

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

PROCESO: EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

ELABORÓ: ING. LAIDYS VERGARA
LÍDER DE CALIDAD DEL PROCESO

AÑO 2018-1

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EDUCACIÓN CONTINUA

De acuerdo con los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de Educación Continua” en el periodo comprendido de enero a noviembre de 2017, se obtienen los siguientes resultados:

RECOMENDACIONES Y/O CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados de la encuesta “Evaluación de los Servicios de educación Continua, se pueden resaltar, recomendar y concluir los siguientes aspectos:

✓ **PERSONAL DE ATENCIÓN**

Este aspecto obtuvo de forma general resultados excelentes y buenos, lo que indica que nuestro personal docente y logístico está comprometido con los programas ofertados.

✓ **ESPACIO FÍSICO Y EQUIPOS**

El tema de espacio y equipo obtuvo calificaciones entre regular y bueno, lo que evidencia que la Universidad presenta fuertes carencias en la disponibilidad de espacios y de equipos para atender la oferta de programas de educación continua. Así mismo, se observa en los comentarios de los participantes la inconformidad al respecto.

- Para atender a ésta petición de los estudiantes en cuanto a la necesidad de mejores y mayores espacio físico y equipos, el Jefe del Departamento de Extensión y Proyección Social junto con la responsable del proceso de Educación Continua, han programado reuniones para gestionar convenios con empresas, hoteles, cajas de compensaciones, con el fin de buscar espacios alternos a la Universidad para brindar un mejor servicio.

✓ **DIVULGACIÓN**

En cuanto a la divulgación se observa calificaciones entre excelente y bueno; sin embargo, es recomendable fortalecer la promoción y mercadeo en la página web institucional y en el voz a voz para generar mayor cobertura y participación en los programas de educación continua ofertados.

✓ **ORGANIZACIÓN**

La organización, de forma general obtuvo calificaciones entre excelente y bueno, se resaltan aspectos positivos como: el cumplimiento de horarios de la actividad, y correspondencia entre los temas y objetivos del curso. En observaciones revisadas de los participantes se comenta que los espacios para el desarrollo de las programas de educación continua no son cómodos y el ruido del aire acondicionado permite que los docentes y estudiantes realicen un esfuerzo auditivo adicional en las clases.

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

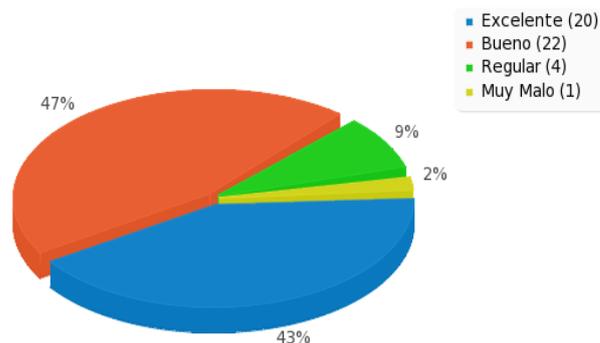
Los resultados del instrumento de la encuesta se detallan a continuación:

PERSONAL DE ATENCIÓN

- ✓ Evalúe de forma general los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	20	42.55%
Bueno (2)	22	46.81%
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

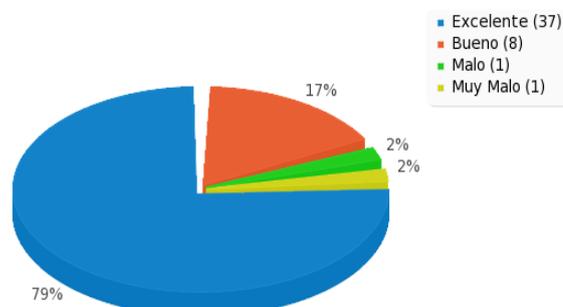
Representación Gráfica de la evaluación general de los servicios de recursos educativos



- ✓ Actitud de servicio de los funcionarios

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	37	78.72%
Bueno (2)	8	17.02%
Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la actitud de servicio de los funcionarios



Elaboró: Inge
Aprobó: Danilo Herr

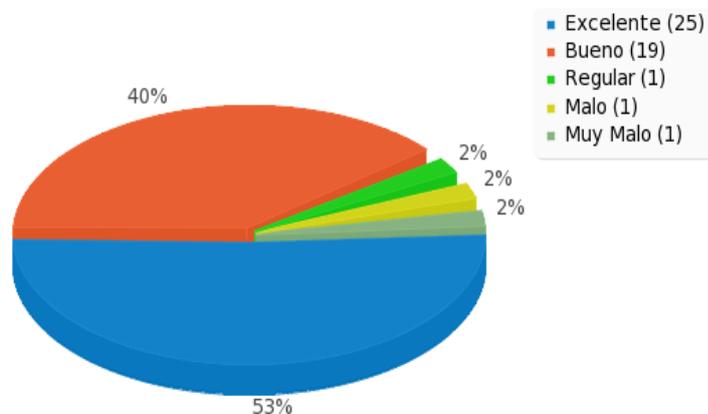
n y Proyección Social
y Proyección Social

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

- ✓ Rapidez para atender su requerimiento o consulta

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	25	53.19%
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la rapidez para atender su requerimiento o consulta



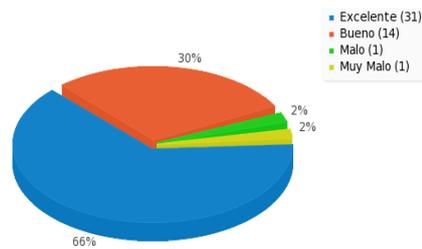
- ✓ Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	31	65.96%
Bueno (2)	14	29.79%
Regular (3)	0	0.00%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes

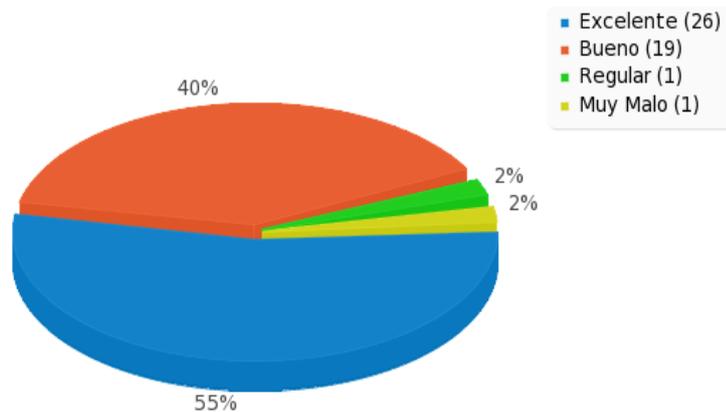
TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

✓ Rapidez de respuesta



Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	26	55.32%
Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de rapidez de respuesta



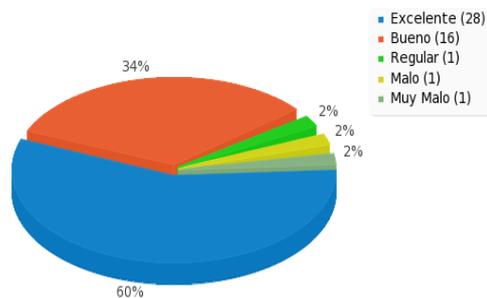
✓ Horario de prestación del servicio

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

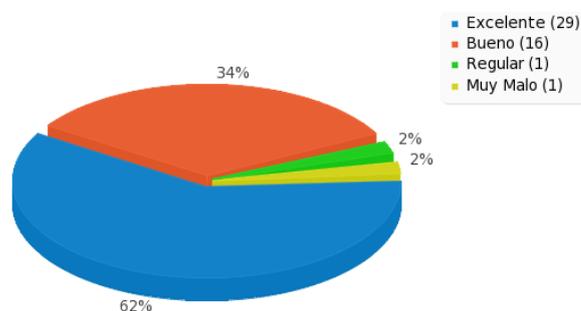
Representación Gráfica de horario de prestación del servicio



✓ Atención al usuario

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	29	61.70%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de atención al usuario



que

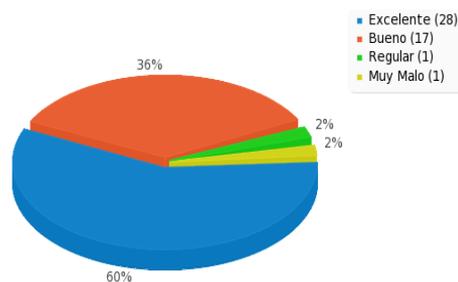
✓ Información maneja el personal

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de Información que maneja el personal

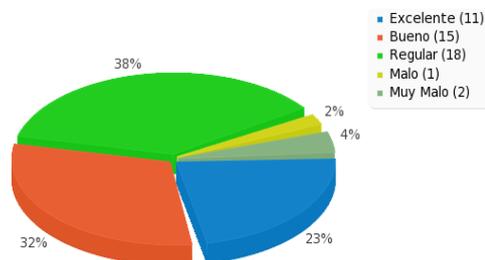


ESPACIO FÍSICO Y EQUIPOS

✓ Disponibilidad de espacio físico y equipos que usted necesita

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
Bueno (2)	15	31.91%
Regular (3)	18	38.30%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de disponibilidad de espacio físico y equipos que usted necesita



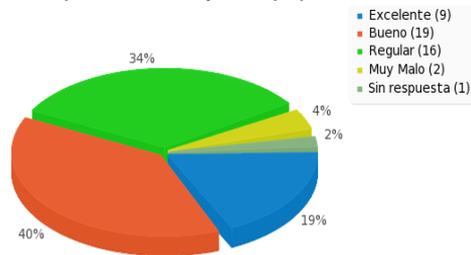
✓ Estado de espacio físico y/o equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	9	19.15%

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL

Bueno (2)	19	40.43%
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

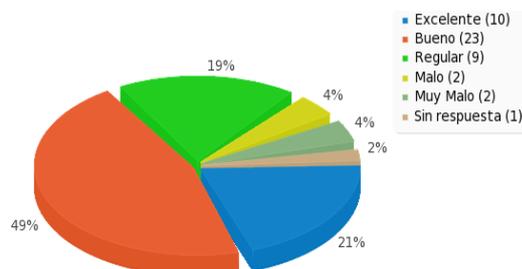
Representación Gráfica del eestado de espacio físico y/o equipos



✓ Calidad de los equipos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	10	21.28%
Bueno (2)	23	48.94%
Regular (3)	9	19.15%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	1	2.13%

Representación Gráfica de la calidad de los equipos

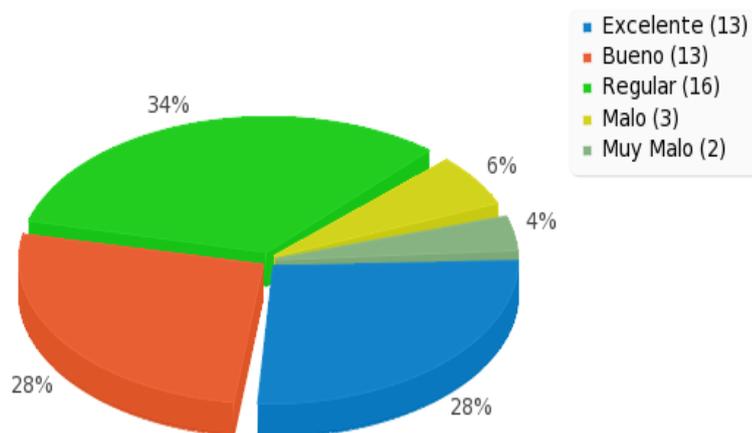


✓ Adecuación de espacios

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	13	27.66%
Bueno (2)	13	27.66%
Regular (3)	16	34.04%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	2	4.26%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de adecuación de espacios



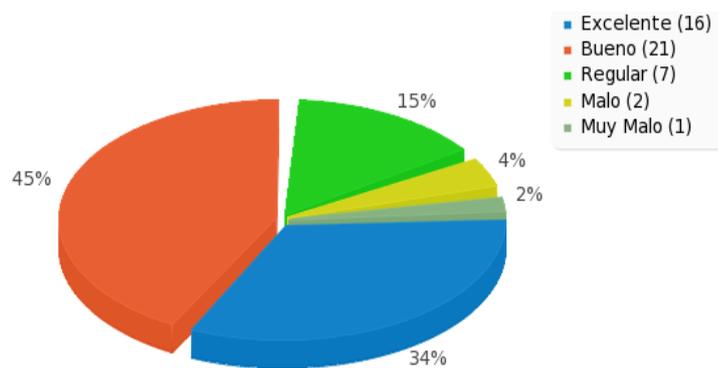
DIVULGACIÓN

✓ El conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	16	34.04%
Bueno (2)	21	44.68%
Regular (3)	7	14.89%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica del conocimiento que usted tiene de los servicios de Recursos Educativos es:

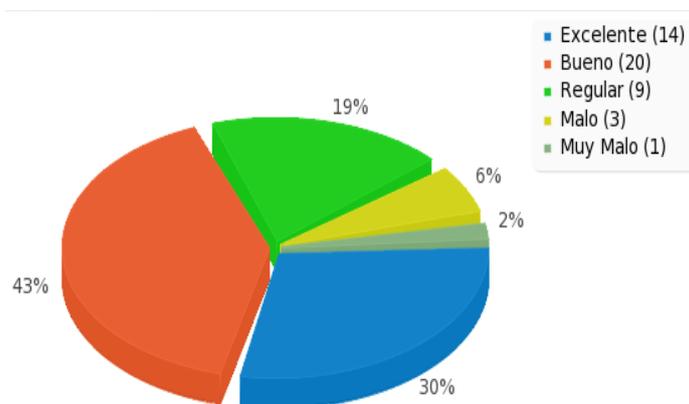
TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL



- ✓ Promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	14	29.79%
Bueno (2)	20	42.55%
Regular (3)	9	19.15%
Malo (4)	3	6.38%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la promoción y divulgación de los servicios de recursos educativos



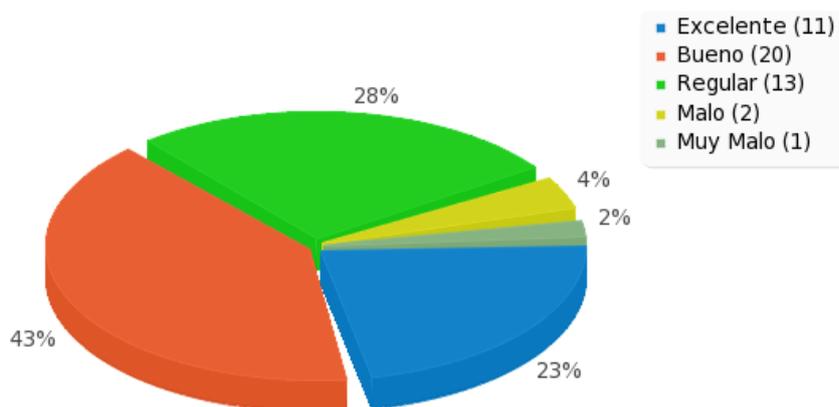
ORGANIZACIÓN

- ✓ Comodidad en el espacio físico

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	11	23.40%
Bueno (2)	20	42.55%
Regular (3)	13	27.66%
Malo (4)	2	4.26%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de la comodidad en el espacio físico

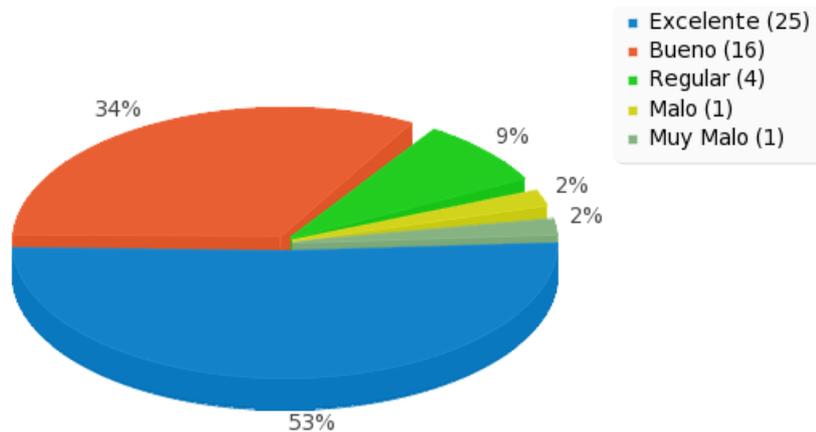


✓ Cumplimiento de horarios de la actividad

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	25	53.19%
Bueno (2)	16	34.04%
Regular (3)	4	8.51%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de cumplimiento de horarios de la actividad

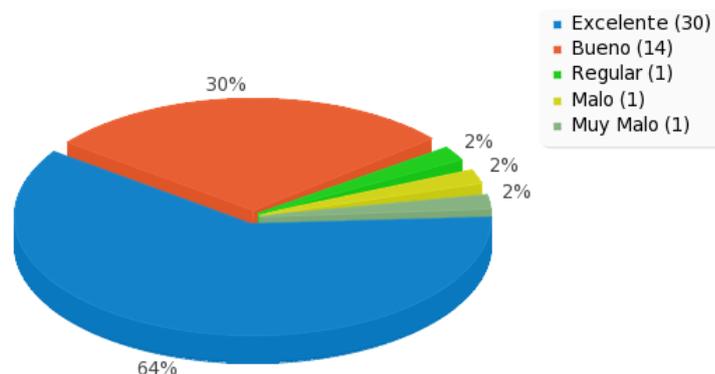
TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROJ SOCIAL



- ✓ Correspondencia entre los temas y objetivos del curso

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	30	63.83%
Bueno (2)	14	29.79%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	1	2.13%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de correspondencia entre los temas y objetivos del curso

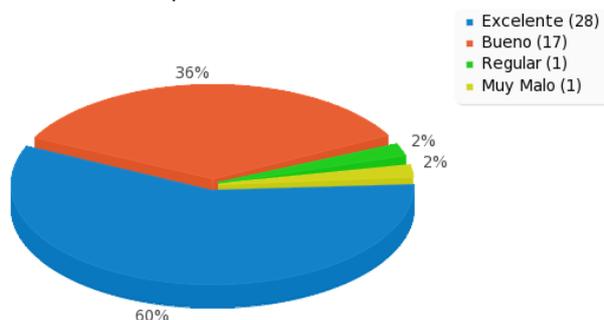


- ✓ Pertinencia

TABULACIÓN Y ANALISIS ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE – PROCESO DE EXTENSIÓN Y PROY SOCIAL

Opción	Cantidad	Porcentaje
Excelente (1)	28	59.57%
Bueno (2)	17	36.17%
Regular (3)	1	2.13%
Malo (4)	0	0.00%
Muy Malo (5)	1	2.13%
Sin respuesta	0	0.00%

Representación Gráfica de pertinencia



Elaborado por: Ingeniera Jennifer Gómez
Líder del proceso de Extensión y Proyección Social