones y seguridad (cafetería, parqueos, servicios seguridad)	5	1,45%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	4	1,16%
Insatisfacción con los servicios de Caja, Registro (tiempo de espera).	4	1,16%
Insatisfacción con los servicios del EVA y Estudiantil (notificaciones cuando hay novedad, funcionamiento de la app, etc.).	4	1,16%
Demandan un área de fumadores.	4	1,16%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	4	1,16%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	4	1,16%
Insatisfacción con los servicios del Dispensario Médico (falta de medicamentos y de profesionalidad, horario de atención)	4	1,16%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	3	0,87%

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
No aplica (no poseen servicios como cafetería, centro de impresiones, etc.).	2	0,58%
Mejorar criterios respecto al programa de meritorios.	2	0,58%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	0,29%
Insatisfacción con la seguridad del campus	1	0,29%
Total general	346	100,00%

1. EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DECANATOS

Tabla 5 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016, 2017 y 2018

AÑO	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIÓN	DECANATO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DECANATO DE DERECHO	DECANATO DE INGENIERÍA E INFORMÁTICA	DECANATO DE TURISMO	POSGRADO
2015	79,3	80,5	83,2	79,3	81,1	81,7
2016	79,2	81,3	84,2	78,2	81,5	83,1
2017	79	81,1	81,6	78,7	80,7	82,4
2018	82,7	84,5	84,2	83	84,8	88,4

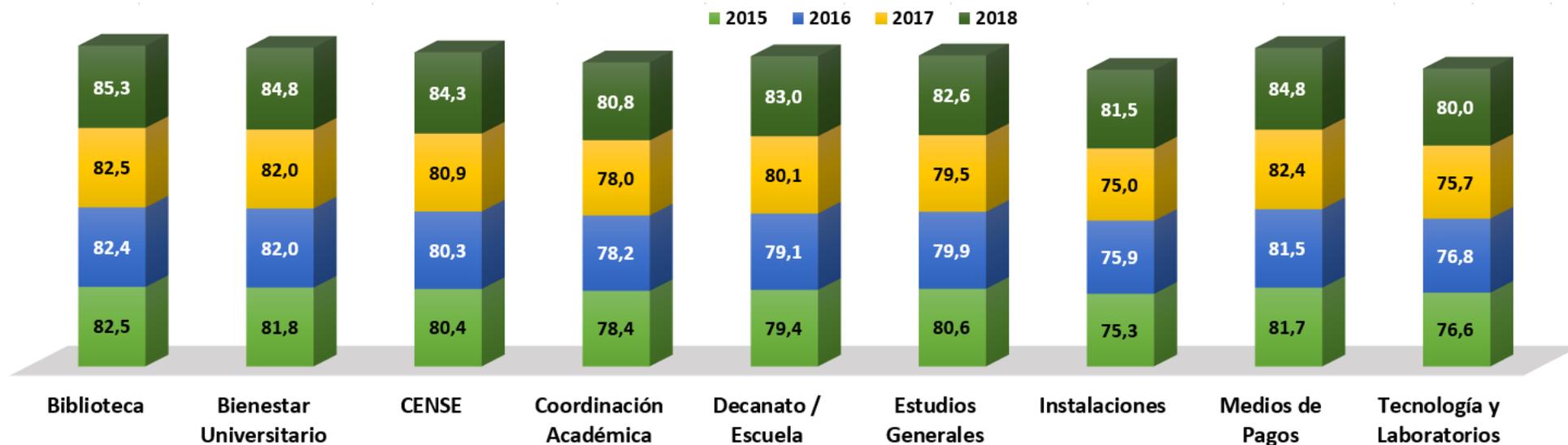
Atendiendo a la tabla anterior con los resultados del nivel de satisfacción de los estudiantes acorde a los decanatos se extraen las siguientes informaciones:

- Todas las áreas académicas, presentan resultados en rango de 80% a 84% con excepción del Decanato Ingeniería e Informática y el Decanato de Artes y Comunicación, los cuales obtuvieron valoraciones con estatus de “Regular” durante los años, 2015, 2016 y 2017 consecutivamente.
- De las seis (6) áreas académicas, en comparación a la línea base (2015), los estudiantes de Posgrado, perciben mayor crecimiento de unos 6.7 puntos porcentuales.

Tabla 6 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC Decanato de Artes y Comunicación años 2015, 2016, 2017 y 2018:

DIMENSIONES	UNAPEC 2018	2018	2017	2016	2015
Biblioteca	86,2	85,3	82,5	82,4	82,5
Bienestar Universitario	85,4	84,8	82	82	81,8
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	84,3	80,9	80,3	80,4
Coordinación Académica	82,2	80,8	78	78,2	78,4
Decanato / Escuela	83,5	83	80,1	79,1	79,4
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83,4	82,6	79,5	79,9	80,6
Instalaciones	82,5	81,5	75	75,9	75,3
Medios de Pagos	86,2	84,8	82,4	81,5	81,7
Tecnología y Laboratorios	81,8	80	75,7	76,8	76,6
Total General	83,8	82,7	79	79,2	79,3

Ilustración 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación.



Los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación perciben que:

- El nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación es de 82.7% es decir “**Bueno**”, teniendo mejoría con respecto a años anteriores.
- Todas las áreas evaluadas por los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación quedan es estatus de Bueno, notándose la mejoría con respecto a la línea base que es el año 2015 desde 2 a 6 puntos porcentuales.
- Las dimensiones “Bienestar Universitario”, “Medios de Pagos” y “CENSE” quedaron como mejores valorados, considerados como “**Bueno**”, con porcentajes de 84%.
- La dimensión “Instalaciones” fue la que presento mayor mejoría comparada con el resultado de la línea base (2015) de 75.3% a 84.8%.

De los 55 comentarios un 14% muestra la satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios ofrecidos por UNAPEC. Por otro lado, un 24% muestra insatisfacción con equipos de laboratorios y baños. El por ciento restante muestra comentarios encontrados tantos positivos y negativos respecto a atención del personal, prestamos de audiovisuales, parqueos, cafetería, entre otros.

Tabla 7 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	8	14,55%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc.).	7	12,73%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc).	6	10,91%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc)	4	7,27%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	4	7,27%
Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados, etc).	4	7,27%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc).	3	5,45%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	2	3,64%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	2	3,64%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	2	3,64%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc).	2	3,64%
Demandan un área de fumadores.	2	3,64%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	2	3,64%
Satisfacción con las instalaciones y seguridad (cafetería, parqueos, servicios seguridad)	2	3,64%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	1	1,82%
Insatisfacción con el Wifi.	1	1,82%
Mejorar servicio de seguridad	1	1,82%
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, atención del personal, etc).	1	1,82%
Insatisfacción con los servicios del Dispensario Médico (falta de medicamentos y de profesionalidad, horario de atención)	1	1,82%
Total general	55	100,00%

Ilustración 9 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.



Tabla 8 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.

DIMENSIONES	UNAPEC	2018				2017				2016				2015			
	2018	DCEE	ADM	CON	MER	DCEE	ADM	CON	MER	DCEE	ADM	CON	MER	DCEE	ADM	CON	MER
Biblioteca	86,2	86,8	87,1	89,5	86,2	84,8	85	86	84,6	85,1	84,3	86,1	85,2	84,1	83,8	84,3	84,2
Bienestar Universitario	85,4	85,8	86,2	88,3	85	83,4	83,8	85,6	82,8	83,9	83,5	85,1	83,8	82,6	82,8	82,8	82,5
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	86	86	88,1	85,5	82,7	82,6	84,9	82,3	82,4	81,5	84,6	82,3	81,2	80,7	83,1	81
Coordinación Académica	82,2	82,9	83,9	85,9	81,9	80,3	81,1	82,3	79,6	80,6	80	81,8	80,5	79,7	79,2	81,6	79,6
Decanato / Escuela	83,5	83,6	84	86,6	82,8	81	81,3	83	80,4	80,9	80,1	81,9	81	80,1	79,9	82	79,8
Estudios Generales	83,4	84,1	85,3	87,1	83,1	81,8	82,6	83,8	81,1	82,2	81,8	83,3	82,2	81,5	81,1	82,9	81,4
Instalaciones	82,5	83,34	83,62	86,54	82,51	77,3	77,5	79,1	76,8	77,5	76,9	79,1	77,4	76,5	76	78,3	76,3
Medios de Pagos	86,2	86,9	88,2	88,1	86,2	84,4	84,3	86,1	84	83,6	82,7	85	83,7	82,9	81,8	85	83
Tecnología y Laboratorios	81,8	83	83,5	85	82,3	78,6	79,3	81,4	77,8	79,6	78,6	81,7	79,4	78,9	78,7	80,5	78,6
Total General	83,8	84,5	85	87,1	83,7	81,1	81,4	83,1	80,6	81,3	80,6	82,8	81,3	80,5	80,2	81,9	80,4

En la tabla No. 08 se puede observar que para el 2018, el nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales las más altas valoraciones la obtuvieron las dimensiones de Biblioteca, Medios de Pagos y el CENSE en rango de 86%. Estas altas valoraciones coinciden con las más altas valoraciones de UNAPEC en general. Las demás dimensiones obtuvieron puntuaciones por debajo este promedio. Los ítems con las altas calificaciones son: servicio en caja, cortesía del personal, tiempo de respuestas a solicitudes, la satisfacción con el servicio en las sucursales de los bancos.

Las dimensiones Tecnología y Laboratorios e Instalaciones cambian de estatus pasando de ser “Regular” en el año 2017 a ser “Buena” en el 2018, ambas con valoraciones de 83%.

Al analizar los datos internos por escuela, la valoración del decanato y sus escuelas obtuvieron resultados con estatus de Bueno. En los años 2015, 2016, 2017 y 2018, se evidencia la Escuela de Contabilidad con valoraciones por encima de las demás escuelas a nivel general. Cabe destacar que todas las dimensiones han mantenido tendencia positiva.

De los 149 comentarios, el 21% están referidos a satisfacción con los servicios ofrecidos por UNAPEC y la atención del personal, mientras que un 13% están referidos a la Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía). Los comentarios restantes agrupan comentarios encontrados tanto de satisfacción como de insatisfacción de manera dispersa.

Tabla 9 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	19	12,75%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	18	12,08%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	13	8,72%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc).	9	6,04%
Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados, etc).	8	5,37%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc).	7	4,70%
Insatisfacción con las áreas de esparcimiento (iluminación, reparaciones, seguridad, enchufes, área para cuando llueve, etc).	7	4,70%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	7	4,70%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc)	7	4,70%
Mejorar servicio de seguridad	4	2,68%
Insatisfacción con el Wifi.	4	2,68%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc).	4	2,68%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	4	2,68%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	4	2,68%
Insatisfacción con los servicios del EVA y Estudiantil (notificaciones cuan hay novedad, funcionamiento de la app, etc).	3	2,01%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	3	2,01%
Satisfacción con las instalaciones y seguridad (cafetería, parqueos, servicios seguridad)	3	2,01%
Servicios desde la Biblioteca (horario, ampliar y renovar recursos Bibliográficos	3	2,01%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc).	3	2,01%
Insatisfacción con los servicios de Caja, Registro (tiempo de espera).	3	2,01%
Insatisfacción con los servicios del Dispensario Médico (falta de medicamentos y de profesionalidad, horario de atención)	3	2,01%
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, atención del personal, etc).	3	2,01%
Demandan un área de fumadores.	2	1,34%
Insatisfacción con la central telefónica	2	1,34%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	2	1,34%
Demandan fumigar en todo el campus	1	0,67%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	0,67%
Insatisfacción con la seguridad del campus	1	0,67%
Mejorar criterios respecto al programa de meritorios.	1	0,67%
Total general	149	100,00%

Ilustración 10 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho.



Tabla 10 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho.

DIMENSIONES	UNAPEC 2018	2018	2017	2016	2015
Biblioteca	86,2	86,1	85,7	86	85,9
Bienestar Universitario	85,4	86,1	84,5	86,9	85,4
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	85,4	83,9	85,9	84,6
Coordinación Académica	82,2	82,5	81	83,6	81,8
Decanato / Escuela	83,5	82,7	81,2	83,6	82,7
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	83,4	83	82,6	85,1	83,7
Instalaciones	82,5	83,3	77,5	81,3	79,7
Medios de Pagos	86,2	85,7	85,9	86,5	84,5
Tecnología y Laboratorios	81,8	83,8	77,9	82,1	82,4
Total General	83,8	84,2	81,6	84,2	83,2

En el 2018, obtuvieron las más altas valoraciones en las dimensiones de Biblioteca y Bienestar Universitario con 86% ambas. Todas las dimensiones quedaron valoradas como Buena. Los ítems con las altas calificaciones son: servicio en caja, atención del personal, estudiantil.

De los 12 comentarios recibidos, 5 de ellos muestran satisfacción con los servicios ofrecidos por UNAPEC, el 60% restantes agrupan comentarios dispersos de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 11 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	5	41,67%
Demandan fumigar en todo el campus	3	25,00%
Insatisfacción con el Wifi.	1	8,33%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	1	8,33%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.).	1	8,33%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	1	8,33%
Total general	12	100,00%

Ilustración 11 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática



Tabla 12 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática.

DIMENSIONES	UNAPEC 2018	2018			2017			2016		
		DEC INF/ING	INF	ING	DEC INF/ING	INF	ING	DEC INF/ING	INF	ING
Biblioteca	86,2	85,5	85,9	84,9	82,2	83,5	80,1	81,9	83,3	80
Bienestar Universitario	85,4	85,9	86,7	84,5	81,6	83	79,6	81,4	82,7	79,4
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	85,2	85,7	84,2	81,8	83,2	79,7	80,6	81,2	79,7
Coordinación Académica	82,2	81,1	82,4	78,5	77,3	79	74,9	77,2	78,6	75,1
Decanato / Escuela	83,5	83,4	84	82,3	80,2	81,8	77,9	79,3	80,3	77,8
Estudios Generales	83,4	82,7	83,5	81	79,4	80,9	77,3	79,1	80,5	76,9
Instalaciones	82,5	80,7	83,2	76,1	73,8	77,8	67,9	74	77,2	69,3
Medios de Pagos	86,2	86	86,1	86	83	83,9	81,8	81,7	82,7	80,2
Tecnología y Laboratorios	81,8	79,5	82,2	74,5	74,6	77,5	70,2	74,2	76,9	70,2
Total General	83,8	83	84,2	80,5	78,7	80,8	75,6	78,2	80	75,7

Para el 2018, todas las dimensiones quedan con estatus de Bueno, con excepción de la dimensión Tecnología y Laboratorios que tiene una valoración de unos 79.5% quedando como Regular. El resultado general de la Escuela de Informática (84.2%) queda por encima del resultado general de UNAPEC y del Decanato. El servicio en las cajas, atención del personal en el área del CENSE y Bienestar Universitario, así como la satisfacción con los pagos electrónicos obtuvieron mayores valoraciones.

Al comparar los resultados 2018 con años anteriores existe una notable mejoría en todas sus dimensiones.

De los 74 comentarios recibidos un 18% abordan satisfacción con los servicios ofrecidos por UNAPEC y la atención del personal. El 82% restantes son comentarios negativos o de insatisfacción que se pueden visualizar en la tabla No. 11 de comentarios.

Tabla 13 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	13	17,57%
Insatisfacción con el Wifi.	7	9,46%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	7	9,46%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc.)	6	8,11%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc.).	6	8,11%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	5	6,76%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.).	5	6,76%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	4	5,41%
Servicios desde la Biblioteca (horario, ampliar y renovar recursos Bibliográficos	3	4,05%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	3	4,05%
Insatisfacción con la central telefónica	2	2,70%
Insatisfacción con las áreas de esparcimiento (iluminación, reparaciones, seguridad, enchufes, área para cuando llueve, etc.).	2	2,70%
No aplica (no poseen servicios como cafetería, centro de impresiones, etc.).	2	2,70%
Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados, etc.).	2	2,70%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.).	1	1,35%
Demandan fumigar en todo el campus	1	1,35%
Mejorar servicio de seguridad	1	1,35%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc.).	1	1,35%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	1	1,35%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	1	1,35%
Insatisfacción con los servicios del EVA y Estudiantil (notificaciones cuan hay novedad, funcionamiento de la app, etc.).	1	1,35%
Total general	74	100,00%

Ilustración 12 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo.



Tabla 14 Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo.

DIMENSIONES	UNAPEC 2018	2018	2017	2016	2015
Biblioteca	86,2	87,5	84,1	84,3	84,1
Bienestar Universitario	85,4	87,1	83,4	83,3	83,9
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	85,3	81	82,6	81,7
Coordinación Académica	82,2	83,9	81,1	82	81,1
Decanato / Escuela	83,5	84,4	83,3	84,5	83,3
Estudios Generales	83,4	84,1	81,7	82	81,6
Instalaciones	82,5	82,7	75,3	76,3	76,6
Medios de Pagos	86,2	86,5	83,6	83,5	81,3
Tecnología y Laboratorios	81,8	83,9	77,8	79,6	78,9
Total General	83,8	84,8	80,7	81,5	81,1

Para el 2018 los estudiantes del Decanato de Turismo valoran la calidad de los servicios ofrecidos con 84.8%, por encima del promedio general de UNAPEC (83.8), en ese sentido se categoriza como “Bueno”. En comparación con años anteriores, todas las dimensiones presentaron mejorías. Las dimensiones Tecnología y laboratorios e Instalaciones pasaron de estatus Regular en el año 2017 a Bueno en el presente año 2018. En la tabla de comentarios se visualizan opiniones dispersas de satisfacción e insatisfacción.

Tabla 15 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	4	26,67%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.).	2	13,33%
Insatisfacción con los servicios de Caja, Registro (tiempo de espera).	1	6,67%
Mejorar criterios respecto al programa de meritorios.	1	6,67%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.).	1	6,67%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	1	6,67%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	1	6,67%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	1	6,67%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	1	6,67%
Insatisfacción con el Wifi.	1	6,67%
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, atención del personal, etc.).	1	6,67%
Total general	15	100,00%

Ilustración 13 Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Posgrados.



Tabla 16 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de Posgrados.

DIMENSIONES	UNAPEC 2018	2018	2017	2016	2015
Biblioteca	86,2	90,8	86,7	87,2	84,6
Bienestar Universitario	85,4		81,3	83,6	
Centro de Servicio al Estudiante	85,7	90,3	87,5	87,2	85,5
Coordinación Académica	82,2	87,1	81,7	83,6	81,3
Decanato / Escuela	83,5	89,7	84,7	84,7	83,6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	83,4				
Instalaciones	82,5	85,7	74,9	76,7	75
Medios de Pagos	86,2	91,8	88,8	88,2	86,5
Tecnología y Laboratorios	81,8	86,7	80,1	81,2	79,8
Total General	83,8	88,4	82,4	83,1	81,7

Para el 2018 los estudiantes de especialidades y maestrías valoran los servicios con un 88.4% de satisfacción, encontrándose este valor por encima del promedio general de UNAPEC. Las valoraciones más altas corresponden al servicio de “Biblioteca” y “CENSE” en estatus de Excelente con 90% ambas. Para este mismo año, al comparar los resultados con el año 2017 existe una notable mejoría en las dimensiones Tecnología y Laboratorios e Instalaciones” con diferencia de 6 y 9 puntos porcentuales. En la tabla de comentarios se visualizan opiniones dispersas de satisfacción e insatisfacción.

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

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	8	25,00%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	8	25,00%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	3	9,38%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.).	3	9,38%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	2	6,25%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.).	2	6,25%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	2	6,25%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	1	3,13%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc.)	1	3,13%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	1	3,13%
Insatisfacción con la central telefónica	1	3,13%
Total general	32	100,00%

EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN DIMENSIONES E ÍTEMS EVALUADOS: GRADO Y POSGRADO

1. RESULTADOS DE CADA UNO DE LAS DIMENSIONES E ÍTEMS EVALUADOS.

ilustración 14 Satisfacción de los estudiantes con la BIBLIOTECA, según ítems evaluados.

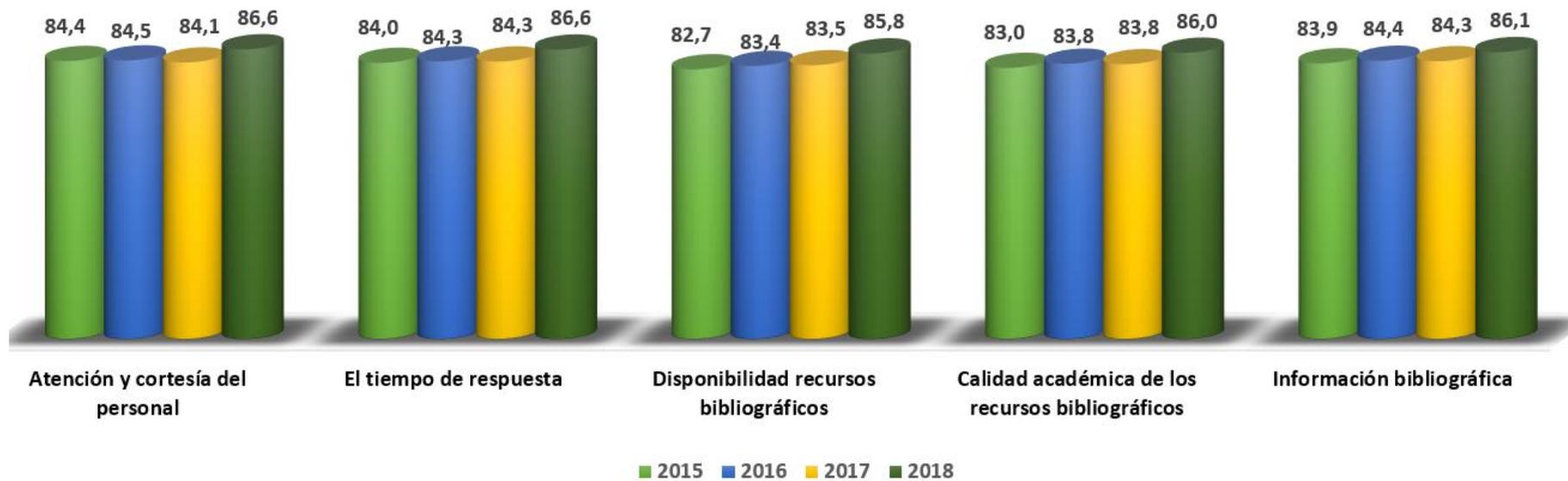


Tabla 18 Comentarios de los estudiantes con relación a la Biblioteca.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	8	29,63%
Servicios desde la Biblioteca (horario, ampliar y renovar recursos Bibliográficos).	6	22,22%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	6	22,22%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc.).	3	11,11%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	2	7,41%
Satisfacción con los servicios ofrecidos.	1	3,70%
Insatisfacción con los servicios del EVA y Estudiantil (notificaciones cuan hay novedad, funcionamiento de la app, etc.).	1	3,70%
Total general	27	100,00%

Según se puede apreciar en la ilustración No. 14 para los años 2015, 2016, 2017 y 2018 todas las variables valoradas en "Biblioteca" se sitúan con estatus de "Bueno". Sin embargo, la variable con mayor brecha de mejora es "Disponibilidad de los recursos bibliográficos", con valoración de 85%.

Cabe señalar que todas las variables o ítems han crecido en comparación con los años anteriores. Estas valoraciones guardan relación con la distribución de los comentarios, un 50% son opiniones referidos a la satisfacción con el servicio y el personal de la biblioteca.

Ilustración 15 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece BIENESTAR UNIVERSITARIO, según ítems evaluados.



Tabla 19 Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con los servicios del Dispensario Médico (falta de medicamentos y de profesionalidad, horario de atención)	4	50,00%
Mejorar criterios respecto al programa de meritorios.	2	25,00%
Satisfacción con los servicios ofrecidos.	1	12,50%
Total general	7	100,00%

Todas las variables se sitúan como “Bueno” en los periodos del 2015, 2016, 2017 y 2018. Al analizar la tendencia, se visualiza en todos los ítems una mejora del 2015 al 2016, sin embargo, al comparar 2016 con el 2017 se visualiza en algunos ítems una ligera baja, en otros se mantuvo constante. Para el 2018, requieren mejoras en el servicio del Dispensario Médico.

Ilustración 16 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece CENTRO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES, según ítems evaluados.

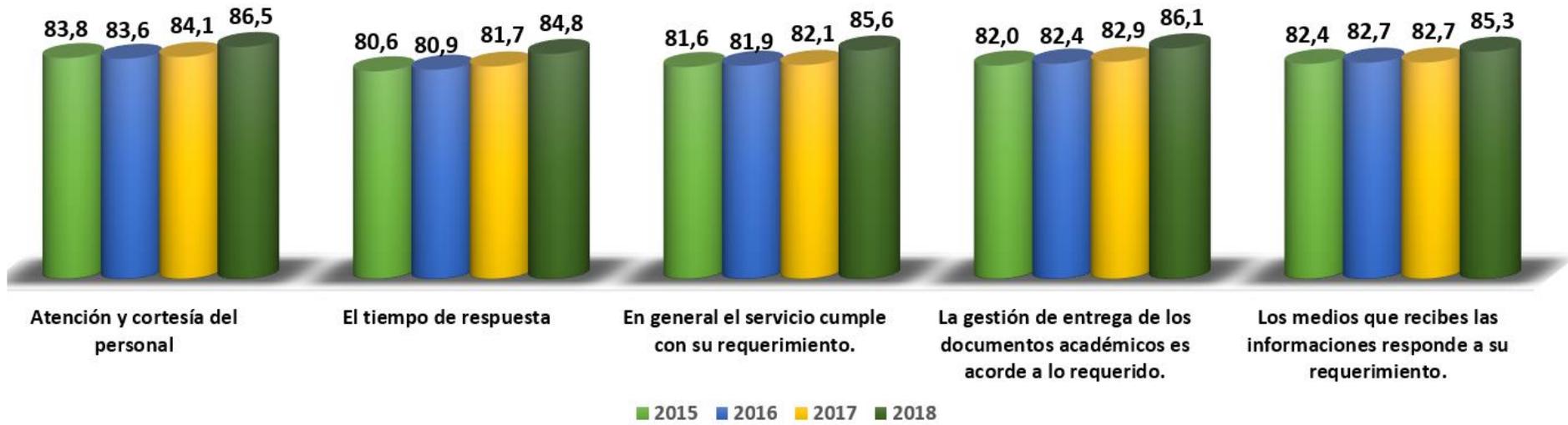


Tabla 20 Comentarios de los estudiantes con relación al CENSE.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	16	42,11%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	7	18,42%
Insatisfacción con los servicios de Caja, Registro (tiempo de espera).	4	10,53%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	4	10,53%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	3	7,89%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	3	7,89%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	2,63%
Total general	38	100,00%

Todas las valoraciones obtenidas en esta dimensión fueron calificadas como “Bueno” y todos presentaron mejoras comparados al 2016 y 2017. En los comentarios un 60% de los comentarios están referidos a satisfacción con el servicio ofrecido por UNAPEC y la atención del personal.

Ilustración 17 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece COORDINACIÓN ACADÉMICA, según ítems evaluados



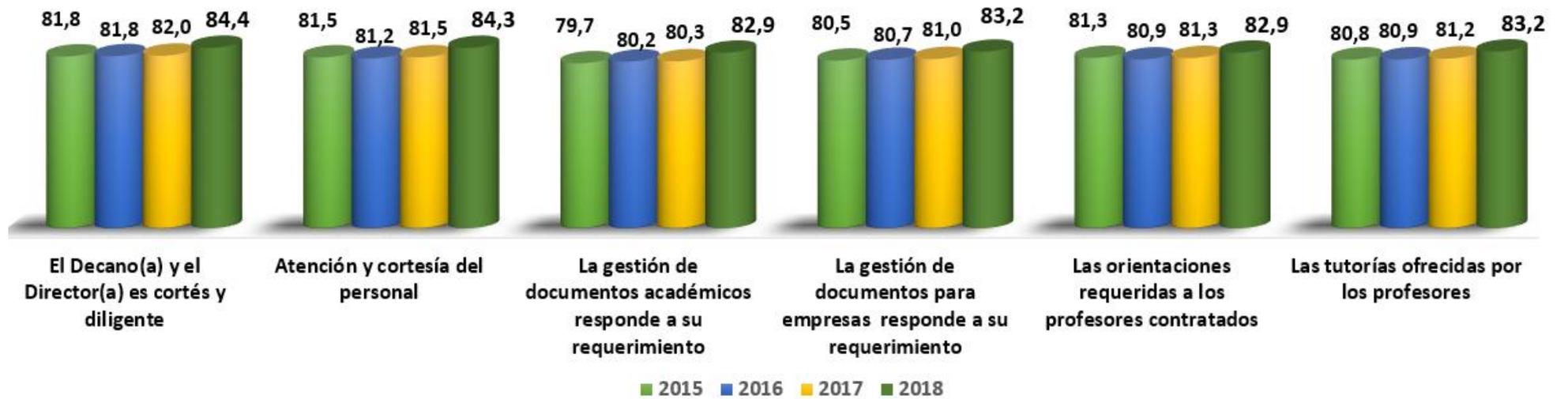
Tabla 21 Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc)	17	85,00%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	3	15,00%
Total general	20	100,00%

Para el 2018 los ítems Planificación de la oferta de asignaturas y Planificación para seleccionar matemáticas, español y sociales presenta una notable mejoría, pasando de ser Regular en el 2017 a Buena en el 2018. La oferta de grupo de cultura y deporte presentan un status de “Bueno”, resaltando que en años anteriores este ítem se había mantenido constante y para el 2018 creció 3 puntos porcentuales.

El 85% de los comentarios están referidos a mejorar la planificación de la oferta considerando los horarios y más grupos por asignaturas. Otros comentarios están referidos a que demandan más diversidad y actividades de deportes y cultura.

Ilustración 18 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece DECANATO/ESCUELA, según ítems evaluados.



CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	18	36,00%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	14	28,00%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	7	14,00%
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, atención del personal, etc.).	5	10,00%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	3	6,00%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	1	2,00%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal.	1	2,00%
Mejorar ofertas académicas (más grupos por asignaturas, diferentes horarios, etc.)	1	2,00%
Total general	50	100,00%

Los ítems evaluados en esta dimensión tienen estatus de bueno, considerando que todos han presentado crecimiento respecto a los años anteriores. La atención del decano y del personal obtuvieron mejores calificaciones para el 2018. Referente a los comentarios:

- Se valora el servicio en general ofrecido.
- Mejorar los procesos académicos, haciendo énfasis en los procesos de pasantía y tutoría, asesorías y revisiones.
- Demandan mayor cortesía del personal que presta servicio, además de que los mismos estén más informados sobre los procesos.

Ilustración 19 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece ESTUDIOS GENERALES (Matemática, Español, Sociales)



Tabla 22 Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales).

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	6	60,00%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	3	30,00%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	1	10,00%
Total general	10	100,00%

Los ítems valorados en esta dimensión quedan todas en estatus de bueno, presentando crecimiento con respecto a los años anteriores. Los pocos comentarios se encuentran de manera dispersa entre satisfacción con los servicios ofrecidos por UNAPEC y la insatisfacción con la atención del personal y docentes.

Ilustración 20 Satisfacción de los estudiantes con el servicio de INSTALACIONES

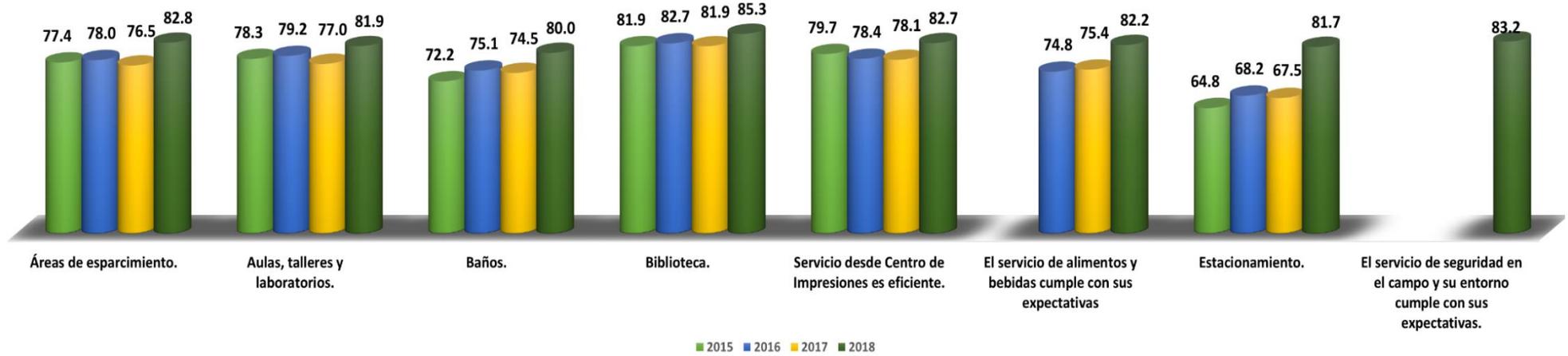


Tabla 23 Comentarios de los estudiantes con relación a Instalaciones

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc).	27	20,93%
Insatisfacción con las instalaciones de las aulas, biblioteca y laboratorios: butacas, pizarras, aires, abanicos, conectores, limpieza, etc.	20	15,50%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad, mantenimiento, iluminación y cámaras).	19	14,73%
Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc).	13	10,08%
Insatisfacción con las áreas de esparcimiento (iluminación, reparaciones, seguridad, enchufes, área para cuando llueve, etc).	10	7,75%
Mejorar servicio de seguridad	7	5,43%
Demandan fumigar en todo el campus	5	3,88%
Satisfacción con las instalaciones y seguridad (cafetería, parqueos, servicios seguridad)	5	3,88%
Demandan un área de fumadores.	4	3,10%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	4	3,10%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	3	2,33%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	3	2,33%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc).	3	2,33%
No aplica (no poseen servicios como cafetería, centro de impresiones, etc).	2	1,55%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	2	1,55%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc).	1	0,78%
Insatisfacción con la seguridad del campus	1	0,78%
Total general	129	100,00%

Los estudiantes de UNAPEC valoran de “Bueno” todas las variables relacionadas a Instalaciones, resaltando que con relación a años anteriores los ítems han experimentado crecimiento; la variable de Estacionamiento ha sido la que más ha crecido pasando de estatus Deficiente a Bueno. *Para el 2018, se adiciono una variable que evalúa el nivel de satisfacción con la Seguridad del campus y su entorno.* Los ítems con mayor puntuación son Biblioteca y el Servicio de Seguridad del campus. Las instalaciones de “Biblioteca” es la única variable con valoraciones de “Bueno” durante los años 2015, 2016, 2017 y ahora para el 2018.

De los 129 comentarios, el 69% de todos los comentarios, refieren a que se debe mejorar las condiciones de los baños, mejorar equipamiento de aulas instalación de aire acondicionado, la disponibilidad de los parqueos, cafetería (precios elevados, cortesía del personal), áreas de esparcimiento (iluminación, áreas para cuando llueve). Por otro lado, el 30% restante abordan comentarios dispersos tanto de insatisfacción como de satisfacción.

Ilustración 21 Satisfacción de los estudiantes con MEDIOS DE PAGOS, según ítems evaluados.

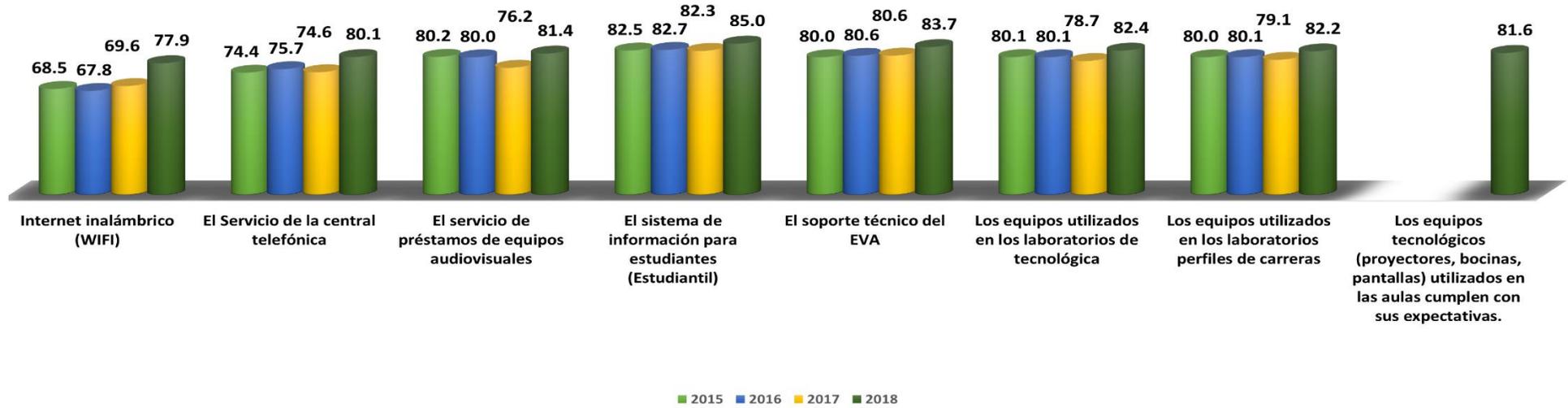


Tabla 24 Comentarios de los estudiantes con relación Medios de Pagos.

CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con los servicios ofrecidos.	4	40,00%
Insatisfacción con los servicios de Caja, Registro (tiempo de espera).	4	40,00%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía).	2	20,00%
Total general	10	100,00%

Para el 2018 los ítems considerados en esta dimensión mantienen su estatus de bueno, notando un crecimiento de 1 a 3 puntos porcentuales en comparación con el año 2017. El ítem con mayor calificación es “El servicio en las Cajas”. Los 10 comentarios recibidos se encuentran dispersos.

Ilustración 22 Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según ítems evaluados.



CRITERIOS	CANT DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con los equipos de los laboratorios y VIA (capacitación para el uso, programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc).	16	27,12%
Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados, etc).	15	25,42%
Insatisfacción con el Wifi.	15	25,42%
Insatisfacción con la central telefónica	5	8,47%
Insatisfacción con los servicios del EVA y Estudiantil (notificaciones cuan hay novedad, funcionamiento de la app, etc).	3	5,08%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	2	3,39%
Satisfacción con los servicios ofrecidos	1	1,69%
Satisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, higiene, empatía).	1	1,69%
Insatisfacción con la biblioteca (horarios, remodelación o reparación, etc).	1	1,69%
Total general	59	100,00%

Para el 2018 las variables evaluadas en esta dimensión quedan con estatus de “Bueno”, a excepción del ítem WIFI que se sitúa como Regular. Cabe resaltar que el ítem WIFI cambio de estatus pasando de Deficiente a Regular (siendo el ítem que mayor crecimiento experimento en comparación con el año 2017 con 8.3 puntos porcentuales), así como, la central telefónica, prestamos de equipos y los equipos del laboratorio pasan de ser Regular a Bueno. *En este año se adicione una nueva variable que evalúa los Equipos Tecnológicos utilizados en las aulas, la misma queda con un nivel de satisfacción de 81.6%, en estatus de Buena.*

De los 59 comentarios recibidos, un 78% se refiere a:

- Insatisfacción con algunos equipos de laboratorios, por ejemplo, abordan que la instalación de VIA presenta fallos, se desactiva o incluso la falta de capacitación por parte de los profesores para el uso del mismo.
- Insatisfacción con los préstamos de audiovisuales, ya que, no son suficientes.
- Insatisfacción con el WIFI, la conexión sigue siendo lenta.

2. EVOLUCIÓN DE LOS ÍTEMS 2017 VS. 2018

En la tabla No. 25 se puede visualizar la notable mejora o crecimiento de todos los ítems evaluados en la encuesta desde 1 a 14 puntos porcentuales. Los ítems con mayor crecimiento son: Estacionamiento (crecimiento de 14.1% pasando de deficiente a bueno) y WIFI (crecimiento de 8.3%, pasando de deficiente a regular), aun siendo este ítem con la más baja valoración dada en el 2018.

Para el 2018, los ítems con valoraciones más altas son: Servicio de Caja, atención del personal y tiempo de respuestas de la Biblioteca, atención del personal en las áreas del CENSE Y Bienestar Universitario, gestión de entrega de los documentos académicos.

Mientras que los menos valorados son: internet inalámbrico (WIFI), Baños (limpieza, condiciones, material gastable), Servicio de la central telefónica y planificación de la oferta de asignaturas.

Tabla 25 Diferencia de los ítems 2017 vs 2018.

Bloque	Encuesta satisfacción grado y posgrado, 2018	UNAPEC 2017	UNAPEC 2018	Diferencia 2017-2018
Instalaciones	Estacionamiento (asfalto, limpieza, iluminación, seguridad).	67.5	81.7	14.1
Tecnología y Laboratorios	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	69.6	77.9	8.3
Instalaciones	En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	75.4	82.2	6.8
Instalaciones	Áreas de esparcimiento (plazoleta, áreas verdes, área de cafetería, etc).	76.5	82.8	6.3
Tecnología y Laboratorios	El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento.	74.6	80.1	5.5
Instalaciones	Baños (limpieza, condiciones, material gastable).	74.5	80.0	5.5
Tecnología y Laboratorios	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su re	76.2	81.4	5.2
Instalaciones	Aulas, talleres y laboratorios.	77.0	81.9	4.9
Bienestar Universitario	El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas.	80.1	84.9	4.8
Instalaciones	En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	78.1	82.7	4.6
Tecnología y Laboratorios	Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	78.7	82.4	3.8
Total General	Total General	80.3	83.8	3.5
Centro de Servicio al Estudiante	En general el servicio cumple con su requerimiento.	82.1	85.6	3.5
Instalaciones	Biblioteca.	81.9	85.3	3.4
Centro de Servicio al Estudiante	La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido.	82.9	86.1	3.3

Bloque	Encuesta satisfacción grado y posgrado, 2018	UNAPEC 2017	UNAPEC 2018	Diferencia 2017-2018
Tecnología y Laboratorios	El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento.	● 80.6	● 83.7	3.1
Tecnología y Laboratorios	Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	● 79.1	● 82.2	3.1
Centro de Servicio al Estudiante	El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	● 81.7	● 84.8	3.1
Coordinación Académica	La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	● 79.9	● 82.8	2.9
Coordinación Académica	La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	● 80.2	● 83.1	2.9
Decanato / Escuela	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 81.5	● 84.3	2.8
Medios de Pagos	El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento.	● 84.7	● 87.6	2.8
Tecnología y Laboratorios	El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) cumple con su requerimiento.	● 82.3	● 85.0	2.7
Centro de Servicio al Estudiante	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) responde a su requerimiento.	● 82.7	● 85.3	2.6
Coordinación Académica	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	● 78.2	● 80.8	2.6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 81.2	● 83.8	2.6
Decanato / Escuela	La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	● 80.3	● 82.9	2.6
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	● 84.1	● 86.6	2.6

Bloque	Encuesta satisfacción grado y posgrado, 2018	UNAPEC 2017	UNAPEC 2018	Diferencia 2017-2018
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 80.6	● 83.1	2.6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	● 80.7	● 83.2	2.6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 80.8	● 83.2	2.5
Medios de Pagos	El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento.	● 83.2	● 85.6	2.5
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 80.9	● 83.4	2.4
Centro de Servicio al Estudiante	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84.1	● 86.5	2.4
Bienestar Universitario	El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	● 82.8	● 85.2	2.4
Decanato / Escuela	El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 82.0	● 84.4	2.4
Biblioteca	El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido.	● 84.3	● 86.6	2.3
Biblioteca	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	● 83.5	● 85.8	2.3
Bienestar Universitario	En general el servicio responde a su requerimiento.	● 83.0	● 85.2	2.2

Bloque	Encuesta satisfacción grado y posgrado, 2018	UNAPEC 2017	UNAPEC 2018	Diferencia 2017-2018
Biblioteca	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	● 83.8	● 86.0	2.2
Decanato / Escuela	La gestión de documentos dirigidas a empresas responde a su requerimiento (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	● 81.0	● 83.2	2.2
Bienestar Universitario	El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	● 84.2	● 86.3	2.1
Decanato / Escuela	Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 81.2	● 83.2	2.1
Bienestar Universitario	El orientador le brinda un servicio acorde a su expectativa.	● 83.5	● 85.4	1.9
Biblioteca	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido.	● 84.3	● 86.1	1.8
Decanato / Escuela	Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 81.3	● 82.9	1.6
Medios de Pagos	Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	● 84.5	● 85.5	1.0
Otros servicios	El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas.		● 83.2	
Tecnología y Laboratorios	Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas.		● 81.6	

3. RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS AREAS EVALUADAS.

Tabla 26 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas.

PREGUNTAS	UNAPEC 2018	ARTES Y COM	CEE	ESC ADM	ESC. CON	ESC. MER	DEC DER	DEC DE ING E INF	ESC. INF	ESC. ING	TURISMO	DEC DE POSGRADO
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	86,6	85,9	87,2	87,8	89,9	86,4	87,1	85,8	86,0	85,5	87,3	91,6
El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido.	86,6	85,8	87,1	87,2	89,7	86,5	86,7	86,0	86,3	85,5	87,5	91,8
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	85,8	84,5	86,6	87,1	89,3	85,9	84,6	85,3	86,1	83,9	87,3	90,0
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	86,0	85,1	86,5	87,0	89,0	85,8	85,8	85,5	86,1	84,4	87,7	89,9
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido.	86,1	85,3	86,7	86,6	89,5	86,1	86,1	85,0	85,0	85,2	87,8	90,7
Total Dimensión Biblioteca	86,2	85,3	86,8	87,1	89,5	86,2	86,1	85,5	85,9	84,9	87,5	90,8
El orientador le brinda un servicio acorde a su expectativa.	85,4	84,5	85,7	86,3	88,5	84,9	86,4	86,1	86,9	84,6	87,1	n/a
El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	86,3	85,9	86,6	87,0	89,3	85,9	86,4	86,8	87,5	85,6	88,3	n/a
El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas.	84,9	84,3	85,1	85,5	87,4	84,4	85,5	85,4	86,3	83,6	87,0	n/a
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	85,2	84,2	85,7	86,3	88,1	85,0	86,6	85,6	86,5	83,8	86,7	n/a
En general el servicio responde a su requerimiento.	85,2	84,9	85,6	86,2	88,0	84,9	85,7	85,8	86,2	84,9	86,6	n/a
Total Dimensión Bienestar Universitario	85,4	84,8	85,8	86,2	88,3	85,0	86,1	85,9	86,7	84,5	87,1	n/a
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	86,5	85,1	86,6	86,7	88,3	86,1	85,6	86,5	86,9	85,6	86,6	91,4
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	84,8	83,5	84,9	85,4	87,2	84,2	84,5	84,6	85,1	83,5	84,4	90,4
En general el servicio cumple con su requerimiento.	85,6	84,2	86,1	85,9	88,4	85,7	86,1	85,0	85,5	84,2	84,6	89,6
La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido.	86,1	84,9	86,3	86,1	88,4	85,9	85,6	85,9	86,5	84,8	85,5	90,6
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) responde a su requerimiento.	85,3	83,7	86,1	86,1	88,3	85,5	85,5	84,2	84,8	83,2	85,3	89,6
Total Dimensión Centro de Servicio al Estudiante	85,7	84,3	86,0	86,0	88,1	85,5	85,4	85,2	85,7	84,2	85,3	90,3

PREGUNTAS	UNAPEC 2018	ARTES Y COM	CEE	ESC ADM	ESC. CON	ESC. MER	DEC DER	DEC DE ING E INF	ESC. INF	ESC. ING	TURISMO	DEC DE POSGRADO
La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	80,8	79,6	81,3	82,6	84,9	80,1	79,9	79,4	80,8	76,6	83,3	87,4
La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	82,8	81,7	83,6	84,7	86,5	82,7	82,9	82,0	83,1	79,8	84,3	n/a
La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	83,1	81,4	84,0	84,6	86,2	83,3	85,2	82,2	83,6	79,5	84,2	86,6
Total Dimensión Coordinación Académica	82,2	80,8	82,9	83,9	85,9	81,9	82,5	81,1	82,4	78,5	83,9	87,1
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	84,4	84,2	84,2	83,9	87,3	83,5	83,2	84,6	84,9	84,1	86,9	90,5
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	84,3	83,9	84,1	85,7	86,1	83,2	83,6	85,1	85,8	83,9	82,8	90,5
La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	82,9	82,2	83,3	82,9	87,0	82,6	79,9	82,8	83,6	81,1	84,5	88,7
La gestión de documentos dirigidas a empresas responde a su requerimiento (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	83,2	82,3	83,4	82,9	86,5	82,8	84,3	83,0	83,8	81,4	84,3	89,9
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	82,9	82,3	83,1	84,1	86,2	82,1	81,2	82,7	83,2	81,8	83,8	89,0
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	83,2	82,6	83,6	84,3	86,8	82,7	84,3	82,3	82,9	81,0	83,9	89,9
Total Dimensión Decanato / Escuela	83,5	83,0	83,6	84,0	86,6	82,8	82,7	83,4	84,0	82,3	84,4	89,7
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,4	82,6	84,2	85,2	86,6	83,3	83,1	82,5	83,2	81,1	84,6	n/a
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83,8	83,2	84,4	85,0	87,4	83,5	84,0	83,2	83,9	81,9	84,5	n/a
La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	83,2	82,1	84,0	85,4	87,2	82,9	83,0	82,7	83,9	80,5	83,8	n/a
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	83,2	82,8	84,0	85,4	87,0	82,9	82,2	82,5	83,2	81,0	84,2	n/a
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	83,1	82,1	84,1	85,4	87,5	83,0	82,8	82,4	83,5	80,2	83,3	n/a
Total Dimensión Estudios Generales	83,3	82,6	84,1	85,3	87,1	83,1	83,0	82,7	83,5	81,0	84,1	n/a

PREGUNTAS	UNAPEC 2018	ARTES Y COM	CEE	ESC ADM	ESC. CON	ESC. MER	DEC DER	DEC DE ING E INF	ESC. INF	ESC. ING	TURISMO	DEC DE POSGRADO
Áreas de esparcimiento (plazoleta, áreas verdes, área de cafetería, etc).	82,8	81,6	83,8	83,8	86,4	83,2	81,9	81,0	83,8	75,9	83,5	87,3
Aulas, talleres y laboratorios.	81,9	80,7	82,7	82,3	85,9	82,1	83,7	79,1	82,9	72,0	82,3	88,0
Baños (limpieza, condiciones, material gastable).	80,0	79,3	80,6	81,8	85,3	79,1	81,2	78,6	79,9	76,3	78,2	81,1
Biblioteca.	85,3	83,7	86,2	86,8	88,9	85,3	86,5	83,8	86,3	79,2	85,5	89,5
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	82,7	81,5	83,2	83,7	86,1	82,5	83,8	81,5	84,3	76,1	82,5	87,3
En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	82,2	81,3	83,3	83,6	86,3	82,5	82,3	80,5	83,8	74,5	82,1	83,5
Estacionamiento (asfalto, limpieza, iluminación, seguridad).	81,7	81,7	83,1	83,2	86,2	82,3	82,1	79,5	81,8	74,9	82,7	80,6
El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas.	83,2	82,0	83,9	83,9	87,1	83,2	84,6	81,8	82,8	79,7	84,7	88,0
Total Dimensión Instalaciones	82,5	81,5	83,3	83,6	86,5	82,5	83,3	80,7	83,2	76,1	82,7	85,7
El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento.	87,6	86,6	88,3	89,6	90,3	87,4	87,6	87,1	87,2	87,1	88,0	91,5
El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento.	85,6	83,5	86,7	87,8	87,0	86,2	84,8	85,4	85,6	84,8	85,8	91,7
Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	85,5	84,1	85,7	87,3	86,9	84,9	84,5	85,6	85,3	86,1	85,4	92,1
Total Dimensión Medios de Pagos	86,2	84,8	86,9	88,2	88,1	86,2	85,7	86,0	86,1	86,0	86,5	91,8
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	77,9	75,7	79,2	79,1	81,1	78,8	80,2	74,9	78,2	68,6	80,9	83,2
El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento.	80,1	79,2	81,2	81,9	82,9	80,5	82,7	78,7	80,5	75,3	81,5	79,4
El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su requerimiento.	81,4	79,4	81,9	82,5	83,7	81,2	82,1	81,0	83,2	76,9	81,7	87,5
El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) cumple con su requerimiento.	85,0	83,6	86,0	86,7	88,3	85,3	86,7	83,1	84,8	79,8	86,9	90,4
El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento.	83,7	82,2	84,4	85,2	86,6	83,6	84,0	82,4	84,4	78,5	85,8	89,9
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	82,4	79,9	84,5	85,1	86,6	83,8	85,0	78,8	82,4	71,9	85,4	87,6
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	82,2	80,3	84,1	84,2	85,7	83,6	84,9	78,3	82,5	70,5	85,1	87,3
Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas.	81,6	79,9	82,4	83,2	84,8	81,7	84,8	79,1	81,5	74,6	83,7	88,1
Total Dimensión Tecnología y Laboratorios	81,8	80,0	83,0	83,5	85,0	82,3	83,8	79,5	82,2	74,5	83,9	86,7
Total General	83,8	82,7	84,5	85,0	87,1	83,7	84,2	83,0	84,2	80,5	84,8	88,4

INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PROGRAMAS INTERNACIONALES: PROGRAMAS MBA Y MAI



1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para la realización de esta encuesta, se partió del cuestionario utilizado para medir la satisfacción de los estudiantes de grado y posgrado con los servicios “Cuestionario Para Medir el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios”. Dicho instrumento fue sometido a una serie de revisiones para fines de mejoras con el objetivo de adecuarlo a los servicios que impacta a la población de estudio.

No.	Dimensión	Cantidad de ítems UNAPEC
MBA	8 dimensiones	38
MAI	6 dimensiones (se fusionan dos dimensiones)	34

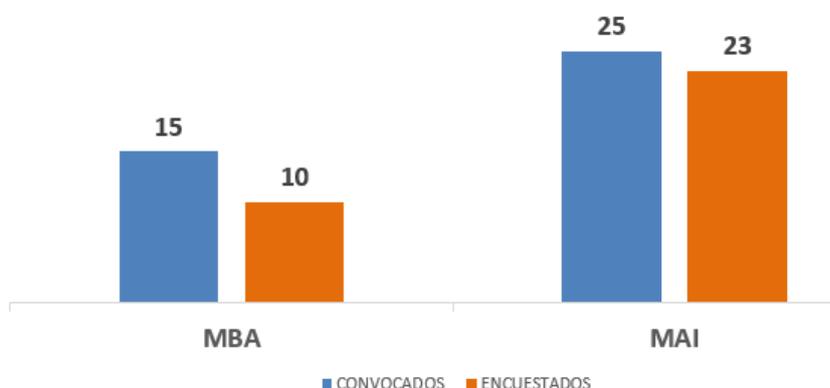
La metodología de cálculo, ha sido la misma que se ha utilizado en encuesta de satisfacción de los estudiantes con los servicios, los promedios han sido calculados mediante las ponderaciones del total de las frecuencias de respuestas. La encuesta fue aplicada en la plataforma de SurveyMonkey, vía correo electrónico personales, desde el 18 julio al 27 de agosto. El proceso de llenado, motivación y seguimiento fue apoyado desde la Coordinación de Programas Internacionales y la Unidad de Calidad.

Para el proceso de aplicación de ambos instrumentos, se incentivó a los participantes a llenar las encuestas electrónicas a través de los diferentes medios de comunicación, tales como: llamadas telefónicas, visitas en el aula y correo electrónicos.

2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La distribución de los encuestados superó el 60% con respecto al total de inscritos por programas; los estudiantes de Maestría en Business Administration (MBA) con un 67% (10 estudiantes) del total de su población y estudiantes del Programa Maestría, en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) con un 92% (23 estudiantes).

Ilustración 23 Participación encuesta programas internacionales.



RESULTADOS PROGRAMAS INTERNACIONALES

Ilustración 24 Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de la (MAI) con los servicios, 2018.



El nivel de satisfacción de los estudiantes del Programa Maestría en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) es de **83.9%** con estatus de **Bueno**, presentando un crecimiento de 3.9 puntos porcentuales con respecto al año 2017. Cuatro (4) de seis (6) dimensiones se encuentran en estatus de “Bueno”, los dos restantes se encuentran en estatus de Regular. La dimensión con mejor resultado es Biblioteca con 89.1%, cambiando de estatus de Regular a Bueno. Las dimensiones con menor niveles de satisfacción son: Tecnología y laboratorios (77.8%) e Instalaciones (78.9 %). Para el 2018 todas las dimensiones han experimentado crecimiento en comparación con el año 2017, con excepción de la dimensión Coord. De programas internacionales que tuvo una ligera baja de unos 1.8 puntos porcentuales.

De los 26 comentarios recibidos un 54% expresa la satisfacción con el servicio y la atención que se le brinda, por otro lado, un 40% se encuentra disperso en aspectos tales como: sillas deterioradas, baños falta de higiene, entre otros.

Tabla 27 Relación de comentarios de los estudiantes MAI.

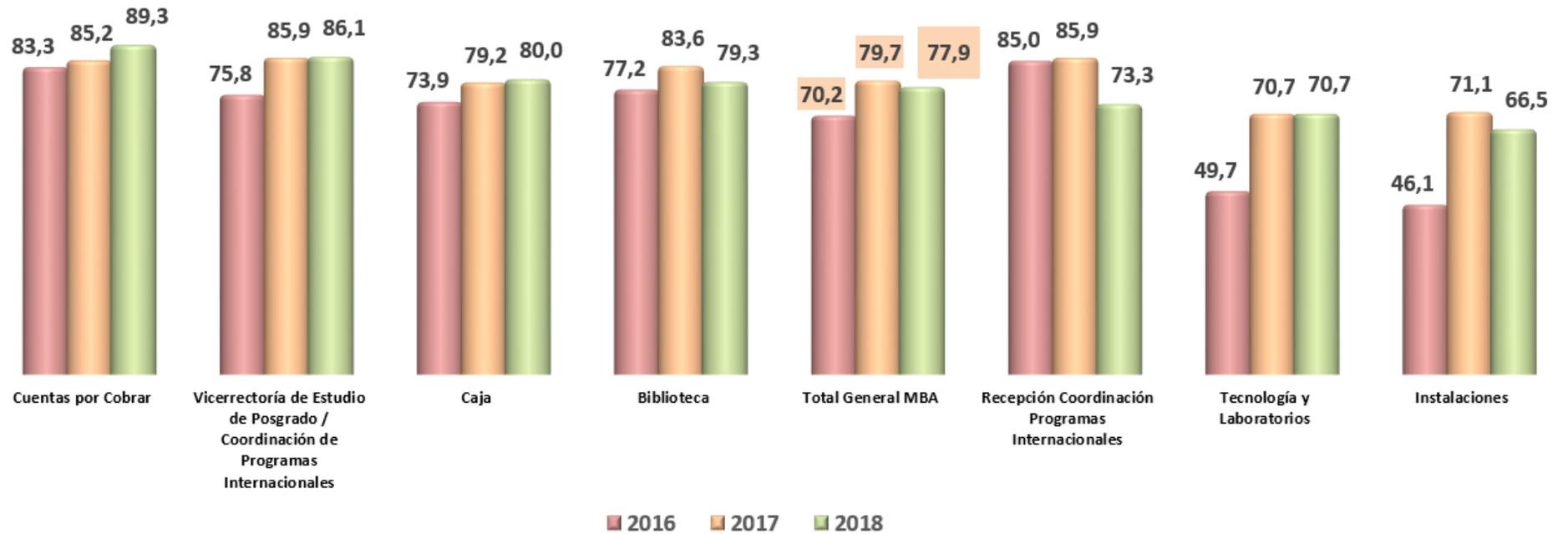
CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general(Excelentes, buen servicio, tienen buen manejo en las funciones)	14	53,85%
Insatisfacción con las instalaciones (Las sillas están deterioradas y son muy incómodas, el proyector de las aulas no están bien ajustadas para ver el contenido completo que se presenta, forros pocos acorchados, toma corriente con riesgo a dar corriente, A/C no enfría y escaleras al aire libre)	7	26,92%
Insatisfacción con los baños (No tienen agua, mal olor)	2	7,69%
Mejorar el servicio del personal de la cafetería(Green Point)	1	3,85%
Insatisfacción con la forma de pago (Realizarlos vía telefónica)	1	3,85%
Mejorar la señal WiFi.	1	3,85%
Total general	26	100,00%

Tabla 28 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, programas internacionales (MAI) según preguntas.

DIMENSIÓN	ITEMS	2017	2018	DIFERENCIA 2017 VS 2017
Biblioteca	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	● 67,7	● 88,2	20,5
Biblioteca	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	● 67,7	● 86,8	19,1
Instalaciones	Estacionamiento.	● 72,1	● 85,0	12,9
Biblioteca	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	● 78,0	● 90,8	12,8
Biblioteca	Servicio de préstamos para utilizar los cubículos es eficiente	● 78,6	● 91,3	12,7
Tecnología y Laboratorios	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	● 63,2	● 75,0	11,8
Biblioteca	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	● 80,9	● 89,3	8,4
Instalaciones	En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	● 68,9	● 75,3	6,4
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	● 82,4	● 88,1	5,8
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	● 81,6	● 87,0	5,4
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas	● 84,2	● 89,1	4,9
Instalaciones	Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)	● 79,0	● 83,7	4,8
Instalaciones	Biblioteca.	● 83,8	● 88,1	4,3
Coordinación de Programas Internacionales	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (Personal, Vía telefónica, correos electrónicos) son eficientes.	● 88,2	● 92,4	4,2
Caja	El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	● 83,8	● 88,0	4,2
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	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.	● 83,8	● 88,0	4,2
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	En general el servicio es eficiente.	● 82,9	● 87,0	4,1
Coordinación de Caja	El Coordinador (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones	● 89,5	● 92,1	2,6
Caja	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84,7	● 87,0	2,2

DIMENSIÓN		ITEMS	2017	2018	DIFERENCIA 2017 VS 2017
Coordinación de Programas Internacionales	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	 81,6	 83,7	2,1	
Instalaciones	Baños.	 63,2	 65,3	2,1	
Coordinación de Programas Internacionales	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, proceso de admisión, otros).	 82,0	 83,7	1,7	
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	 82,9	 83,7	0,8	
Tecnología y Laboratorios	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	 80,9	 81,3	0,4	
Coordinación de Programas Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	 92,1	 92,4	0,3	
Caja	En general el servicio es eficiente.	 84,7	 84,8	0,1	
Tecnología y Laboratorios	El soporte técnico del EVA es eficiente.	 82,9	 82,9	0,0	
Tecnología y Laboratorios	Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	 80,0	 80,0	0,0	
Instalaciones	Cubículos de Biblioteca.	 83,8	 83,3	-0,5	
Caja	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	 83,3	 82,7	-0,7	
Coordinación de Programas Internacionales	El servicio recibido desde la Recepción (a) es eficiente	 89,5	 88,0	-1,4	
Tecnología y Laboratorios	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	 75,0	 70,1	-4,9	
Coordinación de Programas Internacionales	El refrigerio es adecuado (calidad, variedad, presentación, higiene).	 81,6	 60,1	-21,5	

Ilustración 25 Porcentaje de satisfacción de los estudiantes Maestría Business Administration (MBA) con los servicios.



El nivel de satisfacción de los estudiantes de MB es de **77.9%** con estatus de **Regular**, presentando un decrecimiento de 1.8 puntos porcentuales con respecto al año 2017. Tres (3) de siete (7) dimensiones se encuentran en estatus de Bueno: Cuentas por cobrar (mejor valorada con 89.3%), Coordinación y Caja. Las dimensiones Biblioteca, Recepción y tecnología se encuentran en estatus de Regular y la dimensión Instalaciones esta como Deficiente, siendo esta la más baja valoración. La dimensión de Caja presenta un cambio de estatus de Regular a Bueno.

La dimensión “Recepción Coordinación Prog. Internacionales”, experimenta el más alto decrecimiento con 12 puntos porcentuales entre el 2017 y 2018. Considerando que durante los periodos 2016 y 2017 obtuvo las valoraciones más altas.

CRITERIOS	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con el servicio (tiene deficiencias, mal servicio por parte de la asistente, coordinadora ausente)	3	20,00%
Insatisfacción con la cafetería (debería tener más variedad y comida saludable)	3	20,00%
Satisfacción con el servicio (es atento, eficaz, muy profesional)	3	20,00%
El refrigerio debe ser mejorado	2	13,33%
Mejorar la señal WiFi	2	13,33%
Insatisfacción con los docentes (mejorar Nivel académico)	1	6,67%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (asignaturas parecidas)	1	6,67%
Total general	15	100,00%

Tabla 29 Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, programas internacionales (MBA) según preguntas.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	2016	2017	2018	Diferencia 2017 vs. 2018
Tecnología y Laboratorios	La utilidad de la plataforma Moodle de la universidad extranjera.	75.0	73.2	88.6	15.4
Instalaciones	Estacionamiento.	33.2	66.2	79.2	13.0
Instalaciones	Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)	38.4	69.7	81.3	11.5
Coordinación de Programas Internacionales	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	76.3	85.7	91.7	6.0
Cuentas por Cobrar	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	81.7	83.3	89.3	6.0
Cuentas por Cobrar	En general el servicio es eficiente.	83.3	83.3	89.3	6.0
Tecnología y Laboratorios	El soporte técnico del EVA es eficiente.	55.7	71.4	77.3	5.8
Caja	El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	75.0	77.1	80.0	2.9
Caja	En general el servicio es eficiente.	72.1	77.1	80.0	2.9
Tecnología y Laboratorios	Los equipos utilizados en el Salón Video Conferencias cumplen con los requerimientos.	56.1	76.9	77.8	0.9
Caja	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	73.5	79.2	80.0	0.8
Coordinación de Programas Internacionales	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, proceso de admisión, otros).	72.4	84.6	85.4	0.8
Cuentas por Cobrar	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	85.0	88.9	89.3	0.4
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	87.6	87.5	87.5	0.0
Biblioteca	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	71.2	75.1	75.0	-0.1
Tecnología y Laboratorios	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	58.3	69.3	67.5	-1.8
Biblioteca	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	85.0	85.4	83.3	-2.1
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	79.2	86.5	83.3	-3.2

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	2016	2017	2018	Diferencia 2017 vs. 2018
Caja	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	75.0	83.3	80.0	-3.3
Instalaciones	Baños.	34.4	66.1	62.6	-3.6
Biblioteca	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	78.9	82.5	77.4	-5.1
Coordinación de Programas Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	88.2	92.9	87.5	-5.4
Biblioteca	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	73.1	85.0	79.6	-5.5
Instalaciones	Cubículos de Biblioteca.	72.4	84.6	79.2	-5.5
Instalaciones	Biblioteca.	73.7	82.7	77.1	-5.6
Coordinación de Programas Internacionales	El Coordinador (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	73.7	96.4	88.6	-7.8
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (Personal, Vía telefónica, correos electrónicos) son eficientes.	86.2	96.4	87.5	-8.9
Biblioteca	Servicio de préstamos para utilizar los cubículos es eficiente	75.0	86.4	77.3	-9.1
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	83.4	90.4	81.3	-9.1
Tecnología y Laboratorios	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	13.8	53.9	43.4	-10.6
Tecnología y Laboratorios	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	43.0	81.3	69.4	-11.8
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	83.4	91.1	79.2	-11.9
Instalaciones	En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	35.2	64.9	50.9	-14.0
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	En general el servicio es eficiente.	84.7	89.3	68.8	-20.5
Recepción Coordinación Prog. Internacionales	El refrigerio es adecuado (calidad, variedad, presentación, higiene).		60.9	35.6	-25.3
Coordinación de Programas Internacionales	El Vicerrector (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	68.2		77.3	