

# OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

## INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

Enero de 2014

**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



## Contenido

PRESENTACIÓN.....	1
OBJETIVO.....	1
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	1
Biblioteca:.....	7
Bienestar Universitario.....	9
Medios de Comunicaciones.....	10
Coordinación Académica.....	12
Facultad y/o Departamento:.....	14
Infraestructura Física.....	15
Laboratorios.....	18
Proyección Social:.....	19
Oficina de Admisiones y Registro Académico:.....	21
Servicio Medico.....	23
Servicios Informáticos.....	24
Tesorería.....	26
Intervalos de Confianza.....	27



## Listado de Tablas

Tabla 1. Coeficiente de viabilidad del instrumento de medición.....	2
Tabla 2. Distribución de los participantes en la encuesta por unidad académica.....	4
Tabla 3 Distribución de los participantes en la encuesta por programa académico. ....	4
Tabla 4. Distribución de los participantes en la encuesta por ubicación semestral. ....	6
Tabla 5. Distribución de la satisfacción con el servicio de la biblioteca, de acuerdo al género. ....	9
Tabla 6. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo al género. ....	10
Tabla 7. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo al género.....	12
Tabla 8. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo al género. ....	13
Tabla 9. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Facultad y/o Departamento, de acuerdo al género.....	14
Tabla 10. Distribución de la satisfacción con el servicio de Infraestructura Física, de acuerdo al género. ....	18
Tabla 11. Distribución de la satisfacción con el servicio de Laboratorios, de acuerdo al género.....	19
Tabla 12. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Proyección Social, de acuerdo al género. ....	20
Tabla 13. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina Admisiones y Registro Académico, de acuerdo al género.....	22
Tabla 14. Distribución de la satisfacción con el Servicio Médico, de acuerdo al género.....	23
Tabla 15. Distribución de la satisfacción con del servicio DITIC, de acuerdo al género.....	25
Tabla 16. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Tesorería, de acuerdo al género. ....	26
Tabla 17. Intervalos de confianza para la proporción de satisfacción de la comunidad estudiantil en I-2013. Nivel de confianza del 95%. ....	27

## Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución respuesta de los estudiantes según la facultad. ....	4
Gráfica 2. Distribución del género de los estudiantes. ....	6
Gráfica 3. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.....	7
Gráfica 4. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con Bienestar Universitario. ....	10
Gráfica 5. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con comunicaciones. ....	11
Gráfica 6. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Coordinación Académica. ....	12
Gráfica 7. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Facultad/Departamento. ....	14
Gráfica 8. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física. ....	15
Gráfica 9. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Laboratorios.....	18
Gráfica 10. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Proyección Social. ....	20
Gráfica 11. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico. ....	21
Gráfica 12. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicio Medico. ....	23
Gráfica 13. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicios Informáticos.....	24
Gráfica 14. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Tesorería. ....	26



## Listado de Anexos

Tabla A 1. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.....	29
Tabla A 2. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con bienestar universitario.....	29
Tabla A 3. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los medios de comunicaciones.....	29
Tabla A 4. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Coordinación Académica.....	29
Tabla A 5. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Facultad/Departamento.....	29
Tabla A 6. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.....	29
Tabla A 7. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Laboratorios.....	29
Tabla A 8. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Proyección Social.....	30
Tabla A 9. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.....	30
Tabla A 10. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con el Servicio Médico.....	30
Tabla A 11. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Servicios Informáticos.....	30
Tabla A 12. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Tesorería.....	30



## 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-2013.
- Identificar las áreas que la comunidad estudiantil plantea mejorar para satisfacer sus necesidades.

## ANÁLISIS Y RESULTADOS

En el periodo académico de análisis el tamaño de la población, al 20 de diciembre del 2013, es de 6.665 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 864 percepciones de los estudiantes, con lo cual el error de muestreo es de 4%. El cuestionario estuvo constituido por 12 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
.889	12

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 0.889, suficiente para considerar buena la fiabilidad del instrumento, con un total de 864 casos y cero casos excluidos.

La Institución considera que un usuario satisfecho es quien marca las opciones del cuestionario Totalmente de Acuerdo y De Acuerdo, los estudiantes insatisfechos son el resto de los casos.

La proporción de respuesta de los estudiantes en la encuesta de satisfacción por unidad académica fue un 35% (276) de la Facultad de Ingenierías (FI), el 29.8% (235) de la Facultad de Educación a Distancia y Virtual (FEDV), el 39.9% (236) de la Facultad de Ciencias Empresariales (FCE) y el 5.3% (42) pertenecientes a otras unidades. Se identifican 75 observaciones como perdidas que son estudiantes que han cambiado de documento razón por la cual al realizar el cruce de información, ya no identifica el programa académico. Véase

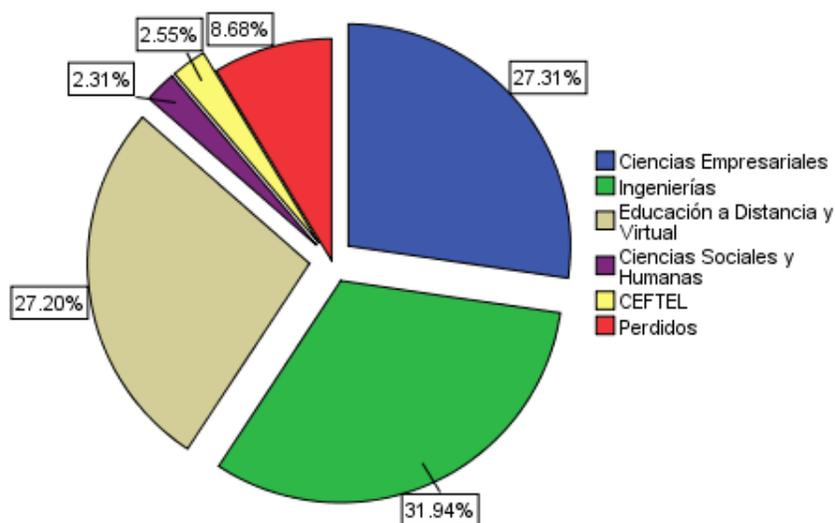
Tabla 2 y Gráfica 1.



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ciencias Empresariales	236	27.3	29.9	29.9
	Ingenierías	276	31.9	35.0	64.9
	Educación a Distancia y Virtual	235	27.2	29.8	94.7
	Ciencias Sociales y Humanas	20	2.3	2.5	97.2
	CEFTEL	22	2.5	2.8	100.0
	Total	789	91.3	100.0	
Perdidos	Sistema	75	8.7		
Total		864	100.0		

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



Los programas académicos con mayor participación en la encuesta fueron Salud Ocupacional (15.0%), Tecnología en Gestión Empresarial (10.4%), Tecnología en Contabilidad Sistematizada (9.6%), Tecnología en Sistemas (9.0%), e Ingeniería de Sistemas (6.6%). La ubicación semestral de quienes respondieron la encuesta se encuentra con mayor frecuencia en 1, 4, 3 y 6 semestre con 19.3%, 13.7%, 11.5% y 11.5% respectivamente. Véase **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.** y Tabla 4.

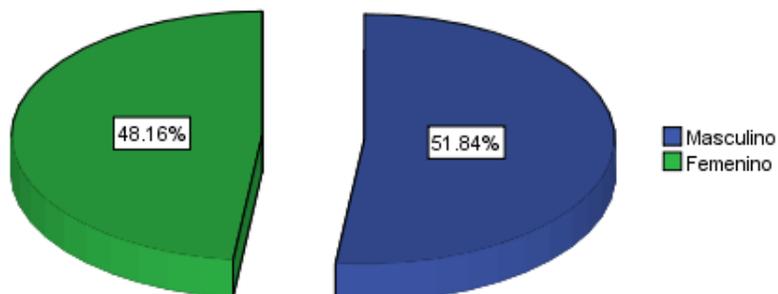
**Tabla 3 Distribución de los participantes en la encuesta por programa académico.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	37	4.3	4.7	4.7
	ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	45	5.2	5.7	10.4
	ANTROPOLOGÍA	1	.1	.1	10.5
	ARTES VISUALES	2	.2	.3	10.8
	CONTADURIA PUBLICA	29	3.4	3.7	14.4
	DISEÑO VISUAL	5	.6	.6	15.1
	INGENIERÍA DE SISTEMAS	52	6.0	6.6	21.7
	INGENIERÍA ELECTRÓNICA	44	5.1	5.6	27.2
	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA CON ENFASIS EN EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES	3	.3	.4	27.6
	LICENCIATURA EN MATEMATICAS	2	.2	.3	27.9
	LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL	34	3.9	4.3	32.2
	SALUD OCUPACIONAL	118	13.7	15.0	47.1
	TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ELECTRICIDAD DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	5	.6	.6	47.8
	TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	9	1.0	1.1	48.9
	TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MECANICA DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN	8	.9	1.0	49.9
	TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	76	8.8	9.6	59.6
	TECNOLOGÍA EN ELECTRÓNICA	39	4.5	4.9	64.5
	TECNOLOGÍA EN GESTION EMPRESARIAL	82	9.5	10.4	74.9
	TECNOLOGÍA EN GESTIÓN LOGÍSTICA	1	.1	.1	75.0
	TECNOLOGÍA EN INSTRUMENTACIÓN INDUSTRIAL	19	2.2	2.4	77.4
	TECNOLOGIA EN MECATRONICA	28	3.2	3.5	81.0
	TECNOLOGÍA EN MERCADEO	11	1.3	1.4	82.4
	TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL	23	2.7	2.9	85.3
	TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA	33	3.8	4.2	89.5
	TECNOLOGÍA EN SISTEMAS	71	8.2	9.0	98.5
	TRABAJO SOCIAL	12	1.4	1.5	100.0
	Total	789	91.3	100.0	
Perdidos	0	75	8.7		
Total		864	100.0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	151	17.5	19.3	19.3
	2	86	10.0	11.0	30.3
	3	90	10.4	11.5	41.8
	4	107	12.4	13.7	55.4
	5	72	8.3	9.2	64.6
	6	90	10.4	11.5	76.1
	7	72	8.3	9.2	85.3
	8	24	2.8	3.1	88.4
	9	53	6.1	6.8	95.1
	10	29	3.4	3.7	98.9
	11	7	.8	.9	99.7
	12	2	.2	.3	100.0
	Total	783	90.6	100.0	
Perdidos	Sistema	81	9.4		
	Total	864	100.0		

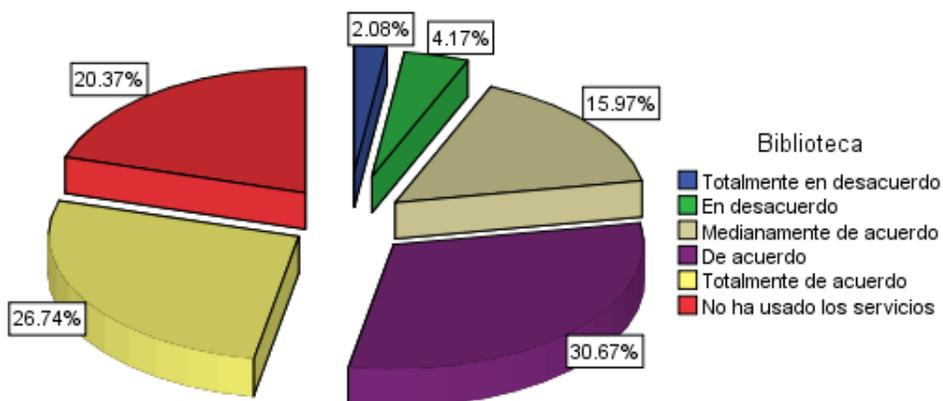
**Gráfica 2. Distribución del género de los estudiantes.**



## Biblioteca

Espacios y mobiliario, Calidad y Variedad de Colección Bibliográfica, Préstamo de libros, Exposiciones de arte, Asesoría Gramatical, Eventos culturales.

**Gráfica 3. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.**



La biblioteca muestra que el 57.41% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio y el 22.22% se encuentran insatisfechos con sus servicios. Un 20.37% de los estudiantes de la muestra manifestaron no haber usado los servicios de la biblioteca. La percepción promedio de este ítem fue de 3.95 con una variación promedio de 0.990 respecto al promedio, lo cual arroja una variación del 25.06% y demuestra que no existe homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase Gráfica 3 y Tabla A 1.

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 58.4% y 54.5%, respectivamente. El 20.3% de hombres y el 24.4% 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 21.3% y el 21.1% respectivamente. Véase

Tabla 5.



**Tabla 5. Distribución de la satisfacción con el servicio de la biblioteca, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Biblioteca	Totalmente en desacuerdo	Recuento	11	7	18
		% dentro de Genero	2.7%	1.8%	2.3%
	En desacuerdo	Recuento	16	16	32
		% dentro de Genero	3.9%	4.2%	4.1%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	56	70	126
		% dentro de Genero	13.7%	18.4%	16.0%
	De acuerdo	Recuento	122	119	241
		% dentro de Genero	29.8%	31.3%	30.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	117	88	205
		% dentro de Genero	28.6%	23.2%	26.0%
	No ha usado los servicios	Recuento	87	80	167
		% dentro de Genero	21.3%	21.1%	21.2%
Total		Recuento	409	380	789
		% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%

## Bienestar Universitario

Actividades deportivas, Recursos y Espacios deportivos, Actividades Culturales (música, danza, teatro), Bolsa de empleo, Pasantías o Programa de Aprendices, Programa de Egresados.

El área de Bienestar Universitario mostró que el 41.2% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio; mientras que el 26.27% de los estudiantes no expresan una buena satisfacción con esta área. Se presentó un 32.52% (281 casos) de estudiantes que afirman no haber usado sus servicios. La percepción promedio de este ítem fue de 3.61 con una variación promedio de 1.115 respecto al promedio, lo que indica una variación del 30.89%, razón por la cual no hay homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase Gráfica 4 y Tabla A 2.

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 38.4% y 40.5% de hombres y mujeres, respectivamente. Insatisfechos con el servicio aparecen el 29.8% de hombres y 22.4% mujeres. El porcentaje de estudiantes, hombres y mujeres, que afirma no haber utilizado los servicios de Bienestar Universitario corresponde al 38.1% y al 37.1% de respectivamente. Véase Tabla 6.

Gráfica 4. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con Bienestar Universitario.

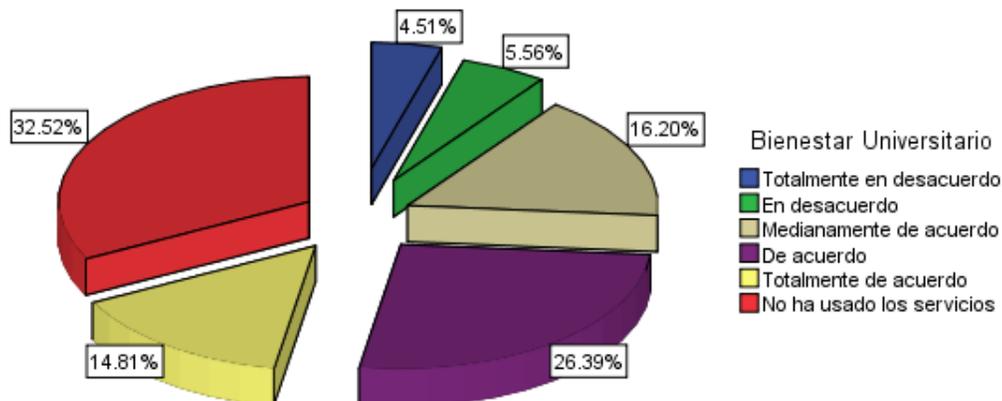


Tabla 6. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo al género.

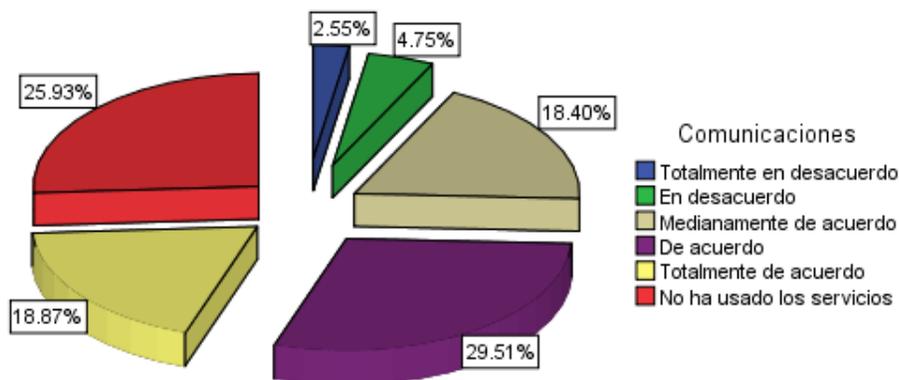
		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Bienestar Universitario	Totalmente en desacuerdo	Recuento	23	14	37
		% dentro de Genero	5.6%	3.7%	4.7%
	En desacuerdo	Recuento	29	12	41
		% dentro de Genero	7.1%	3.2%	5.2%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	70	59	129
		% dentro de Genero	17.1%	15.5%	16.3%
	De acuerdo	Recuento	95	111	206
		% dentro de Genero	23.2%	29.2%	26.1%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	62	43	105
		% dentro de Genero	15.2%	11.3%	13.3%
	No ha usado los servicios	Recuento	130	141	271
		% dentro de Genero	31.8%	37.1%	34.3%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

## Medios de Comunicaciones

Cápsula y Noticias UNIAJC, Periódico Visión Tecnológica, Revistas Actitud y Sapientia, Boletines de Rectoría y de Investigaciones, Emisora Virtual Radio UNIAJC, Promoción de Actividades Institucionales, Información de Carteleras, Sistema de PQRS.

El nivel de satisfacción que se percibe de los medios de comunicaciones de la Institución por la comunidad estudiantil es del 48.38%, mientras que el 25.7% de la misma no se encuentra satisfecha. Por otra parte un 25.93% de la muestra afirma no usado los medios de comunicación para informarse. 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 1.010, aspecto que muestra una variabilidad de 26.79% dentro del ítem, dejando ver lo heterogéneo de las respuestas de los estudiantes. Véase Gráfica 5 y Tabla A 3.

**Gráfica 5. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con comunicaciones.**



Por género, El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con los medios de comunicaciones de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 47.2% y 48.4% de hombres y mujeres, respectivamente. El 28.9% de hombres y el 22.4% mujeres, se encuentra insatisfecho con estos. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios los medios de comunicaciones es del 24.0% y 29.2% de hombres y mujeres. Véase Coordinación Académica

Administración de Salones y Auditorios, y Administración de medios audiovisuales.

El nivel de satisfacción que arroja el servicio de la Coordinación Académica de la Institución de conformidad con las respuestas de los estudiantes, es del 52.64%, mientras que el 43.4% de los mismos se encuentran insatisfechos. De otra parte, un 3.94% de estudiantes de la muestra afirman no haber usado ninguna forma de los servicios prestados por esta área. La calificación promedio, de acuerdo con el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil es de 3.5 con una

variación promedio de 1.136, hecho que muestra una variabilidad de 32.46% dentro de este ítem, y lo que muestra un concepto de estudiantes heterogéneo. Véase Gráfica 6 y Tabla A 4.

Tabla 7.

## Coordinación Académica

Administración de Salones y Auditorios, y Administración de medios audiovisuales.

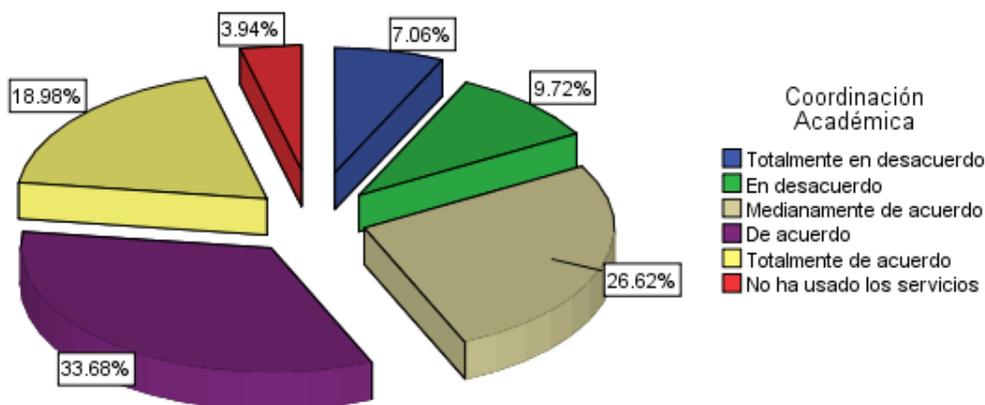
El nivel de satisfacción que arroja el servicio de la Coordinación Académica de la Institución de conformidad con las respuestas de los estudiantes, es del 52.64%, mientras que el 43.4% de los mismos se encuentran insatisfechos. De otra parte, un 3.94% de estudiantes de la muestra afirman no haber usado ninguna forma de los servicios prestados por esta área. La calificación promedio, de acuerdo con el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil es de 3.5 con una variación promedio de 1.136, hecho que muestra una variabilidad de 32.46% dentro de este ítem, y lo que muestra un concepto de estudiantes heterogéneo. Véase Gráfica 6 y Tabla A 4.

**Tabla 7. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Comunicaciones	Totalmente en desacuerdo	Recuento	15	6	21
		% dentro de Genero	3.7%	1.6%	2.7%
	En desacuerdo	Recuento	24	11	35
		% dentro de Genero	5.9%	2.9%	4.4%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	79	68	147
		% dentro de Genero	19.3%	17.9%	18.6%
	De acuerdo	Recuento	115	110	225
		% dentro de Genero	28.1%	28.9%	28.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	78	74	152
		% dentro de Genero	19.1%	19.5%	19.3%
	No ha usado los servicios	Recuento	98	111	209
		% dentro de Genero	24.0%	29.2%	26.5%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

**Gráfica 6. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Coordinación Académica.**





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 52.5% y 51.3% de hombres y mujeres, respectivamente. El 42.7% y 45% 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 4.6% y 3.7% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase Tabla 8.

**Tabla 8. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo al género.**

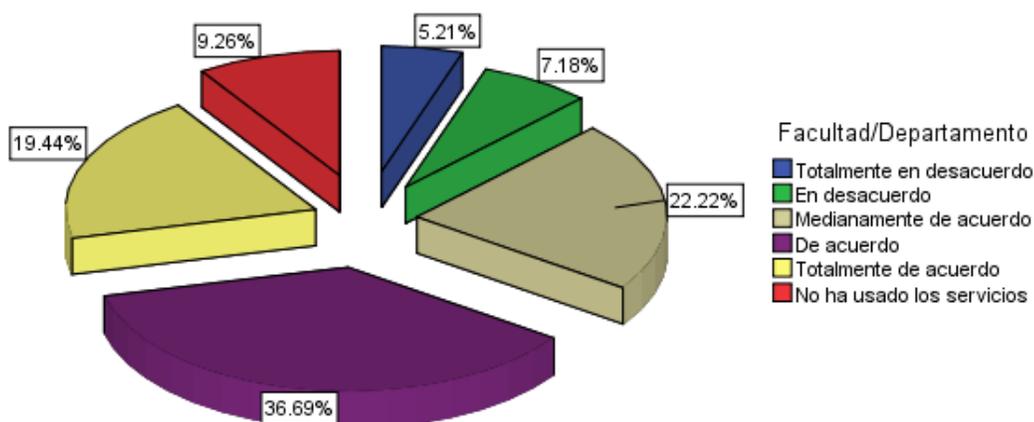
		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Coordinación Académica	Totalmente en desacuerdo	Recuento	32	26	58
		% dentro de Genero	7.8%	6.8%	7.4%
	En desacuerdo	Recuento	39	36	75
		% dentro de Genero	9.5%	9.5%	9.5%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	104	109	213
		% dentro de Genero	25.4%	28.7%	27.0%
	De acuerdo	Recuento	138	124	262
		% dentro de Genero	33.7%	32.6%	33.2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	77	71	148
		% dentro de Genero	18.8%	18.7%	18.8%
	No ha usado los servicios	Recuento	19	14	33
		% dentro de Genero	4.6%	3.7%	4.2%
Total		Recuento	409	380	789
		% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%

## Facultad y/o Departamento:

Matrícula y novedades académicas, Homologaciones, Traslados y Reingresos, Respuesta a solicitudes estudiantiles, Adecuada asignación de docentes, Gestión de visitas empresariales, Organización eventos de ciencia y tecnología, Aulas Virtuales, Proyectos y semilleros de investigación, Programación de tutorías.

La satisfacción de los estudiantes componentes de la muestra con el servicio prestado por las facultades y/o departamentos se ubicó en el 56.13%, el porcentaje de insatisfacción fue del 34.61%. Adicionalmente un 9.26% (80 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 1.079, lo que muestra una variabilidad de 29.647% para este ítem, por lo tanto el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 7 y Tabla A 5.

**Gráfica 7. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Facultad/Departamento.**



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 53.8% de hombres y 57.4% de mujeres. El 35.2% y 34.3% 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 11.0% y 8.4%, respectivamente. Véase Tabla 9.

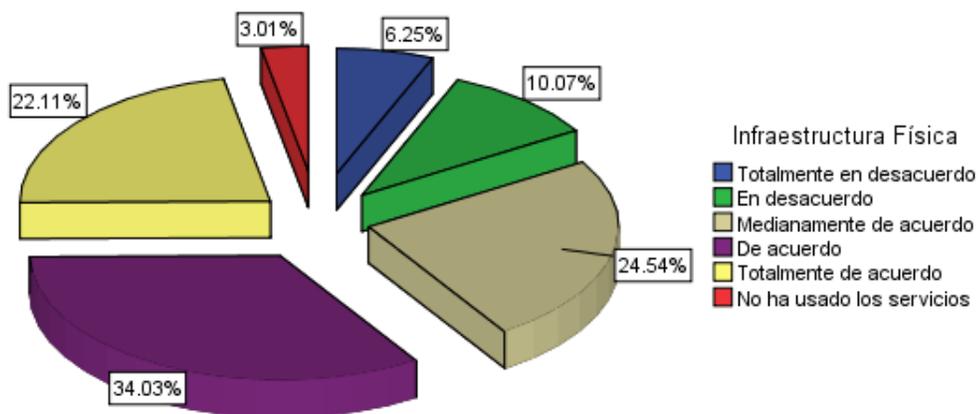
**Tabla 9. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Facultad y/o Departamento, de acuerdo al género.**

Facultad/Departamento		Recuento	Genero		Total
			Masculino	Femenino	
Totalmente en desacuerdo	Recuento	20	23	43	
	% dentro de Genero	4.9%	6.1%	5.4%	
En desacuerdo	Recuento	33	20	53	
	% dentro de Genero	8.1%	5.3%	6.7%	
Medianamente de acuerdo	Recuento	91	87	178	
	% dentro de Genero	22.2%	22.9%	22.6%	
De acuerdo	Recuento	139	150	289	
	% dentro de Genero	34.0%	39.5%	36.6%	
Totalmente de acuerdo	Recuento	81	68	149	
	% dentro de Genero	19.8%	17.9%	18.9%	
No ha usado los servicios	Recuento	45	32	77	
	% dentro de Genero	11.0%	8.4%	9.8%	
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

## Infraestructura Física

Aseo y Mantenimiento de Espacios, Vigilancia en porterías, Demarcación de zonas, Baños y Zonas de esparcimiento.

Gráfica 8. 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 56.14%, el 40.86% de los participantes no respondieron afirmativamente a la misma pregunta, mientras que el 3.01% afirmo no haber usado los servicios de la Infraestructura Física de la Institución. La calificación promedio de los usuarios de esta área fue de 3.57 con una variación promedio de 1.139, situación que muestra una variabilidad de 31.91% para este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Infraestructura Física**

Aseo y Mantenimiento de Espacios, Vigilancia en porterías, Demarcación de zonas, Baños y Zonas de esparcimiento.

Gráfica 8 y Tabla A 6.

Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Infraestructura Física de la UNIAJC es del 57.1% para los hombres y del 53.9% para las mujeres, de igual manera, se encuentran insatisfechos con el servicio el 38.9% y el 44% de hombres y mujeres respectivamente. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 3.9% y 2.1% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase

Tabla 10.



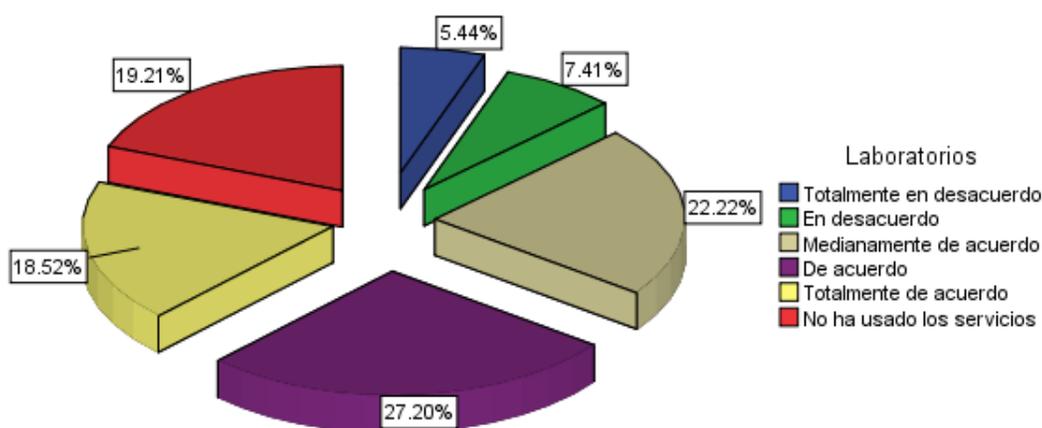
**Tabla 10. Distribución de la satisfacción con el servicio de Infraestructura Física, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Infraestructura Física	Totalmente en desacuerdo	Recuento	24	28	52
		% dentro de Genero	5.9%	7.4%	6.6%
	En desacuerdo	Recuento	42	35	77
		% dentro de Genero	10.3%	9.2%	9.8%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	93	104	197
		% dentro de Genero	22.7%	27.4%	25.0%
	De acuerdo	Recuento	136	127	263
		% dentro de Genero	33.3%	33.4%	33.3%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	98	78	176
		% dentro de Genero	24.0%	20.5%	22.3%
	No ha usado los servicios	Recuento	16	8	24
		% dentro de Genero	3.9%	2.1%	3.0%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

## Laboratorios

Préstamos de Equipos y herramientas, Espacios y mobiliario, Mantenimiento y actualización de equipos.

**Gráfica 9. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Laboratorios.**



Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con los laboratorios es favorable en un 45.72% de ellos; el 35.07% piensa que no se cumplieron

sus expectativas; mientras que el 19.21% de ellos afirma no haber usado los servicios de los Laboratorios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.57 con una variación promedio de 1.137 que muestra una variabilidad de 31.85% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 9 y Tabla A 7.

Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con los Laboratorios de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 47.7% de hombres y 43.2% de mujeres. El 36% y 32.4% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 16.4% de hombres y 24.5% mujeres. Véase Tabla 11.

**Tabla 11. Distribución de la satisfacción con el servicio de Laboratorios, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Laboratorios	Totalmente en desacuerdo	Recuento	24	19	43
		% dentro de Genero	5.9%	5.0%	5.4%
	En desacuerdo	Recuento	34	20	54
		% dentro de Genero	8.3%	5.3%	6.8%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	89	84	173
		% dentro de Genero	21.8%	22.1%	21.9%
	De acuerdo	Recuento	108	109	217
		% dentro de Genero	26.4%	28.7%	27.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	87	55	142
		% dentro de Genero	21.3%	14.5%	18.0%
	No ha usado los servicios	Recuento	67	93	160
		% dentro de Genero	16.4%	24.5%	20.3%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

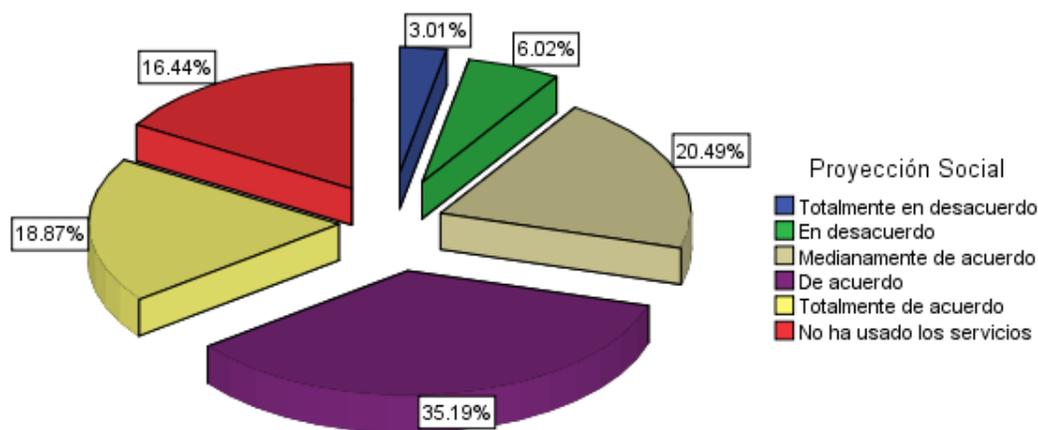
## Proyección Social:

Punto de Información a usuarios, Call center, Publicidad institucional, Oferta de cursos y diplomados, Relaciones interinstitucionales.

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la proyección social es favorable en un 54.06%; el 29.52% de los estudiantes se encuentran

insatisfechos con el servicio que presta el área. Se presenta un 16.44% (139 casos) de estudiantes que afirmaron no haber usado los servicios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.73 con una variación promedio de 1.005 que muestra una variabilidad de 26.94% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 10 y Tabla A 8.

**Gráfica 10. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Proyección Social.**



**Tabla 12. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Proyección Social, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Proyección Social	Totalmente en desacuerdo	Recuento	11	12	23
		% dentro de Genero	2.7%	3.2%	2.9%
	En desacuerdo	Recuento	29	17	46
		% dentro de Genero	7.1%	4.5%	5.8%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	82	81	163
		% dentro de Genero	20.0%	21.3%	20.7%
	De acuerdo	Recuento	141	133	274
		% dentro de Genero	34.5%	35.0%	34.7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	77	70	147
		% dentro de Genero	18.8%	18.4%	18.6%
	No ha usado los servicios	Recuento	69	67	136
		% dentro de Genero	16.9%	17.6%	17.2%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

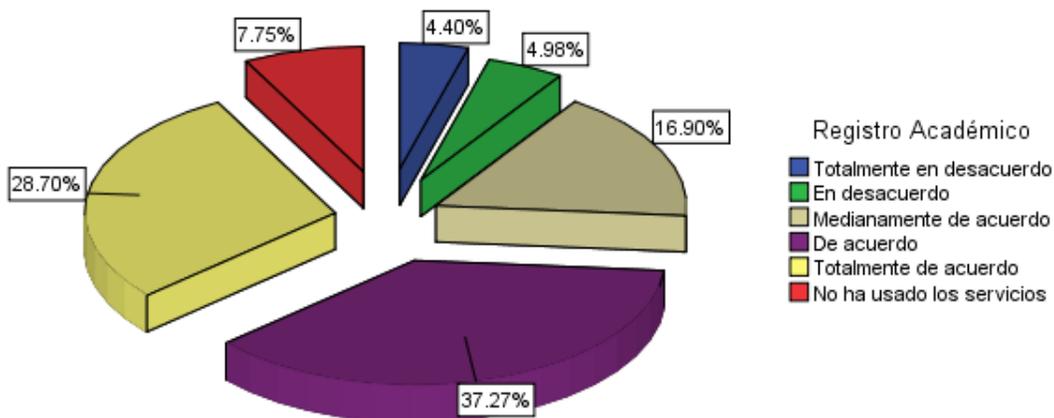
El nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil por género con la Oficina de Proyección Social de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 53.3% de hombres y 53.4% de mujeres. El 29.8% de hombres y 29% de mujeres, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 16.9% de hombres y 17.6% de mujeres. Véase

Tabla 12.

### Oficina de Admisiones y Registro Académico:

Inscripción y Admisiones, Matrícula en Línea, Solicitud de becas, Autorización de supletorios y otros, Respuesta a solicitudes estudiantiles, Certificaciones de estudio, Proceso de grados.

**Gráfica 11. 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 65.97%; el 26.28% de los estudiantes muestran una posición desfavorable con el servicio que presta el área. Se presentó un 7.75% (67 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 3.88 con una variación promedio de 1.061 que muestra una variabilidad de 27.35% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 11 y Tabla A 9.

**Tabla 13. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina Admisiones y Registro Académico, de acuerdo al género.**

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Registro Académico	Totalmente en desacuerdo	Recuento	18	17	35
		% dentro de Genero	4.4%	4.5%	4.4%
	En desacuerdo	Recuento	24	15	39
		% dentro de Genero	5.9%	3.9%	4.9%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	80	58	138
		% dentro de Genero	19.6%	15.3%	17.5%
	De acuerdo	Recuento	127	160	287
		% dentro de Genero	31.1%	42.1%	36.4%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	118	106	224
		% dentro de Genero	28.9%	27.9%	28.4%
	No ha usado los servicios	Recuento	42	24	66
		% dentro de Genero	10.3%	6.3%	8.4%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	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 60% de los hombres y un 70% de mujeres. El 29.9% de hombres y 23.3% de mujeres, se encuentran muestran una percepción desfavorable con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 10.3% de hombres y 6.3% de mujeres. Véase

Tabla 13.

## Servicio Medico

Atención Enfermería, Atención Médica, Atención Psicológica, Campañas de salud, Campañas de donación.

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con el Servicio Medico Universitario es favorable en un 43.98%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son un 20.84%; pero se presenta un 35.19% (304 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 3.76 con una variación promedio de 1.157 que muestra una variabilidad de 30.77% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 12 y Tabla A 10.

Gráfica 12. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicio Medico.

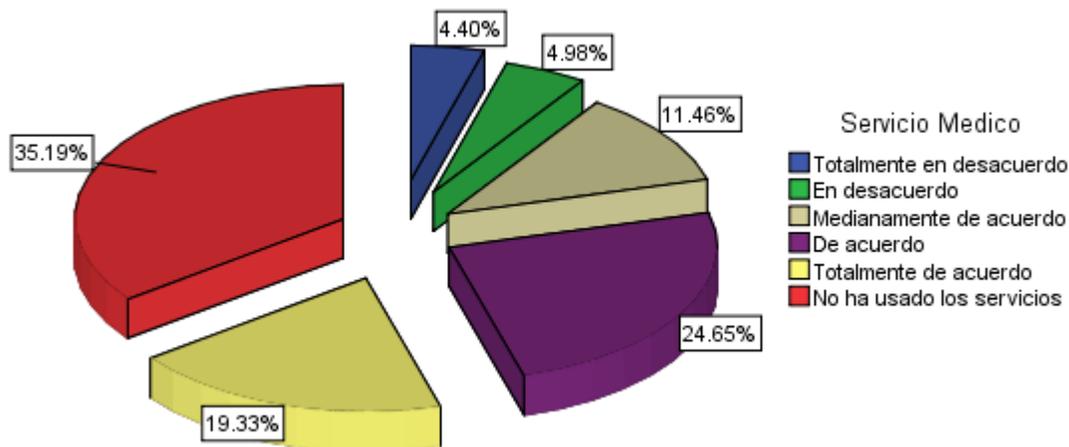


Tabla 14. Distribución de la satisfacción con el Servicio Medico, de acuerdo al género.

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Servicio Medico	Totalmente en desacuerdo	Recuento	14	22	36
		% dentro de Genero	3.4%	5.8%	4.6%
	En desacuerdo	Recuento	24	15	39
		% dentro de Genero	5.9%	3.9%	4.9%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	50	42	92
		% dentro de Genero	12.2%	11.1%	11.7%
	De acuerdo	Recuento	87	107	194
		% dentro de Genero	21.3%	28.2%	24.6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	74	76	150
		% dentro de Genero	18.1%	20.0%	19.0%
	No ha usado los servicios	Recuento	160	118	278
		% dentro de Genero	39.1%	31.1%	35.2%
Total		Recuento	409	380	789
		% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%

Por género, el nivel de satisfacción de favorabilidad de la comunidad estudiantil con el Servicio Médico de la UNIAJC muestra que el 39.4% de hombres y 48.2% de mujeres. El 21.5% y 20.8% 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 39.1% de hombres y 31.1% mujeres. Véase Tabla 14.

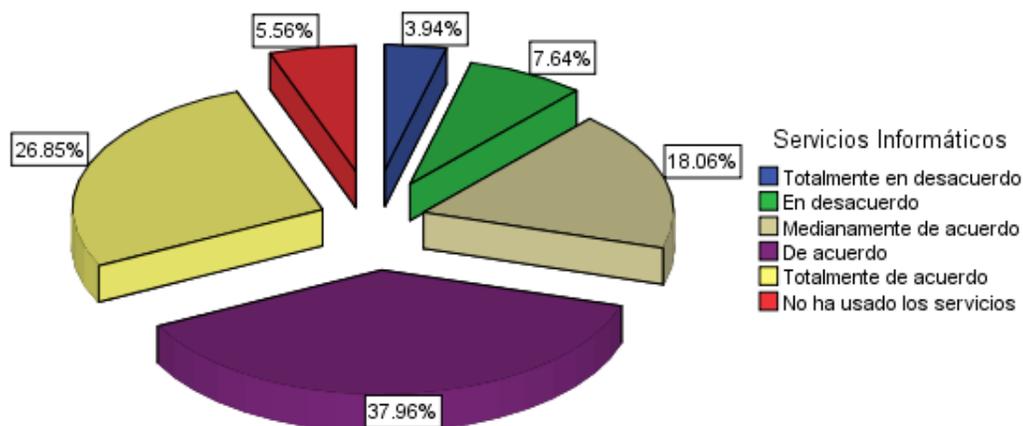
## Servicios Informáticos

Servicio de Internet, Plataforma Academusoft, Capacitación Academusoft, Salas de cómputo, Mantenimiento de Hardware y Software, Página WEB.

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con DITIC es favorable en un 64.81%; el 29.64% de estos se encuentran con una percepción desfavorable de esta oficina; pero se presenta un 5.56% (48 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.81 con una variación promedio de 1.067 que muestra una variabilidad de 28.01% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.** y Tabla A 11.



Gráfica 13. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicios Informáticos.



Por género, el nivel de satisfacción favorable de la comunidad estudiantil con los servicios de DITIC de la UNIAJC muestra el 62.9% de hombres y 65.3% de mujeres, respectivamente. El 32.8% y 27% 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 7.6% de mujeres. Véase Tabla 15.

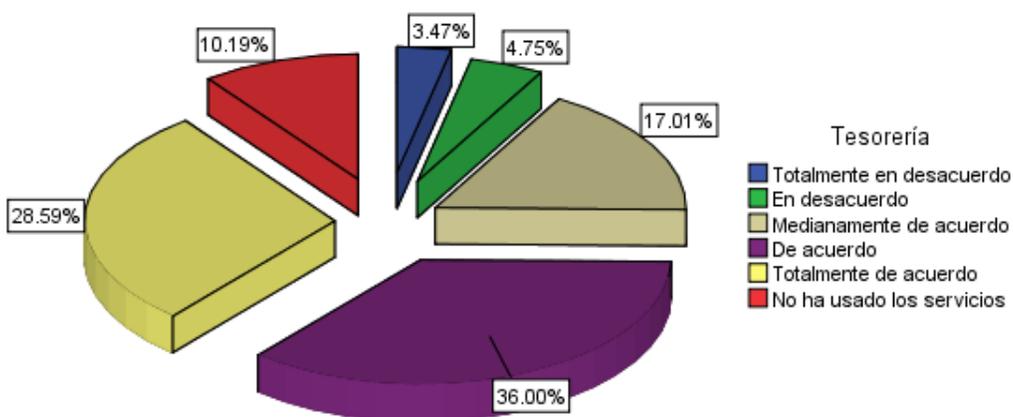
Tabla 15. Distribución de la satisfacción con el servicio DITIC, de acuerdo al género.

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Servicios Informáticos	Totalmente en desacuerdo	Recuento	20	10	30
		% dentro de Genero	4.9%	2.6%	3.8%
	En desacuerdo	Recuento	36	26	62
		% dentro de Genero	8.8%	6.8%	7.9%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	78	67	145
		% dentro de Genero	19.1%	17.6%	18.4%
	De acuerdo	Recuento	145	150	295
		% dentro de Genero	35.5%	39.5%	37.4%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	112	98	210
		% dentro de Genero	27.4%	25.8%	26.6%
	No ha usado los servicios	Recuento	18	29	47
		% dentro de Genero	4.4%	7.6%	6.0%
Total	Recuento	409	380	789	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

## Tesorería

Generación de liquidaciones, Respuesta a solicitudes estudiantiles, Programación de plazos y fechas de pago.

**Gráfica 14. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Tesorería.**



Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la Tesorería es favorable en un 64.59%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son el 25.23%; pero se presenta un 10.19% (88 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio de la Institución. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.91 con una variación promedio de 1.029 que muestra una variabilidad de 26.32% dentro de este ítem, con lo cual se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 14 y Tabla A 12.

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 61.9% y 66.1% de hombres y mujeres, respectivamente. El 26.6% y 23.7% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 11.5% y 10.3% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase Tabla 16.

**Tabla 16. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Tesorería, de acuerdo al género.**

			Genero		
			Masculino	Femenino	Total
Tesorería	Totalmente en desacuerdo	Recuento	14	14	28
		% dentro de Genero	3.4%	3.7%	3.5%
	En desacuerdo	Recuento	25	10	35
		% dentro de Genero	6.1%	2.6%	4.4%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	70	66	136
		% dentro de Genero	17.1%	17.4%	17.2%
	De acuerdo	Recuento	143	139	282
		% dentro de Genero	35.0%	36.6%	35.7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	110	112	222
		% dentro de Genero	26.9%	29.5%	28.1%
	No ha usado los servicios	Recuento	47	39	86
		% dentro de Genero	11.5%	10.3%	10.9%
Total		Recuento	409	380	789
		% dentro de Genero	100.0%	100.0%	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 17, es de notar como siendo Coordinación Académica el área con el menor porcentaje de estudiantes con una buena percepción, dando como resultado que esta entre 51.43% y 58.21% con lo cual no se alcanzaría el 70% de estudiantes con una buena percepción. El intervalo de confianza de menor tamaño es el Tesorería con una amplitud de 14.65%, con lo cual el valor de satisfacción de la población estudiantil debe estar entre 68.74% y 75.27%. En los intervalos de confianza de cada ítem es de observar que el único de ellos alcanza un valor estimado del 80% es el de Servicio Medico.

**Tabla 17. Intervalos de confianza para la proporción de satisfacción de la comunidad estudiantil en II-2013. Nivel de confianza del 95%.**

Oficina / Área	Satisfechos	N	%	Intervalo de Confianza al 95%		Rango Intervalo
Biblioteca	496	688	72,09%	68,74%	75,44%	6,70%
Tesorería	558	776	71,91%	68,74%	75,07%	6,32%
Registro Académico	570	797	71,52%	68,38%	74,65%	6,27%
Servicios Informáticos	560	816	68,63%	65,44%	71,81%	6,37%

Servicio Medico	380	560	67,86%	63,99%	71,73%	7,74%
Comunicaciones	418	640	65,31%	61,62%	69,00%	7,38%
Proyección Social	467	722	64,68%	61,20%	68,17%	6,97%
Facultad/Departamento	485	784	61,86%	58,46%	65,26%	6,80%
Bienestar Universitario	356	583	61,06%	57,11%	65,02%	7,92%
Infraestructura Física	485	838	57,88%	54,53%	61,22%	6,69%
Laboratorios	395	698	56,59%	52,91%	60,27%	7,35%
Coordinación Académica	455	830	54,82%	51,43%	58,21%	6,77%
Promedio Institucional			64,52%			

## ANEXOS

**Tabla A 1. 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	688	1	5	3.95	.990	-.879	.093	.474	.186
N válido (según lista)	688								

**Tabla A 2. 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	583	1	5	3.61	1.115	-.717	.101	-.051	.202
N válido (según lista)	583								

**Tabla A 3. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los medios de comunicaciones.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Comunicaciones	640	1	5	3.77	1.010	-.718	.097	.232	.193
N válido (según lista)	640								

**Tabla A 4. 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	830	1	5	3.50	1.136	-.551	.085	-.336	.170
N válido (según lista)	830								

**Tabla A 5. 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	784	1	5	3.64	1.079	-.726	.087	.074	.174
N válido (según lista)	784								

**Tabla A 6. 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	838	1	5	3.57	1.139	-.587	.084	-.342	.169
N válido (según lista)	838								

**Tabla A 7. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Laboratorios.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Laboratorios	698	1	5	3.57	1.137	-.579	.093	-.300	.185
N válido (según lista)	698								

**Tabla A 8. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Proyección Social.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Proyección Social	722	1	5	3.73	1.005	-.717	.091	.249	.182
N válido (según lista)	722								

**Tabla A 9. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Registro Académico	797	1	5	3.88	1.061	-.987	.087	.604	.173
N válido (según lista)	797								

**Tabla A 10. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con el Servicio Medico.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Servicio Medico	560	1	5	3.76	1.157	-.886	.103	.066	.206
N válido (según lista)	560								

**Tabla A 11. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Servicios Informáticos.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Servicios Informáticos	816	1	5	3.81	1.067	-.836	.086	.186	.171
N válido (según lista)	816								

**Tabla A 12. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Tesorería.**

**Estadísticos descriptivos**

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Tesorería	776	1	5	3.91	1.029	-.959	.088	.621	.175
N válido (según lista)	776								