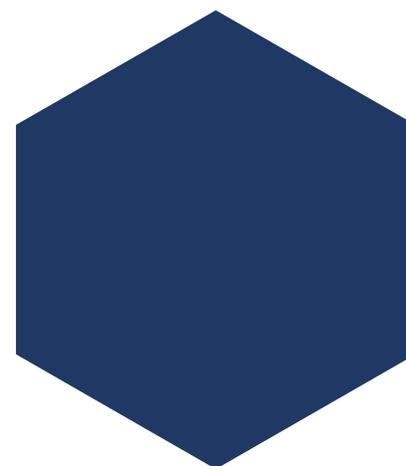
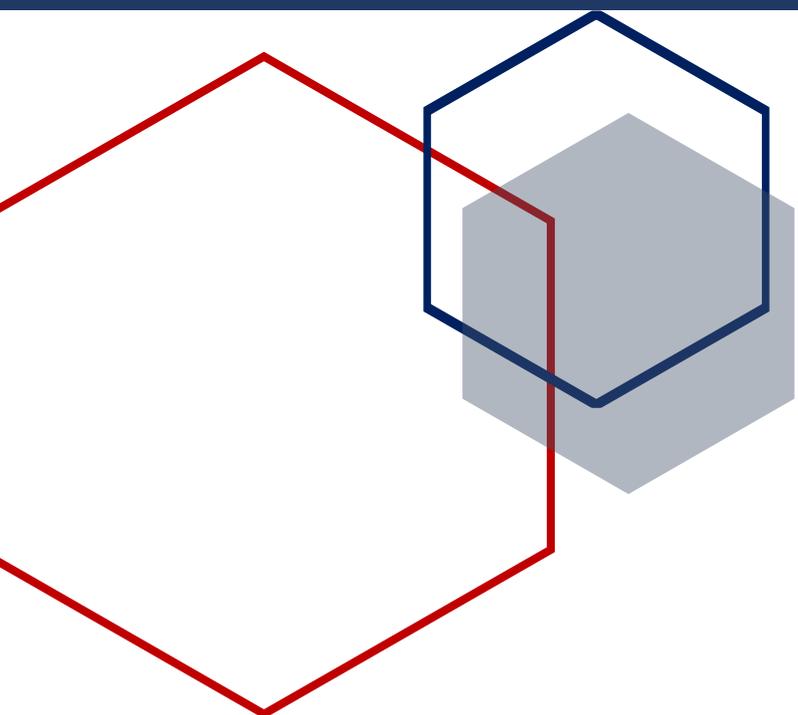


Resumen Ejecutivo

Encuesta de satisfacción de los estudiantes grado y posgrado de con los servicios 2019

Unidad de Calidad
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Vicerrectoría de investigación, Innovación y Desarrollo Estratégico



INTRODUCCIÓN

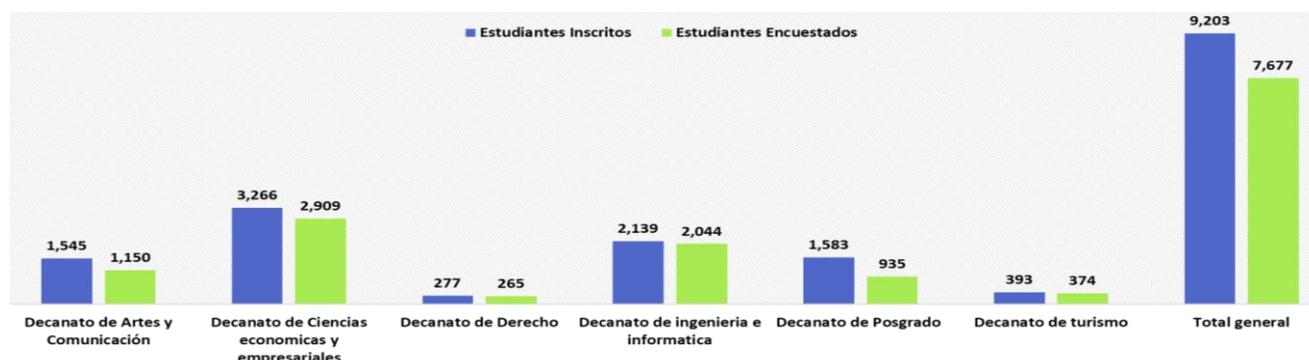
Desde el 2012 se aplica la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios, con la intención de que estos insumos sirvan de referente la implementación de acciones de mejora. A través de este se evalúan: la cortesía del personal, tiempo de servicio, satisfacción con recursos tecnológicos para aprendizaje, servicios alimentarios, medios de comunicación, medios de pagos, servicios de tutoría, eficiencia en la entrega de documentos, servicios telefónicos, aspectos de las instalaciones, entre otros, en los diferentes campus en las que se imparte docencia correspondiente a los niveles de grado y posgrado.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del nivel de satisfacción de los estudiantes (Grado y Posgrado).

POBLACIÓN Y MUESTRA

La aplicación de la encuesta se realizó vía web, se aplicó desde el 29 de julio hasta el 15 agosto. Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2019, la población estudiantil es de 9,203 de los cuales se encuestó el 83.4% (7,677) de los diferentes decanatos.

Ilustración 1: Cantidad de estudiantes encuestados Vs Cantidad de estudiantes inscritos por decanatos.



CUESTIONARIO

El actual instrumento está estructurado con cuarenta y nueve ítems (49) agrupados en nueve (9) Bloques o Dimensiones, estas son: Decanato/Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Medios de Pagos, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología y Laboratorios, Instalaciones, Estudios Generales y Otros Servicios.

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem.

Tabla 1: Escala de valoración tipo Likert.

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

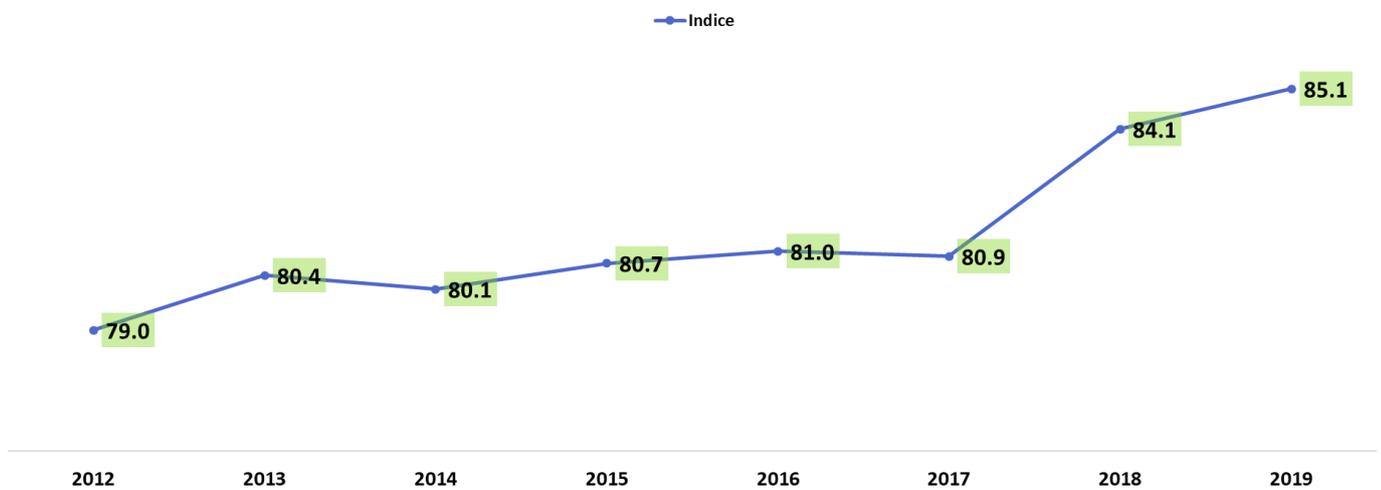


RESULTADOS GENERALES

A continuación, se muestra la tendencia de los resultados desde el 2012 al 2019, donde se puede apreciar 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 2017 y mayo-agosto 2019, mantiene una tendencia positiva y constante.

La institución ha experimentado mejora sustancial de pasar de estatus “Regular” a “Bueno”. La diferencia entre el promedio de las tres mediciones del 2012, **79.0%** y la medición del 2019, **85.1%**, es de 6.1 puntos porcentuales. Al comparar el 2019 con la medición del 2018, se experimenta un aumento de 1 punto porcentual.

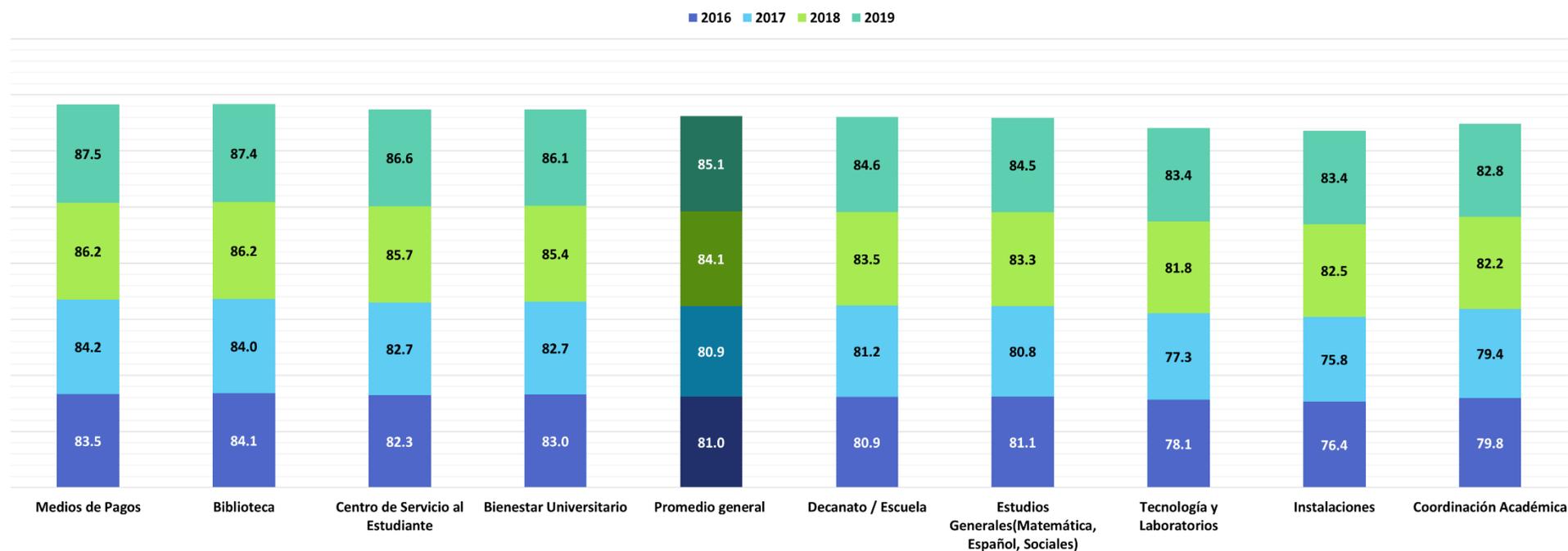
Ilustración 2: Índice de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2012-2019



Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



Ilustración 3: Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2016-2019 según dimensiones.

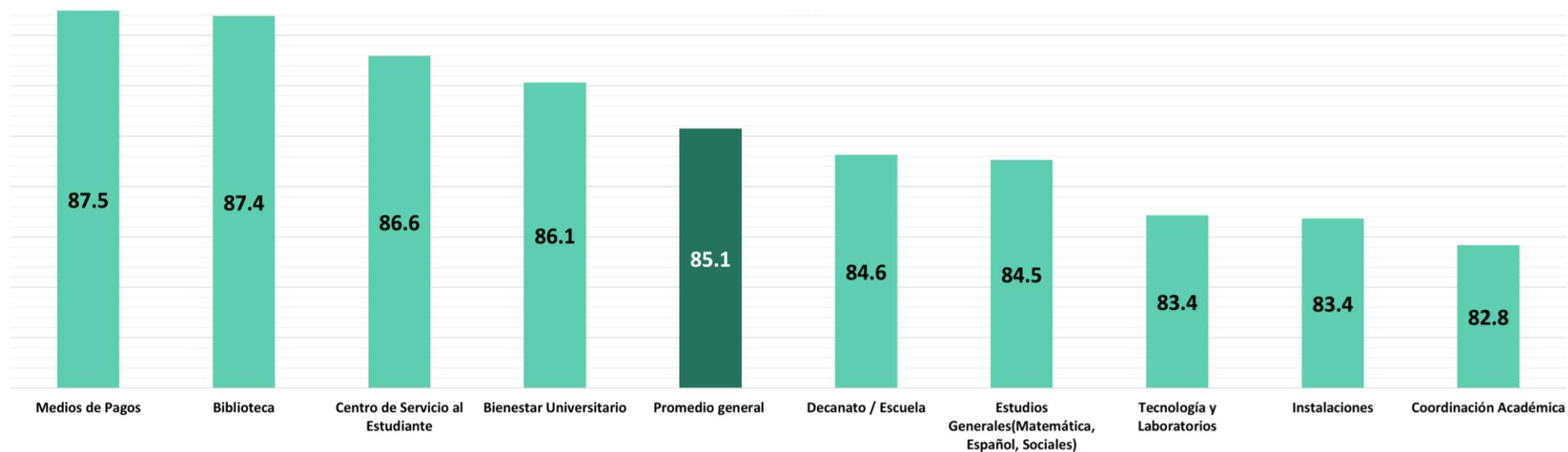


En la gráfica anterior se puede apreciar el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios desde 2016 hasta el 2019 por dimensiones, estas han presentado crecimiento en relación con años anteriores. Al comparar 2019 y el 2018, todas las dimensiones experimentaron crecimiento en comparación al 2018. Los mayores crecimientos se aprecian en las dimensiones de “Tecnología y Laboratorio” y “Medios de pagos”, con de 1.6 y 1.3 puntos porcentuales respectivamente.

Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



Ilustración 4: Nivel de satisfacción de los estudiantes con el servicio, según áreas evaluadas, mayo - agosto 2019



Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2019, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es **85.1%**, con valoración de **Bueno**. El 98% de las variables obtuvieron puntuaciones por encima de 80 puntos porcentuales, en rango de 80 a 88.8, es decir, con estatus **Bueno**. Solo una de las variables obtuvo valoración de **“Regular”**, a saber: “El servicio de internet inalámbrico (WIFI)”. De las 47 variables analizadas el 46.8% (22) quedaron por encima del Promedio General 85.1%, sin embargo, el 53.2% (23) quedaron por debajo del promedio.

Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



Tabla 2. Resumen comentarios, grado y posgrado.

| Criterios | Cantidad de comentarios | % |
|--|-------------------------|-------------|
| Insatisfacción con las atenciones del personal y las informaciones brindadas | 80 | 15.2% |
| Satisfacción con los servicios ofrecidos y el personal | 74 | 14.1% |
| Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.). | 49 | 9.3% |
| Insatisfacción con el equipamiento de las aulas: (aires acondicionados, tomacorrientes escasos, mal ubicación de las pizarras, falta regletas) | 47 | 9.0% |
| Insatisfacción con el parqueo (control de acceso, espacios del estacionamiento). | 38 | 7.2% |
| Insatisfacción con la cafetería y dispensadores (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.). | 33 | 6.3% |
| Mejorar el pensum de la carrera | 32 | 6.1% |
| Insatisfacción con las instalaciones | 28 | 5.3% |
| Insatisfacción con la central telefónica | 22 | 4.2% |
| Insatisfacción con los equipos de audiovisuales en las aulas (proyectores, equipo de sonido, mal funcionamiento etc.). | 21 | 4.0% |
| Insatisfacción con los docentes (desactualizados, metodologías utilizadas, trato al estudiante). | 17 | 3.2% |
| Inconvenientes con el llenado de la encuesta | 13 | 2.5% |
| Insatisfacción con los laboratorios (programas, funcionamiento de equipos, instalaciones, etc.). | 13 | 2.5% |
| Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, etc.). | 13 | 2.5% |
| Insatisfacción con las disponibilidad y actualización de las computadoras | 10 | 1.9% |
| Insatisfacción con los servicios del EVA (proceso de inducción para el uso, notificaciones) | 10 | 1.9% |
| Insatisfacción del servicio de reproducción (costo) | 8 | 1.5% |
| Insatisfacción recursos Bibliográficos (ampliar y actualizar) | 7 | 1.3% |
| Insatisfacción con los servicios desde la Biblioteca (horario, préstamos) | 3 | 0.6% |
| Insatisfacción con los servicios de la Biblioteca | 3 | 0.6% |
| Satisfacción con las instalaciones y seguridad (cafetería, parqueos, servicios seguridad) | 3 | 0.6% |
| Insatisfacción con los servicios del Dispensario Médico (falta de medicamentos y de profesionalidad, horario de atención) | 1 | 0.2% |
| Total general | 525 | 100% |



Atendiendo a la tabla anterior con los resultados de los comentarios, se extraen las siguientes informaciones:

- De los 525 comentarios recibidos, el 14.7% agrupan comentarios referidos a satisfacción con los servicios ofrecidos desde UNAPEC y la atención del personal en algunas áreas.
- Por otro lado, un 85.3% engloba comentarios negativos, resaltando lo siguientes:
 - 15.2 % atención del personal y con las informaciones brindadas
 - 9.3% insatisfacción con los baños (Falta de material gastable, de higiene, de reparaciones, etc.)
 - 9% equipamiento de las aulas: aires acondicionados, tomacorrientes escasos, ubicación pizarras, regletas)
 - 7.2% insatisfacción con los parqueos.
 - 6.3% insatisfacción con la cafetería y dispensadores de alimentos y bebidas (precios elevados, falta de cortesía e higiene, comida saludable, etc.)
 - 6.1% mejorar el pensum o programas académicos.
 - 32.2% tiene opiniones dispersas.



EVOLUCIÓN DE LAS VARIABLES SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

Ilustración 5. Preguntas Dimensión Biblioteca, 2016 al 2019

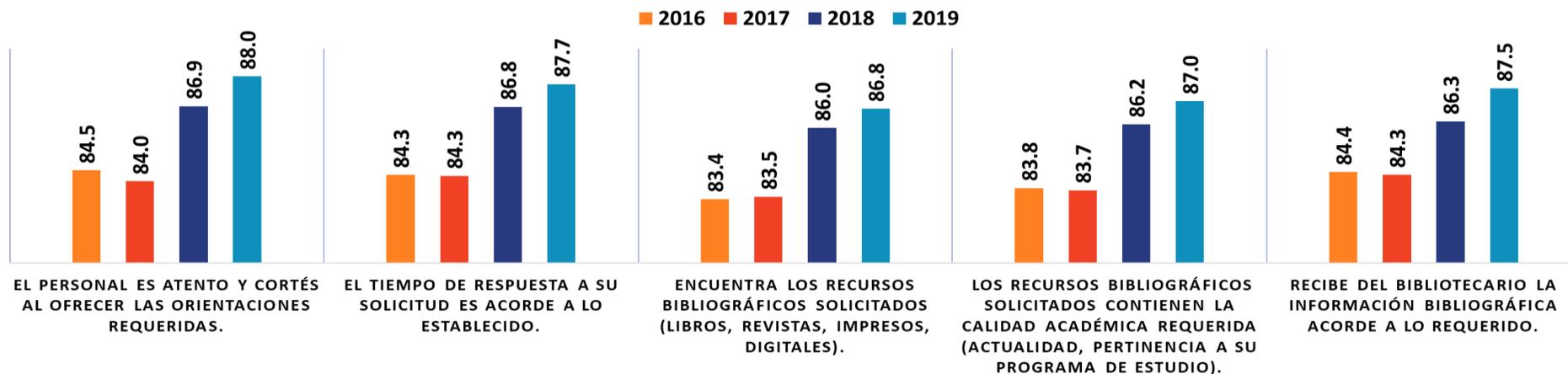


Ilustración 6. Preguntas Dimensión Bienestar Universitario, 2016 al 2019

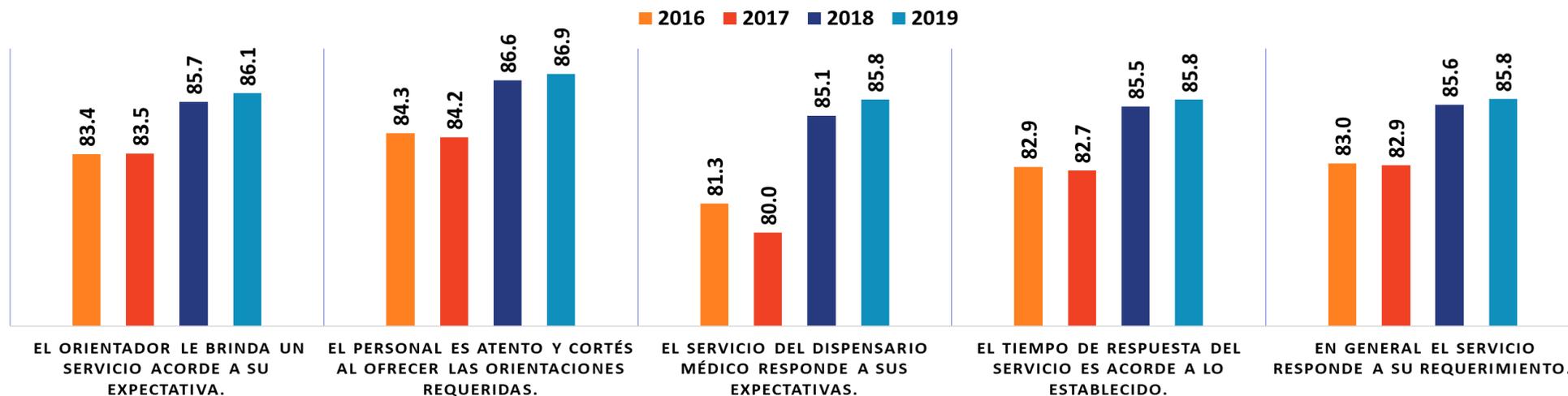




Ilustración 7. Preguntas Dimensión Centro de Servicio al Estudiante, 2016 al 2019

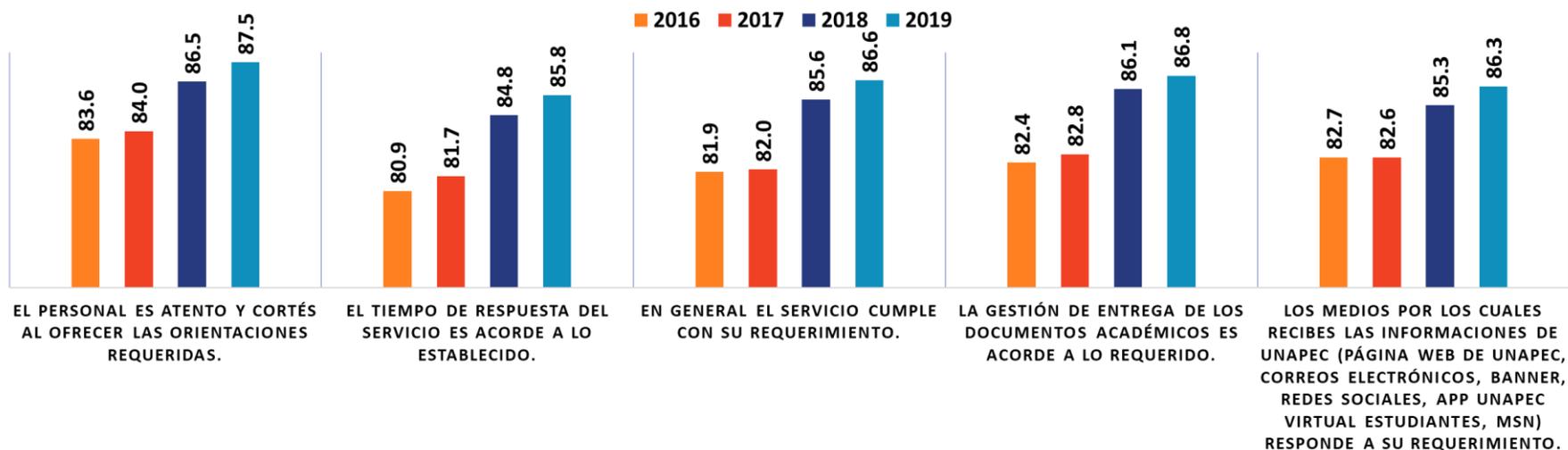
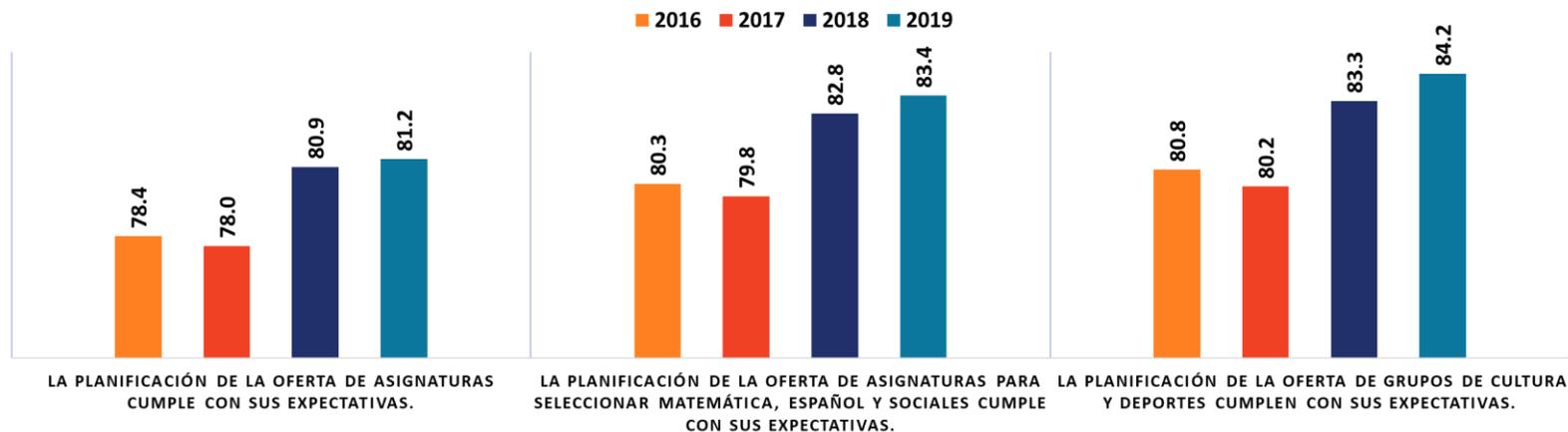


Ilustración 8. Preguntas Dimensión Coordinación Académica, 2016 al 2019



Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



Ilustración 9. Preguntas Dimensión Decanato/Escuela, 2016 al 2019

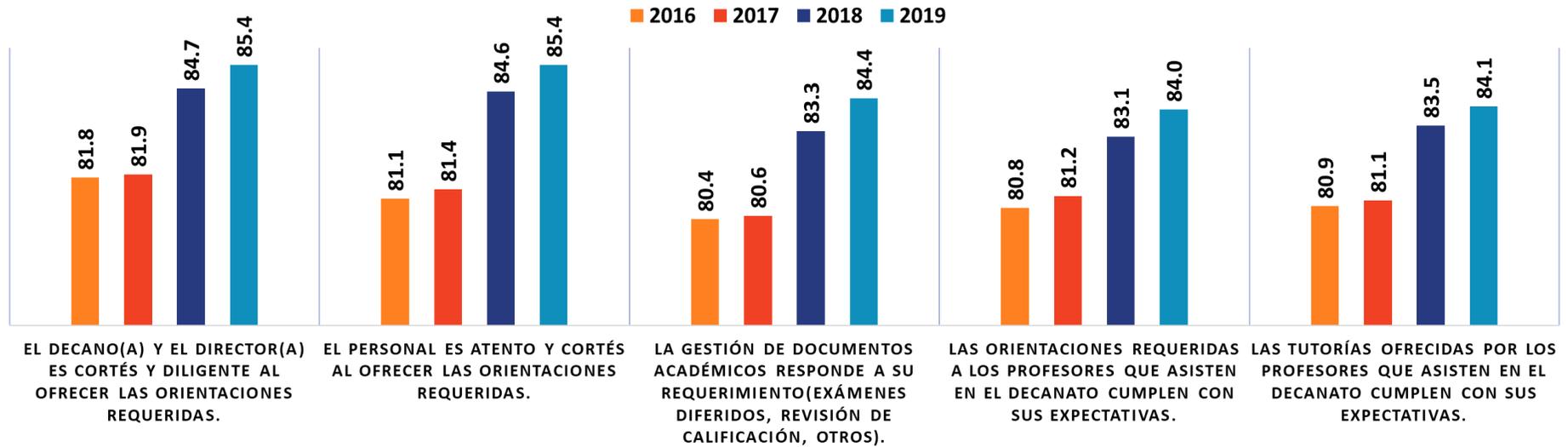
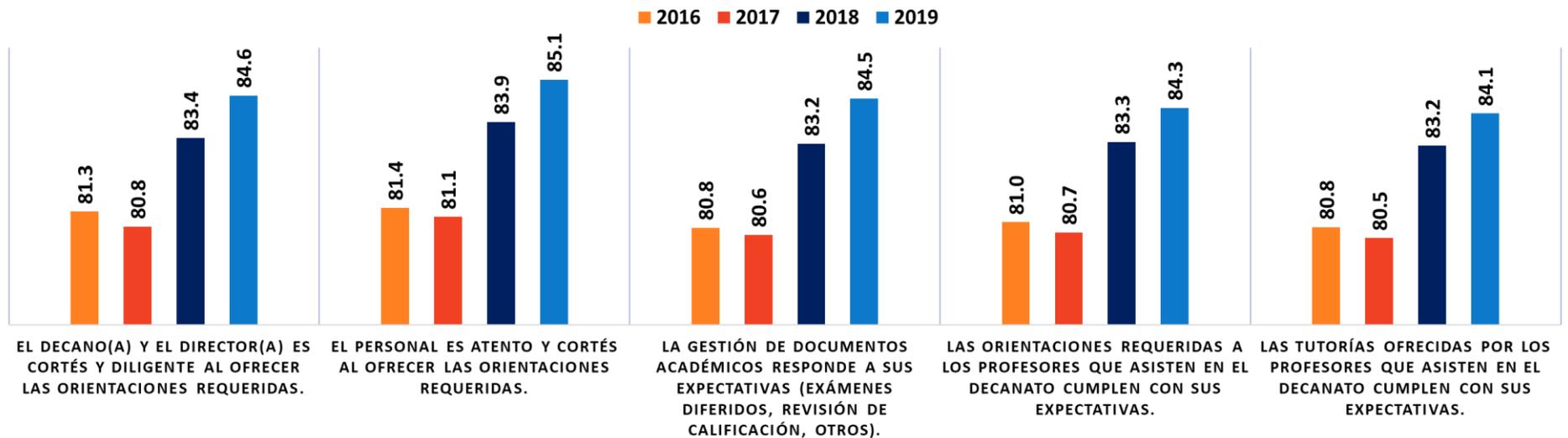


Ilustración 10. Preguntas Dimensión Estudios Generales (Matemática, Español y Sociales), 2016 al 2019



Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



Ilustración 11. Preguntas *Dimensión Instalaciones*, 2016 al 2019

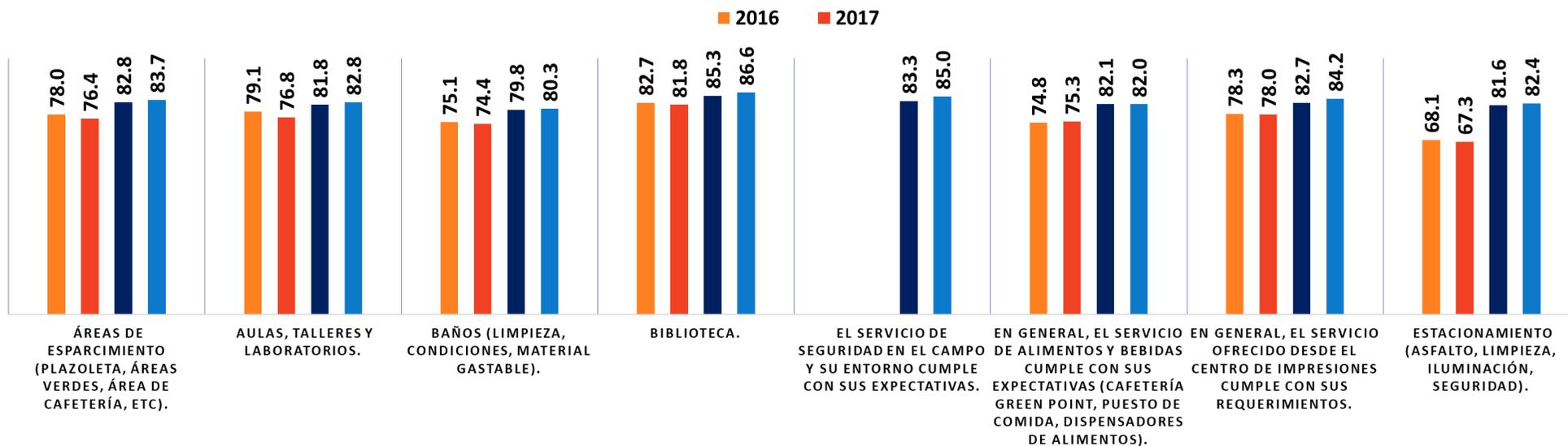


Ilustración 12. Preguntas *Dimensión Medios de pagos*, 2016 al 2019

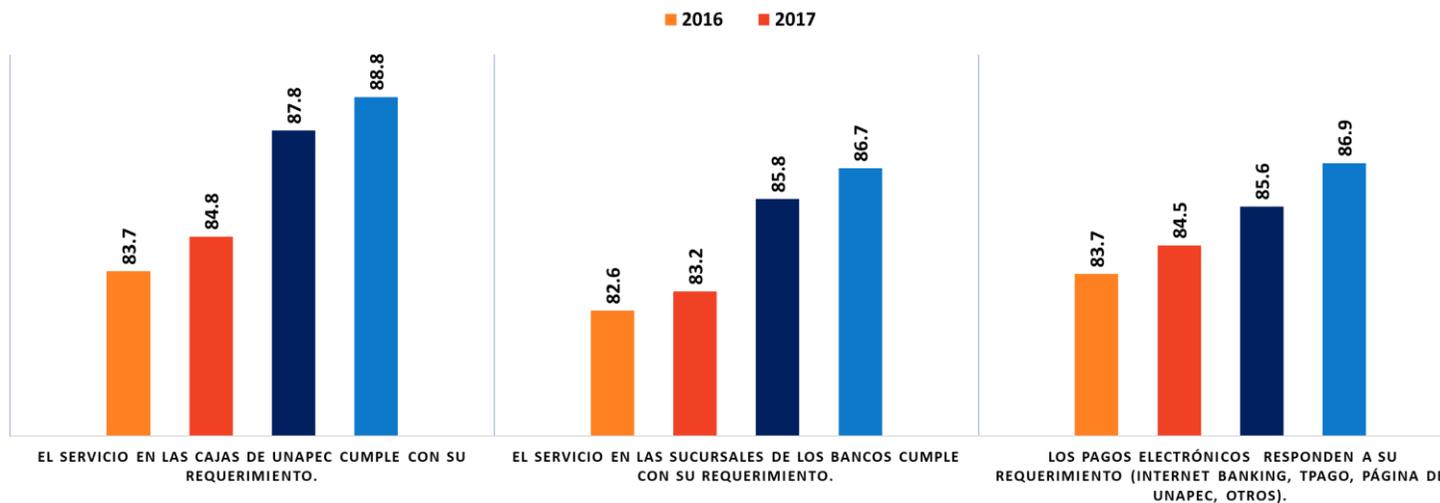
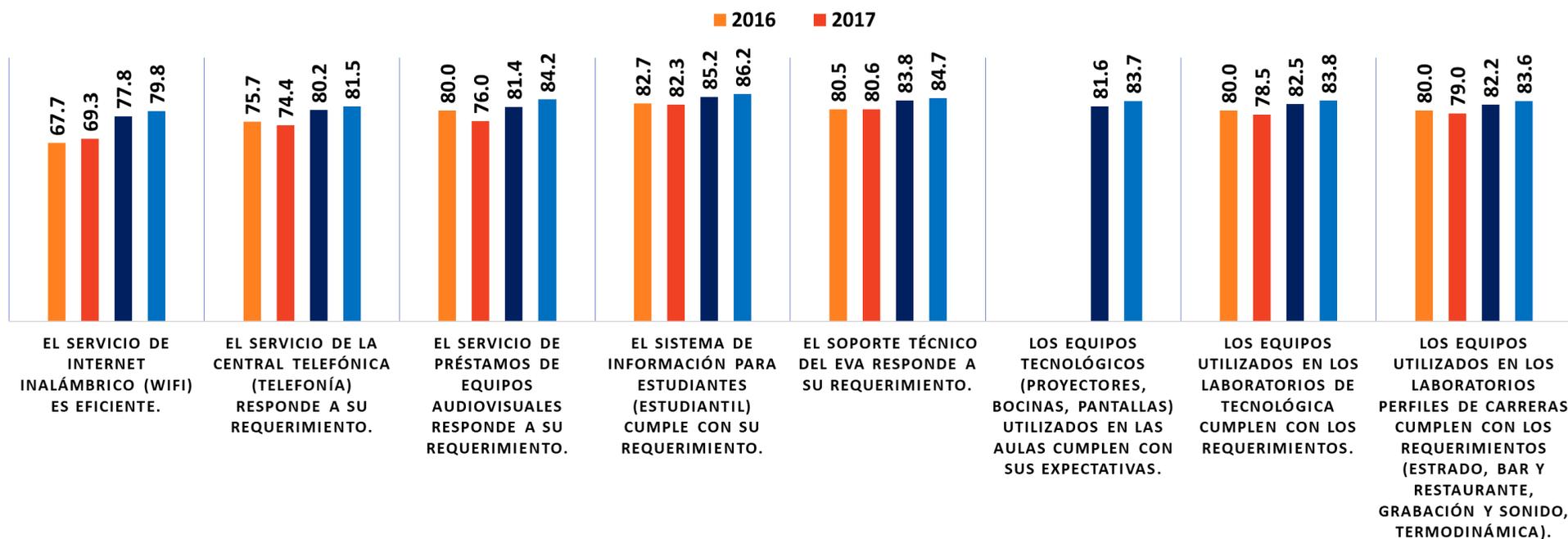




Ilustración 13. Preguntas Dimensión Tecnología y Laboratorios, 2016 al 2019



Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



| VARIABLES | UNAPEC | DECANATO CIENCIAS ECONOMICA Y EMPRESARIALES | DECANATO DE ARTES Y COMUNICACION | DECANATO DE DERECHO | DECANATO DE INGENIERIA E INFORMATICA | DECANATO DE POSGRADO | DECANATO DE TURISMO | ESCUELA DE IDIOMAS |
|--|--------------|---|----------------------------------|---------------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | 87.96 | 88.30 | 86.75 | 88.76 | 86.74 | 91.24 | 87.63 | 93.59 |
| El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido. | 87.67 | 88.10 | 86.25 | 87.95 | 86.44 | 91.00 | 87.84 | 92.95 |
| Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido. | 87.51 | 88.01 | 86.29 | 87.46 | 86.23 | 90.45 | 87.71 | 92.95 |
| Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio). | 87.04 | 87.80 | 85.72 | 86.80 | 85.43 | 90.34 | 86.77 | 89.13 |
| Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales). | 86.75 | 87.59 | 85.45 | 85.69 | 85.23 | 89.90 | 86.23 | 89.10 |
| Biblioteca | 87.39 | 87.96 | 86.09 | 87.33 | 86.01 | 90.59 | 87.24 | 91.54 |
| El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | 86.90 | 87.46 | 85.83 | 86.16 | 86.70 | | 87.38 | 92.57 |
| El orientador le brinda un servicio acorde a su expectativa. | 86.06 | 86.76 | 85.12 | 84.63 | 85.47 | | 87.14 | 92.57 |
| En general el servicio responde a su requerimiento. | 85.81 | 86.53 | 84.83 | 85.52 | 85.24 | | 86.05 | 92.57 |
| El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas. | 85.79 | 86.34 | 84.81 | 86.36 | 85.32 | | 86.35 | 91.67 |
| El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido. | 85.78 | 86.40 | 84.67 | 85.31 | 85.37 | | 86.72 | 91.89 |
| Bienestar Universitario | 86.07 | 86.70 | 85.05 | 85.60 | 85.62 | | 86.73 | 92.25 |

Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



| | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | 87.49 | 87.06 | 86.07 | 86.75 | 87.26 | 91.80 | 87.54 | 86.84 |
| La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido. | 86.82 | 86.52 | 85.12 | 86.48 | 86.51 | 91.02 | 87.38 | 86.84 |
| En general el servicio cumple con su requerimiento. | 86.58 | 86.14 | 85.36 | 86.81 | 86.00 | 90.75 | 87.32 | 87.50 |
| Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) responde a su requerimiento. | 86.27 | 85.90 | 84.33 | 85.64 | 85.77 | 91.55 | 86.55 | 86.84 |
| El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido. | 85.82 | 85.47 | 84.62 | 85.78 | 85.05 | 90.43 | 85.91 | 87.50 |
| Centro de Servicio al Estudiante | 86.60 | 86.22 | 85.10 | 86.29 | 86.12 | 91.11 | 86.94 | 87.10 |
| La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas. | 84.23 | 84.95 | 82.83 | 86.37 | 83.10 | 85.64 | 84.91 | 89.39 |
| La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas. | 83.44 | 83.99 | 83.28 | 85.50 | 81.97 | | 84.63 | 92.14 |
| La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas. | 81.16 | 80.96 | 80.79 | 82.15 | 79.22 | 85.61 | 82.42 | 79.86 |
| Coordinación Académica | 82.84 | 83.23 | 82.25 | 84.54 | 81.31 | 85.63 | 83.93 | 87.02 |
| El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas. | 85.45 | 85.19 | 84.82 | 81.85 | 84.55 | 89.59 | 86.97 | 89.47 |
| El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | 85.45 | 85.04 | 84.66 | 83.93 | 85.39 | 89.87 | 82.37 | 82.05 |
| La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros). | 84.37 | 84.14 | 83.17 | 83.71 | 83.47 | 88.70 | 85.91 | 85.62 |
| Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas. | 84.10 | 83.97 | 83.27 | 83.31 | 83.25 | 86.92 | 86.39 | 87.50 |
| Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas. | 84.00 | 83.87 | 83.43 | 81.74 | 83.09 | 87.61 | 85.23 | 79.76 |
| Decanato / Escuela | 84.63 | 84.44 | 83.87 | 83.03 | 83.89 | 88.60 | 85.43 | 84.94 |

Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



| | | | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | ● 85.08 | ● 85.66 | ● 84.67 | ● 87.41 | ● 83.99 | | ● 85.06 | ● 92.36 |
| El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas. | ● 84.63 | ● 85.22 | ● 84.06 | ● 86.52 | ● 83.56 | | ● 85.29 | ● 90.97 |
| La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros). | ● 84.54 | ● 85.22 | ● 83.79 | ● 86.24 | ● 83.45 | | ● 85.35 | ● 91.43 |
| Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas. | ● 84.27 | ● 84.89 | ● 83.68 | ● 85.83 | ● 83.31 | | ● 84.37 | ● 91.43 |
| Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas. | ● 84.10 | ● 84.82 | ● 83.38 | ● 85.59 | ● 83.07 | | ● 84.32 | ● 91.91 |
| Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales) | ● 84.52 | ● 85.16 | ● 83.92 | ● 86.32 | ● 83.48 | | ● 84.88 | ● 91.62 |
| Biblioteca. | ● 86.61 | ● 87.15 | ● 85.23 | ● 87.27 | ● 85.05 | ● 89.78 | ● 86.99 | ● 93.59 |
| El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas. | ● 85.02 | ● 85.29 | ● 84.20 | ● 84.94 | ● 83.83 | ● 87.42 | ● 85.75 | ● 90.28 |
| En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones cumple con sus requerimientos. | ● 84.22 | ● 84.54 | ● 82.92 | ● 86.30 | ● 82.84 | ● 87.28 | ● 84.80 | ● 91.45 |
| Áreas de esparcimiento (plazoleta, áreas verdes, área de cafetería, etc). | ● 83.72 | ● 84.42 | ● 82.32 | ● 83.78 | ● 82.23 | ● 86.22 | ● 84.77 | ● 86.54 |
| Aulas, talleres y laboratorios. | ● 82.77 | ● 83.16 | ● 81.24 | ● 82.76 | ● 80.49 | ● 87.99 | ● 83.93 | ● 90.38 |
| Estacionamiento (asfalto, limpieza, iluminación, seguridad). | ● 82.35 | ● 82.92 | ● 81.75 | ● 81.03 | ● 81.66 | ● 82.34 | ● 83.65 | ● 90.13 |
| En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos). | ● 82.00 | ● 82.78 | ● 81.35 | ● 81.49 | ● 81.53 | ● 81.41 | ● 82.41 | ● 81.44 |
| Baños (limpieza, condiciones, material gastable). | ● 80.33 | ● 80.68 | ● 79.27 | ● 80.59 | ● 80.54 | ● 79.50 | ● 82.05 | ● 83.38 |
| Instalaciones | ● 83.38 | ● 83.87 | ● 82.29 | ● 83.52 | ● 82.27 | ● 85.17 | ● 84.29 | ● 88.36 |
| El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento. | | ● 88.66 | ● 87.21 | ● 89.81 | ● 88.17 | ● 92.80 | ● 88.36 | ● 90.63 |
| Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, TPago, página de UNAPEC, otros). | | ● 86.56 | ● 85.27 | ● 89.14 | ● 85.98 | ● 91.50 | ● 87.39 | ● 89.84 |
| El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento. | | ● 86.53 | ● 85.37 | ● 88.29 | ● 86.13 | ● 90.72 | ● 86.74 | ● 90.63 |
| Medios de Pagos | | ● 87.25 | ● 85.95 | ● 89.11 | ● 86.79 | ● 91.74 | ● 87.52 | ● 90.36 |

Resumen Ejecutivo “Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios



| | | | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Medios de Pagos | | ● 87.25 | ● 85.95 | ● 89.11 | ● 86.79 | ● 91.74 | ● 87.52 | ● 90.36 |
| El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) cumple con su requerimiento. | ● 86.18 | ● 86.86 | ● 84.37 | ● 87.61 | ● 83.84 | ● 90.90 | ● 87.15 | ● 91.22 |
| El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento. | ● 84.67 | ● 85.13 | ● 82.65 | ● 84.80 | ● 82.57 | ● 90.76 | ● 84.70 | ● 91.22 |
| El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su requerimiento. | ● 84.21 | ● 84.84 | ● 82.73 | ● 85.63 | ● 82.15 | ● 89.12 | ● 83.84 | ● 92.57 |
| Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnología cumplen con los requerimientos. | ● 83.76 | ● 85.53 | ● 81.60 | ● 84.89 | ● 79.80 | ● 89.33 | ● 85.81 | ● 90.44 |
| Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas. | ● 83.70 | ● 84.21 | ● 81.91 | ● 84.62 | ● 81.01 | ● 90.06 | ● 84.42 | ● 87.16 |
| Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica). | ● 83.63 | ● 85.36 | ● 80.86 | ● 85.33 | ● 80.22 | ● 88.92 | ● 85.53 | ● 92.97 |
| El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento. | ● 81.51 | ● 82.32 | ● 80.78 | ● 82.59 | ● 79.78 | ● 83.18 | ● 81.03 | ● 90.91 |
| El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente. | ● 83.43 | ● 80.40 | ● 78.07 | ● 82.18 | ● 76.70 | ● 85.56 | ● 81.10 | ● 87.84 |
| Tecnología y Laboratorios | ● 83.43 | ● 81.62 | ● 81.62 | ● 84.71 | ● 80.76 | ● 88.49 | ● 84.20 | ● 90.49 |
| Total general | ● 85.1 | ● 85.5 | ● 84.0 | ● 85.6 | ● 84.0 | ● 88.8 | ● 85.7 | ● 89.3 |