



INFORME DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA ESCUELA DE IDIOMAS 2018

VICERRECTORÍA DE INNOVACIÓN, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO.
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico
Unidad de Calidad

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. ASPECTOS METODOLOGICOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN.	4
1. DISEÑO DE LA MUESTRA Y PARTICIPACIÓN.....	4
2. CUESTIONARIO	5
3. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN	6
III. RESULTADOS GENERALES.....	7
3.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.	7
3.2 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE IDIOMAS SEGÚN ÍTEMS VALORADOS. 9	
IV. COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS CAMPUS Y SEDES: DIMENSIÓN SERVICIOS DESDE LA ESCUELAS Y LAS INSTALCIONES.	16
V. CONCLUSIONES	23

I. INTRODUCCIÓN

Implementar estrategias que garanticen la creación de valor a través de la prestación de servicio, mediante la satisfacción de los usuarios, implica concentrar esfuerzos en la implementación de herramientas eficaces que conlleve el monitoreo de la percepción sobre los aspectos que inciden en la calidad de los servicios.

La mejora de la calidad de los servicios de apoyo a los estudiantes constituye un objetivo básico de cualquier organización, dado que, en un ambiente competitivo y visionario, las organizaciones deben de estar monitoreando la percepción de sus clientes y asegurar su satisfacción y, en nuestro caso, los estudiantes, para lograr la fidelidad de los mismos. La Universidad APEC, a los fines de medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios, aplica de manera constante instrumentos de evaluación en Grado, Posgrado y la Escuela de Idiomas.

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. hasta la fecha se han realizado tres evaluaciones, 2012, 2015 y 2018 a los grupos de adolescentes (entre 11 y 15 años) y los adultos (16 años en adelante) en las diferentes sedes y campus.

En el informe se presentan los resultados cuantitativos y cualitativos acorde a los aspectos medidos en la calidad de los servicios correspondiente a los resultados de la encuesta 2018. En la misma se evalúan aspectos tales como: cortesía, tiempo de respuesta, calidad en entrega de documento, valoraciones de las instalaciones y otros. Las valoraciones son consideradas en las diferentes áreas que el estudiante de la Escuela de Idiomas recibe algún servicio. Las mismas fueron organizadas acorde a las áreas evaluadas en el instrumento: Servicios desde la Escuela de Idiomas, Tecnología y Laboratorios, Área de Caja, Medios de pagos, Cuentas por Cobrar e Instalaciones.

Los resultados de estas valoraciones servirán como insumos para realizar cambios en la gestión e impactar en la mejora de la calidad con los servicios ofrecidos desde la Escuela de Idiomas y que inciden de manera directa en el posicionamiento e imagen de la escuela de idiomas.

II. ASPECTOS METODOLOGICOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN.

Después de haber realizado dos evaluaciones (año 2012 y 2015), surge la necesidad de continuar realizando levantamiento, a los fines de dar seguimiento a los procesos de evaluación de los servicios, en tal sentido, se presenta la metodología seguida para este tercer estudio.

1. DISEÑO DE LA MUESTRA Y PARTICIPACIÓN

La encuesta se aplicó a los estudiantes que cursan en las diferentes modalidades de la Escuela de Idiomas de la Universidad APEC en los diferentes campus y sedes de la Escuela. Para la aplicación de la encuesta, fueron convocados 5,363 estudiantes activos, que constituyen la población de interés, de los cuáles 1,134, llenaron la encuesta, para el 21% del grupo de interés, situándose por debajo del 50% de la población. A continuación, se presenta la segmentación de la cantidad de estudiantes convocados y respuestas obtenidas según campus y sedes:

Tabla 1 Distribución promedio de los encuestados según campus y sedes

CAMPUS Y SEDES	ESTUDIANTES CONVOCADOS	ESTUDIANTES CON RESPUESTAS	PORCENTAJE DE RESPUESTAS
Escuela Nacional de Judicatura	98	45	46%
Campus III (Antiguo Minetta Roques)	221	58	26%
Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo	2924	668	23%
Sede V Colegio Dionarys Elizabeth (Zona Oriental)	267	58	22%
Campus II (CAFAM)	1,003	183	18%
Sede Colegio San Francisco de Asís	598	100	17%
Otras Sedes (Extensión Cibao, Politécnico Ann/Ted Khheel (Recinto Este, Bávaro-Punta Cana), Sede IX Colegio El Redentor (Recinto Sur – Baní), Sede VI Colegio Nuestra Señora de la Fe, Sede X Colegio Instituto Ciudad Real (CICRE)	252	22	9%
Total general	5,363	1,134	21%

En el presente informe serán considerados todas las respuestas recibidas, sin embargo, solo será presentadas las áreas que su porcentaje de respuesta este situada por encima del 15% y que la cantidad de respuestas sean significativa, como se muestra en la tabla 1. Tal como se visualiza Escuela Nacional de Judicatura, Campus III (Antiguo Minetta Roques) y Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo fueron los que obtuvieron mayor proporción de respuestas. Las sedes que no llegaron a ser significativas (Pol. Ann/Ted Kheel (Recinto Este, Bávaro– Punta Cana); Extensión Cibao-Santiago (Sede 16); Sede IX Colegio El Redentor (Recinto Sur – Baní); Sede VI Colegio Nuestra Señora de la Fe; Sede X Colegio Instituto Ciudad Real (CICRE)), en tal sentido, las valoraciones de estas sedes no serán presentadas de manera particular, sin embargo, los mismos estarán incluidos en los resultados de la “Escuela de Idiomas Total” presentados en **la tabla xx.**

2. CUESTIONARIO

Para el levantamiento de las informaciones, el actual instrumento está estructurado con treinta y dos ítems (32) agrupados en seis (6) Bloques o Dimensiones, estas son:

Tabla 2. Cantidad de ítems según dimensión

NO.	DIMENSIONES	ÍTEMS
1	SERVICIOS DE LA ESCUELA DE IDIOMAS	9
2	TECNOLOGÍA Y LABORATORIO	5
3	CAJA	3
4	MEDIOS DE PAGOS	5
5	CUENTAS POR COBRAR	4
6	INSTALACIONES	6
TOTAL ÍTEMS		32

El instrumento se organizó en los siguientes apartados:

- **Apartado 1:** contiene una breve introducción sobre la encuesta y su finalidad e indica las instrucciones para el llenado de la encuesta.
- **Apartado 2:** contiene los diferentes dimensiones y preguntas del formulario
- **Apartado 3:** agradecimiento por la participación.

La encuesta fue completada en la plataforma “SurveyMonkey”, a través de un link remitido a los correos personales de los estudiantes, desde el 26 de febrero al 26 de marzo. La base de datos generada fue exportada a Excel, donde se generaron los diferentes reportes presentados en el informe.

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, siendo 1= completamente insatisfecho y 100= completamente satisfecho; en caso de que la afirmación no aplique, se pide señalar la opción N/A o no opina.

Table 3 Escala de valoración tipo Likert.

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 que el encuestado deseara abstenerse de valorar algún ítem de la encuesta, o en caso de que el encuestado no haya acumulado la suficiente experiencia que le permitiera evaluar alguno de los ítems. El encuestado también pudo expresar sus comentarios o sugerencias de manera abierta al final de cada apartado del instrumento.

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 status, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

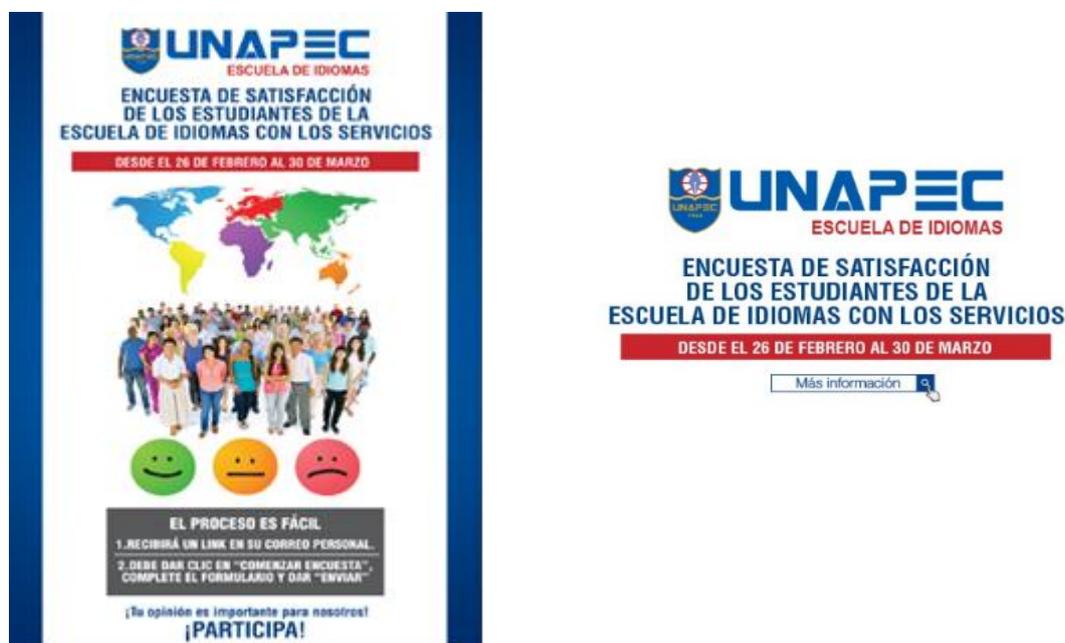
Table 4 Status, según escala o nivel de satisfacción

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

3. CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN

Con el propósito de comunicar y a la vez sensibilizar a los estudiantes, desde la Dirección de Comunicación y Mercadeo Institucional, la Unidad de Calidad y Dirección de la Escuela de Idiomas diseñaron en conjunto la campaña de sensibilización e informativa, durante este proceso se logró comunicar el “cómo, cuándo y dónde” del proceso.

Ilustración 1. Arte campaña de información y sensibilización



De acuerdo a un cronograma establecido desde el 19 de febrero hasta el día 26 de marzo 2018, se desarrolló una campaña para informar sobre la aplicación de la encuesta e invitando a los estudiantes a participar. Se colocó un banner en la página de la Escuela de Idiomas, y afiches en zonas estratégicas y visibles en todos los campus y sedes.

III. RESULTADOS GENERALES

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

- Los resultados generales, cualitativo de la encuesta correspondiente al 2018 así como la comparación con los resultados del 2015.
- Resultados de los niveles de satisfacción de las áreas evaluadas.
- Distribución del porcentaje de los aspectos comentados acorde a las áreas evaluados.

3.1 EVOLUCION DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

En sentido general se aprecia que el índice de satisfacción de los estudiantes es de **76.2%**, es decir, “Regular” acorde a la escala de valoración de estatus utilizada, lo que deja una brecha de oportunidades de mejoras a los servicios a los estudiantes de idiomas. Las dimensiones con desviaciones más alta por encima del promedio general, son Medios de Pago y Caja, con 80.0% “Buena” y 79.8% “Regular” consecutivamente. Con diferencia más alta por debajo del promedio general, son Tecnología con 67.0% “Deficiente” e Instalaciones con 71.9% “Regular%”. Más de un 60% de las dimensiones quedaron por encima del promedio general de los cuales un 40% está situada como regular.

en la ilustración 1 se visualiza que la dimensión Medios de pagos tuvo mejoras con una variación de unos 6 puntos y el área de Caja tuvo una baja insignificante. Las instalaciones tuvieron una baja notable de 7.1 puntos porcentuales, de 78% en el 2015 a 71.9% en el 2018. Por otro lado, tenemos Tecnología y Laboratorios con un porcentaje de unos 67 % perteneciendo a la escala de “deficiente” en el 2018, no se menciona los resultados del 2016 en esta dimensión ya que ésta estaba fusionada junto a los servicios de la escuela y otros ítems fueron agregados en este instrumento.

Ilustración 2- Porcentaje de la satisfacción de los estudiantes con los servicio, según áreas evaluadas, correspondiente a los años 2016, 2018.

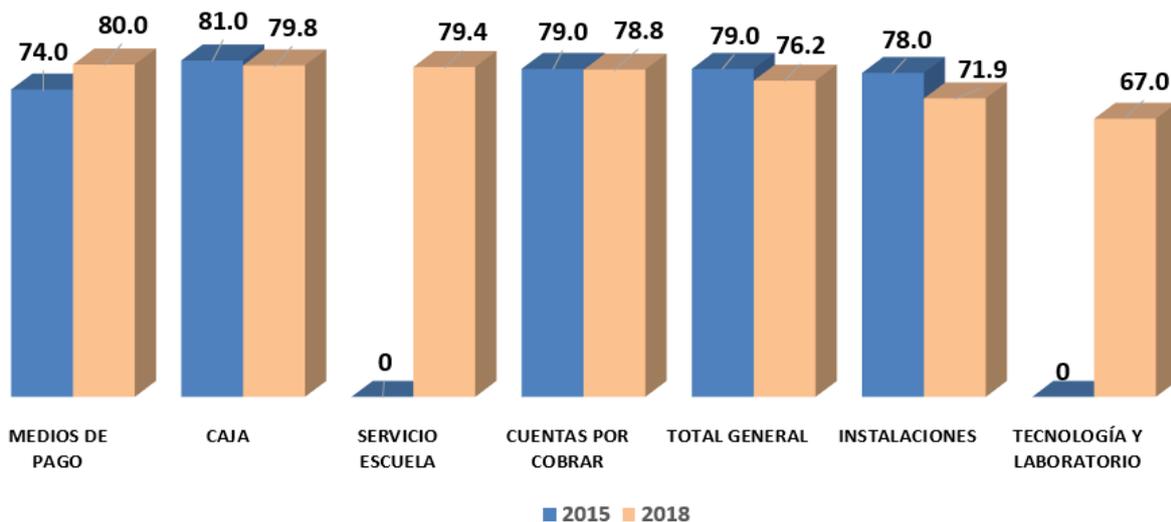


Table 5 Resumen de comentarios.

Satisfacción general (Servicios, personal de apoyo, docentes y coordinadores)	128	10.8%

Insatisfacción con las aulas (sin aire o abanicos dañados, falta de higiene, butacas rotas, pizarras en mal estado, entre otros).	87	7.3%
Insatisfacción con la Portal Web	85	7.2%
Insatisfacción con los dispensadores de comida y la cafetería (Variedad, higiene, precios, trato de los empleados y tiempo de Break)	71	6.0%
Satisfacción con el área de Caja	70	5.9%
Insatisfacción con el WIFI	61	5.1%
Satisfacción con el método de pago	52	4.4%
Insatisfacción con los baños (falta de higiene, agua, jabón y papel)	50	4.2%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	50	4.2%
Insatisfacción con la Metodología de Enseñanza y organización en el aula	40	3.4%
Insatisfacción con las opciones de pago(proceso, filas, comprobante fiscal, descuentos y tiempo)	39	3.3%
Ampliar las ofertas, distribución de carga académica de docentes y horarios para todas las sedes y campus	32	2.7%
Satisfacción con la Tecnología	31	2.6%
Insatisfacción con equipos audiovisuales, computadoras, laboratorios, etc.	28	2.4%
Insatisfacción con el manejo de los profesores (poco cortés, irrespetuosos, falta de prácticas, poca conversación y mucho libro, etc.)	28	2.4%
Insatisfacción para el acceso vía telefónico	27	2.3%
Satisfacción con el proceso de Cuentas por Cobrar	24	2.0%
Insatisfacción con los parqueos (no hay suficiente para la cant. de estudiantes)	22	1.9%
Insatisfacción con el costo de matriculación	15	1.3%
Insatisfacción con el proceso de selección, inscripción y servicio brindado	12	1.0%
Queja con los libros (costo, uso de copias en el aula, disponibilidad en la librería)	10	0.8%
Sin Comentarios o N/A	224	18.9%
Total general	1186	100.0%

Al contrastar estos resultados con la tabla 5 de comentarios, se concluye lo siguiente:

- De los 1186 comentarios recibidos, 24% de los ellos son expresados como satisfechos, es decir, “**positivos**”, considerando la atención del personal en algunas áreas. Por otro lado, el 57% son comentarios “**negativos**”, de estos el 34% agrupan comentarios de insatisfacción en cuanto: Wifi; atención del personal; mejorar equipamiento de aulas (aire acondicionado, butacas), equipos de audiovisuales en las aulas (Falta de proyectores, HDMI, regletas, equipos dañados); Parqueos (falta de: Disponibilidad); Insatisfacción con los baños (Falta de material gastable en los baños, mal olor, más higiene, falta reparaciones), disponibilidad de la central telefónica, reclaman que se habilite una cafetería.
- Del total de comentarios el 18.9% restante son comentarios referidos a que no han hecho uso de algún servicio, en tal sentido se clasifican en “neutro”.

3.2 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE IDIOMAS SEGÚN ÍTEMS VALORADOS.

En nivel de satisfacción de la dimensión Escuela de Idiomas es de 79.4%, en ese sentido se categoriza como **“Regular”**. Las valoraciones más altas **“Bueno”** fueron: Cortesía del personal presencial, Horario de la oferta, y el Proceso de Inscripción; por debajo de este promedio se sitúa: Servicio telefónico y el Acceso a las extensiones telefónicas, con valoraciones de **“Deficientes”**, al igual que los Servicios telefónico incitan a la institución a mejorar este aspecto.

Si sumamos las categorías *completamente satisfecho* y *satisfecho*, se observa que las que presentan mayores valoraciones son: la Cortesía del personal con un 86%, Horario de oferta con 83% y el Proceso de inscripción con 82%, en el caso contrario, si sumamos las categorías *completamente insatisfecho* e *insatisfecho*, los aspectos evaluados con mayores oportunidades de mejoras son: el Acceso extensiones telefónicas y el Servicio telefónico.

En cuanto a los comentarios, el 68% están referidos a la satisfacción con la Cortesía del personal, no obstante, se devela que los mismos deben ser capacitados en algunos procesos relacionados con el dominio de las informaciones, además de ello, también indican que el personal debe ser más eficiente en la entrega de documentos. Es interesante observar que el 14% de las opiniones dice estar satisfecho en relación a la metodología utilizada en el desarrollo de las clases, a diferencia de un 11% de opiniones que dice lo contrario, en este sentido destacan los siguientes aspectos: fortalecer el método de enseñanza utilizando estrategias de práctica, como examen oral, más laboratorios y utilizar más equipos para enseñar.

El complementario 32% de los comentarios hace referencia a la insatisfacción del personal, disponibilidad de libros, costos de libros, ver tabla No.7.

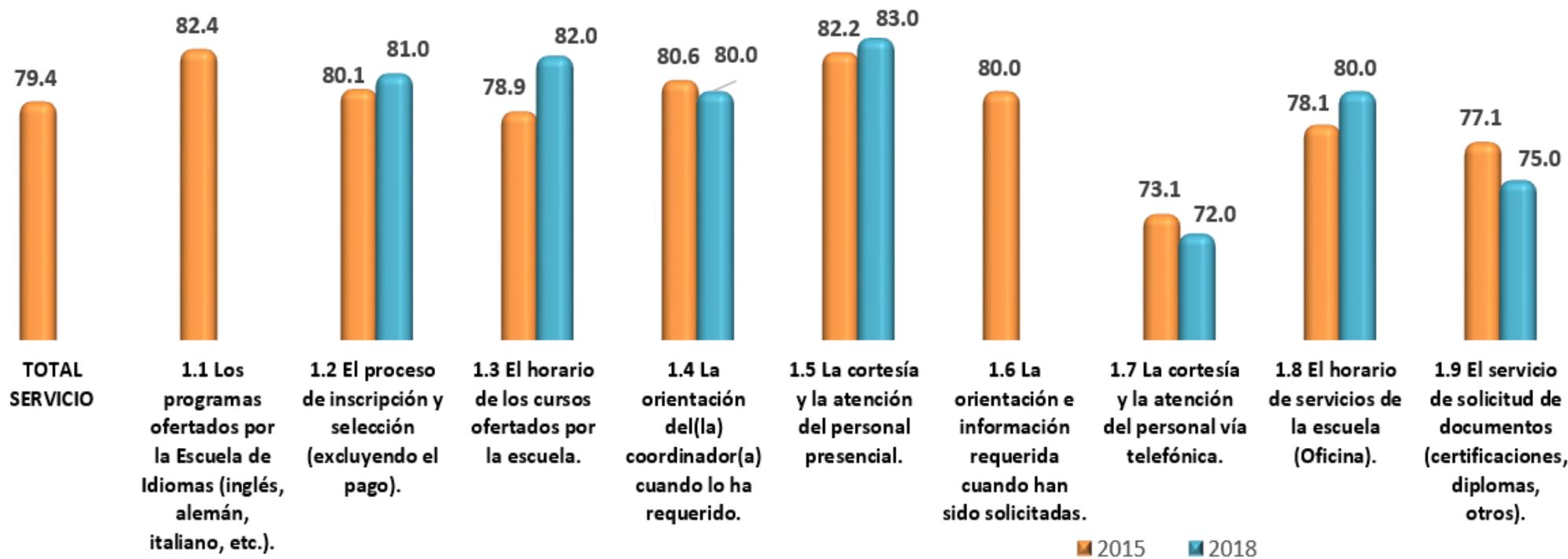


Table 6 Resumen comentarios por aspectos correspondientes a los servicios de la Escuela

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción general (Servicios, personal de apoyo, docentes y coordinadores)	85	28.3%
Insatisfacción con la Metodología de Enseñanza y organización en el aula	36	12.0%
Ampliar las ofertas, distribución de carga académica de docentes y horarios para todas las sedes y campus	32	10.7%
Insatisfacción con el manejo de los profesores (poco cortes, irrespetuosos, falta de prácticas, poca conversación y mucho libro, etc.)	28	9.3%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	18	6.0%
Insatisfacción para el acceso vía telefónico	17	5.7%
Sin Comentarios o N/A	17	5.7%
Insatisfacción con las aulas (sin aire o abanicos dañados, falta de higiene, butacas rotas, pizarras en mal estado, entre otros).	11	3.7%
Queja con los libros (costo, uso de copias en el aula, disponibilidad en la librería)	10	3.3%
Insatisfacción con el proceso de selección, inscripción y servicio brindado	10	3.3%
Insatisfacción con el costo de matriculación	8	2.7%
Insatisfacción con los dispensadores de comida y la cafetería (Variedad, higiene, precios, trato de los empleados y tiempo de Break)	7	2.3%
Insatisfacción con equipos audiovisuales, computadoras, laboratorios, etc.	7	2.3%
Insatisfacción con la Portal Web	5	1.7%
Insatisfacción con las opciones de pago(proceso, filas, comprobante fiscal, descuentos y tiempo)	3	1.0%
Insatisfacción con los baños (falta de higiene, agua, jabón y papel)	3	1.0%
Insatisfacción con los parqueos (no hay suficiente para la cant. de estudiantes)	2	0.7%
Insatisfacción con el WIFI	1	0.3%
Total general	300	100.0%

De acuerdo a la ilustración No. 2, los estudiantes valoran el servicio en caja como “Bueno”. Se valora de manera positiva la cortesía y atención del personal con un resultado de 81.5% de índice de satisfacción, este porcentaje también es evidenciado con los comentarios positivos donde más del 50% de los estudiantes expresaron lo positivo sobre el trato del personal al estudiante y un 14% de comentarios consideran que este aspecto puede ser mejorado.

La apreciación más baja fue otorgada al “Tiempo de espera para recibir el servicio” con un 77% de satisfacción. Cabe mencionar que la diferencia porcentual con respecto al 2015 son insignificantes.

Ilustración 3. Nivel de Satisfacción de los estudiantes con el servicio ofrecido desde Caja.

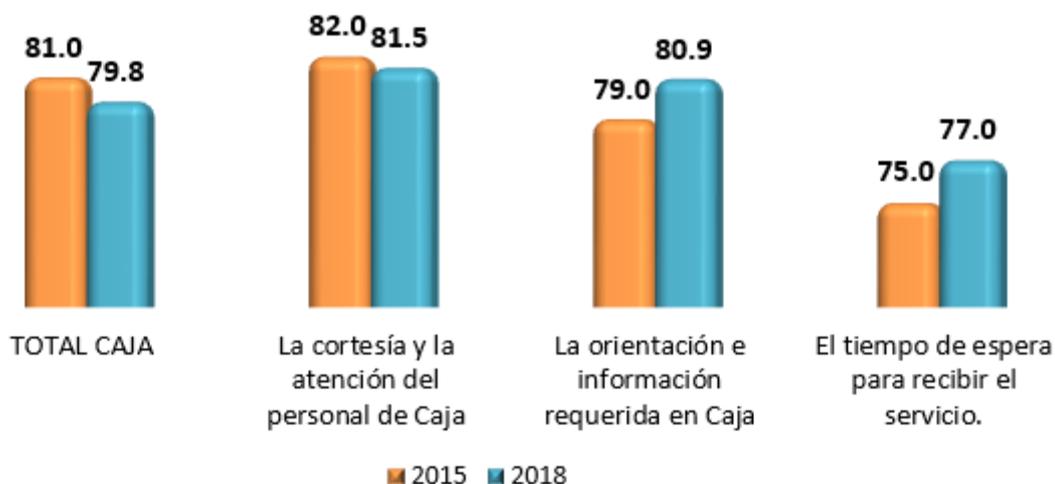


Table 7 Resumen comentarios por aspectos correspondientes al área de Caja.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción general (Servicios, personal de apoyo, docentes y coordinadores)	3	2.1%
Insatisfacción con las opciones de pago(proceso, filas, comprobante fiscal, descuentos y tiempo)	13	9.1%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	21	14.7%
Sin Comentarios o N/A	36	25.2%
Satisfacción con el área de Caja	70	49.0%
Total general	143	100.0%

Ilustración 4. Nivel de Satisfacción de los estudiantes con los medios de pagos utilizados.



En la ilustración 4, se observa que el nivel de satisfacción de los estudiantes con los medios de pagos es de un 74%, es decir **“Regular”**. Categorizado como **“Bueno”**, está **“Caja UNAPEC”** y **“Banco BHD León”**, mientras que los demás medios utilizados quedaron como **“Regular”**, entre 77% y 79%. **tPago**, fue el menos valorado con un 77% de satisfacción, por lo que lo sitúa una posición de **“Deficiente”** cabe destacar que con relación al 2015 hubo mejoras significativas de 7 puntos.

A raíz de los resultados de los comentarios, es interesante observar las siguientes situaciones:

El 52% de los comentarios, están relacionados a la satisfacción con los medios de pagos; un 14% afirma estar insatisfecho con las opciones de pagos. Sólo 3 (2.2%) comentarios están referidos a quejas con los costos de la matrícula.

Tabla 1. Resumen comentarios por aspectos, correspondientes al área de Medios de pagos.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el método de pago	52	38.5%
Insatisfacción con las opciones de pago(proceso, filas, comprobante fiscal, descuentos y tiempo)	19	14.1%
Insatisfacción con el costo de matriculación	3	2.2%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	2	1.5%
Insatisfacción con el proceso de selección, inscripción y servicio brindado	1	0.7%
Insatisfacción con la Metodología de Enseñanza y organización en el aula	1	0.7%
Total general	135	100.0%

En el área de **Cuentas por Cobrar**, son bien valorados la Cortesía y Servicio del personal, considerados como **“Bueno”**, con porcentajes de 80.9 y 80.1%, respectivamente. El Tiempo del servicio se considera como **Regular**, con una valoración de un 74.4%.

Ilustración 5. Nivel de Satisfacción de los estudiantes con Cuentas por Cobrar.



Los ítems de mayor frecuencia son: Cortesía y Servicio, con valoraciones entre 40 y 42%, sucesivamente; por otro lado, el 36% afirma estar satisfecho con las orientaciones y el tiempo de servicios que reciben desde esta unidad. En otro tenor, los ítems con mayores posibilidades de mejoras son: Orientación y Tiempo en los servicios, con 40% de insatisfacción. Es relevante destacar que se verifica una alta frecuencia en la categoría de N/A; es posible que esta alta frecuencia se deba a que el uso del servicio sea por situaciones específicas.

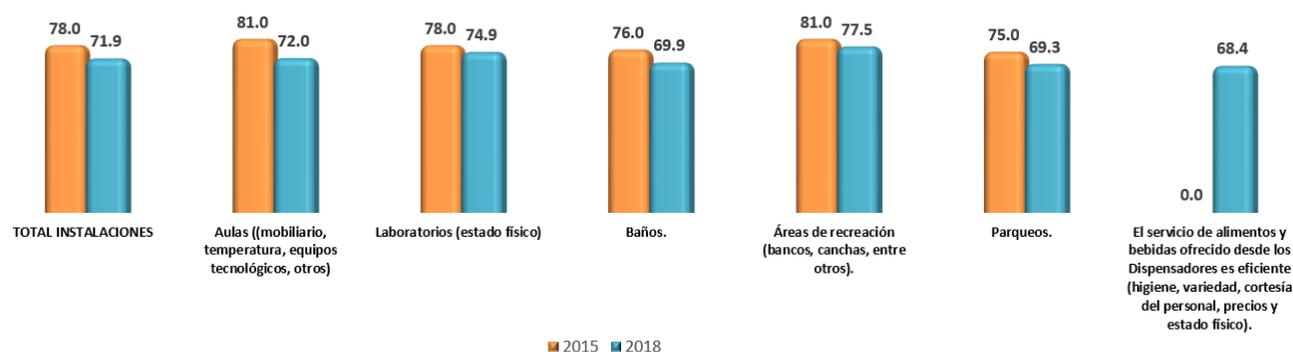
El 72.4% de los comentarios registrados están referidos a la satisfacción con el Trato del personal, por otro lado, el 17.2% de las opiniones coinciden en la mejora de los tiempos de servicios. Por último, se observa una baja frecuencia (absoluta y porcentual) en los demás comentarios.

Tabla 2. Resumen comentarios por aspectos correspondientes al Área de Cuentas Por Cobrar.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Satisfacción con el proceso de Cuentas por Cobrar	24	25.3%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	5	5.3%
Insatisfacción con las opciones de pago(proceso, filas, comprobante fiscal, descuentos y tiempo)	4	4.2%
Satisfacción general (Servicios, personal de apoyo, docentes y coordinadores)	1	1.1%
Total general	95	100.0%

En cuanto a las **Instalaciones**, el índice de satisfacción general es de 78%, es decir, **“Regular”**. Las áreas mejores valoradas fueron las Aulas, y las áreas de Esparcimiento. Las demás áreas están igual o por debajo del promedio general. Es importante destacar que todas las áreas quedaron próximo al promedio, con una diferencia de 3 puntos porcentuales, en este sentido, existe una brecha de mejora entre 19 y 25%.

Ilustración 6. Nivel de Satisfacción de los estudiantes con las Instalaciones.



De los 86 comentarios, el 23.3% estuvieron orientados a la adecuación de las aulas, que incluye mejorar las condiciones de las butacas, aspectos sobre ambientación, entre otros aspectos; un 45.4% opinan que se debe mejorar las condiciones de infraestructura, la limpieza en general, con énfasis en la limpieza de los baños y la disponibilidad de papel higiénico en los mismos, además de los servicios en la cafetería. Cabe resaltar que, mientras un 14% de los comentarios reflejan una satisfacción con la calidad de la infraestructura, hay un 19.8% que afirma que esta puede mejorar.

Tabla 3. Resumen comentarios por aspectos correspondientes a Instalaciones.

CRITERIO	CANTIDAD COMENTARIOS	PESO PORCENTUAL
Insatisfacción con las aulas (sin aire o abánicos dañados, falta de higiene, butacas rotas, pizarras en mal estado, entre otros).	72	28.0%
Insatisfacción con los dispensadores de comida y la cafetería (Variedad, higiene, precios, trato de los empleados y tiempo de Break)	63	24.5%
Insatisfacción con los baños (falta de higiene, agua, jabón y papel)	47	18.3%
Satisfacción general (Servicios, personal de apoyo, docentes y coordinadores)	38	14.8%
Insatisfacción con los parqueos (no hay suficiente para la cant. de estudiantes)	19	7.4%
Sin Comentarios o N/A	13	5.1%
Insatisfacción con las informaciones o trato recibido del personal de servicios, brochurs, docentes, vía telefónica, etc.	2	0.8%
Insatisfacción con la Metodología de Enseñanza y organización en el aula	1	0.4%
Insatisfacción con equipos audiovisuales, computadoras, laboratorios, ect	1	0.4%
Insatisfacción con el costo de matriculación	1	0.4%
Total general	257	100.0%

Es pertinente destacar las siguientes valoraciones:

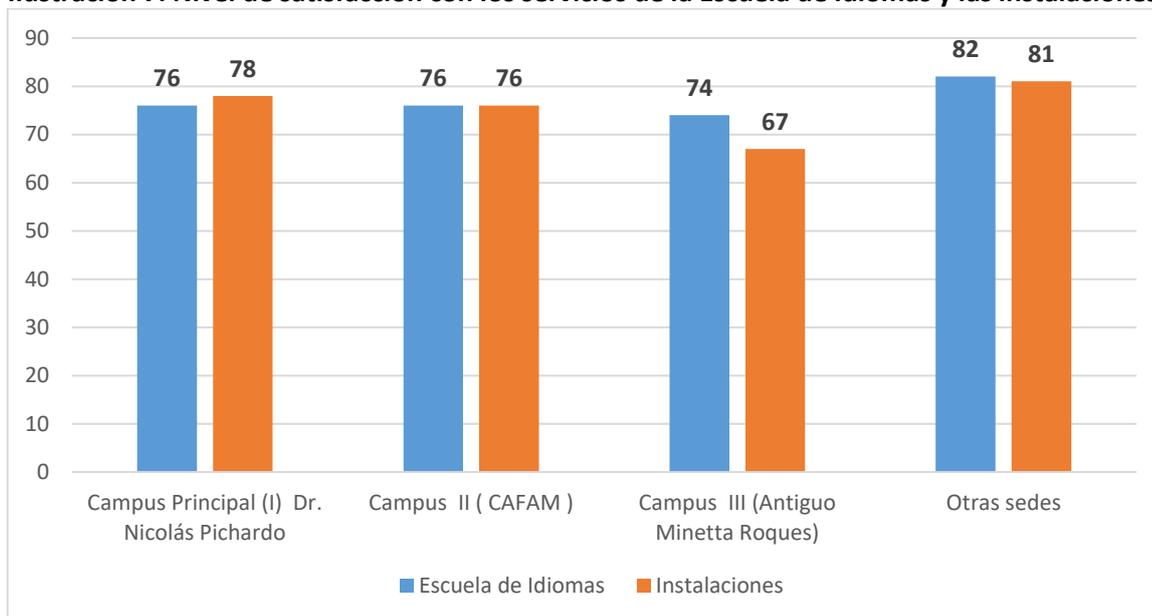
- 1) Tpag (como medio de pago) y Servicios telefónico, están valoradas como “Deficiente”
- 2) Todos los demás coinciden con valoraciones de “Regular”.
- 3) El ítem tiempo coinciden en dos dimensiones como los dos aspectos más bajos.

IV. COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS ENTRE LOS CAMPUS Y SEDES: DIMENSIÓN SERVICIOS DESDE LA ESCUELAS Y LAS INSTALACIONES.

Con la finalidad de analizar las dimensiones “Escuela de Idiomas” e “Instalaciones” entre los campus I, Campus II, Campus III y Sedes (agrupadas), se realiza la siguiente comparación y estos son los resultados:

1. Ambas dimensiones resultaron con los mayores índices de satisfacción en la Sedes y con menores valoraciones es el Campus III.
2. La Dimensión “Instalaciones” obtuvo la puntuación más baja en el campus III.
3. Los índices de ambas dimensiones se sitúan como “Regular” en los tres campus.

Ilustración 7. Nivel de satisfacción con los servicios de la Escuela de Idiomas y las instalaciones.



A continuación, se presenta una breve descripción de los ítems correspondientes a las dimensiones objeto de comparación:

Tabla 4. Análisis de los ítems más y menos valorados de las dimensiones “Escuela de Idiomas” e “Instalaciones” según campus y sedes.

CAMPUS O SEDE	BLOQUES EVALUADOS	VALORACIÓN
Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo	Servicio de la Escuela	La cortesía del personal, proceso de inscripción, horario son considerados como “Bueno”, los servicios telefónicos son considerados como de mayor grado de oportunidad de mejoras, califica estos servicios como “Deficientes”.
	Instalaciones	Condiciones de aulas, laboratorios y área de esparcimiento calificada como “Bueno”
Campus II (CAFAM)	Servicio de la Escuela	Proceso de inscripción, horario y cortesía calificados como Buenos, los demás ítems evaluados como Regular
	Instalaciones	Calificada todas las variables evaluadas como Regular.
Campus III (Antiguo Minetta Roques)	Servicio de la Escuela	Calificaron como “Buenos” los mismos ítems que los campus I y II. Los aspectos a mejorar son: servicios telefónicos, solicitud de documentos y portal web
	Instalaciones	Condiciones de la cafetería y aulas valoradas como Regular, todo los demás” “Deficientes” Obtuvo la menor valoración en instalaciones comparada con las demás sedes.
Sedes	Servicio de la Escuela	En el aspecto de servicios de la escuela las calificaciones estuvieron dado entre bueno de cortesía, horario de oficina y clase, proceso de inscripción, orientación al personal, portal web. El servicio telefónico como regular o deficiente.
	Instalaciones	En las instalaciones estado físico y limpieza de aula de laboratorios como “regular”.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción de los estudiantes del Campus II (CAFAM) con los servicios ofrecidos desde la Escuela.

ASPECTO	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho	N/A	INDICE SATISF
El horario de los cursos ofertados por la escuela.	30	13	10	6	1	1	77%
El proceso de inscripción y selección (excluyendo el pago).	26	23	11	0	0	1	81%
La cortesía y la atención del personal presencial.	25	26	6	1	1	2	81%
La facilidad para el uso del Portal Web de la Escuela de Idiomas.	22	23	7	3	3	3	75%
La orientación e información requerida cuando han sido solicitadas.	20	31	7	1	0	2	80%
La orientación del coordinador(a) cuando lo ha requerido.	18	26	11	3	0	3	75%
El horario de servicios de la escuela (Oficina).	17	30	9	1	1	3	76%
La cortesía y la atención del personal vía telefónica.	17	27	11	0	1	5	76%
El servicio de solicitud de documentos (certificaciones, diplomas, otros).	12	18	18	1	0	12	71%
El servicio de la central telefónica.	12	26	14	1	1	7	72%
El acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas.	11	26	16	1	1	6	70%
Total General							76%

Tabla 8. Nivel de Satisfacción de los estudiantes del Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo con las Instalaciones.

ASPECTO	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho	N/A	INDICE SATISF
Limpieza y estado físico de las aulas.	110	69	16	14	4	3	81.36%
Limpieza y estado físico de las Áreas de esparcimiento.	90	88	26	2	4	6	80.73%
Limpieza y estado físico de los Baños.	89	76	27	13	9	2	76.09%
Limpieza y estado físico de los Laboratorios.	78	60	26	4	1	47	81.07%
Limpieza y estado físico de la Cafetería.	71	90	26	13	12	4	73.05%
Limpieza y estado físico de los Parqueos.	71	73	30	12	15	15	71.59%
Total General							77.32%

Tabla 9 Nivel de Satisfacción de los estudiantes del Campus II (CAFAM) con las Instalaciones.

ASPECTO	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho	N/A	INDICE SATISF
Limpieza y estado físico de las aulas.	26	19	10	2	2	2	77.58%
Limpieza y estado físico de las Áreas de esparcimiento.	22	22	12	1	0	4	78.51%
Limpieza y estado físico de la Cafetería.	22	17	12	4	2	4	73.28%
Limpieza y estado físico de los Parqueos.	19	22	9	3	1	7	75.48%
Limpieza y estado físico de los Baños.	17	27	11	3	0	3	75.00%
Limpieza y estado físico de los Laboratorios.	16	14	15	0	1	15	73.93%
Total General							75.63%

Tabla 10. Nivel de Satisfacción de los estudiantes del Campus III (Antiguo Minetta Roques) con las Instalaciones.

ASPECTO	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho	N/A	INDICE SATISF
Limpieza y estado físico de la Cafetería.	16	23	8	3	1	0	74.53%
Limpieza y estado físico de los Baños.	13	19	11	6	2	0	67.20%
Limpieza y estado físico de las aulas.	12	19	8	10	2	0	64.25%
Limpieza y estado físico de las Áreas de esparcimiento.	12	23	11	3	0	2	72.45%
Limpieza y estado físico de los Parqueos.	11	15	7	5	7	6	60.16%
Limpieza y estado físico de los Laboratorios.	8	11	12	4	1	15	64.61%
Total General							67.20%

Tabla 11. Relación de los ítems con las valoraciones de los aspectos más bajos, según campus o sede.

CAMPUS O SEDE	ASPECTO	PORCENTAJE DE VALORACIÓN
Campus Principal (I) Dr. Nicolás Pichardo	El servicio de la central telefónica.	63 %
	Limpieza y estado físico de los Parqueos.	72 %
Campus II (CAFAM)	El acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas.	70 %
	Limpieza y estado físico de la Cafetería.	73 %
Campus III (Antiguo Minetta Roques)	El servicio de la central telefónica.	58 %
	Limpieza y estado físico de los Parqueos.	60 %

En las demás sedes las valoraciones más bajas estuvieron en la prestación del servicio de la central telefónica, el acceso a las extensiones telefónicas y la facilidad para el uso del Portal Web mientras que en el ítem de instalaciones fueron baja también la limpieza y estado físico de los baños.

V. CONCLUSIONES

Los resultados del nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios de la escuela de Idiomas correspondiente se pueden describir en los siguientes puntos:

- A. El índice general de satisfacción con los servicios como **“Regular”** con una valoración de 79%, sin embargo, el área de Caja es la única que tiene una valoración de **“Bueno”** con 81%. Todas las dimensiones se dispensan del promedio general a razón de 2.2%. El servicio de la Escuela de Idiomas, Medio de pago quedaron ligeramente por debajo del promedio. En sentido general, todas las áreas pueden ser mejoradas, dado que existe una diferencia porcentual que oscila entre 19 y 26% de insatisfacción con los servicios.
- B. El nivel de satisfacción de los servicios en la dimensión “Escuela de Idiomas” es **“Regular”**. Las valoraciones más altas fueron: Horario de la oferta, Cortesía del personal presencial y el Proceso de inscripción. Los estudiantes comentaron de manera positiva la cortesía del personal, no obstante, indican que deben mejorarse los procesos metodológicos de enseñanza y mejorar el portal de internet y otros aspectos.
- C. En cada uno de las áreas evaluadas, la cortesía del personal es muy bien valorada. Se hacen algunos comentarios de mejorar la misma en el área de Caja. El tiempo del servicio es una variable que indica que debe ser mejorada en todas las áreas evaluadas en las dimensiones de Caja y Cuentas por Cobrar.
- D. El nivel de satisfacción de los estudiantes con los Medios de pagos utilizados se valora como **“Bueno”**. El ítem “Caja UNAPEC” fue la mejor valorada con 82% y Tpago fue el menos valorado con un 68% de satisfacción, por lo que lo sitúa como **“Deficiente”**.
- E. Todas las áreas de las instalaciones fueron valoradas en sentido general como **“Regular”**, en promedio con un 78% de satisfacción. Las valoraciones más altas están consideradas en las condiciones de las aulas, laboratorios y áreas de esparcimiento. Los aspectos comentados apuntan a la mejorar de la limpieza, mejorar las condiciones de las butacas, mejoras de la infraestructura, mejorar los precios de la cafetería, condiciones de los baños.
- F. En Sedes las valoraciones más bajas estuvieron en la prestación del servicio de la central telefónica, el acceso a las extensiones telefónicas y la facilidad para el uso del Portal Web mientras que en el ítem de instalaciones fueron baja también la limpieza y estado físico de los baños.
- G. Los ítems con las valoraciones más bajas, entre todas las dimensiones, son: Tpago y los servicios telefónicos.

Es importante que estos resultados sean socializados y analizados a los fines de considerar acciones de mejoras para las mismas. Los servicios que se ofrecen a los estudiantes sirven de apoyo al proceso enseñanza y aprendizaje de la Escuela de Idiomas, en ese sentido deben ser mejorados para lograr la satisfacción y la fidelidad de los estudiantes.