



UNAPÉC
UNIVERSIDAD APEC

INFORME
SATISFACCIÓN DE LOS
ESTUDIANTES CON LOS SERVICIOS
DE LA ESCUELA DE IDIOMAS

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y ASPECTOS METODOLOGICOS.	3
RESULTADOS GENERALES.....	5
RESULTADOS POR DIMENSIONES.....	9
RESULTADOS POR SEDES.....	17
SUGERENCIAS: PLAN DE ACCIÓN.....	20

INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora de la calidad de los servicios, la Universidad APEC aplica de manera sistemática la encuesta de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Idiomas para conocer la percepción con los servicios. A la fecha se han realizado cuatro evaluaciones en los años 2012, 2015, 2018 y 2019 a los grupos de adolescentes (entre 11 y 15 años) y los adultos (16 años en adelante) en las diferentes sedes y campus.

Para la aplicación del 2019 el Nivel General de Satisfacción de los Estudiantes de la Escuela de Idiomas es de 75.4, es decir, **Regular**. La tendencia desde el 2015 ha sido descendente con relación a los años 2018 y 2019, en promedio -0.8 puntos porcentuales.

El siguiente informe presenta los resultados cuantitativos y cualitativos de la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios de la Escuela de Idiomas 2019, donde son evaluadas las dimensiones:

- Aspectos Generales de la Escuela,
- Tecnología y Laboratorios,
- Área de Caja, Medios de Pago,
- Cuentas por cobrar
- Instalaciones.

El presente informe muestra las comparativas entre los años 2015, 2018 y 2019, estos resultados son el insumo para la elaboración del plan de acción para mejorar la calidad en los servicios ofrecidos desde la Escuela de Idiomas al usuario, lo cual inciden de manera directa en el posicionamiento e imagen de la escuela.

ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y ASPECTOS METODOLOGICOS.

El instrumento utilizado para medir el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios de la Escuela de Idiomas está estructurado con treinta y dos (32) variables agrupados en seis (6) dimensiones, según se aprecia en la siguiente tabla:

Dimensiones	Variables
Aspectos Generales	10
Tecnología y laboratorio	5
Área de Caja	3
Medios de pagos	5
Cuentas por cobrar	4
Instalaciones	6
Total de Variables	33

La encuesta fue aplicada a través de un enlace en la plataforma “SurveyMonkey”, a los correos personales de los estudiantes, desde el 26 de agosto al 14 octubre.

Para la encuesta fueron convocados un total de 2,589 estudiantes activos de distintos campus y Sedes de los grupos Adolescentes y Adultos, de estos fueron recibidos 1,056 repuestas parciales, sin embargo 750 respuestas completas.

Es importante destacar,

A continuación, se presenta la segmentación de la cantidad de estudiantes convocados vs. la cantidad de respuesta completadas según campus y sedes.

Tabla 1. Cantidad de estudiantes convocados Vs. Cantidad de respuestas completadas.

Campus y sedes	Estudiantes convocados	Estudiantes con respuestas	Porcentaje de respuestas
Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo (UNAPEC)	1,698	606	35.7%
Campus II Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño (CAFAM)	227	29	12.8%
Campus III Colegio APEC Pre-universitario (antiguo Minetta Roque)	103	20	19.4%
Colegio Cristo de los Milagros	130	19	14.6%
Colegio Nuestra Señora de la Fe	33	10	30.3%
Colegio San Francisco de Asís	245	40	16.3%
Colegio Instituto Ciudad Real (CICRE)	68	4	5.9%
Sede La Vega	2		0.0%
Colegio El Redentor (Recinto Sur – Baní)	13	1	7.7%
Politécnico Ann/Ted KHheel (Recinto Este, Bávaro-Punta Cana)	2	1	50.0%
Extensión Cibao (Santiago)	19		0.0%
Escuela Nacional de la Judicatura	49	20	40.8%
Total general	2,589	750	29.0%

En la encuesta se utilizó la escala tipo Likert, la cual indica qué tanto se está de acuerdo o en desacuerdo (satisfacción o insatisfacción) con cada una de las diferentes categorías especificadas, con las siguientes valoraciones:

Opciones de respuestas	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
Puntuaciones	100	75	25	1

El instrumento dispuso de dos opciones: “No opino” y “No aplica”, para los casos en el que los encuestado deseara abstenerse de valorar alguna variable o no tenga una valoración evaluar. El encuestado también pudo expresar sus comentarios o sugerencias de manera abierta al final de cada apartado.

El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem. Para fines de análisis, se utilizó la siguiente escala de estatus, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

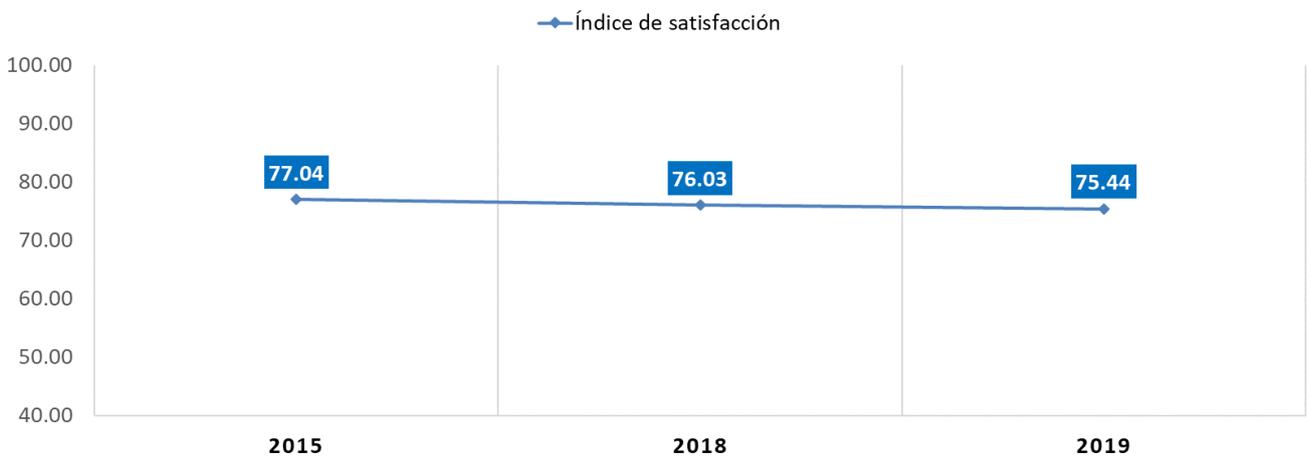
Escala (%)	Status
De 90.00 a 100.00	Excelente
De 80.00 a 89.00	Buena
De 70.00 a 79.00	Regular
69.00 o menos	Deficiente

RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos de la investigación, partiendo de lo general a lo particular

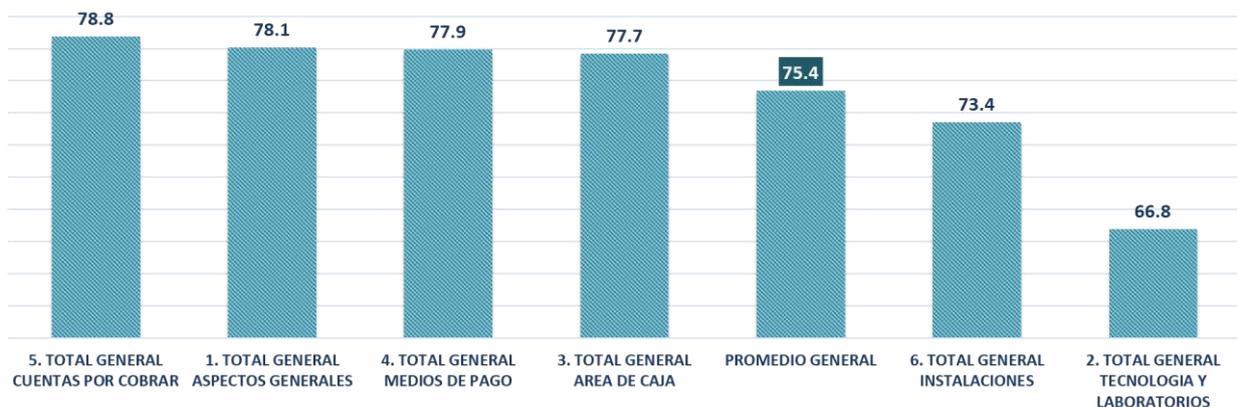
Acorde a la escala de valoración, el índice general de satisfacción para el 2019 es de 75.4%, es decir, **Regular**. Según se puede apreciar en la siguiente gráfica, la tendencia desde el 2015 ha sido descendente con relación a los años 2018 y 2019, en promedio -0.8 puntos porcentuales.

Ilustración 1. Índice de satisfacción de los estudiantes con los servicios según años.



De las 6 dimensiones analizadas, cinco (5) obtuvieron valoraciones de **Regular** y solo una con valoración de **Deficiente**. Sin embargo, cuatro (4) quedaron por encima del promedio general, en rangos de **78.8 a 77.7%**; las dos dimensiones con valoraciones más bajas son Instalaciones con 73.4% y Tecnología y Laboratorios con 66.8%, lo cual concuerda con los comentarios recibidos por parte de los estudiantes, según se aprecia en la siguiente gráfica.

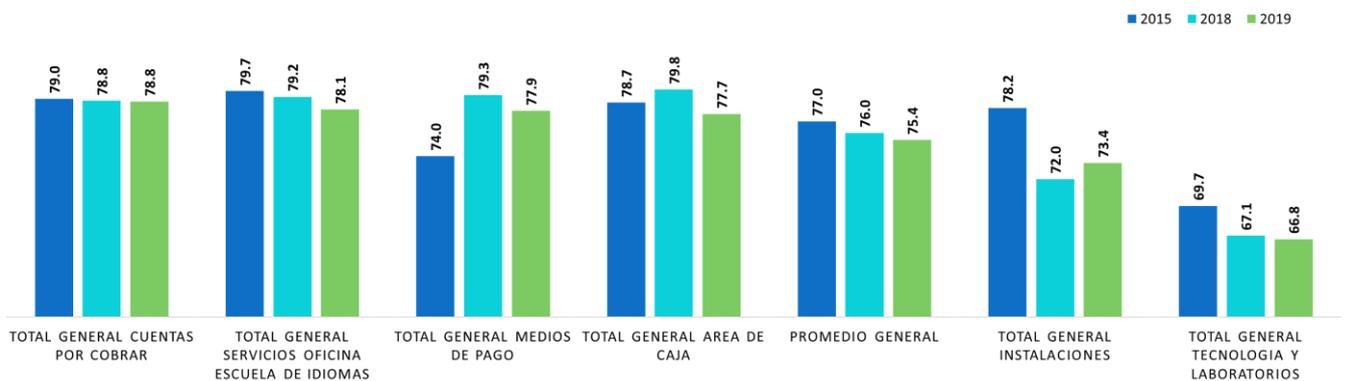
Ilustración 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios según dimensiones.



En comparación con los años anteriores, los siguientes datos cuantitativos muestran el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por dimensiones de los años 2015, 2018 y 2019, donde se aprecia, que las dimensiones con mayor nivel de satisfacción son Cuentas por Cobrar y servicios escuela de idiomas. Al comparar las dimensiones con el 2015, la única que presenta una significativa alta del nivel de satisfacción es “Medios de Pagos” Entre las dimensiones que mantienen estatus de *Deficiente*, durante los años analizados, son: Instalaciones y Tecnología/Laboratorios, según se aprecia en la siguiente tabla:

DIMENSIONES	2015	2018	2019
TOTAL GENERAL CUENTAS POR COBRAR	79.0	78.8	78.8
TOTAL GENERAL SERVICIOS OFICINA ESCUELA DE IDIOMAS	79.7	79.2	78.1
TOTAL GENERAL MEDIOS DE PAGO	74.0	79.3	77.9
TOTAL GENERAL AREA DE CAJA	78.7	79.8	77.7
PROMEDIO GENERAL	77.0	76.0	75.4
TOTAL GENERAL INSTALACIONES	78.2	72.0	73.4
TOTAL GENERAL TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	69.7	67.1	66.8

Ilustración 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios por dimensiones según años anteriores



Cabe destacar que fueron recibidos un total de 959 comentarios por parte de los estudiantes, de estos 175 fueron clasificados como “No Aplica”, en tal sentido, solo serán analizados 784, resaltando los siguientes aspectos:

- Un total de 372 comentarios, es decir, el 38.8%, son de satisfacción general con los servicios de la oficina de la Escuela de Idiomas, área de caja, cuentas por cobrar, medios de pagos, entre otros. Entre los comentarios recibidos se resaltan los siguientes:
 - “Son muy organizados y amables tanto lo seguridad como el personal de caja”.
 - “Que realizan un buen servicio y en poco tiempo”.
 - “Excelente trabajo, todo es muy higiénico y limpio”.
 - “Con los medios de pagos disponibles es mucho más accesible”
 - “Estoy de acuerdo con la tecnología. A veces se presentan algunas inconveniencias. Pero está bien”.

- El 41.4% (397) son expresiones de insatisfacción sobre: recursos tecnológicos, laboratorios, instalaciones, metodología de clase, planificación de la oferta, entre otros. A continuación, comentarios textuales realizados por el estudiante.
 - “Deberían mejorar la asistencia ofrecida vía telefónica, no siempre responden o las respuestas no siempre satisfacen las dudas”.
 - “Traten de que todos sus empleados estén en la caja para que la fila agilice lo más rápido posible, ustedes saben bien que avece los días de inscripción de idioma choca con la de la universidad, por ende, tengan a todos sus empleados al servicio de los clientes”
 - “La comunicación con la oficina de la zona oriental es difícil”.
 - “Deberían de limpiar los abanicos de las aulas están muy sucios ya que no hay aire deberían de tenerlos limpios por lo menos y antes de llegar al aula me he encontrado el zafacón repleto de basura del día anterior”.
 - “El programa de gramática es bueno, pero no ayuda para el desarrollo en cuanto a conversación deberían añadir más actividades que ayuden al desarrollo del habla”.
- El 1.91% de los comentarios restante, los estudiantes expresan querer más visibilidad en redes sociales de la escuela (realización de publicaciones de fechas y actividades importante) y clasificados como “Otros”.

Tabla 2. Cantidad de comentarios recibidos clasificados por criterios.

CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	
Comentarios Positivos		
Satisfacción general con los servicios de la Escuela de Idiomas (Inscripciones, solicitud de documentos)	96	10.0%
Satisfacción con el Área de Caja	70	7.3%
Satisfacción con los Medios de Pago	52	5.4%
Satisfacción con el Área de Cuentas por cobrar	52	5.4%
Satisfacción con los Recursos Tecnológicos y Laboratorios (Computadoras, equipo audiovisual, disponibilidad)	49	5.1%
Satisfacción con las Instalaciones (Aulas, Acondicionadores de aire, abanicos, áreas de esparcimiento, limpieza en las aulas)	47	4.9%
Satisfacción con la limpieza .	5	0.5%
Satisfacción con la Metodología de clase del docente (Dinamismo, comprensión, clases acorde al nivel, practicar más el idioma en al aula)	1	0.1%
TOTAL	372	38.8%
Comentarios de Mejora		
Insatisfacción con los Recursos Tecnológicos y Laboratorios (equipo audiovisual, disponibilidad, WIFI, tiempo de conexión, equipos viejos)	112	11.7%
Insatisfacción con las Instalaciones (Aulas, Acondicionadores de aire, abanicos, áreas de esparcimiento, parqueos, ruidos en las aulas, colocación de bebederos, papel higiénico en los baños)	99	10.3%
Insatisfacción con la Metodología de clase del docente (Dinamismo, comprensión, clases acorde al nivel, practicar más el idioma en al aula, evaluaciones al estudiante, poco manejo de la tecnología)	31	3.2%
Insatisfacción con la Planificación de la Oferta (horarios, disponibilidad, lugar donde imparten docencia, asignación de docentes, horarios de los refuerzos de inglés, fechas de selección, asignación de aulas, fecha de inscripciones y pagos)	31	3.2%
Insatisfacción con los dispensadores de comida, la cafetería (variedad, higiene), precios y trato del personal	25	2.6%

Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, aula, áreas comunes, trato del personal de limpieza)	18	1.9%
Insatisfacción con la Central Telefónica (tiempo de espera, Extensiones dislocadas, tiempo en contestar)	16	1.7%
Insatisfacción con los Medios de Pago	15	1.6%
Insatisfacción con las Atenciones del Personal (Escuela de Idiomas, Cuentas por Cobrar, Área de Caja)	14	1.5%
Insatisfacción con el Área de Caja	10	1.0%
Insatisfacción con los Servicios de la Escuela de Idiomas (Inscripciones, solicitud de documentos, comunicación de eventos y actividades)	6	0.6%
Insatisfacción con el Costo matriculación, libros, impresiones	6	0.6%
Mejoras en el Portal de la Escuela de Idiomas	5	0.5%
Insatisfacción con los Procesos Académicos (entrega de Diplomas, aplicación de becas, difusión del calendario académico, aviso de actividades importantes y cancelación de clases)	4	0.4%
Insatisfacción con el Área de Cuentas por Cobrar	3	0.3%
Mejorar captación y supervisión del cuerpo docente (profesores más capacitados, cordiales)	2	0.2%
TOTAL	397	41.4%
Otros comentarios		
No aplica	175	18.2%
Otros	13	1.4%
Visibilidad en redes sociales de la escuela (realización de publicaciones de fechas y actividades importante)	2	0.2%
TOTAL	190	19.8%
TOTAL GENERAL	959	100%

RESULTADOS POR DIMENSIONES

A continuación, se presentan los resultados por dimensiones con sus respectivos comentarios y análisis.

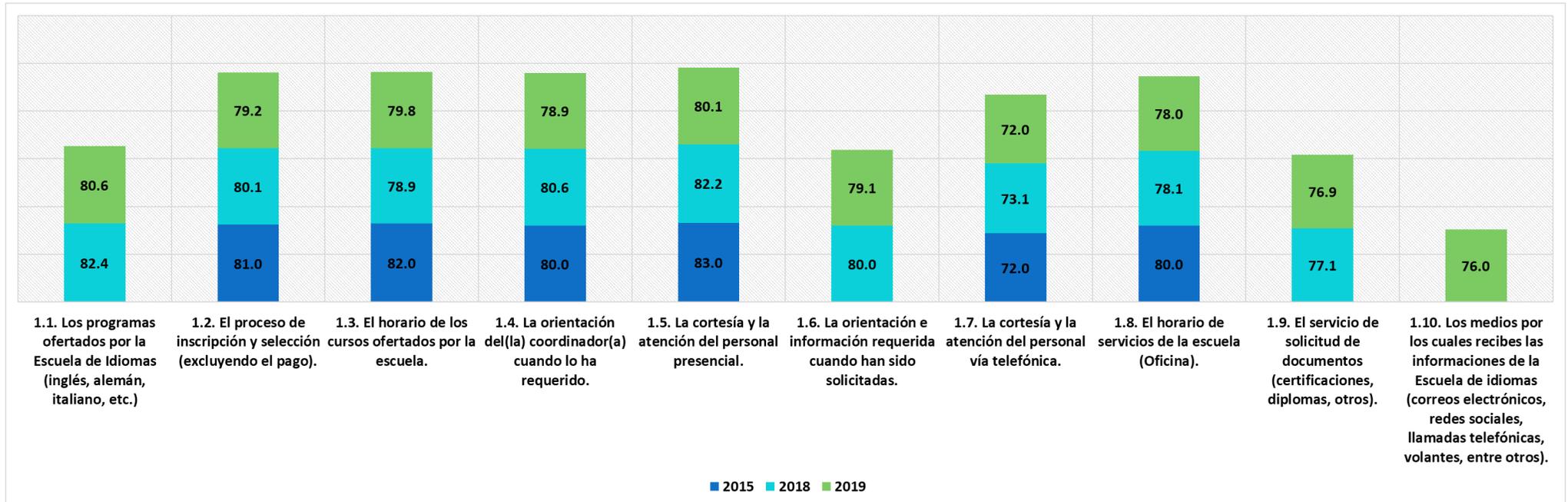
DIMENSIÓN SERVICIOS OFICINA ESCUELA DE IDIOMAS

Esta dimensión obtuvo un índice general de 78.1%, es decir, **Regular** y es la segunda dimensión con mayor valoración. Entre sus diez variables solo dos quedaron con valoraciones de **Buena**, a saber: Los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.) con 80.6% y La cortesía y la atención del personal presencial con 80.1%. Las ocho restantes con valoraciones de **Regular**, siendo la más baja la “Atención Telefónica”

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios en la Dimensión Servicios Oficina Escuela De Idiomas según variables por año.

VARIABLES	2015	2018	2019
1.1. Los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.)		82.4	80.6
1.2. El proceso de inscripción y selección (excluyendo el pago).	81.0	80.1	79.2
1.3. El horario de los cursos ofertados por la escuela.	82.0	78.9	79.8
1.4. La orientación del(la) coordinador(a) cuando lo ha requerido.	80.0	80.6	78.9
1.5. La cortesía y la atención del personal presencial.	83.0	82.2	80.1
1.6. La orientación e información requerida cuando han sido solicitadas.		80.0	79.1
1.7. La cortesía y la atención del personal vía telefónica.	72.0	73.1	72.0
1.8. El horario de servicios de la escuela (Oficina).	80.0	78.1	78.0
1.9. El servicio de solicitud de documentos (certificaciones, diplomas, otros).		77.1	76.9
1.10. Los medios por los cuales recibes las informaciones de la Escuela de idiomas (correos electrónicos, redes sociales, llamadas telefónicas, volantes, entre otros).			76.0
TOTAL GENERAL ASPECTOS GENERALES	79.7	79.2	78.1

Ilustración 4. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios en la Dimensión Servicios Oficina Escuela De Idiomas según variables por año.



Esta dimensión recibió un total de 221 comentarios, de los cuales 96 (43.4%) son de Satisfacción general con los servicios de la Escuela de Idiomas (Inscripciones, solicitud de documentos). El 43.18% son relacionados a aspectos de mejoras tales como: la *metodología de clase de los docentes*, donde los estudiantes hacen mayor énfasis a la falta de dinamismo, cortesía y respeto del docente, además demandan el uso de nuevas herramientas en clase y el poco uso del idioma objeto en el aula; también muestran insatisfacción con la *planificación de la oferta*, es decir, la disponibilidad de más horarios nocturnos, asignación de aulas, que las fechas de selección no coincidan con las de la universidad, entre otras.

Tabla 4. Cantidad de comentarios divididos por criterios.

Criterios	Cantidad de Comentarios	
Satisfacción general con los servicios de la Escuela de Idiomas (Inscripciones, solicitud de documentos)	96	43.4%
Insatisfacción con la Metodología de clase del docente (Dinamismo, comprensión, clases acorde al nivel, practicar más el idioma en al aula, poco manejo de la tecnología)	31	14.0%
Insatisfacción con la planificación de la Oferta (horarios, disponibilidad, lugar donde imparten docencia, asignación de docentes, horarios de los reforzos de inglés, fechas de selección, asignación de aulas, fecha de inscripciones y pagos)	31	14.0%
No aplica	19	8.6%
Insatisfacción con la Central Telefónica (tiempo de espera, Extensiones dislocadas, tiempo en contestar)	8	3.6%
Insatisfacción con las atenciones del personal (Escuela de Idiomas, Cuentas por Cobrar, Área de Caja)	7	3.1%
Otros	7	3.1%
Insatisfacción con el costo (matriculación, libros, impresiones)	6	2.7%
Insatisfacción con los servicios de la Escuela de Idiomas (Inscripciones, solicitud de documentos, comunicación de eventos y actividades)	6	2.7%
Insatisfacción con los procesos académicos (entrega de Diplomas, aplicación de becas, difusión del calendario académico, aviso de actividades importantes y cancelación de clases)	4	1.8%
Mejorar captación y supervisión del cuerpo docente (profesores más capacitados, cordiales)	2	0.9%
Visibilidad en redes sociales de la escuela (realización de publicaciones de fechas y actividades importante)	2	0.9%
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, aula, áreas comunes, trato del personal de limpieza)	1	0.4%
Satisfacción con la Metodología de clase del docente (Dinamismo, comprensión, clases acorde al nivel, practicar más el idioma en al aula)	1	0.4%
TOTAL	221	100%

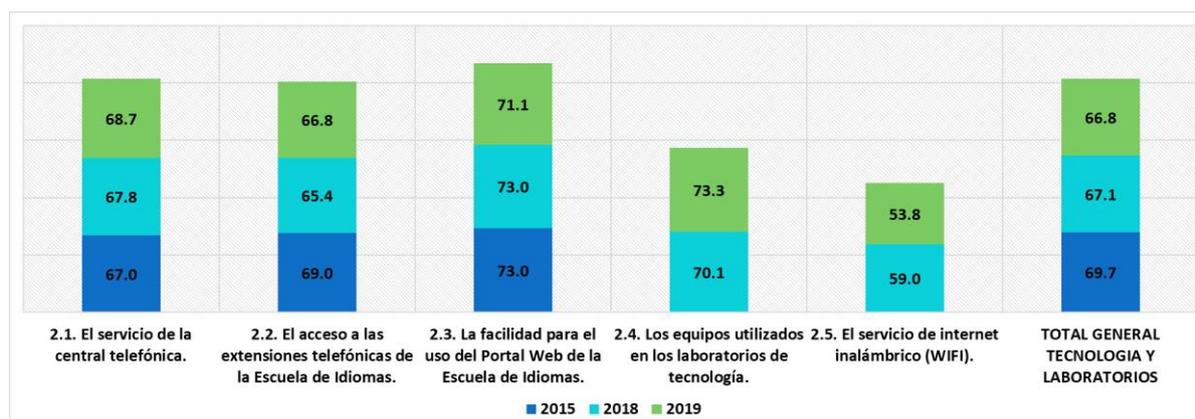
DIMENSIÓN TECNOLOGÍA Y LABORATORIOS.

El nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios tecnológicos y los laboratorios es de 66.8%, es decir, **Deficiente**. Esta es la dimensión con valoraciones más bajas en los periodos analizados (2015, 2018 y 2019), marcada por las variables: Servicios de la Central Telefónica, Acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas y el Servicio de la red Wifi, las cuales fueron las variables con las valoraciones más bajas. Los estudiantes hacen énfasis en el tiempo de duración de la conexión en la red inalámbrica (Wifi)

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios en la Dimensión Tecnología y Laboratorios según variables por año.

VARIABLES	2015	2018	2019
2.1. El servicio de la central telefónica.	67.0	67.8	68.7
2.2. El acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas.	69.0	65.4	66.8
2.3. La facilidad para el uso del Portal Web de la Escuela de Idiomas.	73.0	73.0	71.1
2.4. Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnología.		70.1	73.3
2.5. El servicio de internet inalámbrico (WIFI).		59.0	53.8
TOTAL GENERAL TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	69.7	67.1	66.8

Ilustración 5. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios en la Dimensión Tecnología y Laboratorios según variables por año.



Dentro de esta dimensión la variable con mayor puntaje es “Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnología” con un 73.3% obteniendo una valoración de regular, como se puede apreciar en la tabla.

Tabla 6. Cantidad de comentarios divididos por criterios.

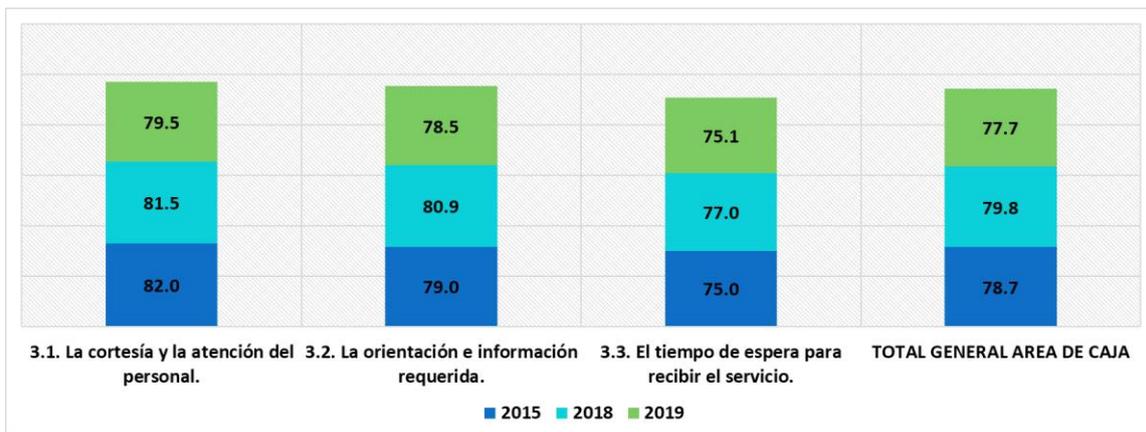
Criterios	Cantidad de Comentarios	
Insatisfacción con WIFI, tiempo de conexión, entre otros.	112	55.4%
Satisfacción con computadoras, equipo audiovisual, disponibilidad, etc.	49	24.2%
No aplica	27	13.3%
Insatisfacción con la Central Telefónica (tiempo de espera, Extensiones dislocadas, tiempo en contestar)	8	3.9%
Mejoras en el Portal de la Escuela de Idiomas	5	2.4%
Otros	1	0.5%
TOTAL	202	100%

El nivel de satisfacción de los estudiantes, citado anteriormente, coincide con lo expresado por los encuestados en los 202 comentarios recibidos en esta dimensión, de los cuales, el 61.8% hacen referencia a la insatisfacción con los *recursos tecnológicos* (tiempo de duración de la conexión en la red Wifi, alcance de la red inalámbrica, entre otros); *central telefónica* (dificultad para acceder a las extensiones de la escuela, tiempo de espera, etc.); Mejora del portal de la Escuela. Solo el 24.2% de los comentarios expresan satisfacción con la tecnología, según la siguiente tabla.

DIMENSIÓN ÁREA DE CAJA.

Esta constituye la cuarta dimensión por encima del promedio general con un resultado de 77.7%, con valoración de **Regular**. Entre las tres variables analizadas en esta dimensión, dos quedaron por encima del promedio general, siendo la “Cortesía y la atención del personal” con mejor valoración, 79.5%.

VARIABLES	2015	2018	2019
3.1. La cortesía y la atención del personal.	82.0	81.5	79.5
3.2. La orientación e información requerida.	79.0	80.9	78.5
3.3. El tiempo de espera para recibir el servicio.	75.0	77.0	75.1
TOTAL GENERAL AREA DE CAJA	78.7	79.8	77.7



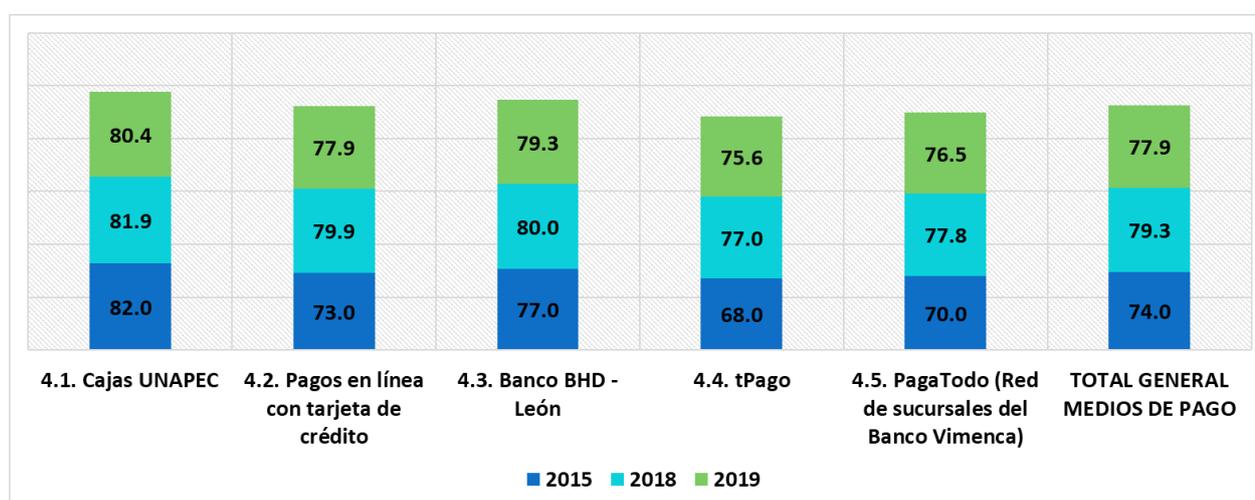
El 59.83% de los estudiantes expresan satisfacción con el “Área de Caja”, de un total de 117 comentarios recibidos.

Criterios	Cantidad de Comentarios	
Satisfacción con el Área de Caja	70	59.8%
No aplica	32	27.3%
Insatisfacción con el Área de Caja	10	8.5%
Insatisfacción con las atenciones del personal (Escuela de Idiomas, Cuentas por Cobrar, Área de Caja)	4	3.4%
Otros	1	0.8%
TOTAL	117	100%

DIMENSIÓN MEDIOS DE PAGOS

El nivel general de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de idiomas con esta dimensión es de 77.9%, siendo esta la tercera dimensión por encima del promedio general. Entre sus variables, la “Caja UNAPEC” es la mejor calificada, valorada como *Buena*, lo cual encaja con los resultados de la dimensión de “Área de Caja” y los comentarios de esta.

VARIABLES	2015	2018	2019
4.1. Cajas UNAPEC	82.0	81.9	80.4
4.2. Pagos en línea con tarjeta de crédito	73.0	79.9	77.9
4.3. Banco BHD - León	77.0	80.0	79.3
4.4. tPago	68.0	77.0	75.6
4.5. PagaTodo (Red de sucursales del Banco Vimenca)	70.0	77.8	76.5
TOTAL GENERAL MEDIOS DE PAGO	74.0	79.3	77.9



Esta dimensión recibió un total de 107, donde el 48.6% son expresiones de satisfacción con el área de Cuentas por Cobra y el 14.0% son de insatisfacción, según se muestra en la tabla siguiente:

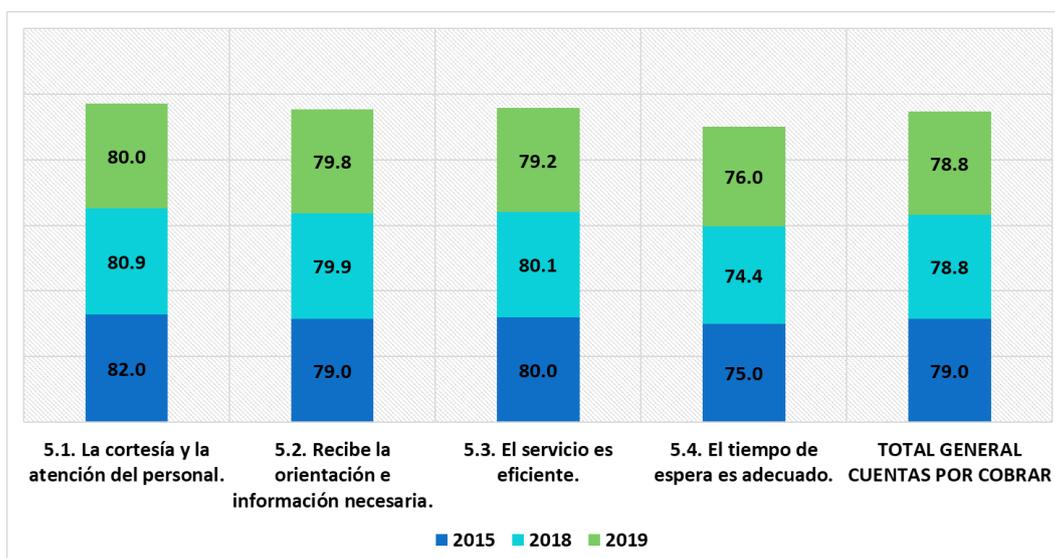
Criterios	Cantidad de Comentarios	
Satisfacción con los Medios de Pago	52	48.6%
No aplica	40	37.4%
Insatisfacción con los Medios de Pago	15	14.0%
TOTAL	101	100%

DIMENSIÓN CUENTAS POR COBRAR

Esta constituye la dimensión con las valoraciones mas alta, con un nivel de satisfacción de 78.8%, es decir **Regular**, a su vez, también ha mantenido su tendencia positiva en comparación con el 2015 y 2018.

VARIABLES	2015	2018	2019
5.1. La cortesía y la atención del personal.	82.0	80.9	80.0
5.2. Recibe la orientación e información necesaria.	79.0	79.9	79.8
5.3. El servicio es eficiente.	80.0	80.1	79.2
5.4. El tiempo de espera es adecuado.	75.0	74.4	76.0
TOTAL GENERAL CUENTAS POR COBRAR	79.0	78.8	78.8

entre las variables mejor valoradas en esta dimensión es “La cortesía y la atención del personal”, con un 80.0%, es decir, **Bueno**, lo cual es respaldado por los comentarios recibido en esta dimensión.



Los estudiantes de la Escuela de Idiomas expresaron sentirse satisfecho con el Área de Cuentas por Cobrar. De los 102 comentarios recibidos el 50.9%, son positivos.

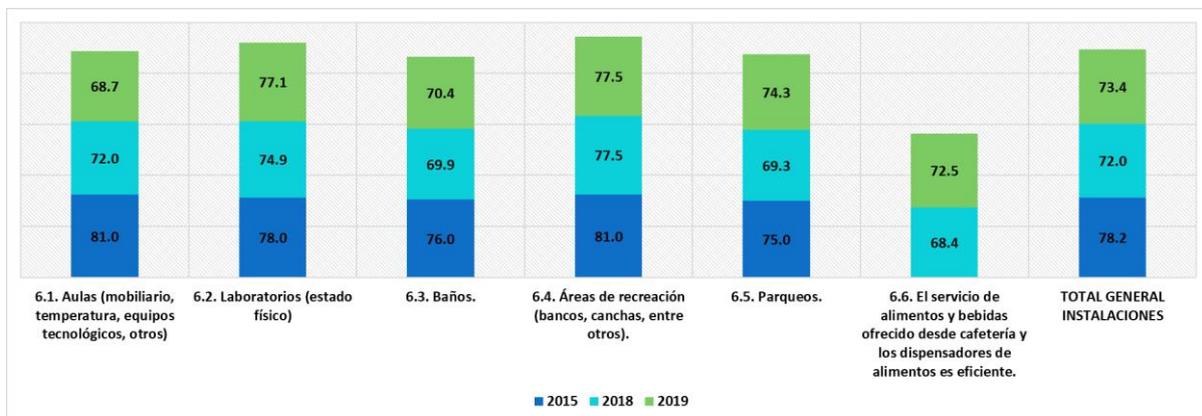
Criterios	Cantidad de Comentarios	
Satisfacción con el Área de Cuentas por Cobrar	52	50.98%
No aplica	42	41.18%
Insatisfacción con las atenciones del personal (Escuela de Idiomas, Cuentas por Cobrar, Área de Caja)	3	2.94%
Insatisfacción con el Área de Cuentas por Cobrar	3	2.94%
Otros	2	1.96%
TOTAL	102	100%

DIMENSIÓN INSTALACIONES

El nivel de satisfacción de los estudiantes con las instalaciones es de 73.4%, es decir, **Regular**. Esta dimensión es la segunda que obtuvo valoraciones por debajo del nivel general.

VARIABLES	2015	2018	2019
6.1. Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)	81.0	72.0	68.7
6.2. Laboratorios (estado físico)	78.0	74.9	77.1
6.3. Baños.	76.0	69.9	70.4
6.4. Áreas de recreación (bancos, canchas, entre otros).	81.0	77.5	77.5
6.5. Parqueos.	75.0	69.3	74.3
6.6. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde cafetería y los dispensadores de alimentos es eficiente.		68.4	72.5
TOTAL GENERAL INSTALACIONES	78.2	72.0	73.4

Entre las variables que componen esta dimensión, “Aulas (mobiliario, temperatura, equipos, entre otros)” es el ítem con valoraciones más baja (68.7%), lo cual se corresponde con los comentarios recibidos en esta dimensión.



Los estudiantes expresan sentirse insatisfecho con las condiciones de las aulas (falta de acondicionadores de aires, abanicos en mal estado, bulla, butacas, entre otras), la limpieza e higiene de los baños, así como la falta de agua, papel y jabón en los mismo.

Además, los estudiantes expresaron su insatisfacción con la cafetería en relación con la limpieza, variedad y costo.

Criterios	Cantidad de Comentarios	
Insatisfacción con las Instalaciones (Aulas, Acondicionadores de aire, abanicos, áreas de esparcimiento, parqueos, ruidos en las aulas, colocación de bebederos, papel higiénico en los baños)	99	47.1%
Satisfacción con las Instalaciones (Aulas, Acondicionadores de aire, abanicos, áreas de esparcimiento, limpieza en las aulas)	47	22.3%
Insatisfacción con los dispensadores de comida, la cafetería (más variedad, más higiene, más tiempo de break, etc.), los precios y trato de los empleados.	25	11.9%
Insatisfacción con la limpieza e higiene (baños, aula, áreas comunes, trato del personal de limpieza)	17	8.1%
No aplica	15	7.1%
Satisfacción con la limpieza.	5	2.3%
Otros	2	0.9%
TOTAL	210	100%

RESULTADOS POR SEDES

A continuación, son presentados los resultados de las dimensiones y sus variables según Campus y Sedes, cabe destacar que para este análisis fueron excluidas las Sedes: Sede X Colegio Instituto Ciudad Real (CICRE), Sede IX Colegio El Redentor (Recinto Sur – Bani), Politécnico Ann/Ted Khheel (Recinto Este, Bávaro-Punta Cana), Sede XII La Vega, Sede XVI Santiago, por el bajo nivel de respuestas de estas.

en sentido general, las Sedes que obtuvieron mejores valoraciones y por encima del Nivel General de Satisfacción fueron: Nuestra Señora de la Fe (80.7%), Colegio Sanfrancisco de Asís (80.7%) y el Colegio APEC Fernando Arturo de Meriño (75.8%), tal como se aprecia en la siguiente tabla.

CAMPUS/SEDES	TOTAL GENERAL
Sede VI Nuestra Señora de la Fe	80.7
Sede Colegio San Francisco de Asís	80.1
Campus II Fernando Arturo de Meriño (CAFAM)	75.8
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL 2019	75.4
Campus I Nicolás Pichardo (UNAPEC)	75.3
Campus VII Colegio Cristo de los Milagros	73.6
Escuela Nacional de la Judicatura	73.6
Campus III (Antiguo Minetta Roques)	68.1

El Campus que presenta un mayor nivel de insatisfacción es el Antiguo Minetta Roques con un estatus de **Deficiente**, lo cual es avalado por los comentarios recibidos de este campus, haciendo énfasis en mal estado de las instalaciones, las altas temperaturas de las aulas, el mal funcionamiento de la red wifi, entre otros.

Del siguiente cuadro se puede extraer las siguientes informaciones:

- **Cuentas por Cobrar y Servicios Oficina Escuela de Idiomas**, son las dimensiones mejores valoradas a nivel general y en cada una de los campus y sedes evaluados.
- **Instalaciones y Tecnología-Laboratorio**, son las dimensiones que obtuvieron menores valoraciones, tanto a nivel general como por sede. En todos los casos quedan por debajo
- **Tecnología y Laboratorio** obtuvo calificaciones en rango de 56% a 69.5% en cada una de las sedes con excepción de la sede “VI Nuestra Señora de la Fe”.
- Campus III (Antiguo Minetta Roques), es el único campus evaluado en la que la dimensión de **“Instalaciones”** obtuvo la valoración más baja, debido a que todos los indicadores de esta dimensión se situaron en estatus de “Deficiente”. Este mismo comportamiento se visualiza en la dimensión **“Tecnología”**.
- “El **acceso a las extensiones telefónica**” es la única variable que obtuvo calificaciones de “Deficiente” en todas las sedes.

VARIABLES	NIVEL DE SATISFACCIÓN 2019	Campus I Nicolás Pichardo (UNAPEC)	Campus II Fernando Arturo de Meriño (CAFAM)	Campus III (Antiguo Minetta Roques)	Sede VI Nuestra Señora de la Fe	Campus VII Colegio Cristo de los Milagros	Escuela Nacional de la Judicatura	Sede Colegio San Francisco de Asís
1.1. Los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.)	80.6	79.9	84.8	75.1	87.5	82.9	82.9	91.2
1.2. El proceso de inscripción y selección (excluyendo el pago).	79.2	78.6	79.7	72.6	82.5	82.4	82.4	91.7
1.3. El horario de los cursos ofertados por la escuela.	79.8	79.5	76.8	78.9	82.5	73.7	73.7	88.8
1.4. La orientación del(la) coordinador(a) cuando lo ha requerido.	78.9	77.8	84.2	82.4	90.0	82.4	82.4	87.1
1.5. La cortesía y la atención del personal presencial.	80.1	79.1	80.8	79.0	87.5	88.9	88.9	88.8
1.6. La orientación e información requerida cuando han sido solicitadas.	79.1	78.7	73.2	70.1	87.5	85.3	85.3	88.5
1.7. La cortesía y la atención del personal vía telefónica.	72.0	70.6	75.0	73.6	85.7	80.9	80.9	77.9
1.8. El horario de servicios de la escuela (Oficina).	78.0	77.4	77.0	78.1	86.1	76.5	76.5	86.0
1.9. El servicio de solicitud de documentos (certificaciones, diplomas, otros).	76.9	75.8	82.7	77.3	83.3	80.6	80.6	87.5
1.10. Los medios por los cuales recibes las informaciones de la Escuela de idiomas (correos electrónicos, redes sociales, llamadas)	76.0	75.1	73.2	77.9	82.5	82.4	82.4	85.8
TOTAL GENERAL ASPECTOS GENERALES	78.1	77.3	78.7	76.5	85.5	81.6	81.6	87.3
2.1. El servicio de la central telefónica.	68.7	68.8	70.6	65.0	75.0	65.1	65.1	67.3
2.2. El acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas.	66.8	66.6	68.5	58.9	75.0	65.1	65.1	66.2
2.3. La facilidad para el uso del Portal Web de la Escuela de Idiomas.	71.1	70.3	78.1	61.0	84.4	75.1	75.1	76.5
2.4. Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnología.	73.3	74.1	77.5	60.0	75.0	66.8	66.8	70.6
2.5. El servicio de internet inalámbrico (WIFI).	53.8	55.5	52.6	33.3	70.2	41.9	41.9	23.9
TOTAL GENERAL TECNOLOGIA Y LABORATORIOS	66.8	67.1	69.5	55.6	75.9	62.8	62.8	60.9

VARIABLES	NIVEL DE SATISFACCION 2019	Campus I Nicolás Pichardo (UNAPEC)	Campus II Fernando Arturo de Meriño (CAFAM)	Campus III (Antiguo Minetta Roques)	Sede VI Nuestra Señora de la Fe	Campus VII Colegio Cristo de los Milagros	Escuela Nacional de la Judicatura	Sede Colegio San Francisco de Asís
3.1. La cortesía y la atención del personal.	79.5	78.8	85.3	76.5	86.1	83.8	83.8	83.6
3.2. La orientación e información requerida.	78.5	78.2	77.8	75.0	83.3	81.9	81.9	83.6
3.3. El tiempo de espera para recibir el servicio.	75.1	74.1	81.7	76.6	75.0	77.8	77.8	84.2
TOTAL GENERAL AREA DE CAJA	77.7	77.0	81.6	76.0	81.5	81.2	81.2	83.8
4.1. Cajas UNAPEC	80.4	80.4	79.5	78.2	86.1	73.5	73.5	86.0
4.2. Pagos en línea con tarjeta de crédito	77.9	79.3	71.9	41.0	87.5	77.4	77.4	75.1
4.3. Banco BHD - León	79.3	79.4	76.9	44.0	86.1	77.6	77.6	85.8
4.4. tPago	75.6	75.2	75.0	87.5	75.0	75.2	75.2	95.0
4.5. PagaTodo (Red de sucursales del Banco Vimenca)	76.5	76.8	81.3	56.5	93.8	67.7	67.7	85.7
TOTAL GENERAL MEDIOS DE PAGO	77.9	78.2	76.9	61.4	85.7	74.3	74.3	85.5
5.1. La cortesía y la atención del personal.	80.0	79.9	73.0	77.6	87.5	72.6	72.6	91.3
5.2. Recibe la orientación e información necesaria.	79.8	79.5	80.0	77.4	92.9	76.8	76.8	86.4
5.3. El servicio es eficiente.	79.2	78.8	79.6	85.0	78.6	75.1	75.1	88.0
5.4. El tiempo de espera es adecuado.	76.0	75.6	68.8	86.1	78.6	73.4	73.4	85.2
TOTAL GENERAL CUENTAS POR COBRAR	78.8	78.4	75.4	81.5	84.4	74.5	74.5	87.7
6.1. Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos,	68.7	68.5	68.2	58.1	70.0	60.6	60.6	77.1
6.2. Laboratorios (estado físico)	77.1	78.3	78.3	54.6	75.0	77.1	77.1	75.1
6.3. Baños.	70.4	71.4	73.2	52.8	61.2	58.5	58.5	67.7
6.4. Áreas de recreación (banco, canchas, entre otros).	77.5	78.6	69.7	65.4	65.8	72.1	72.1	80.7
6.5. Parqueos.	74.3	74.7	76.0	46.3	83.3	67.4	67.4	75.8
6.6. El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde cafetería y los dispensadores de alimentos es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).	72.5	72.6	70.3	67.7	72.2	68.8	68.8	76.6
TOTAL GENERAL INSTALACIONES	73.4	74.0	72.6	57.5	71.3	67.4	67.4	75.5
Total general	75.4	75.3	75.8	68.1	80.7	73.6	73.6	80.1

SUGERENCIAS: PLAN DE ACCIÓN

En virtud de los hallazgos analizados en este informe es recomendado el siguiente plan de acción.

Dimensiones	Aspectos	Propuesta acciones de mejoras	Responsable	
Aspectos Generales	Fortalecer el trato al usuario.	Analizar perfiles de las funciones	Escuela de Idiomas	
	Ampliar los horarios.	Planificación de más horarios nocturnos		
	Ampliar oferta académica en sedes.			
	Eliminar las coincidencias de las inscripciones de la escuela con las de la universidad.			
	Más visibilidad de la Escuela en las Redes Sociales.	Definir estrategia de mercadeo de la Escuela de Idiomas	Escuela y Mercadeo	
	Solicitudes de documentos	Elaborar una propuesta para la automatización de los servicios solicitudes de documentos.		
	Metodología de aprendizaje		Capacitar docentes con uso de herramientas tecnológicas para el apoyo de los aprendizajes.	
			Fortalecer acompañamientos docentes los docentes.	
			Implementar reuniones sistematicas con los coordinadores, estudiantes y profesores con la dirección	
Tecnología y laboratorio	WIFI	Permitir acceso al WIFI por al menos 4 horas a los estudiantes de idiomas con su matrícula y clave	TI	

Dimensiones	Aspectos	Propuesta acciones de mejoras	Responsable
	Mejoras en la Central telefónica	Implementación	
	Portal de UNAPEC	Mejoras y actualización del portal de la escuela	
	Redes sociales	Habilitar y fortalecer el uso de las redes sociales.	
Instalaciones	Mejorar la limpieza de las aulas y baños		Servicios Generales
	Disponer de material gastable en los baños (papel y jabón)		
	Mejorar la limpieza de la cafetería		
	Ampliar oferta de comida en la cafetería		
	Mejorar los precios y calidad de los alimentos en la cafetería		