

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO

INFORME EVALUACIÓN SATISFACCIÓN **INSTITUCIONAL** **Agosto de 2013**

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.....	3
OBJETIVO.....	1
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	1
Biblioteca:.....	5
Bienestar Universitario.....	6
Medios de Comunicaciones.....	8
Coordinación Académica.....	9
Facultad y/o Departamento:.....	11
Infraestructura Física.....	12
Laboratorios.....	14
Proyección Social:.....	15
Oficina de Admisiones y Registro Académico:.....	16
Servicio Medico.....	18
Servicios Informáticos.....	19
Tesorería.....	22
Intervalos de Confianza.....	23



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.....	2
Tabla 3 Distribución de los participantes en la encuesta por programa académico.	3
Tabla 4. Distribución de los participantes en la encuesta por ubicación semestral.	4
Tabla 5. Distribución de la satisfacción con el servicio de la biblioteca, de acuerdo al género.	6
Tabla 6. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo al género.	7
Tabla 7. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo al género.....	9
Tabla 8. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo al género.	10
Tabla 9. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Facultad y/o Departamento, de acuerdo al género.....	12
Tabla 10. Distribución de la satisfacción con el servicio de Infraestructura Física, de acuerdo al género.	13
Tabla 11. Distribución de la satisfacción con el servicio de Laboratorios, de acuerdo al género.....	14
Tabla 12. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Proyección Social, de acuerdo al género.	16
Tabla 13. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina Admisiones y Registro Académico, de acuerdo al género.....	17
Tabla 14. Distribución de la satisfacción con el Servicio Médico, de acuerdo al género.....	19
Tabla 15. Distribución de la satisfacción con del servicio DITIC, de acuerdo al género.....	21
Tabla 16. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Tesorería, de acuerdo al género.	23
Tabla 17. Intervalos de confianza para la proporción de satisfacción de la comunidad estudiantil en I-2013. Nivel de confianza del 95%.	25

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Distribución respuesta de los estudiantes según la facultad.	3
Gráfica 2. Distribución del género de los estudiantes.	5
Gráfica 3. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.....	5
Gráfica 4. Cumplimiento con las expectativas de los estudiantes con Bienestar Universitario.	7
Gráfica 5. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con comunicaciones.	8
Gráfica 6. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Coordinación Académica.	9
Gráfica 7. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Facultad/Departamento.	11
Gráfica 8. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.	12
Gráfica 9. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Laboratorios.....	14
Gráfica 10. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Proyección Social.	16
Gráfica 11. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.	16
Gráfica 12. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicio Medico.	18
Gráfica 13. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con Servicios Informáticos.....	21
Gráfica 14. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con la Tesorería.	22



Listado de Anexos

Tabla A 1. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.....	26
Tabla A 2. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con bienestar universitario.....	26
Tabla A 3. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los medios de comunicaciones.	26
Tabla A 4. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Coordinación Académica.	26
Tabla A 5. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Facultad/Departamento.	26
Tabla A 6. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.....	26
Tabla A 7. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Laboratorios.....	26
Tabla A 8. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Proyección Social.	27
Tabla A 9. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Registro Académico.	27
Tabla A 10. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con el Servicio Medico.	27
Tabla A 11. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con los Servicios Informáticos.	27
Tabla A 12. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con Tesorería.	27

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 I-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 30 de julio del 2013, es de 6.558 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 166 percepciones de los estudiantes, con lo cual el error de muestreo es de 7.5%. 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
.893	12

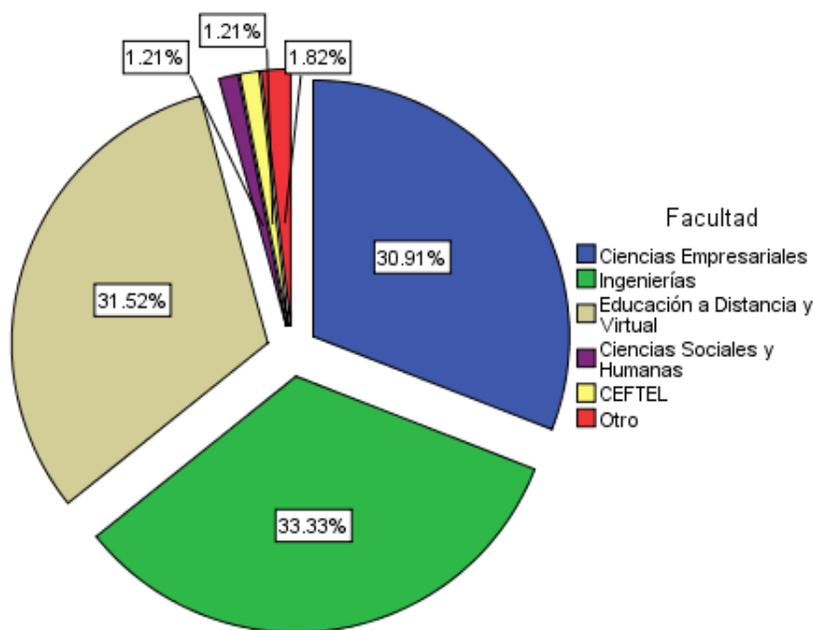
El coeficiente Alpha de Cronbach del cuestionario aplicado por la Institución Universitaria Antonio José Camacho para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en la evaluación docente, arrojó un valor de 0.893, suficiente para considerar buena la fiabilidad del instrumento, con un total de 166 casos y cero casos excluidos.

La proporción de respuesta de los estudiantes en la encuesta de satisfacción por unidad académica fue un 33.3% (55) de la Facultad de Ingenierías (FI), el 31.5% (52) de la Facultad de Educación a Distancia y Virtual (FEDV), el 30.9% (51) de la Facultad de Ciencias Empresariales (FCE) y el 4.2% (7) pertenecientes a otras unidades. 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	51	30.9	30.9	30.9
	Ingenierías	55	33.3	33.3	64.2
	Educación a Distancia y Virtual	52	31.5	31.5	95.8
	Ciencias Sociales y Humanas	2	1.2	1.2	97.0
	CEFTEL	2	1.2	1.2	98.2
	Otro	3	1.8	1.8	100.0
	Total	165	100.0	100.0	

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



Los programas académicos con mayor participación en la encuesta fueron Tecnología En Contabilidad Sistematizada (12.7%), Tecnología en Sistemas (11.5%), Salud Ocupacional (10.9%), Administración en Servicios de Salud (9.1%), y Ingeniería de Sistemas (7.9%). La ubicación semestral de quienes respondieron la encuesta se encuentra con mayor frecuencia en 2, 3 y 5 semestre con 13.9%, 16.4% y 15,2% 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	7	4.2	4.2	4.2
ADMINISTRACION EN SERVICIOS DE SALUD	15	9.1	9.1	13.3
CONTADURIA PUBLICA	9	5.5	5.5	18.8
INGENIERIA DE SISTEMAS	13	7.9	7.9	26.7
INGENIERIA ELECTRONICA	3	1.8	1.8	28.5
LICENCIATURA EN MATEMATICAS	2	1.2	1.2	29.7
LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	9	5.5	5.5	35.2
NIVELES INGLES	1	.6	.6	35.8
SALUD OCUPACIONAL	18	10.9	10.9	46.7
SIN DATO	2	1.2	1.2	47.9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN ELECTRICIDAD DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL	1	.6	.6	48.5
TECNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN MECANICA DE AIRE ACONDICIONADO Y REFRIGERACIÓN	1	.6	.6	49.1
TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD SISTEMATIZADA	21	12.7	12.7	61.8
TECNOLOGIA EN ELECTRONICA	5	3.0	3.0	64.8
TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL	12	7.3	7.3	72.1
TECNOLOGIA EN INSTRUMENTACION INDUSTRIAL	5	3.0	3.0	75.2
TECNOLOGIA EN MECATRONICA	4	2.4	2.4	77.6
TECNOLOGIA EN MERCADEO	2	1.2	1.2	78.8
TECNOLOGIA EN PRODUCCION INDUSTRIAL	6	3.6	3.6	82.4
TECNOLOGIA EN REGENCIA DE FARMACIA	8	4.8	4.8	87.3
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	19	11.5	11.5	98.8
TRABAJO SOCIAL	2	1.2	1.2	100.0
Total	165	100.0	100.0	

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

	Semestre	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	22	13.3	13.5	13.5
	2	23	13.9	14.1	27.6
	3	27	16.4	16.6	44.2
	4	16	9.7	9.8	54.0
	5	25	15.2	15.3	69.3
	6	23	13.9	14.1	83.4
	7	13	7.9	8.0	91.4
	8	3	1.8	1.8	93.3
	9	5	3.0	3.1	96.3
	10	5	3.0	3.1	99.4
	11	1	.6	.6	100.0
	Total	163	98.8	100.0	
Perdidos	0	2	1.2		
Total		165	100.0		

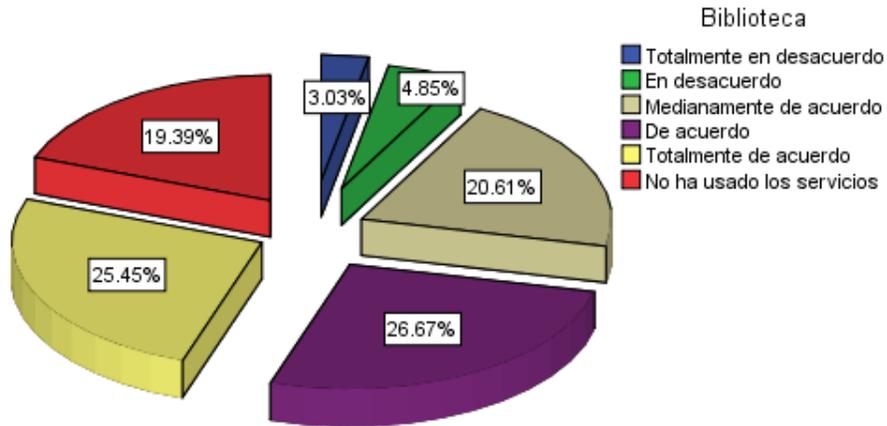
Gráfica 2. Distribución del género de los estudiantes.



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 53.12% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio y el 28.49% se encuentran insatisfechos con sus servicios. Un 19.39% de los estudiantes de la muestra afirmaron no haber usado los servicios de la biblioteca. La percepción promedio de este ítem fue de 3.83 con una variación promedio de 1.063 respecto al promedio, lo cual arroja una variación del 27.75% 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 56.4% y 47.7%, respectivamente. El 25.6% de hombres y el 31.4% 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 17.9% y el 20.9% respectivamente. Véase Tabla 5.

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

			Genero		Total
			Masculino	Femenino	
Biblioteca	Totalmente en desacuerdo	Recuento	3	2	5
		% dentro de Genero	3.8%	2.3%	3.0%
	En desacuerdo	Recuento	4	4	8
		% dentro de Genero	5.1%	4.7%	4.9%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	13	21	34
		% dentro de Genero	16.7%	24.4%	20.7%
	De acuerdo	Recuento	26	17	43
		% dentro de Genero	33.3%	19.8%	26.2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	18	24	42
		% dentro de Genero	23.1%	27.9%	25.6%
	No ha usado los servicios	Recuento	14	18	32
		% dentro de Genero	17.9%	20.9%	19.5%
Total	Recuento	78	86	164	
	% 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 42.42% de los estudiantes tienen una buena percepción del servicio; mientras que el 27.88% de los estudiantes no expresan una buena satisfacción con esta área. Se presentó un 29.70% (49 casos) de estudiantes que afirman no haber usado sus servicios. La percepción promedio de este ítem fue de 3.66 con una variación promedio de 1.293 respecto al promedio, lo que indica una variación del 35.33%, razón por la cual no hay homogeneidad de respuesta en la comunidad estudiantil. Véase Gráfica 4 y Tabla A 2.



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

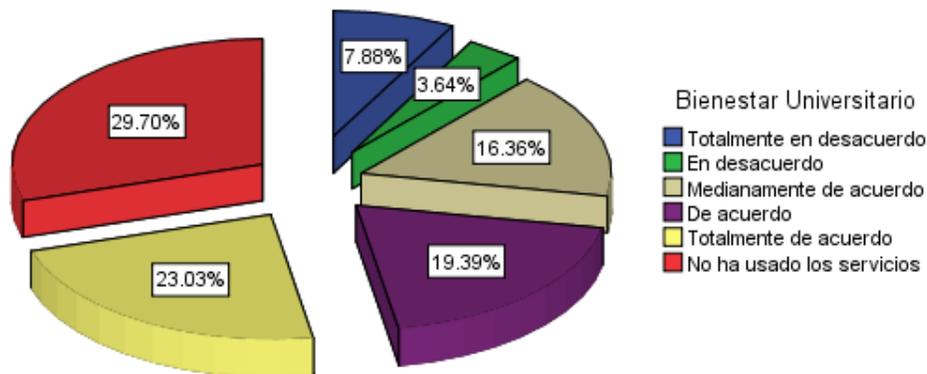


Tabla 6. Distribución de la satisfacción con el servicio de Bienestar Universitario, de acuerdo al género.

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Bienestar Universitario	Totalmente en desacuerdo	Recuento	10	3	13
		% dentro de Genero	12.8%	3.5%	7.9%
	En desacuerdo	Recuento	3	3	6
		% dentro de Genero	3.8%	3.5%	3.7%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	13	14	27
		% dentro de Genero	16.7%	16.3%	16.5%
	De acuerdo	Recuento	13	19	32
		% dentro de Genero	16.7%	22.1%	19.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	18	20	38
		% dentro de Genero	23.1%	23.3%	23.2%
	No ha usado los servicios	Recuento	21	27	48
		% dentro de Genero	26.9%	31.4%	29.3%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	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 39.8% y 45.4% de hombres y mujeres,

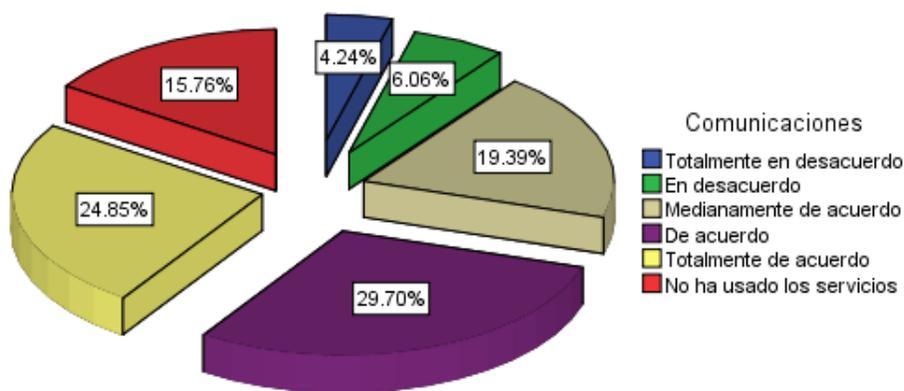
respectivamente. Insatisfechos con el servicio aparecen el 33.3% de hombres y 23.3% mujeres. El porcentaje de estudiantes, hombres y mujeres, que afirma no haber utilizado los servicios de Bienestar Universitario corresponde al 26.9% y al 31.4% de respectivamente. Véase Tabla 6.

Medios de Comunicaciones

Cápsula y Noticias UNIAJC, Periódico Visión Tecnológica, Revistas Actitud y Sapiencia, 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 54.55%, mientras que el 29.69% de la misma no se encuentra satisfecha. Por otra parte un 15.76% 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 1.105, aspecto que muestra una variabilidad de 29.31% 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 48.7% y 60.5% de hombres y mujeres, respectivamente. El 35.9% de hombres y el 23,3% mujeres, se encuentra insatisfecho con estos. El

porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios los medios de comunicaciones es del 15.4% y 16.3% de hombres y mujeres. Véase Tabla 7.

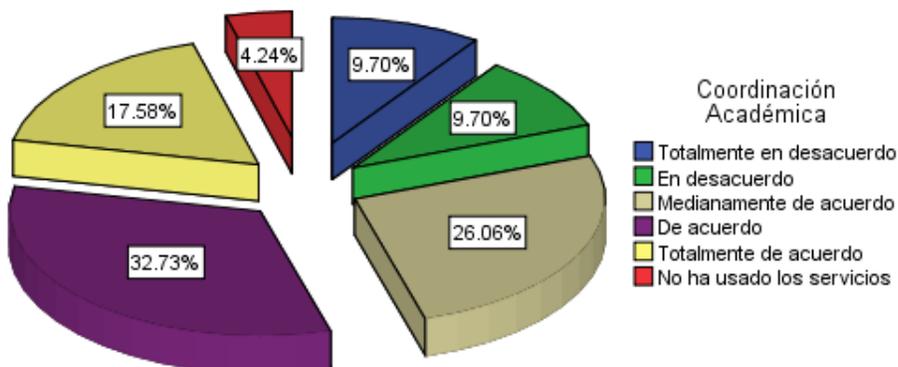
Tabla 7. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Comunicaciones, de acuerdo al género.

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Comunicaciones	Totalmente en desacuerdo	Recuento	4	3	7
		% dentro de Genero	5.1%	3.5%	4.3%
	En desacuerdo	Recuento	7	3	10
		% dentro de Genero	9.0%	3.5%	6.1%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	17	14	31
		% dentro de Genero	21.8%	16.3%	18.9%
De acuerdo	Recuento	21	28	49	
	% dentro de Genero	26.9%	32.6%	29.9%	
Totalmente de acuerdo	Recuento	17	24	41	
	% dentro de Genero	21.8%	27.9%	25.0%	
No ha usado los servicios	Recuento	12	14	26	
	% dentro de Genero	15.4%	16.3%	15.9%	
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

Coordinación Académica

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

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



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 50.31%, mientras que el 45.46% de los mismos se encuentran insatisfechos. De otra parte, un 4.24% 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 4.05 con una variación promedio de 1.281, hecho que muestra una variabilidad de 31.63% dentro de este ítem, y lo que muestra un concepto de estudiantes heterogéneo. Véase Gráfica 6 y Tabla A 4.

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 51.3% y 50.0% de hombres y mujeres, respectivamente. El 42.4% y 47.7% 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 6.4% y 2.3% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase Tabla 8. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Coordinación Académica, de acuerdo al género.

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

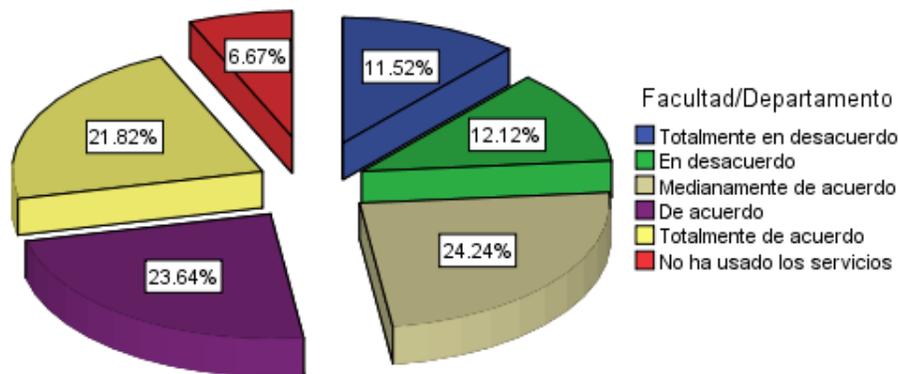
			Genero		
			Masculino	Femenino	Total
Coordinación Académica	Totalmente en desacuerdo	Recuento	12	4	16
		% dentro de Genero	15.4%	4.7%	9.8%
	En desacuerdo	Recuento	2	14	16
		% dentro de Genero	2.6%	16.3%	9.8%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	19	23	42
		% dentro de Genero	24.4%	26.7%	25.6%
	De acuerdo	Recuento	27	27	54
		% dentro de Genero	34.6%	31.4%	32.9%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	13	16	29
		% dentro de Genero	16.7%	18.6%	17.7%
	No ha usado los servicios	Recuento	5	2	7
		% dentro de Genero	6.4%	2.3%	4.3%
Total	Recuento	78	86	164	
	% 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 45.49%, el porcentaje de insatisfacción fue del 45.49%. Adicionalmente un 6.7% (11 casos) afirman no haber usado los servicios de la facultad en algún momento. La calificación promedio de los usuarios de esta área fue de 3.34 con una variación promedio de 1.305, lo que muestra una variabilidad de 39.07% 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 38.4% de hombres y 52,3% de mujeres. El 52.6% y 43.1% 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 9.0% y 4.7%, respectivamente. Véase Tabla 9.

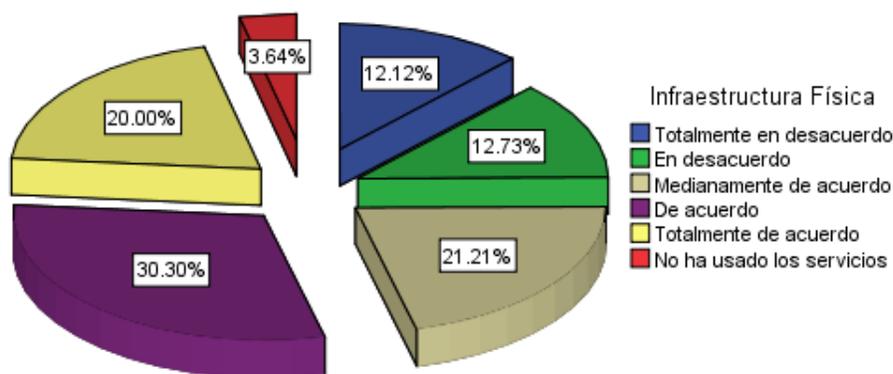
Infraestructura Física

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

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

Facultad/Departamento			Genero		Total
			Masculino	Femenino	
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	14	5	19
		% dentro de Genero	17.9%	5.8%	11.6%
	En desacuerdo	Recuento	8	12	20
		% dentro de Genero	10.3%	14.0%	12.2%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	19	20	39
		% dentro de Genero	24.4%	23.3%	23.8%
	De acuerdo	Recuento	15	24	39
		% dentro de Genero	19.2%	27.9%	23.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	15	21	36
		% dentro de Genero	19.2%	24.4%	22.0%
	No ha usado los servicios	Recuento	7	4	11
		% dentro de Genero	9.0%	4.7%	6.7%
Total		Recuento	78	86	164
		% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%

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 50.3%, el 46.14% de los participantes no respondieron afirmativamente a la misma pregunta, mientras que el 3.64% afirmo no haber usado los servicios de la Infraestructura Física de la Institución. La calificación promedio de los usuarios de esta área fue de 3.35 con una variación promedio de 1.193, situación que muestra una variabilidad de 38.59% para este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 8 y Tabla A 6.

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	11	9	20
		% dentro de Genero	14.1%	10.5%	12.2%
	En desacuerdo	Recuento	9	12	21
		% dentro de Genero	11.5%	14.0%	12.8%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	14	20	34
		% dentro de Genero	17.9%	23.3%	20.7%
	De acuerdo	Recuento	26	24	50
		% dentro de Genero	33.3%	27.9%	30.5%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	15	18	33
		% dentro de Genero	19.2%	20.9%	20.1%
	No ha usado los servicios	Recuento	3	3	6
		% dentro de Genero	3.8%	3.5%	3.7%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

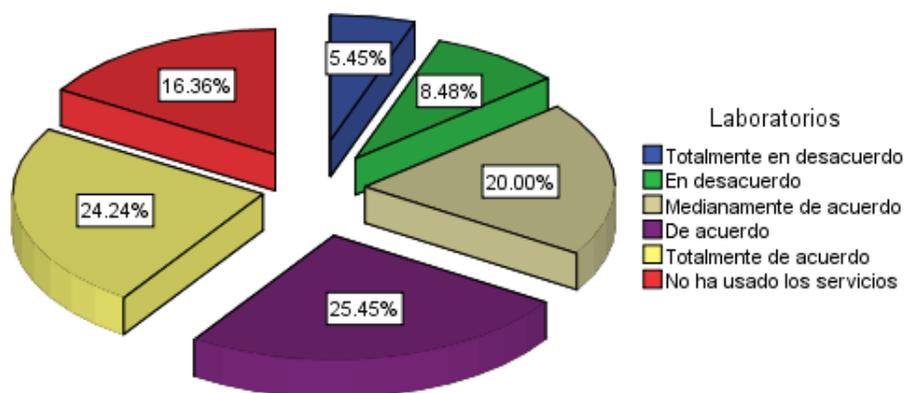
Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Infraestructura Física de la UNIAJC es del 52.5% para los hombres y del 40.8% para las mujeres, de igual manera, se encuentran insatisfechos con el servicio el 43.5% y el 45.1% de hombres y mujeres respectivamente. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 3.8% y 3.5% de hombres y mujeres, respectivamente. Véase Tabla 10.

Laboratorios

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

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con los laboratorios es favorable en un 45.69% de ellos; el 33.93% piensa que no se cumplieron sus expectativas; mientras que el 16.36% de ellos afirma no haber usado los servicios de los Laboratorios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3,65 con una variación promedio de 1,188 que muestra una variabilidad de 32.54% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 9 y Tabla A 7.

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



Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con los Laboratorios de la UNIAJC muestra que la proporción de satisfacción es el 50% de hombres y 50% de mujeres. El 37.2% y 30.3% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 12.8% de hombres y 19.8% mujeres. Véase Tabla 11.

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

Laboratorios	Totalmente en desacuerdo	Recuento	Genero		
			Masculino	Femenino	Total
			5	4	9
		% dentro de Genero	6.4%	4.7%	5.5%

		Genero		
		Masculino	Femenino	Total
En desacuerdo	Recuento	5	9	14
	% dentro de Genero	6.4%	10.5%	8.5%
Medianamente de acuerdo	Recuento	19	13	32
	% dentro de Genero	24.4%	15.1%	19.5%
De acuerdo	Recuento	20	22	42
	% dentro de Genero	25.6%	25.6%	25.6%
Totalmente de acuerdo	Recuento	19	21	40
	% dentro de Genero	24.4%	24.4%	24.4%
No ha usado los servicios	Recuento	10	17	27
	% dentro de Genero	12.8%	19.8%	16.5%
Total	Recuento	78	86	164
	% 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 56.97%; el 35.14% de los estudiantes se encuentran insatisfechos con el servicio que presta el área. Se presenta un 7.88% (13 casos) de estudiantes que afirmaron no haber usado los servicios. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.61 con una variación promedio de 1.180 que muestra una variabilidad de 32.69% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 10 y Tabla A 8.

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 55.2% de hombres y 59.3% de mujeres. El 35.9% de hombres y 33.8% de mujeres, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 9% de hombres y 7% de mujeres. Véase Tabla 12.

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

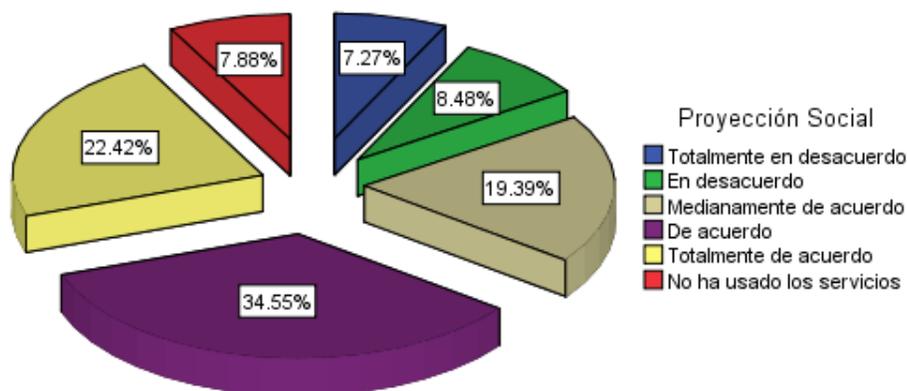


Tabla 12. Distribución de la satisfacción con el servicio de la Oficina de Proyección Social, de acuerdo al género.

Tabla de contingencia Proyección Social * Genero

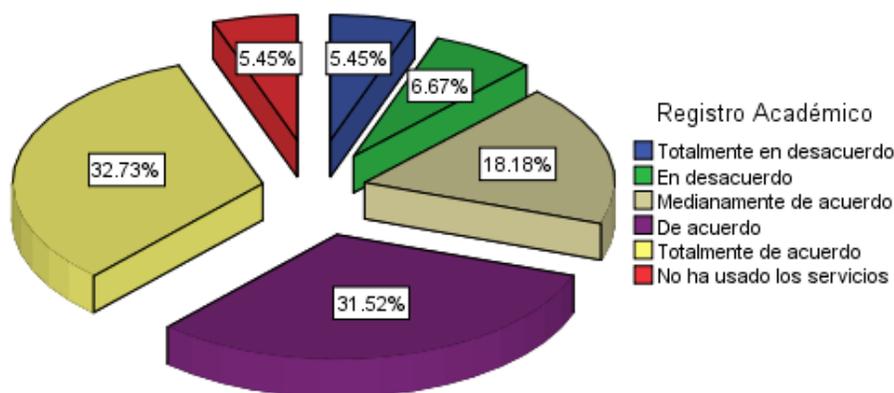
		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Proyección Social	Totalmente en desacuerdo	Recuento	8	4	12
		% dentro de Genero	10.3%	4.7%	7.3%
	En desacuerdo	Recuento	10	4	14
		% dentro de Genero	12.8%	4.7%	8.5%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	10	21	31
		% dentro de Genero	12.8%	24.4%	18.9%
	De acuerdo	Recuento	30	27	57
		% dentro de Genero	38.5%	31.4%	34.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	13	24	37
		% dentro de Genero	16.7%	27.9%	22.6%
	No ha usado los servicios	Recuento	7	6	13
		% dentro de Genero	9.0%	7.0%	7.9%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

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 64.25%; el 30.3% de los estudiantes muestran una posición desfavorable con el servicio que presta el área. Se presentó un 5.45% (9 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 3.84 con una variación promedio de 1.150 que muestra una variabilidad de 29.95% 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	7	2	9
		% dentro de Genero	9.0%	2.3%	5.5%
	En desacuerdo	Recuento	6	5	11
		% dentro de Genero	7.7%	5.8%	6.7%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	12	17	29
		% dentro de Genero	15.4%	19.8%	17.7%
	De acuerdo	Recuento	23	29	52
		% dentro de Genero	29.5%	33.7%	31.7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	26	28	54
		% dentro de Genero	33.3%	32.6%	32.9%
	No ha usado los servicios	Recuento	4	5	9
		% dentro de Genero	5.1%	5.8%	5.5%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

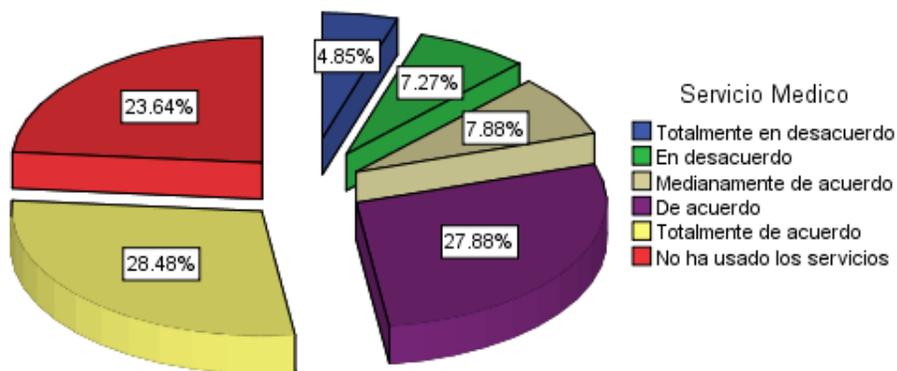
Por género, el nivel de satisfacción de la comunidad estudiantil con la Oficina de Admisiones y Registro Académico de la UNIAJC se muestra favorable en un 62.8% de los hombres y un 66.3% de mujeres. El 32.1% de hombres y 27.9% de mujeres, se encuentran muestran una percepción desfavorable con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 5.1% de hombres y 5.8% 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 56.36%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son un 20%; pero se presenta un 23.64% (39 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 3.89 con una variación promedio de 1.195 que muestra una variabilidad de 3.072% 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.



Por género, el nivel de satisfacción de favorabilidad de la comunidad estudiantil con el Servicio Medico de la UNIAJC muestra el 50% de hombres y 62.8% de mujeres. El 25.7% y 14% 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 24.4% de hombres y 23.3% mujeres. Véase Tabla 14.

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

		Genero			
		Masculino	Femenino	Total	
Servicio Medico	Totalmente en desacuerdo	Recuento	6	2	8
		% dentro de Genero	7.7%	2.3%	4.9%
	En desacuerdo	Recuento	8	4	12
		% dentro de Genero	10.3%	4.7%	7.3%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	6	6	12
		% dentro de Genero	7.7%	7.0%	7.3%
	De acuerdo	Recuento	22	24	46
		% dentro de Genero	28.2%	27.9%	28.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	17	30	47
		% dentro de Genero	21.8%	34.9%	28.7%
	No ha usado los servicios	Recuento	19	20	39
		% dentro de Genero	24.4%	23.3%	23.8%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

Servicios Informáticos

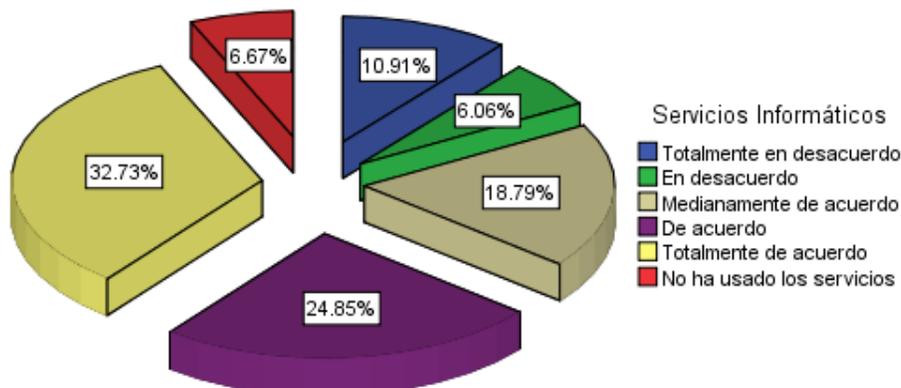
Servicio de Internet, Plataforma Academusoft, Capacitación Academusoft, Salas de cómputo, Mantenimiento de Hardware y Software, Página WEB.

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con DITIC es favorable en un 57.58%; el 35.76% de estos se encuentran con una percepción desfavorable de esta oficina; pero se presenta un 6.67% (11 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.67 con una variación promedio de 1.329 que muestra una variabilidad de 36.21% dentro de este ítem, de donde se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase

Gráfica 13 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 57.7% de hombres y 58.2% de mujeres, respectivamente. El 35.8% y 35% 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 6.4% de hombres y 7% de mujeres. Véase Tabla 15.

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

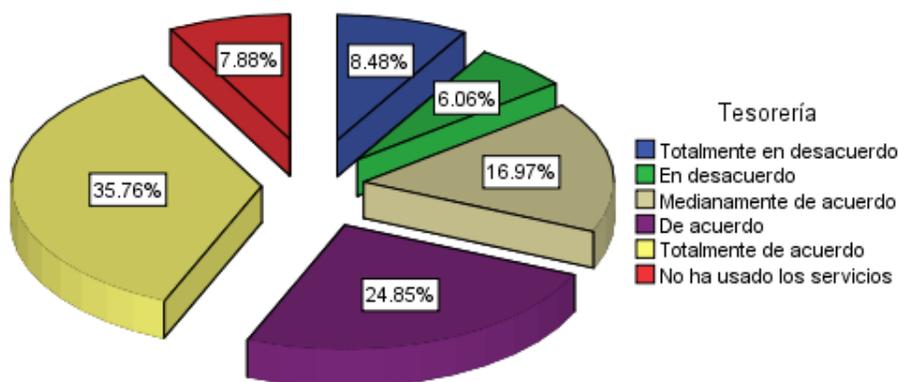
			Genero		
			Masculino	Femenino	Total
Servicios Informáticos	Totalmente en desacuerdo	Recuento	14	4	18
		% dentro de Genero	17.9%	4.7%	11.0%
	En desacuerdo	Recuento	4	6	10
		% dentro de Genero	5.1%	7.0%	6.1%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	10	20	30
		% dentro de Genero	12.8%	23.3%	18.3%
	De acuerdo	Recuento	21	20	41
		% dentro de Genero	26.9%	23.3%	25.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	24	30	54
		% dentro de Genero	30.8%	34.9%	32.9%
	No ha usado los servicios	Recuento	5	6	11
		% dentro de Genero	6.4%	7.0%	6.7%
Total	Recuento	78	86	164	
	% dentro de Genero	100.0%	100.0%	100.0%	

Tesorería

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

Para la comunidad estudiantil que participo en la encuesta, el cumplimiento de las expectativas con la Tesorería es favorable en un 60.61%, la proporción de estudiantes que han usado este y que se encuentran con una percepción desfavorable son el 31.51%; pero se presenta un 7.88% (13 estudiantes) que afirmaron no haber usado este servicio de la Institución. El promedio de la calificación de los usuarios de esta área fue de 3.8 con una variación promedio de 1.278 que muestra una variabilidad de 30.63% dentro de este ítem, con lo cual se deduce que el concepto de los estudiantes es heterogéneo. Véase Gráfica 14 y Tabla A 12.

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



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 60.3% y 61.6% de hombres y mujeres, respectivamente. El 30.7% y 31.4% de hombres y mujeres, respectivamente, se encuentran insatisfechos con el servicio. El porcentaje de estudiantes que afirma no haber utilizado los servicios es del 9.0% y 7.0% 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	10	4	14
		% dentro de Genero	12.8%	4.7%	8.5%
	En desacuerdo	Recuento	3	7	10
		% dentro de Genero	3.8%	8.1%	6.1%
	Medianamente de acuerdo	Recuento	11	16	27
		% dentro de Genero	14.1%	18.6%	16.5%
	De acuerdo	Recuento	17	24	41
		% dentro de Genero	21.8%	27.9%	25.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	30	29	59
		% dentro de Genero	38.5%	33.7%	36.0%
	No ha usado los servicios	Recuento	7	6	13
		% dentro de Genero	9.0%	7.0%	7.9%
	Total	Recuento	78	86	164
		% 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 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 51.44% y 69.25% con lo cual no se alcanzaría el 70% de estudiantes con una buena percepción. El intervalo de confianza de menor tamaño es el de la Oficina de Registro Académico con una amplitud de 14.65%, con lo cual el valor de satisfacción de la población estudiantil debe estar entre 60.63% 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 I-2013. Nivel de confianza del 95%.

Oficina / Área	Satisfechos	N	% Satisfechos	Intervalo de Confianza al 95%		Rango Intervalo
Biblioteca	86	133	64,66%	56,54%	72,79%	16,25%
Bienestar Universitario	70	116	60,34%	51,44%	69,25%	17,80%
Comunicaciones	90	139	64,75%	56,81%	72,69%	15,88%
Coordinación						
Académica	83	158	52,53%	44,75%	60,32%	15,57%
Facultad/Departamento	75	154	48,70%	40,81%	56,60%	15,79%
Infraestructura Física	83	159	52,20%	44,44%	59,97%	15,53%
Laboratorios	82	138	59,42%	51,23%	67,61%	16,39%
Proyección Social	94	152	61,84%	54,12%	69,56%	15,45%
Registro Académico	106	156	67,95%	60,63%	75,27%	14,65%
Servicio Medico	93	126	73,81%	66,13%	81,49%	15,35%
Servicios Informáticos	95	154	61,69%	54,01%	69,37%	15,36%
Tesorería	100	152	65,79%	58,25%	73,33%	15,08%

ANEXOS

Tabla A 1. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la biblioteca.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Biblioteca	133	1	5	3.83	1.063	-.725	.210	.065	.417
N válido (según lista)	133								

Tabla A 2. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con bienestar universitario.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Bienestar Universitario	116	1	5	3.66	1.293	-.755	.225	-.388	.446
N válido (según lista)	116								

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

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Comunicaciones	139	1	5	3.77	1.105	-.772	.206	.053	.408
N válido (según lista)	139								

Tabla A 4. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Coordinación Académica.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Facultad/Departamento	154	1	5	3.34	1.305	-.359	.195	-.913	.389
N válido (según lista)	154								

Tabla A 5. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes Facultad/Departamento.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. 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 A 6. Satisfacción de las expectativas de los estudiantes con la Infraestructura Física.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Dev. típ.	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error típico	Estadístico	Error típico
Infraestructura Física	159	1	5	3.35	1.293	-.438	.192	-.864	.383
N válido (según lista)	159								

Tabla A 7. 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	138	1	5	3.65	1.188	-.621	.206	-.431	.410
N válido (según lista)	138								

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	152	1	5	3.61	1.180	-.726	.197	-.227	.391
N válido (según lista)	152								

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	156	1	5	3.84	1.150	-.893	.194	.101	.386
N válido (según lista)	156								

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	126	1	5	3.89	1.195	-1.041	.216	.179	.428
N válido (según lista)	126								

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	154	1	5	3.67	1.329	-.760	.195	-.515	.389
N válido (según lista)	154								

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	152	1	5	3.80	1.278	-.883	.197	-.233	.391
N válido (según lista)	152								