



**COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN LOS
SERVICIOS QUE BRINDA EL COLEGIO UNIVERSITARIO
DE CARTAGO PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO,
I CUATRIMESTRE 2019**

DPD-11-2019

2019

TABLA DE CONTENIDO

	Página
I. PRESENTACIÓN.....	9
II. INTRODUCCIÓN.....	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos específicos	13
Problema de investigación	13
Alcances y limitaciones del estudio.....	14
Alcances del estudio	14
Limitaciones	15
Población de estudio	15
Muestra	15
Técnica e instrumento de investigación	16
Diseño del instrumento de investigación	16
Tipo de estudio	16
Descripción del instrumento	17
III. RESULTADOS	18
CARACTERIZACIÓN DE LOS INFORMANTES POR CARRERA	19
SERVICIOS PROPIOS QUE BRINDA EL CUC	20
A. Servicio que ofrece Departamento de Biblioteca y Documentación	20
B. Servicio que ofrece el Departamento de Financiero	22
C. Servicio que ofrece el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida	25
D. Servicio que ofrece Unidad de Salud Ocupacional	27
E. Servicio que ofrece el Departamento de Registro	29
F. Servicio que ofrece la Unidad de Bolsa de Intermediación de Empleo	30
G. Servicio que ofrece el área Informativo al Cliente	32
H. Servicio que ofrece Servicios Operativos	34
I. Servicio que ofrece el Personal Secretarial (Dirección Académica)	36
J. Servicio que ofrece el Servicio Docente	38

SERVICIOS CONCESIONADOS POR EL CUC	41
A. Servicio que ofrece la Soda.....	41
B. Servicio que ofrece la fotocopiadora.....	43
C. Servicio que ofrece el parqueo	44
COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS BRINDADOS POR EL CUC, 2016 -2019 .47	
COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS CONCESIONADOS POR EL CUC, 2016 - 2019	48
SUGERENCIAS APORTADAS POR LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ENCUESTADA	49
Sugerencias Servicios propios que ofrece el CUC	49
Sugerencias Servicios Concesionados	53
IV. CONCLUSIONES	54
Servicios propios del CUC.....	54
Servicios concesionados.....	54
V. RECOMENDACIONES	55
ANEXO 1	56
ANEXO 2	59
SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS POR SERVICIO.	59
A)Servicios propios que brinda el CUC	59
Sugerencias Departamento Financiero	60
Sugerencias Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida	61
Sugerencias al servicio que ofrece la Unidad de Salud Ocupacional.....	62
Sugerencias brindadas al Servicio que ofrece el Departamento de Registro..	63
Sugerencias brindadas al Servicio de Bolsa de Empleo	63
Sugerencias brindadas para el Servicio que brinda el Servicio Informativo al cliente	64
Sugerencias Departamento de Servicios Operativos.....	65
Sugerencias para el personal Secretarial de la Dirección Académica.....	65
Sugerencias con relación al servicio brindado por el Personal Docente	66

B) Servicios concesionados por el Colegio Universitario de Cartago ..	67
Sugerencias brindadas al servicio de la Soda	67
Sugerencias brindadas al Servicio de la Fotocopiadora	68
Sugerencias brindadas al Servicio de Parqueo.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Página

TABLA 1. ESTUDIANTES REGULARES ENCUESTADOS, PROGRAMA ACADÉMICO POR CARRERA I CUATRIMESTRE 2019	19
TABLA 2. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA BIBLIOTECA PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE, 2019.....	20
TABLA 3. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO FINANCIERO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019	22
TABLA 4. SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y CALIDAD DE VIDA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019	25
TABLA 5. SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019	27
TABLA 6. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019	29
TABLA 7. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE UNIDAD DE BOLSA E INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019	30
TABLA 8. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO INFORMATIVO AL CLIENTE, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019	32
TABLA 9. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS OPERATIVOS, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019...	34
TABLA 10. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE PERSONAL SECRETARIAL DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019	36
TABLA 11. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO DOCENTE DE CARRERA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019.....	38

TABLA 12. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA SODA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019	41
TABLA 13. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA FOTOCOPIADORA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019	43
TABLA 14. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL PARQUEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.....	44
TABLA 15. COMPARACIÓN SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN LOS SERVICIOS PROPIOS QUE BRINDA EL CUC, AÑOS 2016-2019.....	47
TABLA 16. COMPARACIÓN DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIOS CONSESIONADOS POR EL CUC, AÑOS 2016-2019	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
FIGURA 1. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA Y DOCUMENTACIÓN, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019	21
FIGURA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO FINANCIERO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	24
FIGURA 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y CALIDAD DE VIDA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	26
FIGURA 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE, LA UNIDAD DE SALUD OCUPACIONA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	28
FIGURA 5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	30
FIGURA 6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BOLSA E INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO, DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	31
FIGURA 7. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE, SERVICIO INFORMATIVO AL CLIENTE PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	33
FIGURA 8. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE SERVICIOS OPERATIVOS, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	35
FIGURA 9. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE PERSONAL SECRETARIAL, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	37
FIGURA 10. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN PERSONAL DOCENTE DE CARRERA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	40
FIGURA 11. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA SODA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.	42

FIGURA 12. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA FOTOCOPIADORA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019. 44

FIGURA 13. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL PARQUEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019. 46

I. PRESENTACIÓN

La Dirección de Planificación y Desarrollo del Colegio Universitario de Cartago presenta a continuación los resultados del estudio, “satisfacción de los estudiantes regulares del Programa Académico, matriculados en el I cuatrimestre año 2019”, relacionado con los servicios que brinda el Colegio Universitario de Cartago, tanto a nivel interno como los servicios concesionados por la Institución. La presente investigación se ubica dentro de los estudios con enfoque cuantitativo, su insumo fundamental lo constituye la aplicación de 1057 encuestas a los estudiantes regulares.

El propósito del estudio es recabar información por medio de un cuestionario que permita identificar la satisfacción de los estudiantes regulares, de siete carreras del Programa Desarrollo Académico (Turismo, Dirección y Administración de Empresas, Tecnologías de la Información, Investigación Criminal, Secretariado Ejecutivo, Electrónica y Mecánica Dental), relacionado con:

- A) Servicios propios que brinda el CUC, entre ellos Departamento de Biblioteca, Departamento de Financiero, Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida, Salud Ocupacional, Departamento de Registro, Bolsa e intermediación de Empleo, Servicio Informativo al Cliente, Servicios Operativos, Personal Secretarial de la Dirección Académica y Personal Docente de carrera.
- B) Servicios Concesionados: servicio de Soda, Fotocopiadora y Parqueo.

Principales hallazgos:

La satisfacción de la población estudiantil encuestada según los servicios Concesionados por el CUC (Soda, Parqueo y Fotocopiadora) presentan una satisfacción que oscila entre los siguientes porcentajes 43,7% a un 78,0, tomando en cuenta las dos categorías superiores de la escala. El porcentaje más alto de satisfacción corresponde al servicio de parqueo y el más bajo pertenece a la soda.

Los resultados alcanzados de satisfacción según información de los encuestados, respecto a los servicios que brinda el CUC, muestra que estos se encuentran entre los siguientes porcentajes 89,2% a un 67,1%, dado la suma de las dos categorías superiores de la escala. El porcentaje más alto lo presenta el servicio de Biblioteca y Documentación y el porcentaje más bajo de satisfacción lo ostenta el servicio de Bolsa de Intermediación de Empleo.

Por último, tenemos para los servicios concesionados por el CUC, como los propios que brinda la Institución, una serie de sugerencias orientadas a la oportunidad de mejora. De ahí la importancia que cada uno de los servicios analicen hasta qué punto está a su alcance, atender las oportunidades de mejora para lograr una mayor satisfacción de la población estudiantil del CUC.

II. INTRODUCCIÓN

El estudio “Satisfacción de los estudiantes regulares según los servicios que brinda el CUC, Programa Académico I cuatrimestre año 2019”, presenta las siguientes características: la población de estudio la constituyen toda la población estudiantil matriculada (regular) durante el I cuatrimestre del año citado, de las siete carreras que imparte el CUC, en total se reporta una matrícula de 1.843 estudiantes regulares, según estadística del Departamento de Registro emitido el día 31 de enero del 2019, de esta cifra se logra un porcentaje de respuesta general de un 57.3% (1057 encuesta)

El fin primordial de este estudio es conocer la satisfacción de los estudiantes regulares respecto a los servicios que ofrece el CUC, tanto propios como concesionados, la captura de la información se realiza entre el 18 de febrero al 22 del mismo mes, según información suministrada por la profesora Laura Cortés Morales, día 25 de febrero 2019.

Los datos son recabados por medio de un cuestionario que se administra al estudiante en el aula, en la aplicación de la encuesta participa el grupo de estudiantes del curso de Gerencia de Mercado I, de la carrera de Dirección y Administración de Empresas, dirigido por la profesora Laura Cortés Morales, el ejercicio forma parte del proceso enseñanza – aprendizaje, para el grupo de estudiantes.

En total se incluyen trece servicios evaluados, de los cuales diez de ellos corresponden a servicios propios del CUC y tres pertenecen a los servicios concesionados por la Institución.

Este estudio estuvo a cargo de Yenory Loaiza Gamboa de la Unidad de Investigación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, quien contó con el apoyo de la profesora Laura Cortés Morales y el grupo de estudiantes del curso Gerencia Mercadeo I, en el proceso aplicación de instrumento y elaborar las tablas y figuras. La revisión final del documento la realiza el señor Alexander Hernández Camacho, Director de Planificación y Desarrollo.

Es importante indicar que es la primera vez donde en un estudio de la institución se cuenta con un insumo importante, población estudiantil de las carreras en cursos vinculados con temas de investigación de mercados o sondeos estadísticos formales. Esto tiene una enorme repercusión en el proceso formativo, por cuanto representa una práctica para el estudiante, pero un entorno no simulado sino real.

Previo al capítulo III de resultados, el lector encontrará otras secciones como resumen, marco introductorio, objetivos, planteamiento del problema, alcances, limitaciones y metodología empleada para llevar cabo este estudio.

En el capítulo III denominado resultados, se constituye en el componente más amplio de este trabajo, precisamente por tratarse, en su mayoría, de una opinión desde el punto de vista de la población estudiantil consultada.

Objetivos

Objetivo General

Investigar la satisfacción de la población estudiantil regular matriculada, en el I cuatrimestre del año 2019, del Programa Desarrollo Académico, referente a los servicios que brinda el Colegio Universitario de Cartago, mediante la aplicación de una encuesta, a fin de que las autoridades institucionales cuenten con información necesaria para la toma de decisiones.

Objetivos específicos

- a) Determinar la satisfacción de la población estudiantil regular del I cuatrimestre del Programa Desarrollo Académico 2019, sobre los servicios propios que ofrece el CUC, y los servicios concesionados mediante aplicación de cuestionario, a fin de que las autoridades institucionales cuenten con información actualizada.
- b) Identificar cuáles son los servicios que presenta los porcentajes de satisfacción más bajos, según población estudiantil encuestada I cuatrimestre 2019, mediante la metodología aplicada, a fin de que las autoridades institucionales, obtengan información de la fuente primaria, y dicten política.

Problema de investigación

Este informe se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la satisfacción de la población estudiantil regular, de siete carreras del Programa Desarrollo Académico matriculada en el I cuatrimestre 2019, relacionado con los servicios propios que brinda el Colegio Universitario de Cartago y los servicios concesionados?

Alcances y limitaciones del estudio

En este apartado se establece los principales alcances y limitaciones que presenta este estudio:

Alcances del estudio

Barrantes (2014) explica el alcance del estudio de la siguiente forma: “responder a la pregunta ¿para qué sirve lo que me propongo hacer? y ¿qué aspectos delimitan dicho trabajo?” (p.129).

Tomando como referencia lo citado, el Colegio Universitario de Cartago, contará con información de la fuente primaria estudiantes regulares de siete carreras del Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre 2019, relacionada con la satisfacción de la población en estudio, con los servicios propios que ofrece el CUC y servicios concesionados, lo que permite visualizar si la Institución está satisfaciendo las necesidades de sus clientes, por lo tanto uno de los beneficiarios directos de este estudio, es el Colegio Universitario de Cartago, en la medida que adquiere información actualizada, que le permitirá tomar decisiones.

Barrantes (2014) explica limitaciones de la siguiente forma “Se debe explicar en este apartado cuáles aspectos ponen un límite a la Investigación. También puede nombrarse algún obstáculo que pueda interponerse en el logro de las metas. Estos se refieren a la investigación y no al investigador”, (p.129).

Una de las principales limitaciones de este estudio es la siguiente, algunos estudiantes regulares rechazan brindar información por medio de la encuesta, motivo por el cual no se logra obtener el 100% de la población regular matriculada.

Población de estudio

La población de estudio está constituida por todas las personas matriculadas (regulares) en el I cuatrimestre año 2019. Para identificarla, se solicita la lista de horarios a la Dirección Académica, de las siete carreras, los cuales contienen nombre del curso, número de aula, hora que se imparte el curso y profesor responsable, además se solicita las estadísticas de estudiantes regulares matriculados al Departamento de Registro.

El total de matrícula según reporte del Departamento de Registro es de 1.843 estudiantes regulares, matriculados en el I cuatrimestre 2019, en el Programa Desarrollo Académico, de los cuales se logra encuestar el 57.0% (1.057 estudiantes).

Muestra

Con el fin de contar con la mayor cantidad de informantes, no se delimita muestra de estudio.

Técnica e instrumento de investigación

El estudio comprende la implementación de una técnica principal: un cuestionario auto administrado, aplicado a la población estudiantil regular matriculada en el I cuatrimestre del año 2019.

Diseño del instrumento de investigación

Para efecto de esta investigación se toma como referencia el cuestionario aplicado en el año 2016, con el fin de dar continuidad a las preguntas formuladas y poder determinar luego un análisis comparativo entre los dos estudios, a fin de medir tendencias en las opiniones.

Tipo de estudio

Este estudio es descriptivo, busca describir situaciones, como la satisfacción de la población estudiantil regular del I cuatrimestre 2019, del Programa Desarrollo Académico del CUC, relacionado con los servicios propios de la Institución y los servicios concesionados.

Descripción del instrumento

La Unidad de Investigación estructura propuesta de cuestionario para ser aplicada a los estudiantes regulares I cuatrimestre 2019.

El instrumento contiene un total de trece preguntas, divididas en 2 secciones, servicios propios del CUC y servicios concesionados. (Ver anexo 1).

La forma de aplicar este cuestionario fue autoadministrado, se entrega al estudiantes en el aula y éste lo responde sólo, este proceso se lleva a cabo por medio de 28 estudiantes del curso de Gerencia Mercadeo I, de la carrera de Dirección y Administración de Empresas, la profesora responsable del grupo es la señora Laura Cortés Morales, misma que brinda al grupo una sensibilización del estudio, además se procede a la lectura de la encuesta y se aclaran dudas, así como también se realiza una práctica en el aula con los estudiantes del curso citado y finalmente se plantean los horarios de trabajo de campo.

III. RESULTADOS

Este apartado presenta los resultados de las trece variables delimitadas, en el estudio, la información recopilada se presenta en tablas y figuras para una mejor comprensión por parte del lector. La respuesta “no sabe / no responde” no se le incluye porcentaje en las tablas y no son considerados en los porcentajes finales.

CARACTERIZACIÓN DE LOS INFORMANTES POR CARRERA

Se aplica encuesta a un total de 1057 estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico del I cuatrimestre año 2019, la distribución de los estudiantes según carrera se muestra a continuación en la Tabla 1:

TABLA 1. ESTUDIANTES REGULARES ENCUESTADOS, PROGRAMA ACADÉMICO POR CARRERA I CUATRIMESTRE 2019.

(valores absolutos y relativos)

Carreras	Absoluto	Porcentaje
Dirección y Administración de Empresas	377	35,7%
Investigación Criminal	151	14,3%
Tecnología de la Información	149	14,1%
Electrónica	119	11,3%
Secretariado Ejecutivo	107	10,1%
Mecánica Dental	75	7,1%
Turismo	67	6,3%
No indican nombre de la Carrera	12	1,1%
Total	1057	100,0%

Para medir la satisfacción de los estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico, se utiliza la escala de Likert de cinco ítems con la respectiva codificación: 5 Completamente satisfecho, 4 Satisfecho, 3 Ni satisfecho/Ni insatisfecho, 2 Poco satisfecho, 1 Insatisfecho.

SERVICIOS PROPIOS QUE BRINDA EL CUC

En este apartado se presenta la información recopilada de los informantes relacionado a la satisfacción según servicios propios que ofrece el CUC.

A. Servicio que ofrece Departamento de Biblioteca y Documentación

Esta sección presenta la satisfacción de las personas encuestadas, relacionado con el servicio que ofrece el Departamento de Biblioteca y Documentación.

TABLA 2. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA BIBLIOTECA PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE, 2019

Ítems Evaluados Biblioteca	Satisfacción											TOTAL		PROMEDIO *
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR			
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Horario de atención	11	1,0	32	3,1	91	9,0	327	32,4	546	54,2	50	1057	100	4,36
Acorde con el programa el estudio	4	0,4	6	0,6	85	8,5	349	35,1	550	55,3	63	1057	100	4,44
Servicio al cliente	7	0,7	24	2,4	64	6,4	296	29,6	609	60,9	57	1057	100	4,48
Total	-	0,7	-	2,0	-	8,0	-	32,4	-	56,8	-	-	100	-

*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares I cuatrimestre, 2019

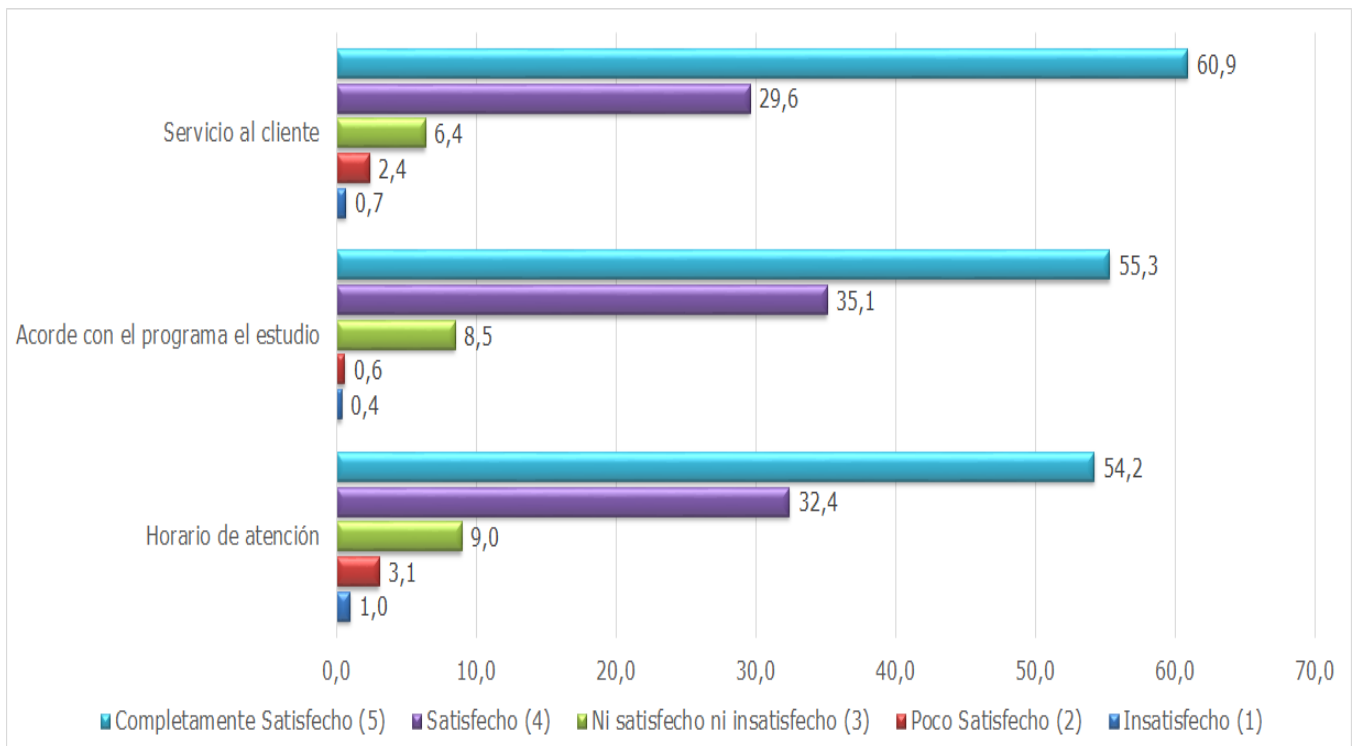
En la Tabla 2 se puede apreciar que más de la mitad de las personas encuestadas se ubican en la categoría de "completamente satisfecho" con el

servicio que ofrece la Biblioteca, y en la categoría "4" que representa satisfecho se encuentra el 32,4%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio citado es bastante alta, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 89,2% de la población estudiantil regular encuestada.

En la misma Tabla se presentan los niveles de satisfacción por ítems, respecto de lo cual destaca con mayor satisfacción promedio el "servicio al cliente" con un 4.48.

En la Figura 1 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población encuestada, referente al servicio que ofrece el Departamento de Biblioteca y Documentación, según aspectos analizados.

FIGURA 1. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA Y



DOCUMENTACIÓN, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I
CUATRIMESTRE 2019

Fuente: Tabla 2. Satisfacción de estudiantes regulares, según servicio que ofrece el Departamento de Biblioteca y Documentación, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

B. Servicio que ofrece el Departamento de Financiero

TABLA 3. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO FINANCIERO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados Financiero	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR			
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Trato	20	1,9	35	3,4	106	10,5	372	36,9	474	47,0	50	1057	100	4,24
Nivel General	10	1,0	36	3,6	136	13,6	392	39,2	424	42,4	59	1057	100	4,19
Horario	16	1,6	53	5,3	126	12,7	363	36,5	434	43,7	65	1057	100	4,16
Total	-	1,5	-	4,1	-	12,3	-	37,5	-	44,4	-	-	100	-

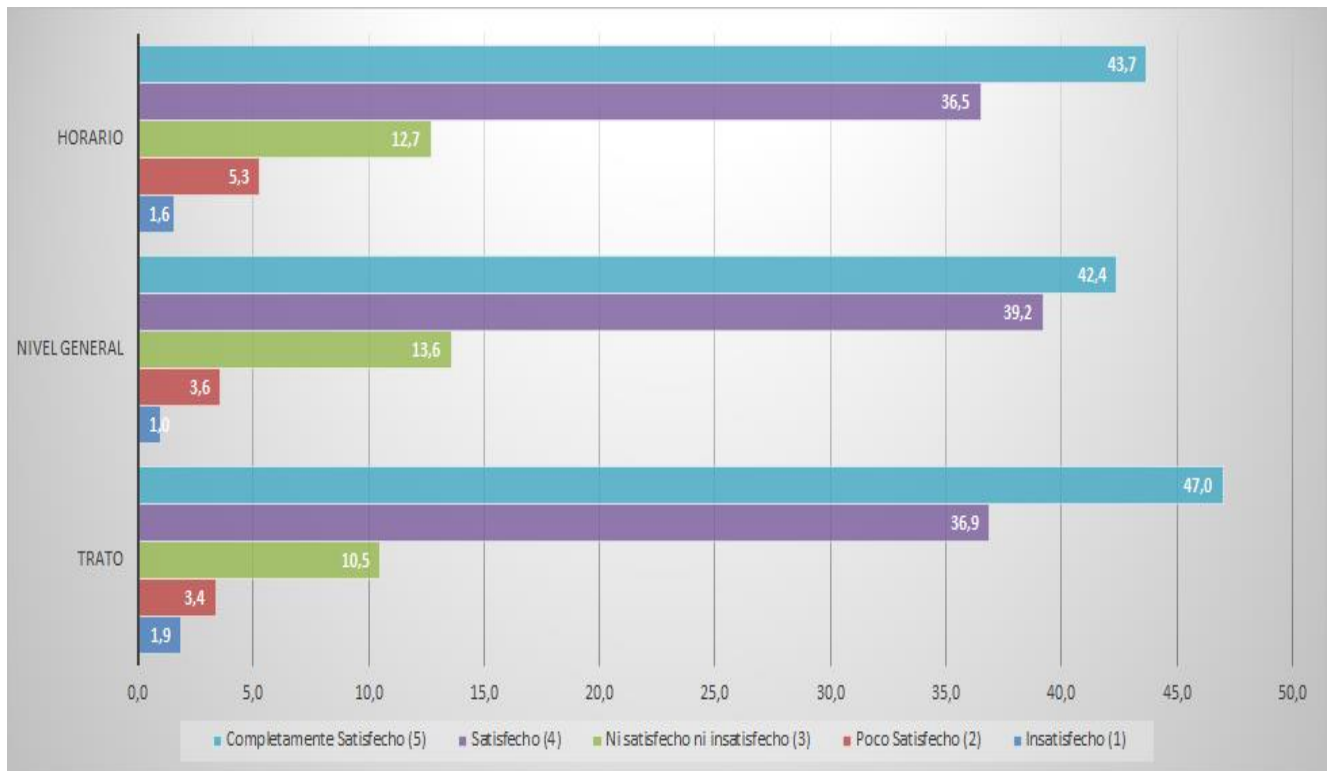
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 3 se puede apreciar que la mayoría de las personas encuestadas se ubican en las categorías de "muy satisfecho" y "satisfecho" con el Departamento de Financiero. Esto muestra que la satisfacción es alta dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 81,9%.

En la Figura 2 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población encuestada, referente al servicio que ofrece el Departamento de Financiero, según aspectos analizados.

FIGURA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE, EL DEPARTAMENTO FINANCIERO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 3. Satisfacción de estudiantes regulares según servicio que ofrece el Departamento de Financiero, Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre, 2019

C. Servicio que ofrece el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida

TABLA 4. SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y CALIDAD DE VIDA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Servicios	Satisfacción											Total		Promedio
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR			
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Apoyo psicoeducativo	5	0,8	17	2,7	86	14,0	200	32,6	305	49,7	444	1057	100	4,28
Becas	48	5,4	71	8,1	159	18,1	235	26,8	361	41,3	183	1057	100	3,90
Médico	42	4,9	56	6,5	117	13,7	251	29,4	385	45,2	206	1057	100	4,04
Psicología	31	3,9	32	4,0	117	14,9	237	30,2	366	46,7	274	1057	100	4,12
Deportiva	45	5,9	48	6,3	166	22,0	200	26,5	294	39,0	304	1057	100	3,86
Cultura	34	4,5	46	6,1	141	18,7	227	30,2	303	40,3	306	1057	100	3,96
Atención	27	2,9	45	4,9	123	13,3	286	31,1	437	47,6	139	1057	100	4,16
Horario	44	4,7	64	6,9	148	16,0	295	32,0	369	40,1	137	1057	100	3,96
Total	-	4,1	-	5,7	-	16,3	-	29,9	-	43,7	-	-	100	-

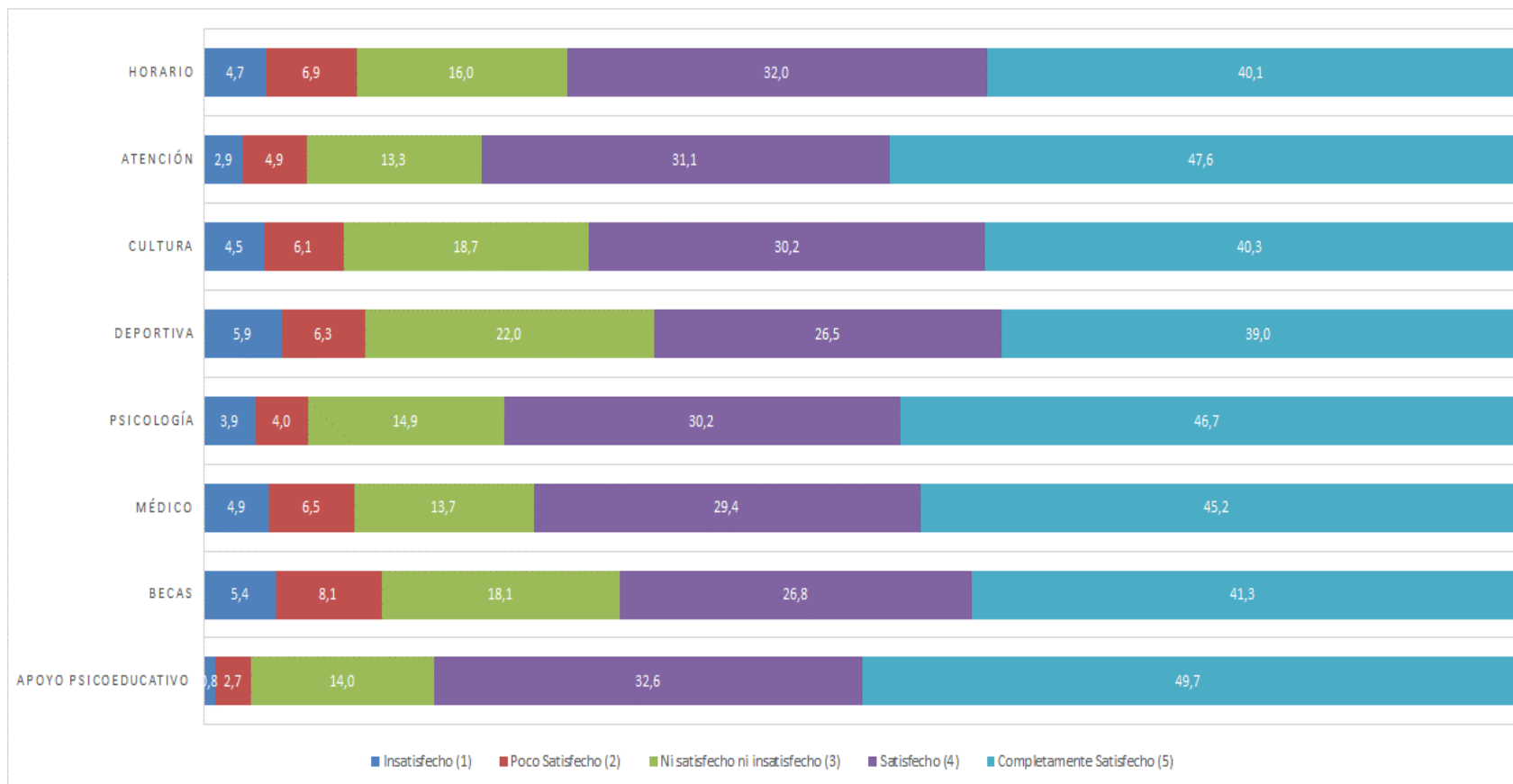
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 4 se puede apreciar que un 43.7% de la población estudiantil encuestada están “completamente satisfechos” con el servicio de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida, adicionalmente en la categoría de “satisfecho” se ubica un 29,9%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio citado tomando como referencia las dos categorías superiores de la escala conforman un 73.3%.

En la Figura 3 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población estudiantil encuestada según servicios y otros aspectos del Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

FIGURA 3. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y CALIDAD DE VIDA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 4 Porcentaje de Satisfacción estudiantes regulares según servicio que ofrece Bienestar estudiantil y Calidad Vida, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

D. Servicio que ofrece Unidad de Salud Ocupacional

TABLA 5. SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Calificación											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Rotulación Áreas Servicio	9	0,9	18	1,9	111	11,7	350	37,0	456	48,3	113	1057	100	4,30
Plan Evacuación	19	2,0	53	5,6	149	15,8	310	33,0	408	43,4	118	1057	100	4,10
Total	-	1,45	-	3,8	-	13,8	-	35,0	-	45,9	-	-	100	-

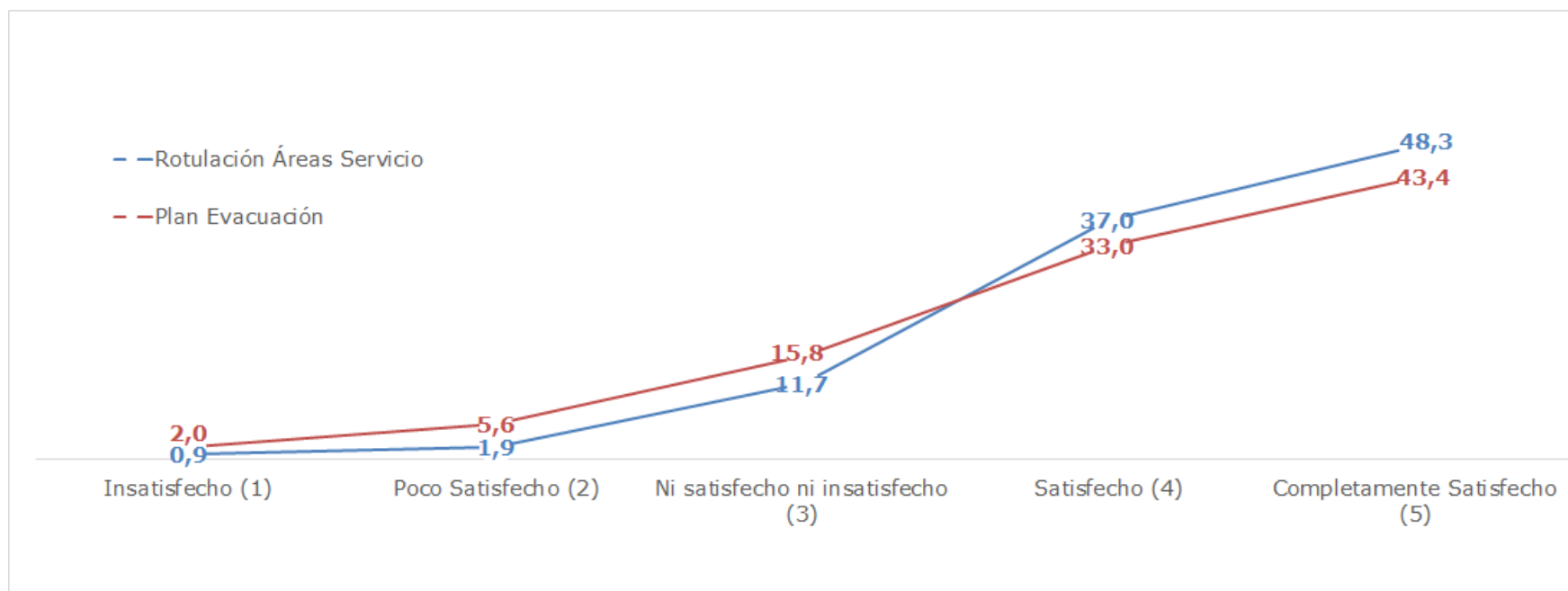
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 5 se puede apreciar que un 45.9% de la población estudiantil encuestada están “completamente satisfechos” con la Unidad de Salud Ocupacional, adicionalmente en la categoría de “satisfecho” se ubica un 35.0%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio citado tomando como referencia las dos categorías superiores de la escala conforman un 80.9%.

En la Figura 4 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población estudiantil encuestada según la Unidad de Salud Ocupacional

FIGURA 4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE, LA UNIDAD DE SALUD OCUPACIONA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 5 Porcentaje de Satisfacción estudiantes regulares según servicio que ofrece Unidad de Salud Ocupacional, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

E. Servicio que ofrece el Departamento de Registro

TABLA 6. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

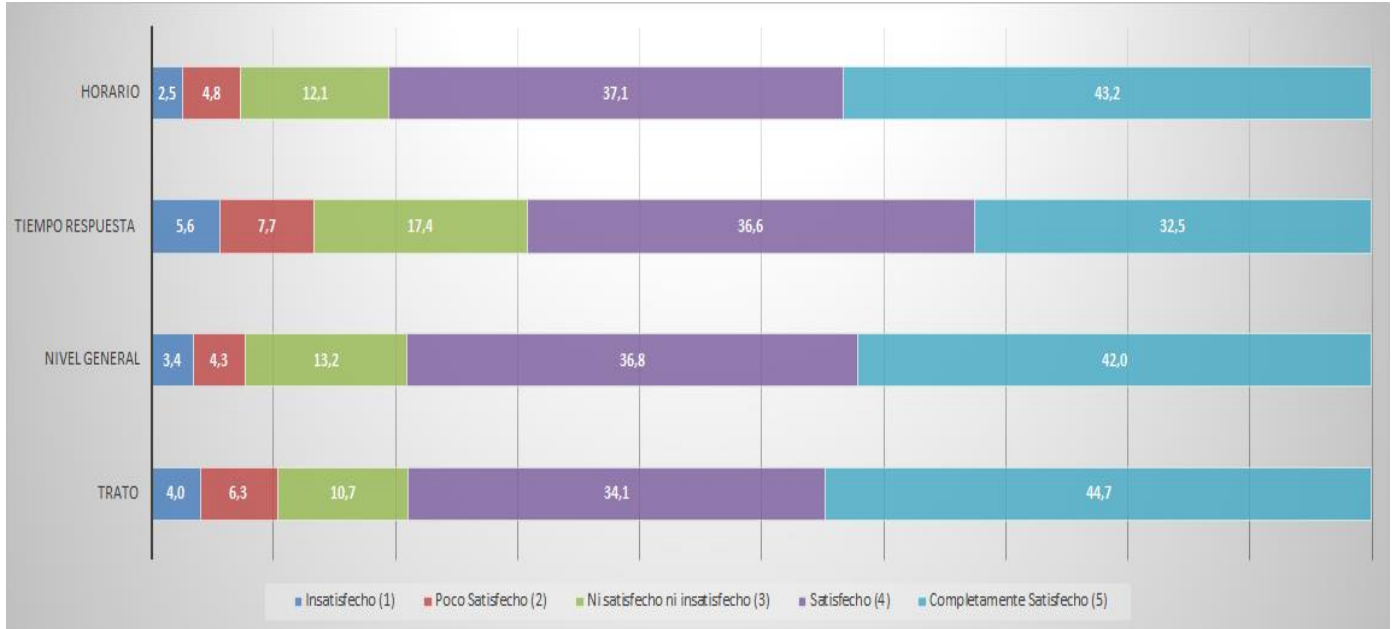
Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR			
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Trato	41	4,0	65	6,3	109	10,7	347	34,1	455	44,7	40	1057	100	4,09
Nivel General	35	3,4	44	4,3	134	13,2	371	36,8	424	42,0	49	1057	100	4,10
Tiempo Respuesta	57	5,6	78	7,7	175	17,4	368	36,6	327	32,5	52	1057	100	3,83
Horario	26	2,5	49	4,8	123	12,1	376	37,1	438	43,2	45	1057	100	4,14
Total	-	3,9	-	5,8	-	13,4	-	36,2	-	40,6	-	-	100	-

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 6 se puede apreciar que el 40.6% de la población estudiantil encuestada se ubica en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio del Departamento de Registro adicionalmente, en la categoría “4” que representa “satisfecho” se ubican el 36,2%. Al sumar las categorías superiores de la escala se tiene una satisfacción de un 76,8% de las personas encuestadas.

En la Figura 4 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población encuestada, referente al servicio del Departamento de Registro.

FIGURA 5. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE DEPARTAMENTO DE REGISTRO DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 6 Satisfacción de estudiante regulares del Programa Desarrollo Académico según Servicio que ofrece Registro, I cuatrimestre, 2019.

F. Servicio que ofrece la Unidad de Bolsa de Intermediación de Empleo

TABLA 7. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE UNIDAD DE BOLSA E INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Atención individual	22	3,4	31	4,8	142	22,1	230	35,9	215	33,5	417	1057	100	3,91
Capacitaciones	30	4,6	48	7,3	142	21,7	221	33,8	211	32,3	405	1057	100	3,82
Feria Empleo	31	4,7	52	7,9	160	24,4	210	32,0	202	30,8	402	1057	100	3,76
Horario	22	3,4	34	5,3	135	21,0	228	35,6	221	34,5	417	1057	100	3,93
Total	-	4,0	-	6,3	-	22,3	-	34,3	-	32,8	-	-	100	

*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares del Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 7 se puede apreciar que el 32.8% de la población estudiantil encuestada se ubica en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio que ofrece la Unidad Bolsa e Intermediación de Empleo, adicionalmente, en la categoría “4” que representa “satisfecho” se ubican el 34,3%. Al sumar las categorías superiores de la escala se tiene una satisfacción de un 67.1% de las personas encuestadas.

En la Figura 6 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población encuestada, referente a Unidad Bolsa de Intermediación de Empleo.

FIGURA 6. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE BOLSA E INTERMEDIACIÓN DE EMPLEO, DEL PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



G. Servicio que ofrece el área Informativo al Cliente

TABLA 8. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO INFORMATIVO AL CLIENTE, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Calificación											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Por Teléfono	20	2,1	45	4,7	125	13,1	288	30,2	473	49,7	106	1057	100	4,21
Redes Sociales	25	2,7	39	4,2	146	15,9	308	33,5	399	43,5	140	1057	100	4,11
Personalmente	12	1,2	29	2,9	106	10,7	303	30,6	539	54,4	68	1057	100	4,34
Horario	16	1,6	20	2,0	108	11,0	340	34,9	490	50,3	83	1057	100	4,30
Total	-	1,9	-	3,45	-	12,7	-	32,3	-	49,5	-	-	100	-

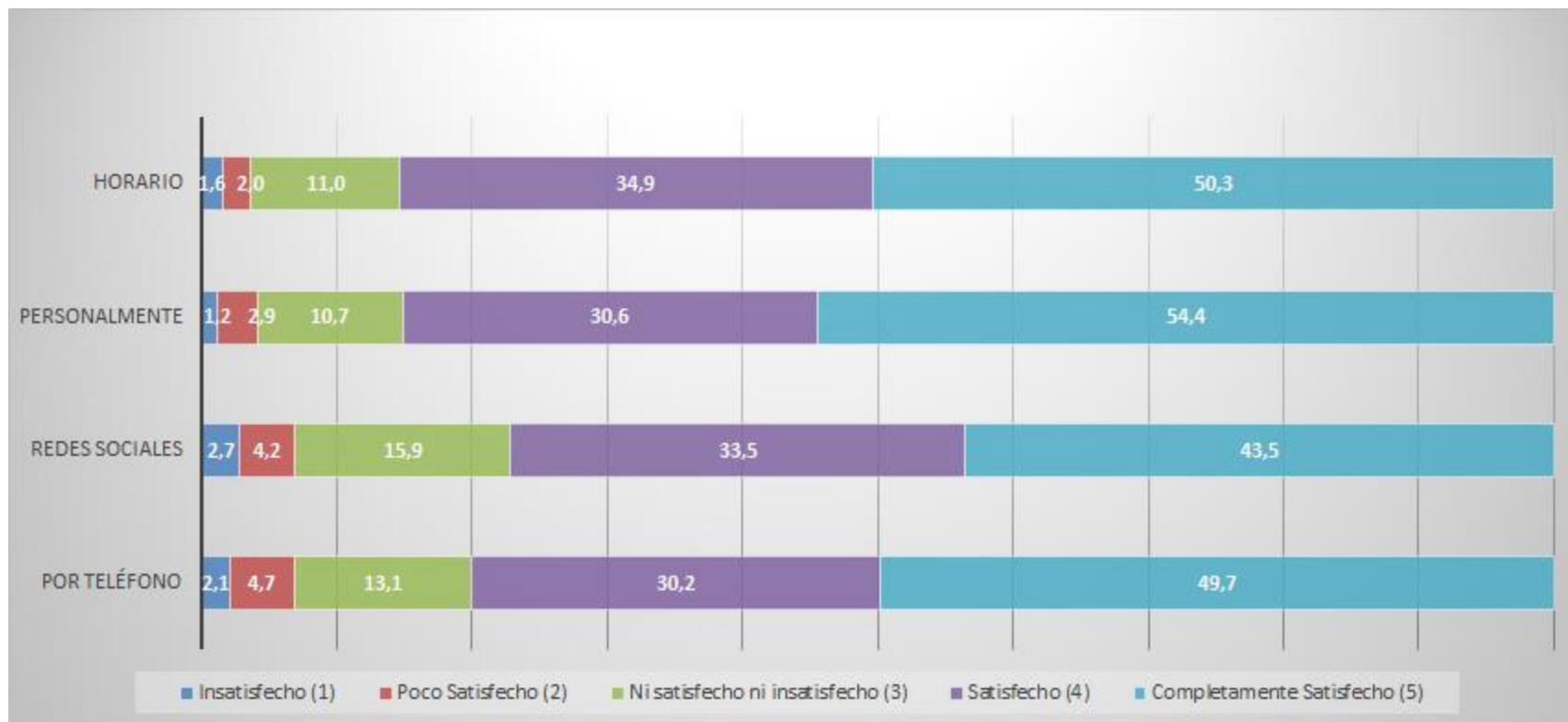
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 8 se puede apreciar que un 49.5% de la población estudiantil encuestada se ubica en la categoría de “completamente satisfecho”, con el Servicio Informativo al Cliente, y en la categoría de “satisfecho” se ubica un 32.3%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio citado es bastante alta, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 81.8% de las personas encuestadas.

En la Figura 7 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población estudiantil encuestada, relacionado con el Servicio Informativo al Cliente.

FIGURA 7. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE, SERVICIO INFORMATIVO AL CLIENTE PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 8. Satisfacción de estudiantes regulares según Servicio Informativo al cliente, Programa Desarrollo Académico, I cuatrimestre, 2019.

H. Servicio que ofrece Servicios Operativos

TABLA 9. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS OPERATIVOS, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR			
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Aseo/ Limpieza	13	1,2	44	4,2	83	8,0	300	29,0	592	57,3	25	1057	100	4,37
Mantenimiento Edificaciones	6	0,5	21	2,0	93	9,0	339	33,1	565	55,1	33	1057	100	4,40
Sanitarios	32	3,0	50	4,8	121	11,7	312	30,1	519	50,1	23	1057	100	4,20
Instalaciones	22	2,1	31	3,0	102	9,8	329	31,9	547	53,0	26	1057	100	4,31
Seguridad y Vigilancia	16	1,5	36	3,4	109	10,5	326	31,6	542	52,6	28	1057	100	4,30
Total	-	1,7	-	3,5	-	9,8	-	31,1	-	53,6	-	-	100	-

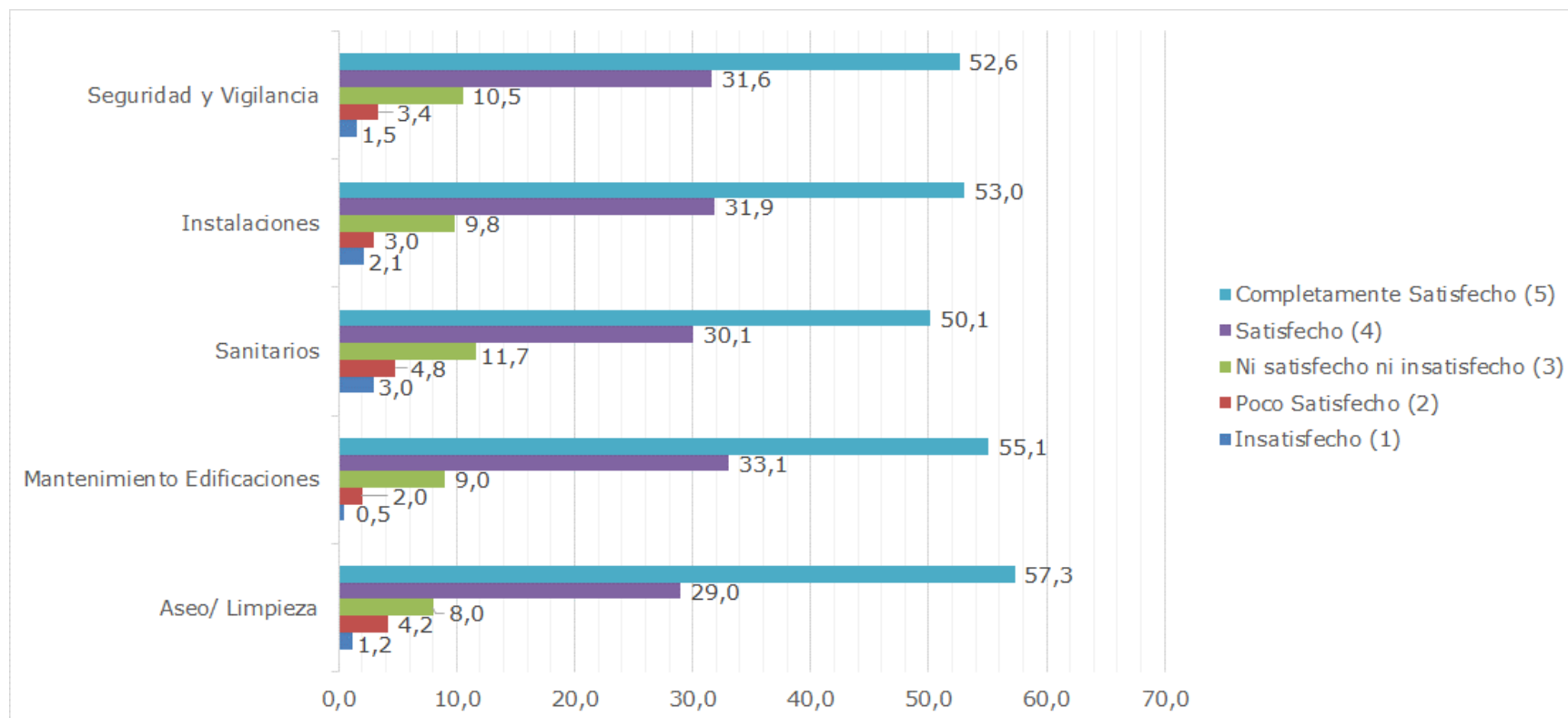
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019.

En la Tabla 9 se puede apreciar que más de la mitad de la población estudiantil encuestada se ubican en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio que ofrece Servicios Operativo, y en la categoría “satisfecho” se encuentra un 31.1. Esto muestra que la satisfacción con el servicio analizado es bastante alta, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman total de satisfacción de un 84.7% según los encuestados.

En la Figura 8 se presenta el porcentaje de satisfacción según Servicios Operativos.

FIGURA 8. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE SERVICIOS OPERATIVOS, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 9. Satisfacción de estudiante regulares Programa Desarrollo Académico, según Servicios Operativos, I cuatrimestre, 2019.

I. Servicio que ofrece el Personal Secretarial (Dirección Académica)

TABLA 10. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE PERSONAL SECRETARIAL DE LA DIRECCIÓN ACADÉMICA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Servicio al Cliente	13	1,3	18	1,9	95	10,1	368	39,2	444	47,3	119	1057	100	4,29
Horario	9	0,9	23	2,4	112	12,0	373	40,1	412	44,3	128	1057	100	4,24
Total	-	1,1	-	2,2	-	11,1	-	39,7	-	45,8	-	-	100	-

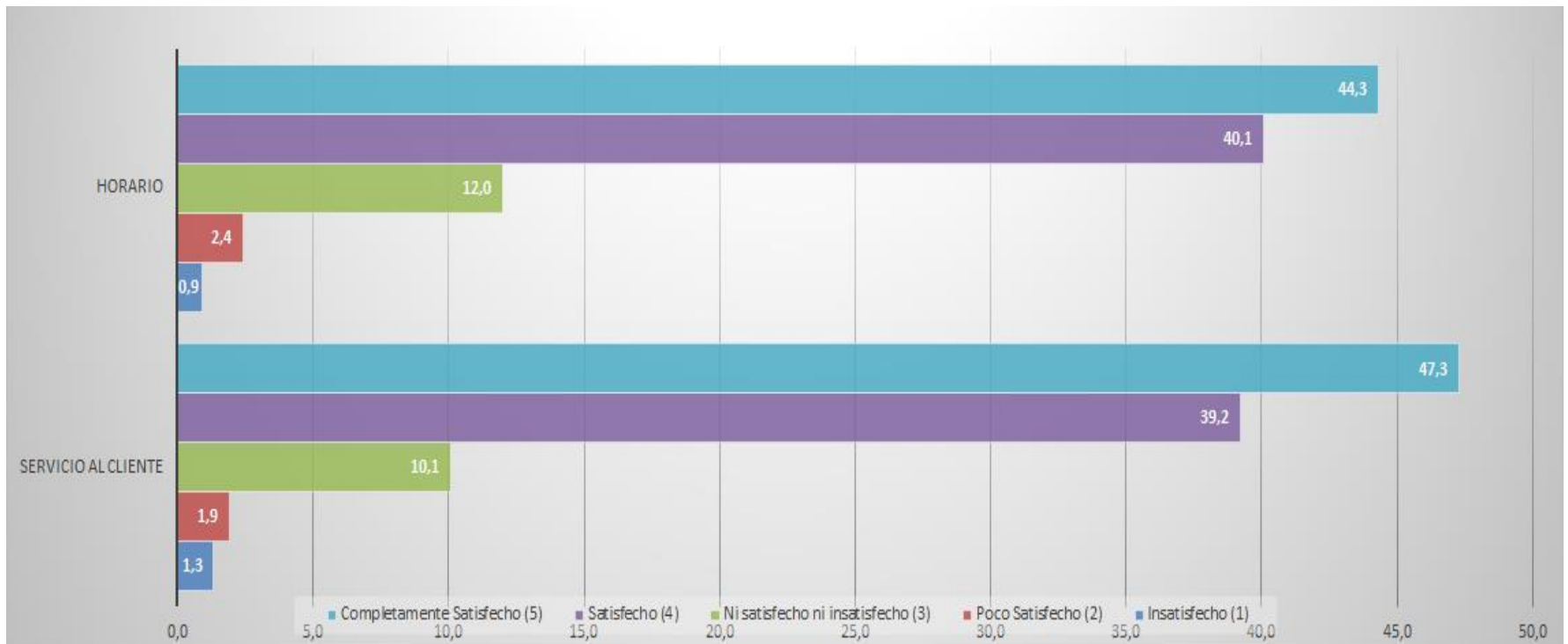
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 10 se puede apreciar que un 45.8% de la población estudiantil encuestada se ubica en la categoría de "completamente satisfecho", con el Servicio que ofrece personal secretarial de la Dirección Académica, y en la categoría de "satisfecho" se ubica un 39.7%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio citado es bastante alta, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 85.5% de las personas encuestadas.

En la Figura 9 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población estudiantil encuestada, relacionado con el servicio que ofrece el Personal Secretarial de la Dirección Académica.

FIGURA 9. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE PERSONAL SECRETARIAL, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 10. Satisfacción de estudiante regulares según servicio que ofrece personal secretarial, Programa Desarrollo Académico I Cuatrimestre, 2019

J. Servicio que ofrece el Servicio Docente

TABLA 11. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO DOCENTE DE CARRERA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Formación Carrera	4	0,3	9	0,8	58	5,6	388	37,4	576	55,6	22	1057	100	4,47
Contenidos	4	0,3	12	1,1	70	6,7	379	36,6	569	55,0	23	1057	100	4,45
Metodología	7	0,6	26	2,5	97	9,3	401	38,7	503	48,6	23	1057	100	4,32
Evaluación Curso	10	0,9	18	1,7	130	12,6	391	37,9	482	46,7	26	1057	100	4,28
Material Bibliográfico	6	0,5	18	1,7	105	10,2	391	38,3	500	49,0	37	1057	100	4,33
Uso de Equipo	7	0,6	27	2,6	97	9,4	344	33,3	555	53,8	27	1057	100	4,37
Trato	6	0,5	6	0,5	54	5,2	319	31,0	644	62,5	28	1057	100	4,54
Total	-	0,5	-	1,6	-	8,4	-	36,2	-	53,0	-	-	100	-

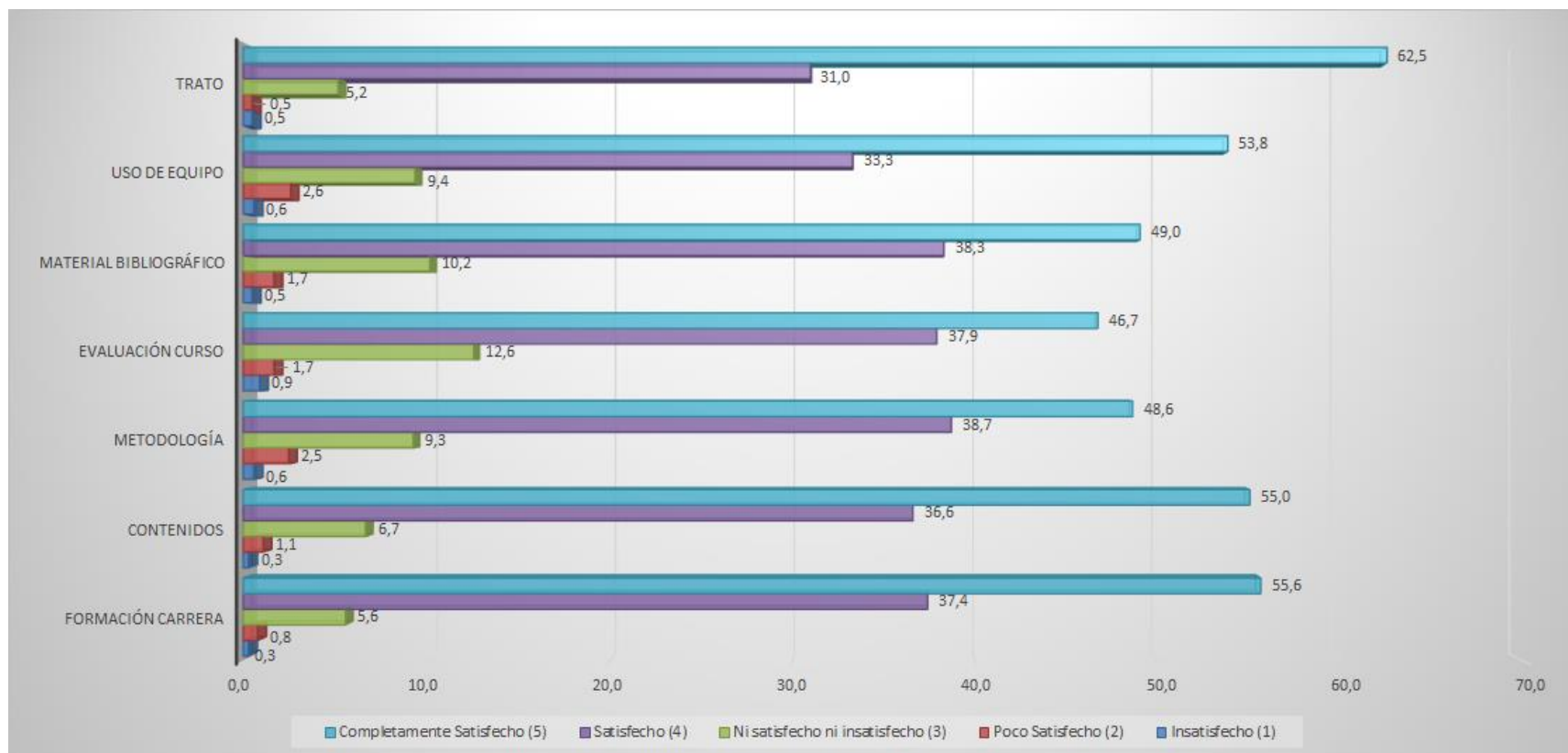
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019.

En la Tabla 11 se puede apreciar que más de la mitad de la población estudiantil encuestada se ubican en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio que ofrece el docente, Programa Desarrollo Académico, y en la categoría “satisfecho” se encuentra un 36.2% Esto muestra que la satisfacción con el servicio analizado es bastante alta, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 89.2% según los encuestados.

La Figura 10 presenta el porcentaje de satisfacción según encuestados con el servicio del docente

FIGURA 10. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN PERSONAL DOCENTE DE CARRERA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 11. Satisfacción de estudiante regulares, según personal docente de carrera, Programa Desarrollo Académico I Cuatrimestre, 2019

SERVICIOS CONCESIONADOS POR EL CUC

En este apartado se presenta la información relacionada con la satisfacción de los encuestados concerniente a los servicios concesionados por el CUC: Soda, Fotocopiadora y Parqueo.

A. Servicio que ofrece la Soda

TABLA 12. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA SODA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	ABS.	%	
Precios	311	35,0	196	22,0	192	21,6	118	13,3	70	7,8	170	1057	100	2,37
Atención Cliente	180	20,0	110	12,2	200	22,2	235	26,1	173	19,2	159	1057	100	3,12
Limpieza	117	12,9	68	7,5	165	18,2	317	34,9	239	26,3	151	1057	100	3,54
Variedad de Productos	206	22,7	160	17,6	220	24,3	198	21,8	121	13,3	152	1057	100	2,85
Horario	148	16,4	85	9,4	165	18,3	264	29,3	237	26,3	158	1057	100	3,40
Total	-	21,4	-	13,74	-	20,9	-	25,1	-	18,6	-	-	100	

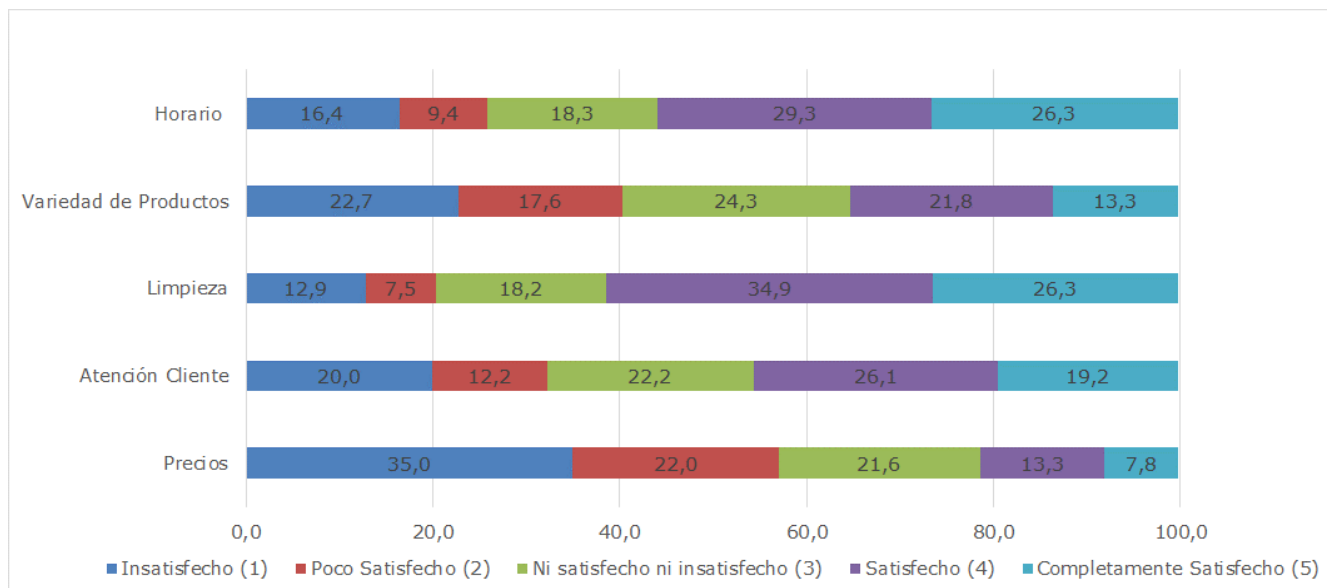
*Promedio ponderado

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre 2019

En la Tabla 12 se puede apreciar que un 18,6% de los encuestados se ubican en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio que ofrece la soda y en la categoría “satisfecho” se encuentra un 25,1%. Esto muestra que la satisfacción con el servicio analizado es baja, dado que las dos categorías superiores de la escala conforman el 43,7% según encuestados. Dentro de los aspectos que presentan mayor insatisfacción de la soda se tienen: “precios” y “variedad de productos”.

En la Figura 11 se presentan el porcentaje de satisfacción de la población encuestada, referente al servicio que ofrece la Soda.

FIGURA 11. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA SODA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 12. Satisfacción de estudiantes regulares, según Servicio que ofrece la Soda, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019.

B. Servicio que ofrece la fotocopidora

TABLA 13. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA FOTOCOPIADORA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

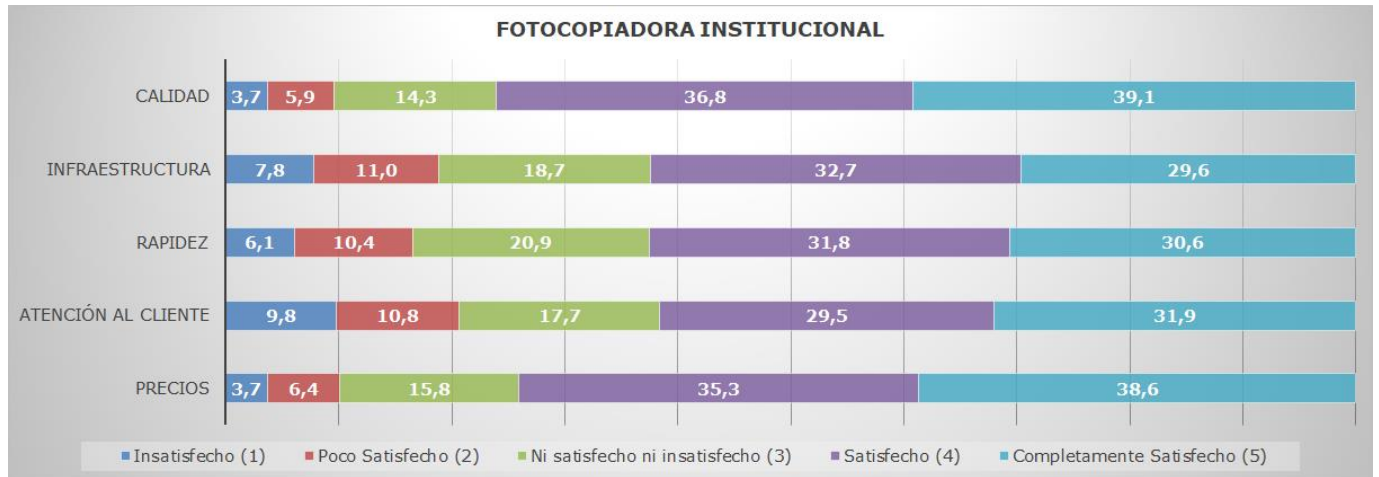
Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Precios	38	3,7	65	6,4	159	15,8	355	35,3	388	38,6	52	1057	100	3,99
Atención al Cliente	100	9,8	110	10,8	181	17,7	301	29,5	325	31,9	40	1057	100	3,63
Rapidez	63	6,1	106	10,4	213	20,9	325	31,8	312	30,6	38	1057	100	3,70
Infraestructura	80	7,8	112	11,0	191	18,7	333	32,7	302	29,6	39	1057	100	3,65
Calidad	38	3,7	61	5,9	146	14,3	376	36,8	399	39,1	37	1057	100	4,02
Total	-	6,2	-	8,9	-	17,5	-	33,2	-	34,0	-	-	100	-

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

En la Tabla 13 se muestra la satisfacción de las personas encuestadas, en la categoría de “completamente satisfecho” se ubica el 34,0%, en relación al servicio que ofrece la fotocopidora y en la categoría de “satisfecho” el 33.2%. Sumando las dos categorías superiores de la escala conforman una de satisfacción de un 67,2% según la población estudiantil encuestada.

En la Figura 12 se observa el porcentaje de satisfacción según encuestados con el servicio que ofrece la fotocopidora.

FIGURA 12. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE LA FOTOCOPIADORA, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 13. Satisfacción de estudiantes regulares según servicio que ofrece la fotocopiadora, Programa Desarrollo Académico I cuatrimestre, 2019

C. Servicio que ofrece el parqueo

TABLA 14. SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL PARQUEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019

Ítems Evaluados	Satisfacción											Total		Promedio*
	Insatisfecho (1)		Poco Satisfecho (2)		Ni satisfecho ni insatisfecho (3)		Satisfecho (4)		Completamente Satisfecho (5)		NS/NR	ABS.	%	
	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.	%	ABS.			
Precio	14	3,6	13	3,4	36	9,4	110	28,8	208	54,5	676	1057	100	4,27
Capacidad instalada	32	8,4	47	12,4	74	19,5	94	24,8	132	34,8	678	1057	100	3,65
Seguridad	8	2,1	10	2,6	50	13,2	103	27,2	207	54,7	679	1057	100	4,30
Servicios al Cliente	7	1,8	4	1,0	38	10,0	101	26,6	229	60,4	678	1057	100	4,43
Total	-	4,0	-	4,9	-	13,0	-	26,9	-	51,1	-	-	100	-

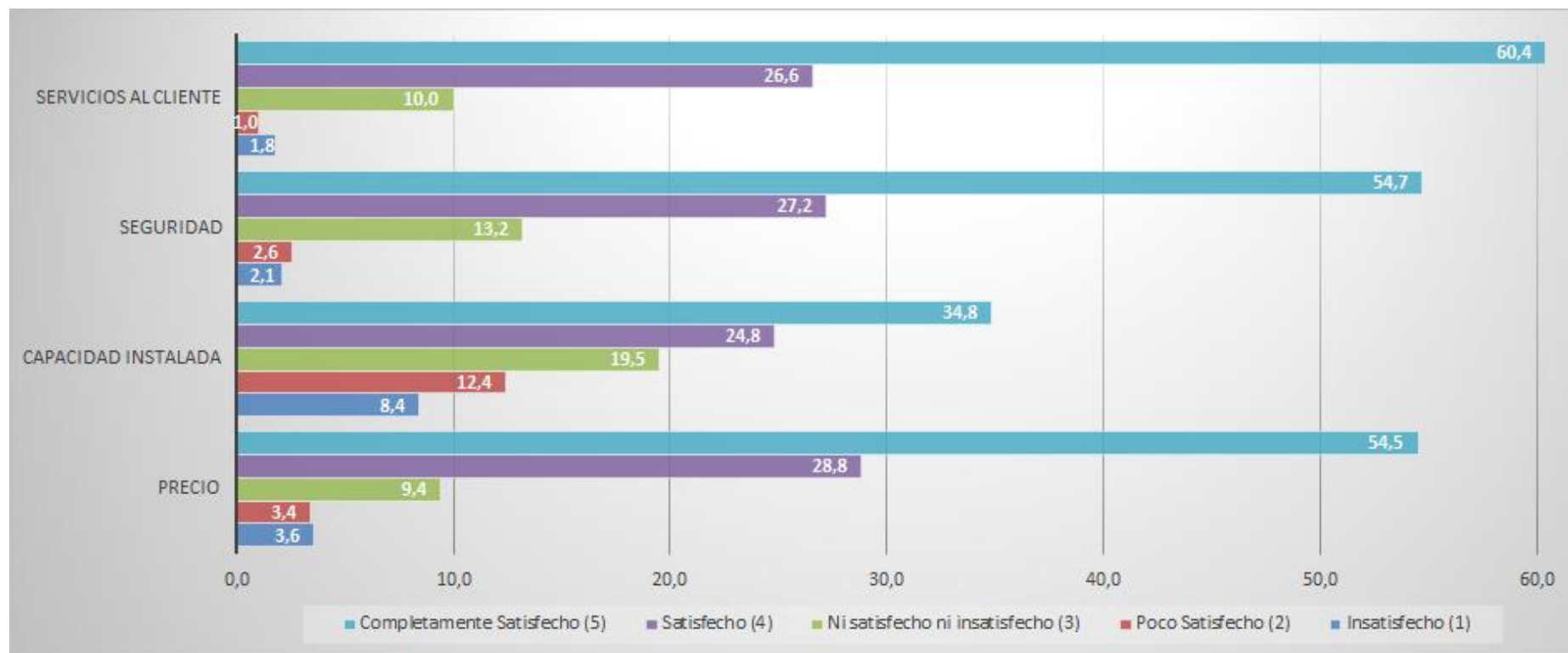
Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, I cuatrimestre, 2019 y que hacen uso del parqueo. Programa Desarrollo Académico

En la Tabla 14 se puede apreciar que más de la mitad de la población estudiantil encuestada se ubican en la categoría de “completamente satisfecho” con el servicio que ofrece el Parqueo, y en la categoría de “satisfecho” se encuentra el 29.9.

Es importante indicar que las dos categorías superiores de la escala conforman un 78,0 de los encuestados.

En la Figura 13 se presenta el porcentaje de satisfacción de la población estudiantil encuestada, referente al servicio de parqueo en el CUC.

FIGURA 13. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIO QUE OFRECE EL PARQUEO, PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO, I CUATRIMESTRE 2019.



Fuente: Tabla 14. Satisfacción de estudiantes regulares Programa Desarrollo Académico según servicio que ofrece el Parqueo, I cuatrimestre 2019.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS BRINDADOS POR EL CUC, 2016 -2019

TABLA 15. COMPARACIÓN SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN
LOS SERVICIOS PROPIOS QUE BRINDA EL CUC, AÑOS 2016-2019

**Corresponde a porcentaje (suma de categorías
"completamente satisfecho" y "satisfecho")**

Servicio	Satisfacción		
	2016	2019	Diferencia
Biblioteca y Documentación	93,5	89,2	4,3
Depto. Financiero	91,2	81,9	9,3
Depto. Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida	86,6	73,6	13,0
Depto. Registro	91,8	76,8	15,0
Servicio Informativo al Cliente	88,7	81,8	6,9
Servicios Operativos	90,4	84,7	5,7
Personal secretarial Dirección Académica	93,0	85,5	7,5
Personal docente Programa Académico	92,0	89,2	2,8
Salud Ocupacional	91,0	80,9	10,1
Unidad Bolsa e Intermediación de Empleo	84,9	67,1	17,8

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico
III cuatrimestre 2016 y I cuatrimestre 2019

En la Tabla 15 se puede observar la satisfacción de los estudiantes regulares encuestados en el III cuatrimestre 2016 y I cuatrimestre año 2019, estos porcentajes corresponde a la suma de las dos categorías superiores de la escala aplicada "Muy satisfechos y satisfechos". Al realizar la comparación de satisfacción de los estudiantes regulares entre los años 2016 y 2019 se puede apreciar a nivel general una disminución en la satisfacción por parte de los estudiantes regulares, en todos los servicios ofrecidos por el CUC.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES, SEGÚN SERVICIOS CONCESIONADOS POR EL CUC, 2016 -2019

TABLA 16. COMPARACIÓN DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES REGULARES SEGÚN SERVICIOS CONSECIONADOS POR EL CUC, AÑOS 2016-2019

Corresponde a porcentaje (suma de categorías completamente satisfecho y satisfecho)			
Servicios	Satisfacción		
	2016	2019	Diferencia
Soda	74,7	43,7	31,0
Fotocopiadora	84,6	62,2	22,4
Parqueo	91,5	78	13,5

Fuente: Datos suministrados por estudiantes regulares, Programa Desarrollo Académico III cuatrimestre 2016 y I cuatrimestre 2019

En la Tabla 16 se puede observar la satisfacción de los estudiantes regulares encuestados en el III cuatrimestre 2016 y I cuatrimestre año 2019, estos porcentajes corresponde a la suma de las dos categorías superiores de la escala aplicada "Muy satisfechos" y "satisfechos". En términos generales se puede apreciar una disminución en la satisfacción de las personas entrevistadas en los tres servicios concesionados por el CUC, al realizar la comparación. Es evidente el cambio que se observa en el servicio de la Soda, dada la diferencia entre la satisfacción de los estudiantes regulares del Programa Académico entre los resultados del estudio del año 2016 y 2019.

SUGERENCIAS APORTADAS POR LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL ENCUESTADA

En el cuestionario administrado a la población estudiantil matriculadas en el I cuatrimestre 2019, se incluye a cada servicio una opción de sugerencias, que permite recopilar información de los encuestados, a continuación, se presenta las sugerencias que obtienen mayor cantidad de casos por servicio analizado.

En el Anexo 2 se observan todas las sugerencias por servicio.

Sugerencias Servicios propios que ofrece el CUC

DEPARTAMENTO	CANTIDAD DE CASOS
<p>Biblioteca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Extender el horario 2. Más tiempo para devolver el material 3. Abrir los sábados 4. Personal más amable 5. Más computadoras 6. Ampliar la categoría de libros (especialmente para TI) y mayores fuentes bibliográficas 	<p>38 casos</p> <p>26 casos</p> <p>25 casos</p> <p>16 casos</p> <p>13 casos</p> <p>12 casos</p>
<p>Financiero:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar el horario de apertura y de cierre(8:00pm) 2. Mejorar la atención a los estudiantes 3. Brindar más información (prorrogas, congelamiento de materias entre otros) 4. Más agilidad y rapidez en los trámites (becas o constancias) 	<p>41 casos</p> <p>33 casos</p> <p>22 casos</p> <p>16 casos</p>

5. Recibir pagos en efectivo y manejar caja para los cambios (efectivo)	11 casos
6. Mejorar la capacitación (servicio al cliente, más informados)	10 casos
Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida:	
1. Ampliar el horario en la noche (general, brigada, médico)	50 casos
2. Aumentar el apoyo (área de teatro, área deportiva)	27 casos
3. Mejorar atención al estudiante (gimnasio de entretenimiento, servicio médico, citas en la noche)	26 casos
4. Informar sobre servicios y actividades a los estudiantes (general, temas culturales, servicio médico, becas, área deportiva)	26 casos
5. Mas disponibilidad (encargado de cultura, médico, psicólogo)	23 casos
6. Mas amabilidad (general, enfermera, psicólogo, trabajadora social)	14 casos
Salud Ocupacional:	
1. Mayor información del servicio de cualquier tipo (aplicativa, capacitaciones, preparación ante emergencias, cursos, inducciones)	33 casos
2. Mejor trato al dar el servicio	19 casos
3. Realizar más simulacros	15 casos
4. Mayor rotulación y señalización	5 casos
5. Adecuar el mobiliario al estudiante en el lab. Cómputo	3 casos
6. Mejor planificación en el servicio	3 casos

<p>Departamento de Registro:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la atención y el servicio al estudiante 2. Agilizar los trámites de documentos 3. Bajar los precios de los tramites 4. Tener amabilidad hacia el estudiante y cortesía 5. Extender el Horario de Servicio 6. Mejorar la actitud al estudiante (respeto, gestos y valores) <p>Bolsa de intermediación de Empleo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el servicio (información, ayuda a buscar empleo más bolsas de empleo) 2. Ampliar horario de noche 3. Más interacción con estudiantes 4. Realizar más ferias de empleo 5. Capacitar a estudiantes para entrevistas laborales 6. Ayudar a estudiantes de Inv. Criminal a encontrar trabajo 	<p>36 casos</p> <p>30 casos</p> <p>25 casos</p> <p>24 casos</p> <p>15 casos</p> <p>7 casos</p> <p>27 casos</p> <p>20 casos</p> <p>12 casos</p> <p>7 casos</p> <p>7 casos</p> <p>4 casos</p>
<p>Servicio informativo al cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No hay información 2. Mejorar el trato al dar el servicio 3. Contestar llamadas 	<p>24 casos</p> <p>10 casos</p> <p>7 casos</p>

<p>Servicios Operativos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la cantidad de jabón líquido de los baños 2. Hacer más áreas bajo techo 3. Mejorar la infraestructura de las puertas de los baños 4. Tener siempre papel higiénico en los baños 5. Tener más control de las personas que ingresan a la institución 6. Arreglar los secadores de manos en los baños de los hombres y mujeres 	<p>33 casos</p> <p>18 casos</p> <p>14 casos</p> <p>11 casos</p> <p>10 casos</p> <p>8 casos</p>
<p>Personal secretarial de la Dirección Académica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar más personal 2. Extender horario 	<p>23 casos</p> <p>10 casos</p>
<p>Personal Docente Dirección Académica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejor formato de plantillas en los exámenes. 2. Mejorar las estrategias de pedagogía al enseñar. 3. Un mejor trato para los estudiantes por parte de los profesores. 4. Que los docentes tengan más conocimiento del tema. 5. Falta de capacitación de manejo de computadores por parte de los profesores. 6. Tener lecciones más prácticas y dinámicas. 	<p>20 casos</p> <p>19 casos</p> <p>8 casos</p> <p>7 casos</p> <p>4 casos</p> <p>4 casos</p>

Sugerencias Servicios Concesionados

SERVICIOS	CANTIDAD DE CASOS
<p>Soda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuir los precios de los productos 2. Introducir mayor variedad de los productos 3. Vender comida más saludable 4. Mejorar el trato 	<p>79 casos</p> <p>26 casos</p> <p>16 casos</p> <p>11 casos</p>
<p>Fotocopiadora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la atención al cliente 2. Espacio reducido que dificulta la entrada 3. Más amabilidad 4. Mayor cuidado al cobrar 5. Bajar el precio de los productos que se venden 	<p>42 casos</p> <p>39 casos</p> <p>19 casos</p> <p>18 casos</p> <p>11 casos</p>
<p>Parqueo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ampliar espacio en el parqueo 2. Ampliar el horario 3. Controlar la organización de los vehículos 	<p>35 casos</p> <p>21 casos</p> <p>13 casos</p>

Fuente: Información suministrada por la población estudiantil regular encuestada I cuatrimestre, Programa Desarrollo Académico, 2019

IV. CONCLUSIONES

SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL REGULAR ENCUESTADA I CUATRIMESTRE 2019 PROGRAMA DESARROLLO ACADÉMICO SEGÚN SERVICIOS.

Servicios propios del CUC

- La satisfacción de la población estudiantil encuestada respecto a los servicios propios que brinda el CUC, oscilan entre un 89.2% que corresponde al Departamento de Biblioteca y Documentación y un 67.1% que pertenece al servicio de Bosa de intermediación de Empleo.
- Los estudiantes regulares del I cuatrimestre 2019, refieren una serie de sugerencias relacionadas con la atención del cliente, algunas de ellas están orientadas a: más amabilidad, mejor trato al dar el servicio, más disponibilidad del personal, mejorar la atención y el servicio al estudiante, mejorar la actitud al estudiante (respeto, gestos y valores). Esta conclusión está muy relacionada con aspectos que tienen que ver con las Habilidades Blandas, elemento que la institución está promoviendo en el aula y donde es determinante hacer prédica con el ejemplo.
- La misma población encuestada señala una serie de sugerencias dirigidas al personal docente del Programa Académico, dentro de las cuales solicitan: mejorar el formato de plantillas en los exámenes y las estrategias de pedagogía al enseñar, tengan más conocimiento del tema, así como mejorar el trato para los estudiantes por parte de los profesores.
- El análisis comparativo de los resultados del año 2016 versus los obtenidos en 2019, muestran una clara tendencia a debilitarse.

Servicios concesionados

- Los servicios concesionados se encuentran en un rango de satisfacción entre un 78,0% el cual pertenece al servicio de Parqueo y un 43.7% que pertenece al servicio de la Soda.

- La soda es el servicio concesionado por el CUC, que presenta el porcentaje más bajo de satisfacción por parte de los estudiantes regulares encuestados, las oportunidades de mejora las centralizan en: disminuir los precios de los productos y mayor variedad, vender comida más saludable y mejorar el trato. Es necesario aclarar que en la memoria del encuestado, estaba la información del concesionario que culminó sus servicios al CUC en finales de 2018. Al momento de hacer el estudio, el actual concesionario no estaba prestando sus servicios. La validez de estos resultados se soporta en el hecho de que el nuevo concesionario debe conocer estos criterios a fin de que no los repita.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda el análisis de estos resultados en un Consejo de Decanatura ampliado, que incluya también al Consejo Académico y al Consejo de Administración. Esa vista debe incluir además de los buenos resultados de 2019, la comparación con los del año 2016 y las observaciones cualitativas indicadas por los encuestados.
- Se sugiere a cada una de las siguientes direcciones: Dirección Administrativa y Dirección Académica, un plan de acción que contemple las oportunidades de mejora planteadas por la población estudiantil regular, en cada uno de los servicios (propios y concesionados) y de esta manera contribuir a una mayor satisfacción de la población estudiantil del CUC.
- No programar la ejecución de este estudio hasta que se hayan ejecutado las medidas correctivas de las inconformidades planteadas por los estudiantes regulares encuestados en el I cuatrimestre 2019.

ANEXO 1

**COLEGIO UNIVERSITARIO DE CARTAGO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Estimado/a Estudiante: El Colegio Universitario de Cartago se encuentra realizando un estudio de satisfacción sobre los servicios que brinda el CUC, a los estudiantes regulares de las carreras del CUC, en este I cuatrimestre 2019.

El objetivo de este estudio es conocer que tan satisfecho se encuentra la población estudiantil regular de las siete carreras, con los servicios que se presentan a continuación .

Favor seleccionar la carrera que cursa actualmente.

() Turismo () Mecánica Dental () Dirección y Administración de Empresas () Tecnología de la Información
() Secretariado Ejecutivo () Electrónica () Investigación Criminal

Atentamente se le solicita marcar con una x la opción que considere idónea para cada aspecto.

No.	ASPECTO	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN					
			Completamente Satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Ni satisfecho/Ni insatisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No sabe/ No responde
1.	Servicio que ofrece la Biblioteca en los siguientes puntos:	Horario de atención						
		Bibliografía acorde al programa de estudio						
		Servicio al cliente						
		¿Qué Sugerencias daría al servicio de Biblioteca para mejorar la atención al cliente ?						
2.	Servicio que ofrece el Departamento Financiero	Trato brindado(amabilidad, cortesía y respeto)						
		Nivel general						
		Horario de atención						
		¿Qué sugerencias le daría al Departamento de Financiero para mejorar la atención?.						
3.	Servicio que ofrece el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida en las áreas de:	Apoyo Psicoeducativo (necesidades)						
		Becas						
		Médico						
		Psicología						
		Deportiva						
		Cultura						
		Servicio al cliente						
		Horario de atención						
¿ Qué sugerencias le daría al Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida para mejorar la atención estudiantil?								

No.	ASPECTOS	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN					
			Completamente Satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Ni satisfecho/Ni insatisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No sabe/ No responde
4	Salud Ocupacional	Rotulación áreas de peligro						
		Información plan de evacuación						
¿Qué sugerencias le daría a la Unidad de Salud Ocupacional ?			_____					
5	Servicio que ofrece el Departamento de Registro:	Trato brindado (amabilidad, cortesía y respeto)						
		Nivel general						
		Tiempo de respuesta a solicitudes						
		Horario de atención						
¿Qué sugerencias le daría al Departamento de Registro para mejorar la atención de la población estudiantil?			_____					
6	Servicio que ofrece Bolsa de Empleo	Atención individualizada (confección del currículo, preparación para entrevistas de trabajo, orientación laboral y atención psicológica)						
		Capacitaciones (temas atinentes a la carrera que cursa)						
		Feria de Empleo						
		Horario de atención						
		¿Qué sugerencias le daría a la Unidad Bolsa de Intermediación de Empleo?			_____			
7	Servicio que brinda el Servicio Informativo al cliente (Recepción)	Por teléfono						
		Redes sociales						
		Personalmente						
		Horario de atención						
¿Qué sugerencias le daría al Servicio Informativo al cliente, para mejorar la atención (Recepción)?			_____					
8	Servicio que brinda Servicios Operativos en los siguientes puntos:	Aseo y limpieza (oficinas, baños y pasillos)						
		Mantenimiento de edificaciones						
		Servicios sanitarios con requerimientos básicos (papel higiénico y jabón de manos)						
		Instalaciones del CUC (espacio físico y comodidad)						
		Seguridad y Vigilancia						
¿Qué sugerencias le daría a Servicios Operativos?			_____					

No.	ASPECTOS	DETALLES	GRADO DE SATISFACCIÓN					
			Completamente Satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Ni satisfecho/Ni insatisfecho (3)	Poco Satisfecho (2)	Insatisfecho (1)	No sabe/ No responde
9	Personal secretarial de la Dirección Académica y las carreras	Servicio al cliente						
		Horario de atención						
¿Qué sugerencias le daría al personal secretarial de la Dirección Académica?								
10	Personal docente de su carrera	Formación que recibe en la carrera						
		Contenidos teóricos y prácticos						
		Metodología aplicada para desarrollo de lecciones						
		Formas de evaluar los cursos						
		Material bibliográfico actualizado						
		Utilización de equipo y tecnología						
		Trato, respeto y cortesía						
¿Qué sugerencias le daría al personal docente para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje?								
LOS SIGUIENTES SON SERVICIOS CONCESIONADOS								
11	Servicio que ofrece la soda en los siguientes puntos:	Precios						
		Atención al cliente						
		Limpieza						
		Variedad de productos						
		Horario de atención						
¿Qué sugerencias le daría servicio de la soda?								
12	Servicio que ofrece la fotocopiadora en los siguientes puntos:	Precios						
		Atención al cliente						
		Rapidez en el servicio						
		Infraestructura (lugar de atención)						
		Calidad de la fotocopia						
¿Qué sugerencias le daría al servicio de fotocopiadora?								
13	Responda <u>solo</u> si es usuario del parqueo: Servicio que ofrece el parqueo en los siguientes puntos:	Precio						
		Capacidad						
		Seguridad						
		Servicio al cliente						
¿Qué sugerencias le daría al servicio de parqueo?								

Muchas gracias por su colaboración
Dirección de Planificación y Desarrollo

ANEXO 2

SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS POR SERVICIO.

a) Servicios propios que brinda el CUC

Sugerencias Departamento de Biblioteca y Documentación:

Observación de los encuestados	Absoluto
Extender el horario	38
Abrir los sábados	25
tienen buena atención	11
Personal más amable	16
Libros disponibles en digital	3
No dejar el carnet	2
Disponibilidad y más personal en el día y la noche	7
Normas para el uso de las computadoras	3
Más tiempo para devolver el material	26
Mayor información de los servicios que brindan	3
Ampliar la categoría de libros (especialmente para TI) y mayores fuentes bibliográficas	12
Sala grupal que tenga horario más extenso	1
Más computadoras	13
Apartado en CUC Virtual para consultas	2
Mejor tiempo de atención cuando hay varias personas haciendo fila	4
Más conocimiento de los libros que tienen disponibles	3
Velar por el silencio en la sala de estudio individual	1
Cambiar el lugar de las computadoras	1
No cobrar multas por atrasos	7
Incentivar a estudiantes a utilizar este servicio	0
Que estén más atentos cuando alguien llega	3
Lista virtual donde se puede consultar la disponibilidad de los libros	5
Mayor cantidad de acciones	3
Ampliar las instalaciones	6
Más áreas de estudio	0
Más disponibilidad para horario nocturno	9
Acceso a pagar multas junto la matrícula	0
Prestar los cráneos para estudiar en casa	2
Solicitud de libros por medio del CUC Virtual	2
Mejor servicio de internet	1
Venta de libros	1
Prestar más de 3 libros	3
Mayor cantidad de ejemplares del mismo libro	1
	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias Departamento Financiero:

Observación	Absoluto
Mejorar la atención a los estudiantes	33
Recibir más variedad de marcas de tarjetas (entidades financieras)	2
Aumentar plazos de pago	6
Recibir pagos en efectivo y manejar caja para los cambios (efectivo)	11
Ampliar el horario de apertura y de cierre(8:00pm)	41
Más habilidad	9
Brindar más información (prorrogas, congelamiento de materias ,entre otros)	16
Colocar más asientos	2
Brindar más información (prorrogas, congelamiento de materias ,entre otros)	22
Más puestos de atención en días de alta demanda(cajas, ventanilla y personal)	5
Andrés calidad de persona	2
Estabilidad en el puesto de secretaria	2
Más personal (día y noche)	5
Realizar pagos por canales electrónicos(sinpe, movil,internet)	5
Papeleo en un solo lugar(más orden)	2
Mejorar la capacitación (servicio al cliente, más informados)	10
Personal más carismático y amable	7
Malos gestos al estudiante	2
Servicio muy lento	0
Implementar aire acondicionado	1
Mejorar el servicio vía telefónica	1
Personal dispuesto a ayudar(más productivos)	1
Mayor supervisión a los practicantes	0
Felicitaciones	1
Eliminar horas de matricula	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida:

Observación	Absoluto
Ampliar el horario en la noche(general, brigada, medico)	50
Mas amabilidad(general, enfermera, psicologo, trabajadora social)	14
Mejorar atencion al estudiante(gimnasio de entretenimiento incorporar, servicio medico, citas en la noche)	26
Informar sobre servicios y actividades a los estudiantes (general, temas culturales, servicio medico, becas, area deportiva)	26
Mas disponibilidad (encargado de cultura, medico, psicologo)	23
Mas organización (con expedientes, entrega de citas)	6
Mas eficacia (al atender citas medicas, atender via telefonica, de parte de la enfermera)	9
Mas actividades (de interacción, para estudiantes, culturales)	9
Aumentar el apoyo(area de teatro, area deportiva)	27
Aumentar tanto citas como personal medico	10
Brindar becas sin bloque completo	4
Brindar un servicio mas fluido	0
Brindar pastillas en general	2
Mayor informacion para los estudiantes en recepcion	7
No hay interes para los estudiantes de la noche	3
Contratar mas personal en el departamento	3
Tiempo de duracion en la atencion	2
Agregar servicio de odontologia	2
Mas entrenamiento en cada area	0
Crear grupo de baile	1
Suplente para medico cuando esta de vacaciones	2
Cumplir el horario de citas medicas	6
Mas privacidad a la hora de la consulta medica	2
Reprogramar las citas cuando sean canceladas	2
Mal servicio deportivo	3
Convocar a los deportistas que entrenan constantemente	2
No tomar en cuenta a los egresados en el deporte	1
Incluir en los deportes a las mujeres	0
Tener un buen psicologo	0
Menos cantidad de psicologos	4
Psicologo poco responsable con el tiempo ajeno	1
Presentar el personal de la brigada	1
Evitar perder documentos de formularios de becas	2
Modificar el tramite de beca	7
Mas rapidez en el deposito de beca	1
Analizar bien a quien benefician con la beca	12
Mayor oportunidad de beca para los que viven lejos	2
Mayor accesibilidad y ampliar horarios(gimnasion y mesas de ping pong)	5
Diversidad en actividades deportivas y areas recreativas	6
Otorgar mas el beneficio de la beca	8
felicitaciones	4
Atender sin cita medica	2
Que cumplan con lo que prometen	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias al servicio que ofrece la Unidad de Salud Ocupacional:

Observación	ABSOLUTO
Extender el horario	2
Mayor información del servicio de cualquier tipo (aplicativa, capacitaciones, preparación ante emergencias, cursos, inducciones)	33
Mejor evacuación para personas discapacitadas	1
Realizar más simulacros	15
Informar más su horario	2
Mayor rotulación y señalización	5
Informar más por redes sociales	1
Mejor planificación en el servicio	3
Mejor trato al dar el servicio	19
Adecuar el mobiliario al estudiante en el lab. Cómputo	3
Más rapidez al atender	2
Aplique lo que exige	2
Taller de RCT para interesados	1
Felicitaciones del servicio	2

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias brindadas al Servicio que ofrece el Departamento de Registro:

Observación	ABSOLUTO
Extender el Horario de Servicio	15
Mejorar la atención y el servicio al estudiante	33
Mejorar la actitud al estudiante (respeto, gestos y valores)	7
Tener amabilidad hacia el estudiante y cortesía	24
Mejor capacitación del personal (tramites, asesorías, atención al cliente)	10
Agilizar los tramites de documentos	30
Extender los horarios a fin de semana	1
Mejorar todos los aspectos	7
Bajar los precios de los tramites	25
Perfecto	3
Excelente servicio	6
Personal lento y vago	5
Mayor información al cliente	6
Mayor organización	2

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias brindadas al Servicio de Bolsa de Empleo:

Observación	ABSOLUTO
Brindar más respeto	1
Realizar más ferias de empleo	7
Ayudar a estudiantes de Inv. Criminal a encontrar trabajo	4
Capacitar a estudiantes para entrevistas laborales	7
Más convenios con empresas	2
No sirve el servicio	2
Mejorar el servicio (información, ayuda a buscar empleo más bolsas de empleo)	27
Dedicarlo solo al CUC	0
Ampliar horario de noche	20
Continuidad al proceso de rotulación	1
Actualizar el servicio	2
Más interacción con estudiantes	12
Mejorar la atención al cliente	1
Más integración a egresados	1
Explicar el proceso del servicio	1
Más eficacia del servicio	1
Mejorar el servicio	1
Mayor seriedad al dar el servicio	1
Fabián es un gran colaborador	1
Felicitaciones	2

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias brindadas para el Servicio que brinda el Servicio Informativo al cliente:

Observación	ABSOLUTO
Mejorar el trato al dar el servicio	10
Más claridad al dar la información	4
Extender el horario	5
El serv. Telefónico debe tener claras las extens	5
Contestar llamadas	7
Contestar por redes sociales	3
Tardan mucho en contestar	3
Agilizar el servicio	1
No hay información	24
Más cordial el servicio	1
Mejor manejo de información	1
Mejorar las redes sociales	1
Más personal	0
Más medios para avisos de la U	1
Mayor preparación para trabajadores	0
Más empatía al comunicarse por teléfono	2
Felicitaciones	3

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias Departamento de Servicios Operativos:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Construir más áreas bajo techo	6
Mejorar la cantidad de jabon liquido de los baños	8
Tener siempre papel higiénico en los baños	11
Mejorar la cantidad de jabon liquido de los baños	33
Mejorar la infraestructura de las puertas de los baños	14
Arreglar los secadores de manos en los baños de los hombres y mujeres	6
Hacer más grande el comedor	5
Ampliar la fotocopiadora	7
Hacer más áreas bajo techo	18
Colocar bancas, sillas en los pasillos para descansar	5
Tener más control de las personas que ingresan a la institución	10
Construir una sala de descanso	3
Hay aulas muy pequeñas	1
Informar cuando no hay servicio de agua potable	1
Hacer las reparaciones y ampliaciones en las vacaciones de los estudiantes	2
Mejores basureros de los baños y aulas	0
Mejorar la aula de planiamiento	1
Tener más aseados los laboratorios	2
Ampliar el parqueo	1
No hay comodidad en las aulas del Volio	1
Que el guarda de seguridad sea mas respetuoso	3
Ampliar los baños	5
Felicitaciones	4
Tener más guardas	2
Pedir el carnet en la entrada	3

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias para el personal Secretarial de la Dirección Académica:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Extender horario	10
Las secretarias deben ser más amables	3
Mejorar la atención al cliente	4
Mayor disponibilidad de personal	3
En ocasiones están ausentes	0
Don Pablo nunca se encuentra cuando se le busca	2
Mayor amabilidad a la hora de atender	2
Felicitaciones	4
Contratar más personal	23
Estar atento a quien entra y quien sale	1
Ampliar oficinas	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias con relación al servicio brindado por el Personal Docente:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Mejorar las estrategias de pedagogía al enseñar.	19
Tener lecciones más prácticas y dinámicas.	4
Flexibilidad de horarios para estudiantes que trabajan o viven lejos.	3
Un mejor trato para los estudiantes por parte de los profesores.	8
Que los docentes tengan mas conocimiento del tema.	7
Que preparen las clases con anticipación .	1
Más inglés en la carrera D.A.E.	3
Falta de capacitación de manejo de computadores por parte de los profesores.	4
Mejor formato de plantillas en los exámenes.	20
Mas capacitaciones para los profesores.	9
Agregar más cursos de excel.	1
Más atención para los estudiantes de adecuación.	3
El uso de tecnología más desarrollada.	7
Organizar talleres fuera del CUC.	1
Establecer tiempos razonables para los exámenes.	1
Abarcar el programa de los cursos.	1
Mejorar la calidad de evaluación.	4
Trabajos menos extensos.	1
Dar seguimiento a las quejas que se hacen de los profesores.	2
Más respeto ppor parte del profesor Jose Alfonso Espinosa.	1
El profesor de programación no sabe explicar.	2
Cursos mas rigurosos no tan fáciles.	0
Más respeto por parte de los profesores como Cristina Villalta y Pilar Araya.	2
Mal trato por parte de la directora de carrera de Secretariado.	1
Los profesores: Adrián, Lucrecia,Guillermo, Erick alpizar, Andrés Aguirre, son exelentes docentes.	2
Explicaciones más presenciales , no tan virtuales.	2
El profesor Roberto Orozco no es buen educador.	1
Quitar a Vera Collado de comunicación.	1
Algunos profesores son complicados " Carlos benavides"	1
Actualizar Material.	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

B) Servicios concesionados por el Colegio Universitario de Cartago

Sugerencias brindadas al servicio de la Soda:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Disminuir los precios de los productos	79
Introducir mayor variedad de los productos	26
Extender el horario	8
No le permiten al estudiante quedarse a hacer algún trabajo	1
Mejorar el trato	16
Que haya un mayor aseo	5
Aceptar pago con tarjeta	5
Contratar a alguien que sí sepa cocinar	5
Vender comida más saludable	11
Permitir el uso de las instalaciones en hora de almuerzo	5
Que atiendan con más amabilidad	6
El señor que atendía era muy grosero	1
Que le permitan a otras personas el uso de mesas	2
Que haya una mejor organización	2
Que haya mayor eficiencia	2
Mejorar la calidad del producto	0
Mejorar infraestructura	1
Felicitaciones	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias brindadas al Servicio de la Fotocopiadora:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Mejorar la atención al cliente	42
Más amabilidad	19
Mejor actitud a la hora de atender	9
Espacio reducido que dificulta la entrada	39
Bajar el precio de los productos que se venden	11
Mayor rapidez al atender a las personas	7
Más personal	8
Tener más orden en el lugar	3
Mayor cuidado al cobrar	18
Mejorar la atención por parte del muchacho	8
Que la computadora tenga más capacidad	1
Más flexibilidad de horario	2
No cobrar si la copia es defectuosa	2
Mejorar la calidad de las copias	2
Más copadoras	1
Son muy rápidos y amables	1

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019

Sugerencias brindadas al Servicio de Parqueo:

OBSERVACIONES	ABSOLUTO
Ampliar el espacio en el parqueo	35
Mejorar el servicio de seguridad	3
Techar el parqueo	1
Demarcar mejor las áreas	2
Cobrar menos por el parqueo	3
Que no cobren por la utilización del parqueo	4
Responder ante los incidentes	0
Controlar la organización de los vehículos	13
Ampliar el horario	21
Permitir el uso de la parte de arriba para parquear	2
Mejorar el trato	1
Mejorar la organización del parqueo	0
Felicitaciones	2

Fuente: Estudiantes regulares I cuatrimestre 2019