

# INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO



## **INFORME EVALUACIÓN SATISFACCIÓN** **INSTITUCIONAL**

**Diciembre de 2012**

**PREPARADO POR:**

**Procesamiento estadístico y análisis:**

Carlos Darío Restrepo: Jefe Gestión de la Información

**Diseño Instrumento:**

Diana Carolina Rodríguez Jefe de Calidad Institucional

**Aplicación del Instrumento**

Carlos Alberto Rodríguez Analista de Soporte DTIC

## **PRESENTACIÓN**

La Institución Universitaria Antonio José Camacho buscando el mejoramiento de los servicios ofrecidos a la comunidad estudiantil y con el fin de seguir prestando un buen servicio y mejorar continuamente, ha implementado una serie de herramientas que permiten medir la satisfacción de los usuarios Institucionales de tal forma que se puedan obtener indicios que garanticen que los estudiantes se sientan a gusto en la entidad.

## **OBJETIVO**

- Conocer el nivel de satisfacción de comunidad universitaria con relación a los diferentes servicios prestados por la Institución en el periodo académico II-2012.
- Identificar las áreas que la comunidad estudiantil plantea mejorar para satisfacer sus necesidades.

## **ANÁLISIS Y RESULTADOS**

Para este análisis se corrige una de las debilidades de los informes anteriores de la *Satisfacción Institucional*, cual era la falta de representatividad de la muestra debido al bajo número de respuestas por cuenta de la comunidad estudiantil. En el periodo académico de análisis el tamaño de la población, al 30 de noviembre del 2012, es de 6.518 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel profesional, tecnológico, técnico profesional o técnico laboral de educación, en las modalidades presencial o semi-presencial.

El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 344 observaciones, con un nivel e confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo aleatoria simple que implementada a través de la pagina web institucional, logró recoger un total de 379 percepciones de los estudiantes, con lo cual el nivel de confianza se eleva al 96,1%.

El cuestionario estuvo constituido por 13 ítems, lo que hizo necesario evaluar la fiabilidad del instrumento a través de sus constructos, que son los que recogen las diversas dimensiones del mismo a través de los enunciados de los ítems. Se utiliza el coeficiente Alpha de Cronbach (escala de 0 a 1), que está basado en la consistencia interna.

El Alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún p-valor que permita rechazar la hipótesis de fiabilidad en la escala. No obstante, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala.

Por convención, se considera que un valor del coeficiente superior a 0,7 o 0,8 es suficiente para garantizar la fiabilidad de la escala empleada (Instrumento de Medición). El cálculo de este coeficiente se realizó mediante la herramienta proporcionada en el software estadístico SPSS 17.

Tabla 1. Coeficiente de viabilidad del instrumento de medición.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.917	13

El coeficiente Alpha de Cronbach del cuestionario aplicado por la Institución Universitaria Antonio José Camacho para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la evaluación docente, arrojó un valor de 0.917, suficiente para considerar buena la fiabilidad del instrumento, con un total de 379 casos y cero casos excluidos.

La proporción de respuesta de los estudiantes en la encuesta de satisfacción por unidad académica fue un 37,7% (143) de la Facultad de Educación a Distancia y Virtual (FEDV), el 35,4% (134) de la Facultad de Ingenierías (FI), el 24,3% (92) de la Facultad de Ciencias Empresariales (FCE) y el 2,6% (10) del Centro de Formación Técnico Laboral (CEFTEL). Véase Grafico 1 y Tabla 2.

Gráfica 1. Distribución respuesta de los estudiantes según la facultad.

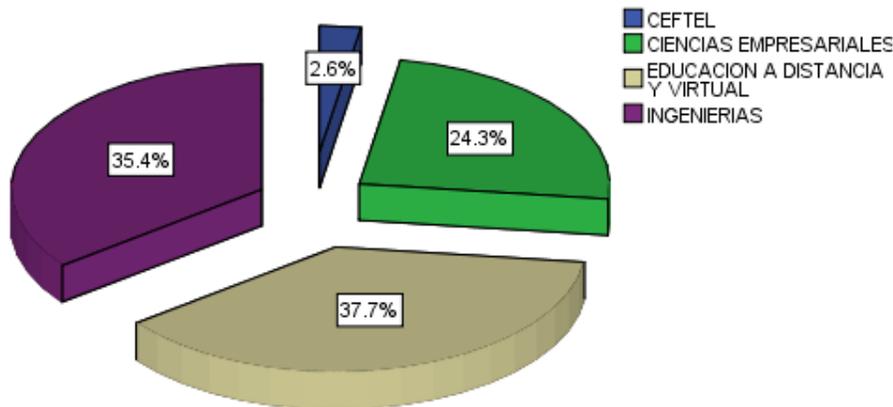


Tabla 2. Distribución de los participantes en la encuesta por unidad académica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CEFTEL	10	2.6	2.6	2.6
CIENCIAS EMPRESARIALES	92	24.3	24.3	26.9
EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL	143	37.7	37.7	64.6
INGENIERIAS	134	35.4	35.4	100.0
Total	379	100.0	100.0	

Los programas académicos con mayor participación en la encuesta fueron Salud Ocupacional con un 12,1%, Tecnología en Sistemas con un 11,9%, Tecnología en Regencia de Farmacia con un 10,8% y Tecnología en Gestión Empresarial con un 10.3%. La ubicación de estos se encuentra con mayor frecuencia en 1, 2 y 4 semestre con 20,6%, 15% y 15,6% respectivamente. Véase tabla 3 y tabla 4.

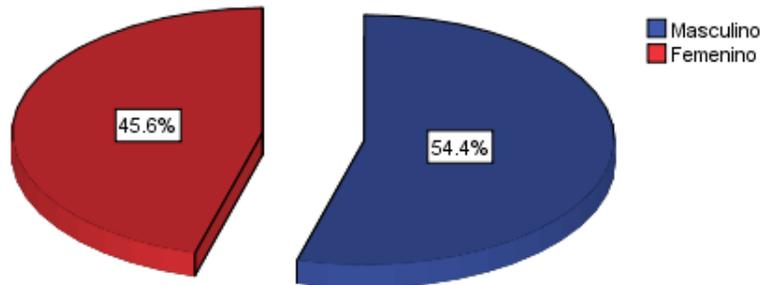
Tabla 3. Distribución de los participantes en la encuesta por programa académico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos ADMINISTRACION DE EMPRESAS	18	4.7	4.7	4.7
ADMINISTRACION EN SERVICIOS DE SALUD	24	6.3	6.3	11.1
CONTADURIA PUBLICA	10	2.6	2.6	13.7
INGENIERIA DE SISTEMAS	16	4.2	4.2	17.9
INGENIERIA ELECTRONICA	16	4.2	4.2	22.2
LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES	4	1.1	1.1	23.2
LICENCIATURA EN MATEMATICAS	5	1.3	1.3	24.5
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	23	6.1	6.1	30.6
SALUD OCUPACIONAL	46	12.1	12.1	42.7
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ELECTRICIDAD DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	2	.5	.5	43.3
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	5	1.3	1.3	44.6
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MECANICA DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACION	3	.8	.8	45.4
TECNICO PROFESIONAL EN IMPRESION GRAFICA	1	.3	.3	45.6
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	22	5.8	5.8	51.5
TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	22	5.8	5.8	57.3
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL	39	10.3	10.3	67.5
TECNOLOGIA EN INSTRUMENTACION INDUSTRIAL	10	2.6	2.6	70.2
TECNOLOGIA EN MECATRONICA	13	3.4	3.4	73.6
TECNOLOGIA EN MERCADEO	3	.8	.8	74.4
TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL	11	2.9	2.9	77.3
TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA	41	10.8	10.8	88.1
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	45	11.9	11.9	100.0
Total	379	100.0	100.0	

Tabla 4. Distribución de los participantes en la encuesta por ubicación semestral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	78	20.6	20.6	20.6
	2	57	15.0	15.0	35.6
	3	44	11.6	11.6	47.2
	4	59	15.6	15.6	62.8
	5	36	9.5	9.5	72.3
	6	42	11.1	11.1	83.4
	7	23	6.1	6.1	89.4
	8	14	3.7	3.7	93.1
	9	10	2.6	2.6	95.8
	10	5	1.3	1.3	97.1
	11	6	1.6	1.6	98.7
	12	5	1.3	1.3	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

Gráfica 2. Distribución del género de los estudiantes.



### **Satisfacción de los usuarios con el programa académico cursado**

El nivel de satisfacción de los usuarios con el programa académico que cursan es medido con las percepciones: totalmente de acuerdo y de acuerdo (satisfechos 67,3%), por otra parte se identifica el grupo complementario de los estudiantes insatisfechos que esta compuesto aquellos que tienen una percepción de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y medianamente de acuerdo (insatisfechos 28%). Se presentó un 4,7% de estudiantes que marcaron no haber usado el servicio. La percepción promedio en este ítem fue de 3,84 con una variación promedio de 1,079, con lo cual se presenta una variación del 28,1% lo que muestra falta de homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase gráfica 3 y tabla A1.

Gráfica 3. Los programas académicos cursados, han cumplido con las expectativas de los estudiantes.

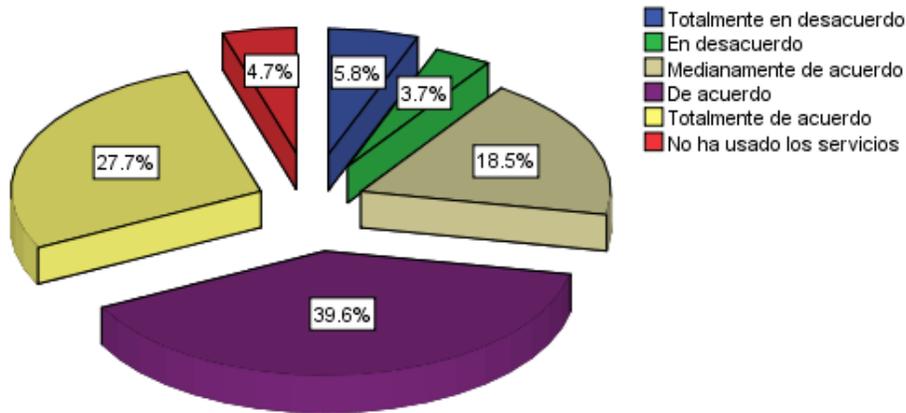


Tabla 5. Distribución de la satisfacción con la carrera cursada, de acuerdo a la facultad.

La carrera cursada, ha cumplido con sus expectativas	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	3	30.0%	4	4.3%	7	4.9%	8	6.0%
En desacuerdo	0	.0%	4	4.3%	4	2.8%	6	4.5%
Medianamente de acuerdo	3	30.0%	18	19.6%	29	20.3%	20	14.9%
De acuerdo	2	20.0%	42	45.7%	55	38.5%	51	38.1%
Totalmente de acuerdo	1	10.0%	23	25.0%	42	29.4%	39	29.1%
No ha usado los servicios	1	10.0%	1	1.1%	6	4.2%	10	7.5%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

Al analizar el nivel de satisfacción de la carrera cursada por facultad se observa que donde se presenta la mayor insatisfacción es en CEFTEL con un 60% y la FEDV con un 28%. En la FI se aprecia que fue más frecuente la respuesta de no haber usado el servicio con un 7,5% dentro de la facultad. La FCE es la que presenta el porcentaje más alto de satisfacción de la carrera cursada en los estudiantes de la muestra con un resultado del 70,7%. Véase tabla 5.

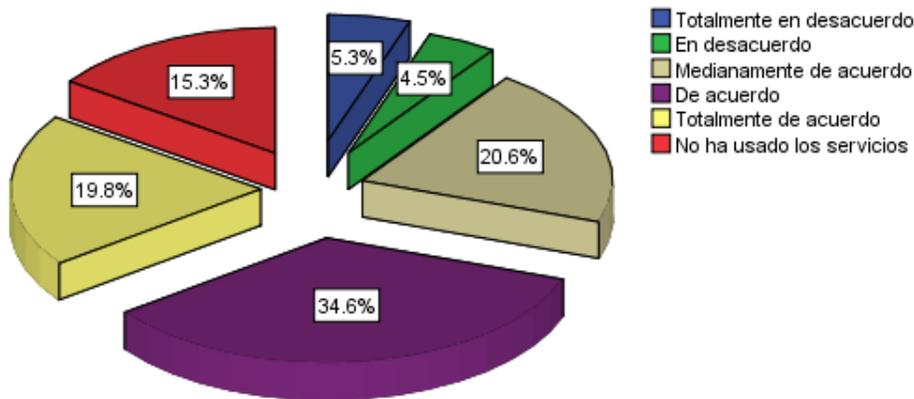
La satisfacción de los estudiantes con la carrera de acuerdo al género es importante, ya que esta nos mostraría quienes están más satisfechos con la carrera cursada. En este caso no existe mayor diferencia en la satisfacción de hombres y mujeres ya aparecen con porcentajes del 67,5% y 67,0%, respectivamente. Véase tabla 6.

Tabla 6. Distribución de la satisfacción con la carrera cursada, de acuerdo al género.

La carrera cursada, ha cumplido con sus expectativas	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	5.3%	11	6.4%
En desacuerdo	8	3.9%	6	3.5%
Medianamente de acuerdo	36	17.5%	34	19.7%
De acuerdo	83	40.3%	67	38.7%
Totalmente de acuerdo	56	27.2%	49	28.3%
No ha usado los servicios	12	5.8%	6	3.5%
Total	206	100.0%	173	100.0%

### **Biblioteca**

Gráfica 4. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.



La biblioteca muestra que el 54,4% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio y el 30,4% se encuentran insatisfechos con sus servicios. Un 15,3% de los estudiantes de la muestra afirmaron no haber usado los servicios de la biblioteca. La percepción promedio de este ítem fue de 3,70 con una variación promedio de 1,078 respecto al promedio, lo cual arroja una variación del 29,1% y demuestra que no existe homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase gráfica 4 y tabla A2.

Es importante notar la proporción de los participantes de la muestra que afirman no haber usado los servicios de la biblioteca, y que por facultades son: el 40% de CEFTEL, el 21% FEDV, el 14,2% de FI y un 5,4% de FCE. Los estudiantes de la facultad que se sienten más satisfechos con los servicios de la biblioteca son: el 64,2% de FCE, el 55,3% de FI, el 49,0% de FEDV y el 30% de CEFTEL. La

proporción del nivel de insatisfacción de los estudiantes por facultad se mantiene entre un 30,0% y 30,7% para todas las facultades. Véase tabla 7.

Tabla 7. Distribución de la satisfacción con el servicio de la biblioteca, de acuerdo a la facultad.

Biblioteca	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	.0%	4	4.3%	6	4.2%	10	7.5%
En desacuerdo	1	10.0%	6	6.5%	4	2.8%	6	4.5%
Medianamente de acuerdo	2	20.0%	18	19.6%	33	23.1%	25	18.7%
De acuerdo	3	30.0%	41	44.6%	38	26.6%	49	36.6%
Totalmente de acuerdo	0	.0%	18	19.6%	32	22.4%	25	18.7%
No ha usado los servicios	4	40.0%	5	5.4%	30	21.0%	19	14.2%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

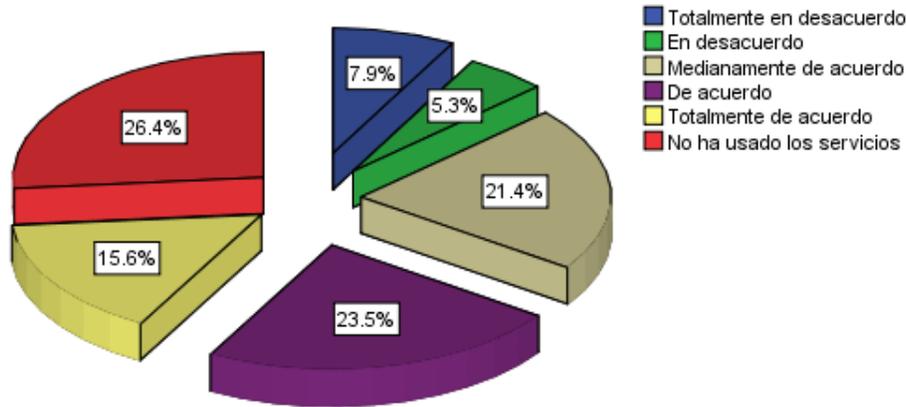
Tabla 8. Distribución de la satisfacción con el servicio de la biblioteca, de acuerdo al género.

Biblioteca	Género			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	12	5.8%	8	4.6%
En desacuerdo	7	3.4%	10	5.8%
Medianamente de acuerdo	37	18.0%	41	23.7%
De acuerdo	77	37.4%	54	31.2%
Totalmente de acuerdo	40	19.4%	35	20.2%
No ha usado los servicios	33	16.0%	25	14.5%
Total	206	100.0%	173	100.0%

El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con la biblioteca de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción de hombres y mujeres es del 56,8% y 51,4%, respectivamente. El 27,2% de hombres y el 34,1% de mujeres, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes, hombres y mujeres, que afirma no haber utilizado los servicios de la biblioteca es del 16,0% y el 14,5% respectivamente. Véase tabla 8.

**Bienestar Universitario**

Gráfica 5. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con Bienestar Universitario.



El área de Bienestar Universitario mostró que el 39,1% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio; mientras que el 34,6% de los estudiantes no expresan una buena satisfacción con esta área. Se presentó un 26,4% (100 casos) de estudiantes que afirman no haber usado sus servicios. La percepción promedio de este ítem fue de 3,46 con una variación promedio de 1,210 respecto al promedio, lo que indica una variación del 35%, razón por la cual no hay homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase gráfica 5 y tabla A3.

Tabla 9. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo a la facultad.

Bienestar Universitario	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	.0%	8	8.7%	10	7.0%	12	9.0%
En desacuerdo	1	10.0%	7	7.6%	7	4.9%	5	3.7%
Medianamente de acuerdo	1	10.0%	22	23.9%	23	16.1%	35	26.1%
De acuerdo	3	30.0%	17	18.5%	30	21.0%	39	29.1%
Totalmente de acuerdo	0	.0%	14	15.2%	23	16.1%	22	16.4%
No ha usado los servicios	5	50.0%	24	26.1%	50	35.0%	21	15.7%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

El análisis por facultades/departamentos muestra que el 50% de los estudiantes de CEFTEL afirman no haber usado los servicios de Bienestar Universitario, seguidos por el 35% de FEDV, el

26,1% de FCE y el 15,7% de FI. La proporción de estudiantes satisfechos con el servicio dentro de cada unidad académica es el 45,5%, 37,1%, 33,7% y 30% de la FI, FEDV, FCE y CEFTEL, respectivamente. Las proporciones de insatisfacción de la comunidad estudiantil presentan resultados del 40,2%, 38,8%, 28% y 20% en FCE, FI, FED y CEFTEL, respectivamente, siendo la FCE y FI las que presentan las mayores proporciones de insatisfacción.. Véase tabla 9.

Tabla 10. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo al género.

Bienestar Universitario	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	18	8.7%	12	6.9%
En desacuerdo	12	5.8%	8	4.6%
Medianamente de acuerdo	47	22.8%	34	19.7%
De acuerdo	53	25.7%	36	20.8%
Totalmente de acuerdo	28	13.6%	31	17.9%
No ha usado los servicios	48	23.3%	52	30.1%
Total	206	100.0%	173	100.0%

El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con el Bienestar Universitario de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 39,3% y 38,7% de hombres y mujeres, respectivamente. Insatisfechos con el servicio aparecen el 37,4% de hombres y 31,2% mujeres . El porcentaje de estudiantes, hombres y mujeres, que afirma no haber utilizado los servicios de Bienestar Universitario corresponde al 23,3% y al 30,1% de respectivamente. Véase tabla 10.

### **Oficina Asesora de Comunicaciones**

El nivel de satisfacción que se percibe de la Oficina de Comunicaciones de la Institución por la comunidad estudiantil es del 55,9%, mientras que el 27,9% de la misma no se encuentra satisfecha. Por otra parte un 16,1% de la muestra afirma no haber usado ningún tipo de servicios de esta oficina. La calificación promedio, de acuerdo con el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil participante en la encuesta es de 3,77 con una variación promedio de 1,063, aspecto que muestra una variabilidad de 28,2% dentro del ítem, dejando ver lo heterogéneo de las respuestas de los estudiantes. Véase gráfica 6 y tabla A4.

El análisis por facultades/departamentos mostro que los porcentajes de estudiantes con una buena percepción de la Oficina de Comunicaciones es el 58,1%, 57,4%, 53,3% y 30% de la FEDV, FI, FCE y CEFTEL, respectivamente. La proporción de insatisfacción en las unidades es del 35,8%, 32%, 30% y 19,8% para FCE, FI, CEFTEL y FEDV. La proporción de estudiantes que afirman no haber

utilizado los servicios de la oficina es del 40% para los estudiantes de CEFTEL y del 23,1% para el FEDV. Véase tabla 11.

Gráfica 6. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con comunicaciones.

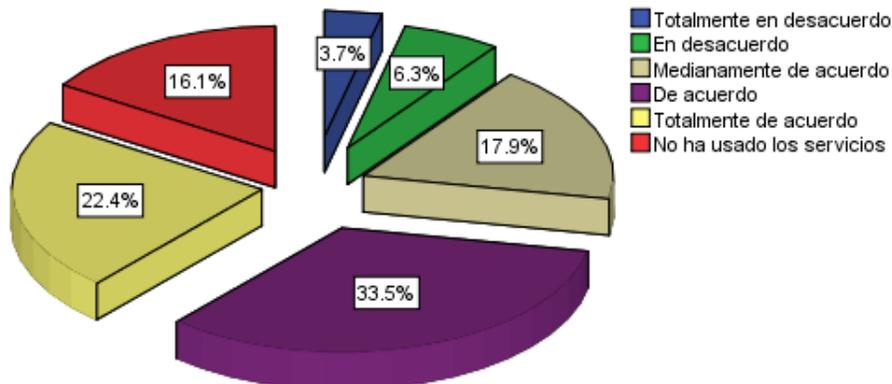


Tabla 11. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo a la facultad.

Oficina de Comunicaciones	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	4	4.3%	4	2.8%	5	3.7%
En desacuerdo	0	.0%	8	8.7%	9	6.3%	7	5.2%
Medianamente de acuerdo	2	20.0%	21	22.8%	14	9.8%	31	23.1%
De acuerdo	3	30.0%	25	27.2%	57	39.9%	42	31.3%
Totalmente de acuerdo	0	.0%	24	26.1%	26	18.2%	35	26.1%
No ha usado los servicios	4	40.0%	10	10.9%	33	23.1%	14	10.4%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

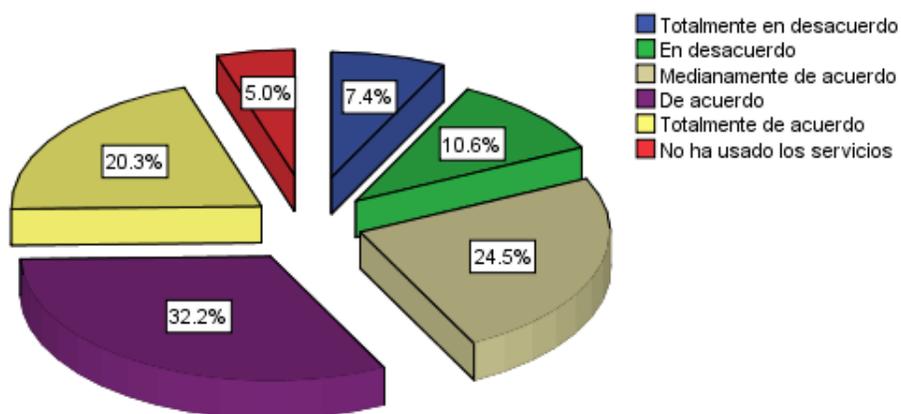
Por género, El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con Oficina de Comunicaciones de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 53,9% y 58,3% de hombres y mujeres, respectivamente. El 32,1% de hombres y el 23,2% mujeres, se encuentra insatisfecho con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios de la Oficina de Comunicaciones es del 14,1% y 18,5% de hombres y mujeres. Véase tabla 12.

Tabla 12. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo al género.

Oficina de Comunicaciones	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	8	3.9%	6	3.5%
En desacuerdo	14	6.8%	10	5.8%
Medianamente de acuerdo	44	21.4%	24	13.9%
De acuerdo	70	34.0%	57	32.9%
Totalmente de acuerdo	41	19.9%	44	25.4%
No ha usado los servicios	29	14.1%	32	18.5%
Total	206	100.0%	173	100.0%

### Coordinación Académica

Gráfica 7. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Coordinación Académica.



El nivel de satisfacción que arroja la Coordinación Académica de la Institución de conformidad con las respuestas de los estudiantes, es del 52,5%, mientras que el 42,5% de los mismos se encuentran insatisfechos. De otra parte, un 5% de estudiantes de la muestra afirman no haber usado ninguna forma de los servicios prestados por esta oficina. La calificación promedio, de acuerdo con el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil es de 3,50 con una variación promedio de 1,171, hecho que muestra una variabilidad de 33,5% dentro de este ítem, y lo que muestra un concepto de estudiantes heterogéneo. Véase gráfica 7 y tabla A5.

El nivel de satisfacción mostrado por la Coordinación Académica por facultades/departamentos de estudiantes con una buena percepción es el 60%, 58,2%, 49% y 48,9% de CEFTEL, FI, FEDV y CEFTEL, respectivamente. La proporción de insatisfacción en las unidades es del 50%, 43,4%, 40% y 36,6% para FCE, FEDV, CEFTEL y FI, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina son del 7,7% y 5,5% para los estudiantes de FEDV y FI, respectivamente. Véase tabla 13.

Tabla 13. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo a la facultad.

Coordinación Académica	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	8	8.7%	11	7.7%	8	6.0%
En desacuerdo	0	.0%	13	14.1%	12	8.4%	15	11.2%
Medianamente de acuerdo	3	30.0%	25	27.2%	39	27.3%	26	19.4%
De acuerdo	4	40.0%	24	26.1%	44	30.8%	50	37.3%
Totalmente de acuerdo	2	20.0%	21	22.8%	26	18.2%	28	20.9%
No ha usado los servicios	0	.0%	1	1.1%	11	7.7%	7	5.2%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con Oficina de Comunicaciones de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 57,3% y 46,8% de hombres y mujeres, respectivamente. El 37,9% y 48% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios de la Coordinación Académica es del 4,9% y 5,2% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase tabla 14.

Tabla 14. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo al género.

Coordinación Académica	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	15	7.3%	13	7.5%
En desacuerdo	21	10.2%	19	11.0%
Medianamente de acuerdo	42	20.4%	51	29.5%
De acuerdo	77	37.4%	45	26.0%
Totalmente de acuerdo	41	19.9%	36	20.8%
No ha usado los servicios	10	4.9%	9	5.2%
Total	206	100.0%	173	100.0%

**Facultad y/o Departamento**

La satisfacción de los estudiantes componentes de la muestra con el servicio prestado por las facultades y/o departamentos se ubicó en el 59,9%, el porcentaje de insatisfacción fue del 34,6%. Adicionalmente un 5,5% (21 casos) afirman no haber usado los servicios de la facultad en algún momento. La calificación promedio de los usuarios de esta área fue de 3,64 con una variación promedio de 1,156, lo que muestra una variabilidad de 31,8% para este ítem, por lo tanto el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 8 y tabla A6.

Gráfica 8. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Facultad/Departamento.

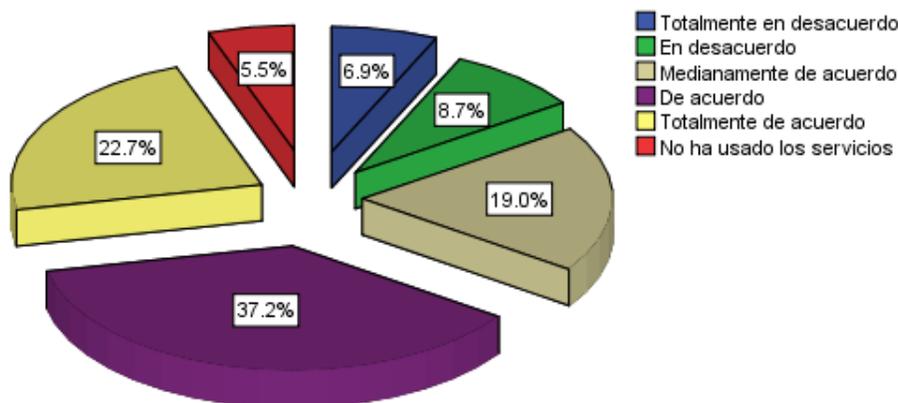


Tabla 15. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Facultad y/o Departamento, de acuerdo a la facultad.

Facultad/Departamento	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	5	5.4%	5	3.5%	15	11.2%
En desacuerdo	1	10.0%	14	15.2%	7	4.9%	11	8.2%
Medianamente de acuerdo	1	10.0%	20	21.7%	31	21.7%	20	14.9%
De acuerdo	5	50.0%	30	32.6%	57	39.9%	49	36.6%
Totalmente de acuerdo	0	.0%	18	19.6%	37	25.9%	31	23.1%
No ha usado los servicios	2	20.0%	5	5.4%	6	4.2%	8	6.0%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

El nivel de satisfacción que mostraron los estudiantes con las facultades/departamentos, con una buena percepción es el 65,8%, 59,7%, 52,2% y 50% de FEDV, FI, FCE y CEFTEL, respectivamente. La

proporción de estudiantes insatisfechos en esas mismas unidades académicas es del 42,3%, 34,3%, 30,1% y 30%.. El porcentaje de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina es del 20% y 6% para los estudiantes de CEFTEL y FI, respectivamente. Véase tabla 15.

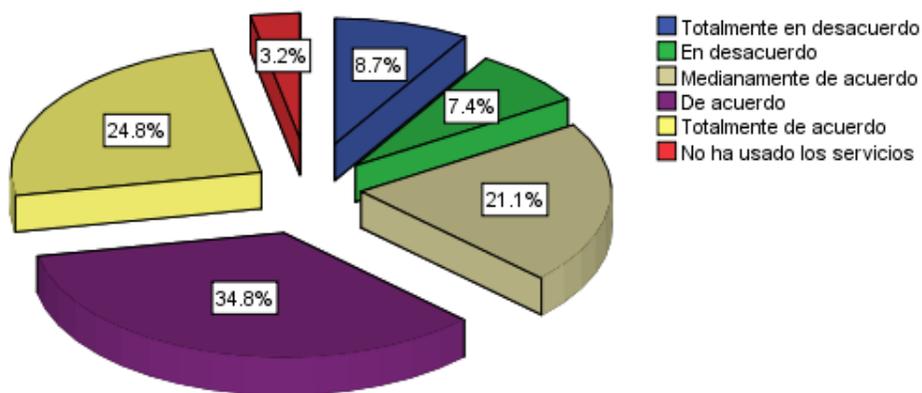
Por género el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Facultad y/o Departamento de la UNIAJC, muestra que la proporción de satisfacción es el 58,1% hombres y 61,3% mujeres. El 33% y 36,5% correspondientes a hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios de la de la Facultad y/o Departamento se reparte entre hombres y mujeres, así: el 8,3% y 2,3%, respectivamente. Véase tabla 16.

Tabla 16. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Facultad y/o Departamento, de acuerdo al género.

Facultad/Departamento	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	7.8%	10	5.8%
En desacuerdo	18	8.7%	15	8.7%
Medianamente de acuerdo	34	16.5%	38	22.0%
De acuerdo	77	37.4%	64	37.0%
Totalmente de acuerdo	44	21.4%	42	24.3%
No ha usado los servicios	17	8.3%	4	2.3%
Total	206	100.0%	173	100.0%

### Oficina de Infraestructura Física

Gráfica 9. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.



Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la Infraestructura Física es favorable en un 59,6%, el 37,2% de los participantes no respondieron afirmativamente a la misma pregunta, mientras que el 3,2% afirmo no haber usado los servicios de la Infraestructura Física de la Institución. La calificación promedio de los usuarios

de esta área fue de 3,62 con una variación promedio de 1,202, situación que muestra una variabilidad de 33,2% para este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 9 y tabla A7.

Tabla 17. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Infraestructura Física, de acuerdo a la facultad.

Infraestructura Física	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	20.0%	9	9.8%	11	7.7%	11	8.2%
En desacuerdo	1	10.0%	11	12.0%	8	5.6%	8	6.0%
Medianamente de acuerdo	2	20.0%	19	20.7%	32	22.4%	27	20.1%
De acuerdo	2	20.0%	33	35.9%	51	35.7%	46	34.3%
Totalmente de acuerdo	3	30.0%	18	19.6%	35	24.5%	38	28.4%
No ha usado los servicios	0	.0%	2	2.2%	6	4.2%	4	3.0%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

El nivel de satisfacción mostrado por los estudiantes con la Infraestructura Física de es del 62,7%, 60,2%, 55,5% y 50% para FI, FEDV, FCE y CEFTEL, respectivamente. La proporción de estudiantes insatisfechos con el tema en las mismas unidades académicas es del 50%, 42,5%, 35,7% y 34,3%. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina es del 4,2% y 3% para los estudiantes del FEDV y FI, respectivamente. Véase tabla 17.

Tabla 18. Distribución de la satisfacción con el servicio de Infraestructura Física, de acuerdo al género.

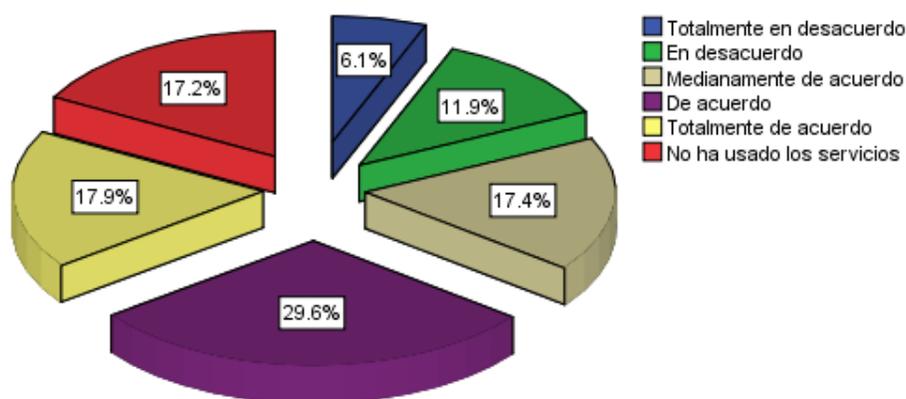
Infraestructura Física	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	19	9.2%	14	8.1%
En desacuerdo	17	8.3%	11	6.4%
Medianamente de acuerdo	42	20.4%	38	22.0%
De acuerdo	68	33.0%	64	37.0%
Totalmente de acuerdo	53	25.7%	41	23.7%
No ha usado los servicios	7	3.4%	5	2.9%
Total	206	100.0%	173	100.0%

Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Infraestructura Física de la UNIAJC es del 58,7% hombres y 60,7% mujeres y, de igual manera, se encuentran insatisfechos con el servicio el 37,9% y el 36,5% de hombres y mujeres respectivamente.. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 3,4% y 2,9% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase tabla 18.

### **Laboratorios**

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con los laboratorios es favorable en un 47,5% de ellos; el 35,4% piensa que no se cumplieron sus expectativas; mientras que el 17,2% de ellos afirma no haber usado los servicios de los Laboratorios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,50 con una variación promedio de 1,189 que muestra una variabilidad de 34,0% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 10 y tabla A8.

Gráfica 10. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Laboratorios.



El nivel de satisfacción favorable que mostraron los estudiantes con los Laboratorios de la UNIAJC de acuerdo a la unidad académica a la que pertenecen son del: 60%, 52,3%, 50% y 40,6% de CEFTEL, FI, FCE y FEDV, respectivamente. La proporción de estudiantes que muestran insatisfacción en las unidades académicas es del 40,4%, 39,9%, 30% y 21,7% para FI, FEDV, CEFTEL y FCE, respectivamente. Se presenta una proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de los laboratorios representados por un 28,3% de FCE y un 19,6% FEDV de los estudiantes que participaron en la encuestas. Véase tabla 19.

Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con los Laboratorios de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 49% de hombres y 45,7% de mujeres. El 37,9% y 32,3% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 13,1% de hombres y 22% mujeres. Véase tabla 20.

Tabla 19. Distribución de la satisfacción con el servicio de los Laboratorios, de acuerdo a la facultad.

Laboratorios	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	2	20.0%	3	3.3%	10	7.0%	8	6.0%
En desacuerdo	1	10.0%	4	4.3%	19	13.3%	21	15.7%
Medianamente de acuerdo	0	.0%	13	14.1%	28	19.6%	25	18.7%
De acuerdo	4	40.0%	33	35.9%	37	25.9%	38	28.4%
Totalmente de acuerdo	2	20.0%	13	14.1%	21	14.7%	32	23.9%
No ha usado los servicios	1	10.0%	26	28.3%	28	19.6%	10	7.5%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

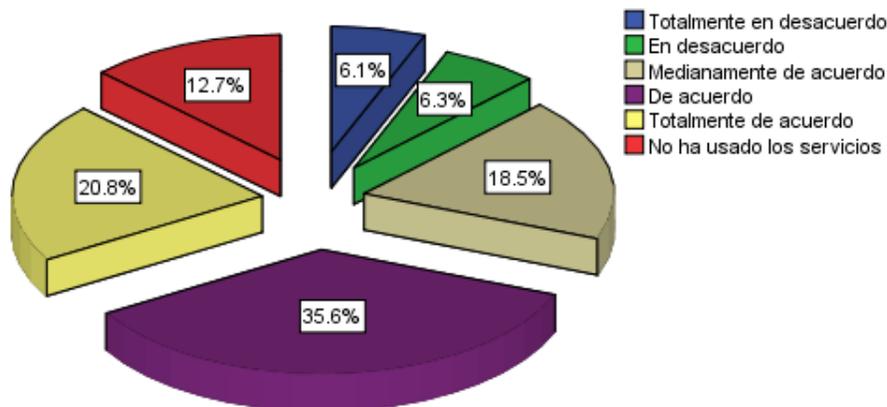
Tabla 20. Distribución de la satisfacción con el servicio de Laboratorios, de acuerdo al género.

Laboratorios	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	7.8%	7	4.0%
En desacuerdo	28	13.6%	17	9.8%
Medianamente de acuerdo	34	16.5%	32	18.5%
De acuerdo	61	29.6%	51	29.5%
Totalmente de acuerdo	40	19.4%	28	16.2%
No ha usado los servicios	27	13.1%	38	22.0%
Total	206	100.0%	173	100.0%

### ***Oficina de Proyección Social***

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con los laboratorios es favorable en un 56,4%; el 30,9% de los estudiantes se encuentran insatisfechos con el servicio que presta el área. Se presenta un 12,7% (48 casos) de estudiantes que afirmaron no haber usado los servicios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,67 con una variación promedio de 1,124 que muestra una variabilidad de 30,6% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 11 y tabla A9.

Gráfica 11. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Proyección Social.



El nivel de satisfacción que mostraron los estudiantes con la Oficina de Proyección Social de la UNIAJC de acuerdo a la facultad que pertenecen el 63,7%, 54,4%, 50,7% y 50% de FEDV, FCE, FI y CEFTEL, respectivamente, mostraron una buena satisfacción. La proporción de estudiantes con insatisfacción por unidades académicas es del 40%, 38,1%, 32,6% y 22,4% para CEFTEL, FI, FCE y FEDV, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina son del 14% y 13% para los estudiantes de FEDV y FCE, respectivamente. Véase tabla 21.

Tabla 21. Distribución de la satisfacción con el servicio de Proyección Social, de acuerdo a la facultad.

Proyección Social	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	.0%	7	7.6%	8	5.6%	8	6.0%
En desacuerdo	2	20.0%	9	9.8%	4	2.8%	9	6.7%
Medianamente de acuerdo	2	20.0%	14	15.2%	20	14.0%	34	25.4%
De acuerdo	3	30.0%	32	34.8%	58	40.6%	42	31.3%
Totalmente de acuerdo	2	20.0%	18	19.6%	33	23.1%	26	19.4%
No ha usado los servicios	1	10.0%	12	13.0%	20	14.0%	15	11.2%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

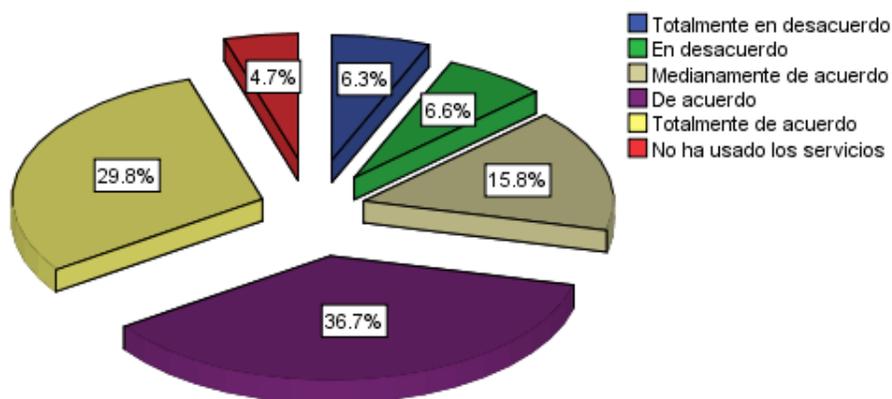
Tabla 22. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Proyección Social, de acuerdo al género.

Proyección Social	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	12	5.8%	11	6.4%
En desacuerdo	14	6.8%	10	5.8%
Medianamente de acuerdo	39	18.9%	31	17.9%
De acuerdo	72	35.0%	63	36.4%
Totalmente de acuerdo	44	21.4%	35	20.2%
No ha usado los servicios	25	12.1%	23	13.3%
Total	206	100.0%	173	100.0%

El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con la Oficina de Proyección Social de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 56,4% de hombres y 56,6% de mujeres. El 31,5% de hombres y 30,1% de mujeres, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 12,1% de hombres y 13,3% de mujeres. Véase tabla 22.

### Oficina de Admisiones y Registro Académico

Gráfica 12. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.



Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la Oficina de Registro Académico y Admisiones es favorable en un 66,5%; el 28,7% de los estudiantes muestran una posición desfavorable con el servicio que presta el área. Se presentó un 4,7% (17 casos) de estudiantes que afirmaron no haber usado los servicios del área. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,81 con una variación promedio de 1,150 que

muestra una variabilidad de 30,2% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 12 y tabla A10.

Tabla 23. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Admisiones y Registro Académico, de acuerdo a la facultad.

Oficina de Admisiones y Registro Académico	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	0	.0%	5	5.4%	8	5.6%	11	8.2%
En desacuerdo	1	10.0%	9	9.8%	7	4.9%	8	6.0%
Medianamente de acuerdo	2	20.0%	18	19.6%	19	13.3%	21	15.7%
De acuerdo	3	30.0%	33	35.9%	57	39.9%	46	34.3%
Totalmente de acuerdo	4	40.0%	23	25.0%	43	30.1%	43	32.1%
No ha usado los servicios	0	.0%	4	4.3%	9	6.3%	5	3.7%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

El nivel de satisfacción que mostraron los estudiantes con la Oficina Admisiones y Registro Académico de la UNIAJC de acuerdo a la facultad que pertenecen el 70%, 70%, 66,4% y 60,9% de FEDV, CEFTEL, FI y FCE, respectivamente, mostraron una buena satisfacción. La proporción de estudiantes con insatisfacción por unidades académicas es del 34,8%, 30%, 29,9% y 23,8% para FI, FCE, CEFTEL, FI y FEDV, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina son del 6,3% y 4,3% para los estudiantes de FEDV y FCE, respectivamente. Véase tabla 23.

Tabla 24. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina Admisiones y Registro Académico, de acuerdo al género.

Oficina de Admisiones y Registro Académico	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	13	6.3%	11	6.4%
En desacuerdo	14	6.8%	11	6.4%
Medianamente de acuerdo	29	14.1%	31	17.9%
De acuerdo	78	37.9%	61	35.3%
Totalmente de acuerdo	60	29.1%	53	30.6%
No ha usado los servicios	12	5.8%	6	3.5%
Total	206	100.0%	173	100.0%

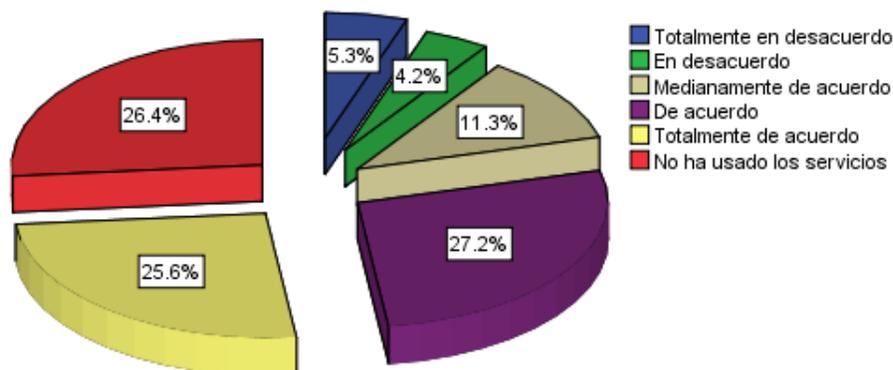
Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Oficina de Admisiones y Registro Académico de la UNIAJC se muestra favorable en un 67% de los hombres y un 65,9% de mujeres. El 27,2% de hombres y 30,7% de mujeres, se encuentran muestran una percepción desfavorable con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 5,8% de hombres y 3,5% de mujeres. Véase tabla 24.

### Servicio Medico

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con el Servicio Medico Universitario es favorable en un 52,8%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son un 20,8%; pero se presenta un 26,4% (100 estudiantes) que afirmaron no haber usado el Servicio Medico de la Institución. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,86 con una variación promedio de 1,167 que muestra una variabilidad de 30,2% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 13 y tabla A11.

El nivel de satisfacción favorable que mostraron los estudiantes con el Servicio Medico de la UNIAJC de acuerdo a la facultad que pertenecen el 59,8%, 51,4%, 50% y 49,7% de FCE, FI, CEFTEL y FEDV. La proporción de estudiantes con un concepto desfavorable es del 26,1%, 18,9%, 17,4% y 10% para FI, FEDV, FCE y CEFTEL, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de esta oficina son del 40% de CEFTEL y 31,5% FEDV. Véase tabla 25.

Gráfica 13. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicio Medico.



Por género, el nivel de satisfacción de favorabilidad de la comunidad estudiantil con el Servicio Medico de la UNIAJC muestra el 49,5% de hombres y 56,7% de mujeres. El 21,8% y 19,6% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran con una percepción desfavorable del servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 28,6% de hombres y 23,7% mujeres. Véase tabla 26.

Tabla 25. Distribución de la satisfacción con el Servicio Medico, de acuerdo a la facultad.

Servicio Medico	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	4	4.3%	6	4.2%	9	6.7%
En desacuerdo	0	.0%	2	2.2%	7	4.9%	7	5.2%
Medianamente de acuerdo	0	.0%	10	10.9%	14	9.8%	19	14.2%
De acuerdo	4	40.0%	24	26.1%	33	23.1%	42	31.3%
Totalmente de acuerdo	1	10.0%	31	33.7%	38	26.6%	27	20.1%
No ha usado los servicios	4	40.0%	21	22.8%	45	31.5%	30	22.4%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

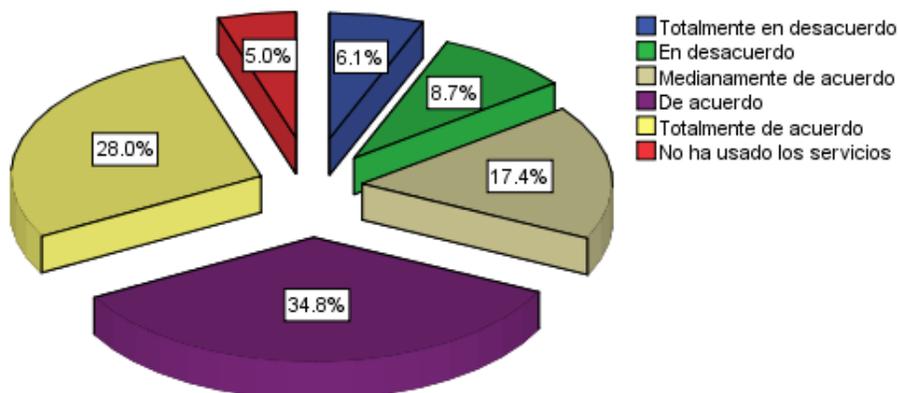
Tabla 26. Distribución de la satisfacción con el Servicio Medico, de acuerdo al género.

Servicio Medico	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	11	5.3%	9	5.2%
En desacuerdo	9	4.4%	7	4.0%
Medianamente de acuerdo	25	12.1%	18	10.4%
De acuerdo	61	29.6%	42	24.3%
Totalmente de acuerdo	41	19.9%	56	32.4%
No ha usado los servicios	59	28.6%	41	23.7%
Total	206	100.0%	173	100.0%

**Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación - DITIC**

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con DITIC es favorable en un 62,8%; el 32,2% de estos se encuentran con una percepción desfavorable de esta oficina; pero se presenta un 5,0% (19 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,74 con una variación promedio de 1,163 que muestra una variabilidad de 31,1% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 14 y tabla A12.

Gráfica 14. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicios Informáticos.



El nivel de satisfacción favorable que mostraron los estudiantes con el Servicio Médico de la UNIAJC de acuerdo a la Facultad que pertenecen el 80%, 65,2%, 63% y 59,7% de CEFTEL, FCE, FEDV y FI, respectivamente. La proporción de estudiantes por facultad con una percepción desfavorable es del 38%, 31,5%, 26,1% y 20% para FI, FEDV, FCE y CEFTEL, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la oficina son del 8,7% de FCE y 5,6% de FEDV. Véase tabla 27.

Tabla 27. Distribución de la satisfacción con el servicio de DITIC, de acuerdo a la facultad.

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	4	4.3%	7	4.9%	11	8.2%
En desacuerdo	0	.0%	9	9.8%	10	7.0%	14	10.4%
Medianamente de acuerdo	1	10.0%	11	12.0%	28	19.6%	26	19.4%
De acuerdo	5	50.0%	39	42.4%	42	29.4%	46	34.3%
Totalmente de acuerdo	3	30.0%	21	22.8%	48	33.6%	34	25.4%
No ha usado los servicios	0	.0%	8	8.7%	8	5.6%	3	2.2%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

Por género, el nivel de satisfacción favorable de la comunidad estudiantil con los servicios de DITIC de la UNIAJC muestra el 58,3% de hombres y 68,2% de mujeres, respectivamente. El 37,4% y 26% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran con una percepción desfavorable del

servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 4,4% de hombres y 5,8% de mujeres. Véase tabla 28.

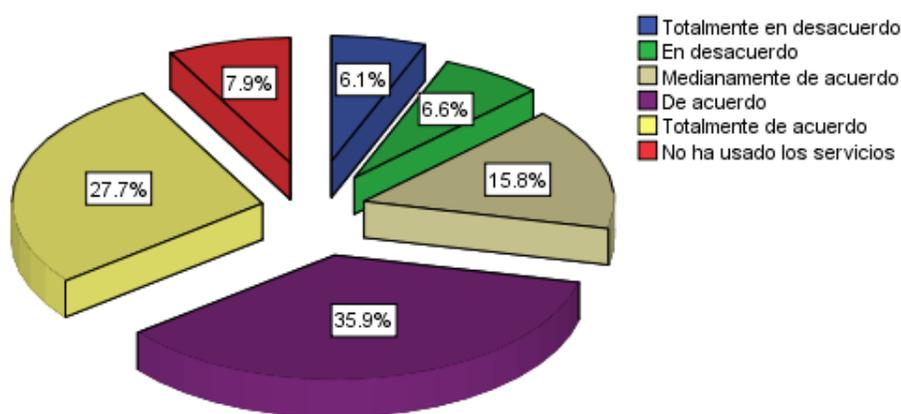
Tabla 28. Distribución de la satisfacción con del servicio DITIC, de acuerdo al género.

Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	13	6.3%	10	5.8%
En desacuerdo	21	10.2%	12	6.9%
Medianamente de acuerdo	43	20.9%	23	13.3%
De acuerdo	72	35.0%	60	34.7%
Totalmente de acuerdo	48	23.3%	58	33.5%
No ha usado los servicios	9	4.4%	10	5.8%
Total	206	100.0%	173	100.0%

### Tesorería

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la Tesorería es favorable en un 63,6%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son el 28,5%; pero se presenta un 7,9% (30 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio de la Institución. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,79 con una variación promedio de 1,145 que muestra una variabilidad de 30,2% dentro de este ítem, con lo cual se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase gráfica 15 y tabla A13.

Gráfica 15. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Tesorería.



El nivel de satisfacción favorable que mostraron los estudiantes con el servicio de la Tesorería de la UNIAJC de acuerdo a la facultad que pertenecen el 80%, 71,4%, 61,9% y 55,2% de CEFTEL, FEDV, FCE y FI, respectivamente. La proporción de estudiantes con una percepción desfavorable es del

38,8%, 28,2%, 20,3% y 10% para FI, FCE, FEDV y CEFTEL, respectivamente. La proporción de estudiantes que afirman no haber utilizado los servicios de la Tesorería son del 10% de CEFTEL y 9,8% de FCE. Véase tabla 29.

El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con los servicios de la Tesorería de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es del 61,1% y 66,5% de hombres y mujeres, respectivamente. El 31% y 25,4% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 7,8% y 8,1% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase tabla 30.

Tabla 29. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Tesorería, de acuerdo a la facultad.

Tesorería	Facultad							
	CEFTEL		CIENCIAS EMPRESARIALES		EDUCACION A DISTANCIA Y VIRTUAL		INGENIERIAS	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	1	10.0%	4	4.3%	7	4.9%	11	8.2%
En desacuerdo	0	.0%	5	5.4%	4	2.8%	16	11.9%
Medianamente de acuerdo	0	.0%	17	18.5%	18	12.6%	25	18.7%
De acuerdo	5	50.0%	30	32.6%	58	40.6%	43	32.1%
Totalmente de acuerdo	3	30.0%	27	29.3%	44	30.8%	31	23.1%
No ha usado los servicios	1	10.0%	9	9.8%	12	8.4%	8	6.0%
Total	10	100.0%	92	100.0%	143	100.0%	134	100.0%

Tabla 30. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Tesorería, de acuerdo al género.

Tesorería	Genero			
	Masculino		Femenino	
	N	%	N	%
Totalmente en desacuerdo	14	6.8%	9	5.2%
En desacuerdo	18	8.7%	7	4.0%
Medianamente de acuerdo	32	15.5%	28	16.2%
De acuerdo	73	35.4%	63	36.4%
Totalmente de acuerdo	53	25.7%	52	30.1%
No ha usado los servicios	16	7.8%	14	8.1%
Total	206	100.0%	173	100.0%

**Intervalos de Confianza**

El verdadero valor de la proporción de estudiantes que respondieron positivamente a los servicios prestados por las diferentes áreas de la UNIAJC se presenta por cada una de ellas en la tabla 31, es de notar como siendo Bienestar Universitario el área con el menor porcentaje de estudiantes con una buena percepción posee el intervalo de confianza mas amplio, dando como resultado que esta entre 47,19% y 58,9% con lo cual no se alcanzaría el 60% de estudiantes con una buena percepción. El intervalo de confianza de menor tamaño es el de la satisfacción con la carrera cursada con una amplitud de 9,4%, con lo cual el valor de satisfacción de la población estudiantil debe estar entre 65,9% y 75,3%. En los intervalos de confianza de cada ítem es de observar como ninguno de ellos alcanza un valor estimado del 80%.

Tabla 31. Intervalos de confianza para la proporción de satisfacción de la comunidad estudiantil en II-2012. Nivel de confianza del 95%.

Oficina / Área	Satisfechos	N	%	Intervalo de Confianza al 95%		Rango Intervalo
La carrera cursada, ha cumplido con sus expectativas	255	361	70,64%	65,94%	75,34%	9,40%
Biblioteca	206	321	64,17%	58,93%	69,42%	10,49%
Bienestar Universitario	148	279	53,05%	47,19%	58,90%	11,71%
Comunicaciones	212	318	66,67%	61,49%	71,85%	10,36%
Coordinación Académica	199	360	55,28%	50,14%	60,41%	10,27%
Facultad/Departamento	227	358	63,41%	58,42%	68,40%	9,98%
Infraestructura Física	226	367	61,58%	56,60%	66,56%	9,95%
Laboratorios	180	314	57,32%	51,85%	62,80%	10,94%
Proyección Social	214	331	64,65%	59,50%	69,80%	10,30%
Registro Académico	252	361	69,81%	65,07%	74,54%	9,47%
Servicio Médico	200	279	71,68%	66,40%	76,97%	10,57%
Servicios Informáticos	238	360	66,11%	61,22%	71,00%	9,78%
Tesorería	241	349	69,05%	64,20%	73,90%	9,70%

## ANEXOS

Tabla A1. Satisfacción de las expectativas de los programas académicos cursados.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
La carrera cursada, ha cumplido con sus expectativas	361	1	5	3.84	1.079	-1.030	.128	.743	.256
N válido (según lista)	361								

Tabla A2. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Biblioteca	321	1	5	3.70	1.078	-.837	.136	.361	.271
N válido (según lista)	321								

Tabla A3. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con bienestar universitario.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Bienestar Universitario	279	1	5	3.46	1.210	-.575	.146	-.416	.291
N válido (según lista)	279								

Tabla A4. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes comunicaciones.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Comunicaciones	318	1	5	3.77	1.063	-.799	.137	.191	.273
N válido (según lista)	318								

Tabla A5. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Coordinación Académica.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Coordinación Académica	360	1	5	3.50	1.171	-.539	.129	-.462	.256
N válido (según lista)	360								

Tabla A6. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Facultad/Departamento.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Facultad/Departamento	358	1	5	3.64	1.156	-.758	.129	-.143	.257
N válido (según lista)	358								

Tabla A7. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.

	Estadísticos descriptivos								
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Infraestructura Física	367	1	5	3.62	1.202	-.744	.127	-.237	.254
N válido (según lista)	367								

Tabla A8. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Laboratorios.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Laboratorios	314	1	5	3.50	1.189	-.528	.138	-.615	.274
N válido (según lista)	314								

Tabla A9. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Proyección Social.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Proyección Social	331	1	5	3.67	1.124	-.826	.134	.115	.267
N válido (según lista)	331								

Tabla A10. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Registro Académico	361	1	5	3.81	1.150	-.955	.128	.233	.256
N válido (según lista)	361								

Tabla A11. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con el Servicio Médico.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Servicio Médico	279	1	5	3.86	1.167	-1.044	.146	.380	.291
N válido (según lista)	279								

Tabla A12. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Servicios Informáticos.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Servicios Informáticos	360	1	5	3.74	1.163	-.807	.129	-.120	.256
N válido (según lista)	360								

Tabla A13. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Tesorería.

Estadísticos descriptivos									
	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Tesorería	349	1	5	3.79	1.145	-.929	.131	.196	.260
N válido (según lista)	349								