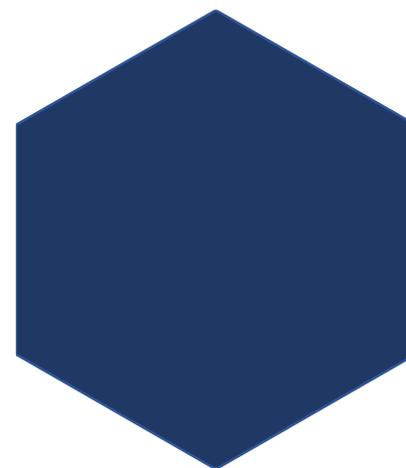
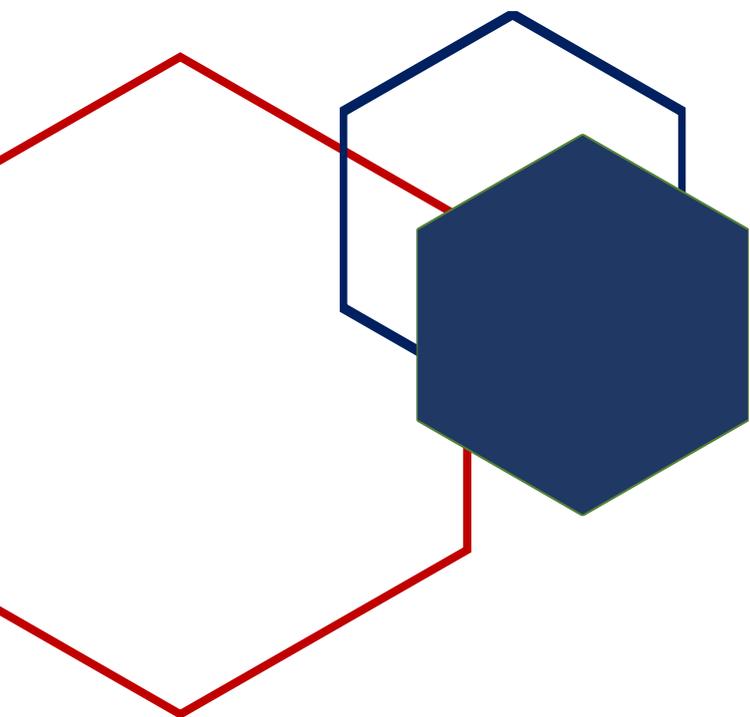


Resumen Ejecutivo

Encuesta de satisfacción de los estudiantes de grado y posgrado con los servicios 2022

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.

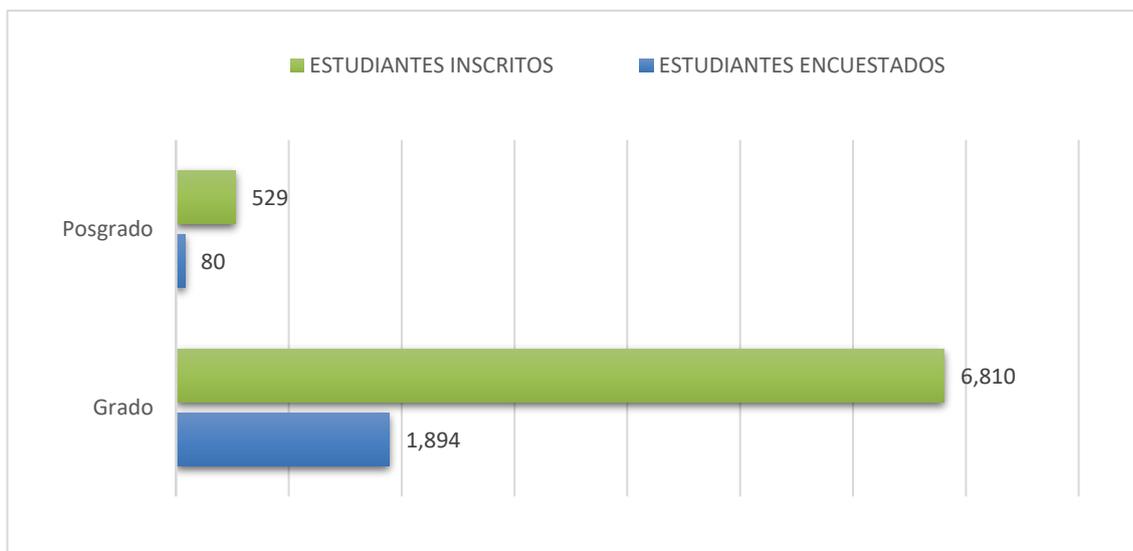
En el 2020, y a raíz de la pandemia del covid 19, el instrumento fue revisado y reestructurado adicionando variables relacionadas con las nuevas modalidades de estudio. En el 2021 se agregaron nuevas dimensiones, tales como servicio medico, orientación académica y sicologica que anteriormente se media 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 2022 de Grado y Posgrado.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La encuesta fue aplicada en los meses de julio y agosto del 2022, a través de la plataforma Banner. Para este cuatrimestre, la población estudiantes de grado y posgrado fue de 7,339 de los cuales se encuestó el 27% (1,974) de los diferentes decanatos.

Ilustración 1: Cantidad de estudiantes encuestados vs Cantidad de estudiantes inscritos en el cuatrimestre 2022-2.





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.

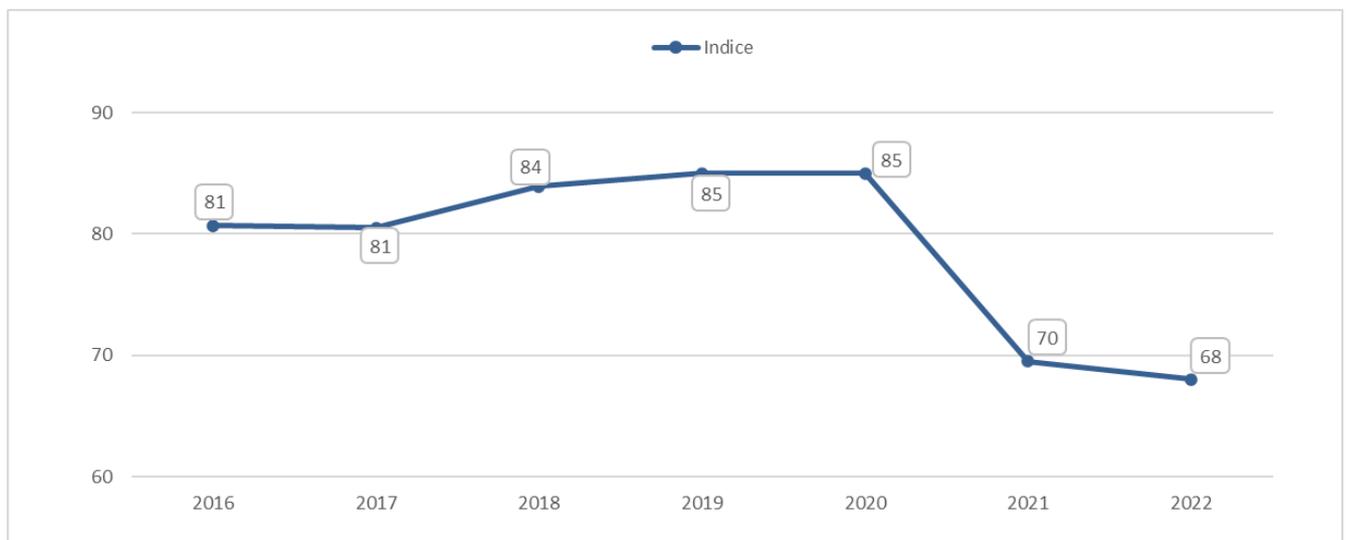
Tabla 1: Escala de valoración tipo Likert.

| 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 2016-2022



Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2022



Ilustración 3: Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2018-2022 según dimensiones.

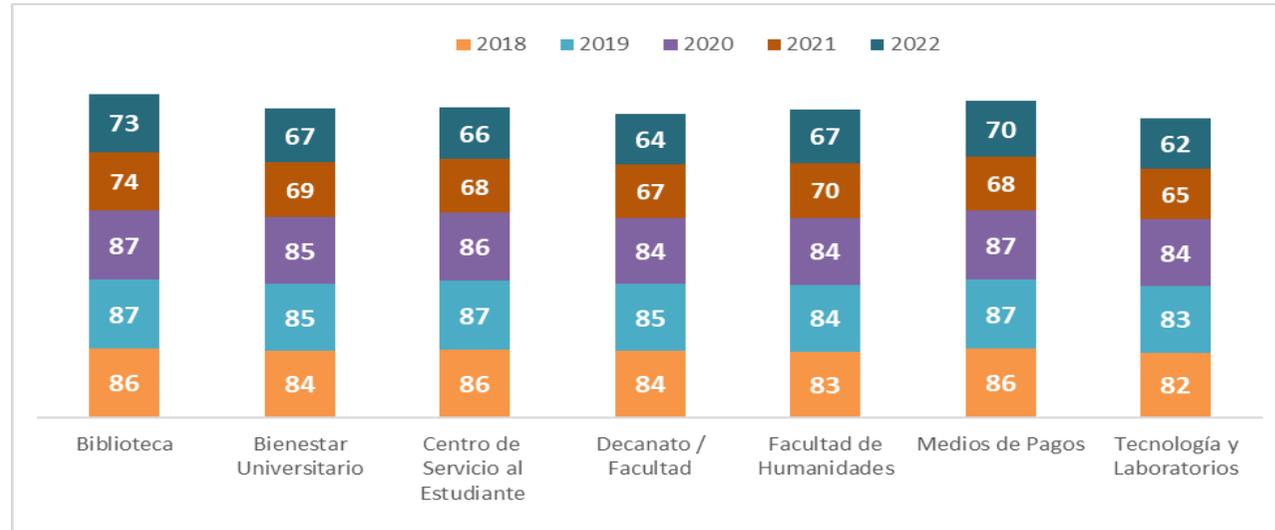
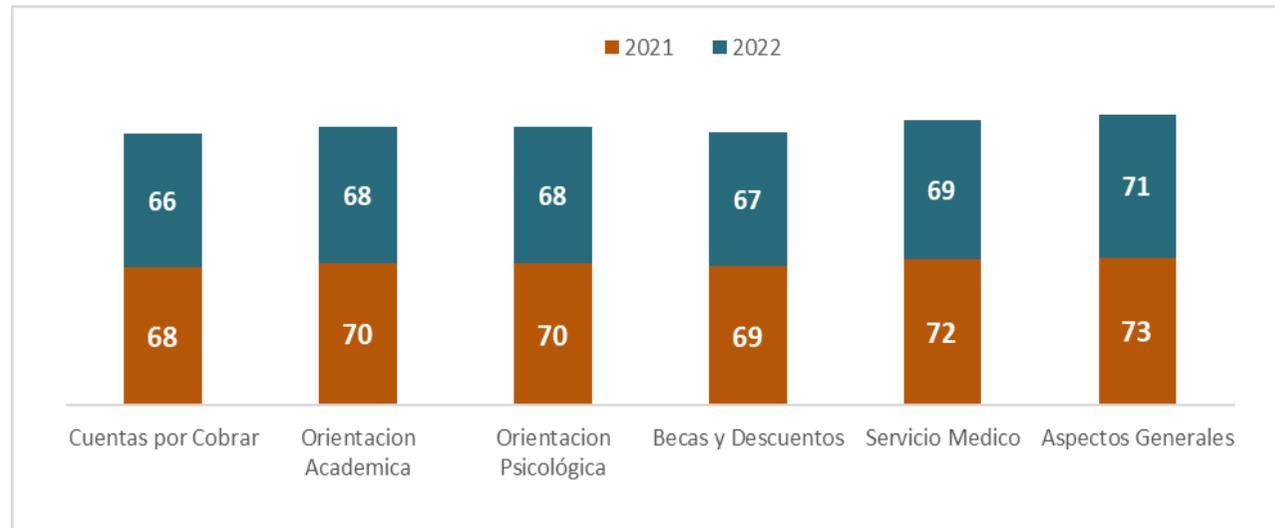


Ilustración 4: Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2021-2022 en las nuevas dimensiones



Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2022



La Ilustración 3 presenta el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios desde 2018 hasta 2022 según dimensiones. En comparación con el 2021, algunas de las dimensiones disminuyeron su valoración, encontrando que las dimensiones de “Tecnología y Laboratorio” y “Servicio medico” 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 73 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 el 2021, donde podemos observar que “Aspectos generales” quedo por encima del promedio general.

Tabla 2: Nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios 2018-2022 según dimensiones, y diferencia entre 2021 y 2022.

| DIMENSIONES | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Diferencia |
|-------------------------------------|------|------|------|------|------|------------|
| 10. Biblioteca | ● 86 | ● 87 | ● 87 | ● 74 | ● 73 | -1.1 |
| 13. Aspectos Generales | | | | ● 73 | ● 71 | -2.2 |
| 4. Medios de Pagos | ● 86 | ● 87 | ● 87 | ● 68 | ● 70 | 2.0 |
| 9. Servicio Medico | | | | ● 72 | ● 69 | -2.7 |
| PROMEDIO GENERAL | ● 84 | ● 86 | ● 85 | ● 70 | ● 68 | -2.0 |
| 7. Orientacion Psicológica | | | | ● 70 | ● 68 | -2.1 |
| 6. Orientacion Academica | | | | ● 70 | ● 68 | -2.3 |
| 5. Bienestar Universitario | ● 84 | ● 85 | ● 85 | ● 69 | ● 67 | -2.2 |
| 12. Facultad de Humanidades | ● 83 | ● 84 | ● 84 | ● 70 | ● 67 | -2.7 |
| 8. Becas y Descuentos | | | | ● 69 | ● 67 | -1.9 |
| 3. Cuentas por Cobrar | | | | ● 68 | ● 66 | -1.7 |
| 2. Centro de Servicio al Estudiante | ● 86 | ● 87 | ● 86 | ● 68 | ● 66 | -2.7 |
| 1. Decanato / Facultad | ● 84 | ● 85 | ● 84 | ● 67 | ● 64 | -2.6 |
| 11. Tecnología y Laboratorios | ● 82 | ● 83 | ● 84 | ● 65 | ● 62 | -2.9 |

Para el cuatrimestre mayo-agosto 2022, el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios es 68%, con valoración de Regular. El 31% de las variables obtuvieron puntuaciones por encima de promedio general. Siendo la dimensión Biblioteca la mejor valorada con una 73 pts



Tabla 3. Resumen de los comentarios escritos

| Comentario | Categoría |
|--|------------------|
| ¿Por qué remodelaron el espacio libre que se encuentra entre los edificios 3 y 4? Entiendo que había un desnivel del suelo, pero poner asientos de cemento y llenar el espacio con pasto sólo será útil para tomar fotos, NO para uso de los estudiantes. Las bancas de cemento son incómodas para sentarse y se calientan demasiado con el sol. | General |
| Bajar los créditos y recursos tecnológicos | Costo créditos |
| Tomar en cuenta las evaluaciones de los docentes | Docentes |
| Programa de maestría obsoleto, aulas en malas condiciones | Facultad/Escuela |
| Agilizar los procesos de convalidación y notificar al estudiante de una manera más eficaz las informaciones pertinentes. | Comunicación |
| Agradecería invertir menos dinero en infraestructura física e invertirlo en infraestructura tecnológica y capacitación del Personal docente y administrativo. | Tecnología |
| Bajen esos recursos tecnológicos | Costo créditos |
| Banner no tiene estética de plataforma actual. Su diseño lo hace parecer muy atrasado. Es sumamente ineficiente y una gran molestia. | Banner/Canvas |
| Con relación al aumento de los costos de recursos electrónicos y carné fueron muy desproporcionados y abusivos, además la gestión del carné resulta ser muy deficiente. | Costo créditos |
| Considerar el nuevo precio del cuatrimestre. Demasiado elevado de un día para otro. | Costo créditos |
| Darle seguimiento a la plataforma ya que no se actualizan la calificación | Banner/Canvas |
| Deben de mejorar la comunicación (medios utilizados) con los estudiantes de la modalidad online, principalmente lo que residen en otro país. Su comunicación y capacidad de respuesta como institución frente a cualquier dificultad que pueda presentarse durante el proceso de formación es cuestionable. | Comunicación |

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2022

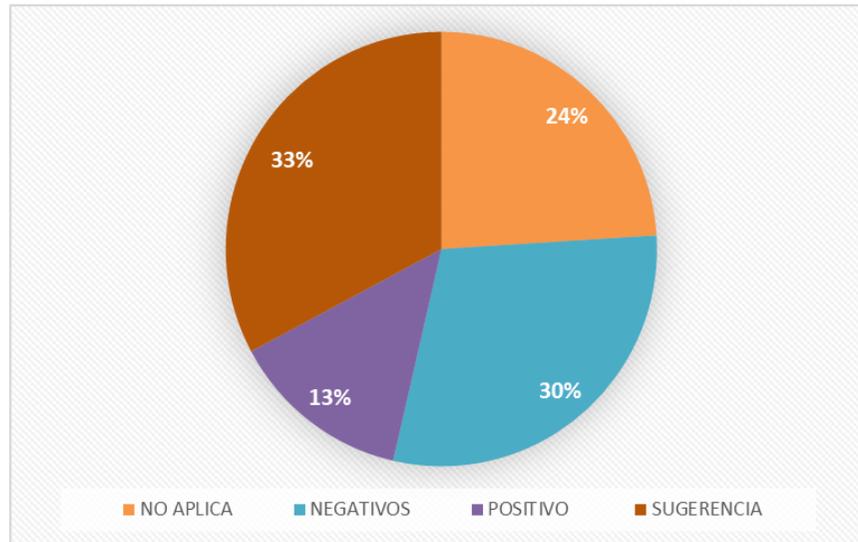


| | |
|---|---------------------|
| Deben mejorar la atención al cliente, la mayoría de empleados no saben dirigirse a los estudiantes, te responden de mala forma y como que se les está pidiendo un favor o que se les esta molestando, cuando es su trabajo ayudar al estudiante, principalmente en el departamento de teléfonos y cuentas por cobrar | Atencion al Cliente |
| El servicio de unapec ha desmejorado con el tiempo hay demasiadas injusticias y abusos. | Atencion al Cliente |
| El servicio debería de ser más efectivo | Atencion al Cliente |
| tener variedad de maestros. específicamente en la carrera de Derecho los estudiantes se ven en la obligación de cursar de cursar todas las materias de la carrera (exceptuando las básicas) con los mismos docentes sin tener que la libertad de escogerlos. | Docentes |
| Eliminar la opción de la forma de pago previo al cuatrimestre siguiente. Permitirle al estudiante la opción de ver el valor del cuatrimestre sin tener que ir a cuentas por cobrar para saber eso ya que antes al momento de pagar el cajero tenia la opción de verlo, ya ni eso. De esta manera complicándole la vida al estudiante. | Pagos |
| Entiendo que es algo anticipado que la pre-selección del monográfico deba realizarse en la 2da semana del cuatrimestre. Podrían alargar este lapso, al menos a la 4ta semana cuando los estudiantes ya han completado la orientación a las materias inscritas en ese cuatrimestre y pueden tomar el tiempo de hacer los procesos necesarios en su respectivo decanato. | Seleccion Materias |
| Estoy totalmente desencantada con los servicio de la Universidad, en todos los cuatrimestre tengo problemas con el Canvas, e incluso en algunas materias ni lo podemos utilizar, el aula que le corresponde a mi grupo nunca funciona el proyector, un aula que no esta adecuada para que los estudiantes estén cómodos y para concluir el pensum de mi maestría totalmente obsoleto a mis expectativas | Banner/Canvas |
| Estudie en apec en mi carrera de grado hace 3 años y el cambio que ha dado la universidad es totalmente DECEPCIONANTE, el cambio de la plataforma de EVA a esta de banner y canvas es FATAL.El servicio al cliente antes era de los mejores y ahora es PESIMO, ademas de que en los departamentos no saben resolver cosas via telefonica o por correo y para todo hay que ir presencial estando post pandemia, ademas cuando vas a veces esperas horas y no tienen respuesta. Nadie sabe explicar los aumentos de precios o cambios, ademas, los progrmas de clases no estan actualizados y tienen pesimos profesionales dando clases. Esta universidad era de las mejores del pais y esta convirtiendose en la lista de las mas mediocres. | Banner/Canvas |

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2022



| | |
|---|---------------------|
| Excelente atención desde el decanato de posgrado y específicamente de programas internacionales. | Atencion al Cliente |
| Excelente me encantó mi primer cuatrimestre en la universidad ya nadie me saca de aquí | General |
| FINALICE CON ÉXITO GRACIAS TAMBIÉN A LA AYUDA DE SUS COLABORADORES MUY ATENTO | Atencion al Cliente |
| Fue increíble la cantidad de viajes que di a la universidad en balde, uno llama allá y no saben de nada o no saben explicar. dan informaciones erróneas y nadie fue, quedando uno como mentiroso. No están organizados. | Informacion |
| Una plataforma que no es eficiente, el eva funcionaba 10mil veces mejor | Banner/Canvas |
| LOS PRECIOS. el aumento que hacen, no se ve justificado con lo que uno recibe, gracias a Dios que ya me voy. | Costo creditos |
| Habilitar modalidad virtual | Virtualidad |
| hasta a hora solo deber decir con tiempo cuando vaya cambiar los precios de pago & justificar porque van aumentar pero detallo porque hay cosa que no cumple un porque | Comunicacion |
| Informar más sobre becas, facilidades e impedimentos. | Comunicacion |
| Injusto aumento de los servicios tecnológicos para el cuatrimestre sept-dic | Costo creditos |
| la mejor universidad con los mejores profesores y personal en general APEC | General |
| La universidad debe de tomar mas en cuenta estas evaluaciones para hacer mejoras en el servicio que cada día se encuentra mas critico. | General |
| Lo único que aconsejaría sería mejorar el servicio del canvas, puesto a que es muy simple y poco práctico; también mejorar el servicio de las informacio es, es decir: cuando te falta un pago, encuestas, lo que sea. Ser más eficientes con el aviso de las retenciones. | Banner/Canvas |
| Los colaboradores si tienen un comportamiento ético, pero en el caso de la información que a veces requiero una persona te dice una cosa y otra persona de la misma área te dice otra. Que traten de que todos tengan la misma información para que sepan que le van a responder al estudiante. | Informacion |



| | Negativo | Positivo | Sugerencia |
|---------------------|----------|----------|------------|
| Atencion al Cliente | 8 | 3 | 2 |
| Banner/Canvas | 3 | | 10 |
| Comunicacion | 2 | | 8 |
| Costos creditos | 8 | | 4 |
| Docentes | 2 | | |
| Facultad | 1 | | |
| General | 2 | 14 | 7 |
| Informacion | 5 | | 1 |
| Pagos | 2 | | |
| Seleccion Materios | | | 2 |
| Servicio telefonico | 1 | | 1 |
| Tecnologia | 3 | | 3 |
| Virtualidad | | | 3 |
| | | | |

Atendiendo a la tabla anterior, se pueden extraer las siguientes informaciones:

- De los 125 comentarios recibidos, 30 seleccionaron la opción “No aplica”, en este sentido fueron analizados 95 comentarios, donde se muestra que:
- El 13% resalta que se encuentran satisfechos con los servicios
- El 30% de los comentarios enfatiza la insatisfacción con los servicios. La mayor cantidad de comentarios negativos fueron con relación a la atención al cliente y costos de los créditos
- El 33% 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 2017 hasta 2022 por variables según dimensiones. Cabe destacar que la encuesta sufrió cambios en el 2021 por lo que hay variables que no tienen mediciones anteriores y otras que ya no se miden:

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|------|------|------|------|------|------|
| 1. Decanato o Facultad | ● 81 | ● 84 | ● 85 | ● 87 | ● 72 | ● 64 |
| 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). | — | — | — | — | ● 73 | ● 66 |
| 1.2 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente. | — | — | — | — | ● 65 | ● 61 |
| 1.3 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | ● 81 | ● 85 | ● 85 | ● 84 | ● 78 | ● 67 |
| 1.4 Las orientaciones solicitadas a los profesores que laboran en el decanato cumplen con sus expectativas | ● 81 | ● 83 | ● 84 | ● 83 | ● 69 | ● 67 |
| 1.5 La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas. | ● 78 | ● 81 | ● 81 | ● 81 | ● 69 | ● 61 |
| 1.6 La gestión de documentos académicos responde a sus requerimientos (exámenes diferidos, horas de actitud profesional, revisión de calificación, otros). | ● 81 | ● 83 | ● 84 | ● 83 | ● 75 | ● 65 |
| 2. CENSE | ● 83 | ● 86 | ● 87 | ● 89 | ● 77 | ● 66 |
| 2.1 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas a distancia o presencial. | ● 84 | ● 86 | ● 88 | ● 87 | ● 78 | ● 66 |
| 2.2 La gestión de entrega de los documentos académicos es acorde a lo requerido | ● 83 | ● 86 | ● 87 | ● 86 | ● 77 | ● 66 |
| 2.3 El tiempo de respuesta de servicio es eficiente considerando la situación Covid-19. | ● 82 | ● 85 | ● 86 | ● 84 | ● 76 | ● 64 |
| 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). | ● 83 | ● 85 | ● 86 | ● 85 | ● 78 | ● 67 |
| 3. Cuentas por Cobrar | — | — | — | — | ● 78 | ● 66 |
| 3.1 El personal de Cuentas por Cobrar es atento y cortés al ofrecer los servicios. | — | — | — | — | ● 78 | ● 68 |
| 3.2 El tiempo de respuesta de los servicios de Cuentas por Cobrar es acorde a lo establecido. | — | — | — | — | ● 78 | ● 65 |
| 4. Medios de Pagos | ● 84 | ● 86 | ● 87 | ● 90 | ● 78 | ● 70 |
| 4.1 El servicio en las cajas de UNAPEC cumple con su requerimiento | ● 85 | ● 88 | ● 89 | ● 88 | ● 79 | ● 70 |
| 4.2 El servicio de pago a través de la página de UNAPEC es eficiente. | — | — | — | — | ● 75 | ● 70 |
| 4.3 Los pagos electrónicos responden a su requerimiento (Pago en línea, PagaTodo, Banco Popular a través de Internet Banking, PagaYA, y Tpagos) | ● 84 | ● 86 | ● 87 | ● 87 | ● 80 | ● 70 |



| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| 5. Bienestar Universitario | 83 | 86 | 86 | 86 | 78 | 67 |
| 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) | - | - | - | - | 80 | 68 |
| 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). | 84 | 87 | 87 | 87 | 79 | 68 |
| 5.3 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente | 83 | 85 | 86 | 85 | 76 | 66 |
| 6. Orientación Académica | - | - | - | - | 75 | 68 |
| 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). | - | - | - | - | 74 | 68 |
| 6.2 El psicólogo le brindó un apoyo acorde a la situación presentada. | 83 | 86 | 86 | 86 | 75 | 68 |
| 6.3 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente. | 83 | 85 | 86 | 85 | 78 | 68 |
| 7. Orientación Psicológica | - | - | - | - | 73 | 68 |
| 7.1 El psicólogo orientador le brindó un apoyo acorde a la situación presentada. | - | - | - | - | 72 | 68 |
| 7.2 El servicio ofrecido por el psicólogo responde a sus necesidades. | - | - | - | - | 74 | 68 |
| 8. Becas y Descuentos | - | - | - | - | 78 | 67 |
| 8.1 El Encargado de Becas le ofrece la información requerida por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos y teléfono). | - | - | - | - | 77 | 66 |
| 8.2 El tiempo de respuesta a su solicitud fue eficiente. | - | - | - | - | 79 | 67 |
| 8.3 El siguiendo ofrecido por el personal de beca responde a sus necesidades. | - | - | - | - | 77 | 67 |
| 9. Servicio Medico | - | - | - | - | 79 | 69 |
| 9.1 El Médico ofrece el soporte requerido por los diferentes canales de comunicación (correos electrónicos, teléfono y citas virtuales TEAMS). | - | - | - | - | 80 | 69 |
| 9.2 El Médico le brindó una consulta acorde a la situación médica presentada | 80 | 85 | 86 | 85 | 79 | 70 |



| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| 10. Biblioteca | ● 84 | ● 86 | ● 87 | ● 90 | ● 81 | ● 73 |
| 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). | – | – | – | – | ● 81 | ● 73 |
| 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). | ● 84 | ● 87 | ● 88 | ● 88 | ● 82 | ● 74 |
| 10.3 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente. | ● 84 | ● 87 | ● 88 | ● 87 | ● 83 | ● 74 |
| 10.4 Recibe del bibliotecario la información requerida de forma eficaz | ● 84 | ● 86 | ● 88 | ● 88 | ● 82 | ● 74 |
| 10.5 Los recursos bibliográficos satisfacen su necesidad de información (actualidad y pertinencia a su programa de estudio). | ● 84 | ● 86 | ● 87 | ● 87 | ● 79 | ● 73 |
| 10.6 Encuentra los recursos bibliográficos solicitados (libros, capítulos de libros, revistas, impresos y digitales). | ● 83 | ● 86 | ● 87 | ● 86 | ● 80 | ● 73 |
| 11. Tecnología y Laboratorio | ● 77 | ● 82 | ● 83 | ● 86 | ● 70 | ● 62 |
| 11.1 El funcionamiento Portal Estudiantil (Banner) es eficiente (acceso, tiempo de respuesta, disponibilidad, amigable). | – | – | – | – | ● 65 | ● 62 |
| 11.2 El Portal Estudiantil (Banner) dispone de informaciones pertinente y actualizada. | – | – | – | – | ● 70 | ● 63 |
| 11.3 El soporte técnico de los entornos virtuales de aprendizajes (Canvas) es eficiente. | ● 81 | ● 84 | ● 85 | ● 85 | ● 70 | ● 67 |
| 11.4 El Servicio de la central telefónica (telefonía) está disponible. | ● 74 | ● 80 | ● 82 | ● 82 | ● 73 | ● 61 |
| 11.5 Su llamada telefónica fue contestada por el área de manera satisfactoria. | – | – | – | – | ● 73 | ● 60 |

Resumen Ejecutivo encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios 2022



| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|------|------|------|
| 12. Facultad de Humanidades | ● 81 | ● 83 | ● 85 | ● 85 | ● 79 | ● 67 |
| 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). | — | — | — | — | ● 80 | ● 67 |
| 12.2 El tiempo de respuesta a su solicitud es eficiente. | — | — | — | — | ● 79 | ● 67 |
| 12.3 El personal es atento y cortés al ofrecer las orientaciones requeridas. | ● 81 | ● 84 | ● 85 | ● 85 | ● 82 | ● 69 |
| 12.4 Las orientaciones solicitadas a los profesores que laboran en el decanato cumplen con sus expectativas. | ● 81 | ● 83 | ● 84 | ● 84 | ● 79 | ● 68 |
| 12.5 La planificación de la oferta de asignaturas cumple con sus expectativas. | ● 78 | ● 81 | ● 81 | ● 81 | ● 77 | ● 66 |
| 12.6 La gestión de documentos académicos responde a sus requerimientos (exámenes diferidos, horas de actitud profesional, revisión de calificación, otros). | ● 81 | ● 83 | ● 85 | ● 84 | ● 79 | ● 67 |
| 13. Aspectos Generales | — | — | — | — | ● 82 | ● 71 |
| 13.1 Los colaboradores tienen un comportamiento ético en la prestación del servicio. | — | — | — | — | ● 82 | ● 71 |
| Total general | ● 81 | ● 84 | ● 85 | ● 85 | ● 76 | ● 68 |