



# **INFORME CLIENTE SATISFECHO UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO 2015**



**Universidad del Pacífico**  
Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### Resultados Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad del Pacífico

Elaborado para:

**JOSE FELIX RIASCOS BENAVIDES**

**Rector (E)**

Universidad del Pacífico

Elaborado por:

**Tatiana Orobio Ballesteros**

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

**Mery Jhohanna Chamorro Mosquera**

**Mónica Pérez Ochoa**

**Julio Cesar Valdés Arboleda**

Profesionales especializados

**Universidad del Pacífico**

**Secreto Comercial y Confidencial**

Derechos Reservados © 2015 Universidad del Pacífico

Septiembre de 2015

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

### 1. Título del Estudio

Evaluación del Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad del Pacífico durante el Año 2015.

### 2. Alcance

Desarrollar un estudio tipo encuesta o diseño de sondeo con el fin de establecer un punto de partida del proceso de mejora continua perteneciente al Objetivo de Calidad denominado *“Mejorar la calidad de los servicios de docencia, investigación, extensión y proyección social que presta la Universidad del Pacífico a los usuarios”*.

### 3. Población Objetivo

Estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad del pacifico.

### 4. Planteamiento del Problema

¿Cómo mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes en los servicios académicos ofrecidos por los diferentes programas de la Universidad?

### 5. Justificación

La ejecución del presente estudio tipo encuesta o diseño de sondeo se llevó a cabo por las tres siguientes razones:

Brinda información relevante y oportuna obtenida directamente de 329 estudiantes repartidos en ocho (8) programas en relación a su nivel de Satisfacción con el servicio de docencia y otros servicios complementarios recibidos durante el año 2015, como un requisito previo para emprender distintos planes de mejora, todos orientadas hacia una mayor calidad del servicio.



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

Por otro lado, el presente estudio permite cumplir con lo dispuesto en la norma NTCGP 1000:2009, en cuanto a su numeral 8.2.1 sobre “Satisfacción del Cliente” el cual establece que una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.<sup>1</sup>

Así mismo, el presente estudio permite evidenciar la materialización la medición del Indicador “Mejorar la calidad de los servicios de docencia, investigación, extensión y proyección social que presta la Universidad del Pacífico a los usuarios y partes interesadas.” asociado a uno de los Objetivo de Calidad del Sistema Integrado de Gestión centrado en la mejora del bienestar y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la comunidad universitaria, con el propósito de lograr un mayor compromiso.

## 6. Objetivos

### 6.1 General

Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes acerca de la prestación del servicio en los diferentes programas académicos de la Universidad del Pacífico.

### 6.2 Específicos

- Establecer las características sociodemográficas de los estudiantes de la Universidad del Pacífico
- Determinar el Índice Perceptivo de los estudiantes de acuerdo con su opinión general de la calidad del servicio que recibe.
- Establecer el Índice Real de satisfacción de los estudiantes de acuerdo con su percepción sobre los servicios recibidos

---

<sup>1</sup>De acuerdo a la NTCGP 1000:2009. El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto y/o servicio entregado, los resultados de los mecanismos de participación ciudadana, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, los informes de los agentes comerciales, mercancías devueltas, entre otros.



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

- Identificar las Oportunidades de Mejora de acuerdo a la percepción de los estudiantes participantes en el estudio.

### 7. Marco Teórico

Desde el punto de vista teórico, la calidad en los servicios se ha estudiado a partir de los conceptos expuestos por Grönroos (1990) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). La gestión de la calidad de los servicios en el ámbito académico en los últimos años, ha sido estudiada por Grönroos (1990), como mayor exponente de la escuela nórdica o europea y por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como los autores más destacados de lo que se conoce como la escuela norteamericana ( Montaña, Ramírez y Ramírez, 2002).

Para Grönroos, la calidad del servicio percibida total es la diferencia entre calidad esperada (expectativas) y la calidad experimentada (percepción), como se observa en la figura 1, página 4. Como se aprecia en la figura 1, la calidad esperada es una función de las diferentes comunicaciones de marketing, la imagen corporativa, la comunicación de “boca a boca” y las necesidades del cliente.

Por otro lado, la calidad experimentada depende de la imagen corporativa, y las dimensiones del servicio funcional y técnica: la primera dimensión (calidad funcional o relacionada con el proceso), hace referencia al proceso del servicio, es decir, el momento durante el cual el cliente recibe el servicio. Mientras que la segunda dimensión (calidad técnica o de resultado), se refiere al resultado real del servicio, en otras palabras, lo que recibe el cliente. En resumen, para Grönroos, la buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. (1990, 42).

En ese sentido, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre las mismas y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. (Ver figura 2).

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

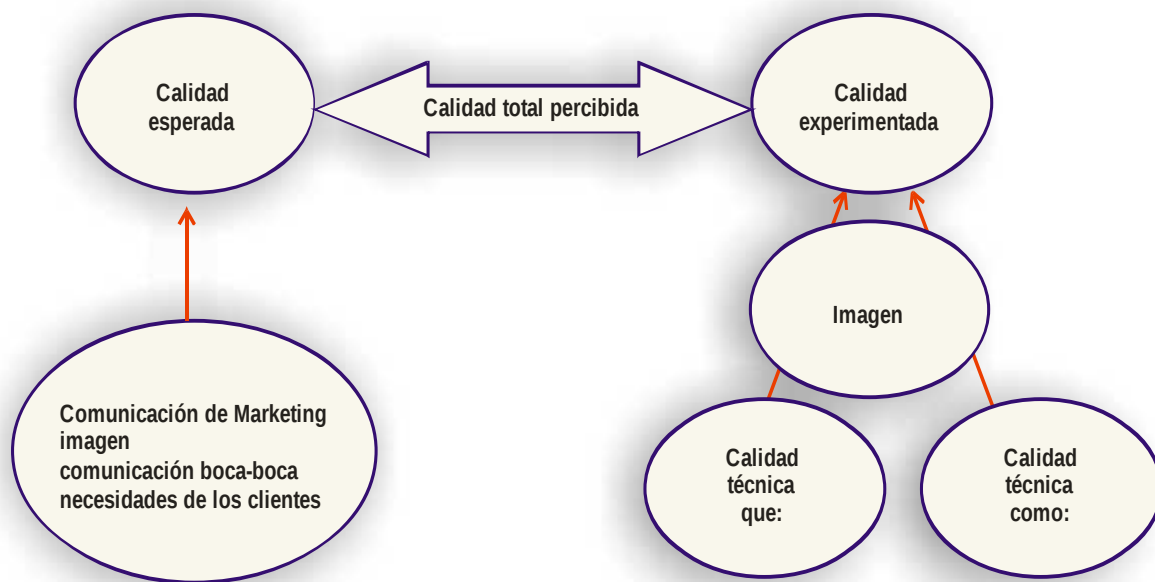
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Figura 1. La Calidad percibida total



**Fuente:** Gröngoos Christian (1988); "Service Quality: The Six Criteria of goog service quality". Review of Bisinnes3. New York; St John's University P ress P. 2

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry, también la calidad de los servicios está influencia por la comunicación de "boca a boca", las necesidades personales y la experiencia pasada de los clientes entre otros factores. Según los autores en comento, la calidad en los servicios es un concepto multidimensional, conformado por cinco (5) dimensiones, las cuales son definidas de una manera sucinta como aparece a continuación:

- **Confianza:** es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de una manera segura y precisa.
- **Responsabilidad:** comprende la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud
- **Seguridad:** corresponde al conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza

**Universidad del Pacifico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555

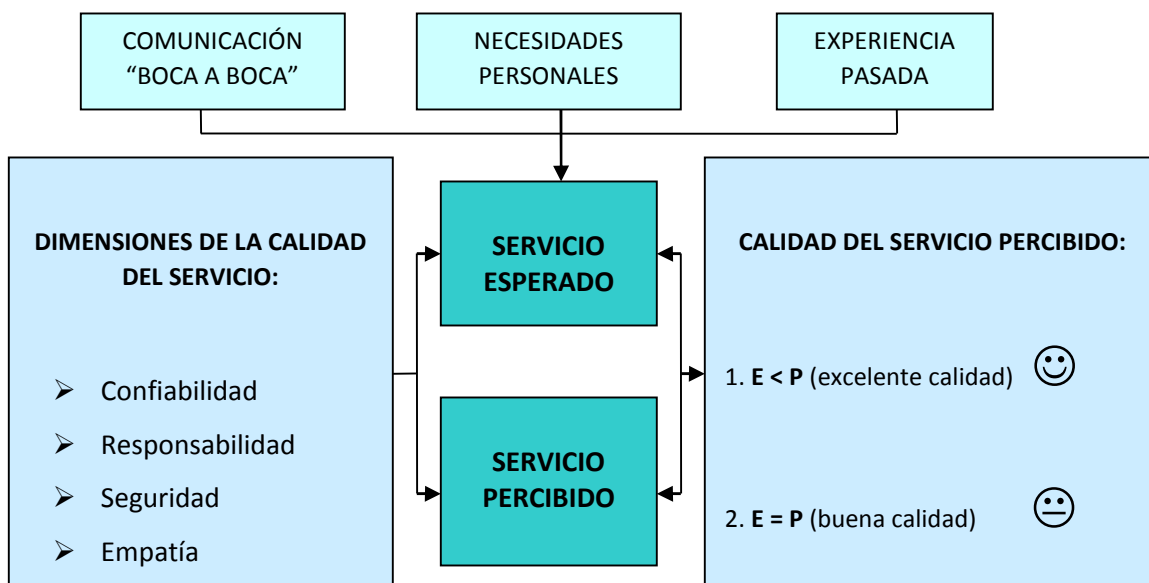


OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- **Empatía:** es la capacidad de brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- **Tangibles:** comprende la apariencia de las instalaciones físicas, el personal, el equipo y los materiales escritos.

**Figura 2. Calidad del servicio percibido**



**Fuente:** Adaptación de Fitzsimmons James y Fitzsimmons Mona, Service Management: Operation, Strategy, and Information Technology, 3ª Edition McGraw – Hill, 2001 P. 44, con base a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 48)

Antes de pasar a otro apartado, se podría resumir, que las diferentes definiciones de calidad de servicio, parecen coincidir en que la calidad del servicio resulta de comparar la calidad percibida frente a la calidad recibida. Para que haya calidad del servicio, la calidad recibida debe ser superior a la calidad percibida.

### Modelos para medir la Calidad en los Servicios.

En la literatura académica existen varias escalas estandarizadas que sirven de marcos de referencia para evaluar la calidad de los servicios; quizá la más aceptada y utilizada es la escala "Service Quality", más conocida SERVQUAL desarrollada por Parasuraman, Zeithaml



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

y Berry (1988), la cual operativiza el concepto de calidad en los servicios propuesta por los mismos autores.

Cronin y Taylor (1994) proponen una variación de la escala SERVQUAL, denominada “Service Performance”, conocida en la mundo académico como escala SERVPERF, basada solamente en evaluar la calidad de los servicios partiendo de las percepciones del servicio recibido, y no de las expectativas como lo plantea la escala SERVQUAL. Una vez surgida la escala SERVQUAL, diferentes investigadores han tratado de comprobar verificar la validez de la misma en diferentes subsectores de la economía de los servicios creando versiones ajustadas a tales subsectores como HOTELQUAL, SUPERQUAL, por destacar algunas.

La escala SERVQUAL consta de 2 secciones: la primera de 22 reactivos que registran las expectativas de los clientes frente a empresas consideradas excelentes en la industria de los servicios, y la segunda, también posee 22 ítems, que miden las percepciones de los clientes de una compañía concreta, en la industria de los servicios (es decir, la empresa que está siendo evaluada).

## 8. Marco Metodológico, Enfoque y Método del Sondeo

### 8.1 El Enfoque y Método de la Investigación

Este estudio se abordó desde el enfoque cuantitativo en razón que para el logro de sus objetivos específicos se requería de datos e información de carácter cuantitativo, la cual se obtuvo mediante un instrumento (cuestionario tipo Likert), que fue aplicado a la población objeto de estudio, más exactamente a los estudiantes de la Universidad del Pacífico. Para la presentación de tales resultados se utilizaron herramientas propias de la estadística descriptiva como las tablas de frecuencia, la media aritmética y la desviación estándar, entre otros.

### 8.2 Tipo de Investigación

El presente sondeo se situó dentro del modelo de investigación concluyente, teniendo como base el tipo de estudio “descriptivo”, debido a que durante el desarrollo de la misma, se estableció a manera de listado netamente descriptivo, tanto el índices

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

Perceptivo, como Reales respecto al servicio de docencia ofrecido por la Universidad del Pacífico durante la vigencia 2015.

### 8.3 Diseño Específico del Sondeo

La estrategia planteada para alcanzar cada uno de los objetivos específicos tuvo como referente, tanto el tipo de investigación, como el enfoque metodológico, consistente en lo siguiente:

#### **Caracterización Sociodemográfica de los estudiantes participantes en el sondeo**

En términos muy concretos, el objetivo específico No. 1 dirigido a identificar las características de los estudiantes encuestados en términos de tipo de su sexo, edad, estado civil, situación laboral, programa académico al que pertenece y semestre cursado y jornada. Para obtener este objetivo se estableció una sección denominada “**Información General**” con un total de siete (7) preguntas formateadas utilizando una escala de tipo nominal, a excepción de la pregunta respecto a la edad del encuestado. Esta caracterización nos permite realizar internamente los informes de cliente satisfecho para cada programa académico de la Universidad del Pacífico.

#### **Índice Perceptivo y Real del Servicio Recibido**

Para determinar tanto el índice Perceptivo como Real referente al servicio recibido se aplicó, tabuló y procesó un cuestionario con una batería de 16 tipos de preguntas distribuidas en 92 ítems o variables tal como se muestra en la cuadro 1. Como se puede observar las respuestas fueron formateadas utilizando una escala de Likert impar<sup>2</sup> de cinco (5) niveles de respuesta iniciando con Muy Satisfecho (5), Satisfecho (4), Indiferente (3), Insatisfecho (2), Muy Insatisfecho (1) y NA (No Aplica). Para ciertos casos, se utilizó la

---

<sup>2</sup>Las escalas con un número par de opciones de respuesta obligan a los participantes a expresar una opinión activa. Por otro lado, Las escalas que utilizan un número impar de opciones, por ejemplo una escala de cinco puntos, permiten que los participantes se mantengan neutrales. Aunque no existe unanimidad al respecto, se recomienda que cuando los participantes deben tener una opinión con respecto a preguntas particulares, puede resultar ventajoso utilizar una escala de puntos par para obligarlos a no quedarse en el “más o menos”



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

misma escala de Likert impar de cinco (5) opciones de respuesta, pero las respuestas iban desde Muy Bueno (5) hasta No Aplica (NA), pasando por Bueno (4), Regular (3), Malo (2) y Muy Malo (1).

**Cuadro 1.** Distribución de Preguntas sobre índice Perceptivo y Real

| No.          | Tipo de Servicio           | No. Variables |
|--------------|----------------------------|---------------|
| 1            | Percepción General         | 1             |
| 2            | Cafetería                  | 4             |
| 3            | Biblioteca                 | 5             |
| 4            | Médico y Complementarios   | 8             |
| 5            | Bienestar Universitario    | 8             |
| 6            | Oficinas Administrativas   | 9             |
| 7            | Proceso de Enseñanza       | 9             |
| 8            | Procesos Academicos        | 5             |
| 9            | Matricula Financiera       | 8             |
| 10           | Fotocopiado                | 5             |
| 11           | Ayudas Audiovisuales       | 7             |
| 12           | Infraestructura en General | 3             |
| 13           | Infraestructura Especifica | 5             |
| 14           | Transporte Externo         | 3             |
| 15           | Laboratorios               | 5             |
| 16           | Salidas de Campo           | 7             |
| <b>Total</b> |                            | <b>92</b>     |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2015

### **Identificación de Oportunidades de Mejora**

Para establecer las Oportunidades de Mejora, se aplicó una pregunta de tipo abierta con el fin que los encuestados pudieran listar distintas oportunidades de mejora, incluso no hicieran parte del cuestionario. A pesar que constituir una pregunta de carácter abierta, sus resultados se obtuvieron mediante la realización de una Análisis de Contenido Cuantitativo, el cual tiene como objetivo cuantificar los datos, establecer la frecuencia y las comparaciones de frecuencia de aparición de los elementos retenidos como unidades

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

de información o de significación tales como palabras, partes de las frases o frases enteras, entre otros, como si se tratará de variables eminentemente cuantitativas.

### 8.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de los datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue el sondeo o encuesta autodiligenciada o aplicado personal del equipo calidad de la Universidad del Pacífico apoyados por una estudiante del Programa de Sociología en calidad de monitora. El instrumento de recolección utilizado estuvo constituido por un cuestionario debidamente estructurado, el cual en términos generales constaba de cuatro (4) partes relacionada con: i) Información General, ii) Percepción General, iii) Percepción sobre los Servicios iv) Identificación de Oportunidades de Mejora.

A continuación se presenta una tabla resumen con la distribución de preguntas por dimensiones o apartados que sirvieron para ordenar el cuestionario:

**Cuadro 2.** Número de Preguntas por Dimensión

| Dimensiones                                  | Cantidad de Preguntas |
|----------------------------------------------|-----------------------|
| Información General                          | 7                     |
| Percepción General (Índice Perceptivo)       | 1                     |
| Percepción sobre los Servicios (Índice Real) | 15                    |
| Identificación Oportunidades de Mejora       | 1                     |
| <b>Total</b>                                 | <b>24</b>             |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2015

### 8.5 Población y Muestra

**Población:** Está conformada por los 2.247 estudiantes de la Universidad del Pacífico que se encontraban matriculados de manera oficial durante el año 2015 distribuidos en los siguientes programas académicos: Arquitectura, Tecnología en Agronomía, Sociología, Agronomía, Acuicultura, Tecnología de Sistemas, Ingeniería de Sistemas y Tecnología en Obras Civiles.

**Marco Muestral:** El marco muestral corresponde al listado del total de estudiantes matriculados de manera oficial durante el año 2015 en cualquiera de los Programas

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Académicos arriba mencionados, facilitados por la Dirección de Registro Académico y/o Sistemas.

**Unidad Muestral:** La unidad muestral está conformada los estudiantes matriculados oficialmente en la Universidad del Pacífico durante el año 2015.

**Método de muestreo:** El método que se utilizó fue probabilístico, utilizando como técnica el sistema de muestreo aleatorio simple en primera instancia debido a que la población sobre la cual se va a realizar el estudio (universo) es finita y se tiene una variable categórica. Una vez se obtuvo el tamaño de la muestra, se utilizó la técnica de muestreo estratificado por afijación proporcional para garantizar la participación de todos los programas académicos en igualdad de condiciones.

**Tamaño de la muestra:** En el cuadro que se muestra a continuación se puede observar el tamaño de calculado:

**Cuadro 3.** Tamaño de Muestra

| Programas             | Tamaño de Muestra |
|-----------------------|-------------------|
| Arquitectura          | 65                |
| Agronomía             | 32                |
| Sociología            | 81                |
| Tec. Informatica      | 39                |
| Tec. Acuicultura      | 11                |
| Tec. Agronomía        | 4                 |
| Tec. En Obras Civiles | 16                |
| Ing. Sistemas         | 81                |
| <b>Total</b>          | <b>329</b>        |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación, 2015

### 8.6 Fuentes de Información

Como fuente de información secundaria se tiene las bases de datos en Excel que posee la Oficina de Sistemas de la Universidad del Pacífico. Tales bases de datos poseen registros y campos con datos referente al programa académico y semestre de los participantes.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Dadas las características, el presente estudio tipo sondeo puede considerarse como de fuente de datos eminentemente primarios, debido a que el 100% de sus objetivos específicos se obtendrán de la tabulación y procesamiento del cuestionario que fue aplicado directamente a la población objeto de estudio, tal como se explicó en los apartados arriba abordados. Previo a su aplicación se realizó una prueba piloto para luego hacer los ajustes necesarios antes de ser aplicado el instrumento.

### 8.7 Tratamiento de los Datos e Información

El tratamiento de los cuestionarios recolectados se realizó con base a los objetivos específicos, la propuesta de contenido de Informe Final y diseño específico del sondeo para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21 en español.

Para calcular el nivel de satisfacción se aplicó el siguiente proceso:

- Obtención de las tablas de frecuencia relativas por cada atributo del servicio, donde se especifica tanto en porcentaje, como en valor absoluto.
- Conversión o transformación de las respuestas nominales a una escala numérica: cada calificación dada a un atributo, se convirtió a una escala de 0 a 100, utilizando las siguientes equivalencias:

**Cuadro 4.** Escala numérica

| Nivel de Satisfacción             | Sí contestó | Valor Porcentual |
|-----------------------------------|-------------|------------------|
| 1. Muy Satisfecho                 | 5           | 100              |
| 2. Satisfecho                     | 4           | 75               |
| 3. Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho | 3           | 50               |
| 4. Insatisfecho                   | 2           | 25               |
| 5. Muy Insatisfecho               | 1           | 0                |

Fuente: Monografías de Administración: ¡Cómo medir la satisfacción del cliente? Humberto Serna Gómez

Esta ponderación no aplica para las respuestas no aplica; no sabe o no responde.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- Posteriormente, para calcular el índice de satisfacción por cada atributo del servicio evaluado, se utiliza la siguiente formula:

$$\frac{(P1 \times 0\%) + (P2 \times 25\%) + (P3 \times 50\%) + (P4 \times 75\%) + (P5 \times 100\%)}{N - NA}$$

N – NA

Donde:

P1= Es igual al número de personas que respondió muy insatisfecho.

P2= Es igual al número de personas que respondió insatisfecho.

P3= Es igual al número de personas que respondió indiferente o medianamente satisfecho.

P4= Es igual al número de personas que respondió satisfecho.

P5= Es igual al número de personas que respondió muy satisfecho.

N= Es igual al número total de personas que respondieron la encuesta.

NA= Es igual al número total de personas que respondieron que uno de los ítem, no aplica para su caso en particular.

- Luego, se obtiene el Nivel de Satisfacción del Usuario de cada proceso del servicio o momento de la verdad, como resultado de la sumatoria de los índices de satisfacción por cada atributo del servicio evaluado dividido por el número de atributos analizados
- A renglón seguido, se calcula el **Índice Real de satisfacción** de la entidad, como resultado de la sumatoria de los índices del Nivel de Satisfacción del Usuario por cada proceso del servicio o momento de la verdad, dividido por el número de procesos del servicio o momentos de la verdad analizados
- Por último, se clasifican los resultados obtenidos creando una especie de “Libreta de Calificaciones, con base en el cuadro 5 que se muestra a continuación:

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 5. Calificación del servicio<sup>3</sup>**

| Nivel de Satisfacción | Rango Porcentual | Clase de Factor    |
|-----------------------|------------------|--------------------|
| 1. Malo               | (0.....50)       | Critico            |
| 2. Aceptable          | (51.....70)      | Estable            |
| 3. Bueno              | (71.....90)      | Diferenciador Leve |
| 4. Excelente          | 91 - 100         | Diferenciador      |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación Universidad del Pacífico

Igual método de ponderación se utiliza para la escala utilizada: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo y No aplica.

### 9. Presentación de los Resultados

Siguiendo la recomendación de Borda, Tuesca & Navarro Lechuga<sup>4</sup> se adopta como criterio de presentación de los resultados que al interpretar una tabla, no deben leerse todos los datos que allí aparecen, lo cual hace pensar que se insulta al lector o escucha cuando se hace la presentación. En ese orden de ideas, los comentarios a las tablas estarán centrados en aspectos generales o relevantes que llamen la atención.

Las tablas son presentados teniendo en cuenta que estos deben ir de acuerdo a cada uno de los objetivos específicos perseguidos por el estudio en cuestión y con base a las recomendaciones de la norma (Icontec) NTC1486 de 2008.

Es común dentro de los manuales de investigación que los resultados de una investigación o sondeo, sean presentados de acuerdo a los objetivos específicos del estudio, tal como se aborda a continuación:

#### 9.1 Características Sociodemográficas de los Estudiantes Participantes en el Estudio.

<sup>3</sup> SERVICIO AL CLIENTE UNA NUEVA VISIÓN: Clientes Para Siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción.- Humberto Serna Gómez; Editores 3R. Pág. 183

<sup>4</sup>Mariela Borda, Rafael Tuesca Molina & Edgar Navarro Lechuga. Métodos cuantitativos 2a Ed. Herramientas para la investigación en salud. Barranquilla. Editorial Universidad del Norte, 2009. Pág. 163.



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este objetivo a trabajar en la encuesta se obtiene la información general del estudiante sexo, edad, estado civil, programa de estudio, entre otros:

**Edad de los Encuestados.** Los estudiantes con mayor participación en el desarrollo de la encuesta, se encuentran ubicados en el rango de 19 – 25 años de edad, con un porcentaje 71%. El indicador de la media aritmético deja entrever que la mayoría de los participantes se encuentran en una edad promedio de 22 años. Véase cuadro 6 y 7.

**Cuadro 6.** Edad Promedio de los Estudiantes

| EDAD DEL ESTUDIANTE | Media Aritmética | Desviación Estándar |
|---------------------|------------------|---------------------|
|                     | 22               | 4,15                |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

**Cuadro 7.** Rangos de Edades de los Estudiantes

| Edad               | Porcentaje  |
|--------------------|-------------|
| Menor de 18        | 18%         |
| Entre 19 - 25 años | 71%         |
| Entre 26 - 30 Años | 8%          |
| Entre 31 - 35 Años | 1%          |
| Mayor de 35 años   | 2%          |
| <b>Total</b>       | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

**Sexo de los Encuestados.** Como se puede entrever en el cuadro 8, la encuesta fue respondida en mayoría por hombres, representando un peso del 62%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 8.** Género de los encuestados

| Genero | Respuesta | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|
| Hombre | 203       | 62%        |
| Mujer  | 126       | 38,%       |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

**Estado Civil.** Por otro lado, la mayoría de los participantes en el presente estudio sondeo, su estado civil corresponde a soltero con un 82,9%. Véase cuadro 9.

**Cuadro 9.** Estado Civil

| Estado Civil | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Soltero      | 273        | 82,9%       |
| Casado       | 16         | 4,9%        |
| Unión Libre  | 38         | 11,6%       |
| Divorciado   | 1          | 0,3 %       |
| Viudo        | 1          | 0,3%        |
| <b>Total</b> | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

**Programa de Estudio:** Los estudiantes con mayor participación en el sondeo corresponden al Programa Académico de Sociología con un porcentaje del 24,6% y Programa Académico de Ing. de Sistemas con igual porcentaje. No obstante, si se unen todos los estudiantes del área de Informática, representarían en realidad un 36,5%. Véase Cuadro 10.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 10.** Encuestados por Programas de Estudio

| Programa                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Arquitectura                | 65         | 19,8%       |
| Agronomía                   | 32         | 9,7%        |
| Tecnología en Agronomía     | 4          | 1,2%        |
| Acuicultura                 | 11         | 3,3%        |
| Sociología                  | 81         | 24,6%       |
| Tecnología de Sistemas      | 39         | 11,9%       |
| Ingeniería de Sistemas      | 81         | 24,6%       |
| Tecnología en Obras Civiles | 16         | 4,9%        |
| <b>Total</b>                | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

**Situación Laboral.** De acuerdo a la cuadro 11, el 81,5% de los estudiantes no trabajan, lo cual significa que están dedicados sólo a estudiar.

**Cuadro 11.** Participación Laboral

| Trabaja en la Actualidad | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| Si                       | 61         | 18,5%       |
| No                       | 268        | 81,5%       |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

### 9.2 Índice de Percepción del Servicio

Para calcular los índices de satisfacción se elaboraron cuadros generales de frecuencias de cada uno de los procesos correspondientes a cada ámbito de servicio (**ver anexo A**). Así mismo, se aplicaron los pasos y formulas indicadas en la sesión de metodología y análisis de los datos. Estos índices se obtiene utilizando una escala numérica de cero (0) a cien (100).

Tal como se puede observar el índice Perceptivo se obtuvo tras aplicar el siguiente



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

procedimiento a la pregunta: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio que en general le han ofrecido?:

**Cuadro 12.** Calculo Índice Perceptivo del Servicio

| Calificación cualitativa       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------------|------------|-------------|
| MS Muy Satisfecho              | 19         | 5,8%        |
| S Satisfecho                   | 165        | 50,2%       |
| IND Indiferente                | 35         | 10,6%       |
| INS Insatisfecho               | 80         | 24,3%       |
| MINS Muy insatisfecho          | 25         | 7,6%        |
| NA No aplica                   | 5          | 1,5%        |
| <b>Total Índice Perceptivo</b> | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

$$(P1 \times 0\%) + (P2 \times 25\%) + (P3 \times 50\%) + (P4 \times 75\%) + (P5 \times 100\%)$$

N – NA Donde:

P1= 25

P2= 80

P3= 35

P4= 165

P5= 19

N= 329

NA= 5

|                   |   |                                                                                                                 |     |
|-------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Índice Perceptivo | = | $\frac{(25 \times 0\%) + (80 \times 25\%) + (35 \times 50\%) + (165 \times 75\%) + (19 \times 100\%)}{329 - 5}$ | 56% |
| Índice Perceptivo | = | 56%                                                                                                             |     |

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

El índice Perceptivo del Servicio arroja como resultado del 56% sobre 100%, lo cual se considera de acuerdo a los criterios de calificación evidenciados en el cuadro 3, como un Servicio de factor **Estable** con una percepción de los servicios **Aceptable**. Véase cuadro 12.

De acuerdo a Humberto Serna Gómez, el índice de Satisfacción Perceptivo es aquel que define para nuestro caso los estudiantes de acuerdo a su percepción general de la calidad del servicio que recibe. Es un índice subjetivo que en la mayoría de las veces puede determinado por la calidad de la última experiencia de servicio que haya tenido el estudiante.

### 9.3 Índice Real del Servicio

Siguiendo el mismo procedimiento de cálculo explicado con anterioridad, se pudo obtener, tanto el Índice Real del Servicio en General, como los Índices Reales de Satisfacción por cada uno de los servicios complementarios que conforman la experiencia del Servicio Educativo en la Universidad del Pacífico.

Continuando con Serna Gómez, contrario al índice de Satisfacción Perceptivo, El índice Real es el que se obtiene como resultado del cálculo matemático de ponderar los índices objetivos de cada concepto evaluado. En nuestro caso, los servicios evaluados correspondieron a Cafetería, Biblioteca, Médico, Bienestar, Oficinas Administrativas, Enseñanza, Procesos Académicos, Matricula Financiera, Fotocopiado, Ayudas Audiovisuales, Infraestructura de la Universidad, Espacios Infraestructura, Transporte Externo, Laboratorio y Salidas de Campo.

En el cuadro 13, se puede apreciar el índice Real de Satisfacción con un porcentaje del 61% sobre 100%, representando un Servicio con factor **Estable** y una percepción **Aceptable** según la tabla de calificación utilizada. Igual situación ocurre con los demás índices Objetivos de Servicio.



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 13.** Índices Reales de Satisfacción

| Índices Reales                    | Calificación |
|-----------------------------------|--------------|
| Servicio de Cafetería             | 57%          |
| Servicio de Biblioteca            | 74%          |
| Servicio Médico                   | 72%          |
| Servicio de Bienestar             | 68%          |
| Servicio Oficinas Administrativas | 68%          |
| Servicio de Enseñanza             | 67%          |
| Servicio Procesos Académicos      | 64%          |
| Servicio Matricula Financiera     | 67%          |
| Servicio Fotocopia                | 70%          |
| Servicio Ayudas Audiovisuales     | 61%          |
| Infraestructura de la Universidad | 62%          |
| Espacios Infraestructura          | 54%          |
| Servicio Transporte Externo       | 41%          |
| Servicio Laboratorio              | 46%          |
| Servicio Salidas de Campo         | 49%          |
| <b>Total Índice Real</b>          | <b>61%</b>   |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Se habla de índices objetivos y real porque se basan en hechos cuantificables, evaluados después que el estudiante ha obtenido una experiencia (momento de la verdad) de los servicios arriba expuestos.

Otra forma de evidenciar, los resultados centrales del presente sondeo consiste en establecer la Matriz de Niveles de Satisfacción para clasificar los índices obtenidos, con el propósito de valorar el nivel de satisfacción en su conjunto, tanto perceptivo, como real por cada concepto evaluado. Véase cuadro 14.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 14.** Matriz de Niveles de Satisfacción

| Índice Evaluado                   | Malo<br>(0....50) | Aceptable<br>(51.....70) | Bueno<br>(71.....90)      | Excelente<br>(91...100) |
|-----------------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Real</b>                       |                   | X                        |                           |                         |
| <b>Perceptivo</b>                 |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio de Cafetería             |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio de Biblioteca            |                   |                          | X                         |                         |
| Servicio Medico                   |                   |                          | X                         |                         |
| Servicio de Bienestar             |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Oficinas Administrativas |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio de Enseñanza             |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Procesos Académicos      |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Matricula Financiera     |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Fotocopia                |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Ayudas Audiovisuales     |                   | X                        |                           |                         |
| Infraestructura de la Universidad |                   | X                        |                           |                         |
| Espacios Infraestructura          |                   | X                        |                           |                         |
| Servicio Transporte Externo       | X                 |                          |                           |                         |
| Servicio Laboratorio              | X                 |                          |                           |                         |
| Servicio Salidas de Campo         | X                 |                          |                           |                         |
| <b>Factor</b>                     | <b>Crítico</b>    | <b>Estable</b>           | <b>Diferenciador leve</b> | <b>Diferenciador</b>    |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

### 9.4 Identificación de Oportunidades de Mejora del Servicio.

El cuarto objetivo específico consistió en identificar de acuerdo a la opinión de los estudiantes eventuales oportunidades de mejora, es decir, que debería mejorar la Universidad para ofrecer un mejor servicio. Por lo general la indagación sobre la Identificación de Oportunidades de Mejora se realiza mediante preguntas abiertas, las

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

cuales puede ser procesada utilizando software de carácter cualitativo o cuantitativo como Atlas.ti o SPSS, respectivamente.

**Cuadro 15.** Oportunidades de Mejora

| Ítems | Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| A     | Mejorar la atención en los programas                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 6          | 2%         |
| B     | Apoyar a los estudiantes en las salidas de campo (mejorar las salidas, que estas salidas sean costeadas 100% por la universidad).                                                                                                                                                                                                    | 32         | 9%         |
| C     | Tener en cuenta a los estudiantes en la toma de decisiones.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2          | 1%         |
| D     | Mejorar la infraestructura universitaria (mas toma corrientes en los pasillos, mejorar la infraestructura de los salones de clase, ventilación, arreglar los baños, duchas, espacios de mejor calidad, construcción de la granja de agronomía y pintar bloques).                                                                     | 44         | 12%        |
| E     | Mejorar el proceso de enseñanza (Buena selección de docentes, inversión en planta docente, Calidad docente, más programas académicos, monitores con conocimiento que despejen dudas e inquietudes, asesorías a estudiantes Dinámica en clases, enseñar inglés en el programa de sistemas, utensilios para el programa de agronomía). | 46         | 13%        |
| F     | Mejorar la cafetería (Rebajar precios, ampliar el menú, alimentos sanos y nutritivos)                                                                                                                                                                                                                                                | 68         | 19%        |
| G     | Mejorar el proceso de matrícula académica (plazo, implementación becas).                                                                                                                                                                                                                                                             | 3          | 1%         |
| H     | Mejorar la atención en las oficinas administrativas.                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4          | 1%         |
| I     | Mejorar el sistema de transporte externo (Realizar convenios, comprar bus, reducir costo de transporte).                                                                                                                                                                                                                             | 62         | 17%        |

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

| Ítems | Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                   | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| J     | Mejorar el servicio de energía                                                                                                                                                                                                                                | 2          | 1%         |
| K     | Mejorar el servicio de acueducto (agua potable y constante)                                                                                                                                                                                                   | 5          | 1%         |
| L     | Mejorar el servicio de biblioteca (atención, automatización de libros)                                                                                                                                                                                        | 8          | 2%         |
| M     | Mejorar los servicios de laboratorio (construcción, dotación, seguridad)                                                                                                                                                                                      | 37         | 10%        |
| N     | Mejoramiento de Bienestar Universitario.(Espacios de recreación, espacios deportivos, dotación de músicos, diversidad de medicamentos, refrigerios, implementos deportivos en Intenalco, casa del estudiante, comedor subsidiado, integración de estudiantes) | 30         | 8%         |
| Ñ     | Mejorar el servicio de la Fotocopiadora ( rebajar los precios de las copias, orden en la atención)                                                                                                                                                            | 5          | 1%         |
| O     | Mejorar el sistema tecnológico y equipos de cómputo (página web, internet, ayudas audiovisuales, mejorar Academusoft, mejorar los servicios audiovisuales)                                                                                                    | 8          | 2%         |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 10. Conclusiones y Recomendaciones

#### 10.1 Conclusiones

##### **Características Sociodemográficas de los Estudiantes Participantes en el Estudio.**

Se logró establecer las características socio demográficas lo cual ayudo a conducir una descripción comparativa de algunos aspectos de las condiciones de vida y de la situación socioeconómica de los estudiantes de la Universidad del Pacifico.

##### **Determinar el Índice Perceptivo y Real de Satisfacción de los estudiantes de acuerdo con su opinión general de la calidad del servicio que recibidos.**

El Índice Perceptivo y el Índice Real del servicio prestado a los Estudiantes en la Universidad del Pacifico es de factor **Estable** con una percepción **Aceptable**, lo cual evidencia que se necesita mejorar en la creación de estrategias para lograr alcanzar un servicio óptimo de calidad, que busque responder a las necesidades de los estudiantes.

| SI                                         | ENTONCES                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A). El Índice Real menor que el Perceptivo | Se interpreta que el cliente está insatisfecho, pues la organización auditada no le está ofreciendo el servicio que él espera.                                                 |
| B). El índice real mayor que el Perceptivo | Se concluye que el cliente es leal; por lo tanto, lograr su satisfacción es posible siempre que se solucionen los problemas que evidencian los índices que determinan el real. |

Hay que dejar evidenciado que según el modelo de calificación del servicio utilizado por la Universidad del Pacifico para la medición de la Satisfacción del Cliente, este factor se encuentra **Estable**; No quiere decir que los funcionarios no se han esforzado por mejorar la calidad del servicio, Este Instrumento de calificación ayuda para que los funcionarios se

**Universidad del Pacifico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

---

centren en esforzarse a alcanzar la meta estimada ya que un servicio desde el inicio debe prestarse bien para que la percepción del cliente sea satisfactoria.

Ahora bien conforme al resultado cuantitativo del índice real y perceptivo se muestra un supuesto con el fin de concluir la percepción del cliente de la universidad del Pacífico.

Conforme al cuadro de supuestos encontramos en el estudio que el Índice real es mayor que el perceptivo con un (61%) / (56%) por lo anterior la Universidad del Pacífico se encuentra enmarcado en el literal B.

### **Identificación de Oportunidades de Mejora del Servicio.**

Se identificaron dieciséis (16) Oportunidades de Mejoras en las encuestas realizadas, las cuales si son analizadas y revisadas permitirán incrementar la satisfacción de los estudiantes en la universidad del Pacífico.

### **10.2 Recomendaciones**

Se invita a los funcionarios de las oficinas de los diferentes programas académicos tener en cuenta el resultado del informe de Satisfacción con el fin de realizar plan de mejoramientos que permitan brindar un excelente servicio a los usuarios.

Cada instalación que presta un servicio en la Universidad del Pacífico debe planificar y concientizarse en la calidad de los servicios que brinda, con el fin de desarrollar la organización en sus procesos y ofrecer un servicio óptimo.

Socializar las sugerencias propuestas por los estudiantes, con el personal responsable con el fin de seguir creando estrategias que permitan avanzar positivamente en los servicios que se ofrecen.

Motivar a los estudiantes para que utilicen el buzón de sugerencias y que diligencien la encuesta satisfacción del estudiante.

Contratar una firma que realice el proceso de encuestas, tabulación e informe de CLISA.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario  
PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### ANEXO A

#### Calculo Índice Real General

##### 1. Experiencia Vivida en la Última Visita a la Cafetería

**Cuadro. 16.** Experiencia vivida en la Cafetería

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy bueno             | 23         | 6,9%        |
| B Bueno                  | 133        | 40,5%       |
| REG Regular              | 104        | 31,7%       |
| M Malo                   | 35         | 10,6%       |
| MM Muy malo              | 26         | 7,9%        |
| NA No aplica             | 8          | 2,4%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 26

P2= 35

P3= 104

P4= 133

P5= 23

N= 329

NA= 8

$$(26 * 0\%) + (35 * 25\%) + (104 * 50\%) + (133 * 75\%) + (23 * 100\%) = 57\%$$

$$329 - 8$$

Los estudiantes califican el servicio de cafetería Aceptable, con un 57%.

**Universidad del Pacifico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 2. Experiencia Vivida en la Última Visita a la Biblioteca

**Cuadro 17.** Experiencia vivida en la Biblioteca.

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 69         | 20,85%      |
| B Bueno                  | 184        | 55,99%      |
| REG Regular              | 59         | 17,93%      |
| M Malo                   | 7          | 2,13%       |
| MM Muy Malo              | 3          | 1,03%       |
| NA No aplica             | 7          | 2,07%       |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 3

P2= 7

P3= 59

P4= 184

P5= 69

N= 329

NA= 7

$$(3 * 0\%) + (7 * 25\%) + (59 * 50\%) + (184 * 75\%) + (69 * 100\%) = 74\%$$

$$329 - 7$$

Los estudiantes califican el servicio de biblioteca como Bueno con un 74%

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 3. Experiencia vivida en la última visita al médico y complementarios

**Cuadro 18.** Experiencia Vivida en la Visita al Médico y Complementarios

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 53         | 16,2%       |
| B Bueno                  | 170        | 51,7%       |
| REG Regular              | 61         | 18,5%       |
| M Malo                   | 9          | 2,7%        |
| MM Muy Malo              | 3          | 1,0%        |
| NA No aplica             | 32         | 9,9%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 3

P2= 9

P3= 61

P4= 170

P5= 53

N= 329

NA= 32

$$(3 * 0\%) + (9 * 25\%) + (61 * 50\%) + (170 * 75\%) + (53 * 100\%) = 72\%$$

$$329 - 32$$

Los estudiantes califican el servicio médico y complementario como Bueno con un 72%

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 4. Experiencia Viva en la Última Visita a Bienestar Universitario

**Cuadro 19.** Experiencia viva en la visita a Bienestar Universitario

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 39         | 11,9%       |
| B Bueno                  | 161        | 49,0%       |
| REG Regular              | 75         | 22,9%       |
| M Malo                   | 14         | 4,1%        |
| MM Muy Malo              | 6          | 1,8%        |
| NA No aplica             | 34         | 10,3%       |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 6

P2= 14

P3= 75

P4= 161

P5= 39

N= 329

NA= 34

$$(6 * 0\%) + (14 * 25\%) + (75 * 50\%) + (161 * 75\%) + (39 * 100\%) = 68\%$$

$$329 - 34$$

Los estudiantes califican el servicio brindado por bienestar universitario como Aceptable con un 68%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5. Experiencia Vivida en la Última Visita a las Oficinas Administrativas

**Cuadro 20.** Experiencia en la visita a las oficinas administrativas

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 38         | 12%         |
| B Bueno                  | 171        | 52%         |
| REG Regular              | 76         | 23%         |
| M Malo                   | 12         | 4%          |
| MM Muy Malo              | 7          | 2%          |
| NA No aplica             | 25         | 8%          |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción.

Donde:

P1= 7

P2= 12

P3=76

P4= 171

P5= 38

N= 329

NA= 25

$$(7 * 0\%) + (12 * 25\%) + (76 * 50\%) + (171 * 75\%) + (38 * 100\%) = 68\%$$

$$329 - 25$$

Los estudiantes califican el Servicio prestado en las oficinas administrativas como Aceptable con un 68%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 6.Cuál es su nivel de Satisfacción del Proceso de la Enseñanza en la Universidad

**Cuadro 21.** Nivel de satisfacción con el proceso de enseñanza

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 9          | 2,8%        |
| INS Insatisfecho         | 36         | 10,8%       |
| IND Indiferente          | 46         | 14%         |
| S Satisfecho             | 191        | 58%         |
| MS Muy Satisfecho        | 44         | 13,6%       |
| NA No aplica             | 3          | 0,8%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 9

P2= 36

P3= 46

P4= 191

P5= 44

N= 329

NA= 3

$$(9 * 0\%) + (36 * 25\%) + (46 * 50\%) + (191 * 75\%) + (44 * 100\%) = 67\%$$

$$329 - 3$$

Los estudiantes califican el servicio de enseñanza en la Unipacífico como Aceptable con un 67%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 7. Nivel de Satisfacción con el Proceso Académico

**Cuadro 22.** Nivel de Satisfacción con el Proceso Académico

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 13         | 4%          |
| INS Insatisfecho         | 39         | 11,9%       |
| IND Indiferente          | 47         | 14,4%       |
| S Satisfecho             | 180        | 54,6%       |
| MS Muy Satisfecho        | 30         | 9,1%        |
| NA No aplica             | 20         | 6,0%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 13

P2= 39

P3= 47

P4= 180

P5= 30

N= 329

NA= 20

$$(13 * 0\%) + (39 * 25\%) + (47 * 50\%) + (180 * 75\%) + (30 * 100\%) = 64\%$$

$$329 - 20$$

Los estudiantes califican el servicio del proceso académico como Aceptable con un 64%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 8. Experiencia Vivida en el Procedimiento de la Última Matricula Financiera

**Cuadro 23.** Experiencia en el procedimiento de Matricula Financiera

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 14         | 4,3         |
| INS Insatisfecho         | 32         | 9,9         |
| IND Indiferente          | 33         | 10,1        |
| S Satisfecho             | 205        | 62,2        |
| MS Muy Satisfecho        | 36         | 10,8        |
| NA No aplica             | 9          | 2,7         |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 14

P2= 32

P3= 33

P4= 205

P5= 36

N= 329

NA= 9

$$(14 * 0\%) + (32 * 25\%) + (33 * 50\%) + (205 * 75\%) + (36 * 100\%) = 67\%$$

$$329 - 9$$

Los estudiantes califican el servicio de Matricula Financiera como Aceptable con un 67%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 9. Experiencia Vivida en el Servicio de Fotocopia

**Cuadro 24.** Experiencia en el Servicio de Fotocopia

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 13         | 4,0%        |
| INS Insatisfecho         | 26         | 8,0%        |
| IND Indiferente          | 31         | 9,3%        |
| S Satisfecho             | 198        | 60,3%       |
| MS Muy Satisfecho        | 57         | 17,3%       |
| NA No aplica             | 4          | 1,1%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 13

P2= 26

P3= 31

P4= 198

P5= 57

N= 329

NA= 4

$$(13 * 0\%) + (26 * 25\%) + (31 * 50\%) + (198 * 75\%) + (57 * 100\%) = 70\%$$

$$329 - 4$$

Los estudiantes califican el servicio de fotocopias como Aceptable, con un 70%

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 10. Nivel de Satisfacción con el Proceso Ayudas Audiovisuales

**Cuadro 25.** Proceso Ayudas Audiovisuales

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 13         | 4,1%        |
| INS Insatisfecho         | 36         | 11,0%       |
| IND Indiferente          | 64         | 19,5%       |
| S Satisfecho             | 140        | 42,4%       |
| MS Muy Satisfecho        | 23         | 7,0%        |
| NA No aplica             | 53         | 16,0%       |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 13

P2= 36

P3=64

P4= 140

P5= 23

N= 329

NA= 53

$$(13 * 0\%) + (36 * 25\%) + (64 * 50\%) + (140 * 75\%) + (23 * 100\%) = 61\%$$

329 -

Los estudiantes califican el servicio Proceso de ayudas audiovisuales como Aceptable, con un 61%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 11. Calificación de las Áreas que Componen la Infraestructura de la Universidad

**Cuadro 26.** Áreas que Componen la Infraestructura de la Universidad

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 35         | 10,8%       |
| B Bueno                  | 145        | 44,0%       |
| REG Regular              | 90         | 27,4%       |
| M Malo                   | 26         | 7,9%        |
| MM Muy Malo              | 20         | 6,0%        |
| NA No aplica             | 13         | 3,9%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 20  
P2= 26  
P3= 90  
P4= 145  
P5= 35  
N= 329  
NA= 13

$$(20 * 0\%) + (26 * 25\%) + (90 * 50\%) + (145 * 75\%) + (35 * 100\%) = 62\%$$

$$329 - 13$$

Los estudiantes califican las áreas que componen la infraestructura como Aceptable, con un 62%.



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 12. Calificación de los Espacios de la Infraestructura Dedicados

**Cuadro 27.** Espacios de la Infraestructura

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 25         | 7,7         |
| B Bueno                  | 109        | 33,3        |
| REG Regular              | 109        | 32,9        |
| M Malo                   | 34         | 10,5        |
| MM Muy Malo              | 39         | 11,8        |
| NA No aplica             | 13         | 3,8         |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 39

P2= 34

P3= 109

P4= 109

P5= 25

N= 329

NA= 13

$$(39 * 0\%) + (34 * 25\%) + (109 * 50\%) + (109 * 75\%) + (25 * 100\%) = 54\%$$

$$329 - 13$$

Los estudiantes califican los espacios de la infraestructura dedicados como Aceptable, con un 54%



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 13. Experiencia Vivida en el Servicio de Transporte Externo a la Universidad

**Cuadro 28.** Experiencia en el Servicio de Transporte Externo de la Universidad

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 7          | 2,1         |
| B Bueno                  | 73         | 22,2        |
| REG Regular              | 85         | 25,9        |
| M Malo                   | 42         | 12,7        |
| MM Muy Malo              | 74         | 22,6        |
| NA No aplica             | 48         | 14,5        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 74

P2= 42

P3= 85

P4= 73

P5= 7

N= 329

NA= 48

$$(74 * 0\%) + (42 * 25\%) + (85 * 50\%) + (73 * 75\%) + (7 * 100\%) = 41\%$$

$$329 - 48$$

Los estudiantes califican el servicio de transporte externo a la Universidad como Malo, con un 41%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 14. Nivel de Satisfacción con el servicio de laboratorio

**Cuadro 29.** Satisfacción con el Servicio de Laboratorio

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 7          | 2,0         |
| B Bueno                  | 61         | 18,4        |
| REG Regular              | 85         | 25,8        |
| M Malo                   | 22         | 6,8         |
| MM Muy Malo              | 42         | 12,8        |
| NA No aplica             | 112        | 34,2        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 42

P2= 22

P3= 85

P4= 61

P5= 7

N= 329

NA= 112

$$(42 * 0\%) + (22 * 25\%) + (85 * 50\%) + (61 * 75\%) + (7 * 100\%) = 46\%$$

$$329 - 112$$

Los estudiantes califican el servicio de Laboratorio como Malo, con un 46%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 15. Nivel de satisfacción con las Salidas de Campo

**Cuadro 30.** Satisfacción con las Salidas de Campo

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MB Muy Bueno             | 19         | 5,8         |
| B Bueno                  | 67         | 20,2        |
| REG Regular              | 83         | 25,1        |
| M Malo                   | 30         | 9,2         |
| MM Muy Malo              | 44         | 13,5        |
| NA No aplica             | 86         | 26,2        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 44

P2= 30

P3= 83

P4= 67

P5= 19

N= 329

NA= 86

$$(44 * 0\%) + (30 * 25\%) + (83 * 50\%) + (67 * 75\%) + (19 * 100\%) = 49\%$$

$$329 - 86$$

Los estudiantes califican el servicio de Laboratorio como Malo, con un 49%.

**Universidad del Pacífico**

Km 3 vía al aeropuerto Barrio el triunfo campus Universitario

PBX. (2) 2405555



OFE-0102

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se calculara el índice general real:

**Cuadro 31. Índice Real**

| Calificación cualitativa | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|-------------|
| MINS Muy Insatisfecho    | 22         | 7,0%        |
| INS Insatisfecho         | 26         | 8,0%        |
| IND Indiferente          | 70         | 21,3%       |
| S Satisfecho             | 146        | 44,3%       |
| MS Muy Satisfecho        | 33         | 10,0%       |
| NA No aplica             | 31         | 9,4%        |
| <b>Total</b>             | <b>329</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Consolidación resultados del cuestionario de satisfacción

Donde:

P1= 22

P2= 26

P3= 70

P4= 146

P5= 33

N= 329

NA= 31

$$(22 * 0\%) + (26 * 25\%) + (70 * 50\%) + (146 * 75\%) + (33 * 100\%) = 61\%$$

$$329 - 31$$

Según la percepción de los estudiantes la calificación del Índice Real general es Aceptable ya que se encuentra en un 61%.