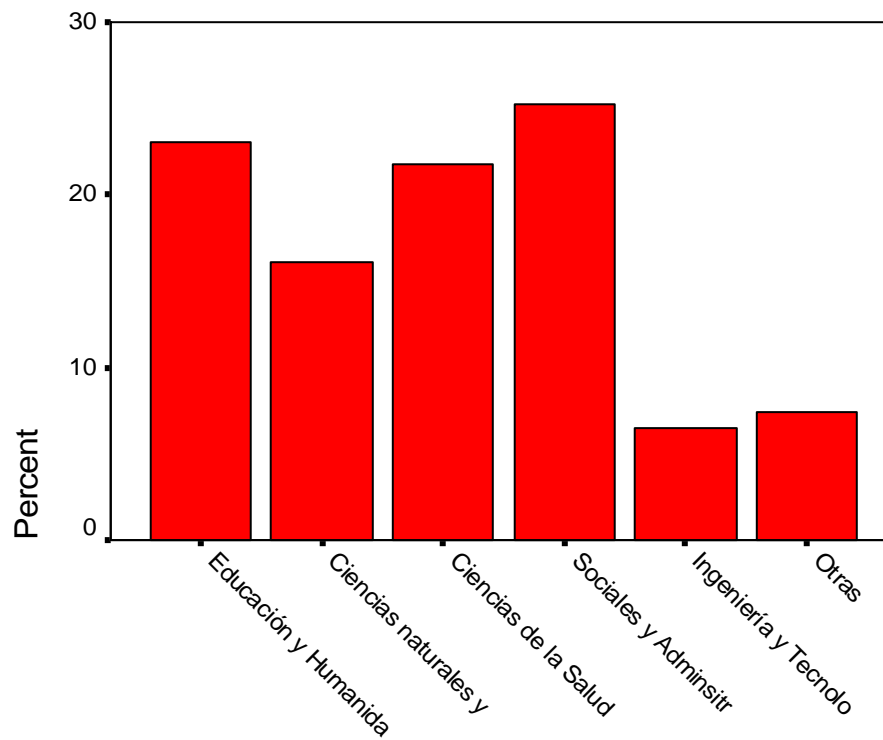


Capítulo 5

Resultados

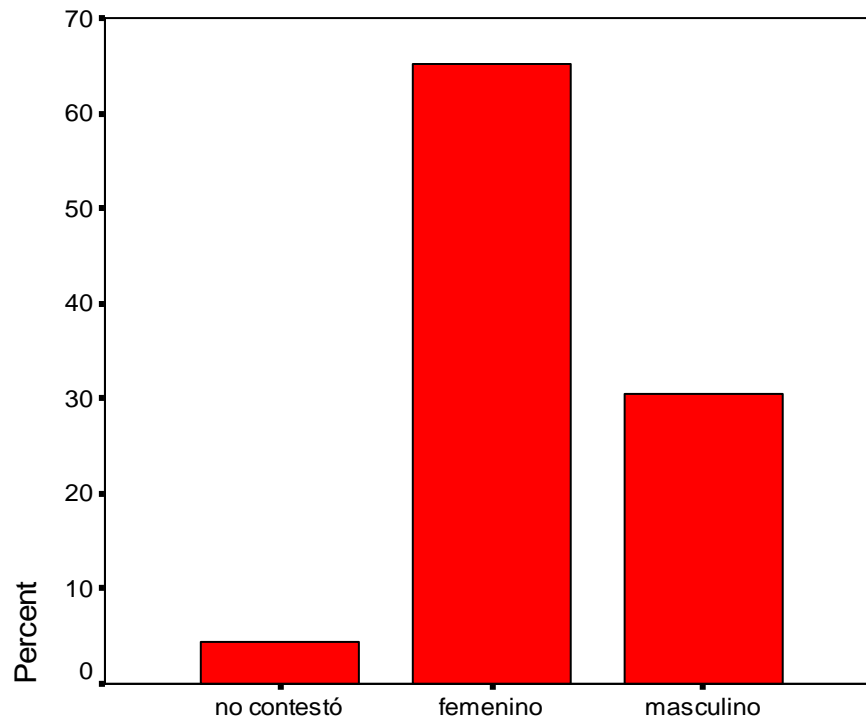
1. Sobre el área del encuestado.



De un total de 404 encuestados:

Zona del encuestado	% encuestados
Centro	30.4
Salud	21.8
CU	47.7

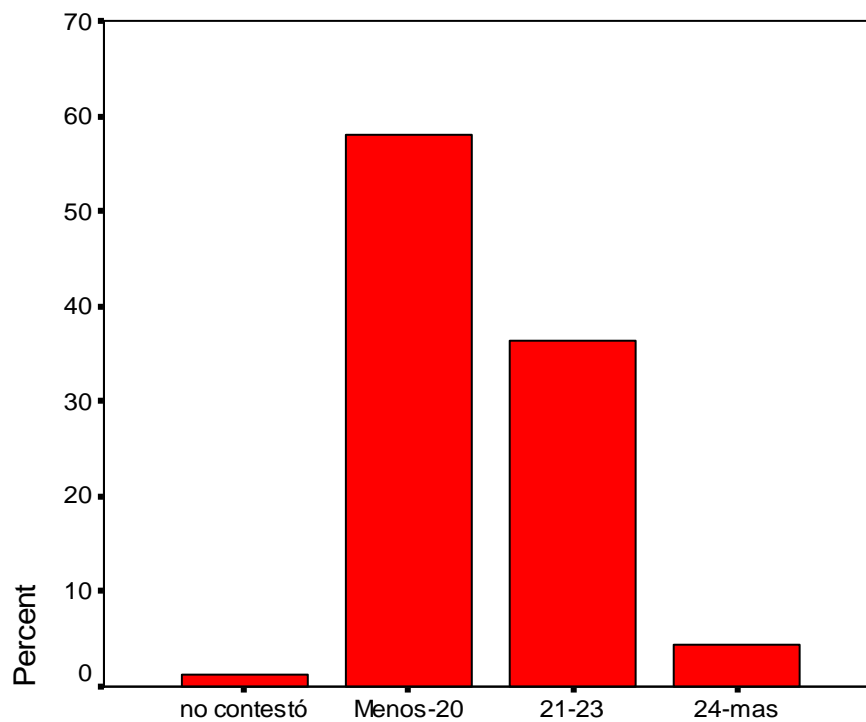
2. Sobre el sexo del encuestado.



De un total de 404 encuestados:

Hombres 123	Mujeres 263	No contestó 18
30.44%	65.06%	4.5%

3. La edad del encuestado.

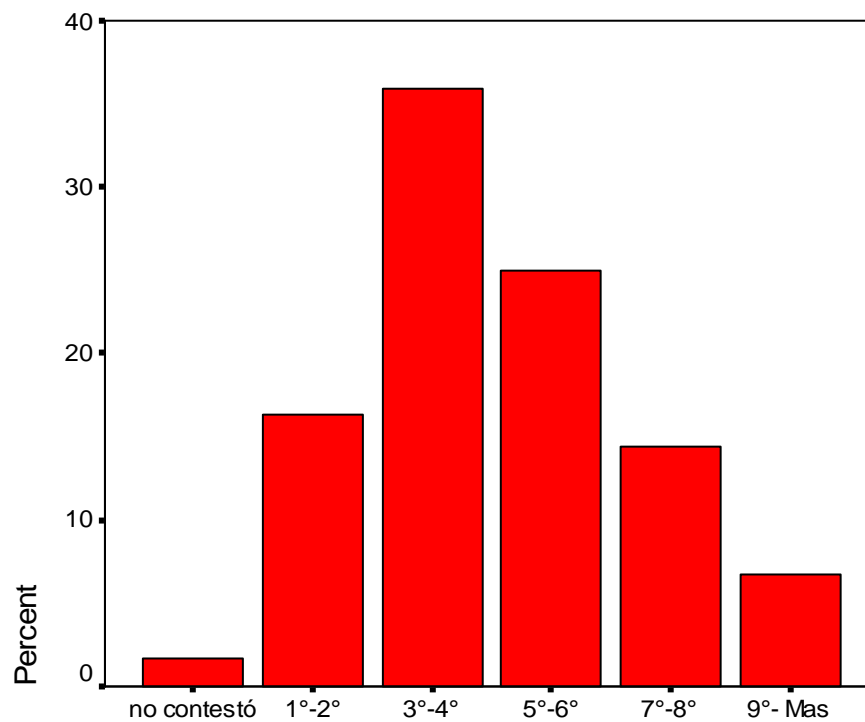


De un total de 404 encuestados:

1% no contestó	57.9% son menores de 20	36.4% se encuentran entre 21 y 23	4.7% tienen 24 o más años
----------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------------

En un porcentaje de 94.3 % los encuestados son menores de 23 años.

4.-El cuatrimestre del encuestado.

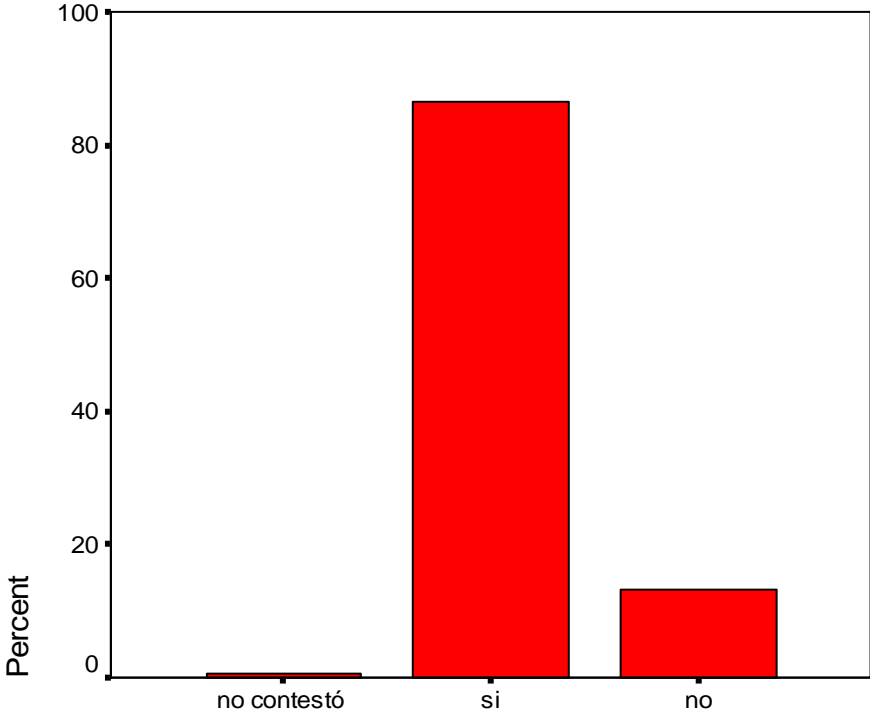


De un total de 404 encuestados:

1 y 2	3 y 4	5 y 6	7 y 8	9 y más	Sólo un
16.3%	35.9%	25%	14.4%	6.7%	1.7% no
					respondió

El mayor porcentaje de respuesta se encuentra en el rango del 3°-4° semestre con un total de 35.9%

5.-Conocimiento del significado de las siglas DAE.

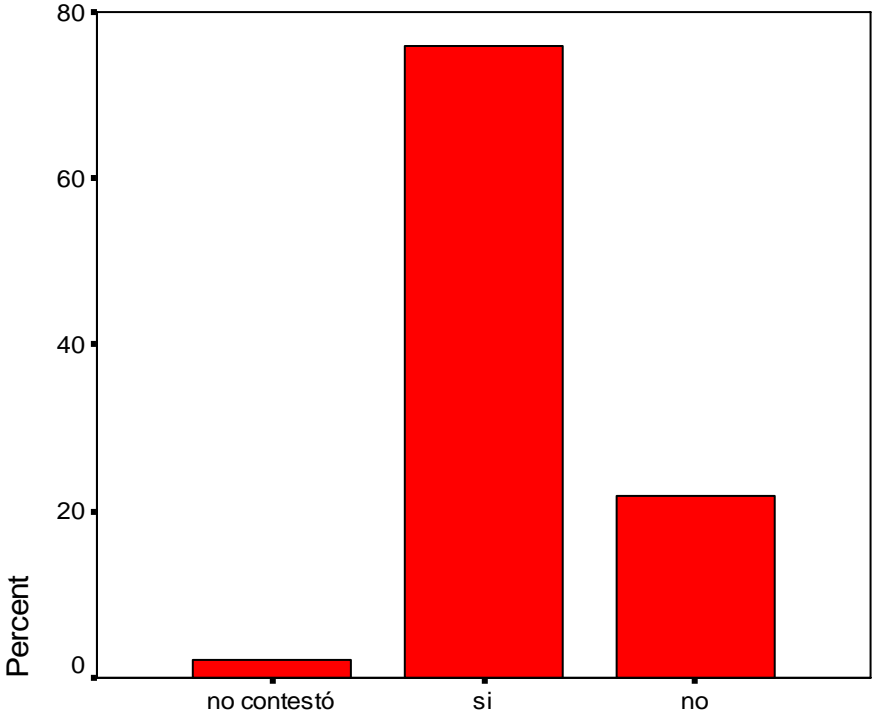


De un total de 404 encuestados:

- 2 personas no contestaron

SI	NO
86.4%	13.1%

6. Identificación de el logo de la DAE.

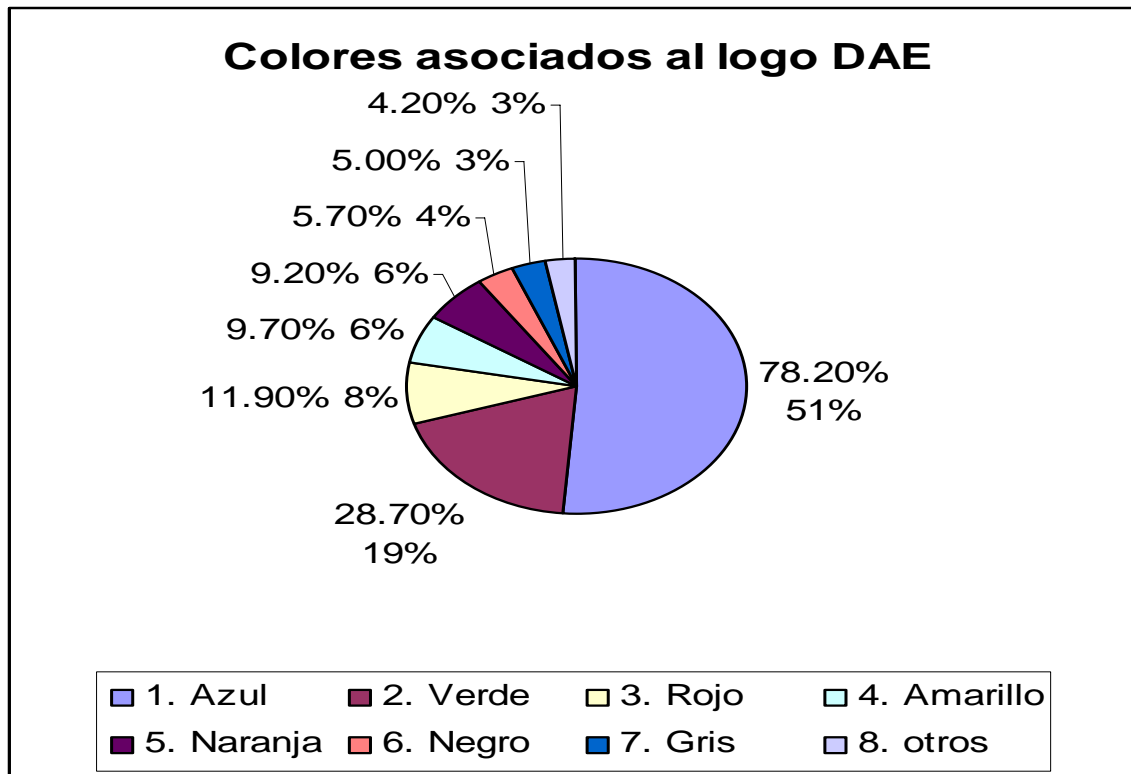


De un total de 404 encuestados:

- 9 personas no contestaron

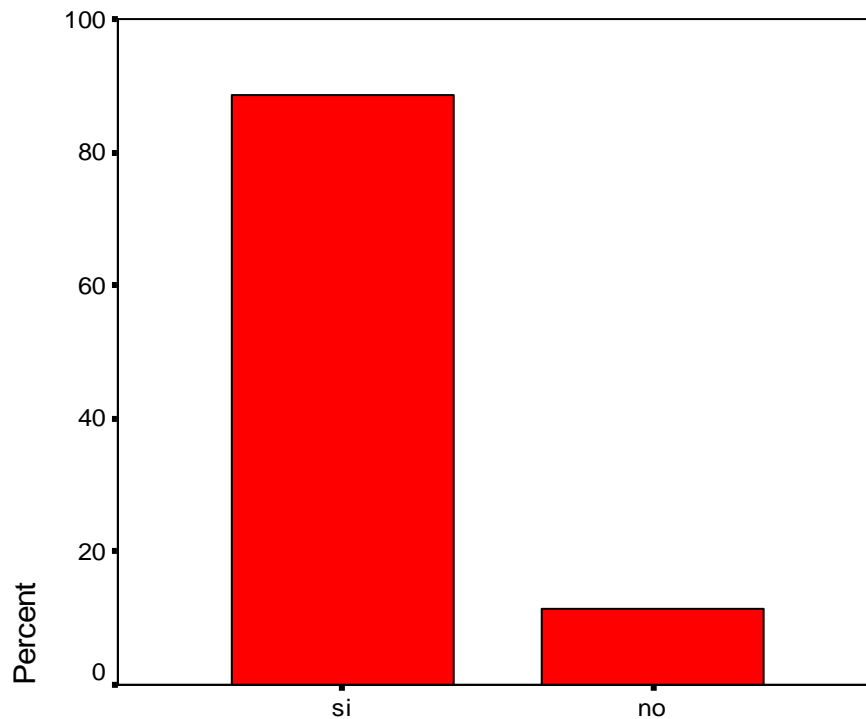
SI	NO
76%	21.8%

7. El color que asocian con el logo de la DAE.



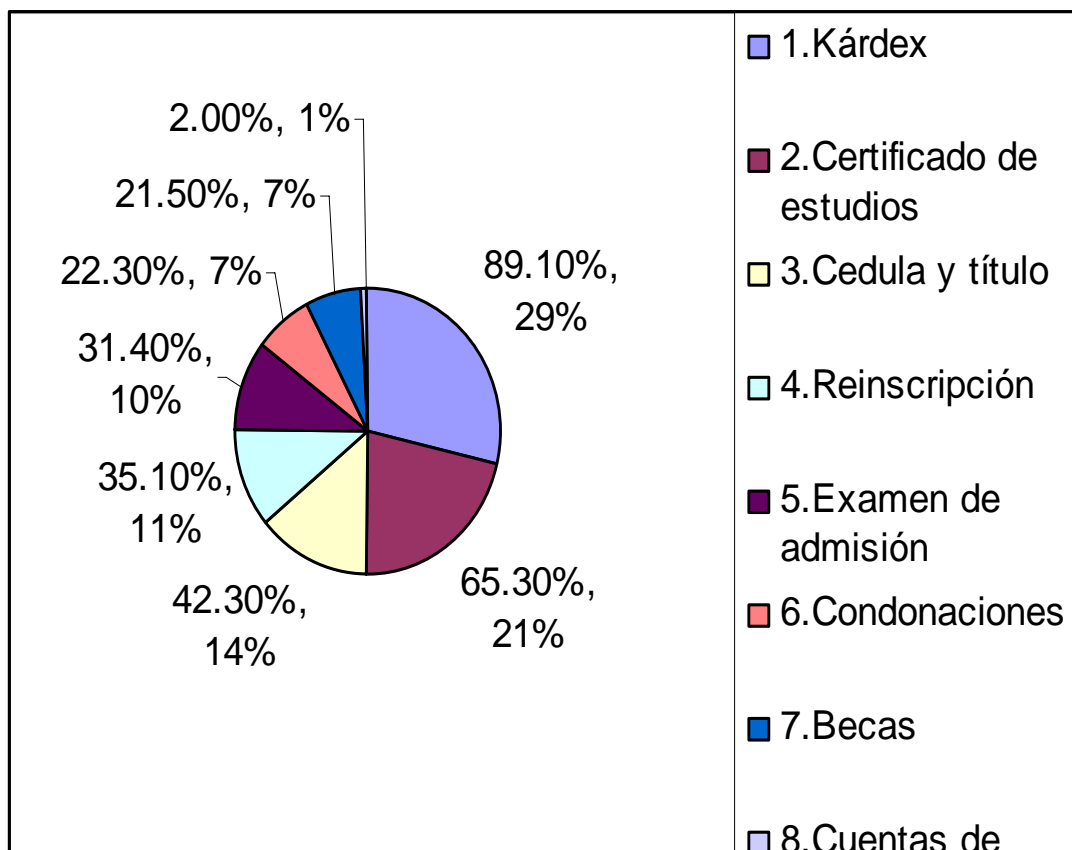
1. Azul	78.2%
2. Verde	28.7%
3. Rojo	11.9%
4. Amarillo	9.7%
5. Naranja	9.2%
6. Negro	5.7%
7. Gris	5.0%
8. otros	4.2%

Esto nos indica que el logo DAE es principalmente reconocido en color azul.

8. Solicitud de algún tipo de servicio escolar en la DAE.

- El 88.6% si han solicitado algún tipo de servicio, el restante 11.4% tal vez contestó que no dado que sean sus primeros 2 semestres en la universidad o puesto que no conoce los servicios que esta ofrece.

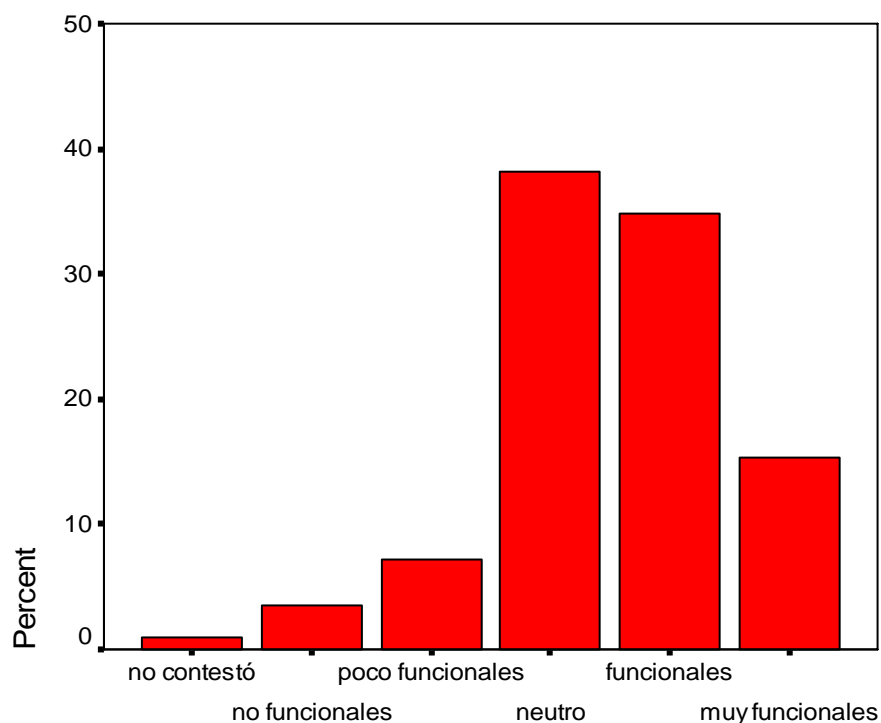
9. La identificación de los servicios que proporciona la DAE.



1. Kárdex	89.10%
2. Certificado de estudios	65.30%
3. Cedula y título	42.30%
4. Reinscripción	35.10%
5. Examen de admisión	31.40%
6. Condonaciones	22.30%
7. Becas	21.50%
8. Cuentas de correo	2.00%

El Kárdex fue el servicio que más identifica el usuario con 89.1%, el segundo más identificado fue el Certificado de estudio con 65.3%.

10. La percepción de la funcionalidad de las oficinas de atención a usuarios de la DAE.



De un total de 404 encuestados:

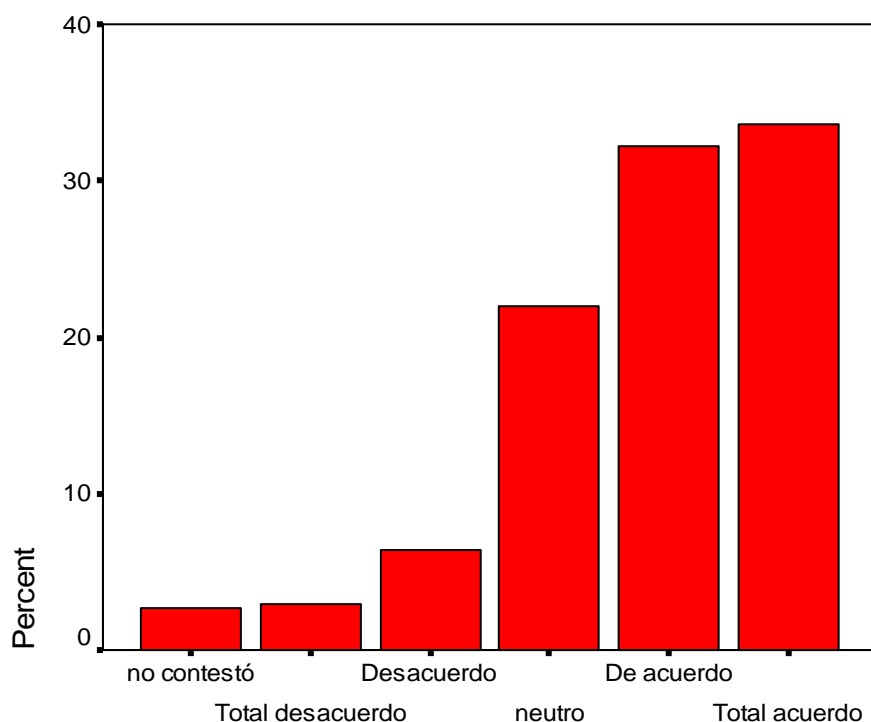
- 4 personas no contestaron
- 14 personas el 3.5 %, opinan que son NADA FUNCIONALES.
- 29 personas el 7.2 %, opinan que son POCO FUNCIONALES.
- 154 personas el 38.1%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 141 personas el 34.9 %, opinan que son FUNCIONALES.
- 62 personas un 15.3 %, opinan que son MUY FUNCIONALES.

NEUTRAL fue el mayor porcentaje de respuesta estuvo con 38.1%.

El 48.8 % calificaron LA FUNCIONALIDAD de las oficinas de NEUTRAL a NADA FUNCIONALES.

El 52.2 % lo calificaron de FUNCIONABLES A MUY FUNCIONABLES.

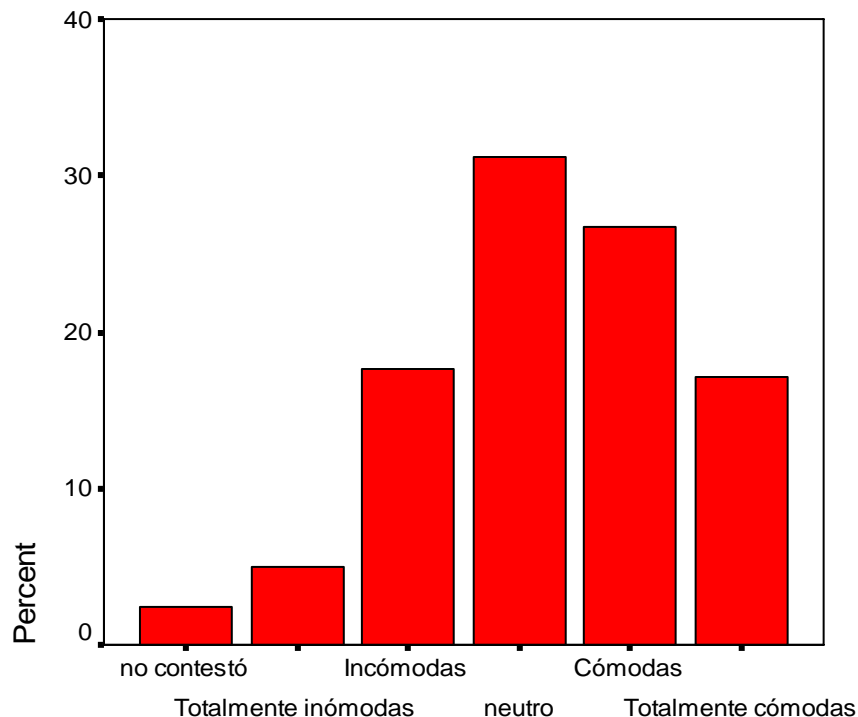
11. La percepción de orden y limpieza al interior de la DAE.



- 11 personas 2.72 % no contestaron.
- 12 personas 2.97%, opinaron que están en TOTAL DESACACUERDO que existe orden y limpieza.
- 26 personas 6.43%, están en DESACUERDO que existe orden y limpieza.
- 89 personas 22.02 %, respondieron de manera NEUTRAL.
- 130 personas 32.17%, respondieron que están DE ACUERDO que existe orden y limpieza.
- 136 personas 33,69% respondieron que están en TOTAL ACUERDO que existe orden y limpieza.

E 65.9 % están de ACUERDO O TOTAL ACUERDO en que existe orden y limpieza en las oficinas de la DAE contra un 31.4 % que respondieron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

12. Percepción de la comodidad de las instalaciones de la DAE

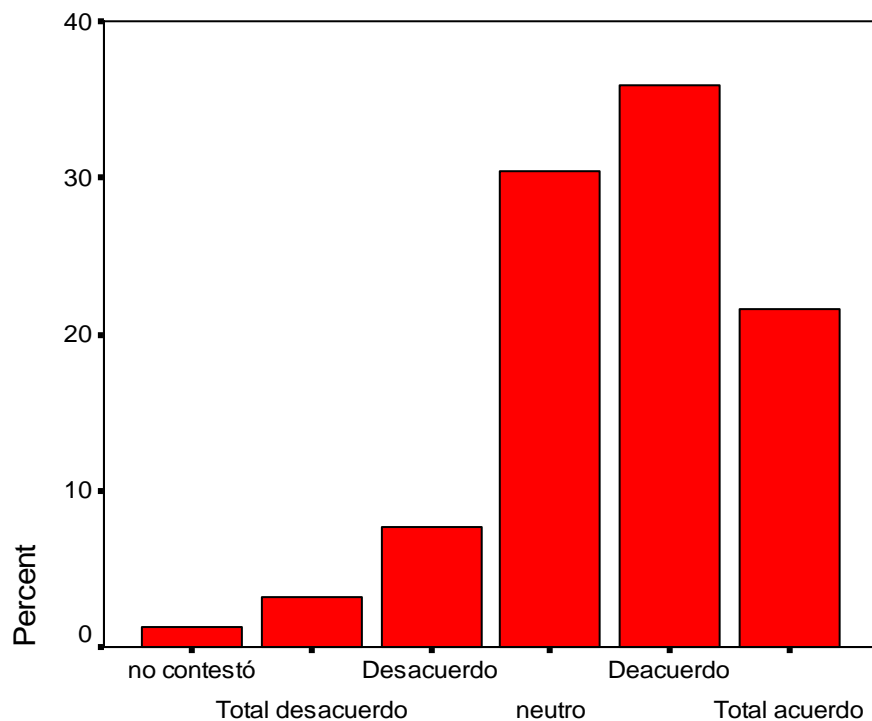


- 10 personas 2.47% no contestaron.
- 20 personas 4.95%, opinaron que son TOTALMENTE INCÓMODAS.
- 71 personas 17.57% que son INCÓMODAS.
- 126 personas 31.18% opinaron de manera NEUTRAL.
- 108 personas 26.73% opinaron que son CÓMODAS.
- 69 personas 17.1% opinaron que son TOTALMENTE CÓMODAS.

NEUTRAL fue el mayor porcentaje de respuesta con un 31.18%, el segundo porcentaje con mayor respuesta fue que las oficinas son CÓMODAS con 26.73%.

Esto quiere decir que 56.2% de la muestra opinó de NEUTRAL a TOTALMENTE INCÓMODAS, contra 43.8 % que opinaron que son de CÓMODAS A TOTALMENTE CÓMODAS.

13. La percepción que tiene los usuarios de la DAE sobre el servicio ofrecido con tecnología.



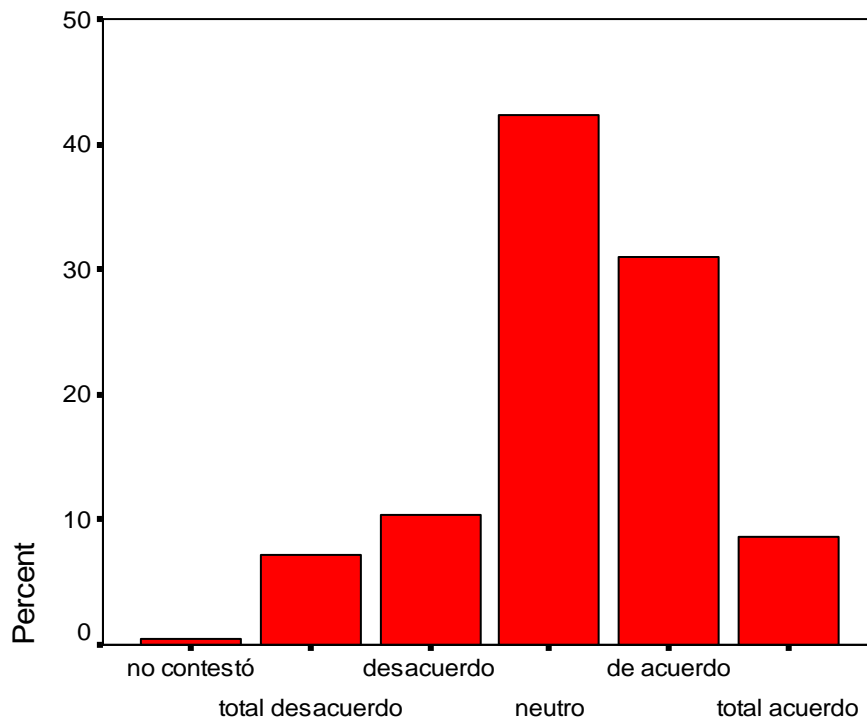
De un total de 404 encuestados:

- 5 personas 1.23% no contestaron
- 13 personas 3.21%, están TOTAL DESACUERDO.
- 31 personas 7.67%, están en DESACUERDO.
- 123 personas 30.44%, de manera NEUTRAL.
- 145 personas 35.89%, están DE ACUERDO.
- 87 personas 21.53%, están TOTAL ACUERDO.

DE ACUERDO fue el mayor porcentaje de respuesta con 35.89%

El 57.4% respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que las oficinas cuentan con tecnología.

14. Percepción de mejoría en los tiempos de servicios proporcionados.



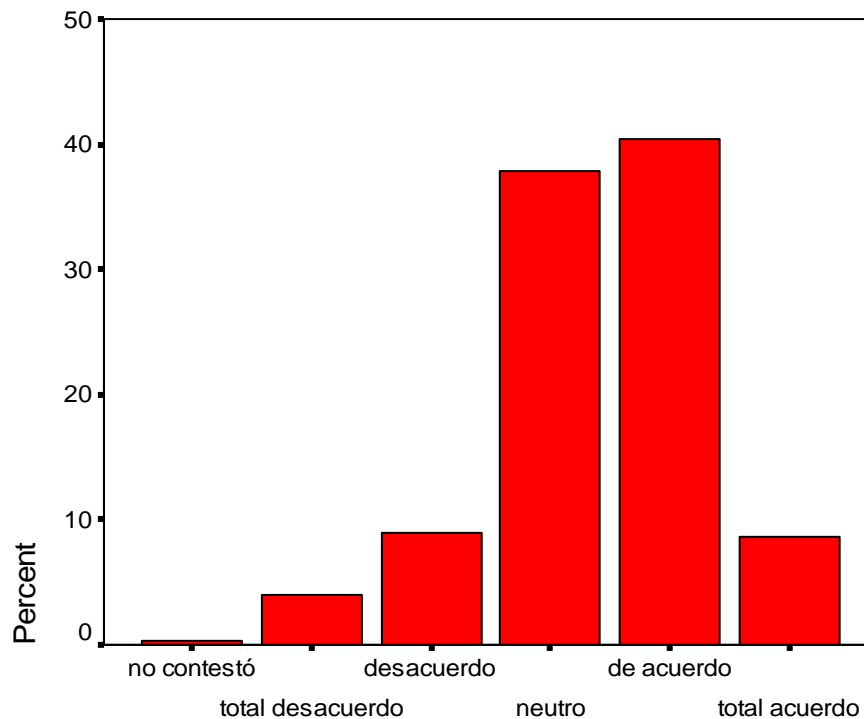
- 2 personas 0.49%, no contestaron.
- 29 personas 7.17%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 42 personas 10.39%, están en DESACUERDO.
- 171 personas 42.32%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 125 personas 30.94%, están DE ACUERDO
- 35 personas 8.66%, están en TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto de respuesta con 42.32%.

El 60.4 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO siendo NEUTRAL.

El 39.6 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que ha habido mejoría en los tiempos de servicio.

15. Percepción de mejoría en la calidad de los servicios prestados.



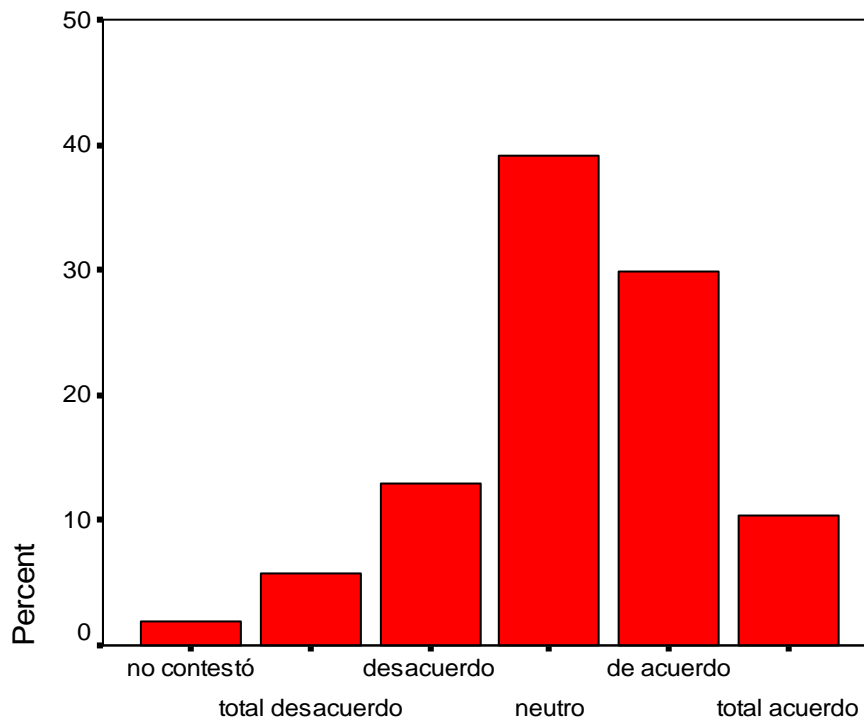
- 1 persona 0.2% no contestó.
- 16 personas 4%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 36 personas el 8.9%, están en DESACUERDO.
- 153 personas 37.9%, de manera NEUTRAL.
- 163 personas 40.3%, están DE ACUERDO.
- 35 personas 8.7%, están TOTAL ACUERDO.

DE ACUERDO fue el mayor porcentaje de respuesta con 40.3%.

El 51% de las personas opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO

El 49% respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que ha habido mejoría en la calidad de los servicios.

16. Percepción de mejoría en la atención del personal en el servicio.



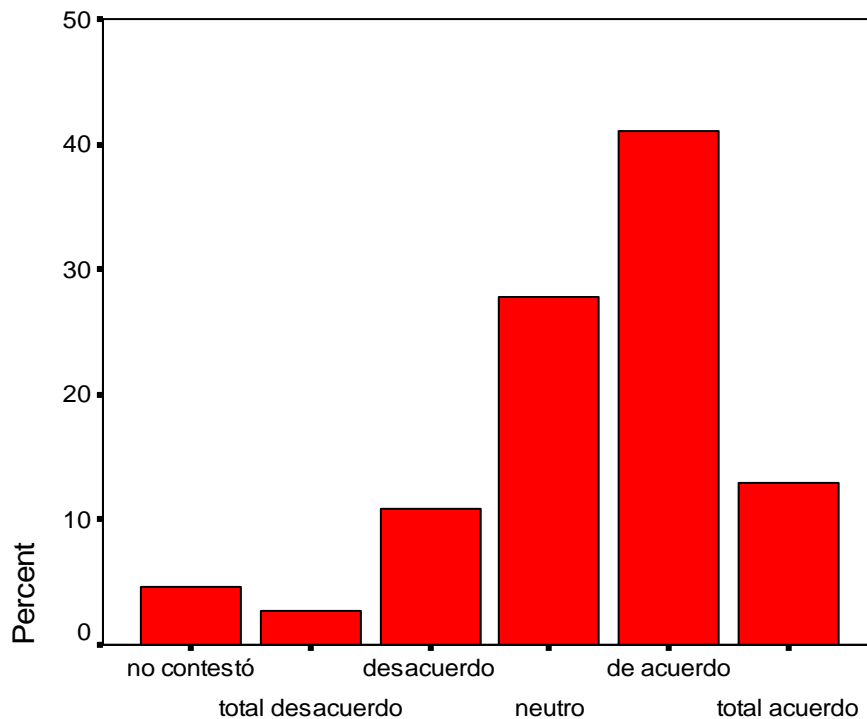
- 8 personas 2% no contestaron.
- 23 personas 5.7%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 52 personas 12.9%, están en DESACUERDO.
- 158 personas 39.1%, de manera NEUTRAL.
- 121 personas 30%, están DE ACUERDO.
- 42 personas 10.4%, están en TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 39.1 %.

El 59.7 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 40.3 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que ha habido mejor atención del personal en los servicios.

17. Percepción de la facilidad para realizar algún trámite



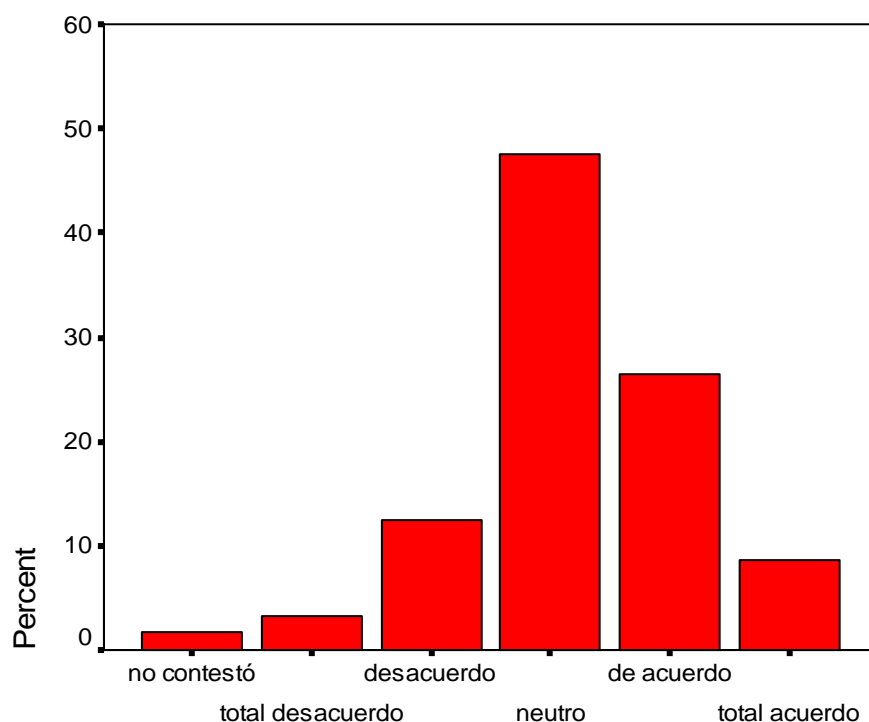
- 19 personas 4.7% no contestaron.
- 11 personas 2.7% están en TOTAL DESACUERDO.
- 44 personas 10.9% están en DESACUERDO.
- 112 personas 27.7% de manera NEUTRAL.
- 166 personas 41.1% están DE ACUERDO.
- 52 personas 12.9% están TOTAL ACUERDO.

DE ACUERDO fue el porcentaje más alto con 41.1%.

El 41.3 % de las persona opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 54 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que los trámites que ha realizado son sencillos.

18. Percepción de la uniformidad de la DAE en todas sus oficinas y departamentos de acuerdo con el logotipo y colores



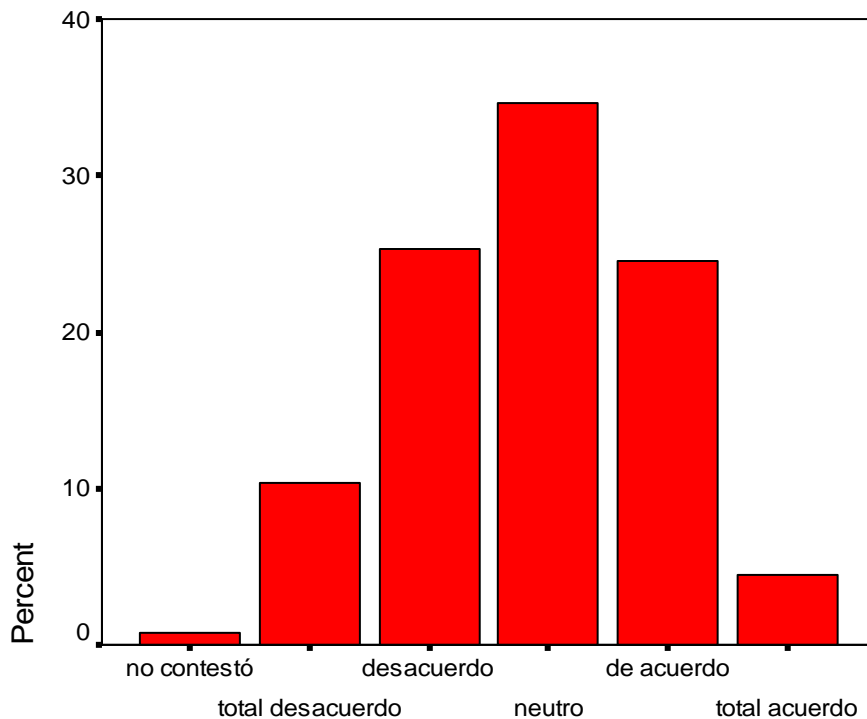
- 7 personas 1.7% no contestaron.
- 13 personas 3.2% están en TOTAL DESACUERDO.
- 50 personas 12.4% están en DESACUERDO.
- 192 personas 47.5% respondieron de manera NEUTRAL.
- 107 personas 26.5% están DE ACUERDO.
- 35 personas 8.7% están en TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 47.5 %.

El 63.2 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 36.8 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que la DAE es uniforme en todas sus oficinas y departamentos de acuerdo con el logotipo y colores.

19. Percepción de la identidad institucional.



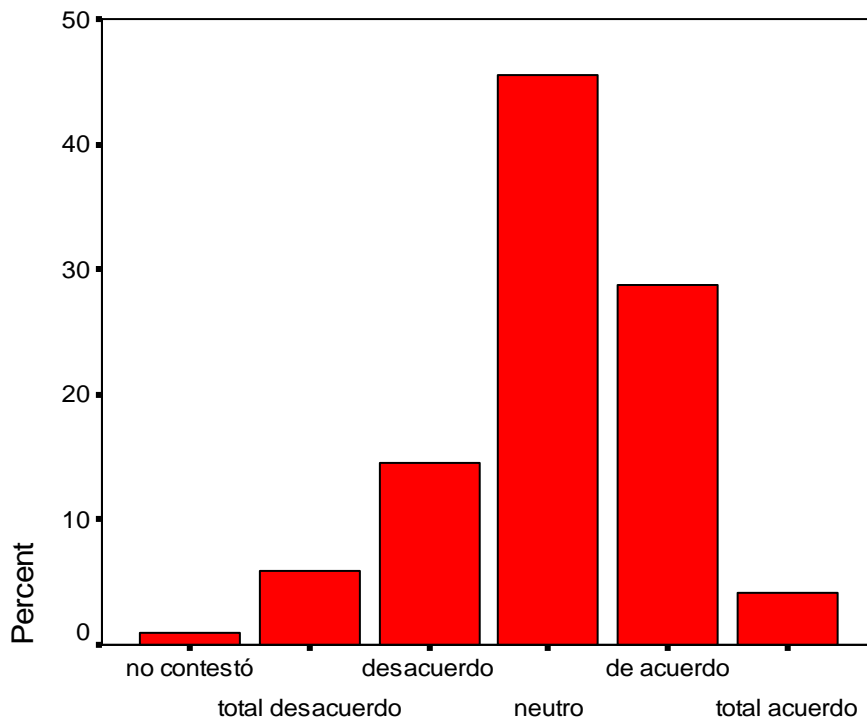
- 3 personas 0.7% no contestaron, 0.7 %.
- 42 personas están en TOTAL DESACUERDO, 10.4 %
- 102 personas están en DESACUERDO 25.2 %
- 140 personas respondieron NEUTRALMENTE. 34.7 %
- 99 personas están DE ACUERDO 24.5 %
- 18 personas están en TOTAL ACUERDO 4.5 %

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 34.7 %

El 70.3 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 29.7 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que todo el personal de la DAE reflejan una identidad institucional (uniforme, gafete),

20. Percepción de la uniformidad de la comunicación externa de la DAE.



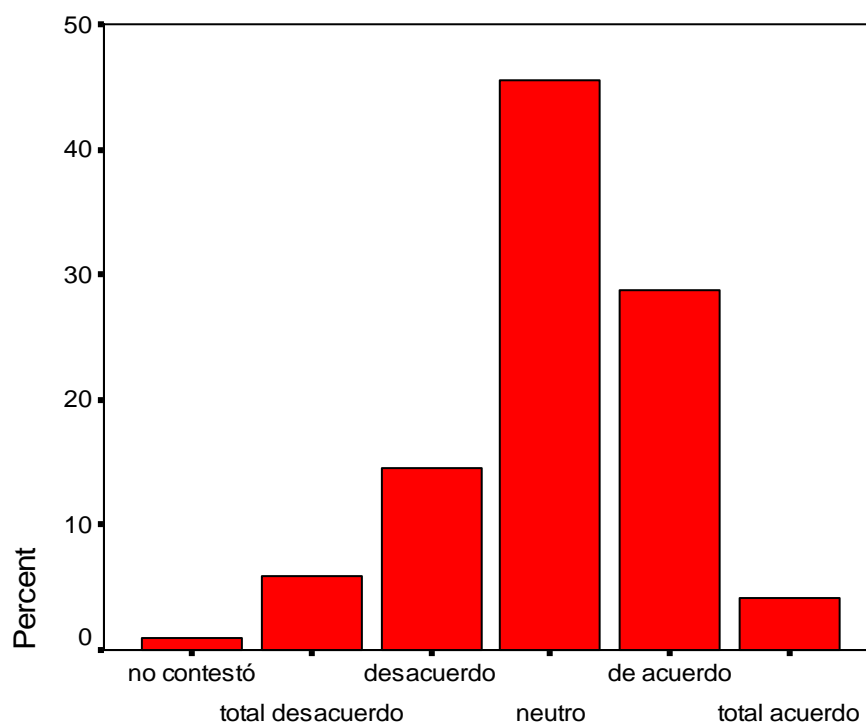
- 5 personas 1.2% no contestaron.
- 22 personas 5.4%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 67 personas 16.6%, están en DESACUERDO.
- 158 personas 39.1%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 126 personas 31.2%, están DE ACUERDO.
- 26 personas 6.4%, están en TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 39.1 %.

El 61.2 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 38.8 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que la comunicación externa de la DAE es uniforme en todas las oficinas: (Mamparas, Tableros, Carteles, Anuncios).

21. Percepción de la congruencia que existe entre el mobiliario de la DAE con la imagen y colores de su logotipo.



De un total de 404 encuestados:

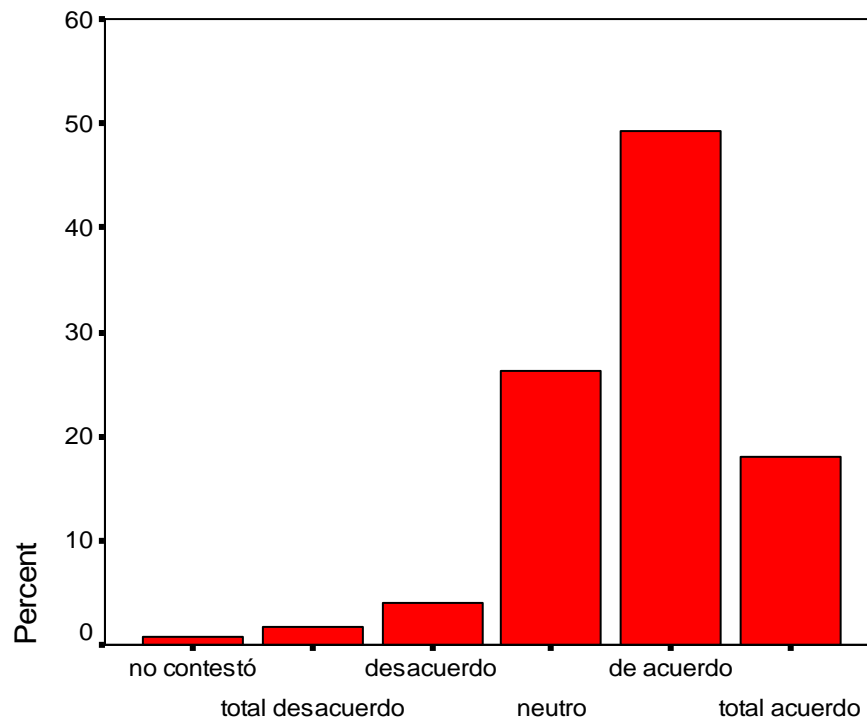
- 4 personas 1%, no contestaron.
- 24 personas 5.9%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 59 personas 14.6%, están en DESACUERDO.
- 184 personas 45.5%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 116 personas 28.7%, están DE ACUERDO.
- 17 personas 4.2%, están en TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 45.5 %.

El 66.1 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 33.9 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que el mobiliario de la DAE es congruente con la imagen y colores de su logotipo: (ventanillas, sillas, escritorios).

22. La percepción de limpieza de las instalaciones de la DAE.



De un total de 404 encuestados:

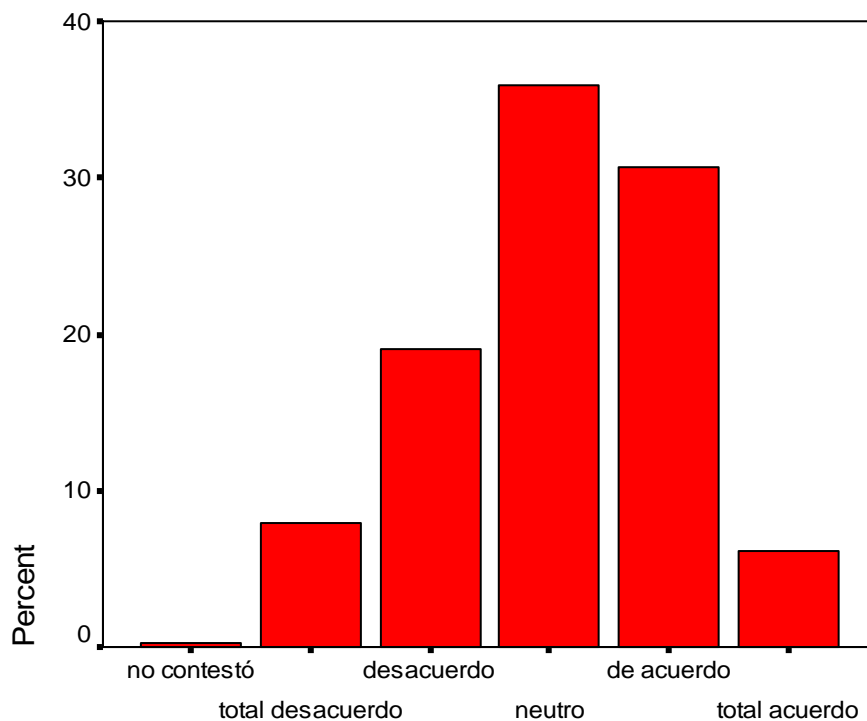
- 3 personas 0.7%, no contestaron.
- 7 personas 1.7%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 16 personas 4%, están en DESACUERDO.
- 106 personas 26.2%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 199 personas 49.3%, están DE ACUERDO.
- 73 personas 18.1%, están en TOTAL ACUERDO.

DE ACUERDO fue el porcentaje más alto con 49.3 %.

El 32 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 68 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que las instalaciones de la DAE se encuentran limpias.

23. La percepción que se tiene sobre la atención del personal para resolver dudas.



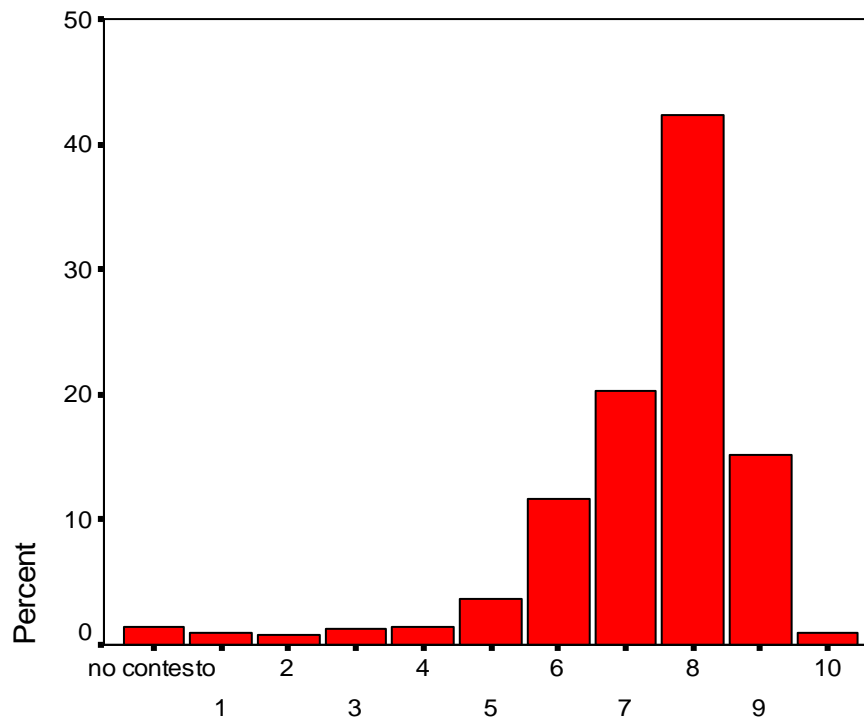
- 1 persona 0.2% no contestó.
- 32 personas 7.9%, están en TOTAL DESACUERDO.
- 77 personas 19.1%, están en DESACUERDO.
- 145 personas 35.9%, respondieron de manera NEUTRAL.
- 124 personas 30.7%, están DE ACUERDO.
- 25 personas 6.2%, están TOTAL ACUERDO.

NEUTRAL fue el porcentaje más alto con 35.9 %.

El 62.9 % opinaron de NEUTRAL hacia TOTAL DESACUERDO.

El 37.1 % respondieron que están DE ACUERDO A TOTAL ACUERDO en que el personal los asesora con amabilidad para resolver las dudas de los usuarios.

24. La percepción general de los servicios ofrecidos por la DAE.



De un total de 404 encuestados en una escala de 1 a 10:

Lugar	Calificación	%
1	8	42.3
2	7	20.3
3	9	15.1
4	6	11.6
5	5	3.7
6	No contestó	1.5
7	4	1.5
8	3	1.2
9	1	1.0
10	10	1.0
11	2	0.7

Los resultados nos arrojaron que la moda fue el 8 de calificación según la percepción de los servicios ofrecidos por la DAE.