

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS

**Proceso: Gestión de Calidad  
Diciembre de 2020**

## **TABLA DE CONTENIDO**

|  |    |
|--|----|
| PRESENTACIÓN.....                                      | 3  |
| 1. JUSTIFICACIÓN.....                                  | 4  |
| 2. METODOLOGÍA.....                                    | 5  |
| 2.1 Población.....                                     | 5  |
| 2.2 Muestra.....                                       | 5  |
| 2.3 Escala de Valoración.....                          | 6  |
| 2.4 Distribución de la muestra.....                    | 7  |
| 3. RESULTADOS .....                                    | 8  |
| 3.1 UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO.....               | 8  |
| 3.1.1 Observaciones .....                              | 21 |
| 3.2 UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMATICOS.....   | 22 |
| 3.2.1 Observaciones.....                               | 25 |
| 3.3 UNIDAD DE BIENESTAR UNIVESITARIO.....              | 26 |
| 3.3.1 Observaciones .....                              | 44 |
| 3.4 CENTRO DE BIBLIOTECA E INFORMACION CIENTIFICA..... | 45 |
| 3.4.1 Observaciones .....                              | 47 |
| 3.5 UNIDAD DE COMUNICACIONESE IMAGEN CORPORATIVA.....  | 48 |
| 3.5.1 Observaciones .....                              | 54 |
| 3.6 UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.....                 | 55 |
| 3.6.1 Observaciones .....                              | 63 |
| 3.7 MEDIOS EDUCATIVOS.....                             | 64 |
| 3.7.1 Observaciones.....                               | 74 |
| 3.8 UNIDAD DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGIA.....               | 75 |
| 3.8.1 Observaciones.....                               | 81 |
| 4 CALCULO DEL INDICADOR.....                           | 82 |
| 4.1 Variables del Indicador.....                       | 82 |
| 4.2 CALCULO DEL INDICADOR.....                         | 86 |
| 4.3 Grafica .....                                      | 86 |

## **PRESENTACIÓN**

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en el cumplimiento de su misión, sus objetivos estratégicos y de la acreditación de alta calidad de sus programas, viene evaluando el nivel de satisfacción de los usuarios desde el 2010, lo que ha permitido el mejoramiento de la calidad de los servicios, como lo exige el mundo contemporáneo.

Debido a la coyuntura por la que atraviesa el mundo por la pandemia del COVID-19 desde el 2020, se realizaron modificaciones al texto del instrumento, donde se evaluarán solo los servicios prestados de forma virtual, así mismo, se cuenta con un capítulo para los estudiantes que asistieron de forma presencial a los cursos de laboratorio y de práctica de sus respectivos programas.

Por esta razón, las tendencias de muchas de las preguntas se inicia a partir de este año, dado que fueron reformuladas o cambiadas para atemperar el instrumento a la prestación de servicios mediados por las TIC.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El **Modelo Integrado de Planificación y Gestión MIPG** y la norma ISO 9001:2015, establece que la Institución debe realizar el seguimiento de la información relacionada con la percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Institución.

La medición de la satisfacción de los usuarios permite conocer los niveles de desempeño de las actividades desarrolladas por la Institución, generando de esta forma una cultura de mejoramiento continuo en cada uno de sus servicios, lo cual, redundará en el mejoramiento de la calidad de los servicios de educación superior que se ofertan.



## 2. METODOLOGÍA

La investigación es descriptiva y proporciona información relevante de manera rápida y sencilla. La información suministrada por los estudiantes a quienes se aplica el cuestionario, se utiliza para mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, estableciendo el grado de satisfacción de los servicios brindados por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte a sus usuarios. El procesamiento adecuado de la información se realizó a través de tablas de distribución de frecuencias, cruces de variables y gráficas.

### 2.1 Población.

La población objeto del estudio son los estudiantes de las Facultades de Ciencias de la Educación y del Deporte, Ciencias de la Salud y la Rehabilitación y Ciencias Económicas y de la Administración, que se encuentran matriculados académica y financieramente en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

### 2.2 Muestra.

Para aplicar la Encuesta de Satisfacción, se realizó un muestreo aleatorio simple (MAS<sup>1</sup>), dado que todas las personas tienen la misma probabilidad de ser elegidas y se conoce el marco de muestra. Es importante aclarar que, al realizar el muestreo de esta forma, las conclusiones deben ser del total de la población y no por programa académico o facultad.

Para el cálculo del tamaño de la muestra de cada grupo se usó la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{p \cdot q \cdot Z^2 \cdot \frac{\alpha}{1 - \frac{\alpha}{2}}}{\delta^2} \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Donde:}$$

- $\alpha$  es el nivel de confianza: 95%
- $\delta$  es el error admisible: 5%
- p es la variabilidad: 50%
- N es el tamaño de la población: 3215

<sup>1</sup> MAS: Muestreo Aleatorio Simple

### 2.3 Distribución de la muestra tomada

| PLOBLACIÓN POR PROGRAMA ACADÉMICO – PERIODO 2020 - 2                |                 |                                 |                      |
|---|-----------------|---------------------------------|----------------------|
| Pregrado  | Nº Matriculados | Muestra con Margen de Error 10% | Nº Encuestas Tomadas |
| Administración de empresas  | 281             | 33                              | <b>113</b>           |
| Profesional en Deporte  | 974             | 115                             | <b>201</b>           |
| Fisioterapia  | 895             | 106                             | <b>107</b>           |
| Nutrición y Dietética   | 603             | 71                              | <b>105</b>           |
| Terapia Ocupacional   | 181             | 21                              | <b>76</b>            |
| Tecnología en Deporte   | 180             | 21                              | <b>30</b>            |
| <b>Total Pregrado</b>   | <b>3114</b>     | <b>369</b>                      | <b>632</b>           |
| Pregrado  | Nº Matriculados | Muestra con Margen de Error 10% | Nº Encuestas Tomadas |
| Especialización en Actividad Física                                 | 15              | 2                               | <b>3</b>             |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 34              | 4                               | <b>5</b>             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 35              | 4                               | <b>22</b>            |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 1               | 1                               | <b>1</b>             |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 7               | 1                               | <b>8</b>             |
| Especialización en Fisioterapia del deporte                         | 9               | 1                               | <b>5</b>             |
| <b>Total Postgrados</b>   | <b>101</b>      | <b>13</b>                       | <b>44</b>            |
| <b>TOTALES</b>  | <b>3215</b>     | <b>382</b>                      | <b>676</b>           |

### 2.4 Escala de valoración de las preguntas

| ESCALA                          | VALORACIÓN |     |
|---------------------------------|------------|-----|
|                                 | INICIO     | FIN |
| Excelente                       | 4,5        | 5,0 |
| Satisfactorio                   | 3,9        | 4,4 |
| Aceptable                       | 3,1        | 3,8 |
| Insatisfactorio                 | 0,0        | 3,0 |
| No tiene criterios para evaluar | N/A        | N/A |

## 2.5 Distribución de la información

Se realizará por medio del instrumento: “Encuesta de satisfacción de usuarios” Código GC.3.0,19,04,11 Versión 15 (Ver anexo 1) Aplicada electrónicamente a través del Sistema de Gestión del Aprendizaje (LMS)<sup>2</sup>, programa NEO.

### Información general

#### a) Distribución de la muestra tomada por Facultades



<sup>2</sup> MLS: Sistema de Gestión del Aprendizaje

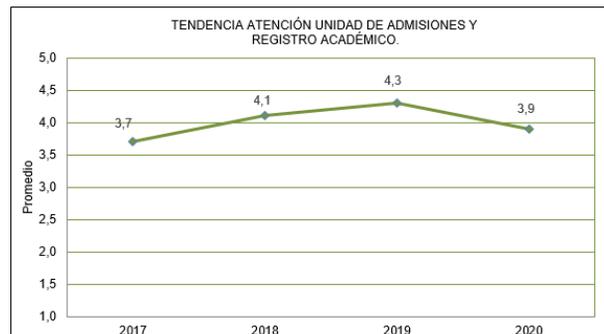
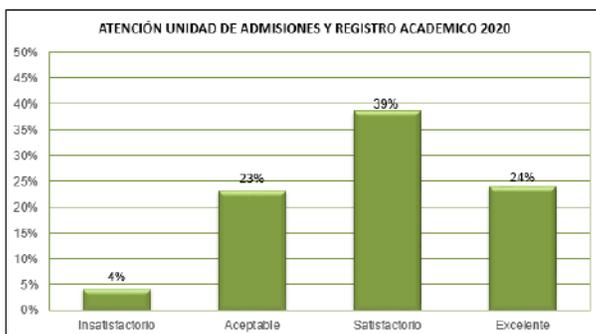
### 3. RESULTADOS

#### 3.1 UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación realizada a la Unidad de Admisiones y Registro Académico, en relación a los servicios prestados por esta unidad.

- a. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de la Unidad de Admisiones y Registro Académico, durante la pandemia?

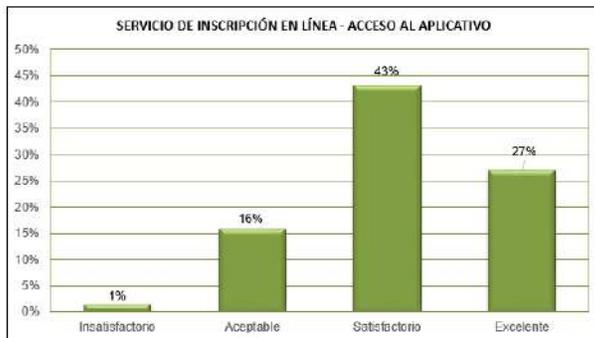
| CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD - 2020 |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 8%           | 3%              | 15%        | 46%           | 28%        |
| Deporte   | 8%           | 3%              | 24%        | 34%           | 31%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 20%        | 80%           | 0%         |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 0%           | 0%              | 25%        | 0%            | 75%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 5%           | 0%              | 0%         | 45%           | 50%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 0%         | 40%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 10%          | 6%              | 31%        | 38%           | 15%        |
| Nutrición y Dietética   | 16%          | 5%              | 27%        | 38%           | 13%        |
| Tecnología en Deporte   | 17%          | 0%              | 20%        | 37%           | 27%        |
| Terapia Ocupacional   | 11%          | 9%              | 28%        | 38%           | 13%        |
| <b>Total general</b>  | <b>10%</b>   | <b>4%</b>       | <b>23%</b> | <b>39%</b>    | <b>24%</b> |



b. Servicio de inscripción en línea

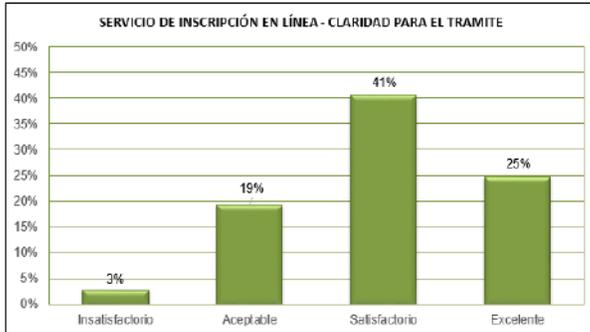
✓ Acceso al Aplicativo.

| SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - ACCESO AL APLICATIVO             |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 13%          | 1%              | 14%        | 40%           | 32%        |
| Deporte   | 10%          | 0%              | 14%        | 48%           | 27%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 80%           | 20%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 0%           | 0%              | 0%         | 38%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 100%       | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 9%         | 27%           | 64%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 20%        | 40%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 17%          | 3%              | 13%        | 40%           | 27%        |
| Nutrición y Dietética   | 15%          | 1%              | 25%        | 41%           | 18%        |
| Tecnología en Deporte   | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Terapia Ocupacional   | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b>   | <b>1%</b>       | <b>16%</b> | <b>43%</b>    | <b>27%</b> |



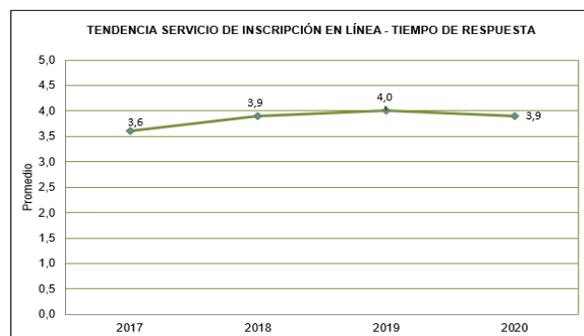
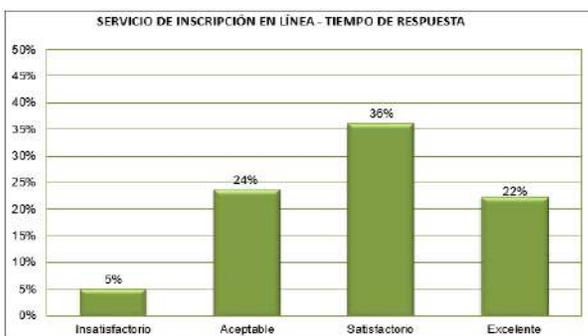
✓ Claridad para el trámite

| SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE         |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 12%          | 4%              | 17%        | 36%           | 31%        |
| Deporte   | 10%          | 2%              | 18%        | 44%           | 25%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 80%           | 20%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 0%           | 0%              | 0%         | 38%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 100%       | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 18%        | 27%           | 55%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 0%         | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 17%          | 2%              | 18%        | 42%           | 21%        |
| Nutrición y Dietética   | 16%          | 4%              | 25%        | 38%           | 17%        |
| Tecnología en Deporte   | 10%          | 7%              | 13%        | 47%           | 23%        |
| Terapia Ocupacional   | 14%          | 4%              | 28%        | 36%           | 18%        |
| <b>Total general</b>  | <b>12%</b>   | <b>3%</b>       | <b>19%</b> | <b>41%</b>    | <b>25%</b> |



✓ **Tiempo de Respuesta**

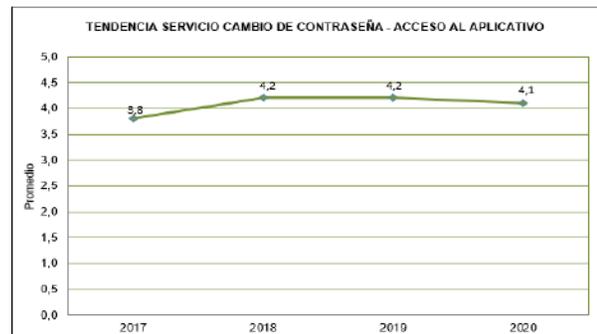
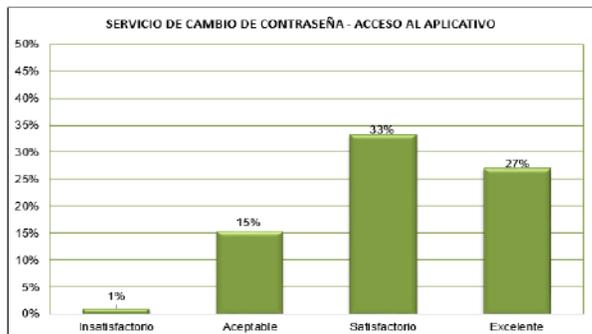
| <b>SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LÍNEA - TIEMPO DE RESPUESTA</b>       |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 13%          | 3%              | 19%        | 36%           | 28%        |
| Deporte   | 10%          | 4%              | 22%        | 39%           | 24%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 80%           | 20%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 0%              | 38%        | 38%           | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 0%           | 0%              | 100%       | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 18%        | 23%           | 59%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 20%        | 40%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 18%          | 6%              | 24%        | 31%           | 21%        |
| Nutrición y Dietética   | 16%          | 4%              | 31%        | 37%           | 11%        |
| Tecnología en Deporte   | 10%          | 13%             | 13%        | 33%           | 30%        |
| Terapia Ocupacional   | 14%          | 12%             | 28%        | 36%           | 11%        |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b>   | <b>5%</b>       | <b>24%</b> | <b>36%</b>    | <b>22%</b> |



c. Servicio cambio de Contraseña

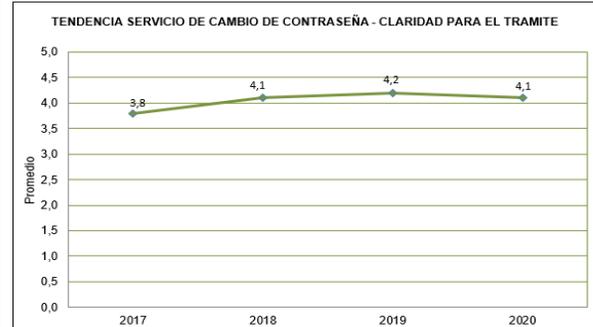
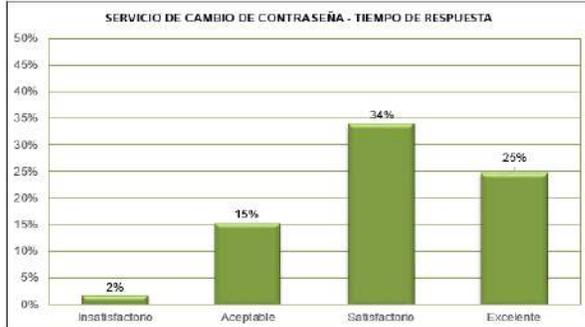
✓ Acceso al aplicativo

| SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - ACCESO AL APLICATIVO             |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 19%          | 1%              | 13%        | 34%           | 34%        |
| Deporte   | 19%          | 1%              | 13%        | 36%           | 30%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 20%        | 80%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 0%              | 13%        | 50%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 14%        | 27%           | 45%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 20%           | 80%        |
| Fisioterapia  | 37%          | 0%              | 14%        | 29%           | 20%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%          | 1%              | 14%        | 34%           | 24%        |
| Tecnología en Deporte   | 17%          | 3%              | 20%        | 30%           | 30%        |
| Terapia Ocupacional   | 34%          | 0%              | 26%        | 25%           | 14%        |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b>   | <b>1%</b>       | <b>15%</b> | <b>33%</b>    | <b>27%</b> |



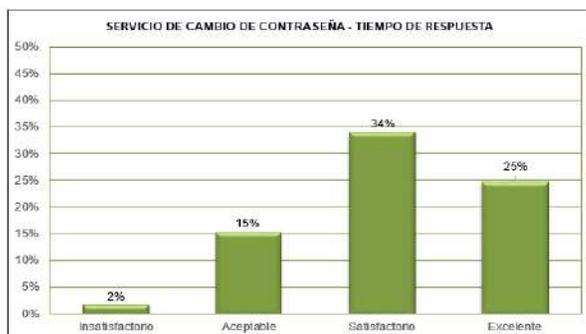
✓ Claridad para el tramite

| SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - CLARIDAD PARA EL TRATAMIENTO     |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 19%          | 2%              | 14%        | 32%           | 33%        |
| Deporte   | 19%          | 1%              | 13%        | 39%           | 27%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 80%           | 20%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 0%              | 25%        | 38%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 18%        | 27%           | 41%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 20%           | 80%        |
| Fisioterapia  | 37%          | 1%              | 13%        | 29%           | 20%        |
| Nutrición y Dietética   | 28%          | 1%              | 15%        | 33%           | 23%        |
| Tecnología en Deporte   | 17%          | 3%              | 17%        | 33%           | 30%        |
| Terapia Ocupacional   | 34%          | 1%              | 24%        | 28%           | 13%        |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b>   | <b>1%</b>       | <b>15%</b> | <b>34%</b>    | <b>26%</b> |



✓ Tiempo de Respuesta

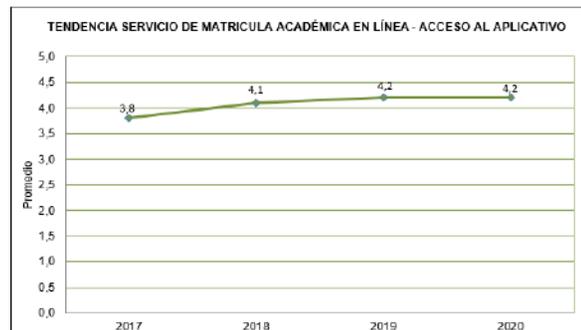
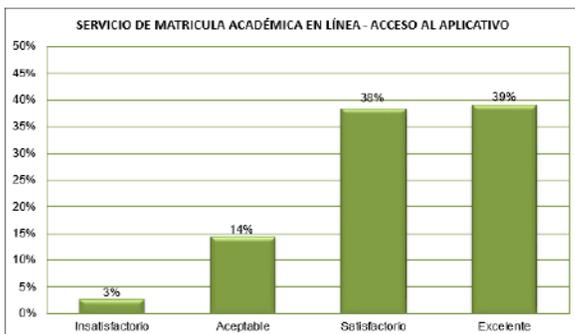
| SERVICIO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA - TIEMPO DE RESPUESTA              |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 21%          | 1%              | 12%        | 33%           | 33%        |
| Deporte   | 19%          | 1%              | 15%        | 38%           | 26%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 0%              | 13%        | 50%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 18%        | 27%           | 41%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 20%           | 80%        |
| Fisioterapia  | 37%          | 1%              | 12%        | 31%           | 19%        |
| Nutrición y Dietética   | 28%          | 2%              | 19%        | 30%           | 22%        |
| Tecnología en Deporte   | 17%          | 7%              | 17%        | 33%           | 27%        |
| Terapia Ocupacional   | 36%          | 3%              | 20%        | 30%           | 12%        |
| <b>Total general</b>  | <b>25%</b>   | <b>2%</b>       | <b>15%</b> | <b>34%</b>    | <b>25%</b> |



d. Servicio de Matricula Académica en línea

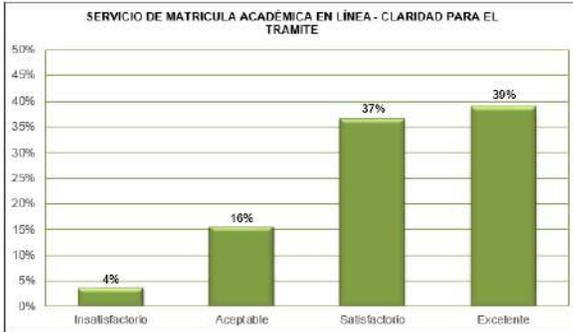
- ✓ Acceso al aplicativo

| SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LÍNEA - ACCESO AL APLICATIVO     |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 6%           | 2%              | 10%        | 36%           | 46%        |
| Deporte   | 6%           | 1%              | 14%        | 38%           | 40%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%          | 0%              | 0%         | 25%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 0%         | 23%           | 77%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 2%           | 3%              | 15%        | 47%           | 34%        |
| Nutrición y Dietética   | 6%           | 4%              | 22%        | 40%           | 29%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 0%              | 13%        | 37%           | 43%        |
| Terapia Ocupacional   | 4%           | 9%              | 21%        | 32%           | 34%        |
| <b>Total general</b>  | <b>5%</b>    | <b>3%</b>       | <b>14%</b> | <b>38%</b>    | <b>39%</b> |



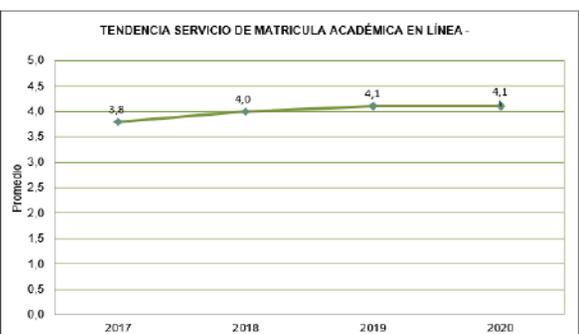
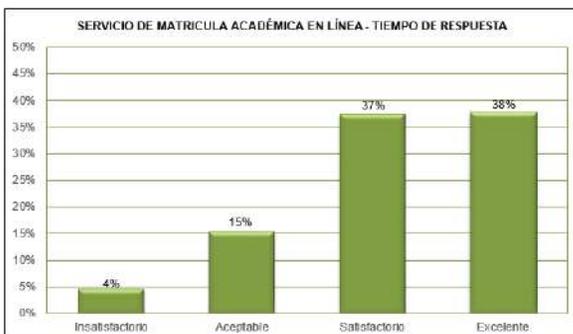
- ✓ Claridad para el tramite

| SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LÍNEA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 6%           | 2%              | 12%        | 36%           | 44%        |
| Deporte   | 6%           | 2%              | 15%        | 36%           | 40%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 20%        | 40%           | 40%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%          | 0%              | 0%         | 25%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 0%         | 23%           | 77%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 20%        | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 3%           | 7%              | 13%        | 44%           | 34%        |
| Nutrición y Dietética   | 7%           | 3%              | 24%        | 36%           | 30%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 0%              | 17%        | 37%           | 40%        |
| Terapia Ocupacional   | 4%           | 11%             | 21%        | 30%           | 34%        |
| <b>Total general</b>  | <b>5%</b>    | <b>4%</b>       | <b>16%</b> | <b>37%</b>    | <b>39%</b> |



✓ **Tiempo de Respuesta**

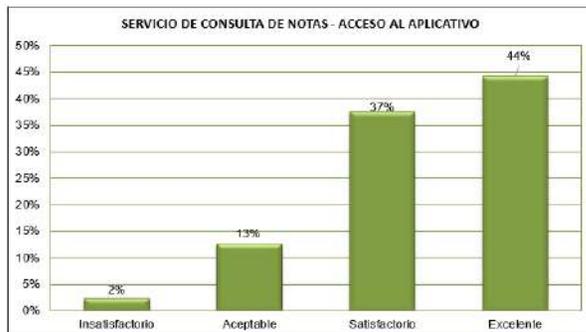
| <b>SERVICIO DE MATRICULA ACADÉMICA EN LÍNEA - TIEMPO DE RESPUESTA</b> |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 7%           | 3%              | 10%        | 35%           | 46%        |
| Deporte   | 6%           | 2%              | 16%        | 36%           | 39%        |
| Especialización en Actividad Física                                   | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                      | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                               | 13%          | 13%             | 0%         | 25%           | 50%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo                               | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 0%           | 0%              | 0%         | 27%           | 73%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                              | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 3%           | 7%              | 14%        | 45%           | 32%        |
| Nutrición y Dietética   | 7%           | 4%              | 23%        | 36%           | 30%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 0%              | 13%        | 43%           | 37%        |
| Terapia Ocupacional   | 4%           | 13%             | 22%        | 32%           | 29%        |
| <b>Total general</b>  | <b>5%</b>    | <b>4%</b>       | <b>15%</b> | <b>37%</b>    | <b>38%</b> |



e. Servicio de Consulta de notas

✓ Acceso al aplicativo

| SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - ACCESO AL APLICATIVO                |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 4%           | 3%              | 6%         | 36%           | 50%        |
| Deporte   | 1%           | 1%              | 12%        | 39%           | 46%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%          | 13%             | 38%        | 13%           | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 5%         | 23%           | 73%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 0%         | 80%           | 0%         |
| Fisioterapia  | 2%           | 2%              | 10%        | 40%           | 46%        |
| Nutrición y Dietética   | 7%           | 2%              | 15%        | 37%           | 39%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 3%              | 13%        | 43%           | 33%        |
| Terapia Ocupacional   | 3%           | 5%              | 25%        | 30%           | 37%        |
| <b>Total general</b>  | <b>3%</b>    | <b>2%</b>       | <b>13%</b> | <b>37%</b>    | <b>44%</b> |



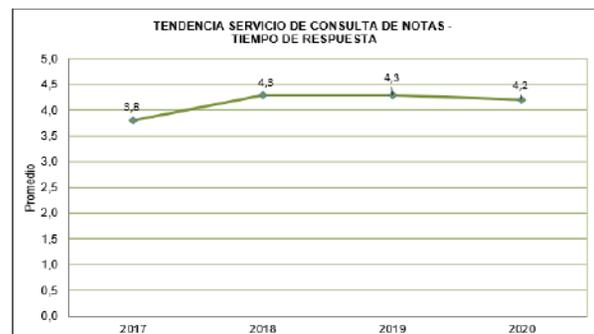
✓ Claridad para el trámite

| SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - CLARIDAD PARA EL TRAMITE            |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 4%           | 3%              | 8%         | 38%           | 47%        |
| Deporte   | 2%           | 0%              | 12%        | 42%           | 44%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%          | 13%             | 38%        | 13%           | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 5%         | 23%           | 73%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 0%         | 80%           | 0%         |
| Fisioterapia  | 2%           | 4%              | 8%         | 42%           | 44%        |
| Nutrición y Dietética   | 7%           | 2%              | 16%        | 40%           | 35%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 7%              | 10%        | 43%           | 33%        |
| Terapia Ocupacional   | 3%           | 7%              | 22%        | 33%           | 36%        |
| <b>Total general</b>  | <b>3%</b>    | <b>3%</b>       | <b>12%</b> | <b>40%</b>    | <b>42%</b> |



✓ **Tiempo de Respuesta**

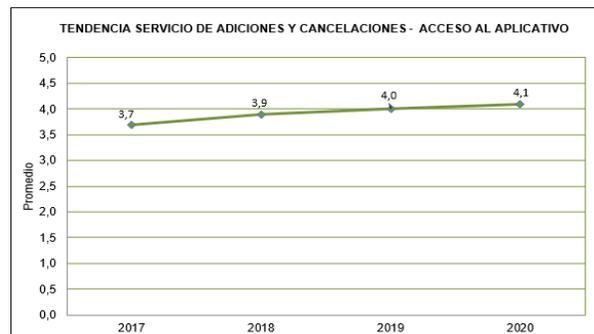
| SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - TIEMPO DE RESPUESTA                 |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 5%           | 2%              | 8%         | 35%           | 50%        |
| Deporte   | 2%           | 0%              | 14%        | 37%           | 46%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 40%           | 60%        |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%          | 25%             | 25%        | 13%           | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 5%         | 32%           | 64%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 20%             | 0%         | 80%           | 0%         |
| Fisioterapia  | 3%           | 5%              | 9%         | 41%           | 42%        |
| Nutrición y Dietética   | 8%           | 3%              | 16%        | 42%           | 31%        |
| Tecnología en Deporte   | 7%           | 3%              | 17%        | 47%           | 27%        |
| Terapia Ocupacional   | 3%           | 8%              | 22%        | 34%           | 33%        |
| <b>Total general</b>  | <b>4%</b>    | <b>3%</b>       | <b>13%</b> | <b>38%</b>    | <b>41%</b> |



f. Servicio de Adiciones y cancelaciones

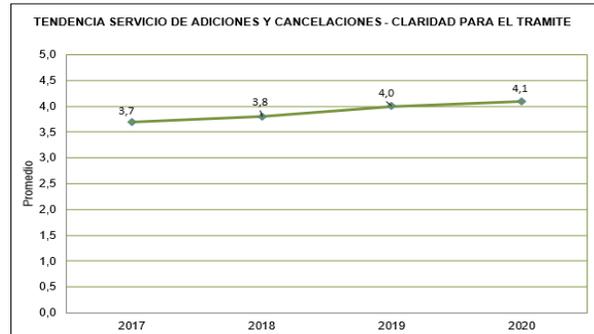
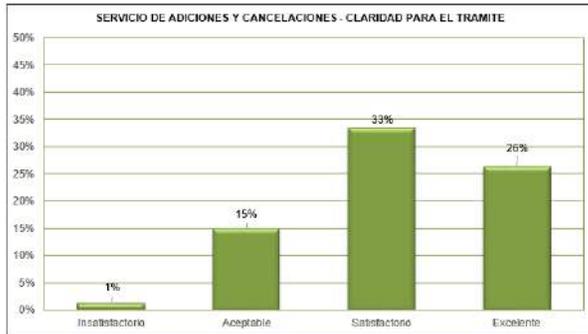
✓ Acceso al Aplicativo

| SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - ACCESO AL APLICATIVO        |                    |                 |            |               |            |
|---|--------------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | No tiene criterios | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 21%                | 1%              | 12%        | 36%           | 30%        |
| Deporte   | 23%                | 1%              | 11%        | 34%           | 30%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%                 | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%                 | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%                | 0%              | 0%         | 13%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%                 | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 9%                 | 0%              | 5%         | 36%           | 50%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%                 | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 25%                | 2%              | 15%        | 33%           | 25%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%                | 0%              | 17%        | 38%           | 18%        |
| Tecnología en Deporte   | 23%                | 3%              | 7%         | 37%           | 30%        |
| Terapia Ocupacional   | 32%                | 1%              | 24%        | 25%           | 18%        |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b>         | <b>1%</b>       | <b>13%</b> | <b>35%</b>    | <b>27%</b> |



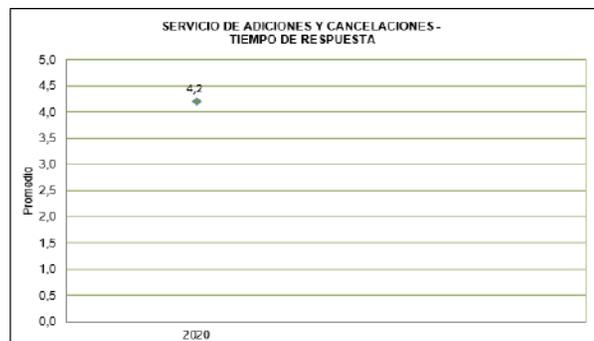
✓ Claridad en el tramite

| SERVICIO DE ADICIONES Y CANCELACIONES - CLARIDAD PARA EL TRAMITE    |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 21%          | 1%              | 12%        | 35%           | 31%        |
| Deporte   | 23%          | 2%              | 13%        | 33%           | 28%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%          | 0%              | 0%         | 13%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 9%           | 0%              | 0%         | 36%           | 55%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 26%          | 3%              | 15%        | 32%           | 24%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%          | 0%              | 22%        | 33%           | 18%        |
| Tecnología en Deporte   | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Terapia Ocupacional   | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b>   | <b>1%</b>       | <b>15%</b> | <b>33%</b>    | <b>26%</b> |



✓ **Tiempo de Respuesta**

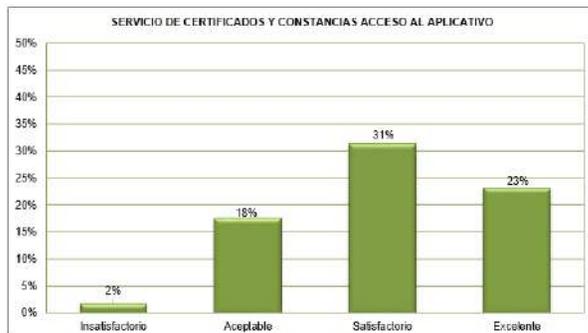
| SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - TIEMPO DE RESPUESTA                 |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 21%          | 1%              | 13%        | 34%           | 31%        |
| Deporte   | 23%          | 1%              | 13%        | 32%           | 29%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%          | 0%              | 0%         | 13%           | 63%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 9%           | 0%              | 5%         | 36%           | 50%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%           | 0%              | 0%         | 60%           | 40%        |
| Fisioterapia  | 27%          | 2%              | 13%        | 33%           | 25%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%          | 1%              | 19%        | 34%           | 19%        |
| Tecnología en Deporte   | 23%          | 3%              | 10%        | 37%           | 27%        |
| Terapia Ocupacional   | 32%          | 3%              | 24%        | 26%           | 16%        |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b>   | <b>1%</b>       | <b>14%</b> | <b>33%</b>    | <b>27%</b> |



g. Servicio de certificados y constancias

✓ Acceso al Aplicativo

| SERVICIOS DE CERTIFICADOS Y CONSULTA - ACCESO AL APLICATIVO         |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 26%          | 0%              | 24%        | 24%           | 27%        |
| Deporte   | 27%          | 3%              | 14%        | 30%           | 24%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%          | 0%              | 13%        | 13%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 5%         | 41%           | 41%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%          | 0%              | 0%         | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 29%          | 1%              | 13%        | 35%           | 22%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%          | 1%              | 17%        | 36%           | 19%        |
| Tecnología en Deporte   | 23%          | 3%              | 23%        | 33%           | 17%        |
| Terapia Ocupacional   | 28%          | 1%              | 29%        | 24%           | 18%        |
| <b>Total general</b>  | <b>26%</b>   | <b>2%</b>       | <b>18%</b> | <b>31%</b>    | <b>23%</b> |



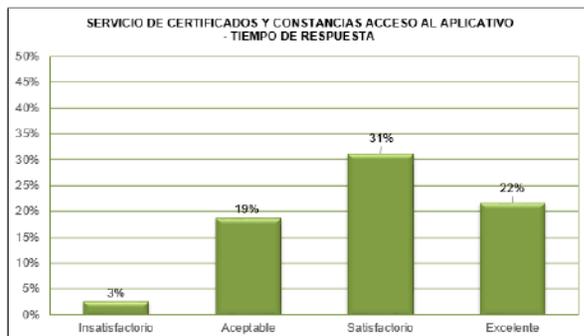
✓ Claridad en el tramite

| SERVICIOS DE CERTIFICADOS Y CONSULTA - CLARIDAD PARA EL TRAMITE     |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 26%          | 3%              | 20%        | 25%           | 27%        |
| Deporte   | 27%          | 4%              | 16%        | 30%           | 23%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%          | 0%              | 13%        | 13%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 5%         | 41%           | 41%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%          | 0%              | 0%         | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 29%          | 2%              | 16%        | 31%           | 22%        |
| Nutrición y Dietética   | 28%          | 1%              | 20%        | 34%           | 17%        |
| Tecnología en Deporte   | 23%          | 7%              | 20%        | 33%           | 17%        |
| Terapia Ocupacional   | 28%          | 1%              | 28%        | 26%           | 17%        |
| <b>Total general</b>  | <b>26%</b>   | <b>3%</b>       | <b>18%</b> | <b>31%</b>    | <b>22%</b> |



✓ **Tiempo de Respuesta**

| <b>SERVICIO DE CONSULTA DE NOTAS - TIEMPO DE RESPUESTA</b>          |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 26%          | 4%              | 20%        | 27%           | 23%        |
| Deporte   | 27%          | 3%              | 18%        | 29%           | 23%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 0%         | 67%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 38%          | 0%              | 13%        | 13%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%          | 0%              | 5%         | 41%           | 41%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%          | 0%              | 0%         | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 29%          | 2%              | 15%        | 31%           | 23%        |
| Nutrición y Dietética   | 27%          | 1%              | 19%        | 38%           | 15%        |
| Tecnología en Deporte   | 23%          | 7%              | 20%        | 30%           | 20%        |
| Terapia Ocupacional   | 28%          | 3%              | 29%        | 24%           | 17%        |
| <b>Total general</b>  | <b>26%</b>   | <b>3%</b>       | <b>19%</b> | <b>31%</b>    | <b>22%</b> |

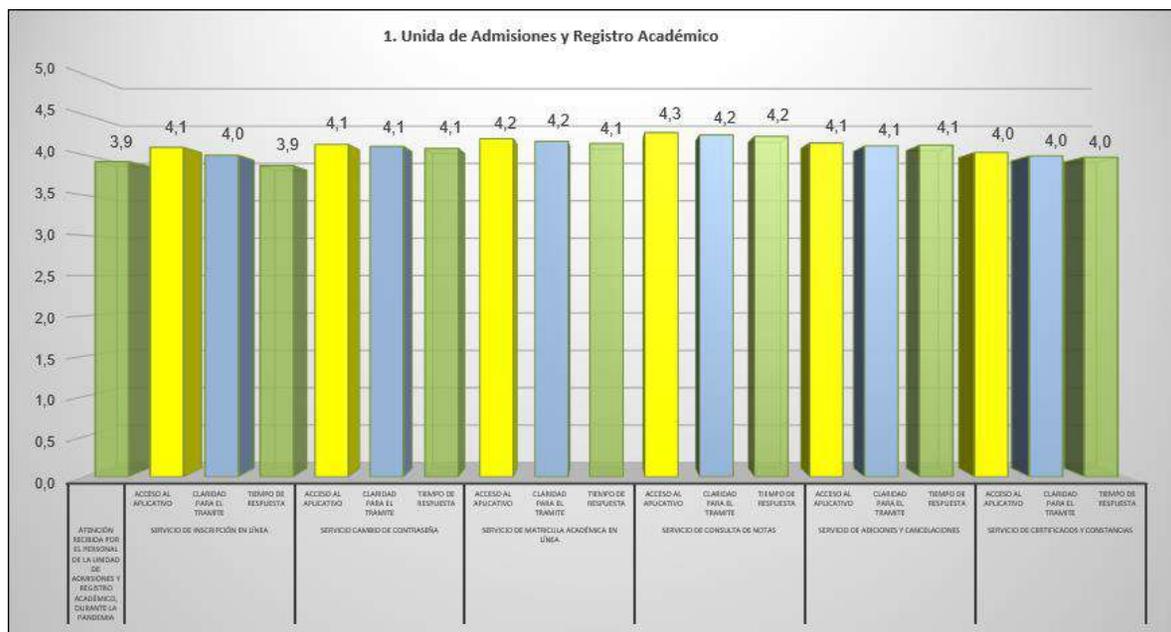


### 3.1.1 Observaciones

Para el caso de los servicios brindados por la Unidad de Admisiones y Registro Académico, se conservarán las mismas preguntas que en el instrumento aplicado en el 2019, como novedad se agregaron a las preguntas, servicio de adiciones y cancelaciones y Servicio de certificados y constancias, el campo de tiempo de respuesta a estos servicios.

En el gráfico N° 1, observamos el resultado global de cada una de las preguntas realizadas a los usuarios.

Gráfico N° 1



Al hacer una revisión respecto a la tendencia presentada, en relación a la atención brindada por parte del personal de la unidad, se evidencia una disminución en su calificación del 4%, lo que indica que se debe hacer una evaluación del por qué esta disminución con relación de un año a otro, para lo cual debe formular un plan de mejoramiento encaminado a mejorar la percepción de los usuarios.

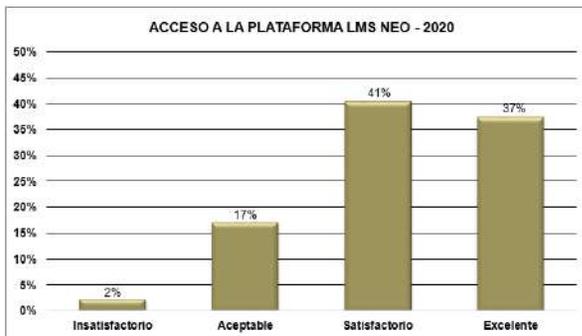
Al mirar la valoración de los servicios con relación al acceso al aplicativo, claridad en el trámite y tiempo de respuesta, se observa que en algunos servicios hay una leve tendencia a la baja y en su mayoría se mantiene.

### 3.2 UNIDAD DE SISTEMAS - SERVICIOS INFORMATICOS

La Unidad de Sistema, evaluó aquellos servicios prestados durante la pandemia relacionados con el acceso a las plataformas y el desarrollo de las video-conferencias.

#### a. accesibilidad a la plataforma LMS NEO

| ACCESO A LA PLATAFORMA LMS NEO - 2020                               |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 3%           | 1%              | 19%        | 40%           | 37%        |
| Deporte   | 1%           | 2%              | 19%        | 41%           | 37%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 33%        | 33%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 20%        | 40%           | 40%        |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                         | 0%           | 13%             | 38%        | 38%           | 13%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 100%            | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 0%           | 0%              | 5%         | 27%           | 68%        |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 20%             | 20%        | 40%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 3%           | 2%              | 13%        | 45%           | 37%        |
| Nutrición y Dietética   | 6%           | 3%              | 13%        | 40%           | 38%        |
| Preparatorio en Deporte   | 7%           | 7%              | 7%         | 47%           | 33%        |
| Preparatorio en Salud   | 3%           | 0%              | 24%        | 38%           | 36%        |
| <b>Total general</b>  | <b>3%</b>    | <b>2%</b>       | <b>17%</b> | <b>41%</b>    | <b>37%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 15   | 30   |
| Aceptable                      | 3     | 116  | 348  |
| Satisfactorio                  | 4     | 274  | 1096 |
| Excelente                      | 5     | 253  | 1265 |
| PROMEDIO                       |       | 4,2  |      |

#### b. Accesibilidad a video y audio de aplicación de videoconferencia google

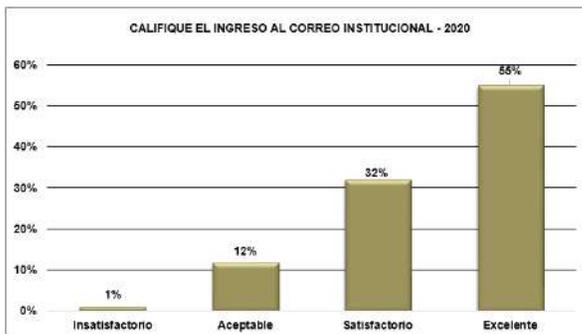
| ACCESIBILIDAD A VIDEO Y AUDIO DE LA APLICACIÓN DE VIDEOCONFERENCIA GOOGLE - 2020 |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 2%           | 4%              | 28%        | 37%           | 29%        |
| Deporte  | 0%           | 11%             | 23%        | 45%           | 20%        |
| Especialización en Actividad Física  | 0%           | 0%              | 33%        | 0%            | 67%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                 | 0%           | 0%              | 20%        | 60%           | 20%        |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 0%           | 0%              | 25%        | 25%           | 50%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 0%           | 100%            | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo              | 0%           | 0%              | 14%        | 32%           | 55%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 0%           | 0%              | 60%        | 0%            | 40%        |
| Fisioterapia   | 1%           | 6%              | 35%        | 40%           | 19%        |
| Nutrición y Dietética  | 4%           | 9%              | 30%        | 31%           | 27%        |
| Tecnología en Deporte  | 3%           | 13%             | 27%        | 33%           | 23%        |
| Terapia Ocupacional  | 3%           | 7%              | 39%        | 37%           | 14%        |
| <b>Total general</b>   | <b>1%</b>    | <b>8%</b>       | <b>29%</b> | <b>38%</b>    | <b>24%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 51   | 102  |
| Aceptable                      | 3     | 195  | 585  |
| Satisfactorio                  | 4     | 259  | 1036 |
| Excelente                      | 5     | 161  | 805  |
| PROMEDIO                       |       | 666  | 2528 |
|                                |       | 3,8  |      |

c. Califique el ingreso al correo Institucional.

| CALIFIQUE EL INGRESO AL CORREO INSTITUCIONAL - 2020                 |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Academico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 2%           | 2%              | 13%        | 29%           | 54%        |
| Deporte   | 0%           | 1%              | 11%        | 35%           | 53%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%           | 0%              | 33%        | 0%            | 67%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%           | 0%              | 0%         | 40%           | 60%        |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                         | 0%           | 0%              | 13%        | 50%           | 38%        |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 0%           | 0%              | 0%         | 100%          | 0%         |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 0%           | 0%              | 5%         | 14%           | 82%        |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%           | 0%              | 0%         | 40%           | 60%        |
| Fisioterapia  | 0%           | 1%              | 8%         | 37%           | 53%        |
| Nutrición y Dietética   | 1%           | 1%              | 12%        | 28%           | 58%        |
| Preparatorio en Deporte   | 3%           | 0%              | 17%        | 27%           | 53%        |
| Preparatorio en Salud   | 0%           | 0%              | 16%        | 30%           | 54%        |
| <b>Total general</b>  | <b>1%</b>    | <b>1%</b>       | <b>12%</b> | <b>32%</b>    | <b>55%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 7    | 14   |
| Aceptable                      | 3     | 79   | 237  |
| Satisfactorio                  | 4     | 215  | 860  |
| Excelente                      | 5     | 371  | 1855 |
| PROMEDIO                       |       | 672  | 2966 |
|                                |       | 4,4  |      |

- d. Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional.

| TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACTUALIZACIÓN DE CREDENCIALES PARA EL INGRESO AL CORREO INSTITUCIONAL - 2020 |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 23%          | 4%              | 24%        | 21%           | 28%        |
| Deporte   | 18%          | 3%              | 17%        | 37%           | 24%        |
| Especialización en Actividad Física   | 0%           | 0%              | 33%        | 33%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%           | 0%              | 20%        | 40%           | 40%        |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte   | 13%          | 13%             | 13%        | 13%           | 50%        |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Periodismo Deportivo   | 14%          | 0%              | 14%        | 41%           | 32%        |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 0%           | 0%              | 20%        | 60%           | 20%        |
| Fisioterapia  | 36%          | 2%              | 9%         | 35%           | 18%        |
| Nutrición y Dietética   | 33%          | 5%              | 14%        | 30%           | 18%        |
| Preparatorio en Deporte   | 20%          | 7%              | 10%        | 47%           | 17%        |
| Preparatorio en Salud   | 32%          | 1%              | 17%        | 32%           | 18%        |
| <b>Total general</b>  | <b>25%</b>   | <b>3%</b>       | <b>16%</b> | <b>33%</b>    | <b>22%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 22   | 44   |
| Aceptable                      | 3     | 110  | 330  |
| Satisfactorio                  | 4     | 221  | 884  |
| Excelente                      | 5     | 152  | 760  |
| SUMATORIA                      |       | 505  | 2018 |
| PROMEDIO                       |       | 4.0  |      |

- e. La información de los cursos matriculados en Academusoft es la misma que le aparece en NEO

| Programa Académico  | No        | Si         |
|---|-----------|------------|
| Administración de Empresas  | 8%        | 92%        |
| Deporte   | 6%        | 94%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%        | 100%       |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%        | 100%       |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 25%       | 75%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%        | 100%       |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 5%        | 95%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%       | 80%        |
| Fisioterapia  | 2%        | 98%        |
| Nutrición y Dietética   | 12%       | 88%        |
| Tecnología en Deporte   | 13%       | 87%        |
| Terapia Ocupacional   | 8%        | 92%        |
| <b>Total general</b>  | <b>7%</b> | <b>93%</b> |

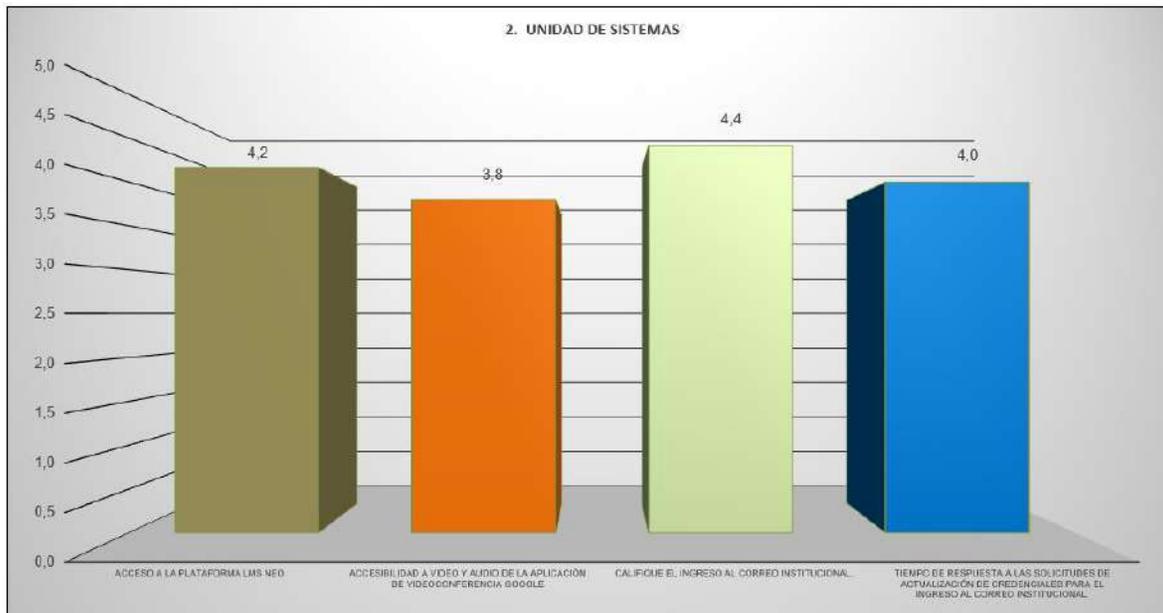


### 3.2.1 Observaciones

Con relación a los servicios prestados por la Unidad de Sistemas se encuentra que se deben identificar aspectos de mejoramiento en relación al servicio de accesibilidad a video y audio de aplicaciones de videoconferencia en Google.

En la gráfica N° 2 se muestra el consolidado por cada una de las preguntas evaluadas en esta unidad.

Gráfico N° 2



Como un aspecto importante se encuentra que el 93% de los encuestados consideran que la información de los cursos matriculados en Academusoft, es igual a la registrada en la plataforma NEO, como se evidencia en los resultados de la pregunta e).

### 3.3 UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

La Unidad de Bienestar Universitario es la encargada de la gestión de programas y proyectos, encaminados al fortalecimiento y mejoramiento de la calidad de vida y de su entorno de la comunidad universitaria.

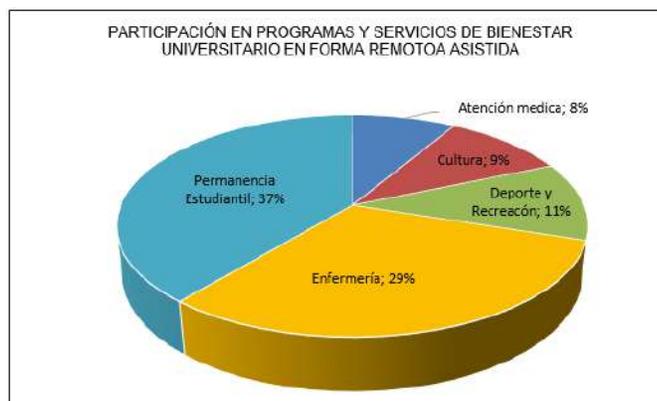
- a. ¿Ha usado durante el periodo de educación remota asistida con tecnología algún servicio brindado por bienestar Universitario?

| PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO |            |            |
|---|------------|------------|
| Programas Académicos  | No         | Si         |
| Administración de Empresas  | 74%        | 26%        |
| Deporte   | 66%        | 34%        |
| Especialización en Actividad Física   | 100%       | 0%         |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 100%       | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 88%        | 13%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 100%       | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 86%        | 14%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 100%       | 0%         |
| Fisioterapia  | 64%        | 36%        |
| Nutrición y Dietética   | 70%        | 30%        |
| Tecnología en Deporte   | 83%        | 17%        |
| Terapia Ocupacional   | 74%        | 26%        |
| <b>Total general</b>  | <b>71%</b> | <b>29%</b> |

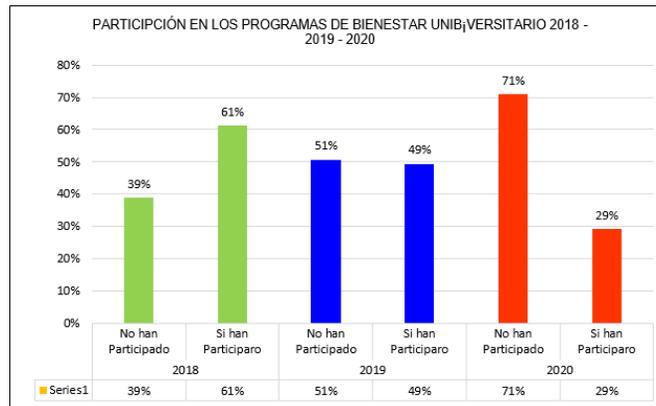


- ✓ Participación por programa o servicio ofertado

| PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN FORMA REMOTA ASISTIDA |            |                 |            |            |                         |                      |
|--|------------|-----------------|------------|------------|-------------------------|----------------------|
| Programas Académicos   | Psicología | Atención médica | Enfermería | Cultura    | Permanencia Estudiantil | Deporte y Recreación |
| Deporte  | 3%         | 5%              | 2%         | 3%         | 25%                     | 60%                  |
| Administración de Empresas   | 3%         | 9%              | 2%         | 19%        | 32%                     | 36%                  |
| Fisioterapia   | 14%        | 6%              | 12%        | 17%        | 29%                     | 22%                  |
| Nutrición y Dietética  | 7%         | 15%             | 22%        | 10%        | 34%                     | 11%                  |
| Terapia Ocupacional  | 8%         | 8%              | 25%        | 20%        | 30%                     | 9%                   |
| Tecnología en Deporte  | 3%         | 10%             | 7%         | 0%         | 23%                     | 57%                  |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                        | 0%         | 5%              | 0%         | 5%         | 27%                     | 64%                  |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 0%         | 0%              | 0%         | 13%        | 63%                     | 25%                  |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 0%         | 0%              | 0%         | 0%         | 0%                      | 100%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 0%         | 0%              | 0%         | 0%         | 40%                     | 60%                  |
| Especialización en Actividad Física  | 33%        | 33%             | 0%         | 0%         | 0%                      | 33%                  |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 0%         | 0%              | 0%         | 0%         | 0%                      | 100%                 |
| <b>Total general</b>   | <b>6%</b>  | <b>8%</b>       | <b>9%</b>  | <b>11%</b> | <b>29%</b>              | <b>37%</b>           |

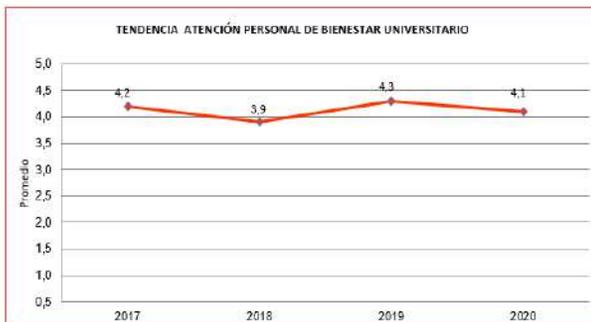
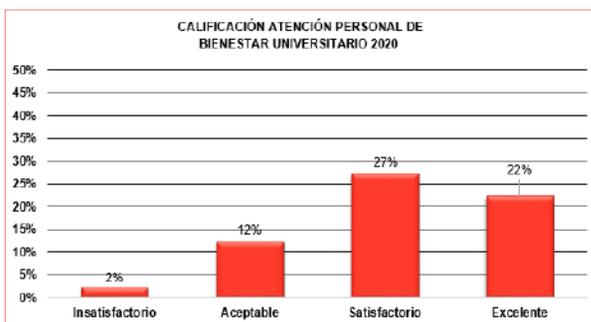


- ✓ Participación en los últimos tres años en los programas y servicios de Bienestar Universitario



- b. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de Bienestar?

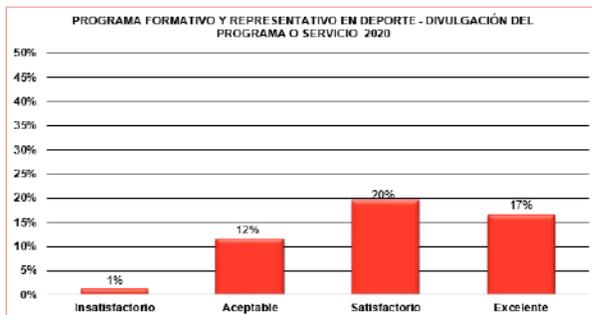
| CALIFICACIÓN ATENCIÓN PERSONAL DE BIENESTAR UNIVERSITARIO           |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 47%          | 0%              | 12%        | 21%           | 20%        |
| Deporte   | 31%          | 2%              | 12%        | 33%           | 22%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%          | 0%              | 0%         | 33%           | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 40%          | 0%              | 20%        | 40%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 50%          | 0%              | 0%         | 13%           | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 59%          | 5%              | 0%         | 18%           | 18%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%          | 0%              | 0%         | 60%           | 0%         |
| Fisioterapia  | 32%          | 2%              | 14%        | 26%           | 26%        |
| Nutrición y Dietética   | 32%          | 6%              | 15%        | 29%           | 18%        |
| Tecnología en Deporte   | 40%          | 3%              | 7%         | 17%           | 33%        |
| Terapia Ocupacional   | 33%          | 3%              | 16%        | 26%           | 22%        |
| <b>Total general</b>  | <b>36%</b>   | <b>2%</b>       | <b>12%</b> | <b>27%</b>    | <b>22%</b> |



c. Califique los programas y servicios ofertados por bienestar universitario en los cuales usted ha participado.

✓ Divulgación del programa o servicio

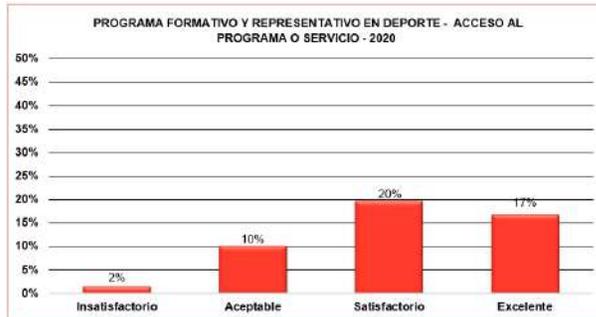
| Programa formativo y representativo en deporte - Divulgación del programa o servicio |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 57%          | 0%              | 10%        | 15%           | 19%        |
| Deporte  | 43%          | 0%              | 11%        | 25%           | 20%        |
| Especialización en Actividad Física  | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                     | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 63%          | 0%              | 0%         | 0%            | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                  | 45%          | 9%              | 0%         | 18%           | 27%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 40%          | 0%              | 20%        | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia   | 51%          | 2%              | 13%        | 15%           | 19%        |
| Nutrición y Dietética  | 54%          | 2%              | 15%        | 19%           | 10%        |
| Tecnología en Deporte  | 37%          | 3%              | 17%        | 23%           | 20%        |
| Terapia Ocupacional  | 64%          | 1%              | 11%        | 17%           | 7%         |
| <b>Total general</b>   | <b>51%</b>   | <b>1%</b>       | <b>12%</b> | <b>20%</b>    | <b>17%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |            |             |
|--------------------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020       |             |
| Insatisfactorio                | 2     | 9          | 18          |
| Aceptable                      | 3     | 78         | 234         |
| Satisfactorio                  | 4     | 132        | 528         |
| Excelente                      | 5     | 112        | 560         |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | <b>331</b> | <b>1340</b> |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | <b>4.0</b> |             |

✓ Acceso al programa o servicio

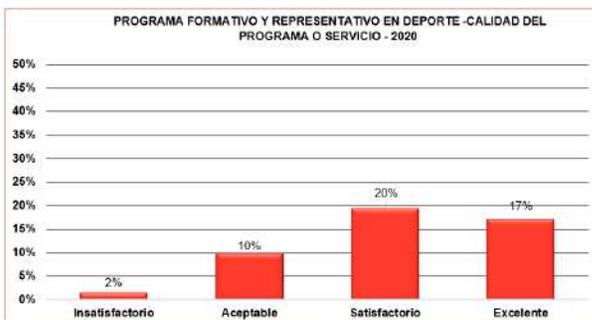
| Programa formativo y representativo en deporte - Acceso al programa o servicio |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 57%          | 0%              | 10%        | 15%           | 19%        |
| Deporte  | 44%          | 1%              | 9%         | 25%           | 20%        |
| Especialización en Actividad Física  | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                               | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 63%          | 0%              | 0%         | 0%            | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                       | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo            | 45%          | 5%              | 5%         | 18%           | 27%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                       | 40%          | 0%              | 20%        | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia   | 53%          | 2%              | 7%         | 19%           | 19%        |
| Nutrición y Dietética  | 54%          | 2%              | 15%        | 16%           | 12%        |
| Tecnología en Deporte  | 37%          | 3%              | 17%        | 27%           | 17%        |
| Terapia Ocupacional  | 64%          | 3%              | 11%        | 17%           | 5%         |
| <b>Total general</b>   | <b>51%</b>   | <b>2%</b>       | <b>10%</b> | <b>20%</b>    | <b>17%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 11   | 22   |
| Aceptable                      | 3     | 69   | 207  |
| Satisfactorio                  | 4     | 134  | 536  |
| Excelente                      | 5     | 114  | 570  |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 328  | 1335 |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | 4,1  |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Programa formativo y representativo en deporte -Calidad del programa o servicio. |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 57%          | 0%              | 8%         | 16%           | 19%        |
| Deporte  | 44%          | 2%              | 8%         | 25%           | 21%        |
| Especialización en Actividad Física  | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                 | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 63%          | 0%              | 0%         | 0%            | 38%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo              | 45%          | 9%              | 0%         | 18%           | 27%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 40%          | 0%              | 20%        | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia   | 53%          | 1%              | 10%        | 17%           | 19%        |
| Nutrición y Dietética  | 54%          | 2%              | 14%        | 18%           | 11%        |
| Tecnología en Deporte  | 33%          | 3%              | 20%        | 23%           | 20%        |
| Terapia Ocupacional  | 64%          | 3%              | 12%        | 16%           | 5%         |
| <b>Total general</b>   | <b>51%</b>   | <b>2%</b>       | <b>10%</b> | <b>20%</b>    | <b>17%</b> |

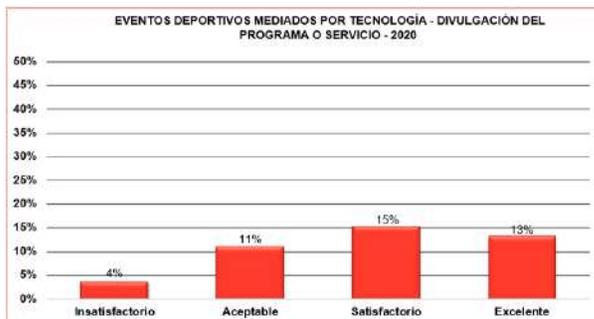


| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 12   | 24   |
| Aceptable                      | 3     | 68   | 204  |
| Satisfactorio                  | 4     | 132  | 528  |
| Excelente                      | 5     | 117  | 585  |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 329  | 1341 |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | 4,1  |      |

d. Eventos deportivos mediados por tecnología.

✓ Divulgación del programa o servicio

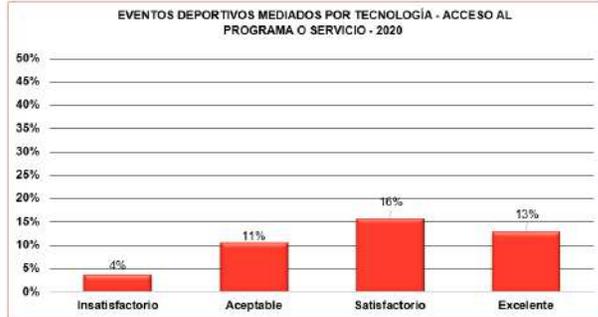
| Eventos deportivos mediados por tecnología - Divulgación del programa o servicio. |              |                 |            |               |            |
|---|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico  | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas  | 58%          | 0%              | 10%        | 15%           | 17%        |
| Deporte   | 50%          | 4%              | 12%        | 17%           | 16%        |
| Especialización en Actividad Física   | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                  | 60%          | 0%              | 20%        | 20%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 75%          | 0%              | 0%         | 0%            | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo               | 45%          | 9%              | 5%         | 27%           | 14%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia  | 61%          | 4%              | 8%         | 14%           | 13%        |
| Nutrición y Dietética   | 54%          | 6%              | 16%        | 13%           | 10%        |
| Tecnología en Deporte   | 50%          | 10%             | 13%        | 17%           | 10%        |
| Terapia Ocupacional   | 70%          | 3%              | 11%        | 12%           | 5%         |
| <b>Total general</b>  | <b>56%</b>   | <b>4%</b>       | <b>11%</b> | <b>15%</b>    | <b>13%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 25   | 50   |
| Aceptable                      | 3     | 76   | 228  |
| Satisfactorio                  | 4     | 104  | 416  |
| Excelente                      | 5     | 90   | 450  |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 295  | 1144 |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | 3,9  |      |

✓ Acceso al programa o servicio.

| Eventos deportivos mediados por tecnología - Acceso al programa o servicio |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 58%          | 0%              | 10%        | 13%           | 19%        |
| Deporte  | 50%          | 5%              | 11%        | 19%           | 14%        |
| Especialización en Actividad Física  | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                           | 60%          | 0%              | 20%        | 20%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                                     | 75%          | 0%              | 0%         | 0%            | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                   | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo        | 45%          | 9%              | 5%         | 27%           | 14%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                   | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia   | 63%          | 3%              | 7%         | 14%           | 14%        |
| Nutrición y Dietética  | 54%          | 6%              | 15%        | 14%           | 10%        |
| Tecnología en Deporte  | 53%          | 10%             | 13%        | 13%           | 10%        |
| Terapia Ocupacional  | 68%          | 3%              | 11%        | 13%           | 5%         |
| <b>Total general</b>   | <b>57%</b>   | <b>4%</b>       | <b>11%</b> | <b>16%</b>    | <b>13%</b> |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |            |      |
|--------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020       |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 26         | 52   |
| Aceptable                      | 3     | 72         | 216  |
| Satisfactorio                  | 4     | 107        | 428  |
| Excelente                      | 5     | 88         | 440  |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 293        | 1136 |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | <b>3,9</b> |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Eventos deportivos mediados por tecnología - Calidad del programa o servicio |              |                 |            |               |            |
|--|--------------|-----------------|------------|---------------|------------|
| Programa Académico   | Sin Criterio | Insatisfactorio | Aceptable  | Satisfactorio | Excelente  |
| Administración de Empresas   | 58%          | 0%              | 10%        | 13%           | 19%        |
| Deporte  | 51%          | 4%              | 11%        | 19%           | 15%        |
| Especialización en Actividad Física  | 33%          | 0%              | 33%        | 0%            | 33%        |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                             | 60%          | 0%              | 20%        | 20%           | 0%         |
| Especialización en Neurorehabilitación                                       | 75%          | 0%              | 0%         | 0%            | 25%        |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                     | 100%         | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo          | 45%          | 9%              | 5%         | 27%           | 14%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                     | 60%          | 0%              | 0%         | 40%           | 0%         |
| Fisioterapia   | 63%          | 3%              | 6%         | 14%           | 15%        |
| Nutrición y Dietética  | 54%          | 4%              | 18%        | 14%           | 10%        |
| Tecnología en Deporte  | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| Terapia Ocupacional  | 0%           | 0%              | 0%         | 0%            | 0%         |
| <b>Total general</b>   | <b>57%</b>   | <b>3%</b>       | <b>11%</b> | <b>16%</b>    | <b>13%</b> |

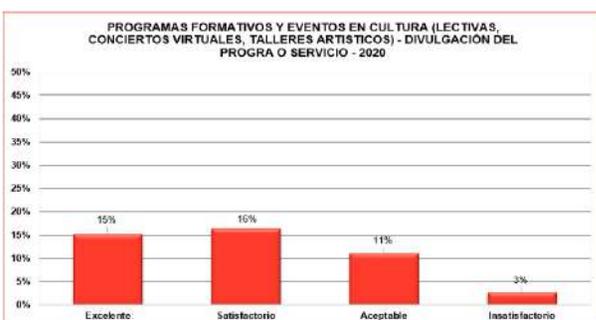


| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |            |      |
|--------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020       |      |
| Insatisfactorio                | 2     | 22         | 44   |
| Aceptable                      | 3     | 74         | 222  |
| Satisfactorio                  | 4     | 106        | 424  |
| Excelente                      | 5     | 90         | 450  |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 292        | 1140 |
| <b>PROMEDIO</b>                |       | <b>3,9</b> |      |

e. Programas formativos y eventos en cultura (Electivas, Conciertos virtuales, Talleres artísticos)

✓ Divulgación del programa o servicio

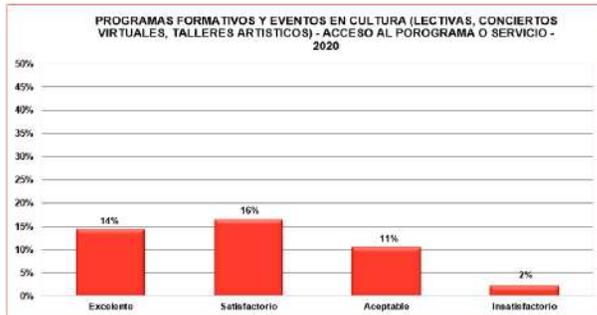
| Programas formativos y eventos en cultura (lectivas, Conciertos virtuales, Talleres artísticos) - Divulgación del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 15%           | 10%        | 1%              | 58%                |
| Deporte   | 15%        | 17%           | 9%         | 2%              | 56%                |
| Especialización en Actividad Física   | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 14%        | 14%           | 5%         | 9%              | 59%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 0%         | 20%           | 40%        | 0%              | 40%                |
| Fisioterapia  | 19%        | 20%           | 11%        | 6%              | 45%                |
| Nutrición y Dietética   | 15%        | 16%           | 15%        | 3%              | 50%                |
| Tecnología en Deporte   | 13%        | 23%           | 3%         | 3%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 12%           | 16%        | 1%              | 62%                |
| <b>Total general</b>  | <b>15%</b> | <b>16%</b>    | <b>11%</b> | <b>3%</b>       | <b>55%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 103        | 515  |
| Satisfactorio                     | 4     | 111        | 444  |
| Aceptable                         | 3     | 75         | 225  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 18         | 36   |
| No tiene criterios                | 1     | 369        | 369  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 307        | 1220 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |      |

✓ Acceso al programa o servicio

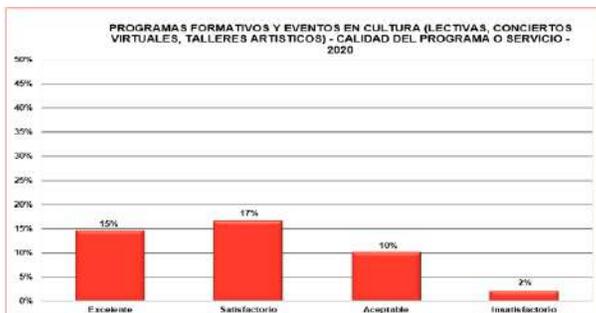
| Programas formativos y eventos en cultura (lectivas, Conciertos virtuales, Talleres artísticos) - Acceso al programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 15%           | 10%        | 1%              | 58%                |
| Deporte   | 14%        | 17%           | 9%         | 2%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física   | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 14%        | 14%           | 5%         | 9%              | 59%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 0%         | 20%           | 40%        | 0%              | 40%                |
| Fisioterapia  | 17%        | 20%           | 11%        | 3%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 15%        | 16%           | 13%        | 4%              | 51%                |
| Tecnología en Deporte   | 10%        | 23%           | 3%         | 3%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 12%           | 14%        | 1%              | 63%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>16%</b>    | <b>11%</b> | <b>2%</b>       | <b>56%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 98   | 490  |
| Satisfactorio                     | 4     | 111  | 444  |
| Aceptable                         | 3     | 72   | 216  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 16   | 32   |
| No tiene criterios                | 1     | 379  | 379  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 297  | 1182 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Programas formativos y eventos en cultura (lectivas, Conciertos virtuales, Talleres artísticos) - Calidad del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 15%           | 9%         | 1%              | 58%                |
| Deporte   | 15%        | 17%           | 9%         | 1%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física   | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 18%        | 9%            | 5%         | 9%              | 59%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 0%         | 20%           | 40%        | 0%              | 40%                |
| Fisioterapia  | 18%        | 21%           | 8%         | 3%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 14%        | 17%           | 13%        | 3%              | 52%                |
| Tecnología en Deporte   | 7%         | 23%           | 3%         | 3%              | 63%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 12%           | 14%        | 1%              | 63%                |
| <b>Total general</b>  | <b>15%</b> | <b>17%</b>    | <b>10%</b> | <b>2%</b>       | <b>57%</b>         |

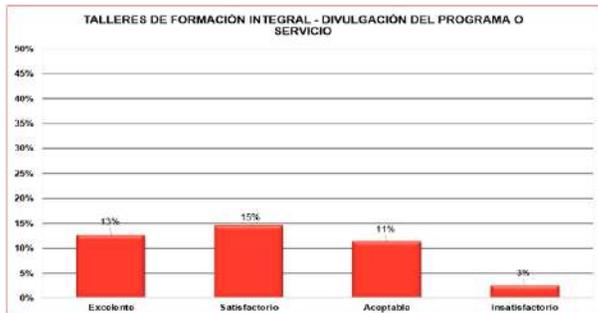


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 99   | 495  |
| Satisfactorio                     | 4     | 112  | 448  |
| Aceptable                         | 3     | 69   | 207  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 14   | 28   |
| No tiene criterios                | 1     | 382  | 382  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 294  | 1178 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |      |

f. Talleres de formación integral.

✓ Divulgación del programa o servicio

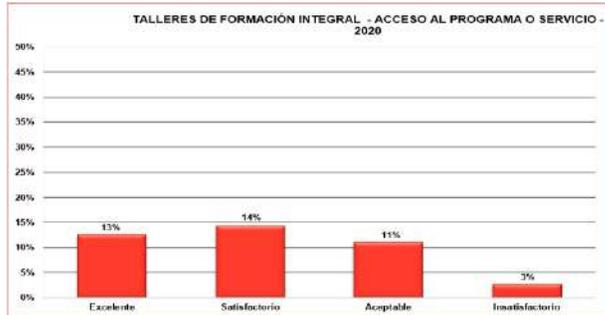
| Talleres de formación integral - Divulgación del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 16%        | 12%           | 11%        | 3%              | 58%                |
| Deporte  | 14%        | 17%           | 11%        | 2%              | 56%                |
| Especialización en Actividad Física                                  | 33%        | 0%            | 67%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                     | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                               | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                             | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 14%        | 9%            | 14%        | 5%              | 59%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                             | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia   | 11%        | 18%           | 7%         | 4%              | 60%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 14%           | 15%        | 4%              | 56%                |
| Tecnología en Deporte  | 17%        | 20%           | 0%         | 3%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional  | 8%         | 8%            | 17%        | 1%              | 66%                |
| <b>Total general</b>   | <b>13%</b> | <b>15%</b>    | <b>11%</b> | <b>3%</b>       | <b>59%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 86         | 430  |
| Satisfactorio                     | 4     | 99         | 396  |
| Aceptable                         | 3     | 77         | 231  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 18         | 36   |
| No tiene criterios                | 1     | 396        | 396  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 280        | 1093 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>3,9</b> |      |

✓ Acceso al programa o servicio

| Talleres de formación integral - Acceso al programa o servicio      |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 16%        | 12%           | 11%        | 3%              | 58,4%              |
| Deporte   | 12%        | 17%           | 12%        | 2%              | 56,7%              |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 67%        | 0%              | 0,0%               |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60,0%              |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75,0%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 9%            | 14%        | 5%              | 59,1%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 12%        | 18%           | 5%         | 4%              | 61,7%              |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 13%           | 15%        | 4%              | 56,2%              |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 17%           | 0%         | 3%              | 63,3%              |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 8%            | 16%        | 1%              | 67,1%              |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>14%</b>    | <b>11%</b> | <b>3%</b>       | <b>59,3%</b>       |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 85         | 425  |
| Satisfactorio                     | 4     | 97         | 388  |
| Aceptable                         | 3     | 75         | 225  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 18         | 36   |
| No tiene criterios                | 1     | 401        | 401  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 275        | 1074 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>3,9</b> |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Talleres de formación integral - Calidad del programa o servicio    |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 15%        | 13%           | 11%        | 3%              | 58%                |
| Deporte   | 13%        | 17%           | 11%        | 2%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 67%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 25%        | 0%            | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 9%            | 14%        | 5%              | 59%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 12%        | 17%           | 6%         | 4%              | 62%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 14%           | 15%        | 3%              | 57%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 17%           | 0%         | 3%              | 63%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 8%            | 16%        | 1%              | 67%                |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>14%</b>    | <b>11%</b> | <b>3%</b>       | <b>59%</b>         |

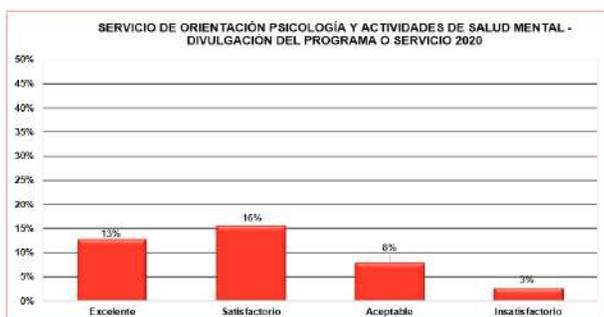


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 85         | 425  |
| Satisfactorio                     | 4     | 98         | 392  |
| Aceptable                         | 3     | 74         | 222  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 17         | 34   |
| No tiene criterios                | 1     | 402        | 402  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 274        | 1073 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>3,9</b> |      |

g. Servicio de orientación psicología y actividades de salud mental.

✓ Divulgación del programa o servicio

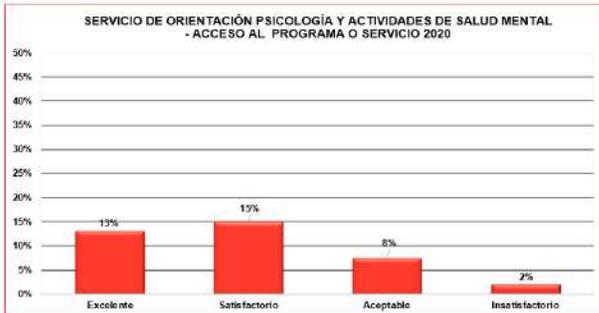
| Servicio de orientación psicología y actividades de salud mental. - Divulgación del programa o servicio |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 16%        | 10%           | 9%        | 0%              | 65,5%              |
| Deporte   | 13%        | 16%           | 8%        | 3%              | 60,2%              |
| Especialización en Actividad Física   | 67%        | 0%            | 33%       | 0%              | 0,0%               |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60,0%              |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 87,5%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                                     | 14%        | 14%           | 5%        | 5%              | 63,6%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 12%        | 16%           | 9%        | 4%              | 58,9%              |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 17%           | 10%       | 4%              | 58,1%              |
| Tecnología en Deporte   | 13%        | 20%           | 0%        | 3%              | 63,3%              |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 18%           | 8%        | 3%              | 61,8%              |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>16%</b>    | <b>8%</b> | <b>3%</b>       | <b>61,1%</b>       |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |             |
|-----------------------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente                         | 5     | 86         | 430         |
| Satisfactorio                     | 4     | 105        | 420         |
| Aceptable                         | 3     | 54         | 162         |
| Insatisfactorio                   | 2     | 18         | 36          |
| No tiene criterios                | 1     | 413        | 413         |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | <b>263</b> | <b>1048</b> |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |             |

✓ Acceso al programa o servicio

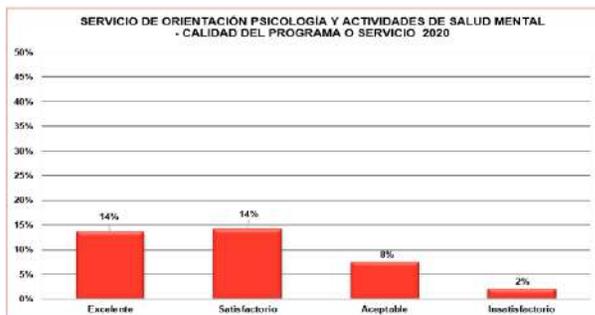
| Servicio de orientación psicología y actividades de salud mental. - Acceso al programa o servicio |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 15%        | 11%           | 9%        | 0%              | 65,5%              |
| Deporte   | 12%        | 16%           | 8%        | 2%              | 60,7%              |
| Especialización en Actividad Física   | 67%        | 0%            | 33%       | 0%              | 0,0%               |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60,0%              |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 87,5%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                               | 14%        | 14%           | 5%        | 5%              | 63,6%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 14%        | 15%           | 6%        | 3%              | 62,6%              |
| Nutrición y Dietética   | 12%        | 15%           | 11%       | 2%              | 59,0%              |
| Tecnología en Deporte   | 10%        | 17%           | 0%        | 3%              | 70,0%              |
| Terapia Ocupacional   | 13%        | 16%           | 5%        | 3%              | 63,2%              |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>15%</b>    | <b>8%</b> | <b>2%</b>       | <b>62%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 88   | 440  |
| Satisfactorio                     | 4     | 101  | 404  |
| Aceptable                         | 3     | 51   | 153  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 14   | 28   |
| No tiene criterios                | 1     | 422  | 422  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 254  | 1025 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Servicio de orientación psicología y actividades de salud mental - Calidad del programa o servicio |            |               |           |                 |                    |
|--|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 17%        | 9%            | 8%        | 1%              | 65%                |
| Deporte  | 13%        | 16%           | 8%        | 2%              | 61%                |
| Especialización en Actividad Física  | 67%        | 0%            | 33%       | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                                | 14%        | 14%           | 5%        | 5%              | 64%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 0%         | 40%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia   | 17%        | 12%           | 5%        | 3%              | 64%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 15%           | 13%       | 2%              | 59%                |
| Tecnología en Deporte  | 10%        | 17%           | 0%        | 3%              | 70%                |
| Terapia Ocupacional  | 12%        | 17%           | 7%        | 1%              | 63%                |
| <b>Total general</b>   | <b>14%</b> | <b>14%</b>    | <b>8%</b> | <b>2%</b>       | <b>63%</b>         |

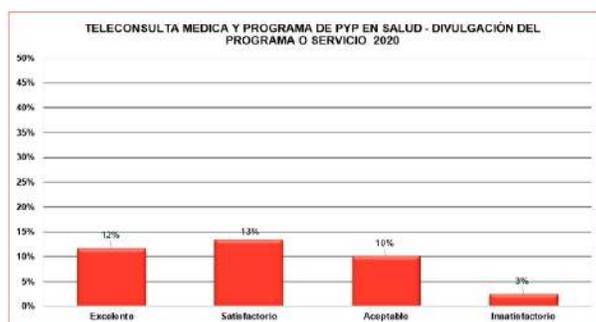


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 92   | 460  |
| Satisfactorio                     | 4     | 96   | 384  |
| Aceptable                         | 3     | 51   | 153  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 14   | 28   |
| No tiene criterios                | 1     | 423  | 423  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 253  | 1025 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,1  |      |

h. Teleconsulta medica y programa de PyP en salud

✓ Divulgación del programa o servicio

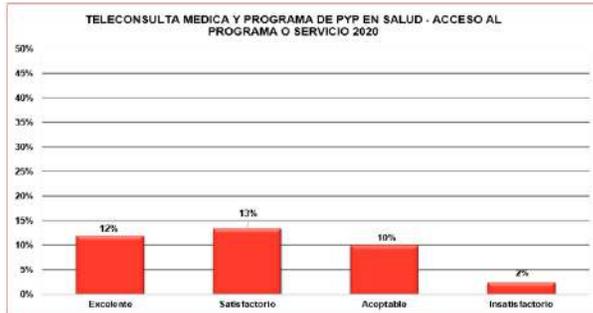
| Teleconsulta medica y programa de PyP en salud - Divulgación del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 14%        | 9%            | 11%        | 1%              | 65%                |
| Deporte  | 11%        | 13%           | 13%        | 1%              | 61%                |
| Especialización en Actividad Física  | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                     | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 13%        | 0%            | 0%         | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                  | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 0%         | 20%           | 0%         | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia   | 9%         | 14%           | 5%         | 5%              | 67%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 19%           | 13%        | 2%              | 55%                |
| Tecnología en Deporte  | 23%        | 13%           | 0%         | 7%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional  | 8%         | 13%           | 11%        | 4%              | 64%                |
| <b>Total general</b>   | <b>12%</b> | <b>13%</b>    | <b>10%</b> | <b>3%</b>       | <b>63%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |            |
|-----------------------------------|-------|------------|------------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |            |
| Excelente                         | 5     | 78         | 390        |
| Satisfactorio                     | 4     | 90         | 360        |
| Aceptable                         | 3     | 68         | 204        |
| Insatisfactorio                   | 2     | 17         | 34         |
| No tiene criterios                | 1     | 423        | 423        |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | <b>253</b> | <b>988</b> |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>3,9</b> |            |

✓ Acceso al programa o servicio

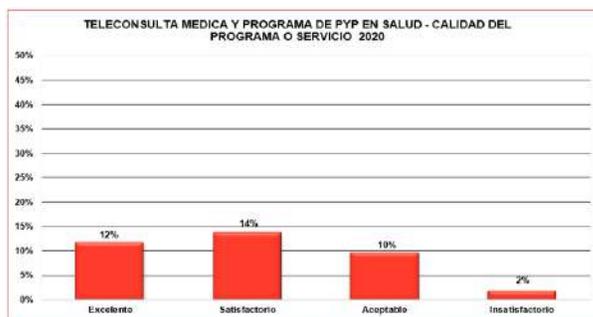
| Teleconsulta medica y programa de PyP en salud - Acceso al programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 15%        | 10%           | 9%         | 3%              | 64%                |
| Deporte  | 11%        | 13%           | 13%        | 2%              | 60%                |
| Especialización en Actividad Física  | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                               | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 13%        | 0%            | 0%         | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                       | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo            | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                       | 0%         | 20%           | 0%         | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia   | 10%        | 13%           | 5%         | 1%              | 71%                |
| Nutrición y Dietética  | 11%        | 18%           | 13%        | 2%              | 55%                |
| Tecnología en Deporte  | 23%        | 13%           | 0%         | 7%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional  | 7%         | 14%           | 12%        | 4%              | 63%                |
| <b>Total general</b>   | <b>12%</b> | <b>13%</b>    | <b>10%</b> | <b>2%</b>       | <b>63%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |     |
|-----------------------------------|-------|------|-----|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |     |
| Excelente                         | 5     | 80   | 400 |
| Satisfactorio                     | 4     | 90   | 360 |
| Aceptable                         | 3     | 67   | 201 |
| Insatisfactorio                   | 2     | 16   | 32  |
| No tiene criterios                | 1     | 423  | 423 |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 253  | 993 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 3,9  |     |

✓ **Calidad del programa o servicio**

| Teleconsulta medica y programa de PyP en salud - Calidad del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 15%        | 10%           | 9%         | 1%              | 65%                |
| Deporte  | 11%        | 14%           | 12%        | 1%              | 61%                |
| Especialización en Actividad Física  | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                                 | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 13%        | 0%            | 0%         | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo              | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 0%         | 20%           | 0%         | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia   | 10%        | 13%           | 5%         | 1%              | 71%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 19%           | 13%        | 2%              | 55%                |
| Tecnología en Deporte  | 23%        | 13%           | 0%         | 7%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional  | 7%         | 16%           | 11%        | 4%              | 63%                |
| <b>Total general</b>   | <b>12%</b> | <b>14%</b>    | <b>10%</b> | <b>2%</b>       | <b>63%</b>         |

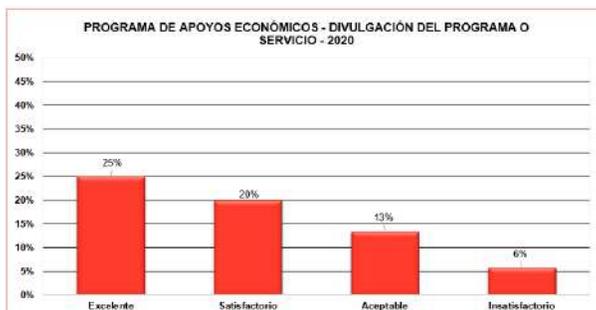


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |     |
|-----------------------------------|-------|------|-----|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |     |
| Excelente                         | 5     | 79   | 395 |
| Satisfactorio                     | 4     | 93   | 372 |
| Aceptable                         | 3     | 65   | 195 |
| Insatisfactorio                   | 2     | 13   | 26  |
| No tiene criterios                | 1     | 426  | 426 |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 250  | 988 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |     |

i. Programa de apoyos económicos (Descuento matrícula financiera, Generación E y Jóvenes en acción.

✓ Divulgación del programa o servicio

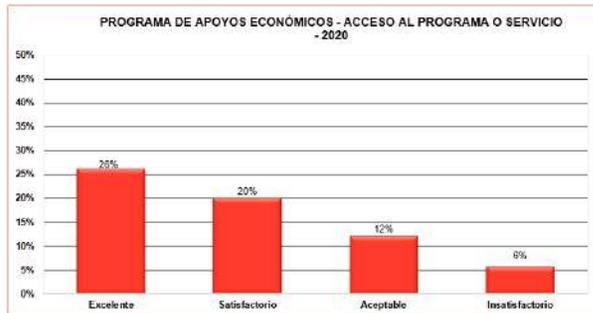
| Programa de apoyos económicos - Divulgación del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 31%        | 13%           | 10%        | 2%              | 44,2%              |
| Deporte   | 28%        | 20%           | 15%        | 4%              | 32,3%              |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33,3%              |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 40%           | 0%         | 0%              | 40,0%              |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%        | 13%           | 0%         | 0%              | 50,0%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 23%        | 14%           | 5%         | 5%              | 54,5%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 27%        | 21%           | 13%        | 9%              | 29,9%              |
| Nutrición y Dietética   | 16%        | 23%           | 21%        | 9%              | 31,4%              |
| Tecnología en Deporte   | 30%        | 20%           | 17%        | 10%             | 23,3%              |
| Terapia Ocupacional   | 17%        | 25%           | 9%         | 8%              | 40,8%              |
| <b>Total general</b>  | <b>25%</b> | <b>20%</b>    | <b>13%</b> | <b>6%</b>       | <b>36%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |             |
|-----------------------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente                         | 5     | 169        | 845         |
| Satisfactorio                     | 4     | 135        | 540         |
| Aceptable                         | 3     | 91         | 273         |
| Insatisfactorio                   | 2     | 40         | 80          |
| No tiene criterios                | 1     | 241        | 241         |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | <b>435</b> | <b>1738</b> |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |             |

✓ Acceso al programa o servicio

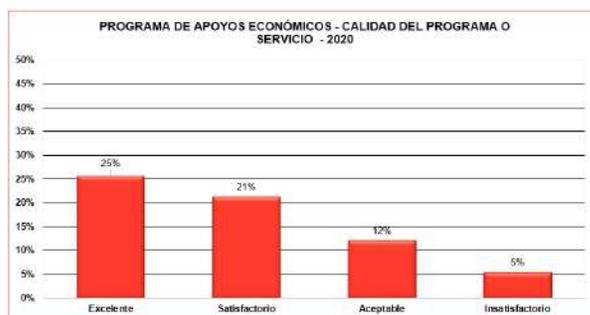
| Programa de apoyos económicos - Acceso al programa o servicio       |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 31%        | 12%           | 8%         | 2%              | 47%                |
| Deporte   | 28%        | 21%           | 12%        | 5%              | 32%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 40%           | 0%         | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%        | 13%           | 0%         | 0%              | 50%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 23%        | 14%           | 5%         | 5%              | 55%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 29%        | 20%           | 14%        | 7%              | 30%                |
| Nutrición y Dietética   | 18%        | 26%           | 15%        | 10%             | 31%                |
| Tecnología en Deporte   | 27%        | 20%           | 17%        | 10%             | 27%                |
| Terapia Ocupacional   | 21%        | 22%           | 12%        | 5%              | 39%                |
| <b>Total general</b>  | <b>26%</b> | <b>20%</b>    | <b>12%</b> | <b>6%</b>       | <b>36%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 176        | 880  |
| Satisfactorio                     | 4     | 135        | 540  |
| Aceptable                         | 3     | 82         | 246  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 39         | 78   |
| No tiene criterios                | 1     | 244        | 244  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 432        | 1744 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Programa de apoyos económicos - Calidad del programa o servicio     |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 33%        | 12%           | 7%         | 2%              | 47%                |
| Deporte   | 28%        | 22%           | 12%        | 5%              | 32%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 40%           | 0%         | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%        | 13%           | 0%         | 0%              | 50%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 23%        | 14%           | 5%         | 5%              | 55%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 26%        | 24%           | 13%        | 7%              | 30%                |
| Nutrición y Dietética   | 18%        | 27%           | 15%        | 9%              | 31%                |
| Tecnología en Deporte   | 27%        | 20%           | 17%        | 10%             | 27%                |
| Terapia Ocupacional   | 18%        | 25%           | 13%        | 4%              | 39%                |
| <b>Total general</b>  | <b>25%</b> | <b>21%</b>    | <b>12%</b> | <b>5%</b>       | <b>36%</b>         |

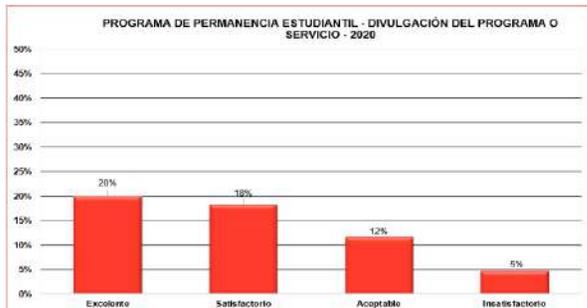


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 172        | 860  |
| Satisfactorio                     | 4     | 143        | 572  |
| Aceptable                         | 3     | 81         | 243  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 36         | 72   |
| No tiene criterios                | 1     | 244        | 244  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 432        | 1747 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |      |

j. Programa de permanencia estudiantil.

- ✓ Divulgación del programa o servicio

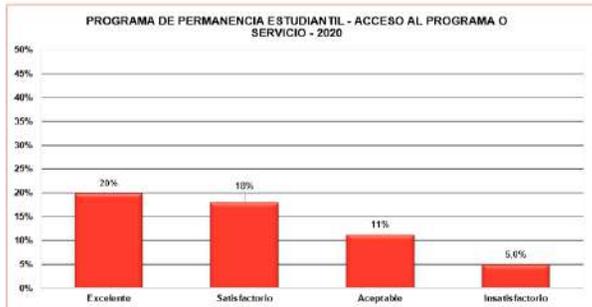
| Programa de permanencia estudiantil - Divulgación del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 27%        | 10%           | 10%        | 4%              | 49,6%              |
| Deporte   | 24%        | 21%           | 15%        | 5%              | 34,3%              |
| Especialización en Actividad Física                                       | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33,3%              |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                          | 20%        | 40%           | 20%        | 0%              | 20,0%              |
| Especialización en Neurorrehabilitación                                   | 25%        | 13%           | 0%         | 0%              | 62,5%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                  | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo       | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68,2%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                  | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 19%        | 18%           | 8%         | 7%              | 48,6%              |
| Nutrición y Dietética   | 15%        | 19%           | 13%        | 6%              | 46,7%              |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 37%           | 10%        | 7%              | 30,0%              |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 18%           | 9%         | 4%              | 57,9%              |
| <b>Total general</b>  | <b>20%</b> | <b>18%</b>    | <b>12%</b> | <b>5%</b>       | <b>45%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |             |
|-----------------------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente                         | 5     | 135        | 675         |
| Satisfactorio                     | 4     | 124        | 496         |
| Aceptable                         | 3     | 79         | 237         |
| Insatisfactorio                   | 2     | 33         | 66          |
| No tiene criterios                | 1     | 305        | 305         |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | <b>371</b> | <b>1474</b> |
| <b>TOTAL</b>                      |       | <b>4,0</b> |             |

- ✓ Acceso al programa o servicio

| Programa de permanencia estudiantil - Acceso al programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 27%        | 11%           | 10%        | 4%              | 49,6%              |
| Deporte   | 24%        | 22%           | 14%        | 5%              | 34,8%              |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33,3%              |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 40%           | 20%        | 0%              | 20,0%              |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 13%           | 0%         | 0%              | 62,5%              |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100,0%             |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68,2%              |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60,0%              |
| Fisioterapia  | 21%        | 14%           | 10%        | 6%              | 49,5%              |
| Nutrición y Dietética   | 15%        | 19%           | 12%        | 7%              | 46,7%              |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 33%           | 10%        | 10%             | 30,0%              |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 18%           | 9%         | 4%              | 59,2%              |
| <b>Total general</b>  | <b>20%</b> | <b>18%</b>    | <b>11%</b> | <b>5,0%</b>     | <b>46%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 135  | 675  |
| Satisfactorio                     | 4     | 122  | 488  |
| Aceptable                         | 3     | 77   | 231  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 34   | 68   |
| No tiene criterios                | 1     | 308  | 308  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 368  | 1462 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |      |

✓ Calidad del programa o servicio

| Programa de permanencia estudiantil - Calidad del programa o servicio |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 27%        | 10%           | 11%        | 4%              | 50%                |
| Deporte   | 24%        | 23%           | 12%        | 6%              | 35%                |
| Especialización en Actividad Física                                   | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                      | 20%        | 40%           | 20%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                                | 25%        | 13%           | 0%         | 0%              | 63%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                              | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 14%        | 9%            | 5%         | 5%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                              | 0%         | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 19%        | 16%           | 10%        | 5%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 14%        | 20%           | 12%        | 6%              | 48%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 33%           | 10%        | 10%             | 30%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 18%           | 11%        | 3%              | 59%                |
| <b>Total general</b>  | <b>20%</b> | <b>18%</b>    | <b>11%</b> | <b>5%</b>       | <b>46%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 132  | 660  |
| Satisfactorio                     | 4     | 125  | 500  |
| Aceptable                         | 3     | 76   | 228  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 33   | 66   |
| No tiene criterios                | 1     | 310  | 310  |
| <b>SUMATORIA</b>                  |       | 366  | 1454 |
| <b>TOTAL</b>                      |       | 4,0  |      |

### 3.3.1 Observaciones

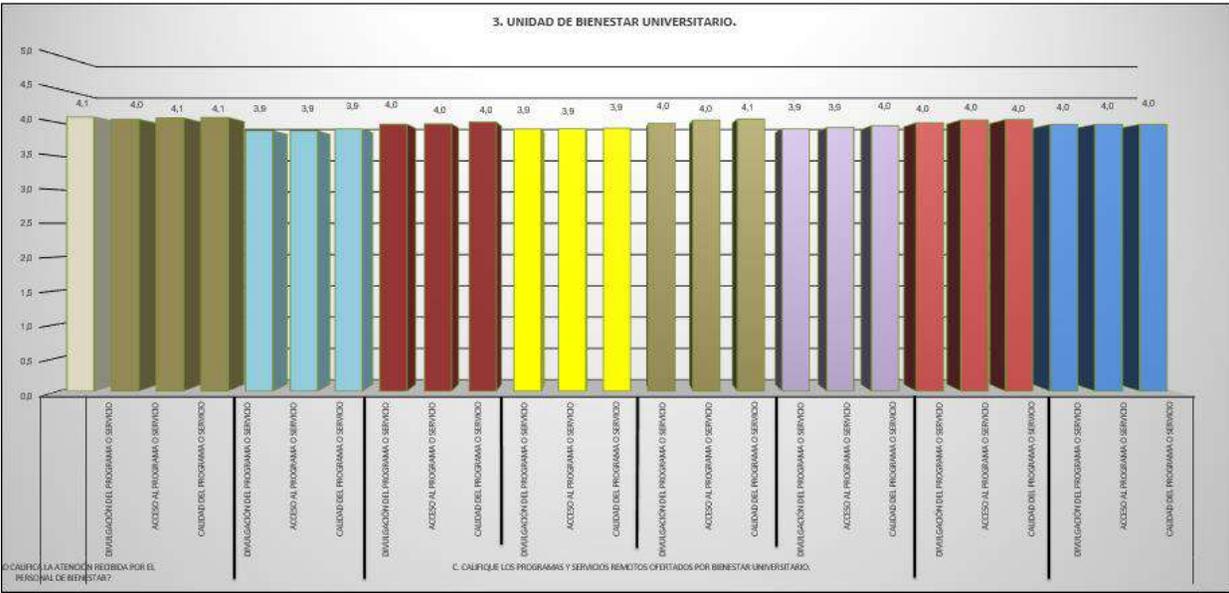
La participación de los estudiantes en los programas y servicios prestados por la Unidad de Bienestar Universitario, en relación a los últimos tres años, se observa que hay una disminución del 20% con respecto al año 2019, lo anterior, se debe a los efectos generados por la pandemia del COVID 19 y por qué estos servicios solo se presentaron de manera virtual.

No obstante, a pesar de la disminución en la calificación de los programas y servicios de bienestar, estos tuvieron un cubrimiento aproximado de 643 usuarios, que responde al 20% del total de estudiantes.

El programa o servicio más utilizado por nuestros usuarios fue el de permanencia estudiantil con el 37% de los usuarios, seguido por el servicio de enfermería con el 29%, siendo este resultado acorde con la realidad que se encuentra viviendo nuestra comunidad por la pandemia.

En el gráfico N°3 se muestran los resultados de los programas y servicios prestados por la Unidad de Bienestar Universitario, teniendo en cuenta que en cada pregunta se evaluó la divulgación, el acceso y la calidad del programa o servicio.

Gráfico N° 3

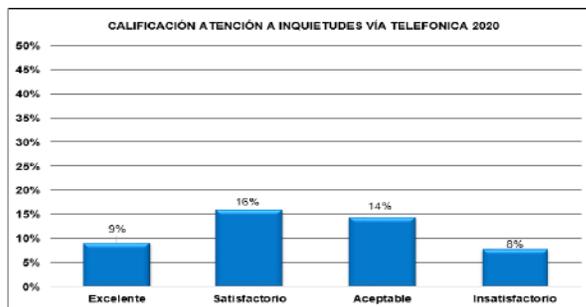


Como aspectos por mejorar, de acuerdo a los resultados obtenidos, la Unidad de Bienestar Universitario debe evaluar para el próximo periodo académico, la prestación de servicios relacionados con, eventos deportivos mediados por tecnología, talleres de formación integral y consulta médica y programas de PyP en salud, los cuales se encuentran en el límite inferior de satisfacción de acuerdo a la escala de valoración de la encuesta.

### 3.4 CENTRO DE BIBLIOTECA E INFORMACIÓN CIENTÍFICA.

#### a. Atención a inquietudes vía telefónica

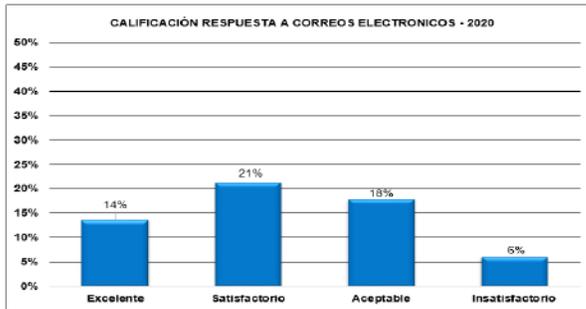
| Atención a inquietudes vía telefónica 2020                          |           |               |            |                 |                    |
|---|-----------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 13%       | 18%           | 12%        | 10%             | 48%                |
| Deporte   | 9%        | 19%           | 14%        | 8%              | 49%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%       | 0%            | 0%         | 33%             | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%        | 20%           | 20%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%       | 25%           | 0%         | 0%              | 63%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%        | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 36%       | 18%           | 9%         | 0%              | 36%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%        | 0%            | 20%        | 20%             | 60%                |
| Fisioterapia  | 7%        | 10%           | 14%        | 7%              | 62%                |
| Nutrición y Dietética   | 4%        | 13%           | 16%        | 9%              | 58%                |
| Tecnología en Deporte   | 13%       | 13%           | 23%        | 3%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 1%        | 16%           | 17%        | 7%              | 59%                |
| <b>Total general</b>  | <b>9%</b> | <b>16%</b>    | <b>14%</b> | <b>8%</b>       | <b>53%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |            |             |
|--------------------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente                      | 5     | 61         | 305         |
| satisfactorio                  | 4     | 107        | 428         |
| Aceptable                      | 3     | 97         | 291         |
| Insatisfactorio                | 2     | 52         | 104         |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | <b>317</b> | <b>1128</b> |
| <b>TOTAL</b>                   |       | <b>3,6</b> |             |

#### b. Respuesta a correos electrónicos

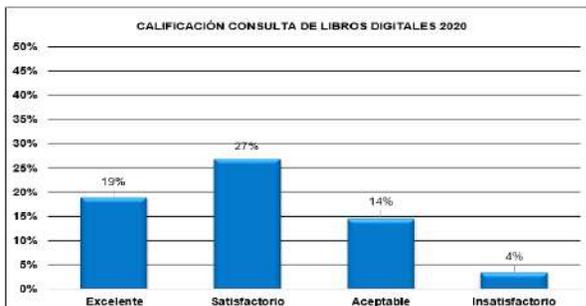
| REPUESTA A CORREOS ELECTRONICOS                                     |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 20%        | 19%           | 18%        | 6%              | 37%                |
| Deporte   | 16%        | 27%           | 17%        | 5%              | 34%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 38%        | 0%            | 0%         | 0%              | 63%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 36%        | 23%           | 23%        | 0%              | 18%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%        | 0%            | 40%        | 20%             | 20%                |
| Fisioterapia  | 7%         | 20%           | 17%        | 6%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 6%         | 17%           | 21%        | 8%              | 49%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 33%           | 17%        | 10%             | 17%                |
| Terapia Ocupacional   | 3%         | 16%           | 18%        | 7%              | 57%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>21%</b>    | <b>18%</b> | <b>6%</b>       | <b>41%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                      | 5     | 92   | 460  |
| satisfactorio                  | 4     | 144  | 576  |
| Aceptable                      | 3     | 121  | 363  |
| Insatisfactorio                | 2     | 41   | 82   |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 398  | 1481 |
| <b>TOTAL</b>                   |       | 3.7  |      |

c. Consulta de libros digitales

| CONSULTA DE LIBROS DIGITALES  |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 13%        | 22%           | 17%        | 4%              | 44%                |
| Deporte   | 20%        | 30%           | 14%        | 3%              | 32%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 0%         | 0%              | 67%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 0%            | 40%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 50%        | 13%           | 0%         | 0%              | 38%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 36%        | 32%           | 9%         | 0%              | 23%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%        | 0%            | 0%         | 20%             | 40%                |
| Fisioterapia  | 23%        | 32%           | 12%        | 1%              | 32%                |
| Nutrición y Dietética   | 16%        | 22%           | 15%        | 8%              | 39%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 27%           | 17%        | 0%              | 33%                |
| Terapia Ocupacional   | 12%        | 30%           | 16%        | 5%              | 37%                |
| <b>Total general</b>  | <b>19%</b> | <b>27%</b>    | <b>14%</b> | <b>4%</b>       | <b>36%</b>         |



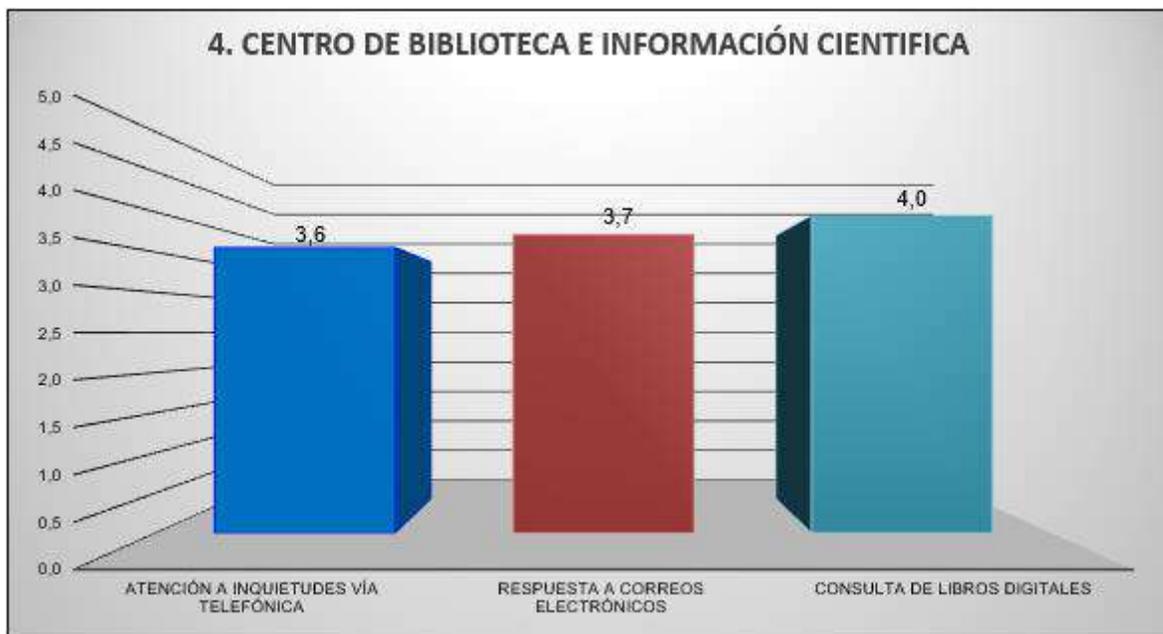
| VALOR PROMEDIO DE CALIFICACIÓN |       |      |      |
|--------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                      | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                      | 5     | 128  | 640  |
| satisfactorio                  | 4     | 182  | 728  |
| Aceptable                      | 3     | 98   | 294  |
| Insatisfactorio                | 2     | 24   | 48   |
| <b>SUMATORIA</b>               |       | 432  | 1710 |
| <b>TOTAL</b>                   |       | 4.0  |      |

### 3.4.1 Observaciones

En lo relacionado a los servicios brindados por el Centro de Biblioteca e Información Científica, como son la atención a inquietudes vía telefónica y respuesta a correos electrónico se encuentran con una calificación de aceptable, lo que indica que, se debe hacer un análisis del por qué se presenta esta calificación y establecer el plan de mejoramiento correspondiente.

El gráfico N°4 nos muestra los resultados de las tres preguntas realizadas a nuestros usuarios.

Gráfico N° 4



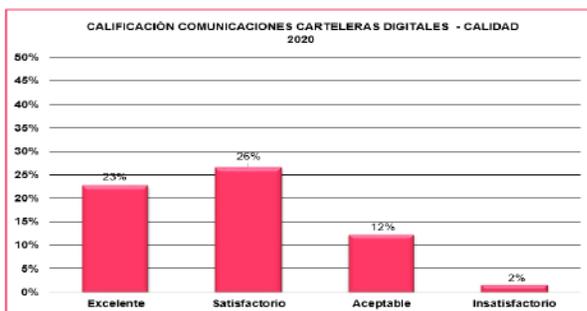
### 3.5 UNIDAD DE COMUNICACIONES E IMAGEN CORPORATIVA

a. Evalué los medios de comunicación que tiene la Institución en términos de Calidad y Oportunidad de la información

✓ Carteleras Digitales

#### Calidad

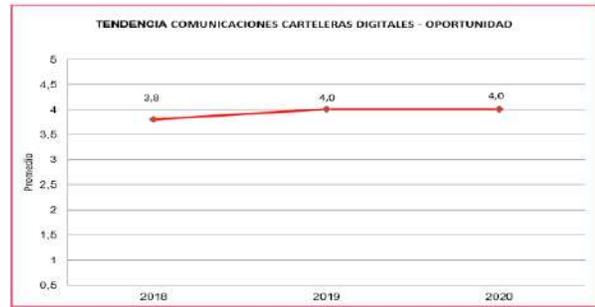
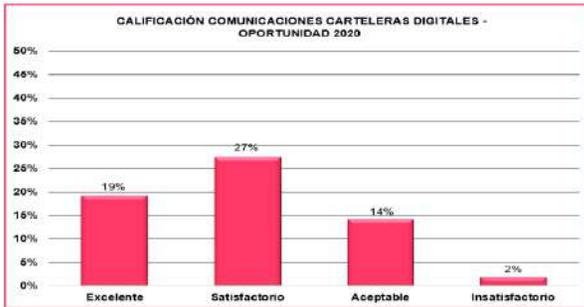
| COMUNICACIONES CARTELERAS DIGITALES - CALIDAD 2020                  |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 25%        | 20%           | 12%        | 2%              | 42%                |
| Deporte   | 27%        | 30%           | 11%        | 2%              | 30%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 50%        | 13%           | 0%         | 0%              | 38%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 36%        | 23%           | 9%         | 0%              | 32%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%        | 20%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 23%        | 29%           | 11%        | 1%              | 36%                |
| Nutrición y Dietética   | 18%        | 28%           | 17%        | 2%              | 35%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 23%           | 7%         | 3%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 25%           | 17%        | 0%              | 47%                |
| <b>Total general</b>  | <b>23%</b> | <b>26%</b>    | <b>12%</b> | <b>2%</b>       | <b>37%</b>         |



#### Oportunidad

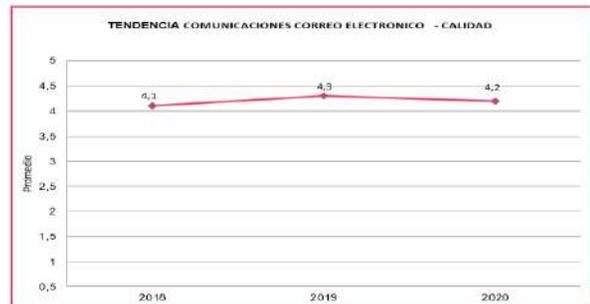
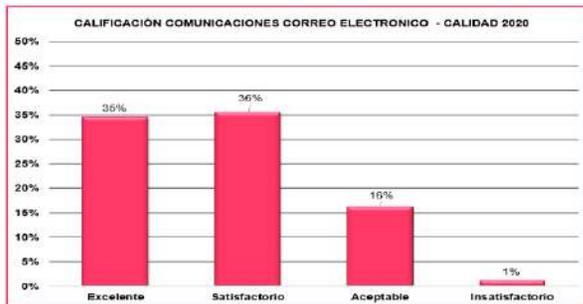
| COMUNICACIONES CARTELERAS DIGITALES- OPORTUNIDAD 2020               |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 23%        | 22%           | 10%        | 4%              | 42%                |
| Deporte   | 21%        | 33%           | 13%        | 2%              | 30%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 40%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 50%        | 13%           | 0%         | 0%              | 38%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 32%        | 23%           | 14%        | 0%              | 32%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%        | 20%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Fisioterapia  | 21%        | 28%           | 14%        | 1%              | 36%                |
| Nutrición y Dietética   | 15%        | 26%           | 21%        | 2%              | 36%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 20%           | 10%        | 3%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 25%           | 20%        | 0%              | 47%                |
| <b>Total general</b>  | <b>19%</b> | <b>27%</b>    | <b>14%</b> | <b>2%</b>       | <b>37%</b>         |

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad



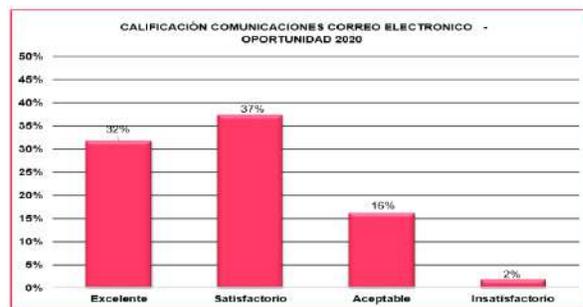
✓ Correo Electrónico  
 Calidad

| COMUNICACIONES CORREO ELECTRONICO - CALIDAD 2020                    |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 42%        | 29%           | 14%        | 2%              | 12%                |
| Deporte   | 37%        | 38%           | 14%        | 0%              | 10%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 60%           | 20%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 50%        | 38%           | 13%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 55%        | 18%           | 14%        | 0%              | 14%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%        | 60%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 34%        | 40%           | 14%        | 1%              | 11%                |
| Nutrición y Dietética   | 28%        | 31%           | 24%        | 3%              | 14%                |
| Tecnología en Deporte   | 33%        | 37%           | 17%        | 0%              | 13%                |
| Terapia Ocupacional   | 24%        | 38%           | 18%        | 1%              | 18%                |
| <b>Total general</b>  | <b>35%</b> | <b>36%</b>    | <b>16%</b> | <b>1%</b>       | <b>12%</b>         |



Oportunidad

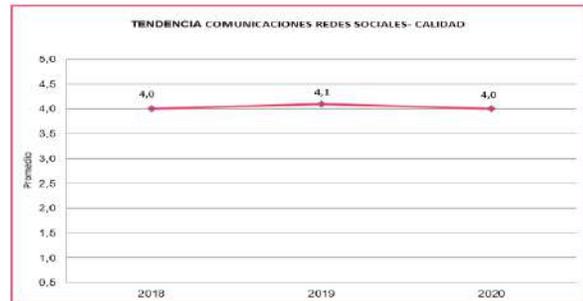
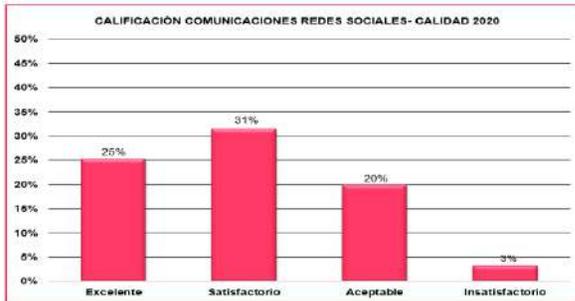
| COMUNICACIONES CORREO ELECTRONICO - OPORTUNIDAD 2020                |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 39%        | 32%           | 15%        | 2%              | 12%                |
| Deporte   | 35%        | 40%           | 14%        | 0%              | 10%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 60%           | 20%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 50%        | 38%           | 13%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 50%        | 23%           | 14%        | 0%              | 14%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%        | 60%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 31%        | 40%           | 16%        | 1%              | 12%                |
| Nutrición y Dietética   | 24%        | 36%           | 22%        | 4%              | 14%                |
| Tecnología en Deporte   | 33%        | 37%           | 13%        | 3%              | 13%                |
| Terapia Ocupacional   | 20%        | 39%           | 18%        | 4%              | 18%                |
| <b>Total general</b>  | <b>32%</b> | <b>37%</b>    | <b>16%</b> | <b>2%</b>       | <b>13%</b>         |



✓ Redes Sociales

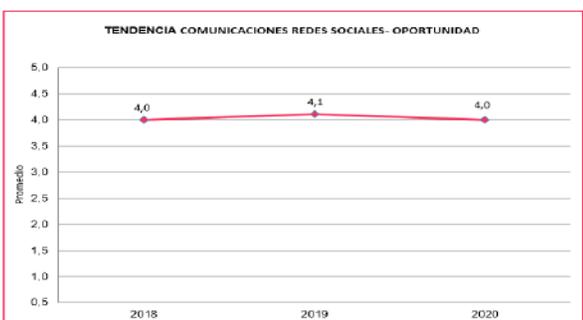
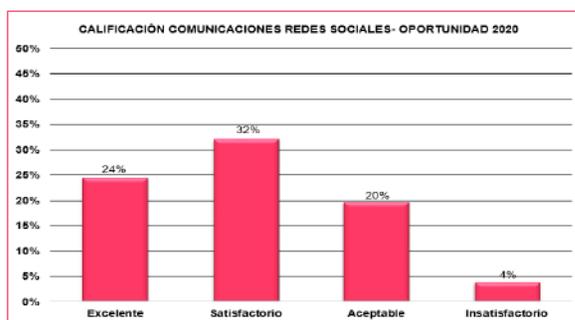
Calidad

| COMUNICACIONES REDES SOCIALES- CALIDAD 2020                         |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 34%        | 23%           | 19%        | 1%              | 23%                |
| Deporte   | 27%        | 35%           | 16%        | 5%              | 16%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 60%           | 20%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 38%        | 25%           | 0%         | 0%              | 38%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 100%            | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 55%        | 23%           | 14%        | 0%              | 9%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%        | 20%           | 0%         | 0%              | 40%                |
| Fisioterapia  | 26%        | 28%           | 24%        | 3%              | 19%                |
| Nutrición y Dietética   | 17%        | 37%           | 23%        | 5%              | 18%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 30%           | 17%        | 0%              | 33%                |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 33%           | 26%        | 1%              | 29%                |
| <b>Total general</b>  | <b>25%</b> | <b>31%</b>    | <b>20%</b> | <b>3%</b>       | <b>20%</b>         |



### Oportunidad

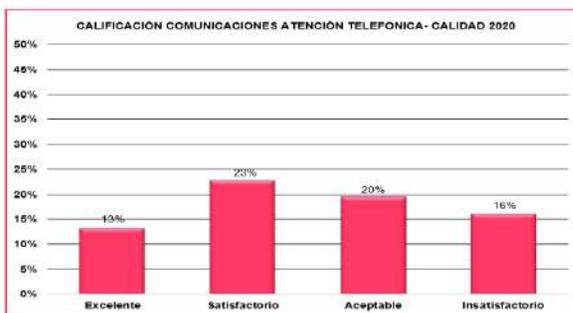
| COMUNICACIONES REDES SOCIALES- OPORTUNIDAD 2020                     |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 34%        | 25%           | 18%        | 1%              | 23%                |
| Deporte   | 25%        | 36%           | 17%        | 5%              | 16%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 40%           | 20%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 38%        | 25%           | 0%         | 0%              | 38%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 100%            | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 55%        | 23%           | 14%        | 0%              | 9%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 40%        | 20%           | 0%         | 0%              | 40%                |
| Fisioterapia  | 24%        | 28%           | 24%        | 4%              | 20%                |
| Nutrición y Dietética   | 17%        | 38%           | 22%        | 5%              | 18%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 30%           | 13%        | 3%              | 33%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 33%           | 26%        | 4%              | 28%                |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b> | <b>32%</b>    | <b>20%</b> | <b>4%</b>       | <b>20%</b>         |



✓ Atención Telefónica

Calidad

| COMUNICACIONES ATENCIÓN TELEFONICA- CALIDAD 2020                    |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 20%        | 24%           | 20%        | 8%              | 27%                |
| Deporte   | 16%        | 25%           | 19%        | 14%             | 25%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 0%            | 80%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 25%           | 25%        | 13%             | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 23%        | 23%           | 5%         | 14%             | 36%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 20%        | 20%             | 40%                |
| Fisioterapia  | 13%        | 20%           | 13%        | 24%             | 30%                |
| Nutrición y Dietética   | 5%         | 25%           | 29%        | 18%             | 24%                |
| Tecnología en Deporte   | 7%         | 20%           | 13%        | 23%             | 37%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 21%           | 18%        | 18%             | 34%                |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>23%</b>    | <b>20%</b> | <b>16%</b>      | <b>28%</b>         |



Oportunidad

| COMUNICACIONES ATENCIÓN TELEFONICA- OPORTUNIDAD 2020                |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 23%        | 20%           | 21%        | 8%              | 27%                |
| Deporte   | 15%        | 24%           | 20%        | 15%             | 25%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%         | 0%            | 80%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 38%           | 13%        | 13%             | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%         | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 23%        | 23%           | 5%         | 14%             | 36%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 20%        | 20%             | 40%                |
| Fisioterapia  | 13%        | 19%           | 13%        | 25%             | 30%                |
| Nutrición y Dietética   | 5%         | 27%           | 29%        | 16%             | 24%                |
| Tecnología en Deporte   | 7%         | 23%           | 13%        | 20%             | 37%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 21%           | 17%        | 20%             | 34%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>22%</b>    | <b>20%</b> | <b>16%</b>      | <b>28%</b>         |



b. ¿Cómo califica el contenido de la página web Institucional?

| CONTENIDO DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL 2020                       |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 41%        | 39%           | 16%        | 2%              | 3%                 |
| Deporte   | 32%        | 40%           | 21%        | 2%              | 5%                 |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 33%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 80%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 75%        | 25%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 100%       | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 50%        | 32%           | 9%         | 0%              | 9%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%        | 40%           | 40%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 28%        | 37%           | 28%        | 3%              | 4%                 |
| Nutrición y Dietética   | 24%        | 43%           | 29%        | 3%              | 2%                 |
| Tecnología en Deporte   | 43%        | 37%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Terapia Ocupacional   | 16%        | 54%           | 24%        | 1%              | 5%                 |
| <b>Total general</b>  | <b>31%</b> | <b>41%</b>    | <b>22%</b> | <b>2%</b>       | <b>4%</b>          |



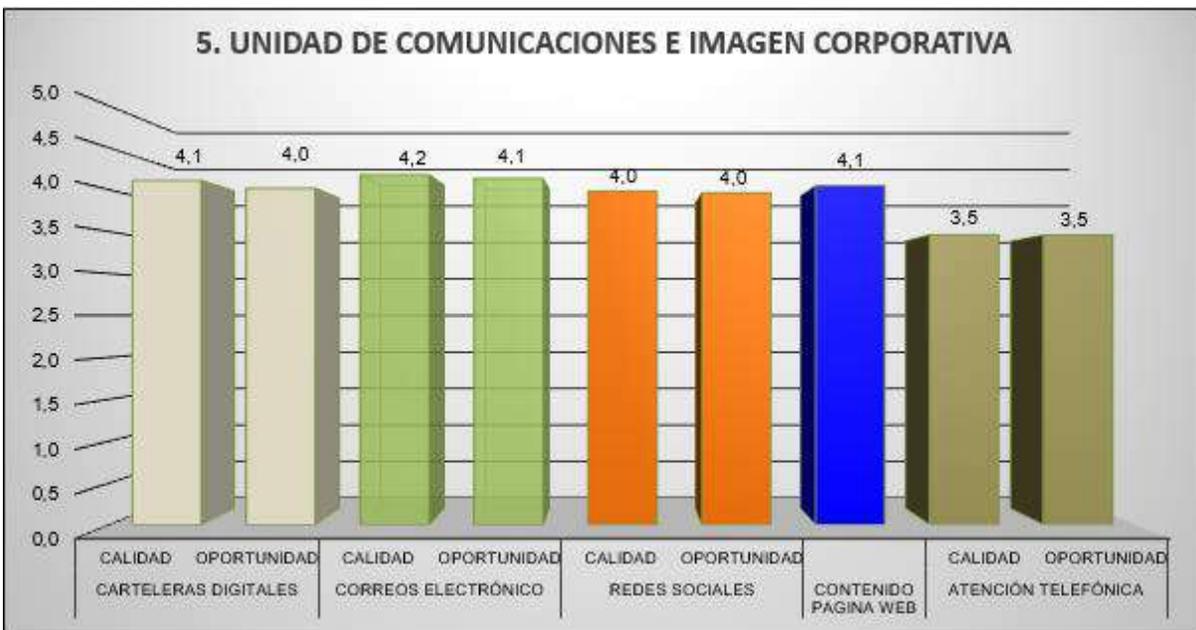
| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |      |
|-----------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente             | 5     | 210        | 1050 |
| satisfactorio         | 4     | 277        | 1108 |
| Aceptable             | 3     | 150        | 450  |
| Insatisfactorio       | 2     | 13         | 26   |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 650        | 2634 |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>4,1</b> |      |

### 3.5.1 Observaciones

En la calificación de los servicios brindados por la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa, se observa que mantiene la tendencia de un periodo a otro, por otra parte, sería importante que se haga una evaluación del servicio de correos electrónicos con relación a la oportunidad, dado que se observa una disminución significativa de acuerdo a los resultados obtenidos de un periodo a otro.

En el gráfico N° 5 se observan los resultados de la unidad en relación a los servicios prestados:

Gráfico N° 5



En el caso del servicio de Atención Telefónica, este no pertenece a la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativo, pero es evaluado en este capítulo de la encuesta debido a que es un medio de comunicación y se encuentra bajo la responsabilidad de la Secretaria General, área desde la cual se debe realizar un análisis al servicio de atención telefónica y establecer el plan de mejoramiento correspondiente.

### 3.6 UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

a. Califique el mantenimiento de las siguientes zonas comunes

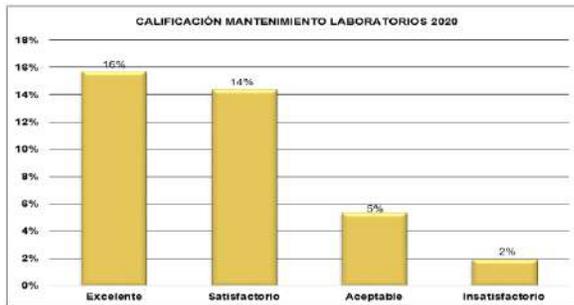
✓ Sala de sistemas.

| MANTENIMIENTO SALA DE SISTEMAS 2020                                 |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 12%           | 6%        | 1%              | 64%                |
| Deporte   | 15%        | 13%           | 6%        | 2%              | 63%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 21%        | 15%           | 5%        | 3%              | 57%                |
| Nutrición y Dietética   | 13%        | 17%           | 9%        | 1%              | 60%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 17%           | 3%        | 0%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 29%           | 7%        | 0%              | 57%                |
| <b>Total general</b>  | <b>16%</b> | <b>16%</b>    | <b>6%</b> | <b>1%</b>       | <b>61%</b>         |



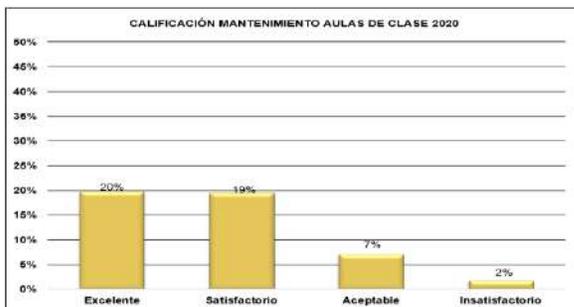
✓ Laboratorios

| MANTENIMIENTO LABORATORIOS 2020                                     |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 12%        | 9%            | 2%        | 1%              | 76%                |
| Deporte   | 18%        | 14%           | 5%        | 1%              | 61%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 5%            | 0%        | 5%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 22%        | 16%           | 4%        | 2%              | 56%                |
| Nutrición y Dietética   | 12%        | 14%           | 11%       | 4%              | 58%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 17%           | 3%        | 0%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 22%           | 8%        | 3%              | 59%                |
| <b>Total general</b>  | <b>16%</b> | <b>14%</b>    | <b>5%</b> | <b>2%</b>       | <b>63%</b>         |



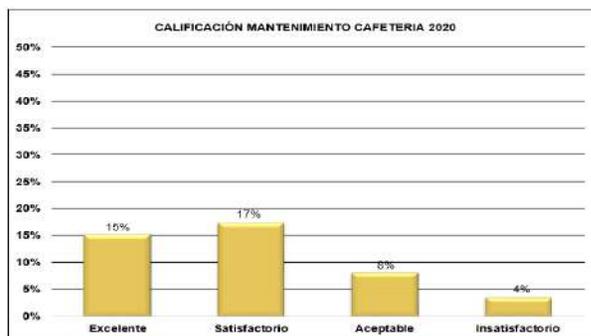
✓ Aulas de clase

| MANTENIMIENTO AULAS DE CLASE 2020                                   |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 19%        | 15%           | 5%        | 2%              | 58%                |
| Deporte   | 18%        | 14%           | 7%        | 2%              | 58%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 9%            | 0%        | 0%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 30%        | 33%           | 5%        | 1%              | 32%                |
| Nutrición y Dietética   | 16%        | 16%           | 12%       | 3%              | 52%                |
| Tecnología en Deporte   | 27%        | 13%           | 7%        | 0%              | 53%                |
| Terapia Ocupacional   | 14%        | 32%           | 11%       | 1%              | 42%                |
| <b>Total general</b>  | <b>20%</b> | <b>19%</b>    | <b>7%</b> | <b>2%</b>       | <b>52%</b>         |



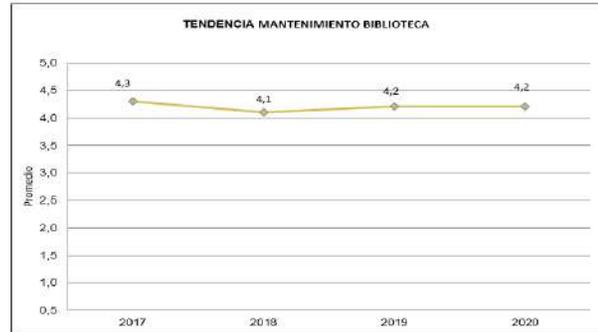
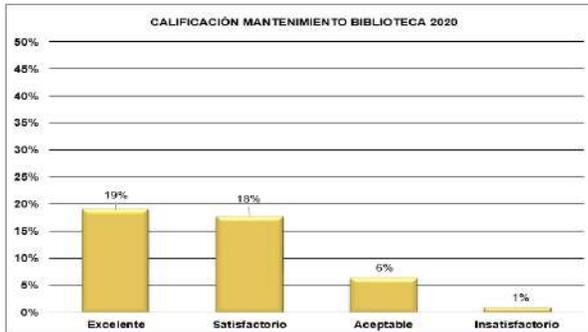
✓ Cafetería

| MANTENIMIENTO CAFETERIA 2020  |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 18%        | 14%           | 12%       | 1%              | 56%                |
| Deporte   | 13%        | 18%           | 8%        | 2%              | 59%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 13%           | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 9%            | 0%        | 0%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 22%        | 19%           | 5%        | 4%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 16%           | 9%        | 10%             | 54%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 13%           | 10%       | 0%              | 53%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 25%           | 11%       | 7%              | 49%                |
| <b>Total general</b>  | <b>15%</b> | <b>17%</b>    | <b>8%</b> | <b>4%</b>       | <b>56%</b>         |



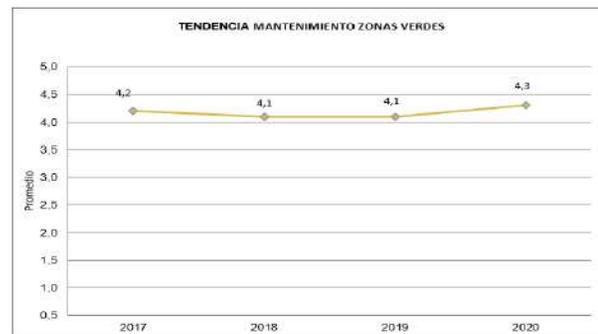
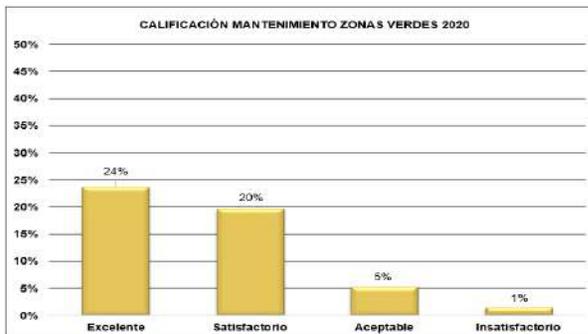
✓ Biblioteca

| MANTENIMIENTO BIBLIOTECA 2020                                       |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 21%        | 13%           | 5%        | 0%              | 60%                |
| Deporte   | 18%        | 16%           | 6%        | 1%              | 58%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 28%        | 18%           | 4%        | 1%              | 50%                |
| Nutrición y Dietética   | 13%        | 19%           | 12%       | 2%              | 53%                |
| Tecnología en Deporte   | 27%        | 20%           | 3%        | 0%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 29%           | 9%        | 1%              | 53%                |
| <b>Total general</b>  | <b>19%</b> | <b>18%</b>    | <b>6%</b> | <b>1%</b>       | <b>56%</b>         |



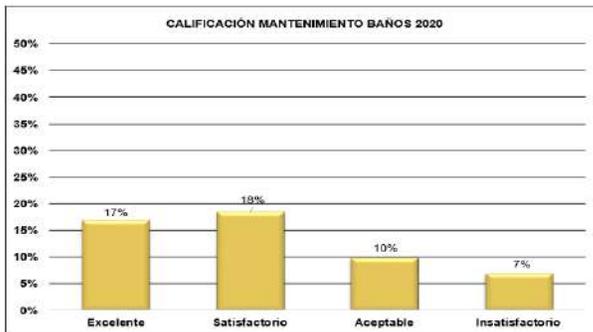
✓ Zonas Verdes

| MANTENIMIENTO ZONAS VERDES 2020                                     |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 27%        | 13%           | 6%        | 0%              | 54%                |
| Deporte   | 23%        | 14%           | 4%        | 2%              | 56%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 31%        | 30%           | 3%        | 1%              | 36%                |
| Nutrición y Dietética   | 17%        | 21%           | 10%       | 3%              | 49%                |
| Tecnología en Deporte   | 30%        | 20%           | 3%        | 0%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 20%        | 32%           | 7%        | 3%              | 39%                |
| <b>Total general</b>  | <b>24%</b> | <b>20%</b>    | <b>5%</b> | <b>1%</b>       | <b>50%</b>         |



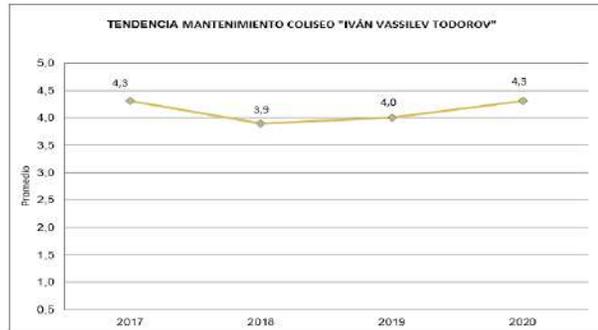
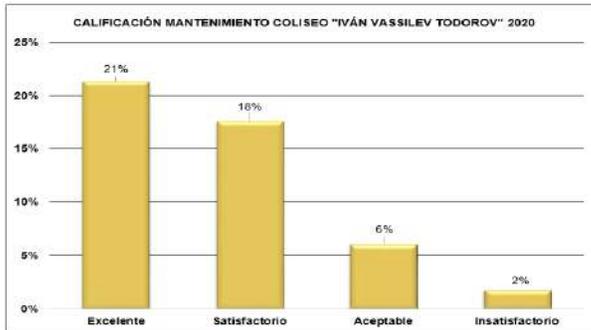
✓ Baños

| MANTENIMIENTO BAÑOS 2020  |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 18%        | 16%           | 12%        | 3%              | 52%                |
| Deporte   | 14%        | 16%           | 8%         | 6%              | 55%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%         | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 13%           | 0%         | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%         | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%         | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 28%        | 22%           | 10%        | 9%              | 30%                |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 17%           | 12%        | 10%             | 49%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 17%           | 10%        | 7%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 12%        | 28%           | 12%        | 11%             | 38%                |
| <b>Total general</b>  | <b>17%</b> | <b>18%</b>    | <b>10%</b> | <b>7%</b>       | <b>48%</b>         |



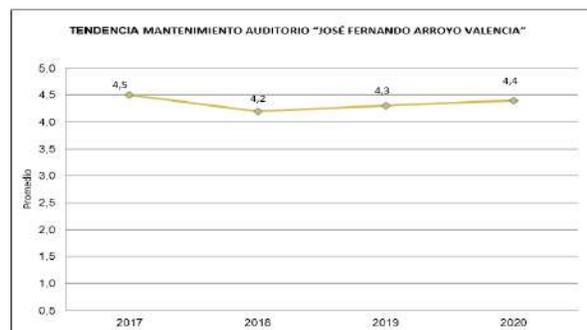
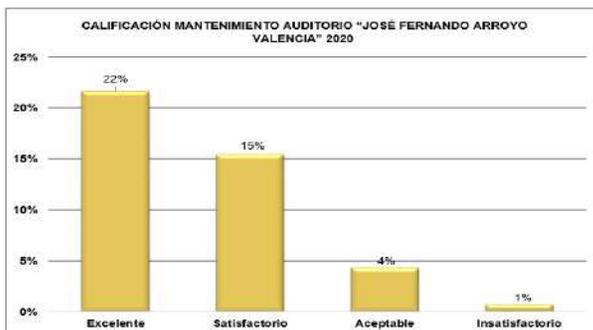
✓ Coliseo Iván Vassilev Todorov

| MANTENIMIENTO COLISEO "IVÁN VASSILEV TODOROV" 2020                  |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 23%        | 14%           | 4%        | 1%              | 58%                |
| Deporte   | 22%        | 13%           | 7%        | 2%              | 55%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 5%            | 5%        | 0%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 33%        | 20%           | 5%        | 0%              | 43%                |
| Nutrición y Dietética   | 14%        | 19%           | 9%        | 4%              | 54%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 27%           | 3%        | 0%              | 43%                |
| Terapia Ocupacional   | 12%        | 30%           | 7%        | 0%              | 50%                |
| <b>Total general</b>  | <b>21%</b> | <b>18%</b>    | <b>6%</b> | <b>2%</b>       | <b>53%</b>         |



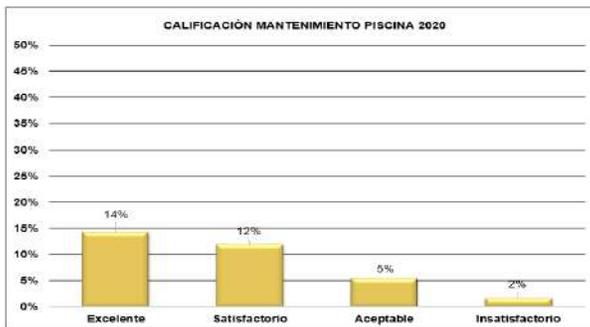
✓ Auditorio "José Fernando Arroyo Valencia"

| MANTENIMIENTO AUDITORIO "JOSÉ FERNANDO ARROYO ALENCIA" 2020         |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 22%        | 12%           | 4%        | 1%              | 61%                |
| Deporte   | 22%        | 14%           | 3%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 5%            | 5%        | 0%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 31%        | 15%           | 3%        | 0%              | 51%                |
| Nutrición y Dietética   | 17%        | 18%           | 8%        | 2%              | 55%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 17%           | 3%        | 0%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional   | 14%        | 24%           | 7%        | 1%              | 54%                |
| <b>Total general</b>  | <b>22%</b> | <b>15%</b>    | <b>4%</b> | <b>1%</b>       | <b>58%</b>         |



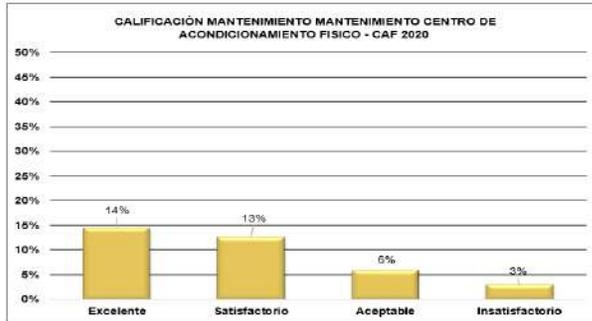
✓ Piscina

| MANTENIMIENTO PISCINA 2020  |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 12%           | 3%        | 1%              | 68%                |
| Deporte   | 15%        | 12%           | 3%        | 1%              | 69%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 5%            | 5%        | 0%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 18%        | 10%           | 6%        | 0%              | 66%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 13%           | 10%       | 3%              | 65%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 10%           | 7%        | 3%              | 57%                |
| Terapia Ocupacional   | 7%         | 14%           | 11%       | 4%              | 64%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>12%</b>    | <b>5%</b> | <b>2%</b>       | <b>67%</b>         |



✓ Centro de Acondicionamiento Físico - CAF

| MANTENIMIENTO CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO - CAF 2020         |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%        | 12%           | 5%        | 1%              | 65%                |
| Deporte   | 14%        | 14%           | 4%        | 1%              | 66%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 5%            | 0%        | 5%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 21%        | 9%            | 5%        | 3%              | 62%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 15%           | 9%        | 8%              | 58%                |
| Tecnología en Deporte   | 13%        | 13%           | 10%       | 0%              | 63%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 12%           | 11%       | 5%              | 63%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>13%</b>    | <b>6%</b> | <b>3%</b>       | <b>64%</b>         |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |      |     |
|-----------------------|-------|------|-----|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020 |     |
| Excelente             | 5     | 98   | 490 |
| satisfactorio         | 4     | 85   | 340 |
| Aceptable             | 3     | 40   | 120 |
| Insatisfactorio       | 2     | 20   | 40  |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 243  | 990 |
| <b>TOTAL</b>          |       | 4,1  |     |

✓ Instalaciones IPS

| MANTENIMIENTO INSTALACIONES - IPS 2020                              |           |               |           |                 |                    |
|---|-----------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 17%       | 12%           | 4%        | 1%              | 66%                |
| Deporte   | 15%       | 13%           | 4%        | 0%              | 67%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%       | 33%           | 0%        | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%       | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%       | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%        | 0%            | 0%        | 0%              | 100%               |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%       | 5%            | 0%        | 5%              | 77%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%        | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 23%       | 11%           | 3%        | 3%              | 60%                |
| Nutrición y Dietética   | 11%       | 17%           | 9%        | 5%              | 58%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%       | 17%           | 3%        | 3%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional   | 9%        | 17%           | 8%        | 1%              | 64%                |
| <b>Total general</b>  | 16%       | 14%           | 5%        | 2%              | 64%                |

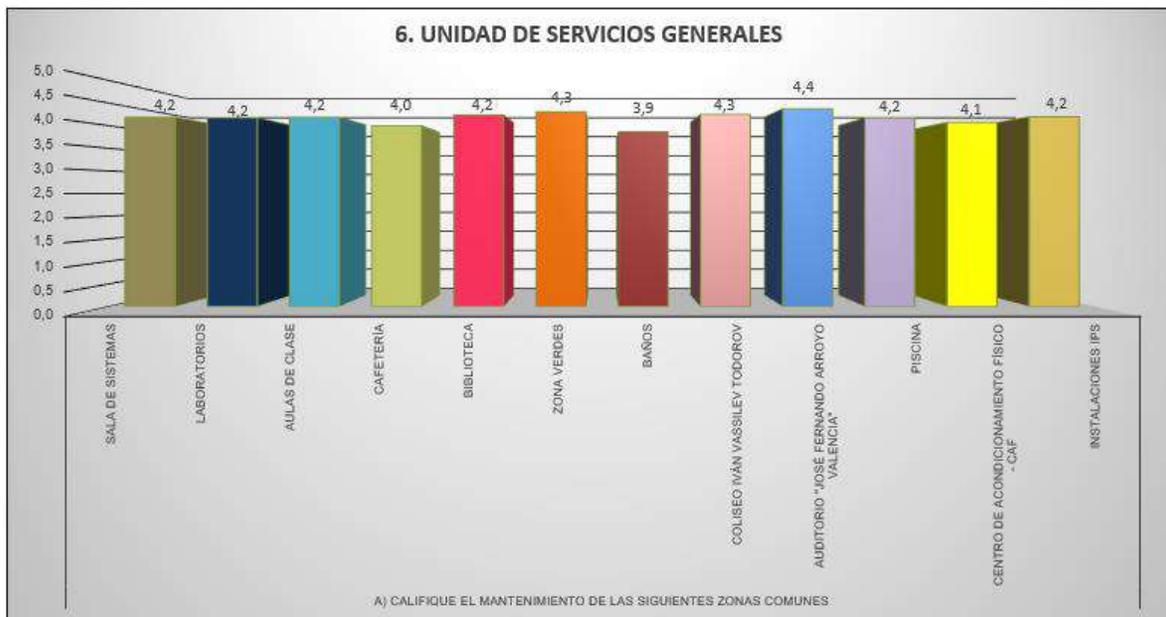


| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |      |      |
|-----------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente             | 5     | 105  | 525  |
| satisfactorio         | 4     | 93   | 372  |
| Aceptable             | 3     | 31   | 93   |
| Insatisfactorio       | 2     | 13   | 26   |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 242  | 1016 |
| <b>TOTAL</b>          |       | 4,2  |      |

### 3.6.1 Observaciones

Al hacer el análisis de las tendencias en el mantenimiento de los diferentes espacios y zonas verdes de la Institución, se evidencia que estos tienen una tendencia a mejorar, se recomienda mantener las medidas tomadas a fin de continuar con una percepción positiva de los usuarios en relación al mantenimiento.

Gráfica N° 6



La evaluación del mantenimiento de los espacios y zonas verdes, se aplica a los estudiantes que se encuentran asistiendo a prácticas y laboratorios, los cuales equivalen al 40% de la muestra tomada.

Dado este tamaño de muestra, se debe de hacer un análisis por parte de la profesional del área a fin de poder identificar planes de mejoramiento encaminados a aumentar la percepción de los usuarios.

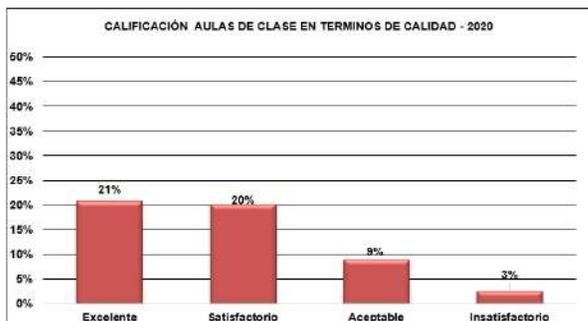
### 3.7 MEDIOS EDUCATIVOS

Los medios educativos para efectos de este estudio se encuentran relacionados con la calidad, cantidad y capacidad de los espacios de aulas de clase, laboratorios, escenarios de prácticas y los escenarios deportivos internos y externos

a. Como califica las aulas de clase en términos de.

✓ Calidad

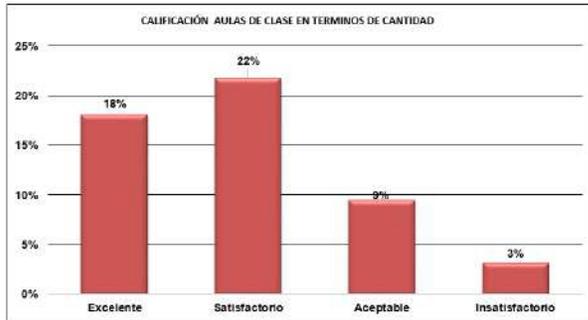
| CALIFICACIÓN AULAS DE CLASE EN TERMINOS DE CALIDAD - 2020           |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 24%        | 11%           | 9%        | 0%              | 57%                |
| Deporte   | 18%        | 19%           | 7%        | 3%              | 53%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 18%           | 0%        | 0%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 33%        | 30%           | 11%       | 1%              | 25%                |
| Nutrición y Dietética   | 16%        | 21%           | 10%       | 6%              | 47%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 23%           | 7%        | 0%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 14%        | 25%           | 14%       | 5%              | 41%                |
| <b>Total general</b>  | <b>21%</b> | <b>20%</b>    | <b>9%</b> | <b>3%</b>       | <b>47%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 21%  | 104% |
| Satisfactorio                     | 4     | 20%  | 80%  |
| Aceptable                         | 3     | 9%   | 27%  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 3%   | 5%   |
| Sumatoria                         |       | 53%  | 217% |
| Promedio                          |       | 4,1  |      |

✓ Cantidad

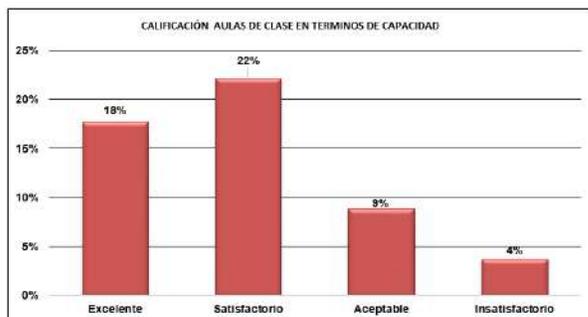
| CALIFICACIÓN AULAS DE CLASE EN TERMINOS DE CANTIDAD                 |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 19%        | 15%           | 8%        | 1%              | 57%                |
| Deporte   | 15%        | 21%           | 5%        | 5%              | 53%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 14%        | 18%           | 0%        | 0%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 27%        | 33%           | 14%       | 1%              | 25%                |
| Nutrición y Dietética   | 16%        | 18%           | 11%       | 8%              | 47%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 27%           | 7%        | 3%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 13%        | 26%           | 18%       | 1%              | 41%                |
| <b>Total general</b>  | <b>18%</b> | <b>22%</b>    | <b>9%</b> | <b>3%</b>       | <b>47%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 122  | 610  |
| Satisfactorio                     | 4     | 147  | 588  |
| Aceptable                         | 3     | 64   | 192  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 22   | 44   |
|                                   |       | 355  | 1434 |
| Promedio                          |       | 4,0  |      |

✓ Capacidad

| CALIFICACIÓN AULAS DE CLASE EN TERMINOS DE CAPACIDAD                |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 21%        | 14%           | 6%        | 1%              | 58%                |
| Deporte   | 14%        | 22%           | 6%        | 4%              | 53%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                         | 25%        | 0%            | 0%        | 0%              | 75%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 14%        | 18%           | 0%        | 0%              | 68%                |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 26%        | 30%           | 12%       | 7%              | 25%                |
| Nutrición y Dietética   | 17%        | 18%           | 13%       | 5%              | 47%                |
| Preparatorio en Deporte   | 13%        | 37%           | 3%        | 3%              | 43%                |
| Preparatorio en Salud   | 13%        | 29%           | 14%       | 3%              | 41%                |
| <b>Total general</b>  | <b>18%</b> | <b>22%</b>    | <b>9%</b> | <b>4%</b>       | <b>47%</b>         |

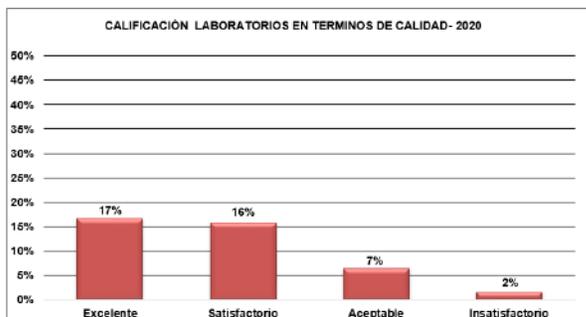


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 120  | 600  |
| Satisfactorio                     | 4     | 150  | 600  |
| Aceptable                         | 3     | 60   | 180  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 25   | 50   |
|                                   |       | 355  | 1430 |
| Promedio                          |       | 4,0  |      |

b. Como califica los laboratorios en términos de

✓ Calidad

| CALIFICACIÓN LABORATORIOS EN TERMINOS DE CALIDAD - 2020             |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 12%        | 4%            | 4%        | 0%              | 80%                |
| Deporte   | 19%        | 17%           | 4%        | 2%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 23%        | 17%           | 10%       | 1%              | 49%                |
| Nutrición y Dietética   | 13%        | 18%           | 11%       | 6%              | 51%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 20%           | 3%        | 0%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 26%           | 8%        | 1%              | 54%                |
| <b>Total general</b>  | <b>17%</b> | <b>16%</b>    | <b>7%</b> | <b>2%</b>       | <b>59%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 113  | 565  |
| Satisfactorio                     | 4     | 107  | 428  |
| Aceptable                         | 3     | 44   | 132  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 12   | 24   |
| Sumatoria                         |       | 276  | 1149 |
| Promedio                          |       | 4,2  |      |

✓ Cantidad

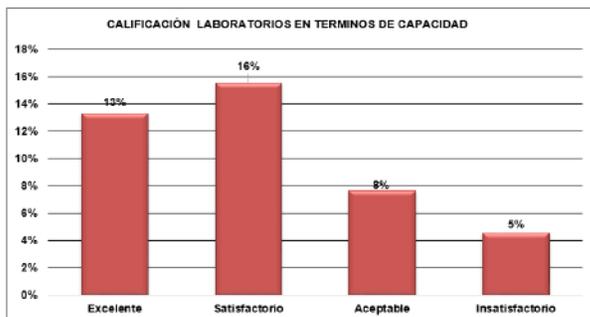
| CALIFICACIÓN LABORATORIOS EN TERMINOS DE CANTIDAD                   |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 10%        | 7%            | 4%        | 0%              | 80%                |
| Deporte   | 17%        | 16%           | 7%        | 3%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 17%        | 19%           | 13%       | 3%              | 49%                |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 16%           | 10%       | 10%             | 51%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 20%           | 3%        | 0%              | 60%                |
| Terapia Ocupacional   | 8%         | 20%           | 9%        | 9%              | 54%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>15%</b>    | <b>8%</b> | <b>4%</b>       | <b>59%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 94   | 470  |
| Satisfactorio                     | 4     | 102  | 408  |
| Aceptable                         | 3     | 52   | 156  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 28   | 56   |
| Promedio                          |       | 276  | 1090 |
|                                   |       | 3,9  |      |

✓ Capacidad

| CALIFICACIÓN LABORATORIOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD                  |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 10%        | 7%            | 4%        | 0%              | 80%                |
| Deporte   | 16%        | 17%           | 6%        | 3%              | 57%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 20%        | 20%           | 0%        | 0%              | 60%                |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                         | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%         | 20%           | 0%        | 20%             | 60%                |
| Fisioterapia  | 16%        | 16%           | 14%       | 6%              | 49%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 18%           | 10%       | 10%             | 51%                |
| Preparatorio en Deporte   | 13%        | 20%           | 7%        | 0%              | 60%                |
| Preparatorio en Salud   | 8%         | 21%           | 11%       | 8%              | 53%                |
| <b>Total general</b>  | <b>13%</b> | <b>16%</b>    | <b>8%</b> | <b>5%</b>       | <b>59%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 90   | 450  |
| Satisfactorio                     | 4     | 105  | 420  |
| Aceptable                         | 3     | 52   | 156  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 31   | 62   |
| Promedio                          |       | 278  | 1088 |
|                                   |       | 3,9  |      |

c. Como califica los escenarios de práctica en términos de

✓ Calidad

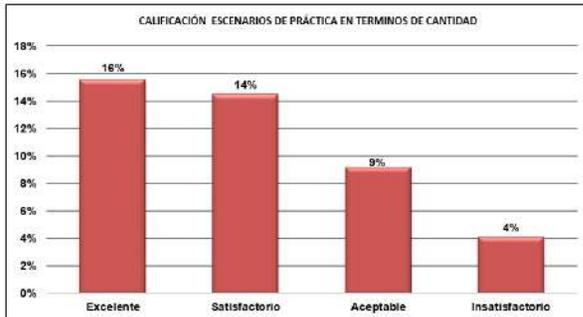
| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DE PRÁCTICA EN TERMINOS DE CALIDAD - 2020   |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 12%        | 12%           | 5%        | 0%              | 71%                |
| Deporte   | 19%        | 18%           | 5%        | 5%              | 52%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 20%        | 20%           | 14%       | 2%              | 45%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 12%           | 9%        | 10%             | 60%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 10%           | 17%       | 3%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 13%           | 21%       | 4%              | 51%                |
| <b>Total general</b>  | <b>16%</b> | <b>15%</b>    | <b>9%</b> | <b>4%</b>       | <b>56%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |            |      |
|-----------------------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente                         | 5     | 106        | 530  |
| Satisfactorio                     | 4     | 101        | 404  |
| Aceptable                         | 3     | 63         | 189  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 26         | 52   |
| Sumatoria                         |       | 296        | 1175 |
| <b>Promedio</b>                   |       | <b>4,0</b> |      |

✓ Cantidad

| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DE PRÁCTICA EN TERMINOS DE CANTIDAD         |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 13%        | 11%           | 5%        | 0%              | 71%                |
| Deporte   | 19%        | 16%           | 7%        | 5%              | 53%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 18%        | 21%           | 12%       | 5%              | 45%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 12%           | 9%        | 9%              | 60%                |
| Tecnología en Deporte   | 17%        | 17%           | 13%       | 3%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 11%        | 13%           | 20%       | 4%              | 53%                |
| <b>Total general</b>  | <b>16%</b> | <b>14%</b>    | <b>9%</b> | <b>4%</b>       | <b>57%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 105  | 525  |
| Satisfactorio                     | 4     | 98   | 392  |
| Aceptable                         | 3     | 62   | 186  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 28   | 56   |
| Promedio                          |       | 293  | 1159 |
|                                   |       | 4,0  |      |

✓ Capacidad

| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DE PRÁCTICA EN TERMINOS DE CAPACIDAD        |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 13%        | 11%           | 5%        | 0%              | 71%                |
| Deporte   | 17%        | 17%           | 8%        | 4%              | 53%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                         | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo                             | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 18%        | 21%           | 12%       | 4%              | 45%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 12%           | 8%        | 10%             | 60%                |
| Preparatorio en Deporte   | 20%        | 17%           | 10%       | 3%              | 50%                |
| Preparatorio en Salud   | 11%        | 13%           | 21%       | 3%              | 53%                |
| <b>Total general</b>  | <b>15%</b> | <b>15%</b>    | <b>9%</b> | <b>4%</b>       | <b>57%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 103  | 515  |
| Satisfactorio                     | 4     | 102  | 408  |
| Aceptable                         | 3     | 63   | 189  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 25   | 50   |
| Promedio                          |       | 293  | 1162 |
|                                   |       | 4,0  |      |

d. Como califica los escenarios deportivos internos en términos de

✓ Calidad

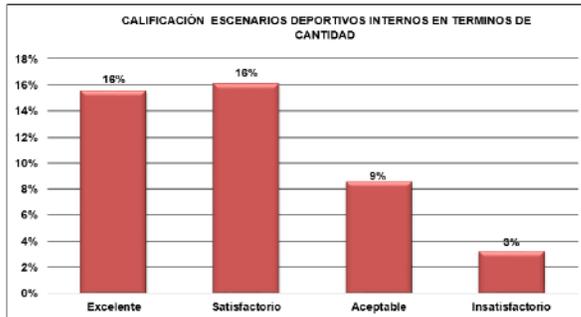
| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS INTERNOS EN TERMINOS DE CALIDAD - 2020 |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 16%        | 14%           | 8%        | 0%              | 62%                |
| Deporte   | 19%        | 18%           | 6%        | 2%              | 55%                |
| Especialización en Actividad Física                                       | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                          | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                                   | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                  | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo       | 18%        | 14%           | 0%        | 0%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                  | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 21%        | 23%           | 11%       | 2%              | 43%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 18%           | 8%        | 0%              | 64%                |
| Tecnología en Deporte   | 27%        | 10%           | 17%       | 0%              | 47%                |
| Terapia Ocupacional   | 7%         | 21%           | 12%       | 0%              | 61%                |
| <b>Total general</b>  | <b>17%</b> | <b>18%</b>    | <b>8%</b> | <b>1%</b>       | <b>57%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 112  | 560  |
| Satisfactorio                     | 4     | 120  | 480  |
| Aceptable                         | 3     | 56   | 168  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 6    | 12   |
| Sumatoria                         |       | 294  | 1220 |
| Promedio                          |       | 4,1  |      |

✓ Cantidad

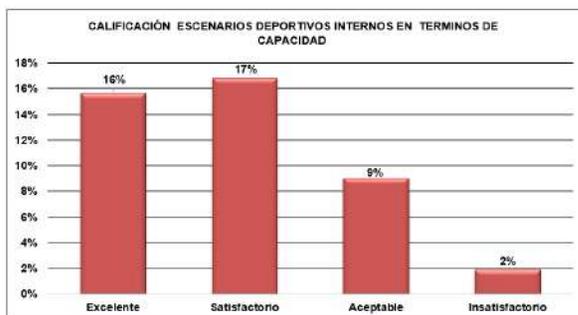
| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS INTERNOS EN TERMINOS DE CANTIDAD |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 18%        | 12%           | 9%        | 1%              | 61%                |
| Deporte   | 17%        | 15%           | 5%        | 7%              | 55%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 9%            | 5%        | 0%              | 68%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 17%        | 23%           | 13%       | 4%              | 43%                |
| Nutrición y Dietética   | 11%        | 16%           | 7%        | 2%              | 64%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 10%           | 17%       | 0%              | 50%                |
| Terapia Ocupacional   | 5%         | 21%           | 12%       | 1%              | 61%                |
| <b>Total general</b>  | <b>18%</b> | <b>16%</b>    | <b>9%</b> | <b>3%</b>       | <b>57%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 105  | 525  |
| Satisfactorio                     | 4     | 109  | 436  |
| Aceptable                         | 3     | 58   | 174  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 22   | 44   |
| Promedio                          |       | 294  | 1179 |
|                                   |       | 4,0  |      |

✓ Capacidad

| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS INTERNOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD |            |               |           |                 |                    |
|--|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Academico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 18%        | 11%           | 10%       | 0%              | 62%                |
| Deporte  | 16%        | 17%           | 7%        | 4%              | 55%                |
| Especialización en Actividad Física                                  | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                     | 40%        | 20%           | 0%        | 0%              | 40%                |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                          | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                               | 100%       | 0%            | 0%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo                              | 18%        | 9%            | 5%        | 0%              | 68%                |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia   | 20%        | 23%           | 10%       | 4%              | 43%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 17%           | 9%        | 1%              | 64%                |
| Preparatorio en Deporte  | 27%        | 10%           | 17%       | 0%              | 47%                |
| Preparatorio en Salud  | 7%         | 22%           | 11%       | 0%              | 61%                |
| <b>Total general</b>   | <b>16%</b> | <b>17%</b>    | <b>9%</b> | <b>2%</b>       | <b>57%</b>         |

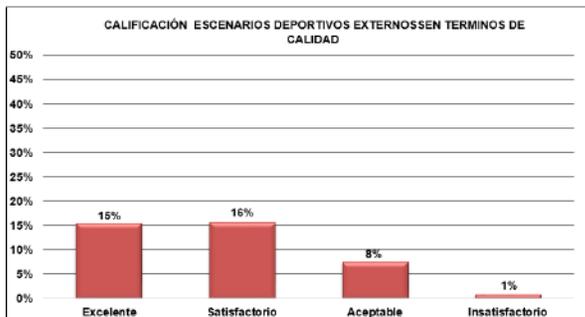


| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 106  | 530  |
| Satisfactorio                     | 4     | 114  | 456  |
| Aceptable                         | 3     | 61   | 183  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 13   | 26   |
| Promedio                          |       | 294  | 1195 |
|                                   |       | 4,1  |      |

e. Como califica los escenarios deportivos externos en términos de

✓ Calidad

| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS EXTERNOS EN TERMINOS DE CALIDAD - 2020 |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 15%        | 12%           | 9%        | 0%              | 65%                |
| Deporte   | 20%        | 14%           | 5%        | 2%              | 59%                |
| Especialización en Actividad Física                                       | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                          | 60%        | 20%           | 0%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                                    | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                                  | 0%         | 0%            | 100%      | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo       | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                                  | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 19%        | 21%           | 8%        | 1%              | 51%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 15%           | 7%        | 1%              | 68%                |
| Tecnología en Deporte   | 20%        | 13%           | 13%       | 0%              | 53%                |
| Terapia Ocupacional   | 3%         | 24%           | 12%       | 0%              | 62%                |
| <b>Total general</b>  | <b>15%</b> | <b>16%</b>    | <b>8%</b> | <b>1%</b>       | <b>61%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |      |
|-----------------------------------|-------|------|------|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |      |
| Excelente                         | 5     | 104  | 520  |
| Satisfactorio                     | 4     | 105  | 420  |
| Aceptable                         | 3     | 52   | 156  |
| Insatisfactorio                   | 2     | 6    | 12   |
| Sumatoria                         |       | 267  | 1108 |
| Promedio                          |       | 4,1  |      |

✓ Cantidad

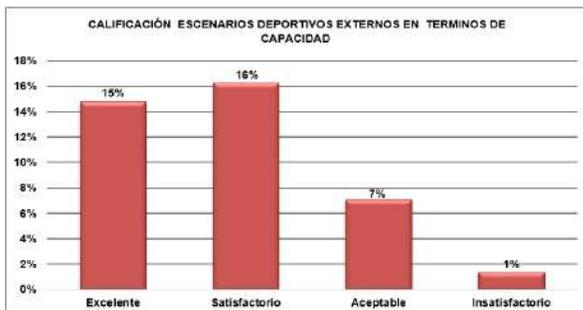
| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS EXTERNOS EN TERMINOS DE CANTIDAD |            |               |           |                 |                    |
|---|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 15%        | 12%           | 9%        | 0%              | 65%                |
| Deporte   | 17%        | 16%           | 5%        | 3%              | 59%                |
| Especialización en Actividad Física                                 | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 60%        | 20%           | 0%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                              | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%         | 0%            | 100%      | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 18%        | 5%            | 5%        | 0%              | 73%                |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia  | 17%        | 21%           | 7%        | 3%              | 51%                |
| Nutrición y Dietética   | 10%        | 14%           | 7%        | 1%              | 68%                |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 10%           | 13%       | 0%              | 53%                |
| Terapia Ocupacional   | 3%         | 24%           | 12%       | 0%              | 62%                |
| <b>Total general</b>  | <b>14%</b> | <b>16%</b>    | <b>8%</b> | <b>1%</b>       | <b>61%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |     |
|-----------------------------------|-------|------|-----|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |     |
| Excelente                         | 5     | 98   | 490 |
| Satisfactorio                     | 4     | 107  | 428 |
| Aceptable                         | 3     | 52   | 156 |
| Insatisfactorio                   | 2     | 10   | 20  |
| Promedio                          |       | 4,1  |     |

✓ Capacidad

| CALIFICACIÓN ESCENARIOS DEPORTIVOS EXTERNOS EN TERMINOS DE CAPACIDAD |            |               |           |                 |                    |
|--|------------|---------------|-----------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 16%        | 11%           | 8%        | 1%              | 65%                |
| Deporte  | 17%        | 17%           | 4%        | 2%              | 59%                |
| Especialización en Actividad Física                                  | 33%        | 0%            | 33%       | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                     | 60%        | 20%           | 0%        | 0%              | 20%                |
| Especialización en Fisioterapia del Deporte                          | 13%        | 0%            | 0%        | 0%              | 88%                |
| Especialización en Neurorehabilitación                               | 0%         | 0%            | 100%      | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Periodismo Deportivo                              | 18%        | 9%            | 0%        | 0%              | 73%                |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 0%         | 20%           | 0%        | 0%              | 80%                |
| Fisioterapia   | 18%        | 21%           | 8%        | 2%              | 51%                |
| Nutrición y Dietética  | 10%        | 15%           | 7%        | 1%              | 68%                |
| Preparatorio en Deporte  | 23%        | 13%           | 10%       | 0%              | 53%                |
| Preparatorio en Salud  | 3%         | 24%           | 12%       | 0%              | 62%                |
| <b>Total general</b>   | <b>15%</b> | <b>16%</b>    | <b>7%</b> | <b>1%</b>       | <b>61%</b>         |



| VALOR PROMEDIO DE LA CALIFICACIÓN |       |      |     |
|-----------------------------------|-------|------|-----|
| CRITERIOS                         | NIVEL | 2020 |     |
| Excelente                         | 5     | 100  | 500 |
| Satisfactorio                     | 4     | 110  | 440 |
| Aceptable                         | 3     | 48   | 144 |
| Insatisfactorio                   | 2     | 9    | 18  |
| Promedio                          |       | 4,1  |     |

### 3.7.1 Observaciones

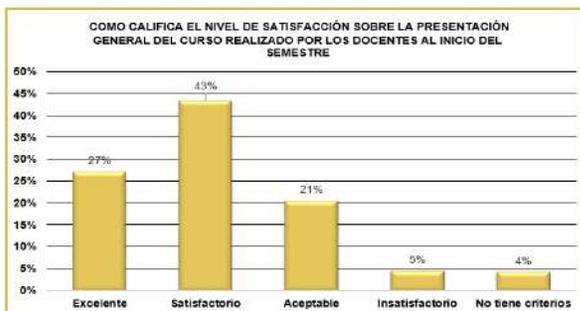
En la evaluación de los medios educativos, se observa que se conserva su tendencia de un año al otro, es recomendable continuar con actividades de mejoramiento, con el fin de lograr una mejor disposición de los espacios para la prestación de los servicios.



### 3.8 UNIDAD DE EDUCACIÓN Y PEDAGOGIA

- a. Como califica el nivel de satisfacción sobre la presentación general del curso realizado por los docentes al inicio del semestre. (Sincrónica y en la Plataforma NEO)

| COMO CALIFICA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA PRESENTACIÓN GENERAL DEL CURSO REALIZADO POR LOS DOCENTES AL INICIO DEL SEMESTRE |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 29%        | 40%           | 20%        | 2%              | 9%                 |
| Deporte  | 27%        | 43%           | 21%        | 5%              | 3%                 |
| Especialización en Actividad Física  | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 40%        | 40%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorrehabilitación  | 50%        | 13%           | 25%        | 0%              | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 59%        | 36%           | 5%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 20%        | 60%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia   | 24%        | 48%           | 21%        | 7%              | 1%                 |
| Nutrición y Dietética  | 21%        | 44%           | 25%        | 5%              | 6%                 |
| Tecnología en Deporte  | 40%        | 40%           | 10%        | 7%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional  | 17%        | 50%           | 24%        | 5%              | 4%                 |
| <b>Total general</b>   | <b>27%</b> | <b>43%</b>    | <b>21%</b> | <b>5%</b>       | <b>4%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |             |
|-----------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente             | 5     | 184        | 920         |
| satisfactorio         | 4     | 293        | 1172        |
| Aceptable             | 3     | 139        | 417         |
| Insatisfactorio       | 2     | 31         | 62          |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | <b>647</b> | <b>2571</b> |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>4,0</b> |             |

- b. Como califica el nivel de satisfacción sobre la relación de los contenidos desarrollados en los cursos, a lo indicado en la guía de curso.

| COMO CALIFICA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN LOS CURSOS, A LO INDICADO EN LA GUÍA DE CURSO |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 28%        | 45%           | 18%        | 2%              | 7%                 |
| Deporte   | 28%        | 42%           | 21%        | 6%              | 2%                 |
| Especialización en Actividad Física   | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 60%        | 40%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorrehabilitación   | 63%        | 25%           | 0%         | 0%              | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 73%        | 27%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 20%        | 60%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 22%        | 48%           | 21%        | 7%              | 1%                 |
| Nutrición y Dietética   | 24%        | 46%           | 22%        | 6%              | 3%                 |
| Tecnología en Deporte   | 37%        | 40%           | 17%        | 3%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional   | 17%        | 53%           | 25%        | 4%              | 1%                 |
| <b>Total general</b>  | <b>28%</b> | <b>44%</b>    | <b>20%</b> | <b>5%</b>       | <b>3%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |      |
|-----------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente             | 5     | 190        | 950  |
| satisfactorio         | 4     | 300        | 1200 |
| Aceptable             | 3     | 134        | 402  |
| Insatisfactorio       | 2     | 32         | 64   |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 656        | 2616 |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>4,0</b> |      |

- c. Califique el nivel de satisfacción sobre los recursos y medios didácticos utilizados por los docentes para el desarrollo de las actividades de formación. (Videoconferencias, foros, diapositivas, lecturas entre otros).

| CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LOS RECURSOS Y MEDIOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS POR LOS DOCENTES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 29%        | 42%           | 19%        | 4%              | 7%                 |
| Deporte  | 27%        | 40%           | 23%        | 7%              | 3%                 |
| Especialización en Actividad Física  | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 40%        | 60%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorrehabilitación  | 63%        | 13%           | 13%        | 0%              | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 55%        | 32%           | 14%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 20%        | 40%           | 40%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia   | 21%        | 46%           | 29%        | 3%              | 1%                 |
| Nutrición y Dietética  | 15%        | 45%           | 27%        | 10%             | 3%                 |
| Tecnología en Deporte  | 30%        | 37%           | 27%        | 3%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional  | 12%        | 47%           | 37%        | 1%              | 3%                 |
| <b>Total general</b>   | <b>25%</b> | <b>42%</b>    | <b>25%</b> | <b>5%</b>       | <b>3%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |      |
|-----------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente             | 5     | 167        | 835  |
| satisfactorio         | 4     | 283        | 1132 |
| Aceptable             | 3     | 169        | 507  |
| Insatisfactorio       | 2     | 34         | 68   |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 653        | 2542 |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>3,9</b> |      |

- d. Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de enseñanzas y aprendizaje que el docente ha utilizado en el proceso de formación.

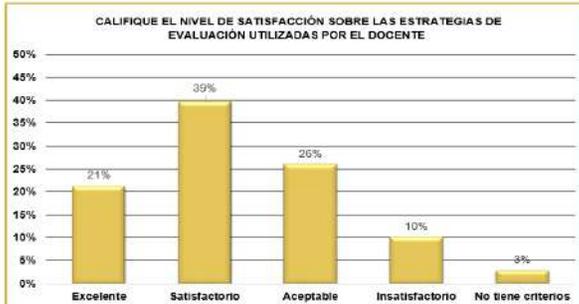
| CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZAS Y APRENDIZAJE QUE EL DOCENTE HA UTILIZADO EN EL PROCESO DE FORMACIÓN |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 25%        | 42%           | 23%        | 4%              | 6%                 |
| Deporte   | 23%        | 45%           | 20%        | 10%             | 1%                 |
| Especialización en Actividad Física   | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 60%        | 20%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorehabilitación  | 63%        | 13%           | 13%        | 0%              | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.  | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo   | 59%        | 27%           | 9%         | 5%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 40%        | 40%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 15%        | 41%           | 34%        | 9%              | 1%                 |
| Nutrición y Dietética   | 13%        | 40%           | 31%        | 12%             | 3%                 |
| Tecnología en Deporte   | 30%        | 33%           | 27%        | 7%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional   | 9%         | 49%           | 36%        | 4%              | 3%                 |
| <b>Total general</b>  | <b>22%</b> | <b>42%</b>    | <b>26%</b> | <b>8%</b>       | <b>3%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |             |
|-----------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente             | 5     | 147        | 735         |
| satisfactorio         | 4     | 282        | 1128        |
| Aceptable             | 3     | 175        | 525         |
| Insatisfactorio       | 2     | 53         | 106         |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | <b>657</b> | <b>2494</b> |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>3,8</b> |             |

- e. Califique el nivel de satisfacción sobre las estrategias de evaluación utilizadas por el docente.

| CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN UTILIZADAS POR EL DOCENTE |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 26%        | 37%           | 21%        | 9%              | 7%                 |
| Deporte  | 20%        | 37%           | 25%        | 15%             | 1%                 |
| Especialización en Actividad Física  | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 60%        | 20%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorehabilitación   | 63%        | 13%           | 13%        | 0%              | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                              | 55%        | 32%           | 9%         | 5%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 40%        | 60%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia   | 15%        | 48%           | 29%        | 7%              | 1%                 |
| Nutrición y Dietética  | 15%        | 39%           | 30%        | 13%             | 3%                 |
| Tecnología en Deporte  | 33%        | 23%           | 33%        | 7%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional  | 9%         | 51%           | 33%        | 4%              | 3%                 |
| <b>Total general</b>   | <b>21%</b> | <b>39%</b>    | <b>26%</b> | <b>10%</b>      | <b>3%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |      |
|-----------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente             | 5     | 144        | 720  |
| satisfactorio         | 4     | 267        | 1068 |
| Aceptable             | 3     | 176        | 528  |
| Insatisfactorio       | 2     | 69         | 138  |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 656        | 2454 |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>3,7</b> |      |

- f. Califique el nivel de satisfacción de los docentes para las dudas, consultas y asesorías académicas.

| CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DOCENTES PARA LAS DUDAS, CONSULTAS Y ASESORÍAS ACADÉMICAS |            |               |            |                 |                    |
|---|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico  | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas  | 32%        | 37%           | 17%        | 6%              | 8%                 |
| Deporte   | 30%        | 34%           | 28%        | 5%              | 3%                 |
| Especialización en Actividad Física   | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva  | 40%        | 40%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorrehabilitación   | 50%        | 25%           | 0%         | 13%             | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo   | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo                                 | 50%        | 41%           | 9%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte  | 40%        | 40%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia  | 21%        | 45%           | 26%        | 5%              | 3%                 |
| Nutrición y Dietética   | 23%        | 35%           | 36%        | 3%              | 3%                 |
| Tecnología en Deporte   | 23%        | 47%           | 13%        | 13%             | 3%                 |
| Terapia Ocupacional   | 20%        | 49%           | 22%        | 7%              | 3%                 |
| <b>Total general</b>  | <b>28%</b> | <b>39%</b>    | <b>25%</b> | <b>5%</b>       | <b>4%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |      |
|-----------------------|-------|------------|------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |      |
| Excelente             | 5     | 188        | 940  |
| satisfactorio         | 4     | 261        | 1044 |
| Aceptable             | 3     | 166        | 498  |
| Insatisfactorio       | 2     | 35         | 70   |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | 650        | 2552 |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>3,9</b> |      |

- g. Califique el nivel de satisfacción de las herramientas tecnológicas utilizadas en el proceso de formación por la institución. (Plataforma LMS-NEO, correo electrónico y aplicaciones de la suite de Google).

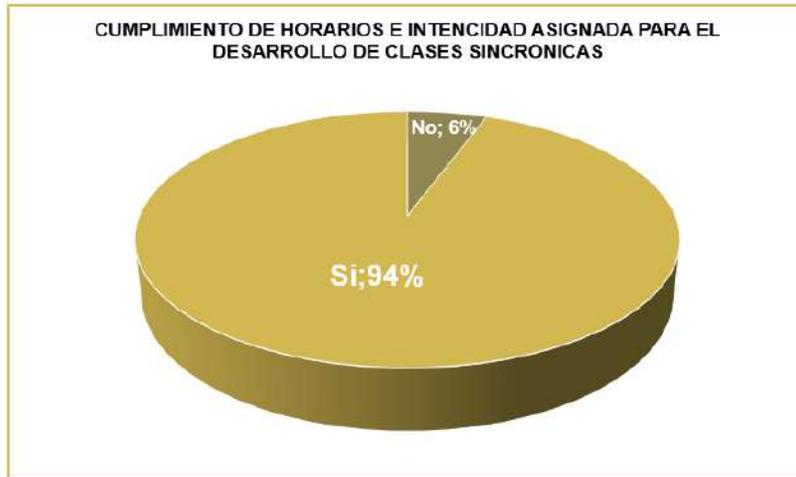
| CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN POR LA INSTITUCIÓN |            |               |            |                 |                    |
|--|------------|---------------|------------|-----------------|--------------------|
| Programa Académico   | Excelente  | Satisfactorio | Aceptable  | Insatisfactorio | No tiene criterios |
| Administración de Empresas   | 33%        | 37%           | 19%        | 4%              | 7%                 |
| Deporte  | 29%        | 45%           | 17%        | 6%              | 3%                 |
| Especialización en Actividad Física  | 67%        | 0%            | 0%         | 0%              | 33%                |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva   | 20%        | 80%           | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Neurorrehabilitación  | 50%        | 25%           | 0%         | 13%             | 13%                |
| Especialización en Periodismo Deportivo.   | 100%       | 0%            | 0%         | 0%              | 0%                 |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo  | 55%        | 27%           | 14%        | 5%              | 0%                 |
| Especialización Fisioterapia del Deporte   | 20%        | 60%           | 20%        | 0%              | 0%                 |
| Fisioterapia   | 21%        | 49%           | 26%        | 3%              | 2%                 |
| Nutrición y Dietética  | 24%        | 48%           | 19%        | 7%              | 3%                 |
| Tecnología en Deporte  | 33%        | 47%           | 10%        | 7%              | 3%                 |
| Terapia Ocupacional  | 14%        | 54%           | 29%        | 0%              | 3%                 |
| <b>Total general</b>   | <b>27%</b> | <b>45%</b>    | <b>20%</b> | <b>4%</b>       | <b>4%</b>          |



| CALIFICACIÓN PROMEDIO |       |            |             |
|-----------------------|-------|------------|-------------|
| CRITERIOS             | NIVEL | 2020       |             |
| Excelente             | 5     | 185        | 925         |
| satisfactorio         | 4     | 304        | 1216        |
| Aceptable             | 3     | 133        | 399         |
| Insatisfactorio       | 2     | 30         | 60          |
| <b>SUMATORIA</b>      |       | <b>652</b> | <b>2600</b> |
| <b>TOTAL</b>          |       | <b>4,0</b> |             |

- h. ¿El docente cumple con el horario e intensidad asignada para el desarrollo de clase sincrónica?

| Programa Académico  | No        | Si         |
|---|-----------|------------|
| Administración de Empresas  | 6%        | 94%        |
| Deporte   | 6%        | 94%        |
| Especialización en Actividad Física                                 | 0%        | 100%       |
| Especialización en Dirección y Gestión Deportiva                    | 0%        | 100%       |
| Especialización en Neurorrehabilitación                             | 0%        | 100%       |
| Especialización en Periodismo Deportivo.                            | 0%        | 100%       |
| Especialización en Teoría y Metodología del Entrenamiento Deportivo | 5%        | 95%        |
| Especialización Fisioterapia del Deporte                            | 20%       | 80%        |
| Fisioterapia  | 4%        | 96%        |
| Nutrición y Dietética   | 9%        | 91%        |
| Tecnología en Deporte   | 3%        | 97%        |
| Terapia Ocupacional   | 4%        | 96%        |
| <b>Total general</b>  | <b>6%</b> | <b>94%</b> |



### 3.8.1 Observaciones.

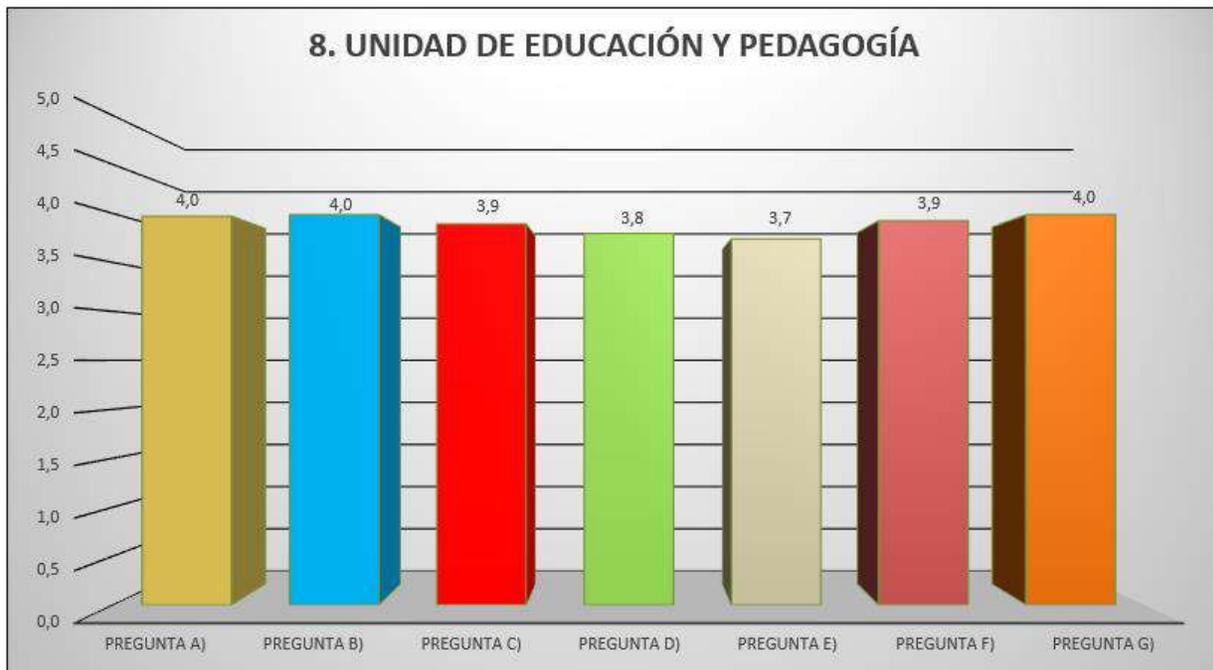
Dada la coyuntura presentada por el COVID 19 y a las nuevas estrategias desarrolladas por la Institución para el ejercicio de la docencia, la Unidad de Educación y Pedagogía indagó a los usuarios sobre los aspectos más importantes de la educación remota mediada por las TIC.

Se logra evidenciar de acuerdo a los resultados obtenidos que se deben establecer planes de mejoramiento encaminados a fortalecer a los docentes en los siguientes aspectos:

- ✓ Recursos y medios didácticos utilizados por los docentes para el desarrollo de las actividades de formación.
- ✓ Estrategias de enseñanza y aprendizaje utilizadas por el docente.
- ✓ Estrategias de evaluación utilizadas por el docente en el proceso de formación.
- ✓ Respuesta a preguntas, dudas y consultas realizadas al docente.

En el gráfico N° 8 se muestran los resultados promedios obtenidos en las preguntas realizada por la Unidad de Educación y Pedagogía a nuestros usuarios.

Gráfica N° 8



#### 4. CALCULO DEL INDICADOR

##### 4.1 Variables del Indicador

- a) **Nombre del indicador**  
Promedio de satisfacción de los usuarios en el período t
- b) **Objetivo.**  
Establecer el valor promedio en la medición de la satisfacción de los usuarios
- c) **Tipo de indicador**  
Eficacia.
- d) **Para que sirve.**  
Conocer el valor promedio de la satisfacción de los usuarios
- e) **Escala de valoración**

| ESCALA                          | VALORACIÓN |     |
|---------------------------------|------------|-----|
|                                 | INICIO     | FIN |
| Excelente                       | 4,5        | 5,0 |
| Satisfactorio                   | 3,9        | 4,4 |
| Aceptable                       | 3,1        | 3,8 |
| Insatisfactorio                 | 0,0        | 3,0 |
| No tiene criterios para evaluar | N/A        | N/A |

##### 4.2 Calculo del valor indicador

$$\text{Promedio satisfacción usuarios en un periodo t} = \frac{\sum \text{Promedios por pregunta}}{\text{Nº de Preguntas}}$$

$$\text{Promedio satisfacción usuarios en un periodo t} = \frac{378,3}{94} = 4.0$$

| PREGUNTA                                     |   |                                     | PROMEDIO<br>POR<br>PREGUNTA | PROMEDIO<br>POR<br>CAPITULO | PROMEDIO<br>GENERAL | VALORACIÓN    |               |
|--|---|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------|---------------|
| CAPITULO                                     | PREGUNTA  | VARIACIÓN                           |                             |                             |                     |               |               |
| 1. Unidad de Admisiones y registro académico | Atención recibida por el personal de la Unidad de Admisiones y Registro Académico, durante la pandemia          |                                     | 3,9                         | 4,1                         | 4,0                 | Satisfactorio |               |
|  | Servicio de inscripción en línea  | Acceso al Aplicativo                | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Claridad para el tramite            | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Tiempo de respuesta                 | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  | Servicio cambio de Contraseña   | Acceso al Aplicativo                | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Claridad para el tramite            | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Tiempo de respuesta                 | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  | Servicio de Matricula Académica en línea  | Acceso al Aplicativo                | 4,2                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Claridad para el tramite            | 4,2                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Tiempo de respuesta                 | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  | Servicio de Consulta de notas   | Acceso al Aplicativo                | 4,3                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Claridad para el tramite            | 4,2                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Tiempo de respuesta                 | 4,2                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  | Servicio de Adiciones y cancelaciones   | Acceso al Aplicativo                | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Claridad para el tramite            | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  |   | Tiempo de respuesta                 | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
| Servicio de Certificados y constancias       | Acceso al Aplicativo  | 4,0                                 | Satisfactorio               |                             |                     |               |               |
|  | Claridad para el tramite  | 4,0                                 | Satisfactorio               |                             |                     |               |               |
|  | Tiempo de respuesta   | 4,0                                 | Satisfactorio               |                             |                     |               |               |
| 2. Unidad de Sistemas                        | Acceso a la plataforma LMS NEO  |                                     | 4,2                         | 4,1                         | 4,0                 | Satisfactorio |               |
|  | Accesibilidad a video y audio de la aplicación de videoconferencia google                                       |                                     | 3,8                         |                             |                     | Aceptable     |               |
|  | Califique el ingreso al correo Institucional.   |                                     | 4,4                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
|  | Tiempo de respuesta a las solicitudes de actualización de credenciales para el ingreso al correo Institucional. |                                     | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |               |
| 3. Unidad de bienestar Universitario         | b. ¿Cómo califica la atención recibida por el personal de Bienestar?  |                                     | 4,1                         | 4,0                         | 4,0                 | Satisfactorio |               |
|  | c. Califique los programas y servicios remotos ofertados por Bienestar Universitario.                           | Divulgación del programa o servicio |                             |                             |                     | 4,0           | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio       |                             |                             |                     | 4,1           | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio     |                             |                             |                     | 4,1           | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio |                             |                             |                     | 3,9           | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio       |                             |                             |                     | 3,9           | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio     |                             |                             |                     | 3,9           | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio |                             |                             |                     | 4,0           | Satisfactorio |
| Acceso al programa o servicio                |   | 4,0                                 | Satisfactorio               |                             |                     |               |               |

| PREGUNTA   |   |                                       | PROMEDIO<br>POR<br>PREGUNTA | PROMEDIO<br>POR<br>CAPITULO | PROMEDIO<br>GENERAL | VALORACIÓN    |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------|
| CAPITULO   | PREGUNTA  | VARIACIÓN                             |                             |                             |                     |               |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 4,0                         |                             | <b>4,0</b>          | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio   | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio         | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio   | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio         | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 4,1                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio   | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio         | 3,9                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio   | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio         | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Divulgación del programa o servicio   | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Acceso al programa o servicio         | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
|  |   | Calidad del programa o servicio       | 4,0                         |                             |                     | Satisfactorio |
| 4. Centro de Biblioteca e información científica |   | Atención a inquietudes vía telefónica | 3,6                         | <b>3,7</b>                  | Aceptable           |               |
|  |   | Respuesta a correos electrónicos      | 3,7                         |                             | Aceptable           |               |
|  |   | Consulta de libros digitales          | 4,0                         |                             | Satisfactorio       |               |
| 5. Unidad de Comunicaciones e imagen Corporativa | Cartelera digitales   | Calidad                               | 4,1                         | <b>4,1</b>                  | Satisfactorio       |               |
|  |   | Oportunidad                           | 4,0                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  | Correos Electrónico   | Calidad                               | 4,2                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Oportunidad                           | 4,1                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  | Redes Sociales  | Calidad                               | 4,0                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Oportunidad                           | 4,0                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  | Contenido página web  |                                       | 4,1                         |                             | Satisfactorio       |               |
| Atención telefónica                              | Calidad   | 3,5                                   | <b>3,5</b>                  | Aceptable                   |                     |               |
|  | Oportunidad   | 3,5                                   |                             | Aceptable                   |                     |               |
| 6. Unidad de Servicios Generales                 | a) Califique el mantenimiento de las siguientes zonas comunes | Sala de Sistemas                      | 4,2                         | <b>4,2</b>                  | Satisfactorio       |               |
|  |   | Laboratorios                          | 4,2                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Aulas de clase                        | 4,2                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Cafetería                             | 4,0                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Biblioteca                            | 4,2                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Zona Verdes                           | 4,3                         |                             | Satisfactorio       |               |
|  |   | Baños                                 | 3,9                         |                             | Satisfactorio       |               |

| PREGUNTA                           |   |  | PROMEDIO POR PREGUNTA | PROMEDIO POR CAPITULO | PROMEDIO GENERAL | VALORACIÓN    |
|------------------------------------|---|--|-----------------------|-----------------------|------------------|---------------|
| CAPITULO                           | PREGUNTA  | VARIACIÓN                                |                       |                       |                  |               |
|                                    |   | Coliseo Iván Vassilev Todorov            | 4,3                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Auditorio "José Fernando Valencia"       | 4,4                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Piscina                                  | 4,2                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Centro de acondicionamiento físico - CAF | 4,1                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Instalaciones IPS                        | 4,2                   |                       |                  | Satisfactorio |
| 7. Medios Educativos               | Como califica aulas de clase en términos de                     | Calidad                                  | 4,1                   | 4,0                   | 4,0              | Satisfactorio |
|                                    |   | Cantidad                                 | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Capacidad                                | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Como califica los laboratorios en términos de                   | Calidad                                  | 4,2                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Cantidad                                 | 3,9                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Capacidad                                | 3,9                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Como califica los escenarios de práctica en términos de         | Calidad                                  | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Cantidad                                 | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Capacidad                                | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Como califica los escenarios deportivos internos en términos de | Calidad                                  | 4,1                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Cantidad                                 | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   | Capacidad                                | 4,1                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Como califica los escenarios deportivos externos en términos de | Calidad                                  | 4,1                   |                       |                  | Satisfactorio |
| Cantidad                           |   | 4,1                                      | Satisfactorio         |                       |                  |               |
| Capacidad                          |   | 4,1                                      | Satisfactorio         |                       |                  |               |
| 8. Unidad de Educación y Pedagogía | Pregunta a)   |  | 4,0                   | 3,9                   |                  | Satisfactorio |
|                                    | Pregunta b)   |  | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Pregunta c)   |  | 3,9                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Pregunta d)   |  | 3,8                   |                       |                  | Aceptable     |
|                                    | Pregunta e)   |  | 3,7                   |                       |                  | Aceptable     |
|                                    | Pregunta f)   |  | 3,9                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    | Pregunta g)   |  | 4,0                   |                       |                  | Satisfactorio |
|                                    |   |  | <b>378,3</b>          |                       |                  |               |

**4.3 Grafica resultado valoración global satisfacción 2018, 2019 Y 2020**

- Resultados de la valoración global de los últimos tres años.



| ESCALA          | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------|------|------|------|
| Excelente       | 0%   | 0%   | 0%   |
| Satisfactorio   | 77%  | 91%  | 93%  |
| Aceptable       | 23%  | 8%   | 7%   |
| Insatisfactorio | 0%   | 1%   | 0%   |

Revisó  
 Dra. María Isabel Andrade  
 Vicerrectora Administrativa

Gráficas y Análisis  
 Ing. Alejandro Ramos  
 Profesional Universitario Vicerrectoría  
 Administrativa