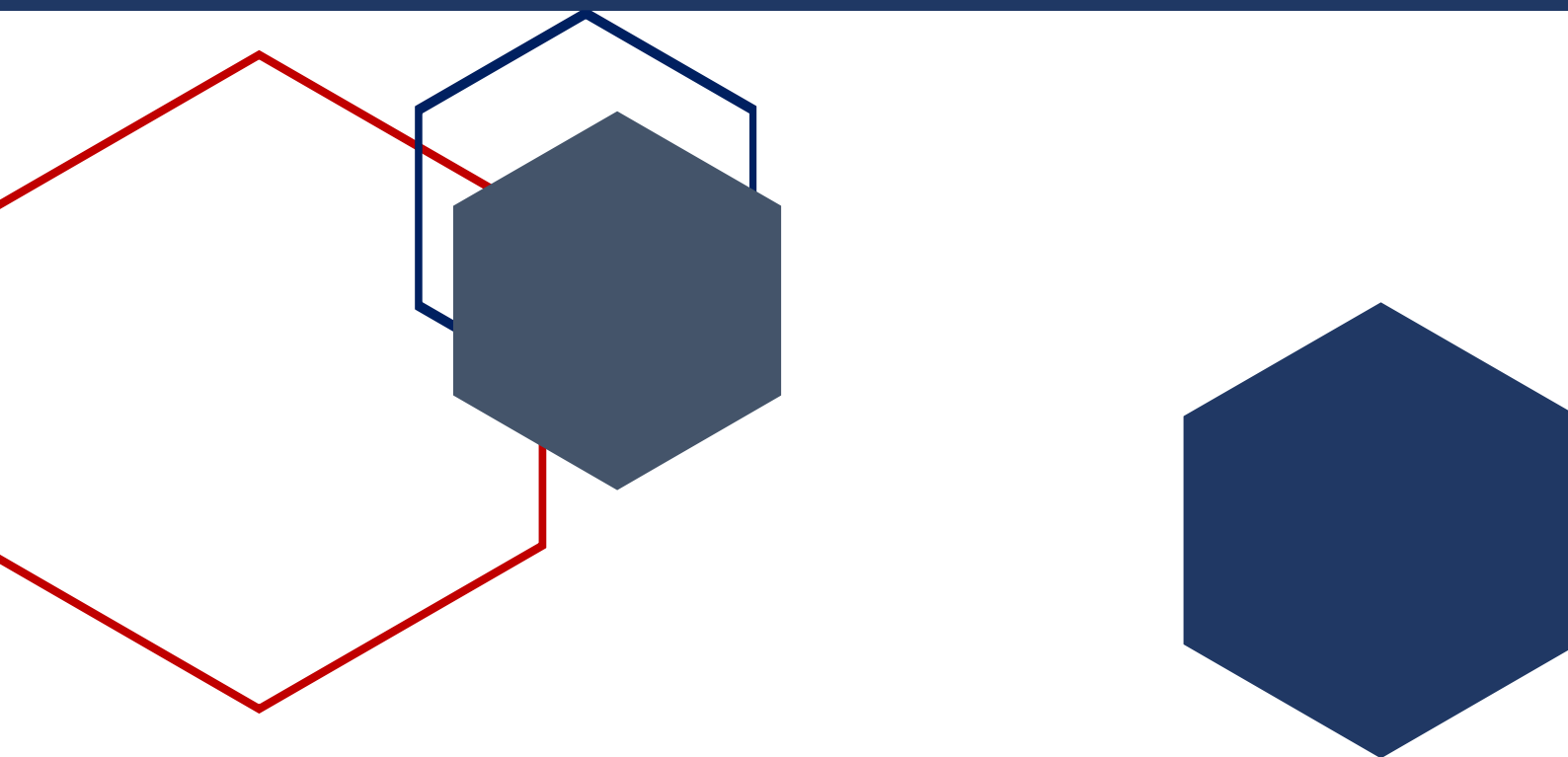


Resumen Ejecutivo

Encuesta de satisfacción de los estudiantes grado y posgrado de con los servicios 2020

Unidad de Calidad
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico





INTRODUCCIÓN

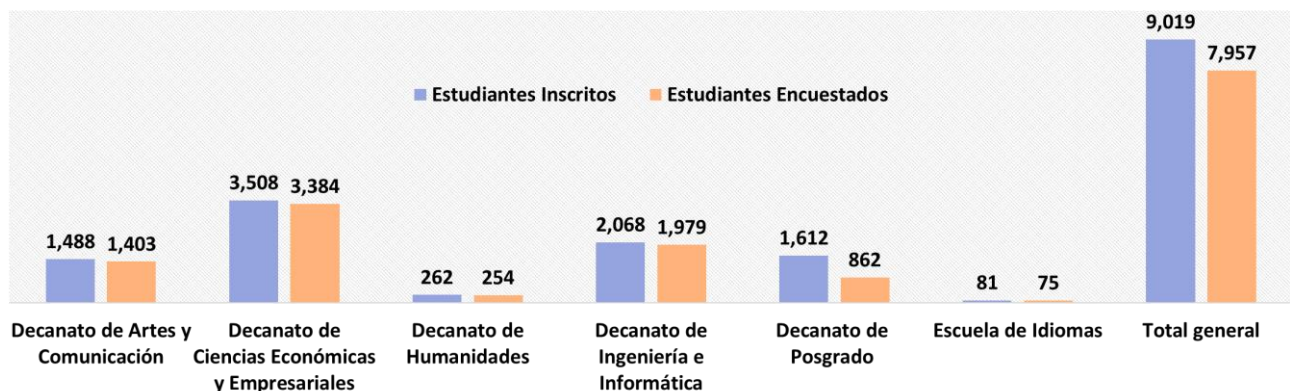
Desde el 2012 se aplica la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios, con la intención de que estos insumos sirvan de referente la implementación de acciones de mejora. A través de este se evalúan: la cortesía del personal, tiempo de servicio, satisfacción con recursos tecnológicos 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 los diferentes campus en las que se imparte docencia correspondiente a los niveles de grado y posgrado.

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 desde el 15 de agosto vía web. Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2019, la población estudiantes de grado y posgrado es de 9,019 de los cuales se encuestó el 88.2% (7,957) de los diferentes decanatos.

Ilustración 1: Cantidad de estudiantes encuestados Vs Cantidad de estudiantes inscritos por decanatos cuatrimestre mayo-agosto 2020.





CUESTIONARIO

El actual instrumento está estructurado con cuarenta y siete ítems (47) agrupados en nueve (9) Bloques o Dimensiones, estas son: Decanato/Escuela, Centro de Servicios a los Estudiantes, Medios de Pagos, Bienestar Universitario, Biblioteca, Tecnología y Laboratorios, Instalaciones, Estudios Generales y Otros Servicios.

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.

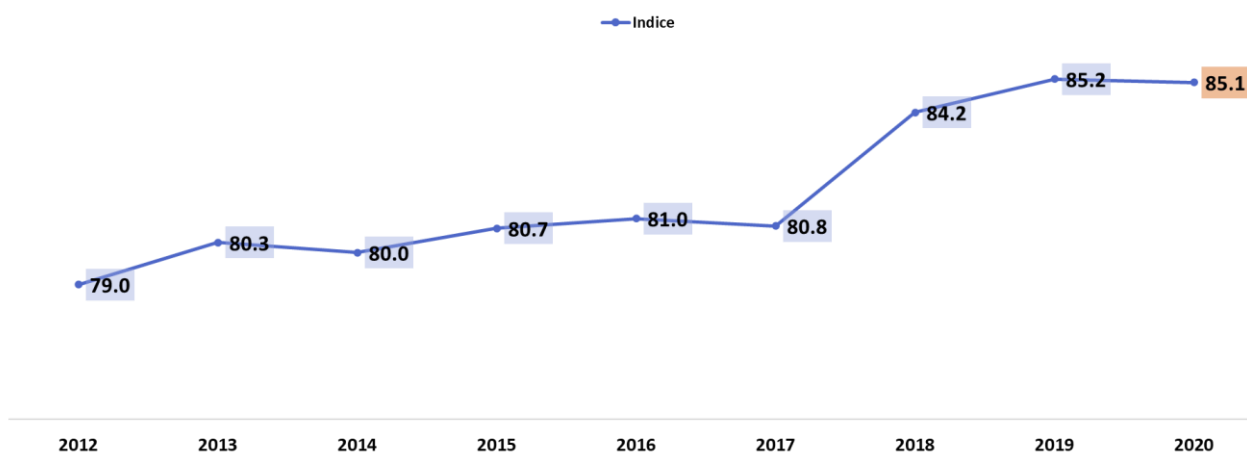
Opciones de respuestas	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
Puntuaciones	100	75	50	25	1

RESULTADOS GENERALES

A continuación, se muestra la tendencia de los resultados desde el 2012 al 2020, donde se puede apreciar una tendencia positiva de los niveles de satisfacción de los estudiantes. Los resultados de las tres mediciones del 2014 reflejan una tendencia hacia la baja, no obstante, en la medición de mayo-agosto del 2017 y mayo-agosto 20120 mantiene una tendencia positiva y constante.

La institución ha experimentado mejora sustancial de pasar de estatus “Regular” a “Bueno”. La diferencia entre el promedio de las tres mediciones del 2012, **79.0%** y la medición del 2020, **85.1%**, es de 6.3 puntos porcentuales. Al comparar el 2020 con la medición del 2019, muestra una diferencia de -0.02%.

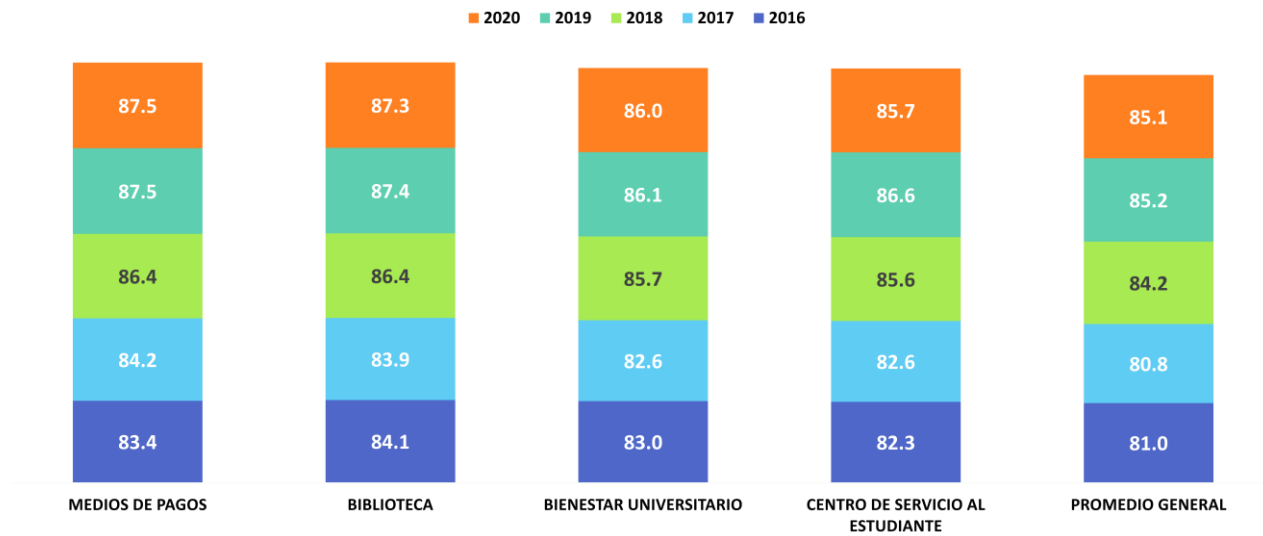
Ilustración 2: Índice de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2012-2020



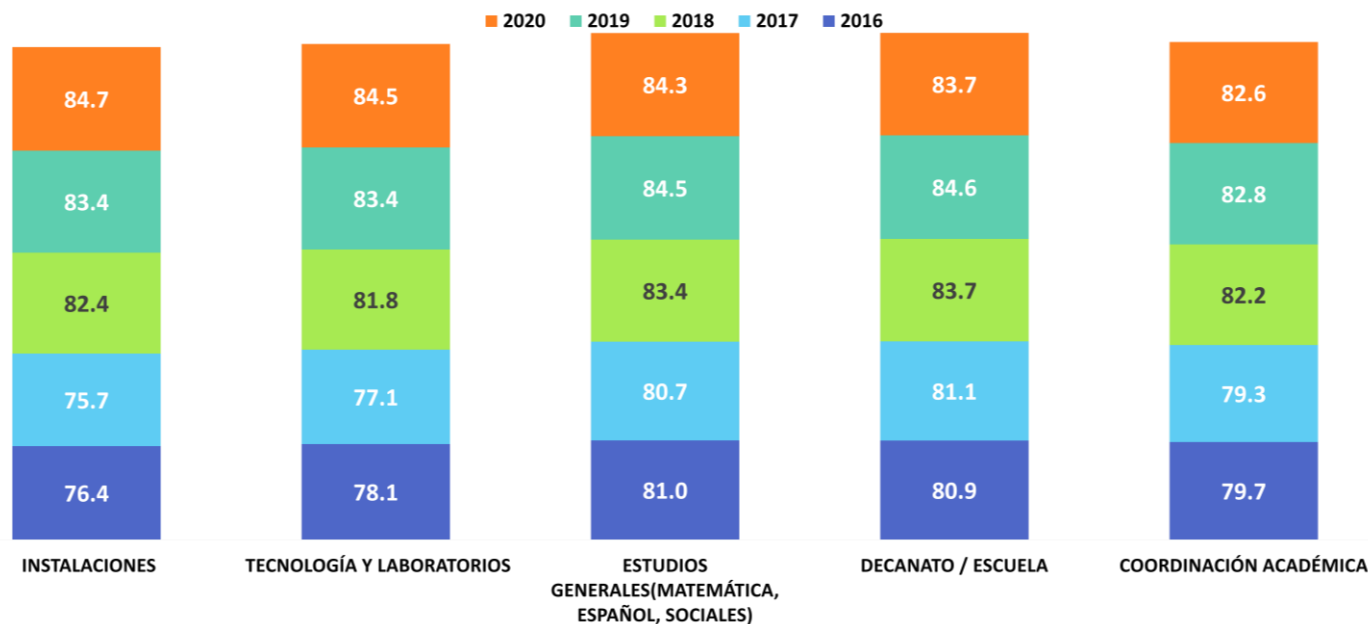
Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



Ilustración 3: Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2016-2020 según dimensiones.



Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



La gráfica anterior presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios desde 2016 hasta 2020 según dimensiones, estas han presentado crecimiento en relación con años anteriores. En comparación con el 2019, la dimensión “Medios de Pagos” no presenta diferencias entre el 2019 y el 2020, las dimensiones “Biblioteca”, “Bienestar Universitario” y “Centro de Servicio al Estudiantes” presentan diferencias negativas entre -0.1 y -0.9, sin embargo, se encuentran por encima del Promedio General.

Cabe destacar, que las dimensiones “Tecnología y Laboratorio” e “Instalaciones”, experimentaron crecimiento en comparación al 2020, 1.1 y 1.3 puntos porcentuales, relativamente, aunque continúan por debajo del Promedio General, según se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



Tabla 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2016-2020 según dimensiones y diferencia entre 2020 y 2019.

DIMENSIONES		2016	2017	2018	2019	2020	DIFERENCIAS
Medios de Pagos	●	83.4	● 84.2	● 86.4	● 87.5	● 87.5	-0.05
Biblioteca	●	84.1	● 83.9	● 86.4	● 87.4	● 87.3	-0.10
Bienestar Universitario	●	83.0	● 82.6	● 85.7	● 86.1	● 86.0	-0.11
Centro de Servicio al Estudiante	●	82.3	● 82.6	● 85.6	● 86.6	● 85.7	-0.89
PROMEDIO GENERAL	●	81.0	● 80.8	● 84.2	● 85.2	● 85.1	-0.02
Instalaciones	●	76.4	● 75.7	● 82.4	● 83.4	● 84.7	1.28
Tecnología y Laboratorios	●	78.1	● 77.1	● 81.8	● 83.4	● 84.5	1.06
Estudios Generales(Matemática, Español,	●	81.0	● 80.7	● 83.4	● 84.5	● 84.3	-0.22
Decanato / Escuela	●	80.9	● 81.1	● 83.7	● 84.6	● 83.7	-0.92
Coordinación Académica	●	79.7	● 79.3	● 82.2	● 82.8	● 82.6	-0.27

Para el cuatrimestre mayo-agosto del 2020, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es 85.13%, con valoración de **Bueno**. El 100% de las variables obtuvieron puntuaciones en rango de 88.49 y 80.57%, obteniendo estatus **Bueno**.

Tabla 3. Resumen comentarios, grado y posgrado.

CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	%
Satisfacción con el servicio (cortesía, atenciones y seguimiento del personal)	138	26.74
Insatisfacción con el servicio (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, empatía, centro de impresiones, dispensario medico).	52	10.08
Insatisfacción con el tiempo de respuesta	44	8.53
Insatisfacción con los docentes (respeto, cortesía, empatía, dominio de la asignatura, asignación de los docentes acorde al perfil, disponibilidad de mas docentes, metodología de clase, docencia virtual, etc.)	44	8.53
Insatisfacción con las instalaciones (cubículos en biblioteca, aulas, acondicionadores de aire, áreas de esparcimiento, áreas para fumadores, bebederos en las aulas, limpieza, ruidos en las aulas, acceso para discapacidad, etc.)	32	6.20
Insatisfacción con los baños (limpieza, deterioro, papel higiénico, jabón agua, etc.)	23	4.46
Mejorar servicio de la cafetería UNAPEC y CAFAM (precios, comida, trato del personal, variedad, higiene, etc.)	22	4.26

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



CRITERIOS	CANTIDAD DE COMENTARIOS	%
Insatisfacción con los procesos académicos (asignación de materias, uso del canet, reportes de horas de actitud profesional, pago de exámenes diferidos, revisión de calificaciones, etc.)	20	3.88
Falta de comunicación de los procesos y servicios (eficiencia de la comunicación por redes sociales, a viso de fechas importantes,)	19	3.68
Insatisfacción con el estacionamiento (disponibilidad, poca seguridad, malas condiciones, etc.)	18	3.49
Insatisfacción con el call center y central telefónica (no contestan, mucho tiempo para conster, información errónea)	16	3.10
Insatisfacción con políticas y procedimientos académicos (pago de exámenes diferidos presencial, retiro de documentos, aplicación de avalúos, pagos de recursos tecnológicos, criterios de selección estudiantes meritorios, precios de los créditos, descuentos, etc.)	15	2.91
Insatisfacción con los programas o planes de estudios (ampliación, dinamismo, actualización, pertinencia, etc.)	11	2.13
Insatisfacción con la seguridad (atenciones del personal, seguridad en las instalaciones, aulas, etc.)	10	1.94
Insatisfacción con los laboratorios (programas, funcionamiento y actualización de equipos, instalaciones, organización, etc.).	10	1.94
Insatisfacción con la disponibilidad de recursos bibliográficos digitales	8	1.55
Insatisfacción con la plataforma EVA	8	1.55
Insatisfacción con los recursos tecnológicos	5	0.97
Satisfacción con los docente	5	0.97
Insatisfacción con los servicios del decanato (pasantías, tutorías, asesorías, correcciones, asignaturas básicas, etc.).	4	0.78
Insatisfacción con la maquinas dispensadoras de comida y café (precios elevados, falta de mercancía, se queda con la dinero, etc.).	4	0.78
Insatisfacción con el decano o director (nunca esta, no toma las llamadas, no interactúa con los estudiantes)	3	0.58
Mejoras tecnológicas (Implementación de aviso de publicación de notas, sincronización de correo institucional y personal, wifi)	3	0.58
Satisfacción con las instalaciones	2	0.39
TOTAL GENERAL	516	100



Atendiendo a la tabla anterior con los resultados de los comentarios, se extraen las siguientes informaciones:

- De los 778 comentarios recibidos, de los cuales 240 fueron clasificados en “No aplica” y 22 en otros. En tal sentido, serán analizados 516 comentarios, donde.
 - El 28.10 % resaltan la satisfacción de los estudiantes con los servicios (cortesía, atenciones y seguimiento del personal), satisfacción con el personal docente y las instalaciones
 - El 71.90% de los comentarios enfatiza la insatisfacción con:
 - El servicio (cortesía, amabilidad, respeto, actitud de servicio, entre otros) con un 10.08%.
 - El tiempo de respuesta con un 8.53%.
 - El docente (metodología, respeto, cortesía, dominio de la asignatura, etc.) con un 8.53%.
 - Las instalaciones (aulas, acondicionadores de aire, áreas de esparcimiento, etc.) con 6.20%
 - El 38.57% hacen referencia a la limpieza de los baños, servicio de la cafetería, procesos académicos, estacionamientos, entre otros.



EVOLUCIÓN DE LAS VARIABLES SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.

A continuación, se presenta la evolución de índice de satisfacción desde el 2016 hasta 2020 por variables según dimensiones:

VARIABLES	2016	2017	2018	2019	2020
1.1. El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	84.46	84.02	86.83	87.95	88.03
1.2. El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido.	84.29	84.23	86.80	87.68	87.32
1.3. Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	83.38	83.46	86.01	86.75	86.35
1.4. Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	83.80	83.69	86.15	87.04	87.20
1.5. Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido.	84.39	84.28	86.26	87.51	87.51
1. Biblioteca	84.06	83.94	86.41	87.39	87.29
2.1. El orientador le brinda un servicio acorde a su expectativa.	83.43	83.45	85.66	86.07	86.20
2.2. El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	84.33	84.15	86.59	86.91	87.11
2.3. El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas.	81.30	80.03	85.07	85.81	85.38
2.4. El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	82.88	82.70	85.46	85.80	85.49
2.5. En general el servicio responde a su requerimiento.	83.03	82.92	85.55	85.83	85.68
2. Bienestar Universitario	82.98	82.64	85.67	86.08	85.98

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



3.1. El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	83.58	83.97	86.49	87.50	87.22
3.2. El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	80.92	81.67	84.77	85.84	84.27
3.3. En general el servicio cumple con su requerimiento.	81.89	82.01	85.58	86.59	85.48
3.4. La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido.	82.36	82.78	86.10	86.83	86.21
3.5. Los medios por los cuales recibes las informaciones de UNAPEC (página web de UNAPEC, correos electrónicos, banner, redes sociales, APP)	82.65	82.63	85.28	86.28	85.40
3. Centro de Servicio al Estudiante	82.28	82.61	85.64	86.61	85.71
4.1. La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	78.36	78.01	80.87	81.16	80.57
4.2. La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	80.25	79.80	82.77	83.44	83.35
4.3. La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	80.78	80.15	83.22	84.23	84.22
4. Coordinación Académica	79.74	79.26	82.21	82.84	82.57
5.1. El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.79	81.87	84.65	85.45	84.97
5.2. El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.10	81.39	84.56	85.45	84.41
5.3. La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.43	80.53	83.26	84.38	83.30
5.4. Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.81	81.18	83.09	84.00	82.86
5.5. Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.86	81.03	83.43	84.11	83.40
5. Decanato / Escuela	80.91	81.10	83.72	84.64	83.71



6.1. El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.26	80.81	83.37	84.62	84.68
6.2. El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	81.37	81.09	83.83	85.08	84.72
6.3. La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	80.79	80.57	83.20	84.53	84.10
6.4. Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.95	80.64	83.26	84.27	83.98
6.5. Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	80.82	80.48	83.14	84.09	84.01
6. Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	81.04	80.72	83.36	84.52	84.30
7.1. Áreas de esparcimiento (plazoleta, áreas verdes, área de cafetería, etc).	77.97	76.35	82.79	83.72	84.77
7.2. Aulas, talleres y laboratorios.	79.11	76.80	81.78	82.78	85.20
7.3. Baños (limpieza, condiciones, material gastable).	75.06	74.33	79.77	80.33	82.88
7.4. Biblioteca.	82.65	81.79	85.31	86.61	87.26
7.5. El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas.			83.30	85.03	85.30
7.6. En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	74.75	75.24	82.11	82.01	82.66
7.7. En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones cumple con sus requerimientos.	78.33	77.97	82.63	84.23	85.11
7.8. Estacionamiento (asfalto, limpieza, iluminación, seguridad).	68.09	67.29	81.63	82.35	84.04
7. Instalaciones	76.37	75.65	82.41	83.37	84.65



8.1. El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento.	● 83.74	● 84.75	● 87.79	● 88.79	● 88.49
8.2. El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento.	● 82.60	● 83.17	● 85.80	● 86.73	● 86.39
8.3. Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	● 83.65	● 84.49	● 85.59	● 86.68	● 87.39
8. Medios de Pagos	● 83.35	● 84.17	● 86.39	● 87.50	● 87.45
9.1. El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	● 67.70	● 69.28	● 77.82	● 79.77	● 82.13
9.2. El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento.	● 75.68	● 74.40	● 80.15	● 81.52	● 81.90
9.3. El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su requerimiento.	● 79.98	● 76.02	● 81.41	● 84.21	● 84.93
9.4. El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) cumple con su requerimiento.	● 82.69	● 82.26	● 85.18	● 86.18	● 86.76
9.5. El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento.	● 80.50	● 80.54	● 83.81	● 84.68	● 85.41
9.6. Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus expectativas.			● 81.62	● 83.70	● 84.51
9.7. Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	● 80.02	● 78.51	● 82.45	● 83.76	● 85.27
9.8. Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	● 80.03	● 78.95	● 82.19	● 83.64	● 84.98
9. Tecnología y Laboratorios	● 78.07	● 77.14	● 81.83	● 83.44	● 84.50



VARIABLES SEGÚN DIMENSIONES POR DECANATOS.

La siguiente tabla muestra el dato por variables según dimensiones por decanatos, es importante destacar que los datos del antiguo Decanato de Turismo están contemplados en el Decanato de Ciencias Económicas y Empresariales, al igual que los datos del Decanato de Derecho, están contemplados en el Decanato de Humanidades.

VARIABLES	UNAPEC	DECANATO CIENCIAS ECONOMICA Y EMPRESARIALES	DECANATO DE ARTES Y COMUNICACIONES	DECANATO DE HUMANIDADES	DECANATO DE INGENIERIA E INFORMATICA	DECANATO DE POSGRADO	ESCUELA DE IDIOMAS
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	88.03	88.30	85.83	85.94	87.88	91.88	91.32
El tiempo de respuesta a su solicitud es acorde a lo establecido.	87.32	87.33	85.61	84.95	87.31	91.19	91.55
Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, revistas, impresos, digitales).	86.35	86.36	84.49	84.07	86.58	89.65	90.94
Los recursos bibliográficos solicitados contienen la calidad académica requerida (actualidad, pertinencia a su programa de estudio).	87.20	87.30	85.18	84.91	87.20	91.04	92.03
Recibe del bibliotecario la información bibliográfica acorde a lo requerido.	87.51	87.71	85.47	85.91	87.53	90.86	90.58
Biblioteca	87.29	87.40	85.32	85.16	87.30	90.92	91.28
El orientador le brinda un servicio acorde a su	86.20	86.49	85.15	84.08	86.52		90.94
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	87.11	87.40	85.86	85.13	87.58		91.90
El servicio del Dispensario Médico responde a sus expectativas.	85.38	85.48	84.41	83.01	85.99		91.42
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	85.49	85.74	84.36	83.25	85.96		90.14
En general el servicio responde a su requerimiento.	85.68	85.88	84.60	83.62	86.19		90.49
Bienestar Universitario	85.97	86.21	84.88	83.82	86.45		90.97
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	87.22	86.74	85.37	85.81	87.34	92.15	89.00
El tiempo de respuesta del servicio es acorde a lo establecido.	84.27	83.66	82.52	79.17	84.87	89.69	85.96
En general el servicio cumple con su requerimiento.	85.48	84.82	84.05	83.29	85.56	90.76	87.50
La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido.	86.21	85.70	84.89	84.30	86.26	90.91	87.84
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.	85.40	85.07	83.53	82.78	85.29	90.46	89.38
Centro de Servicio al Estudiante	85.71	85.20	84.07	83.06	85.86	90.79	87.94

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas.	● 80.57	● 80.04	● 79.04	● 76.57	● 79.98	● 87.47	● 82.43
La planificación de la oferta de asignaturas para seleccionar matemática, español y sociales cumple con sus expectativas.	● 83.35	● 83.53	● 82.43	● 82.35	● 83.61		● 89.17
La planificación de la oferta de Grupos de Cultura y Deportes cumplen con sus expectativas.	● 84.22	● 84.88	● 83.36	● 80.67	● 82.94	● 87.11	● 89.41
Coordinación Académica	● 82.57	● 82.72	● 81.49	● 79.68	● 82.06	● 87.33	● 86.66
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84.97	● 84.54	● 83.99	● 80.49	● 84.44	● 91.07	● 86.82
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84.41	● 83.58	● 82.65	● 79.26	● 84.64	● 91.37	● 87.83
La gestión de documentos académicos responde a su requerimiento(exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	● 83.30	● 82.86	● 81.57	● 79.90	● 83.10	● 89.61	● 86.03
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 82.86	● 82.06	● 81.63	● 79.56	● 82.86	● 89.20	● 84.12
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 83.40	● 83.21	● 81.47	● 79.20	● 83.04	● 89.42	● 84.85
Decanato / Escuela	● 83.71	● 83.19	● 82.26	● 79.72	● 83.54	● 90.07	● 85.97
El Decano(a) y el Director(a) es cortés y diligente al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84.68	● 85.02	● 83.40	● 83.77	● 84.88		● 90.00
El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas.	● 84.72	● 85.22	● 82.93	● 83.31	● 85.09		● 89.55
La gestión de documentos académicos responde a sus expectativas (exámenes diferidos, revisión de calificación, otros).	● 84.10	● 84.50	● 82.72	● 82.93	● 84.24		● 91.02
Las orientaciones requeridas a los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 83.98	● 84.23	● 82.34	● 82.86	● 84.65		● 90.00
Las tutorías ofrecidas por los profesores que asisten en el decanato cumplen con sus expectativas.	● 84.01	● 84.42	● 82.36	● 83.04	● 84.35		● 90.23
Estudios Generales(Matemática, Español, Sociales)	● 84.30	● 84.68	● 82.75	● 83.18	● 84.65		● 90.16

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2020



Áreas de esparcimiento (plazoleta, áreas verdes, área de cafetería, etc).	84.77	84.84	83.29	81.65	84.26	89.07	88.21
Aulas, talleres y laboratorios.	85.20	85.31	83.70	82.92	84.29	90.03	89.08
Baños (limpieza, condiciones, material gastable).	82.88	82.48	81.67	79.08	83.12	87.03	88.01
Biblioteca.	87.26	87.48	85.72	84.95	86.52	91.28	92.61
El servicio de seguridad en el campo y su entorno cumple con sus expectativas.	85.30	85.38	84.48	82.59	84.41	89.27	88.19
En general, el servicio de alimentos y bebidas cumple con sus expectativas (cafetería Green Point, puesto de comida, dispensadores de alimentos).	82.66	82.88	81.27	79.50	82.93	84.52	82.86
En general, el servicio ofrecido desde el Centro de Impresiones cumple con sus requerimientos.	85.11	85.21	83.23	84.29	84.64	89.44	88.19
Estacionamiento (asfalto, limpieza, iluminación,	84.04	84.34	82.92	81.27	83.55	86.23	89.04
Instalaciones	84.65	84.74	83.29	82.03	84.22	88.36	88.29
El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento.	88.49	88.45	87.27	85.54	87.95	92.64	90.00
El servicio en las sucursales de los bancos cumple con su requerimiento.	86.39	86.31	84.79	84.42	86.37	90.13	88.61
Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (internet banking, Tpago, página de UNAPEC, otros).	87.39	87.32	85.53	85.48	87.22	91.57	88.16
Medios de Pagos	87.45	87.38	85.86	85.16	87.20	91.45	88.94
El servicio de internet inalámbrico (WIFI) es eficiente.	82.13	82.05	79.94	81.10	81.44	87.96	89.38
El Servicio de la central telefónica (telefonía) responde a su requerimiento.	81.90	82.07	80.19	77.98	81.83	85.16	87.90
El servicio de préstamos de equipos audiovisuales responde a su requerimiento.	84.93	85.08	83.33	81.54	84.58	89.33	89.02
El sistema de información para estudiantes (Estudiantil) cumple con su requerimiento.	86.76	87.07	84.54	84.20	85.93	91.89	89.93
El soporte técnico del EVA responde a su requerimiento.	85.41	85.49	82.95	83.94	84.69	91.67	88.38
Los equipos tecnológicos (proyectores, bocinas, pantallas) utilizados en las aulas cumplen con sus	85.51	84.44	82.53	82.81	83.77	91.04	85.07
Los equipos utilizados en los laboratorios de tecnológica cumplen con los requerimientos.	85.27	85.81	83.50	83.17	84.07	89.96	89.18
Los equipos utilizados en los laboratorios perfiles de carreras cumplen con los requerimientos (Estrado, Bar y Restaurante, Grabación y Sonido, Termodinámica).	84.98	85.58	82.74	82.01	84.03	89.84	89.29
Tecnología y Laboratorios	84.50	84.70	82.47	82.11	83.81	89.61	88.51