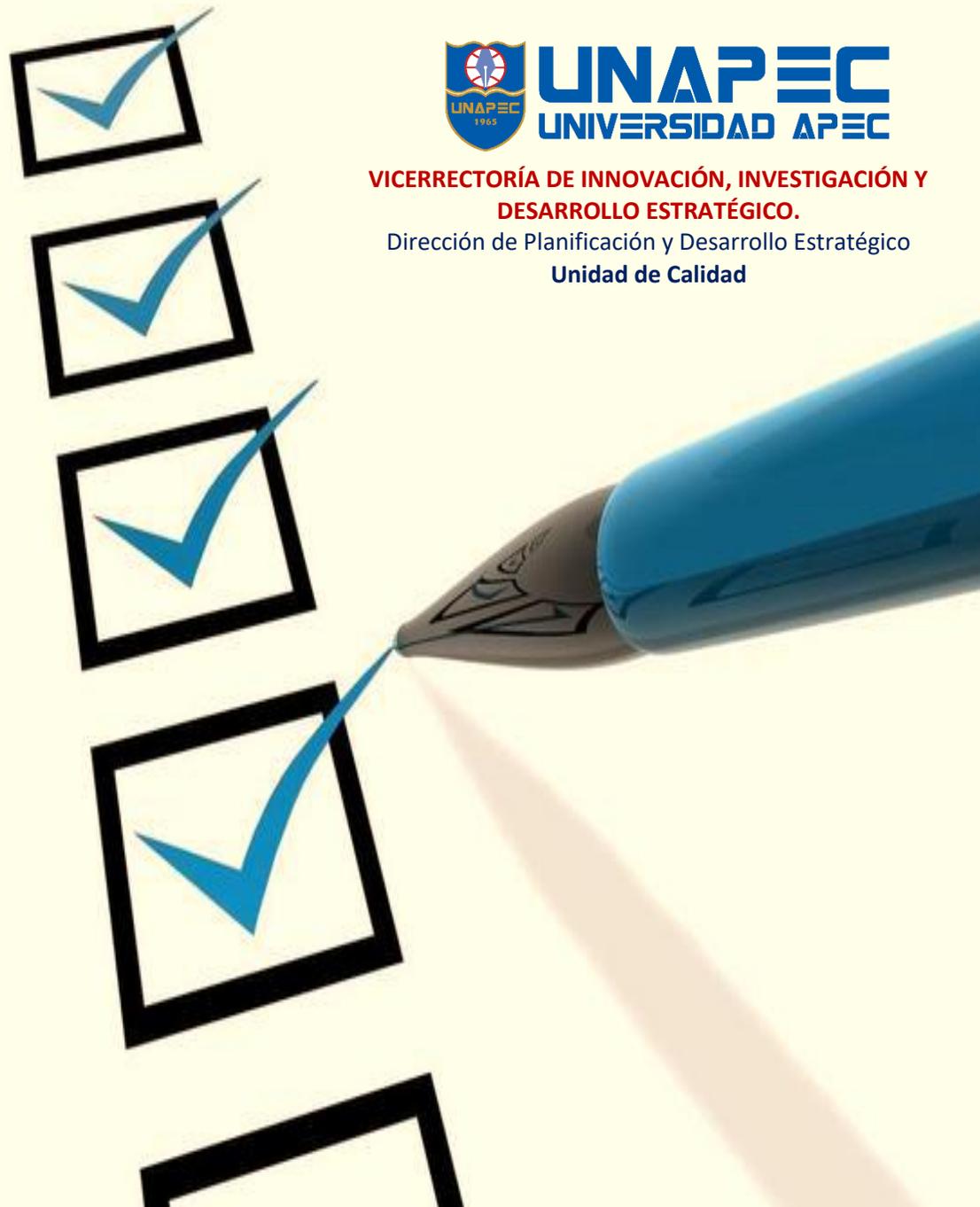




**VICERRECTORÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO ESTRATÉGICO.**

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Unidad de Calidad



**INFORME DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS 2017:
*GRADO, POSGRADO Y PROGRAMAS INTERNACIONALES***

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN, ESTUDIANTES DE GRADO Y POSGRADO	12
2.1 ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	12
RESULTADOS GENERALES	14
3.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	14
3.2 EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	18
3.3 EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DECANATOS.....	23
EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS, SEGÚN DIMENSIONES E ITEMS EVALUADOS: GRADO Y POSGRADO	46
ASPECTOS METODOLÓGICOS ENCUESTA PROGRAMAS INTERNACIONALES: MBA, MGP Y MAI	68
RESULTADOS ESTUDIANTES PROGRAMAS: MBA Y MGP.....	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Niveles de satisfacción con los servicios de los estudiantes de grado, posgrado, MBA, MGP Y MAI: 2015 al 2017	8
Ilustración 2. Distribución de encuestados por decanato.	12
Ilustración 3. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre mayo - agosto 2017	14
Ilustración 4. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2017 Y 2017	15
Ilustración 5. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2017 Y 2017	16
Ilustración 6. Tendencia de resultados: 2012 al 2017	17
Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Línea base- 2016 y 2017).....	25
Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- 2016 y 2017).....	28
Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base- 2016 y 2017).....	32
Ilustración 11. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- 2016 y 2017).....	35
Ilustración 12. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- 2016 y 2017).	39
Ilustración 13 . Satisfacción de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados (Línea base- 2016 y 2017).....	42
Ilustración 14 . Satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	46
Ilustración 15 . Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	48
Ilustración 16. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	49
Ilustración 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Coordinación Académica, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	51
Ilustración 18 .Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato/Escuela, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	53
Ilustración 19. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).	55
Ilustración 20 . Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	56
Ilustración 21 .Satisfacción de los estudiantes con Medios de Pagos, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).....	59
Ilustración 22. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).	61
Ilustración 23. Participación encuesta programas internacionales.....	69
Ilustración 24. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de los programas internacionales (MBAY MGP) con los servicios. 2016 y 2017.....	70

Ilustración 25. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes Maestría Business Administration (MBA) con los servicios, 2016 y 2017	71
Ilustración 26. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de Gestión de Proyectos (MGP) con los servicios.	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de satisfacción con los servicios de los estudiantes de grado, posgrado, MBA, MGP Y MAI por dimensión.	9
Tabla 2. Escala de valoración tipo Likert.	13
Tabla 3. Status, según escala o nivel de satisfacción, junio 2015	13
Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas y decanatos, año 2017.....	18
Tabla 5. Resumen comentarios, grado y posgrado.....	20
Tabla 6. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016 y 2017.....	23
Tabla 8. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016 y 2017: Decanato de Artes y Comunicación	24
Tabla 9. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación.	26
Tabla 10. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Línea base- 2016 y 2017).	29
Tabla 11 .Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.....	30
Tabla 12. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Línea base- 2016 y 2017).	33
Tabla 13 Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Derecho.....	34
Tabla 14. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Línea base- 2016 y 2017).	36
Tabla 15. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática	37
Tabla 16. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Línea base- 2016 y 2017).	40
Tabla 17. Relación de comentarios de los estudiantes del Decanato de Turismo	41
Tabla 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de Posgrados. (Línea base- 2016 y 2017).....	43
Tabla 19. Relación de comentarios de los estudiantes con Posgrado.....	44
Tabla 20 . Comentarios de los estudiantes con relación a la Biblioteca, (2017).	47
Tabla 21 . Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario, (2017).....	48
Tabla 22 . Comentarios de los estudiantes con relación al CENSE, (2017).....	50
Tabla 23. Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica, (2017).....	52
Tabla 24. Comentarios de los estudiantes con relación Decanato / Escuela, (2017).....	54
Tabla 25. Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), 2017	55
Tabla 26 . Comentarios de los estudiantes con relación Instalaciones, (2017).....	57
Tabla 27. Comentarios de los estudiantes con relación Medios de Pagos (Línea base- 2016 y 2017).	59
Tabla 28. Comentarios de los estudiantes con relación Tecnología y Laboratorios, (2017).	61

Tabla 29. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas (Línea base- 2016 y 2017).....	62
Tabla 30. Relación de las dimensiones y cantidad de preguntas, programas internacionales	68
Tabla 31. Resultado general de los programas internacionales, 2016 y 2017	72
Tabla 32. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, PROGRAMAS INTERNACIONALES (MBA Y MGP) según las dimensiones y preguntas, 2016 y 2017.	73
Tabla 33. Relación de comentarios de los estudiantes MBA y MGP, 2017	76
Tabla 34. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de la (MAI) con los servicios, 2017	77
Tabla 35. Relación de comentarios de los estudiantes MAI	78
Tabla 36. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, PROGRAMAS INTERNACIONALES (MAI) según las dimensiones y preguntas, 2017	79

INTRODUCCIÓN

Para cualquier institución considerar la calidad de los servicios como una de sus estrategias es fundamental para el logro de su misión, sin importar al sector que pertenezca. Aun cuando los procesos sustantivos de una universidad comprendan la docencia, investigación y la extensión, cumplir con éxito la misión de cada uno de ellos implica considerar y actuar sobre los procesos que les son de soporte, administrativos y de prestación de servicios.

De hecho, algunos de estos elementos son considerados de vital importancia para cualquier organismo regulador o agencia acreditadora, como esenciales para el logro con éxito la misión. Cabe mencionar que garantizar a los estudiantes de una infraestructura en condiciones adecuadas, los recursos tecnológicos, servicios estudiantiles, entre otros, son de vital importancia para lograr con éxito los resultados de la docencia.

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 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 imparte docencia correspondiente a los niveles de grado y posgrado. Hasta el 2015 solo se aplicaba a los estudiantes de grado y posgrado, a partir del 2017 se integran a este proceso de evaluación, los estudiantes que cursan los programas internaciones. En tal sentido, se considera pertinente fusionar en un solo informe los resultados de cada uno de ellos (estudiantes de grado, posgrado y programas internacionales de posgrado). Es importante aclarar que los resultados serán presentados por separados, puestos a las diferencias existentes en cada uno de los instrumentos, no obstante, serán analizadas los puntos que convergen, así como sus diferencias.

En aras de fortalecer este proceso, se han realizado diversos cambios con la intención de:

- Mejorar el proceso de aplicación
- Mejorar los instrumentos de evaluación
- Ampliar a otros grupos de interés (estudiantes que cursan programas internacionales de posgrado)
- Mejorar la plataforma de reporte.

En cuanto a las evaluaciones de los estudiantes de grado y posgrado, al año 2017, se han aplicado doce (12) mediciones. El comportamiento de estos resultados registra tendencia positiva de la valoración de los estudiantes con el servicio, en **(3.66)** puntos porcentuales desde la primera medición para una tasa de

variación de 4.8%. Hasta el 2016, la institución asumió la línea base **(78.16%) resultado del promedio de las tres primeras mediciones correspondiente al 2012.**

Continuar mejorando, conlleva adoptar nuevos marcos de referencias, más retadores y más aun considerando el nuevo plan de desarrollo institucional, Plan Estratégico 2017-2022, por lo cual UNAPEC ha considerado la medición del 2015 como el nuevo punto de comparación y por ende la nueva línea base el cual constituye un índice de satisfacción de **80.3%**. Para los estudiantes de programas internaciones, la línea base es resultado de la primera medición de cada uno de ellos. Los análisis de las mediciones presentadas en el siguiente informe inician con una fecha de corte desde el 2015.

El presente informe da cuenta de:

A. Resumen ejecutivo

B. Resultados estudiantes de grado y posgrado

- **Aspectos metodológicos de aplicación de la encuesta**
- **Los resultados Mayo - agosto 2017 generales y tendencias (2015, 2016 y 2017)**
- **Resultados cuantitativos y cualitativos por Decanatos**
- **Resultados cuantitativos y cualitativos por Dimensiones y tendencias**
- **Resultados cuantitativos y cualitativos de los estudiantes de Maestría en Business Administration (MBA)** para ejecutivos de la Escuela de Ciencias de la Gestión de la “Université du Québec à Montréal” (UQAM) y los de la **Maestría en Gestión de Proyectos (MGP)**, avalado por el PMI (Project Management Institute).
- **Resultados cuantitativos y cualitativos de los estudiantes de Programa Maestría En Auditoría Integral y Control De Gestión (MAI)**

A. RESUMEN EJECUTIVO

En el marco de la mejora de los procesos se presenta el informe no. 12 de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios en la cual se presenta los resultados de las tres encuestas relativa a la mejora de servicios, las mismas fueron aplicadas a los estudiantes de grado y posgrado con un 85.3% (7,872); estudiantes de Maestría en Business Administration (MBA) con un 95% del total de su población, Maestría en Gestión de Proyectos (MGP) con 85% y finalmente estudiantes del Programa Maestría, en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) con un 83% de su población. Para el presente año (2017) la presentación de la muestra de los diferentes grupos de interés (estudiantes) están por encima del 83% de la población, por lo que se puede inferir que los datos presentados representan el universo estudiantil objeto de este estudio. La primera fue aplicada acorde que lo estable en su procedimiento, mediante la plataforma de estudiantiles mientras que las dos últimas fueron aplicadas en SurveyMokey.

Los resultados dan cuenta de los niveles de satisfacción correspondientes a los años presentados (2015, 2016 y 2017). A continuación, los resultados según grupos de interés.

Ilustración 1. Niveles de satisfacción con los servicios de los estudiantes de grado, posgrado, MBA, MGP Y MAI: 2015 al 2017



Se evidencia que los niveles de satisfacción más bajo están valorados por los estudiantes que cursan los programas: Maestría en Business Administration (MBA) y Maestría en Gestión de Proyectos. Cabe señalar, que todos los grupos encuestados presentan niveles aproximadamente de 80% de satisfacción.

En el caso de los estudiantes de grado y posgrado, la diferencia entre la primera medición (**76.6**) y la medición del 2017 (**80.3**) es de (**3.7**) puntos porcentuales, es decir, en 6 años la institución ha experimentado mejora sustancial de pasar de estatus “Regular” a “Bueno”. Es de señalar que las metas esperadas en el Plan estratégico 2017-2022, es de 85% para cada uno de los grupos de estudiantes. Esto implica que UNAPEC debe lograr en 5 años aumentar en 5 puntos porcentuales, en tanto se espera

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

8 de 80

mayores esfuerzos para poder lograr tales metas. Al comparar los resultados de la nueva línea base (**80.3%**) y este último cuatrimestre (**80.3**) es constante, sin variación.

Tabla 1. Niveles de satisfacción con los servicios de los estudiantes de grado, posgrado, MBA, MGP Y MAI por dimensión.

DIMENSIONES	GRADO/ POSGRADO	MBA Y MGP	MAI
BIBLIOTECA	84	80.7	75.8
BIENESTAR UNIVERSITARIO	82.7	N/A	
CENTRO DE SERVICIO AL ESTUDIANTE	82.7	89.8	83.1
COORDINACIÓN ACADÉMICA	79.4	N/A	
DECANATO / ESCUELA	81.2	85	86
ESTUDIOS GENERALES(MATEMÁTICA, ESPAÑOL, SOCIALES)	80.8	N/A	
INSTALACIONES	75.8	66.4	74.4
MEDIOS DE PAGOS	84.2	83.9	84.2
TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS	77.3	68.7	76.1

El cuadro anterior se visualiza lo siguiente:

1. En las dimensiones, comunes en los tres grupos, “Medios de pagos y CENSE y el servicio dado desde el área que están adscrito los estudiantes” son las que obtuvieron mayores resultados. Es importante puntualizar que Medios de Pagos, específicamente el tiempo de espera en el Área de Caja, ha mejorado considerablemente en comparación a los resultados actuales y los primeros resultados.
2. Para Grado y posgrado, con las más bajas puntuaciones, “Coordinación Académica”, “Tecnología y laboratorios” e “Instalaciones”. Estas dos últimas quedan también con las más bajas valoraciones para los estudiantes de programas internacionales.

En el caso de grado y posgrado, en los tres años (2015, 2016 y 2017) solo Medios de pagos y CENSE mantienen tendencia positiva constantes. Para el 2017 en comparación al 2016, solo las dimensiones Medios de Pago y Biblioteca, Decanto/Escuela son las que presentan valoraciones positivas de mejoría. Las demás dimensiones presentan pocos niveles de decrecimiento.

Cabe señalar, que: Wifi y servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores están entre los ítems menor valorados, sin embargo, fueron de los que mayor mejoría presentaron. Adicional, mejoraron servicio en las cajas; Pagos electrónicos, tiempo de respuesta en el CENSE.

Presentaron decrecimiento: servicios de préstamos de audiovisuales seguido de la valoración de la infraestructura y aulas talleres y laboratorios, así como el equipamiento de los laboratorios.

De los 823 comentarios, las frecuencias más altas están referidas a: mejorar el Wifi; atención del personal; mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas), equipos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados); Parques (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión); Insatisfacción con el servicio en general; Insatisfacción con los baños (falta de material gastable en los baños, mal olor, más higiene, falta reparaciones), disponibilidad de la central telefónica; reclaman que se habilite una cafetería. Cabe señalar que los comentarios de insatisfacción con la limpieza de los baños han discutido en comparación a años anteriores.

En cada grupo de los encuestados quedan con altas valoraciones comentarios sobre la satisfacción en general.

Los estudiantes de programas internacionales coinciden en aspectos anteriormente señalados como: wifi, mejorar las condiciones de los baños, y algunos aspectos relacionados con las informaciones sobre la biblioteca.

Para los estudiantes de grado y posgrado, además de lo anteriormente señalados, expresan que debe mejorarse la actualización de los programas de los laboratorios, así como las condiciones de los mismos, principalmente estudiantes del Decanato de Arte y Comunicación y Decanato de Ingeniería y Tecnología.

Los tres grupos del programa de internacionales (MBA, MGP Y MAI), presentan frecuencia alta de valoración positiva con el servicio en sentido general.

Para los estudiantes de MBA y MGP, la atención telefónica, salón de video conferencia, pasaron de “Deficiente en el 2016 a “Regular en el 2017 y el servicio de préstamos de equipos de audiovisuales cambia de “Deficiente” a “Bueno”.

El wifi queda deficiente en todos los grupos, sin embargo, presenta mejorías en los estudiantes de grado y posgrado, así como los estudiantes de MBA Y MGP, por lo que se pudiera inferir mejoras en el Wifi.

INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS ESTUDIANTES GRADO Y POSGRADO



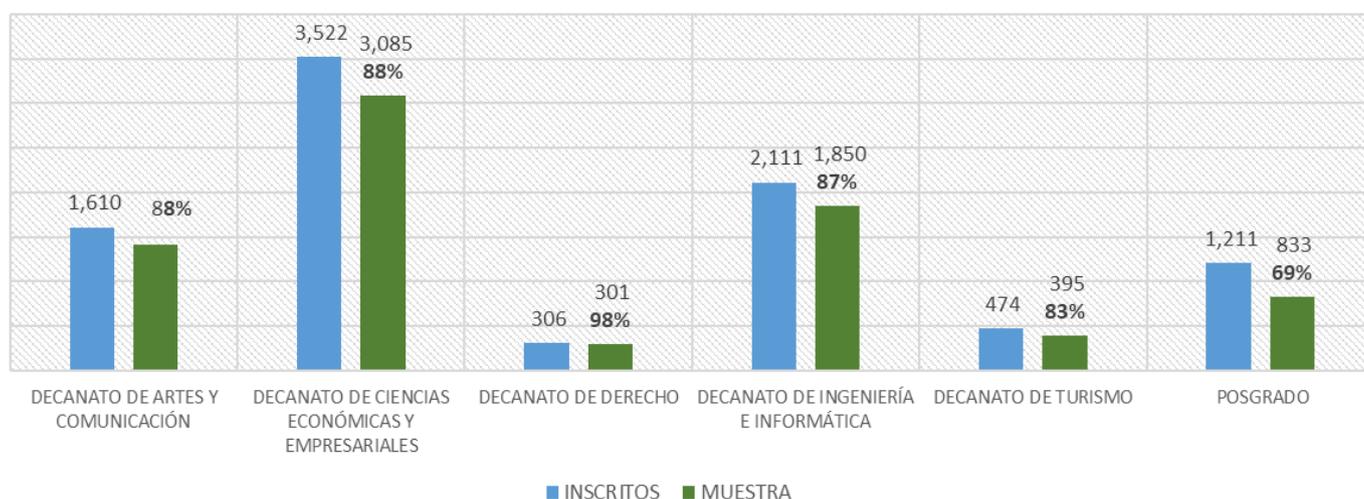
DISTRIBUCIÓN DE ESTUDIANTES ENCUESTADOS, SEGÚN DECANATOS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS DE APLICACIÓN, ESTUDIANTES DE GRADO Y POSGRADO

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

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2017, la población estudiantil es de 9,234 de los cuales se encuestó el 85.3% (7,872).

La distribución de los encuestados en cada decanato superó el 80% con respecto al total de inscritos por área, con excepción la Vicerrectoría de Estudios de Posgrado, el cual tuvo una muestra de 69%.

Ilustración 2. Distribución de encuestados por decanato.



2.1 ASPECTOS SOBRE EL CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.

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

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

Desde el punto de vista metodológico, para presentación de informe y facilidad en la toma de decisiones se reagrupan de la siguiente manera: Las variables “Planificaciones de la oferta de asignaturas” se agrupan en una nueva dimensión “Coordinación Académica”, las preguntas de otros servicios “Dispensario médico” y “Centro de impresiones se redistribuyen en “Bienestar Universitario” e “Instalaciones” consecutivamente. La estructura resultante está constituida con cuarenta y dos ítems (42) agrupados en nueve (9) Bloques o Dimensiones, estas son: Decanato/Escuela; Centro de Servicios

a los Estudiantes; Bienestar Universitario; Biblioteca; Tecnología; Instalaciones; Medios de Pagos; Coordinación Académica y Estudios Generales.

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

Tabla 2. Escala de valoración tipo Likert.

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

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

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

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

RESULTADOS GENERALES

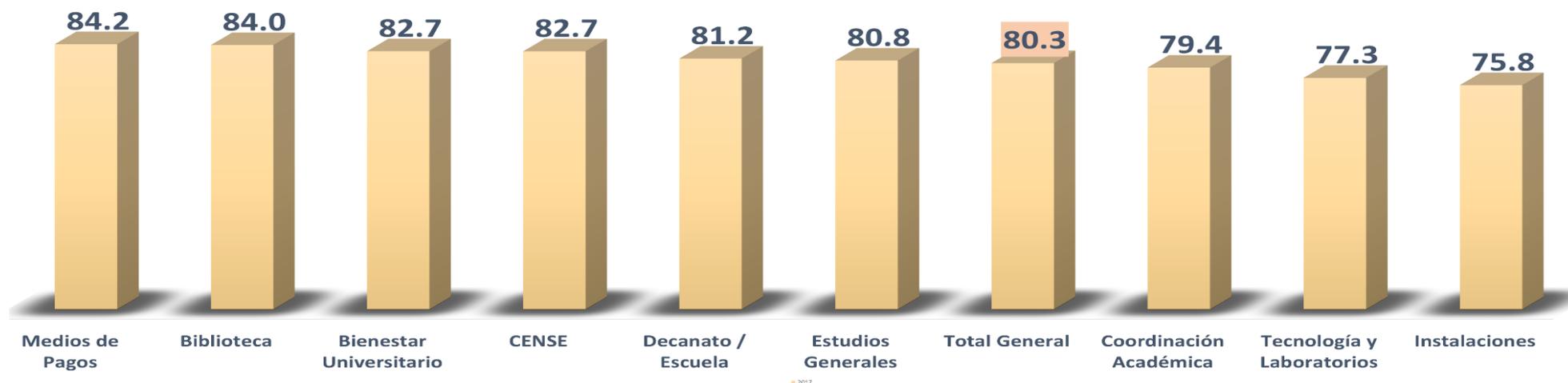
A continuación, se presentan:

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

2.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2017, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es de 80.3%. Las dimensiones con desviaciones más alta por encima del promedio general, es Medios de Pagos (3.9) seguidas de Biblioteca con desviación de 3.7, en caso contrario la diferencia más alta por debajo del promedio general, son Instalaciones y Tecnología.

Ilustración 3. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente al cuatrimestre mayo - agosto 2017

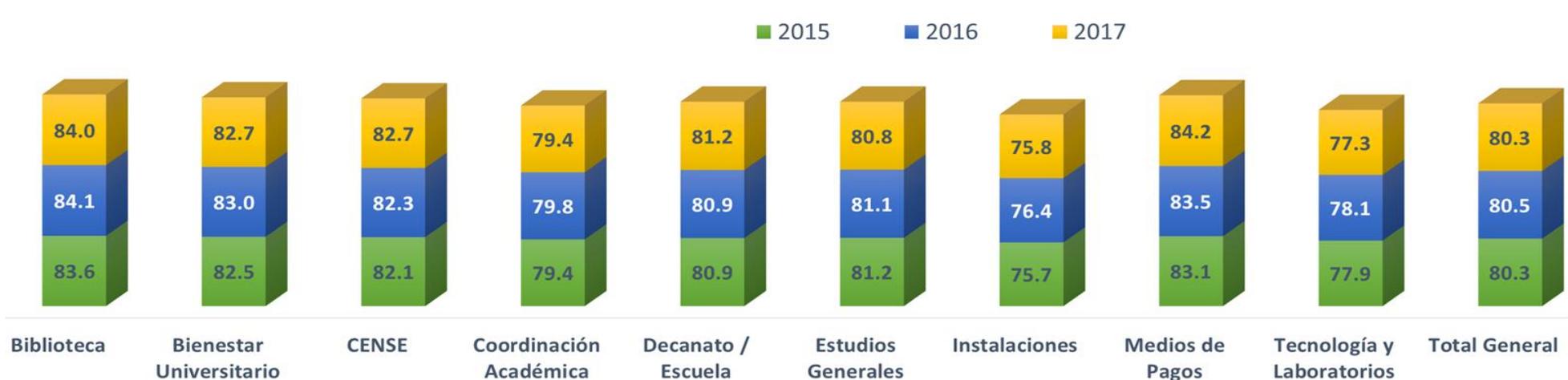


Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

14 de 80

Ilustración 4. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2016 Y 2017



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Ilustración 5. Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, correspondiente a los años 2015, 2017 Y 2017

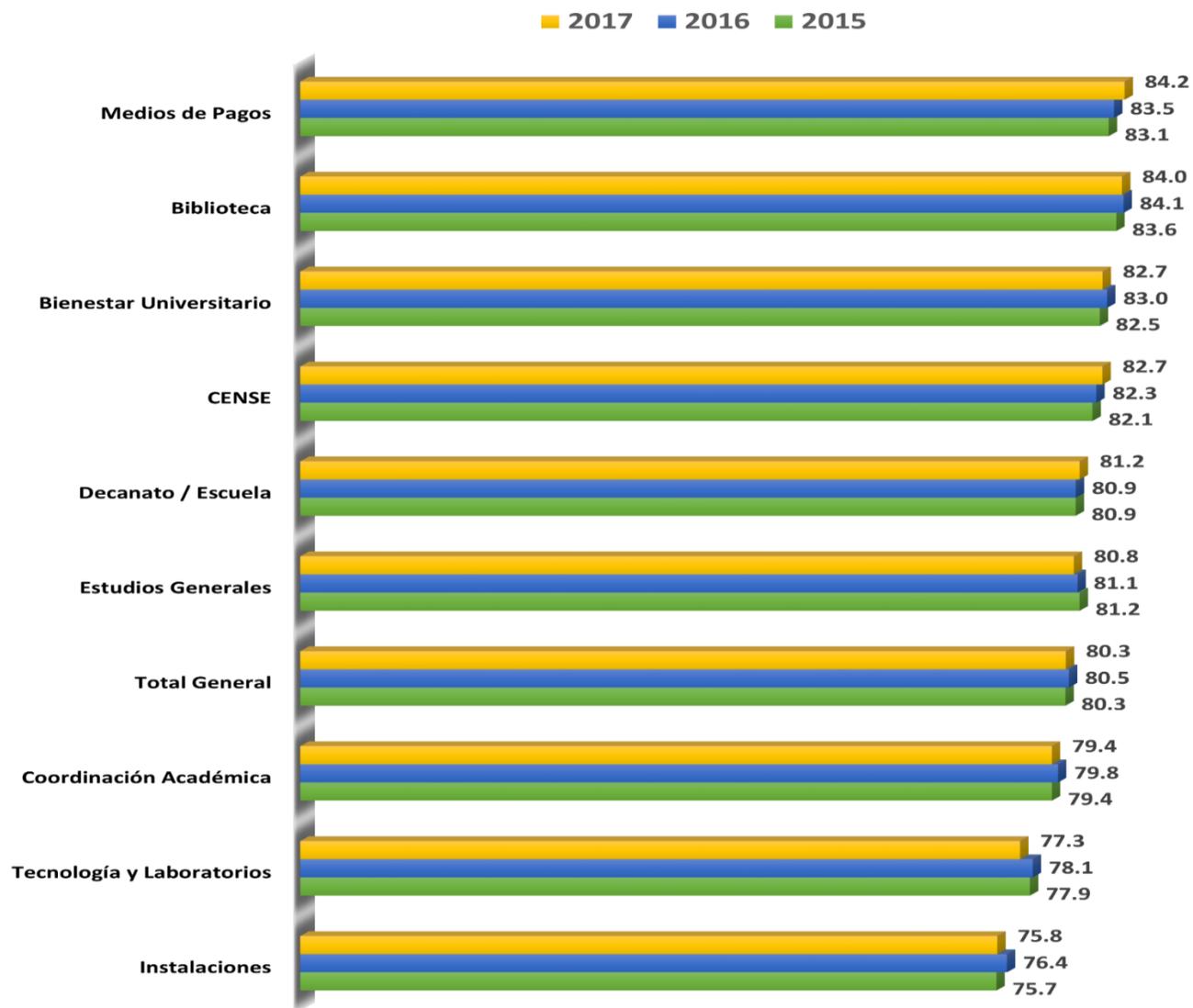
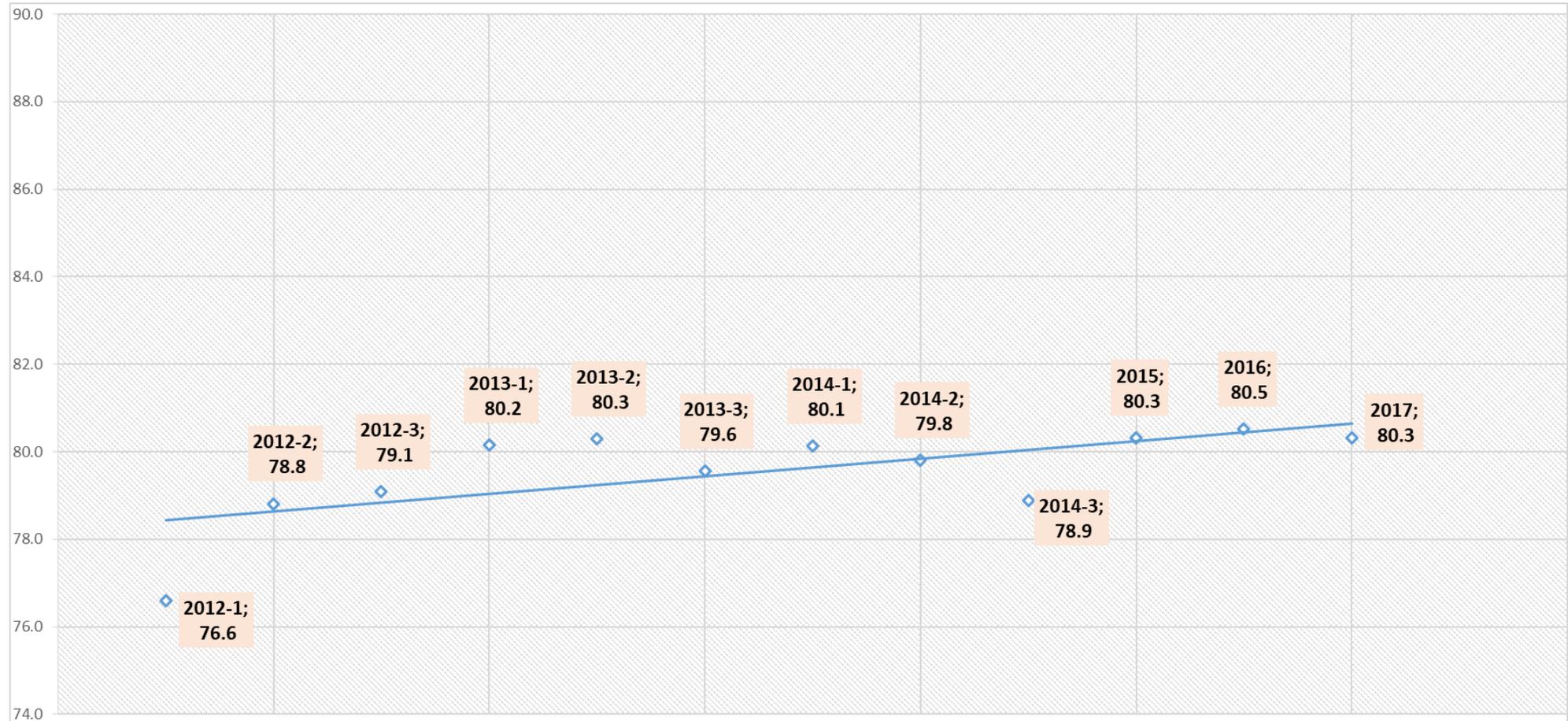


Ilustración 6. Tendencia de resultados: 2012 al 2017



Como se muestra en la ilustración 3, desde el cuatrimestre enero - abril 2012 a septiembre - diciembre 2014 se visualiza una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. Los resultados de las tres mediciones del 2014 reflejan una tendencia hacia la baja, no obstante, en la medición de mayo-agosto del 2015 y mayo-agosto 2017, mantiene una tendencia casi constante, con insignificantes variaciones. Al medir el coeficiente de

variación de los diferentes ítems o variables correspondientes a los 2015, 2016 y 2017, es de 0.05 para una tasa de variación de 5%, en tanto los resultados de cada ítem no varía mucho en comparación a los promedios de cada año señalado.

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

La diferencia entre la primera medición (76.6) y la medición del 2017 (80.3) es de **(3.7)** puntos porcentuales. Al comparar los resultados de la nueva línea base **(80.3%)** y este último cuatrimestre **(80.3)** es constante, sin variación.

2.2 EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Tabla 4. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según áreas evaluadas y decanatos, año 2017

DIMENSIÓN	UNAPEC	ARTES Y COMUNICACIÓN	CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	DERECHO	INGENIERÍA E INFORMÁTICA	TURISMO	POSGRADO
Biblioteca	84.0	82.5	84.8	85.7	82.2	84.1	86.7
Bienestar Universitario	82.7	82.0	83.4	84.5	81.6	83.4	
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	80.9	82.7	83.9	81.8	81.0	87.5
Coordinación Académica	79.4	78.0	80.3	81.0	77.3	81.1	81.7
Decanato / Escuela	81.2	80.1	81.0	81.2	80.2	83.3	84.7
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	80.8	79.5	81.8	82.6	79.4	81.7	
Instalaciones	75.8	75.0	77.3	77.5	73.8	75.3	74.9
Medios de Pagos	84.2	82.4	84.4	85.9	83.0	83.6	88.8
Tecnología y Laboratorios	77.3	75.7	78.6	77.9	74.6	77.8	80.1
TOTAL GENERAL	80.3	79.0	81.1	81.6	78.7	80.7	82.4

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

18 de 80

Al mirar la ilustración no.7 y la tabla no. 4, se puede apreciar los siguientes puntos:

1. Para el 2017, el resultado general queda con status de “Bueno” con 80.3%.
2. El 67% de las dimensiones evaluadas quedaron por encima del valor promedio de satisfacción, y presentan un status de “Bueno”, mientras que, el otro 33% de las dimensiones que quedaron por debajo del promedio, con status de “Regular”. El 33% las comprenden las dimensiones, “Coordinación Académica”, “Tecnología y laboratorios” e “Instalaciones”.
3. Para el año anterior (2016) y el año actual (2017), “Medios de Pago y Biblioteca”, son las dimensiones que experimentan mayores mejoras en comparación al 2015 de manera consecutiva. Los aspectos mejor valorados en estas dimensiones son: Eficiencia del servicio en las cajas de UNAPEC, los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros) así como las informaciones recibidas desde la biblioteca.
4. En los tres años (2015, 2016 y 2017) sólo Medios de pagos y CENSE mantienen tendencia positiva constantes.
5. Para el 2017 en comparación al 2016, solo las dimensiones Medios de Pago y Biblioteca, Decanto/Escuela son las que presentan valoraciones positivas de mejoría. Las demás dimensiones presentan pocos niveles de decrecimiento.

Al analizar estas informaciones al interior de los decanatos, cabe destacar los siguientes resultados:

6. Las valoraciones más altas se sitúan en las áreas académicas de Posgrado, Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales.
7. Sólo en los decanatos de Artes y Comunicación e Ingeniería e Informática sitúan la dimensión de Coordinación Académica con estatus de “Regular”, los demás decanatos se sitúan con valoraciones en rango de 80.3 a 81.7.
8. Solo el área de Posgrado sitúa a “Tecnología con estatus de “Bueno” con una valoración de 80%, en los demás decanatos con valoraciones de 74.6 a 77.8
9. Cabe destacar que la dimensión de “Instalaciones” mantiene una tendencia positiva en comparación a la nueva línea base.

Al contrastar estos resultados con la tabla 4 de comentarios, se concluye lo siguientes:

- De los 749 comentarios recibidos, 16% de los ellos son expresados como excelente servicio, es decir, “**positivos**”, considerando la atención del personal en algunas áreas. Por otro lado, el 82.64% son comentarios “**negativos**”, de estos el 40% agrupan comentarios de insatisfacción en cuanto: Wifi; atención del personal; mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas), equipos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados); Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión); Insatisfacción con el servicio en general; Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, mal olor, más higiene, falta reparaciones), disponibilidad de la central telefónica, reclaman que se habilite una cafetería. Cabe señalar, en relación a esta última clasificación que los comentarios de insatisfacción con la limpieza de los baños han discutido en comparación a años anteriores.
- Del total de comentarios el 1.34% restante son comentarios referidos a que no han hecho uso de algún servicio, en tal sentido se clasifican en “neutro”.
- Del total de comentarios negativos, el 69% de los comentarios negativos están concentrados en las dimensiones de Instalaciones con 32.15%; Tecnología y laboratorio con 25.5% y el 11.5%

- con comentarios de insatisfacción con los servicios ofrecido desde los decanatos. Estos resultados coinciden de manera cuantitativa con los resultados cualitativos.

Tabla 5. Resumen comentarios, grado y posgrado

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	111	14.82%
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	57	7.61%
Mejorar la señal Wifi.	52	6.94%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	49	6.54%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	42	5.61%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	41	5.47%
Insatisfacción con el servicio en general	37	4.94%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	32	4.27%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	26	3.47%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	25	3.34%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	24	3.20%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	24	3.20%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	20	2.67%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	19	2.54%
Insatisfacción con el personal directivo	17	2.27%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	16	2.14%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	12	1.60%
No he utilizado este servicio.	10	1.34%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	9	1.20%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

20 de 80

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	9	1.20%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	9	1.20%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, cursos, novedades, eventos).	8	1.07%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	7	0.93%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	7	0.93%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	7	0.93%
Automatizar procesos (selección, información)	7	0.93%
Mejorar área de esparcimiento	7	0.93%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	6	0.80%
Satisfacción con las tecnología	6	0.80%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	6	0.80%
Mejorar diseño de pensum.	6	0.80%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	6	0.80%
Mejorar el equipamiento en equipos tecnológicos	5	0.67%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	5	0.67%
Mejorar la plataforma virtual de la Biblioteca	4	0.53%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas y externas de la Institución.	4	0.53%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	4	0.53%
Insatisfacción con los docentes(no están actualizados ni relacionados en sus áreas)	2	0.27%
Mejorar infraestructura de Laboratorios	2	0.27%
Insatisfacción con las tecnología	2	0.27%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfecho con los docentes	2	0.27%
Mejorar la oferta académica	1	0.13%
Insatisfacción con los servicios de Caja(atención del personal, horario, cortesía, imagen del personal).	1	0.13%
Satisfecho servicio área de Becas y descuento.	1	0.13%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	1	0.13%
Laboratorios profesionalizantes (Falta de materiales, utensilios, equipos en mal estado).	1	0.13%
Total general	749	100.00%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

2.3 EVOLUCIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN POR DECANATOS.

Tabla 6.Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016 y 2017

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	79.0	81.1	81.6	78.7	80.7	82.4

Atendiendo a que la tabla anterior con los resultados del nivel de satisfacción de los estudiantes acorde a los decanatos y la comparaciones con la “línea base (año 2015) y así como 2016 se extraen las siguientes informaciones:

1. Todas áreas académicas, presentan resultados en rango de 80.7 a 82.4 con excepción del Decanato Ingeniería e Informática Decanato y el de Artes y Comunicación, los cuales obtuvieron valoraciones con estatus de “Regular” durante los años, 2015, 2016 y 2017 consecutivamente.
2. De las seis (6) áreas académicas, en comparación a la línea base (2015), los estudiantes de Posgrado, perciben mejoras seguido de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales.

Tabla 7. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de UNAPEC según decanatos y años 2015, 2016 y 2017: Decanato de Artes y Comunicación

DIMENSIONES	PROM 2017	2017	2016	2015
Biblioteca	84.0	82.5	82.4	82.5
Bienestar Universitario	82.7	82.0	82.0	81.8
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	80.9	80.3	80.4
Coordinación Académica	79.4	78.0	78.2	78.4
Decanato / Escuela	81.2	80.1	79.1	79.4
Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales)	80.8	79.5	79.9	80.6
Instalaciones	75.8	75.0	75.9	75.3
Medios de Pagos	84.2	82.4	81.5	81.7
Tecnología y Laboratorios	77.3	75.7	76.8	76.6
Total General	80.3	79.0	79.2	79.3

Ilustración 7. Satisfacción de los estudiantes con el servicio del Decanato de Artes y Comunicación. (Línea base- 2016 y 2017).



Los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación perciben que:

- Todas las dimensiones quedan por debajo del promedio general. La cortesía ofrecida desde Bienestar Universitario, la eficiencia en caja y el tiempo de respuestas son los indicadores mejores evaluados.
- Los estudiantes valoran, todas las áreas evaluadas mejoraron en comparación a sus respectivas líneas base, con 1.4% de promedio entre todas las diferencias de las dimensiones evaluadas.
- El nivel de satisfacción de los estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación es de 79.34%, es decir **“Regular”**, coincidiendo con el mismo valor del año del 2015, también coincide el comportamiento de los resultados por dimensiones, con diferencias poco marcadas.
- “Biblioteca”, “Medios de Pagos”, “Bienestar Universitario”, “CENSE” y “Estudios Generales” quedaron como mejores valorados, considerados como **“Bueno”**, con porcentajes de 84 y 82%.

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

25 de 80

- Las demás dimensiones evaluadas, “Instalaciones”, “Coordinación Académica”, y “Tecnología y Laboratorios” quedaron entre las menos valoradas, no obstante, “Instalaciones”, “Biblioteca” y “Tecnología” fueron la que presentaron mayor mejoría comparadas con los resultados a sus líneas bases correspondientes. Entre los ítems con menor valoraciones están: Baños, el Servicio de la central telefónica, WIFI y estacionamiento.

De los 120 comentarios recibidos, un 17.5% de ellos están referidos a satisfacción con los servicios. Un 42% de los comentarios insatisfacción con los equipos de audiovisuales, parqueos, exigencia de habilitar rápidamente un espacio de cafetería, condiciones de los baños, equipamiento de aulas. Llama la atención que, siendo las quejas de wifi, una de la más alta en particular con los estudiantes de este decanato ocupa la posición número 8 de las quejas.

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

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	21	17.50%
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	13	10.83%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	8	6.67%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	7	5.83%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	6	5.00%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	6	5.00%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	5	4.17%
Insatisfacción con el personal directivo	5	4.17%
Mejorar la señal Wifi.	4	3.33%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	4	3.33%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	4	3.33%
Insatisfacción con el servicio en general	3	2.50%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

26 de 80

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PORCENTUAL
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	3	2.50%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	1.67%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	2	1.67%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	2	1.67%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	2	1.67%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	2	1.67%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	2	1.67%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas y externas de la Institución.	2	1.67%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	2	1.67%
Mejorar el equipamiento en equipos tecnológicos	2	1.67%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	2	1.67%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	1	0.83%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados).	1	0.83%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	1	0.83%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	1	0.83%
Insatisfacción con los docentes(no están actualizados ni relacionados en sus áreas)	1	0.83%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	1	0.83%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	1	0.83%
No he utilizado este servicio.	1	0.83%
Mejorar la plataforma virtual de la Biblioteca	1	0.83%
Mejorar diseño de pensum.	1	0.83%
Automatizar procesos (selección, información)	1	0.83%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PORCENTUAL
Total general	120	100.00%

Ilustración 8. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales (Línea base- 2016 y 2017).



Tabla 9. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales. (Línea base- 2016 y 2017).

DIMENSIONES	PROM. 2017	2017				2016				2015			
		DCEE	ADM	CON	MER	DCEE	ADM	CON	MER	DCEE	ADM	CON	MER
Biblioteca	84.0	84.8	85.0	86.0	84.6	85.1	84.3	86.1	85.2	84.1	83.8	84.3	84.2
Bienestar Universitario	82.7	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	82.7	82.7	82.6	84.9	82.3	82.4	81.5	84.6	82.3	81.2	80.7	83.1	81.0
Coordinación Académica	79.4	80.3	81.1	82.3	79.6	80.6	80.0	81.8	80.5	79.7	79.2	81.6	79.6
Decanato / Escuela	81.2	81.0	81.3	83.0	80.4	80.9	80.1	81.9	81.0	80.1	79.9	82.0	79.8
Estudios Generales	80.8	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	75.8	77.3	77.5	79.1	76.8	77.5	76.9	79.1	77.4	76.5	76.0	78.3	76.3
Medios de Pagos	84.2	84.4	84.3	86.1	84.0	83.6	82.7	85.0	83.7	82.9	81.8	85.0	83.0
Tecnología y Laboratorios	77.3	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	80.3	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. 10 se puede observar que para el 2017, 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, Bienestar Universitario, en rango de 84.4 a 83.4. 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: entrega de información y tiempo de servicio en la biblioteca, servicio en caja, la satisfacción con los pagos electrónicos eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).

Para el 2017, Tecnología y Laboratorios e Instalaciones se sitúan con un nivel de satisfacción de “Regular” con las más bajas valoraciones.

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

29 de 80

Al analizar los datos internos por escuela, la valoración del decanato y sus escuelas obtuvieron resultados por encima del promedio general. En los años 2015, 2016 y 2017, se evidencia la Escuela de Contabilidad con valoraciones por encima de las demás escuelas a nivel general. Todas las dimensiones han mantenido tendencia positiva, con excepción de las dimensiones Tecnología y Laboratorios e instalaciones.

De los 264 comentarios, el 15.8% están referidos a satisfacción con el servicio en general, mientras que el 44% están referidos a mejorar las disponibilidad y condiciones de los recursos de audiovisuales, atención del personal, Wifi, máquinas dispensadoras de, el servicio en general, equipamiento de aulas, parqueos y procesos de pasantía, asesorías, revisiones. Para el porcentaje restante, los demás comentarios están disperso.

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

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	42	15.9%
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	25	9.5%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	24	9.1%
Mejorar la señal Wifi.	19	7.2%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	15	5.7%
Insatisfacción con el servicio en general	12	4.5%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	11	4.2%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	10	3.8%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	9	3.4%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	9	3.4%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	9	3.4%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	9	3.4%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	8	3.0%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	7	2.7%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	6	2.3%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

30 de 80

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Mejorar área de esparcimiento	6	2.3%
Automatizar procesos (selección, información)	5	1.9%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, cursos, novedades, eventos).	4	1.5%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	4	1.52%
Insatisfacción con el personal directivo	4	1.5%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	4	1.5%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	3	1.1%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	3	1.1%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	3	1.1%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	2	0.8%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas y externas de la Institución.	2	0.8%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	2	0.8%
Mejorar el equipamiento en equipos tecnológicos	2	0.8%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	1	0.4%
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	1	0.4%
Insatisfacción con los docentes(no están actualizados ni relacionados en sus áreas)	1	0.4%
Insatisfacción con las tecnología	1	0.4%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	1	0.4%
Total general	264	100.00%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Ilustración 9. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Derecho (Línea base- 2016 y 2017).

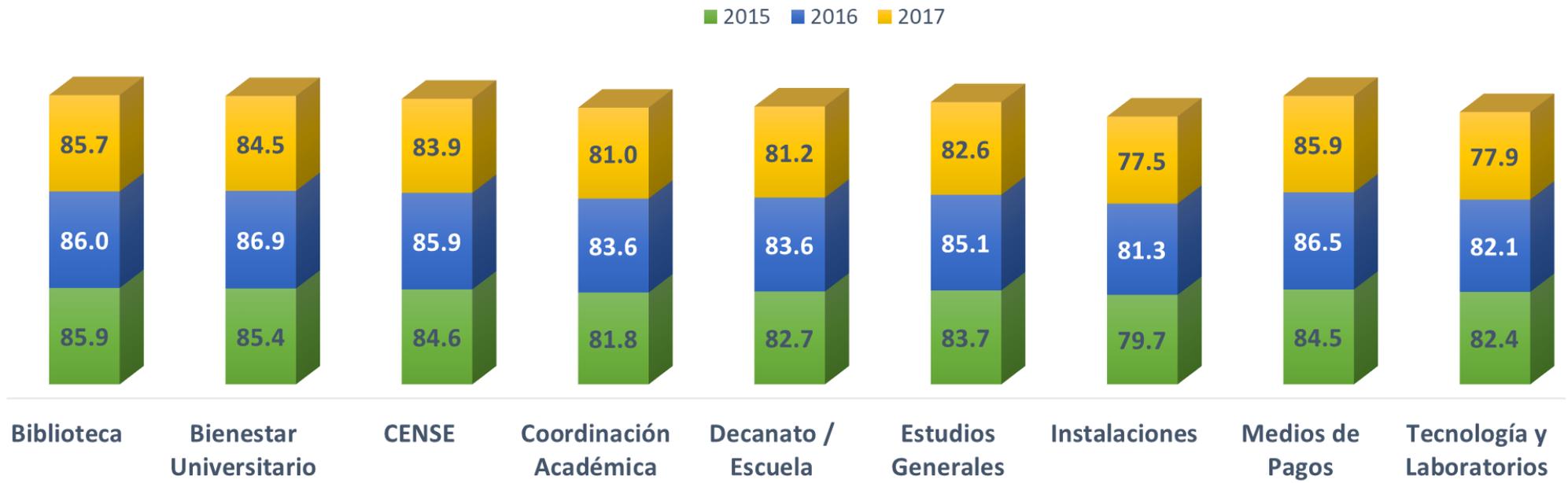


Tabla 11. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Derecho. (Línea base- 2016 y 2017).

DIMENSIONES	PRM. 2017	2017	2016	2015
Biblioteca	84.0	85.7	86.0	85.9
Bienestar Universitario	82.7	84.5	86.9	85.4
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	83.9	85.9	84.6
Coordinación Académica	79.4	81.0	83.6	81.8
Decanato / Escuela	81.2	81.2	83.6	82.7
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	80.8	82.6	85.1	83.7
Instalaciones	75.8	77.5	81.3	79.7
Medios de Pagos	84.2	85.9	86.5	84.5
Tecnología y Laboratorios	77.3	77.9	82.1	82.4
Total General	80.3	81.6	84.2	83.2

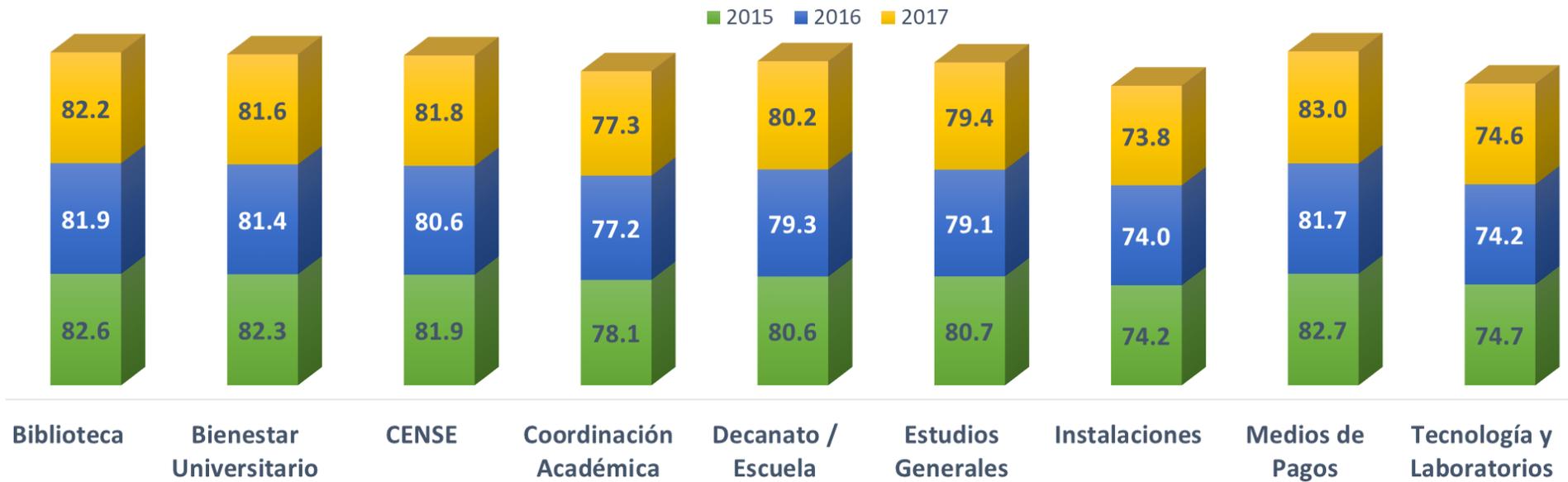
En el 2017, obtuvieron las más altas valoraciones en las dimensiones de Biblioteca, Medios de Pagos, Bienestar Universitario. Todas las dimensiones quedaron por encima de sus respectivos promedios general de UNAPEC consecutivamente. Los ítems con las altas calificaciones son: entrega de información y tiempo de servicio en la biblioteca, servicio en caja mientras que, con menores valoraciones, el servicio de préstamos de equipos audiovisuales, WIFI y Estacionamiento.

Los 20 comentarios recibidos desde este decanato están dispersos. Las quejas están orientadas a la insatisfacción con los equipos audiovisuales, mejorar equipamiento de aulas y parqueos.

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

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	4	20.0%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	2	10.0%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	2	10.0%
Insatisfacción con el servicio en general	2	10.0%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	10.0%
Satisfacción con el servicio en general	2	10.0%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	1	5.0%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	1	5.0%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	1	5.0%
Mejorar la señal Wifi.	1	5.0%
Insatisfacción con el personal directivo	1	5.0%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	1	5.0%
Total general	20	100.0%

Ilustración 10. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Ingeniería e Informática (Línea base- 2016 y 2017).



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Tabla 13. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Ingeniería e Informática. (Línea base- 2016 y 2017).

DIMENSIONES	PRM. 2017	2017			2016		
		DEC INF/ING	INF	ING	DEC INF/ING	INF	ING
Biblioteca	84.0	82.2	83.5	80.1	81.9	83.3	80.0
Bienestar Universitario	82.7	81.6	83.0	79.6	81.4	82.7	79.4
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	81.8	83.2	79.7	80.6	81.2	79.7
Coordinación Académica	79.4	77.3	79.0	74.9	77.2	78.6	75.1
Decanato / Escuela	81.2	80.2	81.8	77.9	79.3	80.3	77.8
Estudios Generales	80.8	79.4	80.9	77.3	79.1	80.5	76.9
Instalaciones	75.8	73.8	77.8	67.9	74.0	77.2	69.3
Medios de Pagos	84.2	83.0	83.9	81.8	81.7	82.7	80.2
Tecnología y Laboratorios	77.3	74.6	77.5	70.2	74.2	76.9	70.2
Total General	80.3	78.7	80.8	75.6	78.2	80.0	75.7

Para el 2017, todas las dimensiones quedan por debajo de sus respectivos promedios generales (UNAPEC). 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 2016 al 2017, todas las dimensiones en este decanato han experimentado incrementos en los niveles de satisfacción.

4 de 9 dimensiones (Estudios Generales, Coordinación Académica, Tecnología y Laboratorios e instalaciones) quedaron con estatus de “Regular”. El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente. Entre los ítems con más baja calificaciones están: condiciones de los Baños, Aulas, talleres y laboratorios, Estacionamiento y el WIFI.

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

En cuanto a los 146 comentarios, el 11% están referidos a la satisfacción con la satisfacción del personal y un 43% están referidos a la mejora del wifi, equipamiento de aulas y laboratorios, el servicio en general, atención del personal, Insatisfacción con las condiciones de los baños

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

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	16	11.0%
Mejorar la señal Wifi.	15	10.3%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	14	9.6%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	10	6.8%
Insatisfacción con el servicio en general	9	6.2%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	7	4.8%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	7	4.8%
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	6	4.1%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	6	4.1%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	6	4.1%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	6	4.1%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	5	3.4%
Insatisfacción con el personal directivo	4	2.7%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	3	2.1%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, cursos, novedades, eventos).	3	2.1%

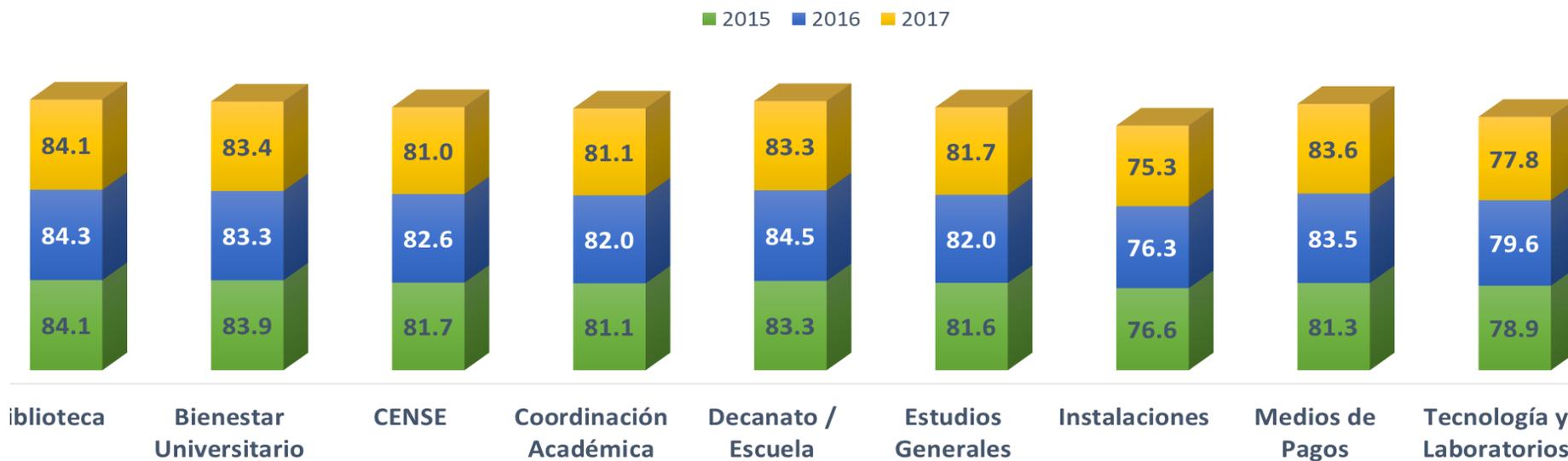
Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

37 de 80

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	3	2.1%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	3	2.1%
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	3	2.1%
Mejorar diseño de pensum.	2	1.4%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	2	1.4%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	2	1.4%
Mejorar infraestructura de Laboratorios	2	1.4%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	2	1.4%
Satisfacción con las tecnología	2	1.4%
Mejorar la plataforma virtual de la Biblioteca	1	0.7%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	1	0.7%
No he utilizado este servicio.	1	0.7%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	1	0.7%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	1	0.7%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	1	0.7%
Satisfecho con los docentes	1	0.7%
Satisfecho servicio área de Becas y descuento.	1	0.7%
Total general	146	100.0%

Ilustración 11. Satisfacción de los estudiantes del Decanato de Turismo (Línea base- 2016 y 2017).



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Tabla 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio según Decanato de Turismo. (Línea base- 2016 y 2017).

DIMENSIONES	PRM. 2017	2017	2016	2015
Biblioteca	84.0	84.1	84.3	84.1
Bienestar Universitario	82.7	83.4	83.3	83.9
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	81.0	82.6	81.7
Coordinación Académica	79.4	81.1	82.0	81.1
Decanato / Escuela	81.2	83.3	84.5	83.3
Estudios Generales	80.8	81.7	82.0	81.6
Instalaciones	75.8	75.3	76.3	76.6
Medios de Pagos	84.2	83.6	83.5	81.3
Tecnología y Laboratorios	77.3	77.8	79.6	78.9
Total General	80.3	80.7	81.5	81.1

De acuerdo a la ilustración 16, para el 2017 los estudiantes del Decanato de Turismo valoran la calidad de los servicios ofrecidos es de 80.7%; en ese sentido se categoriza como **“Bueno”**. En comparación a la línea base, todas las dimensiones presentaron mejorías, siendo **“Biblioteca”** la de mayor diferencia de mejora. Siete de las nueve dimensiones quedaron valoradas como **“Bueno”**, solo con valoraciones de **“Regular”** **“Instalaciones”** y **“Tecnología y Laboratorio”**

Los servicios relacionados con la coordinación académica ofrecidos en el decanato de Turismo se valoran como **“Bueno”** situándose por encima del promedio general. Acorde al análisis de los comentarios sus principales quejas, el 42% están orientados a la insatisfacción con los disponibilidad y condiciones de los equipos de audiovisuales mejor planificación de oferta académica, mejorar las condiciones de los baños y el wifi.

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

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	7	18.4%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	3	7.9%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	3	7.9%
Mejorar la señal Wifi.	3	7.9%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	3	7.9%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	3	7.9%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	2	5.3%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	2	5.3%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	5.3%
Insatisfacción con el servicio en general	2	5.3%
Satisfacción con el servicio en general	2	5.3%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, cursos, novedades, eventos).	1	2.6%
Mejorar área de esparcimiento	1	2.6%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	1	2.6%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	1	2.6%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	1	2.6%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	1	2.6%
Total general	38	100.0%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

41 de 80

Ilustración 12 . Satisfacción de los estudiantes de la Vicerrectoría Estudios de Posgrados (Línea base- 2016 y 2017).



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Tabla 17. Satisfacción de los estudiantes con el servicio de Posgrados. (Línea base- 2016 y 2017).

DIMENSIONES	PROM. 2017	2017	2016	2015
Biblioteca	84.0	86.7	87.2	84.6
Bienestar Universitario	82.7	81.3	83.6	
Centro de Servicio al Estudiante	82.7	87.5	87.2	85.5
Coordinación Académica	79.4	81.7	83.6	81.3
Decanato / Escuela	81.2	84.7	84.7	83.6
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	80.8			
Instalaciones	75.8	74.9	76.7	75.0
Medios de Pagos	84.2	88.8	88.2	86.5
Tecnología y Laboratorios	77.3	80.1	81.2	79.8
Total General	80.3	82.4	83.1	81.7

De acuerdo a la ilustración 13, en el 2017 los estudiantes de especialidades y maestrías la valoración más alta corresponde al servicio de “Medio de Pago” y “Biblioteca”. Para este mismo año, al comparar los resultados de cada dimensión UNAPEC, las dimensiones quedaron por encima del promedio son: Medios de Pagos, CENSE y Biblioteca y “Coordinación Académica”. Todas las dimensiones quedan por encima de sus respectivos resultados generales. Cabe resaltar que Tecnología y Laboratorios quedan con estatus de “Bueno”. “Instalaciones” queda con la menor valoración.

De los 118 comentarios, la satisfacción con los servicios en general representa el 16%. Un 40% referidos a la insatisfacción con los Parqueos, mejorar equipamientos de aulas, wifi, insatisfacción con los servicios en general.

Tabla 18. Relación de comentarios de los estudiantes con Posgrado.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	19	16.1%
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	11	9.3%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	11	9.3%
Mejorar la señal Wifi.	10	8.5%
No he utilizado este servicio.	8	6.8%
Insatisfacción con el servicio en general	8	6.8%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	6	5.1%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	5	4.2%
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	5	4.2%
Satisfacción con las tecnología	4	3.4%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	4	3.4%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	4	3.4%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	3	2.5%
Mejorar diseño de pensum.	3	2.5%
Mejorar la plataforma virtual de la Biblioteca	2	1.7%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	2	1.7%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	2	1.7%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	2	1.7%
Automatizar procesos (selección, información)	1	0.8%

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	1	0.8%
Insatisfacción con las tecnología	1	0.8%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	1	0.8%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	1	0.8%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	1	0.8%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	1	0.8%
Satisfecho con los docentes	1	0.8%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	1	0.8%
Total general	118	100.0%

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

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 13 . SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA BIBLIOTECA, SEGÚN ÍTEMS EVALUADOS (LÍNEA BASE- 2016 Y 2017).

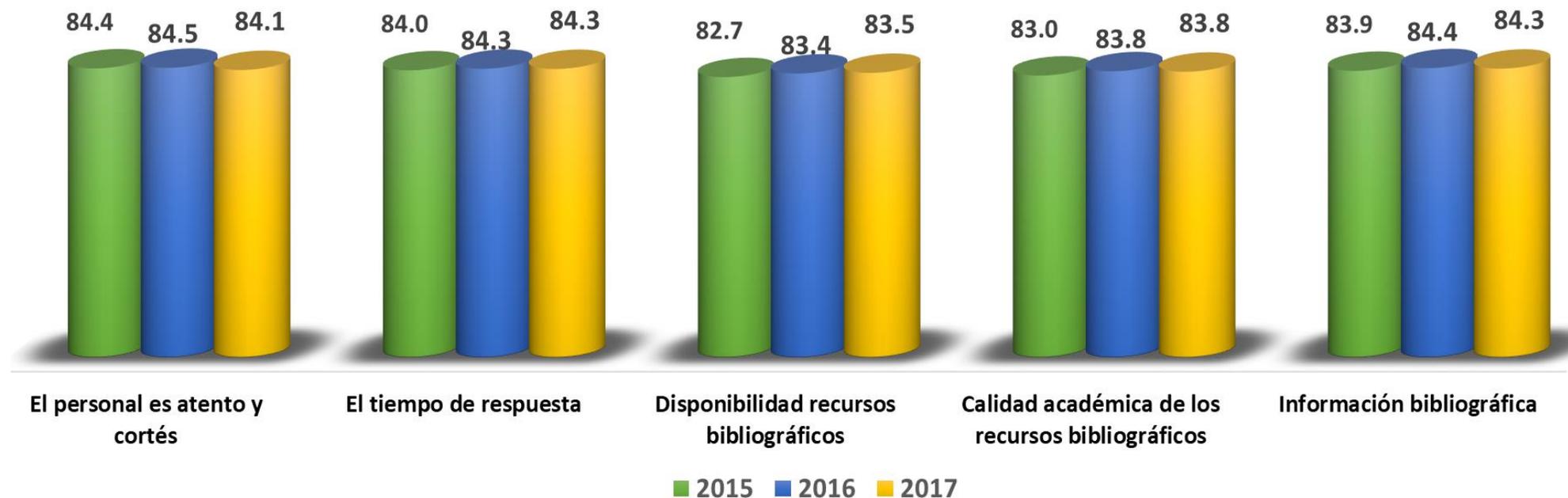


Tabla 19 . Comentarios de los estudiantes con relación a la Biblioteca, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	32	40.0%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	16	20.0%
No he utilizado este servicio.	8	10.0%
Aumentar la cantidad de libros de las carreras y actualizados (Derecho, literatura, otros)	6	7.5%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	6	7.5%
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	5	6.3%
Mejorar la plataforma virtual de la Biblioteca	4	5.0%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	1	1.3%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	1	1.3%
Insatisfacción con el servicio en general	1	1.3%
Total general	80	100.00%

Para los años, 2015, 2016 y 2017 todas las variables valoradas en “biblioteca” se sitúan con estatus de “Bueno”, cortesía del personal, tiempo del servicio, suministro de información, así como la calidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos. Cabe señalar que la calidad y disponibilidad de los recursos bibliográficos, así como la atención del personal obtienen las más bajas valoraciones. Estas valoraciones guardan relación con la distribución de los comentarios, coincidiendo que la demanda de mejorar la atención del personal y disponibilidad de libros. Cabe resaltar que un 40% son comentarios referidos a la satisfacción con el servicio general de biblioteca.

Los comentarios referidos a la no utilización estos servicios corresponden a estudiantes de maestrías y especialidad de UNAPEC.

Ilustración 14 . Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Bienestar Universitario, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).

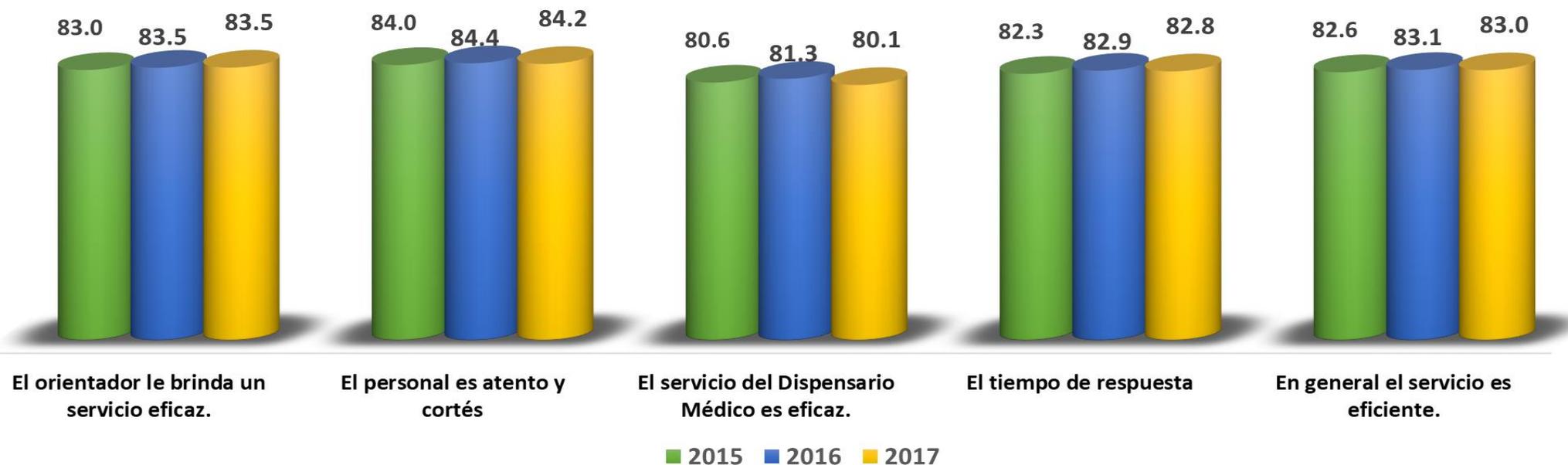


Tabla 20 . Comentarios de los estudiantes con relación a Bienestar Universitario, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	8	28.57%
Satisfacción con el servicio en general	7	25.0%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	4	14.3%
Insatisfacción con el servicio en general	4	14.3%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	7.14%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	2	7.1%
Satisfecho servicio área de Becas y descuento.	1	3.57%
Total general	28	100.00%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

48 de 80

Todas las variables se sitúan como “Bueno” en los periodos del 2015, 2016 y 2017. 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 una ligera baja. Para el 2017, aunque valoran de positivo la atención del personal, pero requieren servicios más eficaces y mejorar el tiempo de entrega del mismo.

Cabe resaltar que comentan sentirse insatisfecho con los servicios Dispensario Médico, por la falta de medicamentos, ampliar el horario de atención de los fines de semana y mejor calidad en la atención. La buena atención del personal es la segunda variable más comentada.

Ilustración 15. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Centro de servicio a los estudiantes, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).



Tabla 21 . Comentarios de los estudiantes con relación al CENSE, (2017).

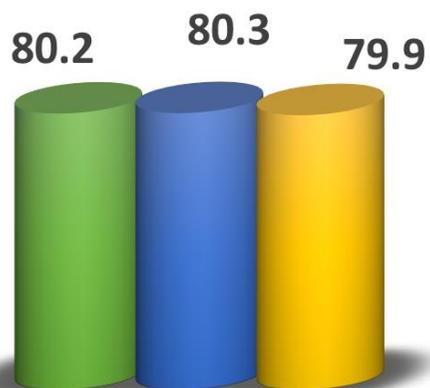
CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	17	25.8%
Insatisfacción con el servicio en general	12	18.2%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	9	13.6%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	9	13.64%
Mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil (Cuando aparezca un cambio en el EVA o en el ESTUDIANTIL, sea enviado un correo o aviso en la aplicación para celulares, cursos, novedades, eventos).	8	12.12%
Automatizar procesos (selección, información)	5	7.58%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	3	4.55%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	1	1.5%
Satisfacción con las tecnología	1	1.52%
Total general	66	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 26% de los comentarios están referidos a satisfacción con el servicio en general. Por otra parte, un 57% expresan la insatisfacción con el servicio en general, insatisfacción central telefónica y la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio) y mejorar el servicio de notificaciones EVA y Estudiantil.

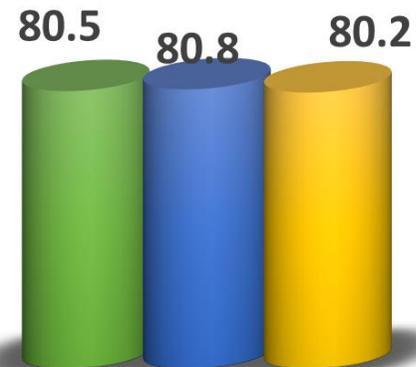
Ilustración 16. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Coordinación Académica, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).



La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.



La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.



La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017

Tabla 22. Comentarios de los estudiantes con relación Coordinación Académica, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	15	50.00%
Insatisfacción con la oferta de los Deportes (Variedad, horario, espacios físicos, profesores)	7	23.33%
Mejorar diseño de pensum.	6	20.00%
Automatizar procesos (selección, información)	1	3.33%
Mejorar la oferta académica	1	3.33%
Total general	30	100.00%

Para el 2017 la planificación de la oferta regular tanto de grado como posgrado alcanza un índice de satisfacción de 78%, es decir, “Regular”, seguida y con diferencias mínimas con los resultados de la Planificación oferta de Estudios Generales con 79%. La oferta de grupo de cultura y deporte presentan un status de “Bueno” con valoraciones de aproximadamente de 80%, con la más alta calificación. Todos los ítems evaluados presentan baja minina comparada con la medición del 2016.

La mitad de los comentarios recibidos (50%) están referidos a mejorar la planificación de la oferta considerando los horarios de los estudiantes, coordinación en el horario planificado y lo ejecutado por el docente, programar horarios de asignatura teniendo en cuenta la jornada de trabajo de los estudiantes.

Ilustración 17 .Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Decanato/Escuela, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).

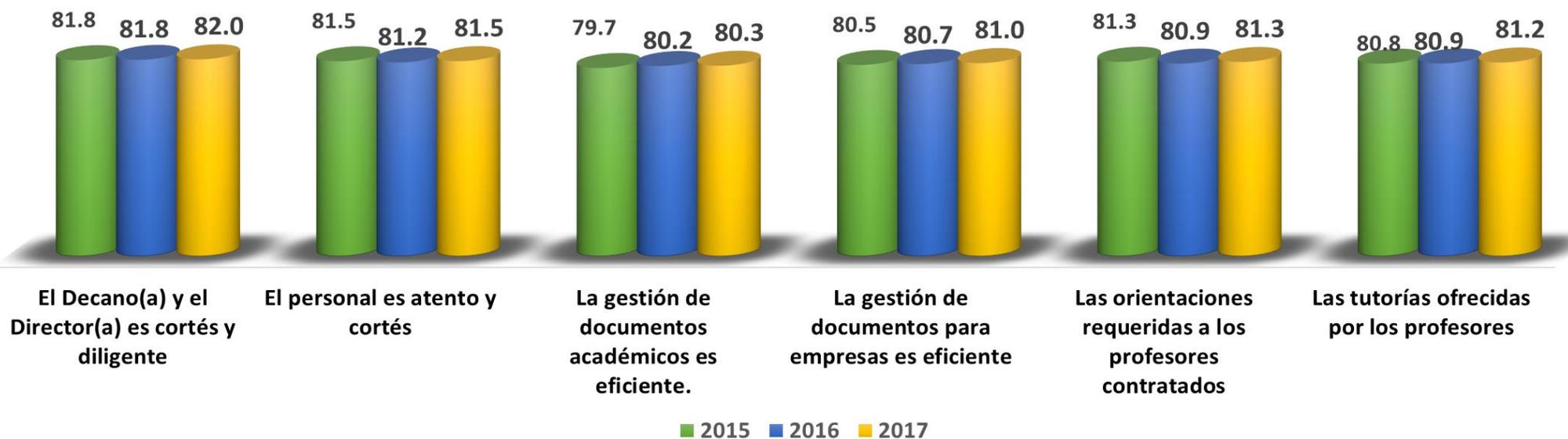


Tabla 23. Comentarios de los estudiantes con relación Decanato / Escuela, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	31	29.5%
Insatisfacción con el servicio en general	13	12.4%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	13	12.4%
Insatisfacción con el personal directivo	13	12.38%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	11	10.48%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	10	9.5%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	6	5.71%
Insatisfacción con el servicio de documentos (tiempo de entrega, costo, proceso, atención vía correo electrónico)	2	1.90%
Satisfacción con las tecnología	2	1.90%
Mejorar en los servicios (información, documentación, orientación).	1	0.95%
Satisfecho con los docentes	1	0.95%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	1	0.95%
Automatizar procesos (selección, información)	1	0.95%
Total general	105	100.00%

La atención del decano y del personal obtuvieron mejores calificaciones para el 2017. Todos los ítems mejoraron comparado al 2016. La gestión de los documentos es la variable menos valoradas.

- 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.

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

- La calidad de las informaciones solicitadas debe mejorarse. Opinan que en ocasiones el personal muestra inseguridad al dar las informaciones o la específica de manera errónea.

Ilustración 18. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales) según ítems evaluados (Línea base-2016 y 2017).

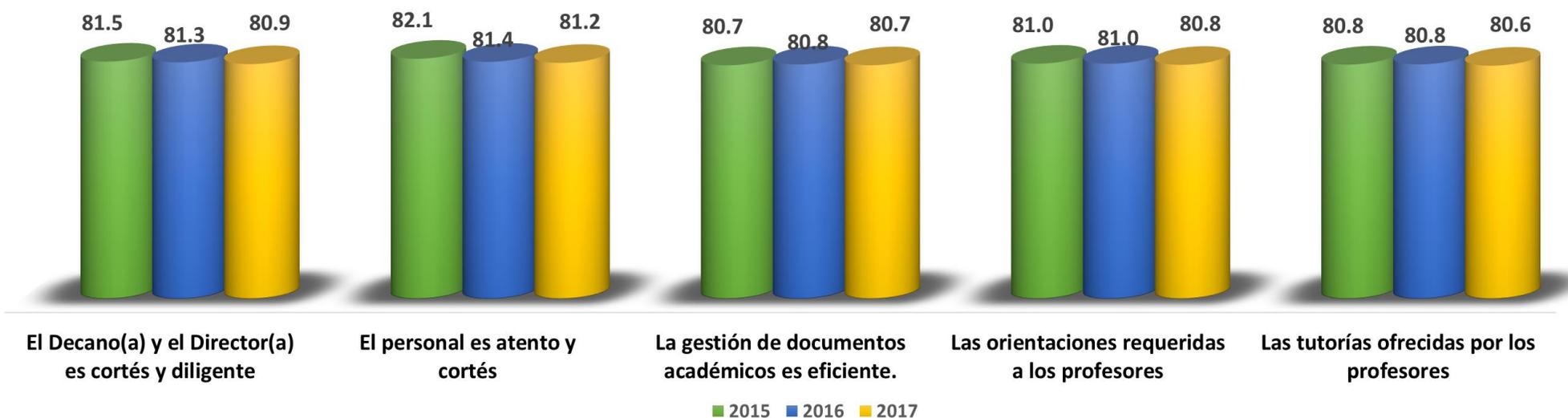


Tabla 24. Comentarios de los estudiantes con relación Estudios Generales (Matemática, Español, Sociales), 2017

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con el personal directivo	4	26.67%
Satisfacción con el servicio en general	3	20.0%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	3	20.0%
Insatisfacción con los docentes(no están actualizados ni relacionados en sus áreas)	2	13.33%

Satisfecho con los docentes	1	6.67%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Revisar asignaturas modulares de los sábados, horarios programados, considerar estudiantes que trabajan).	1	6.67%
Mejorar servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones).	1	6.67%
Total general	15	100.00%

Todas las variables medidas en esta dimensión se sitúan con estatus de “Bueno”, considerando que el rango de valoración es de 80.9 y 81.7%. Opiniones referidas a la insatisfacción con los directivos.

Ilustración 19 . Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).

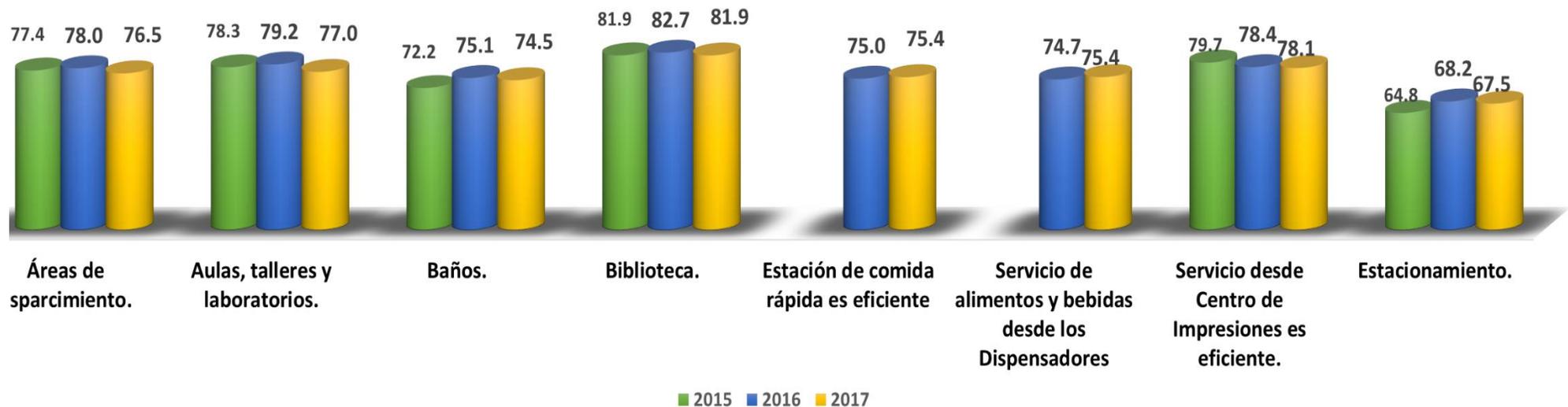


Tabla 25 . Comentarios de los estudiantes con relación Instalaciones, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Parqueos (falta de: Disponibilidad, seguridad y cámaras, supervisión).	41	20.10%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	40	19.61%
Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, más higiene, falta reparaciones).	32	15.69%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable)	24	11.8%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	24	11.76%
Mejorar área de esparcimiento	7	3.43%
Insatisfacción Servicio Centro de Impresión y Reproducción Campus I. (Tiempo de espera, respeto, empatía, amabilidad, precios altos)	6	2.94%
Insatisfacción con el servicio en general	5	2.5%
Insatisfacción con la temperatura en el ambiente de la Biblioteca (contralar temperatura, arreglar los aires acondicionados)	4	2.0%
Insatisfacción con la seguridad en las áreas internas y externas de la Institución.	4	1.96%
Remodelación (reparación) de las instalaciones físicas	4	1.96%
Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	4	2.0%
Satisfacción con el servicio en general	3	1.5%
Satisfacción con las tecnología	2	0.98%
Mejorar infraestructura de Laboratorios	2	0.98%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico)	1	0.5%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	1	0.49%
Total general	204	100.00%

Los estudiantes de UNAPEC valoran de “Regular” las condiciones y limpieza de las instalaciones. Las instalaciones de “Biblioteca” es la única variable con valoraciones de “Bueno” durante los años 2015, 2016 y 2017 mientras que las demás variables se mantienen con calificación de “Regular”. “Estacionamiento” es la variable con la baja valoración.

Los comentarios concluyen que:

De los 204 comentarios, los cuales representan el 27% de todos los comentarios recibidos. De esto el 21% de todos los comentarios, refieren a que se debe mejorar la disponibilidad de los parqueos, instalación de cámaras de seguridad en los parqueos, mejorar equipamiento de aulas instalación de aire acondicionado, mejora de las condiciones de los baños y falta de material gastable en los baños, falta reparaciones; Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, variedad saludable) y que le habiliten la Cafetería.

Ilustración 20 .Satisfacción de los estudiantes con Medios de Pagos, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).



Tabla 26. Comentarios de los estudiantes con relación Medios de Pagos (Línea base- 2016 y 2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos la mensualidad a pagar no se visualiza, revisar proceso)	26	42.62%
Satisfacción con el servicio en general	16	26.2%
Insatisfacción con el costo de los Créditos.	6	9.84%
Insatisfacción con las informaciones ofrecidas por el personal	4	6.6%
No he utilizado este servicio.	2	3.3%

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Insatisfacción con la atención del personal (cortesía, amabilidad, actitud de servicio, empatía)	2	3.3%
Insatisfacción con el servicio en general	2	3.3%
Insatisfacción con los servicios Dispensario Médico (falta de medicamentos, horario de atención de los fines de semana)	1	1.64%
Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, incorrecta, falta de empatía, falta de respeto hacia los estudiantes).	1	1.64%
Satisfacción con las tecnología	1	1.64%
Total general	61	100.00%

El 26% servicios de pagos (cajeros físicos, bancos y Tpagos, la mensualidad a pagar no se visualiza) mientras que un 26% expresan satisfacción con los servicios ofrecidos. Los demás comentarios en proporciones dispersos y más bajo.

Ilustración 21. Satisfacción de los estudiantes con el servicio que ofrece Tecnología y Laboratorios, según ítems evaluados (Línea base- 2016 y 2017).

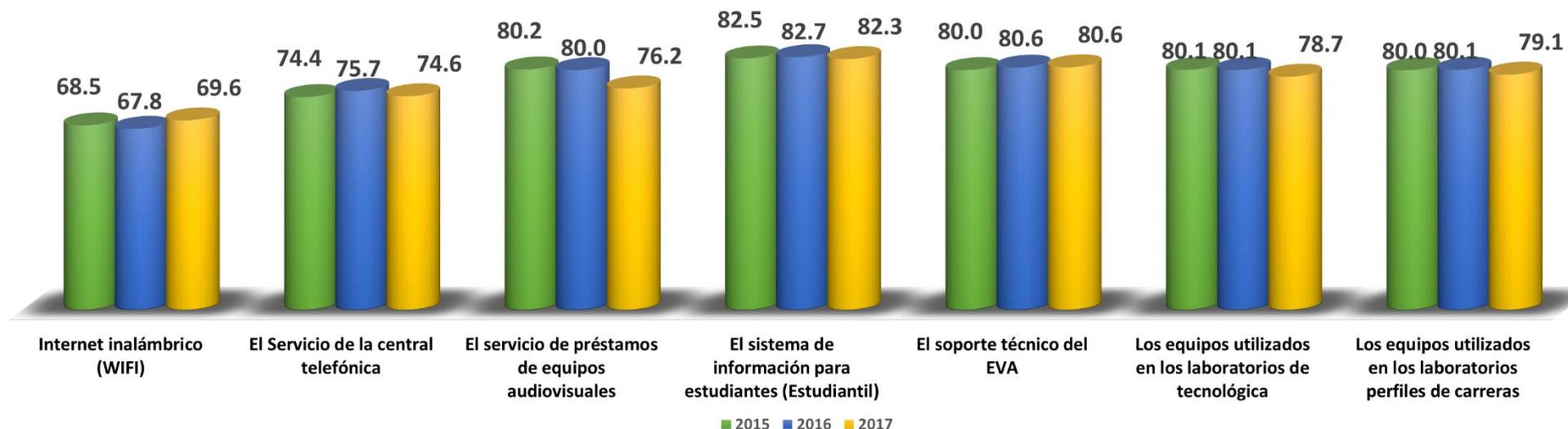


Tabla 27. Comentarios de los estudiantes con relación Tecnología y Laboratorios, (2017).

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Prestamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados).	57	35.63%
Mejorar la señal Wifi.	52	32.50%
Mejorar equipamiento de los laboratorios	18	11.25%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	12	7.50%
Mejorar el EVA (notificaciones en la aplicación móvil, unificar con otras plataformas).	9	5.63%
Mejorar el equipamiento en equipos tecnológicos	5	3.13%

Insatisfacción con las tecnología	2	1.25%
Mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas)	2	1.25%
Satisfacción con el servicio en general	2	1.3%
Laboratorios profesionalizantes (Falta de materiales, utensilios, equipos en mal estado).	1	0.63%
Total general	160	100.00%

El sistema de información de los estudiantes (Estudiantil), constituye la variable mejor valorada, seguido del EVA. De las variables que presentaron decrecimiento más marcado son: Equipo de audiovisuales, laboratorios de carrera y de tecnología. Esto coincide con los comentarios que presentan mayores frecuencias: préstamos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados); wifi; Mejorar equipamiento de los laboratorios; disponibilidad de la central telefónica.

Wifi, es la variable con valoración más baja y la segunda con mayor cantidad de comentarios, los cuales demandan mejorarla. Es importante resaltar que es la variable que presenta mejoría comparada con el 2016 y 2017.

4.2 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS

Tabla 28. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por decanato según las dimensiones y preguntas (Línea base- 2016 y 2017).

PREGUNTA	UNAPEC	ARTES Y COMUN.	CEE	ESC ADM	ESC CON	ESC MER	DEC DER	DEC INF/ING	ESC INF	ESC ING	TUR	VEP
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	84.1	82.9	84.8	85.3	86.1	84.4	85.8	82.2	83.4	80.5	83.5	87.1
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	84.3	83.1	85.1	85.1	86.7	84.7	86.4	82.3	83.4	80.7	84.4	86.9
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	83.5	81.6	84.6	84.8	85.2	84.3	84.5	81.7	83.4	79.1	84.5	86.2
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83.8	81.9	84.6	84.6	85.4	84.5	85.2	82.0	83.6	79.7	84.1	86.6

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

PREGUNTA	UNAPEC	ARTES Y COMUN.	CEE	ESC ADM	ESC CON	ESC MER	DEC DER	DEC INF/ING	ESC INF	ESC ING	TUR	VEP
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	84.3	82.9	85.1	84.9	86.5	84.9	86.5	82.6	83.8	80.7	84.1	86.9
Total Dimensión Biblioteca	84.0	82.5	84.8	85.0	86.0	84.6	85.7	82.2	83.5	80.1	84.1	86.7
El orientador le brinda un servicio eficaz.	83.5	82.8	84.1	84.5	86.7	83.5	85.2	82.5	83.7	80.6	83.8	
El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido.	84.2	83.7	84.6	85.4	86.6	83.9	85.5	83.5	84.7	81.8	84.4	
El servicio del Dispensario Médico es eficaz.	80.1	78.6	81.0	80.9	82.3	80.7	81.9	78.4	80.5	75.4	81.8	81.3
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	82.8	82.2	83.3	83.7	86.0	82.6	85.1	81.6	82.7	79.9	83.4	
En general el servicio es eficiente.	83.0	82.3	83.8	84.2	86.4	83.0	84.8	81.7	82.9	79.9	83.4	
Total Dimensión Bienestar Universitario	82.7	82.0	83.4	83.8	85.6	82.8	84.5	81.6	83.0	79.6	83.4	81.3
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	84.1	82.7	83.7	83.9	85.6	83.2	84.9	83.7	85.0	81.8	81.1	88.9
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.	81.7	80.2	81.7	81.3	84.2	81.4	82.9	81.0	82.3	78.9	79.4	86.3
En general el servicio es eficiente.	82.1	80.3	82.3	82.3	84.5	81.8	83.5	81.0	82.3	79.0	80.2	86.7
La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.	82.9	81.1	82.9	82.6	84.8	82.5	84.3	82.0	83.6	79.5	81.9	87.4
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) son eficientes.	82.7	80.1	82.9	82.8	85.1	82.5	83.6	81.5	82.8	79.4	82.6	88.2
Total Dimensión Centro de Servicio al Estudiante	82.7	80.9	82.7	82.6	84.9	82.3	83.9	81.8	83.2	79.7	81.0	87.5
La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	78.2	76.9	78.7	79.0	80.5	78.2	79.5	75.5	77.8	72.1	80.6	81.9
La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	79.9	78.9	81.0	82.2	83.2	80.2	82.5	78.0	79.5	75.8	80.6	
La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	80.2	78.3	81.3	82.2	83.1	80.6	81.1	78.7	79.8	77.0	81.9	
Total Dimensión Coordinación Académica	79.4	78.0	80.3	81.1	82.3	79.6	81.0	77.3	79.0	74.9	81.1	81.7

PREGUNTA	UNAPEC	ARTES Y COMUN.	CEE	ESC ADM	ESC CON	ESC MER	DEC DER	DEC INF/ING	ESC INF	ESC ING	TUR	VEP
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	82.0	81.6	81.8	82.2	83.9	81.2	80.9	80.8	82.4	78.6	85.4	84.0
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.5	79.8	80.8	81.2	83.0	80.2	82.0	81.7	82.8	80.1	81.2	86.0
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.3	79.3	80.2	80.0	82.6	79.7	80.7	78.7	80.3	76.4	83.4	83.8
La gestión de documentos dirigidas a empresas es eficiente (cartas para pasantías, solicitud para permiso laboral).	81.0	79.6	80.9	81.5	82.9	80.3	81.6	79.6	81.3	77.1	82.4	85.9
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.3	80.4	80.9	81.1	82.9	80.4	80.7	80.6	82.3	78.0	83.9	84.3
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81.1	80.1	81.3	81.7	82.5	80.9	81.3	79.8	81.5	77.2	83.1	84.0
Total Dimensión Decanato / Escuela	81.2	80.1	81.0	81.3	83.0	80.4	81.2	80.2	81.8	77.9	83.3	84.7
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	80.9	79.4	81.9	82.7	83.7	81.3	83.0	79.5	80.9	77.3	82.2	
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.2	80.1	82.0	83.5	84.0	81.1	82.8	80.0	81.3	78.2	81.2	
La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.7	79.4	81.7	82.1	83.8	81.1	81.8	79.3	80.9	76.9	81.9	
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.7	79.2	81.8	82.8	83.3	81.1	82.5	79.4	80.7	77.4	81.8	
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.6	79.3	81.7	81.7	84.1	81.1	82.8	78.9	80.5	76.6	81.3	
Total Dimensión Estudios Generales	80.8	79.5	81.8	82.6	83.8	81.1	82.6	79.4	80.9	77.3	81.7	
Áreas de esparcimiento.	76.5	75.1	77.9	78.3	80.2	77.3	76.7	74.4	78.3	68.6	77.3	77.4
Aulas, talleres y laboratorios.	77.0	76.9	79.0	79.0	81.2	78.5	79.9	71.9	78.5	62.1	78.3	78.0
Baños.	74.5	74.0	75.4	75.5	77.7	74.8	76.7	72.8	76.8	67.0	72.3	75.0
Biblioteca.	81.9	80.6	83.4	83.6	84.6	83.0	83.7	78.7	82.9	72.6	82.0	84.3

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

PREGUNTA	UNAPEC	ARTES Y COMUN.	CEE	ESC ADM	ESC CON	ESC MER	DEC DER	DEC INF/ING	ESC INF	ESC ING	TUR	VEP
En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).	75.4	74.1	76.9	77.5	77.8	76.5	76.3	74.6	78.1	69.3	74.3	73.3
En general, el servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).	75.4	74.1	77.0	77.2	78.2	76.6	76.2	74.0	77.7	68.4	73.9	74.6
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones es eficiente.	78.1	76.2	79.5	79.3	81.7	79.0	81.7	76.3	79.6	71.4	77.5	78.6
Estacionamiento.	67.5	68.5	69.3	69.3	71.4	68.8	68.7	67.6	70.4	63.4	66.6	58.3
Total Dimensión Instalaciones	75.8	75.0	77.3	77.5	79.1	76.8	77.5	73.8	77.8	67.9	75.3	74.9
El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.	84.7	83.7	84.7	85.0	86.4	84.3	85.8	83.7	84.4	82.8	83.8	89.1
El servicio en las sucursales de los bancos es eficiente.	83.2	81.0	83.6	83.5	85.3	83.3	85.2	82.1	83.2	80.5	82.6	87.4
Los pagos electrónicos son eficientes (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	84.5	82.4	84.6	84.2	86.7	84.4	86.7	83.1	83.9	81.9	84.4	89.6
Total Dimensión Medios de Pagos	84.2	82.4	84.4	84.3	86.1	84.0	85.9	83.0	83.9	81.8	83.6	88.8
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	69.5	68.6	70.6	71.8	73.3	69.5	70.3	67.0	69.2	63.6	70.1	71.5
El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	74.6	74.0	75.7	75.7	78.6	75.2	77.4	72.8	75.9	68.2	74.7	73.1
El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	76.2	74.3	76.3	77.7	79.8	75.1	74.5	75.6	78.5	71.3	74.9	82.0
El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) es eficiente.	82.3	80.7	83.6	84.0	85.8	83.0	82.6	79.7	81.9	76.3	82.9	85.7
El soporte técnico del EVA es eficiente.	80.6	78.4	81.7	81.7	84.7	81.0	79.9	78.6	80.4	75.8	80.9	84.8
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	78.7	76.9	81.2	82.2	83.2	80.4	80.1	73.5	77.5	67.5	80.7	82.3
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado,	79.1	76.9	81.4	81.9	84.1	80.7	81.2	74.9	79.5	68.5	80.5	81.9

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

PREGUNTA	UNAPEC	ARTES Y COMUN.	CEE	ESC ADM	ESC CON	ESC MER	DEC DER	DEC INF/ING	ESC INF	ESC ING	TUR	VEP
Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).												
Total Dimensión Tecnología y Laboratorios	77.3	75.7	78.6	79.3	81.4	77.8	77.9	74.6	77.5	70.2	77.8	80.1
Total General	80.3	79.0	81.1	81.4	83.1	80.6	81.6	78.7	80.8	75.6	80.7	82.4

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

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



ASPECTOS METODOLÓGICOS ENCUESTA PROGRAMAS INTERNACIONALES: MBA, MGP Y MAI

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.

Tabla 29. Relación de las dimensiones y cantidad de preguntas, programas internacionales

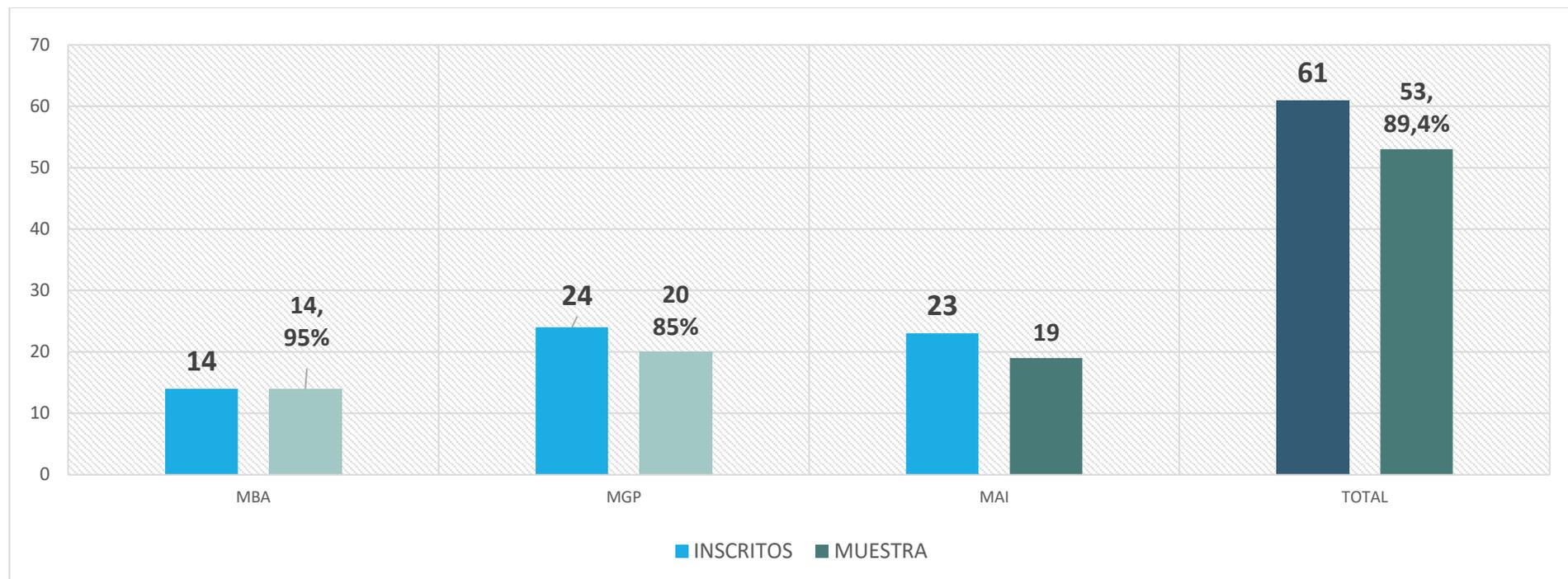
No.	Dimensión	Cantidad de ítems UNAPEC
MBA Y MGP	8 dimensiones	38
MAI	6 dimensiones (se fusionan dos dimensiones)	34

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 4 junio al 26 de Julio. El proceso de llenado motivación y seguimiento fue apoyado desde la Coordinación de Programas Internacionales y la Unidad de Calidad.

A los estudiantes del Programa Maestría en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) fue aplicada en la plataforma de SurveyMonkey vía correo electrónico personales del 11 de septiembre al 27 septiembre.

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.

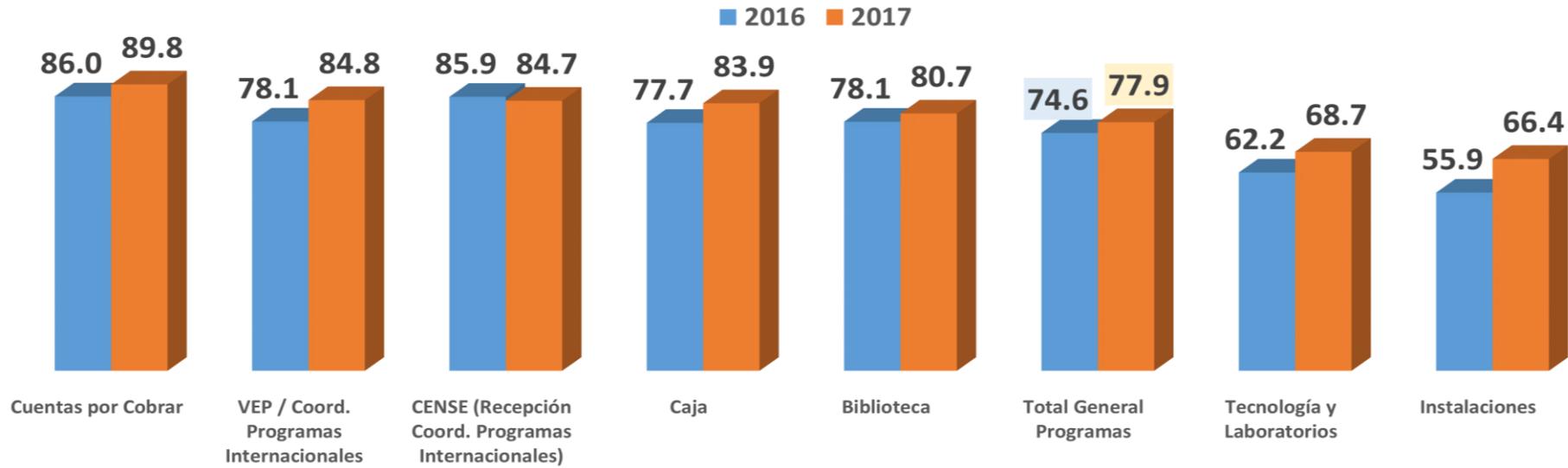
Ilustración 22. Participación encuesta programas internacionales.



Antes de iniciar el análisis de las informaciones generales y particulares, por áreas y dimensiones, es importante resaltar que los resultados de la dimensión “Otros Servicios” referidas a los servicios recibidos desde el dispensario médico, ha sido excluido de este análisis de los programas internacionales presentados, debido a las pocas respuestas recibidas, por lo que su consideración sesga el promedio general.

RESULTADOS ESTUDIANTES PROGRAMAS: MBA Y MGP

Ilustración 23. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de los programas internacionales (MBA Y MGP) con los servicios. 2016 y 2017



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

70 de 80

Ilustración 24. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes Maestría Business Administration (MBA) con los servicios, 2016 y 2017



Ilustración 25. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de Gestión de Proyectos (MGP) con los servicios.



Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

Tabla 30. Resultado general de los programas internacionales, 2016 y 2017

PROGRAMA	2016	2017
MGA	70.2	79.7
MGP	79.0	76.6
TOTAL GENERAL PROGRAMAS	74.6	77.9

4.1 RESULTADOS DE CADA UNA DE LAS ÁREAS EVALUADAS

Para el 2017 el nivel general de satisfacción de los estudiantes de la MBA y MGP es de 77.9% (Regular), lo cual comparado con el 2016 se registra un incremento de 3.4%. al analizar estas informaciones a lo interno programa, los estudiantes de MBA incrementaron su nivel de satisfacción en 9.5 del 2016 al 2017 mientras que los estudiantes de MGP disminuyen en 2.3% al 2017.

La dimensión que obtuvo el **mayor** valor es **Cuentas por Cobrar**, con 86% al igual que el 2016, en el caso particular de los estudiantes de MBA, consideran con mayor valoración la dimensión de “Coordinación Programas Internacionales”. Las dimensiones que obtuvieron los **menores** niveles de satisfacción son **Instalaciones**, con 66.4% y “**Tecnología y Laboratorio**”, con 68.7%, con diferencias positivas con respecto al 2016 de 11% y 6%, respectivamente. Estas dos últimas dimensiones son las que registraron mayores valoraciones en mejora. Estas mejoras se presentan con mayor proporción en los estudiantes de MBA con diferencias en **Instalaciones** (25) y **tecnología** (21).

Tabla 31. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, PROGRAMAS INTERNACIONALES (MBA Y MGP) según las dimensiones y preguntas, 2016 y 2017.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	TOTAL GENERAL	
		2016	2017
Vicerrectoría de Estudio de Posgrado / Coordinación de Programas Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	 86.9	 93.4
	El Vicerrector (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	 67.2	 83.3
	El Coordinador (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	 82.8	 93.4
	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	 78.0	 72.1
	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, proceso de admisión, otros).	 75.6	 81.8
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.	 81.3	 83.1
	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	 83.1	 83.6
	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.	 76.4	 82.7
	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	 76.5	 77.0
	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	 72.0	 71.2
	Servicio de préstamos para utilizar los cubículos es eficiente	 78.1	 85.2
Tecnología y Laboratorios	El soporte técnico del EVA es eficiente.	 71.4	 67.2
	La utilidad de la plataforma Moodle de la universidad extranjera.	 77.4	 80.9
	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	 34.9	 42.2
	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.	 58.4	 81.3
	Los equipos utilizados en el Salón Video Conferencias cumplen con los requerimientos.	 66.3	 74.2
	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.	 65.5	 71.5

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

73 de 80

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	TOTAL GENERAL			
		2016	2017		
Instalaciones	Baños.		44.9		55.4
	Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)		57.3		65.5
	Biblioteca.		76.2		79.8
	Cubículos de Biblioteca.		73.2		80.3
	Estacionamiento.		53.1		58.9
	El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).		42.9		65.7
	El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).		41.7		60.1
Recepción Coordinación Programas Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.		87.8		89.4
	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.		85.4		88.3
	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.		83.6		88.6
	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (Personal, Vía telefónica, correos electrónicos) son eficientes.		86.6		90.9
	El refrigerio es adecuado (calidad, variedad, presentación, higiene).				63.0
	En general el servicio es eficiente.		86.0		87.9
Cuentas por Cobrar	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.		86.6		90.9
	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.		85.7		89.8
	En general el servicio es eficiente.		85.7		88.6
Caja	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.		80.0		85.4
	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.		77.5		84.4
	El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.		76.7		83.3
	En general el servicio es eficiente.		76.7		82.3

Las puntuaciones más positivas estuvieron marcadas por los resultados en los siguientes indicadores:

- i. Se aborda la cortesía del personal que ofrece informaciones en la Coordinación y personal que asiste en el área de coordinación de Programas internacionales, como en Cuentas por Cobrar.*
- ii. La eficiencia de los servicios desde la recepción de la Vicerrectoría, así como del área de Cuentas de Cobrar: entrega de informaciones por las diferentes vías, entrega de documentos, tiempo de respuesta.*

Con valoraciones de “**Deficiente**” están:

- i. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).*
- ii. Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)*
- iii. El refrigerio es adecuado (calidad, variedad, presentación, higiene).*
- iv. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).*
- v. Estacionamiento.*
- vi. Baños.*

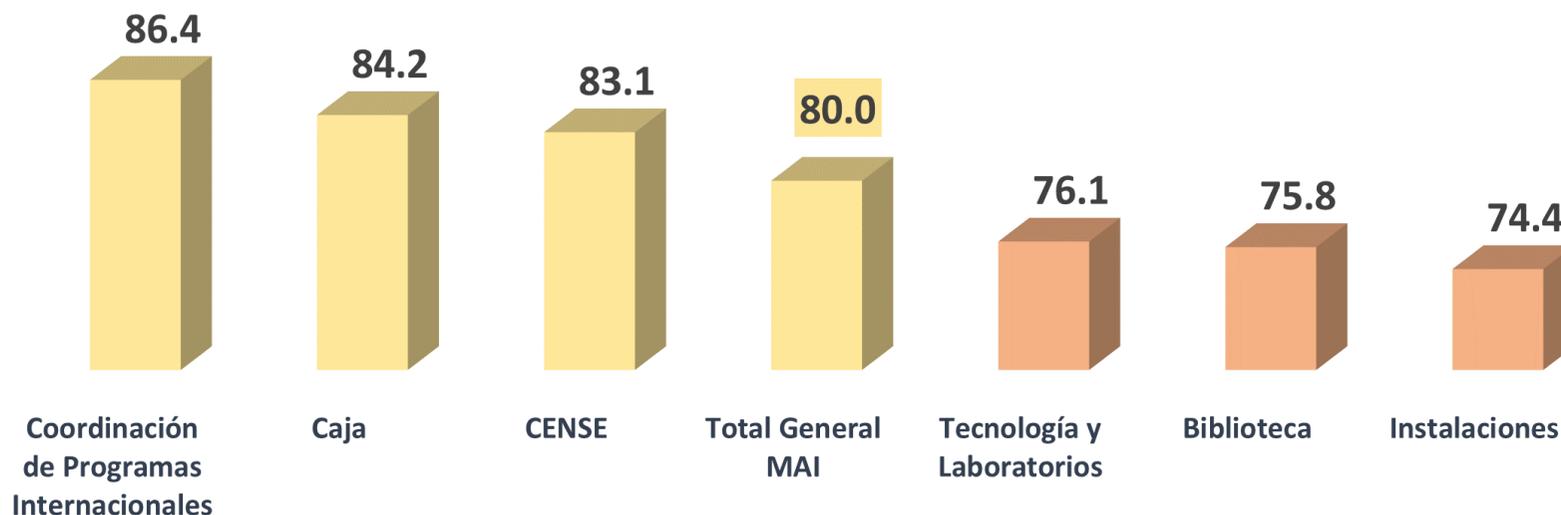
Es importante resaltar que a pesar que estos mismos indicadores aparecen el 2016 y 2017 con estatus de “Deficiente”, al 2017 presentaron mejoras en cada uno de ellos. Mientras que atención telefónica, salón de video conferencia, pasaron de “Deficiente en el 2016 a “Regular en el 2017 y prestamos de equipos de audiovisuales cambia de “Deficiente” a “Bueno”.

Con relación a los comentarios, el 19% están referidos a mejorar el wifi, un 16% expresan sentirse satisfecho con el servicio en general. los demás son comentarios dispersos.

Tabla 32. Relación de comentarios de los estudiantes MBA y MGP, 2017

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Mejorar la señal WiFi.	7	19%
Satisfacción con el servicio en general	6	16%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	4	11%
Insatisfacción con las informaciones (recursos biblioteca, uso de la plataforma de biblioteca virtual)	4	11%
Mejorar disponibilidad de la central telefónica	2	5%
El refrigerio debe ser mejorado	2	5%
Mejorar equipamiento de espacio (regletas, butacas)	2	5%
Mejorar parqueos (disponibilidad, supervisión, falta espacio para peatones).	2	5%
Insatisfacción con disponibilidades recursos Bibliográficos	2	5%
Insatisfacción con el servicio en general	1	3%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Coordinación).	1	3%
Insatisfacción con los docentes locales (desactualizados, metodologías utilizadas,).	1	3%
Ampliar espacio de Biblioteca y recursos internos (Cubículos, espacios físico	1	3%
Cafetería (Habilitar la cafetería en el espacio que está disponible).	1	3%
Insatisfacción con las máquinas dispensadoras de alimentos (no devuelve el dinero sobrante, precios elevados de los artículos, falta de servicio al cliente, variedad de los productos)	1	3%
Total general	37	100%

Tabla 33. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes del Programa de la (MAI) con los servicios, 2017



El nivel de satisfacción de los estudiantes del Programa Maestría en Auditoría Integral y Control de Gestión (MAI) es de 80 con estatus de Bueno”. Obtuvo el **mayor** valor lo alcanzó la **Coordinación de Programas Internacionales** con 86% seguido del servicio de Caja. Las dimensiones que obtuvieron los **menores** niveles de satisfacción son **Instalaciones**, Biblioteca y “**Tecnología y Laboratorio**”, con rango de 74.4 a 76.1. La menor valoración “Instalaciones” con diferencia del promedio general de 4.4%.

Las puntuaciones más positivas estuvieron marcadas por los resultados en los siguientes indicadores:

- iii. Se aborda la cortesía del personal que ofrece informaciones en la Coordinación y personal que asiste en el área de coordinación de Programas internacionales, como en Cuentas por Cobrar.*
- iv. La eficiencia de los servicios desde la recepción de la Vicerrectoría, así como del área de Cuentas de Cobrar: entrega de informaciones por las diferentes vías, entrega de documentos, tiempo de respuesta.*

Con valoraciones de “**Deficiente**” están:

- vii. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).*

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico

77 de 80

viii. Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)

ix. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).

x. Baños.

Cabe resaltar que la calidad, variedad del refrigerio es adecuado, así como parqueo quedan con estatus de regular, a diferencias de los estudiantes de MBA y MGP los cuales lo valoraron con niveles de “Deficiente”. En cuanto a los comentarios, los estudiantes MAI, las frecuencias más altas están referidos a la satisfacción con los estudiantes con los servicios.

Tabla 34. Relación de comentarios de los estudiantes MAI

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el servicio en general	18	48.6%
Mejorar planificación de oferta de las asignaturas (Coordinación, horario, orden de las asignaturas, tiempo).	3	8.1%
Insatisfacción con los baños Campus I (Falta de material gastable en los baños, Mal olor, falta de higiene, falta de agua, cerradura de las puertas dañadas, secadores de manos no funcionan).	3	8.1%
Insatisfacción con disponibilidades recursos Bibliográficos	2	5.4%
Mejorar proceso de pasantía	2	5.4%
Mejorar equipamiento de espacio (regletas, butacas)	2	5.4%
Revisión procedimiento préstamo de libros	1	2.7%
Satisfecho con los docentes	1	2.7%
El refrigerio debe ser mejorado	1	2.7%
Insatisfacción con el servicio en general	1	2.7%
Actualización de los programas (Adobe, Flash e InDesign).	1	2.7%
Mejorar la señal WiFi.	1	2.7%
Total general	37	100.0%

Tabla 35. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios, PROGRAMAS INTERNACIONALES (MAI) según las dimensiones y preguntas, 2017

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	TOTAL GENERAL	
			2017
Coordinación de Programas Internacionales	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.		92.1
	El Coordinador (a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.		89.5
	El servicio recibido desde la Recepción (a) es eficiente		89.5
	La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.		81.6
	La gestión de documentos académicos es eficiente (exámenes diferidos, revisión de calificación, proceso de admisión, otros).		82.0
	El refrigerio es adecuado (calidad, variedad, presentación, higiene).		81.6
	Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (Personal, Vía telefónica, correos electrónicos) son eficientes.		88.2
Biblioteca	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas.		82.4
	El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.		80.9
	Recibe del bibliotecario la información bibliográfica de forma eficaz.		78.0
	Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).		67.7
	Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).		67.7
	Servicio de préstamos para utilizar los cubículos es eficiente		78.6
Tecnología y Laboratorios	El soporte técnico del EVA es eficiente.		82.9
	El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.		63.2
	El servicio de préstamos de equipos audiovisuales es eficiente.		80.9
	Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.		80.0
	El Servicio de la central telefónica (telefonía) es eficiente.		75.0

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	TOTAL GENERAL	
			2017
Instalaciones	Baños.		63.2
	Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)		79.0
	Biblioteca.		83.8
	Cubículos de Biblioteca.		83.8
	Estacionamiento.		72.1
	El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde los Dispensadores es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).		73.5
	El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde la Estación de comida rápida es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios, mobiliario y estado físico).		64.3
CENSE (Cuentas por Cobrar, Admisiones y Registro)	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas		84.2
	La gestión de entrega de los documentos académicos es eficaz.		81.6
	El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.		82.9
	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
	En general el servicio es eficiente.		82.9
	Caja	El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	
El tiempo de respuesta del servicio es eficiente.			83.3
El servicio en las cajas de UNAPEC es eficiente.			83.8
En general el servicio es eficiente.			84.7

Unidad de Calidad

Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico