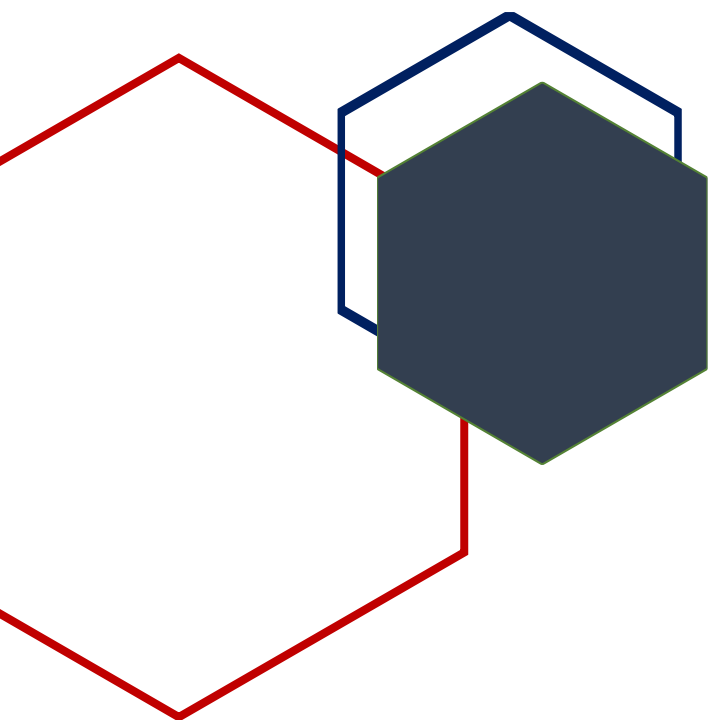


# Resumen Ejecutivo

**Encuesta de satisfacción de los estudiantes de grado y posgrado con los servicios 2021**

Unidad de Calidad  
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico





## INTRODUCCIÓN

Desde el 2012 se aplica la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios, con la intención de que estos insumos sirvan de referente para la implementación de acciones de mejora. A través de este se evalúan: la cortesía del personal, tiempo de servicio, satisfacción con recursos tecnológicos para aprendizaje, servicios alimentarios, medios de comunicación, medios de pagos, servicios de tutoría, eficiencia en la entrega de documentos, servicios telefónicos, aspectos de las instalaciones, entre otros.

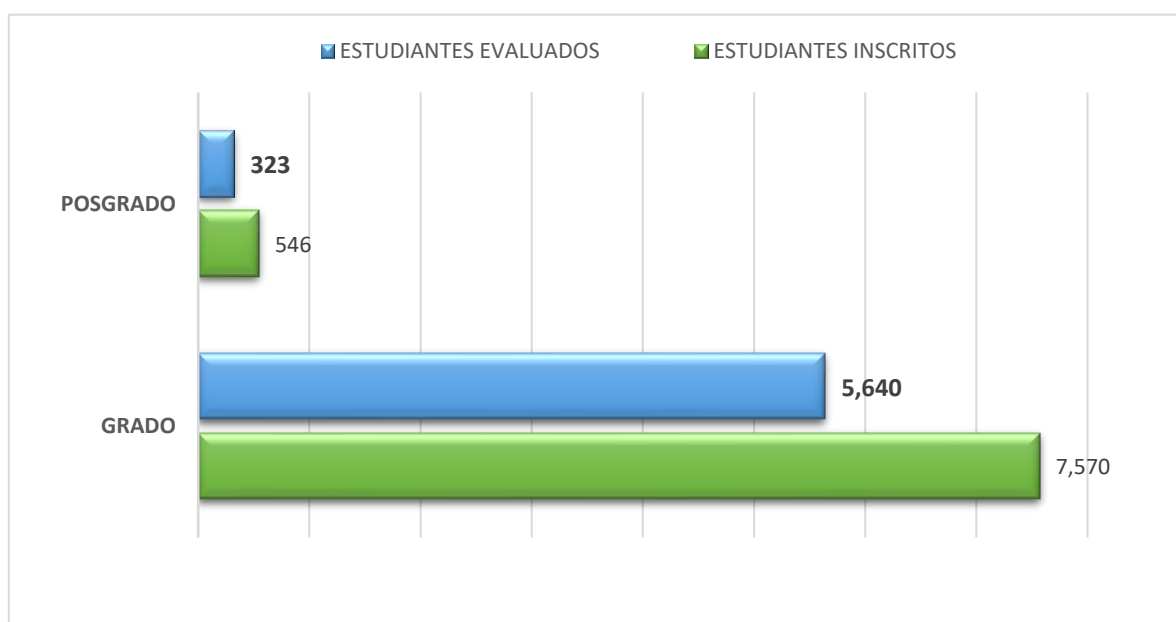
En el 2020, y a raíz de la pandemia del covid 19, el instrumento fue revisado y reestructurado adicionando variables relacionadas con las nuevas modalidades de estudio. En el 2021 se agregaron nuevas dimensiones, tales como servicio medico, orientación académica y sicologica que anteriormente se media dentro de la dimensión de Bienestar Universitario; también fueron creadas las dimensiones de Aspectos Generales, Becas y Descuentos y cuentas por cobrar.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del nivel de satisfacción de los estudiantes (Grado y Posgrado).

## POBLACIÓN Y MUESTRA

La encuesta fue aplicada en los meses de noviembre y diciembre del 2021, a través de la plataforma Banner. Para el cuatrimestre septiembre-diciembre del 2021, la población estudiantes de grado y posgrado fue de 8,116 de los cuales se encuestó el **73%** (5,963) de los diferentes decanatos.

**Ilustración 1:** Cantidad de estudiantes encuestados vs Cantidad de estudiantes inscritos en el cuatrimestre 2021-3.





## CUESTIONARIO

El actual instrumento está estructurado con cuarenta variables (40) agrupados en once (11) Bloques o Dimensiones, estas son: Decanato/Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Cuentas por cobrar, Medios de Pagos, Bienestar Universitario, Orientación académica y psicológica, Becas y descuentos, Servicio médico, Biblioteca, Tecnología y Laboratorios y aspectos generales.

La escala utilizada para la encuesta es el método de Likert. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem.

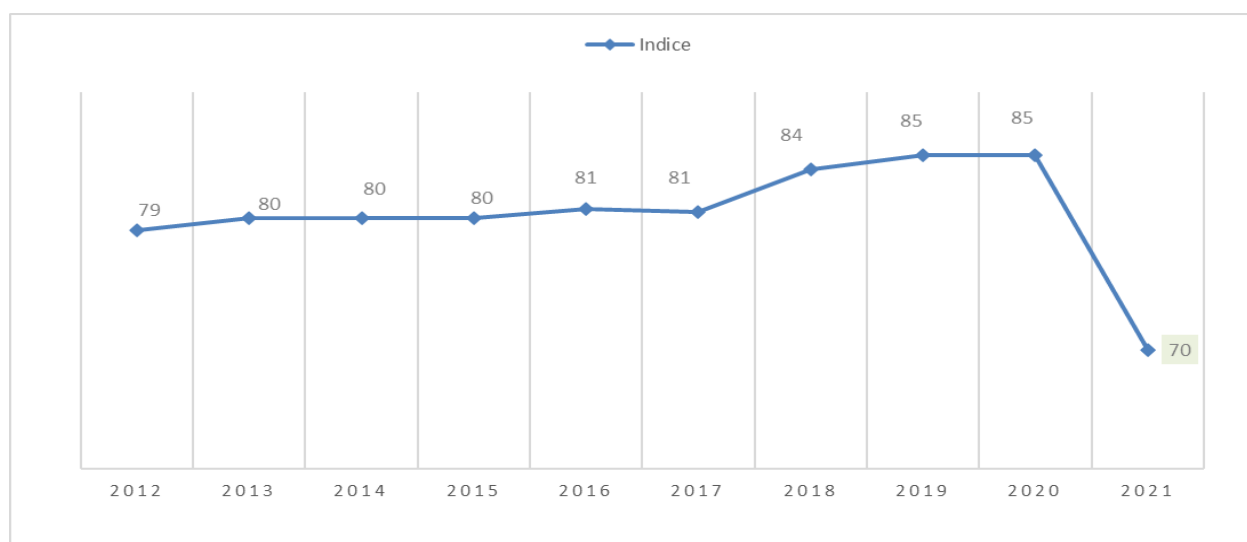
**Tabla 1:** Escala de valoración tipo Likert.

Opciones de respuestas	Completamente De acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	Medianamente en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente de en desacuerdo
Puntuaciones	100	80	60	40	20	1

## RESULTADOS GENERALES

A continuación, se muestra la tendencia de los resultados desde el 2016 al 2021, donde se puede apreciar una tendencia positiva y constante por encima de 80% en los niveles de satisfacción de los estudiantes hasta el 2021 donde se presenta una ligera disminución.

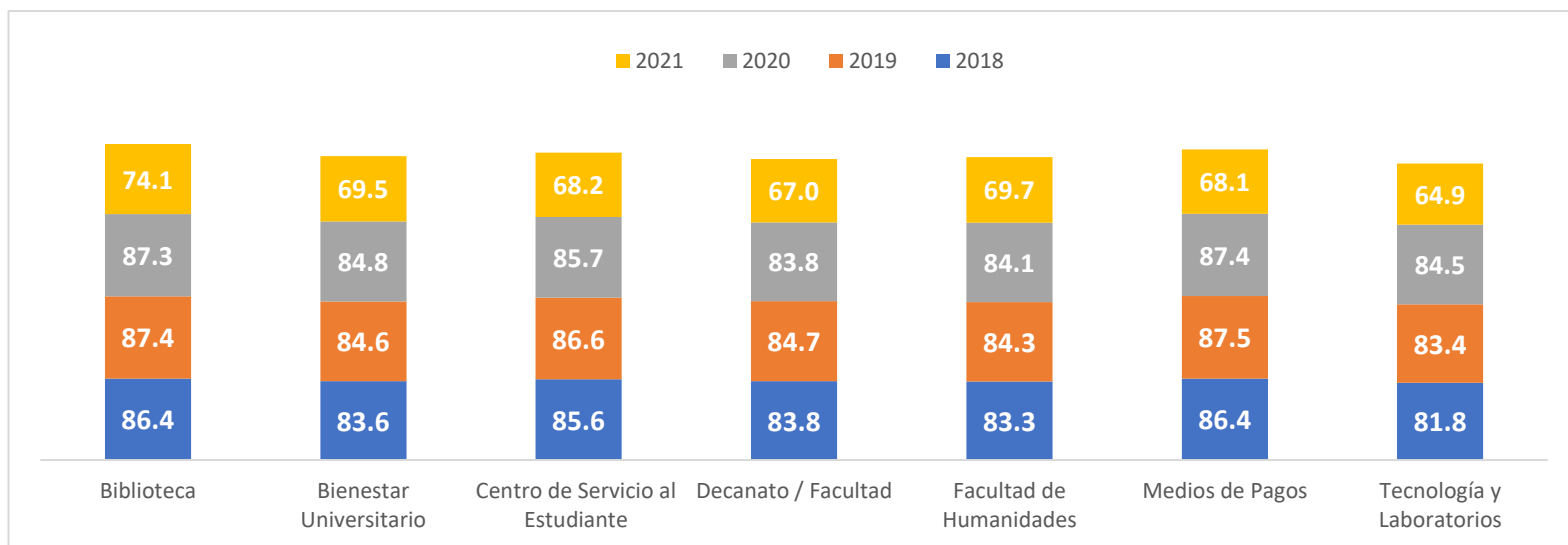
**Ilustración 2:** Índice de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2012-2021



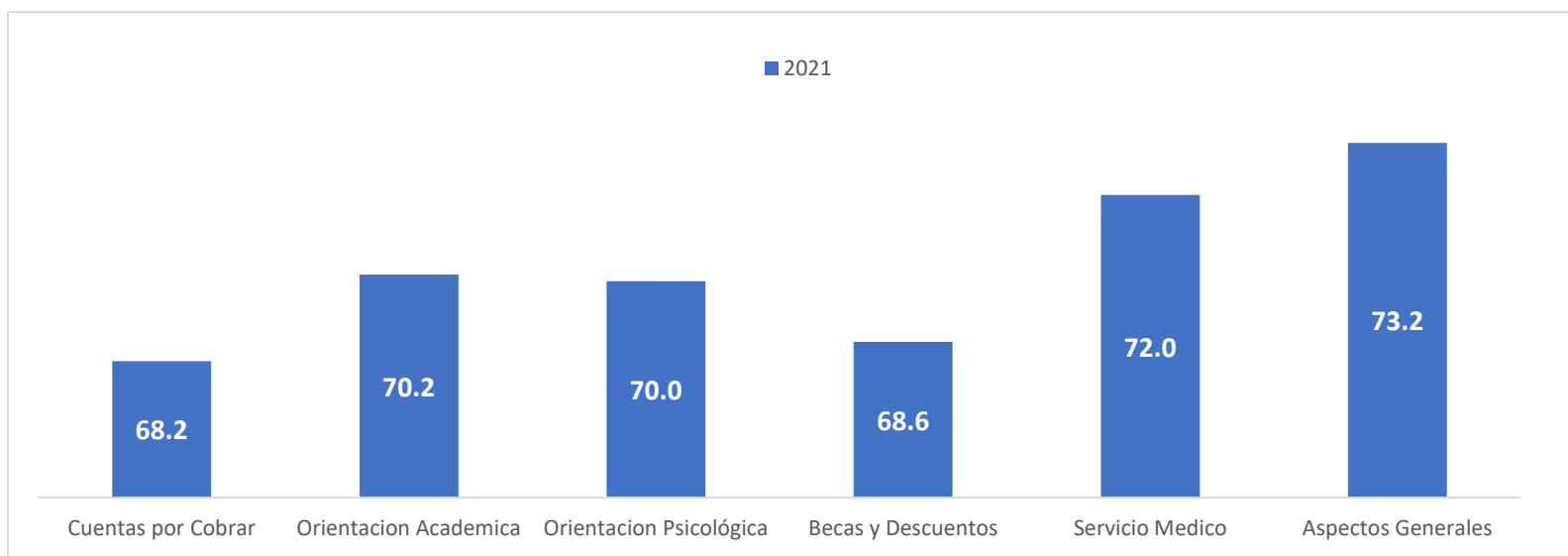
## Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



**Ilustración 3:** Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2018-2021 según dimensiones.



**Ilustración 4:** Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2021 en las nuevas dimensiones



## Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



La Ilustración 3 presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios desde 2018 hasta 2021 según dimensiones. En comparación con el 2019, algunas de las dimensiones disminuyeron su valoración, encontrando que las dimensiones de “Tecnología y Laboratorio” y “Medios de pago” son que las que presentan mayores oportunidades de mejora. Por otro lado, la dimensión de “Biblioteca” fue la dimensión mejor valorada en este periodo con 74.1 pts.

La Ilustración 4 nos presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios en las nuevas dimensiones que se agregaron a la encuesta en este periodo, donde podemos observar que “Aspectos generales” y “Servicio medico” quedaron por encima del promedio general (70.0%), con 73.2 y 72.0 respectivamente.

**Tabla 2:** Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2018-2021 según dimensiones, y diferencia entre 2020 y 2021.

DIMENSIONES	2018	2019	2020	2021	Diferencia
Biblioteca	● 86	● 87	● 87	● 74	-13.2
Aspectos Generales				● 73	73.2
Servicio Medico				● 72	72.0
Orientacion Academica				● 70	70.2
Orientacion Psicológica				● 70	70.0
Facultad de Humanidades	● 83	● 84	● 84	● 70	-14.5
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	● 84	● 86	● 85	● 70	-15.9
Bienestar Universitario	● 84	● 85	● 85	● 69	-15.3
Becas y Descuentos				● 69	68.6
Centro de Servicio al Estudiante	● 86	● 87	● 86	● 68	-17.5
Cuentas por Cobrar				● 68	68.2
Medios de Pagos	● 86	● 87	● 87	● 68	-19.3
Decanato / Facultad	● 84	● 85	● 84	● 67	-16.8
Tecnología y Laboratorios	● 82	● 83	● 84	● 65	-19.6

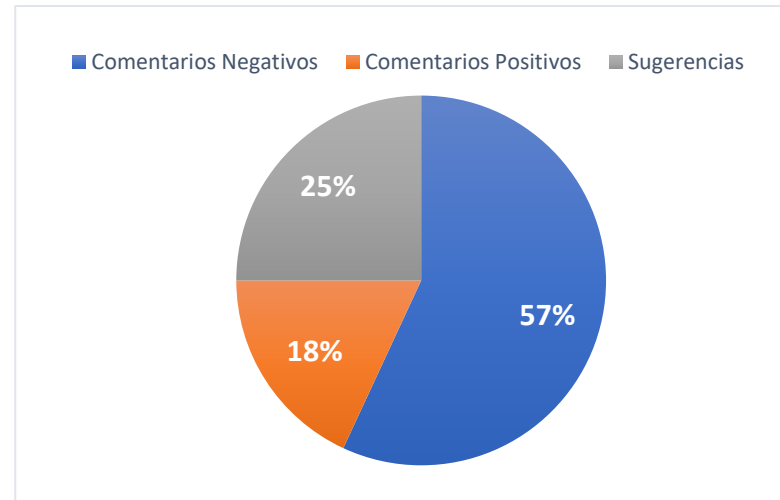
Para el cuatrimestre septiembre- diciembre 2021, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es 70%, con valoración de **Regular**. El 46% de las variables obtuvieron puntuaciones por encima de 70%, obteniendo estatus de **Regular**.



Tabla 3. Resumen de los comentarios, grado y posgrado

Criterio	Comentarios		Sugerencias
	Negativos	Positivos	
ASIGNATURAS (aumentar oferta, eliminar materias de relleno)			10
BANNER/CANVAS (tiene muchas fallas, mejorar, cambiar plataformas, no es amigable..)	131		30
BIBLIOTECA (servicio de los empleados, faltan libros, libros virtuales no disponibles)	2	1	3
BIENESTAR (desconocimiento de los servicios, falta de seguimiento, mejorar)	4		1
CAFETERIA (abrir cafetería en el campus)			3
CAPACITACION (información actualizada, mejora en el trato, atención al cliente)	7		1
COMUNICACIÓN (responder los correos, informar de cambios, mejorar comunicación entre docentes y estudiantes)	25		12
COSTO CREDITOS (bajar los créditos, subren precios y bajan el servicios, frustrante)	8		3
DOCENTES (mejorar actitud, tomar acción con las evaluaciones de los docentes, que se capaciten en tecnología)	27		10
EGRESADOS (sección de empleos o pasantía para egresados)			1
ENCUESTA (que sean opcionales, notificarlas..)	5		10
FACILIDADES (colocar bebederos, mejorar los baños)			3
FACULTAD (problemas con las horas de actitud, no responden correos..)	3		
GENERAL (excelente experiencia, servicio, todo bien)	27	131	23
IDIOMAS (mas cupos, mejorar los maestros)	2		2
ORGANIZACIÓN (mejorar revisión de calificaciones, desorganización de la horarios)	3		1
PAGOS (mejorar plataforma, mas rapidez, mejorar actitud del personal, capacitar al personal)	35		19
SELECCION MATERIAS (quitar la selección por apellido)	61		15
SERVICIO (mejorar el servicio, orientacion a los empleados, buen servicio)	48	14	8
SERVICIO TELEFONICO (mejorar la atención telefónica, no toman las llamadas, cuelgan las llamadas)	37		2
TECNOLOGIA (mejorar fallos en plataformas, volver al EVA, mejorar mantenimiento)	43	3	40
VIRTUALIDAD (seguir con clases virtuales, ofrecer esta opción )	1		9

## Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



Atendiendo a la tabla 3 con el resumen de los comentarios escritos, se pueden extraer las siguientes informaciones:

- De los 937 comentarios recibidos, 113 seleccionaron la opción “No aplica”, en este sentido fueron analizados 824 comentarios, donde se muestra que:
- El 18% resalta que se encuentran satisfechos con los servicios
- El 57.7% de los comentarios enfatiza la insatisfacción con los servicios.
  - La mayor cantidad de comentarios negativos (113) fueron con relación a las plataformas Canvas y Banner.
  - en el área de servicios, tanto presencial como telefónico, se recibieron 85 comentarios
  - seguido por el proceso de selección de asignaturas con 61 comentarios..
- El 25% realizó comentarios en forma de sugerencia



### EVOLUCIÓN DE LAS VARIABLES SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

A continuación, se presenta la evolución de índice de satisfacción desde el 2016 hasta 2021 por variables según dimensiones. Cabe destacar que la encuesta para este 2021 sufrió cambios por lo que hay variables nuevas que no tienen mediciones anteriores y otras que fueron eliminadas.:

VARIABLES	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Decanato / Facultad</b>	● 81	● 81	● 84	● 85	● 84	● 67
<i>Los medios por los cuales se comunica con su decanato o escuela son eficientes (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC y Portal</i>	—	—	—	—	—	● 67
<i>El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.</i>	—	—	—	—	—	● 63
<i>La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.</i>	—	—	—	—	—	● 65
El decanato(a) y/o el director(a) orienta cuando lo he solicitado.	—	—	—	—	—	—
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones	● 82	● 82	● 85	● 85	● 85	—
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 81	● 81	● 85	● 85	● 84	● 70
La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	● 80	● 81	● 83	● 84	● 83	● 68
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 81	● 81	● 83	● 84	● 83	● 69
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 81	● 81	● 83	● 84	● 83	—
<b>Centro de Servicio al Estudiante - CENSE</b>	● 82	● 83	● 86	● 87	● 86	● 68
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84	● 84	● 86	● 88	● 87	● 70
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	● 81	● 82	● 85	● 86	● 84	● 66
En general el servicio cumple con su requerimiento.	● 82	● 82	● 86	● 87	● 85	—
La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido.	● 82	● 83	● 86	● 87	● 86	● 69
Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP UNAPEC Virtual Estudiantes, MSN) responde a su requerimiento.	● 83	● 83	● 85	● 86	● 85	● 68
<b>Cuentas por Cobrar</b>						● 70
<i>El personal de Cuentas por Cobrar es atento y cortés al ofrecer los servicios.</i>	—	—	—	—	—	● 69
<i>El tiempo de respuesta de los servicios de Cuentas por Cobrar es acorde a lo</i>	—	—	—	—	—	● 70
<b>Medios de Pagos</b>	● 83	● 84	● 86	● 87	● 87	● 68
El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento.	● 84	● 85	● 88	● 89	● 88	● 70
<i>El servicio de pago a través de la página de UNAPEC es eficiente</i>	—	—	—	—	—	● 66
El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento.	● 83	● 83	● 86	● 87	● 86	—
Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	● 84	● 84	● 86	● 87	● 87	● 68



Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



VARIABLES	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Bienestar Universitario</b>	● 81	● 81	● 84	● 85	● 85	● 69
El orientador le brinda un servicio acorde a su expectativa.	● 83	● 83	● 86	● 86	● 86	—
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84	● 84	● 87	● 87	● 87	● 70
El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas.	● 81	● 80	● 85	● 86	● 85	—
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	● 83	● 83	● 85	● 86	● 85	● 68
En general el servicio responde a su requerimiento.	● 83	● 83	● 86	● 86	● 86	—
<i>Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC cumple con sus requerimientos (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC, Portal Estudiantil, MSN)</i>	—	—	—	—	—	● 71
<b>Orientacion Academica</b>						● 70
<i>El psicólogo orientador ofrece el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de</i>	—	—	—	—	—	
<i>El psicólogo le brindó un apoyo acorde a la situación presentada.</i>	—	—	—	—	—	● 70
<i>El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente.</i>	—	—	—	—	—	● 70
<b>Orientacion Psicológica</b>						● 70
<i>El psicólogo orientador le brindó un apoyo acorde a la situación presentada.</i>	—	—	—	—	—	● 70
<i>El servicio ofrecido por el psicólogo responde a sus necesidades.</i>	—	—	—	—	—	● 70
<b>Becas y Descuentos</b>						● 69
<i>El Encargado de Becas le ofrece la información requerida por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos y teléfono).</i>	—	—	—	—	—	● 70
<i>El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente.</i>	—	—	—	—	—	● 68
<i>El siguiendo ofrecido por el personal de beca responde a sus necesidades.</i>	—	—	—	—	—	● 69
<b>Servicio Medico</b>						● 72
<i>El Médico ofrece el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono y citas virtuales TEAMS).</i>	—	—	—	—	—	● 72
<i>El Médico le brindó una consulta acorde a la situación médica presentada</i>	—	—	—	—	—	● 72

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



VARIABLES	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Biblioteca</b>	● 84	● 84	● 86	● 87	● 87	● 74
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84	● 84	● 87	● 88	● 88	● 75
El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido.	● 84	● 84	● 87	● 88	● 87	● 74
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	● 83	● 83	● 86	● 87	● 86	● 74
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	● 84	● 84	● 86	● 87	● 87	● 74
<i>Los medios por los cuales recibes las informaciones son eficientes (correo electrónico, chat hablar con el bibliotecario, comuníquese con el bibliotecario, página web, teléfono)</i>	—	—	—	—	—	● 74
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido.	● 84	● 84	● 86	● 88	● 88	● 75
<b>Tecnología y Laboratorios</b>	● 79	● 79	● 82	● 84	● 84	● 65
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	● 68	● 69	● 78	● 80	● 82	—
El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento.	● 76	● 74	● 80	● 82	● 82	—
El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su requerimiento.	● 80	● 76	● 81	● 84	● 85	—
El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento.	● 83	● 82	● 85	● 86	● 87	—
Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas.	● 80	● 81	● 84	● 85	● 85	—
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los			● 82	● 84	● 85	—
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	● 80	● 79	● 82	● 84	● 85	—
El funcionamiento Portal Estudiantil (Banner) es eficiente (acceso, tiempo de respuesta, disponibilidad, amigable).	● 80	● 79	● 82	● 84	● 85	—
<i>El Portal Estudiantil (Banner) dispone de informaciones pertinente y actualizada.</i>	—	—	—	—	—	● 62
<i>El soporte técnico de los entornos virtuales de aprendizajes (Canvas) es eficiente.</i>	—	—	—	—	—	● 64
<i>El Servicio de la central telefónica (telefonía) está disponible.</i>	—	—	—	—	—	● 70
<i>Su llamada telefónica fue contestada por el área de manera satisfactoria.</i>	—	—	—	—	—	● 64

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



VARIABLES	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Facultad de Humanidades - Estudios Generales (Matemática, Español,</b>	81	81	83	84	84	70
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones	81	81	83	85	85	—
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81	81	84	85	85	71
La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	81	81	83	85	84	70
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81	81	83	84	84	70
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	81	80	83	84	84	—
La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	80	80	83	83	83	69
Los medios por los cuales se comunica con su decanato o escuela son eficientes (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC y Portal	—	—	—	—	—	70
El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	—	—	—	—	—	69
<b>Aspectos Generales</b>						73
<i>Los colaboradores tienen un comportamiento ético en la prestación del servicio.</i>	—	—	—	—	—	73
<b>Total general</b>	81	81	84	85	85	70



## VARIABLES SEGÚN DIMENSIONES POR DECANATOS.

La siguiente tabla muestra el dato por variables según dimensiones por decanatos, es importante destacar que los datos del Decanato de Derecho, están contemplados en la Facultad de Humanidades.

VARIABLE	UNAPEC	Facultad Ciencias Economicas y Empresariales	Facultad de Humanidades	Facultad Ciencias e Ingeniería	Escuela de Idiomas	Posgrado
<b>1. Decanato o Facultad</b>	● 67	● 67	● 67	● 67	● 72	● 78
1.1 Los medios por los cuales se comunica con su decanato o escuela son eficientes (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC y Portal Estudiantil).	● 67	● 67	● 66	● 68	● 73	● 77
1.2 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	● 63	● 62	● 62	● 64	● 65	● 75
1.3 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 70	● 69	● 71	● 70	● 78	● 80
1.4 Las orientaciones solicitadas a los profesores que laboran en el decanato cumplen con sus expectativas	● 69	● 68	● 69	● 69	● 69	● 80
1.5 La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	● 65	● 66	● 66	● 64	● 69	● 78
1.6 La gestión de documentos académicos responde a sus requerimientos (exámenes diferidos, horas de actitud profesional, revisión de calificación, otros).	● 68	● 68	● 67	● 68	● 75	● 80
<b>2. CENSE</b>	● 68	● 68	● 68	● 69	● 77	● 78
2.1 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas a distancia o presencial.	● 70	● 69	● 70	● 70	● 78	● 79
2.2 La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido	● 69	● 69	● 70	● 69	● 77	● 79
2.3 El tiempo de respuesta de servicio es eficiente considerando la situación Covid-19.	● 66	● 65	● 66	● 67	● 76	● 77
2.4 Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC son eficientes (chat, correos electrónicos, teléfono, página web de UNAPEC, redes sociales, APP, Portal Estudiantil, MSN).	● 68	● 68	● 68	● 68	● 78	● 79
<b>3. Cuentas por Cobrar</b>	● 68	● 68	● 69	● 68	● 78	● 74
3.1 El personal de Cuentas por Cobrar es atento y cortés al ofrecer los servicios.	● 70	● 70	● 71	● 70	● 78	● 76
3.2 El tiempo de respuesta de los servicios de Cuentas por Cobrar es acorde a lo establecido.	● 66	● 66	● 66	● 66	● 78	● 72
<b>4. Medios de Pagos</b>	● 68	● 68	● 68	● 68	● 78	● 77
4.1 El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento	● 70	● 70	● 70	● 69	● 79	● 77
4.2 El servicio de pago a través de la página de UNAPEC es eficiente.	● 66	● 66	● 66	● 67	● 75	● 77
4.3 Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (Pago en línea, PagaTodo, Banco Popular a través de Internet Banking, PagaYA, y Tpago)	● 68	● 69	● 68	● 68	● 80	● 78
<b>5. Recepción y servicios - Bienestar Universitario</b>	● 69	● 70	● 69	● 69	● 78	● 79
5.1 Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC cumple con sus requerimientos (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC, Portal Estudiantil, MSN)	● 71	● 71	● 70	● 70	● 80	● 80
5.2 El personal es atento y cortés ofreciendo el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC, Portal Estudiantil, MSN).	● 70	● 71	● 70	● 69	● 79	● 80
5.3 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente	● 68	● 68	● 67	● 67	● 76	● 78

## Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



VARIABLE	UNAPEC	Facultad Ciencias Económicas y Empresariales	Facultad de Humanidades	Facultad Ciencias e Ingeniería	Escuela de Idiomas	Posgrado
<b>6. Orientación Académica</b>	70	71	70	69	75	76
6.1 El psicólogo orientador ofrece el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC, Portal Estudiantil, MSN).	70	71	70	69	74	76
6.2 El psicólogo le brindó un apoyo acorde a la situación presentada.	70	71	70	70	75	77
6.3 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente.	70	71	70	69	78	77
<b>7. Orientación Psicológica</b>	70	71	69	69	73	
7.1 El psicólogo orientador le brindó un apoyo acorde a la situación presentada.	70	71	70	69	72	75
7.2 El servicio ofrecido por el psicólogo responde a sus necesidades.	70	71	69	69	74	76
<b>8. Becas y Descuentos</b>	69	69	69	67	78	77
8.1 El Encargado de Becas le ofrece la información requerida por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos y teléfono).	69	69	69	68	77	78
8.2 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente.	68	68	69	68	79	76
8.3 El siguiendo ofrecido por el personal de beca responde a sus necesidades.	69	69	69	67	77	77
<b>9. Servicio Medico</b>	72	72	72	71	79	76
9.1 El Médico ofrece el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono y citas virtuales TEAMS).	72	72	72	71	80	76
9.2 El Médico le brindó una consulta acorde a la situación médica presentada	72	73	72	71	79	77
<b>10. Biblioteca</b>	74	74	74	73	81	81
10.1 Los medios por los cuales recibes las informaciones son eficientes (correo electrónico, chat hablar con el bibliotecario, comuníquese con el bibliotecario, página web, teléfono y TEAMS).	74	74	73	73	81	80
10.2 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones solicitadas de forma virtual (correo electrónico, chat hablar con el bibliotecario, comuníquese con el bibliotecario, página web, teléfono y TEAMS).	75	75	75	73	82	81
10.3 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	74	74	74	73	83	81
10.4 Recibe del bibliotecario la información requerida de forma eficaz	75	75	75	74	82	81
10.5 Los recursos bibliográficos satisfacen su necesidad de información (actualidad y pertinencia a su programa de estudio).	74	75	74	73	79	81
10.6 Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, capítulos de libros, revistas, impresos y digitales).	74	74	73	73	80	80

## Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2021



VARIABLE	UNAPEC	Facultad Ciencias Economicas y Empresariales	Facultad de Humanidades	Facultad Ciencias e Ingeniería	Escuela de Idiomas	Posgrado
<b>11. Tecnología y Laboratorio</b>	● 65	● 66	● 64	● 64	● 70	● 76
11.1 El funcionamiento Portal Estudiantil (Banner) es eficiente (acceso, tiempo de respuesta, disponibilidad, amigable).	● 62	● 64	● 61	● 61	● 65	● 76
11.2 El Portal Estudiantil (Banner) dispone de informaciones pertinente y actualizada.	● 64	● 65	● 63	● 62	● 70	● 76
11.3 El soporte técnico de los entornos virtuales de aprendizajes (Canvas) es eficiente.	● 70	● 71	● 70	● 69	● 70	● 80
11.4 El Servicio de la central telefónica (telefonía) está disponible.	● 64	● 64	● 64	● 65	● 73	● 74
11.5 Su llamada telefónica fue contestada por el área de manera satisfactoria.	● 64	● 64	● 64	● 63	● 73	● 73
<b>12. Facultad de Humanidades</b>	● 70	● 70	● 69	● 68	● 79	
12.1 Los medios por los cuales se comunica con su decanato o escuela son eficientes (correos electrónicos, teléfono, citas virtuales TEAMS, página web de UNAPEC y Portal Estudiantil).	● 70	● 70	● 69	● 68	● 80	
12.2 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente.	● 69	● 69	● 68	● 68	● 79	
12.3 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 71	● 71	● 71	● 69	● 82	
12.4 Las orientaciones solicitadas a los profesores que laboran en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 70	● 70	● 70	● 69	● 79	
12.5 La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	● 69	● 70	● 68	● 68	● 77	
12.6 La gestión de documentos académicos responde a sus requerimientos (exámenes diferidos, horas de actitud profesional, revisión de calificación, otros).	● 70	● 71	● 70	● 69	● 79	
<b>13. Aspectos Generales</b>	● 73	● 73	● 74	● 73	● 82	● 84
13.1 Los colaboradores tienen un comportamiento ético en la prestación del servicio.	● 73	● 73	● 74	● 73	● 82	● 84
<b>Total general</b>	● <b>69</b>	● <b>70</b>	● <b>69</b>	● <b>69</b>	● <b>77</b>	● <b>78</b>