



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**



# Resumen Ejecutivo

---

**Informe Encuesta de Satisfacción con los Servicios  
y Calidad Académica de la Escuela de Idiomas**

**Unidad de Calidad  
Dirección de Planificación y Desarrollo Estratégico**



PREPARADO POR: CARMEN POLANCO  
REVISADO POR: KARINA TRONCOSO

**CONTENIDO**

---

<i>Introducción.....</i>	<i>2</i>
<i>Estructura del cuestionario y aspectos metodológicos.....</i>	<i>2</i>
<i>Ilustración 1. Arte informativo para la aplicación de la encuesta.....</i>	<i>3</i>
<i>Resultados generales .....</i>	<i>4</i>
<i>Ilustración 2. Índice de satisfacción por dimensión.....</i>	<i>4</i>
<i>Ilustración 3. Cantidad de estudiantes por programa .....</i>	<i>4</i>
<i>Tabla 1. Índice de satisfacción por variable por grupo.....</i>	<i>6</i>
<i>Tabla 2. Cantidad de comentarios por criterios por dimensiones.....</i>	<i>0</i>
<i>Conclusión .....</i>	<i>1</i>

## INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos en la mejora de la calidad en los servicios, la Universidad APEC aplica de manera sistemática la encuesta de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Idiomas para conocer la percepción con los servicios. En el año 2020 tuvimos el impacto de la pandemia Covi-19, en respuesta a esta situación la Universidad y la Escuela de Idiomas adoptaron la modalidad de clases virtuales en el 2021.

El siguiente informe presenta una mirada y análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de la Escuela de Idiomas en el año 2021, donde son evaluadas las dimensiones:

- Satisfacción con los Servicios durante COVI-19
- Servicios de la escuela de Idiomas
- Servicios del área de acajas
- Medios de pagos utilizados
- Cuentas por Cobrar
- Limpieza y estado físico de las siguientes Instalaciones
- Plataforma Microsoft Teams
- Entorno Virtual de Aprendizaje

El índice de satisfacción general con la calidad académica y servicios para el 2021 es de **85.9% puntos** porcentuales para una calificación de **bueno**.

## ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y ASPECTOS METODOLÓGICOS.

El instrumento utilizado para medir el nivel de satisfacción de con la calidad académica y los servicios de la Escuela de Idiomas está estructurado con cincuenta (50) variables agrupadas en ocho dimensiones, según se aprecia en la siguiente tabla:

Dimensiones	Variables
Satisfacción con los servicios durante COVI-19	7
Servicios de la Escuela de Idiomas	12
Servicios del área de Caja.	3
Medios de pagos utilizados.	4
Cuentas por Cobrar.	4
Limpieza y estado físico de las siguientes instalaciones	6
Plataforma Microsoft Teams	7
Entorno Virtual de Aprendizaje	7
<b>Total</b>	<b>50</b>

La encuesta fue aplicada según calendario establecido en el mes de diciembre 2021, pero debido a que al final de la fecha tope solo se había recibido un 3% de respuestas se decidió aplicar en el siguiente periodo.

A través de un enlace en la plataforma SurveyMonkey, se remitió a los correos personales de los estudiantes, en el mes de febrero 2022, desde el 1 de febrero hasta el 28 de febrero.

FIGURA 1. ARTE INFORMATIVO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Fueron convocados un total de 3,478 estudiantes activos, en las diferentes modalidades virtual y presencial de los distintos campus y sedes de los grupos de adultos y adolescentes. Para esta convocatoria se recibieron 1539 repuestas, de las cuales 1024 fueron respuestas completas. El nivel de respuesta de esta encuesta fue de 44.3%.

Población	Respuestas
Adultos	1130
Adolescentes	409
<b>Total</b>	<b>1539</b>

En la encuesta se utilizó la escala tipo Likert, la cual indica qué tanto se está de acuerdo o en desacuerdo (satisfacción o insatisfacción) con cada una de las diferentes categorías especificadas, con las siguientes valoraciones:

Opciones de respuestas	Completamente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
<b>Puntuaciones</b>	1	20	40	60	80	100

En el instrumento se colocó la opción de “No aplica” para los casos en el que el encuestado no tenga criterio para evaluar. El encuestado también pudo expresar sus comentarios o sugerencias de manera abierta al final de cada dimensión. El índice de satisfacción de cada dimensión es el promedio ponderado de la frecuencia de respuestas de cada ítem. Para fines de análisis, se utilizó la siguiente escala de estatus, acorde a los rangos de índice de satisfacción resultante:

Escala (%)	Status
De 90.00 a 100.00	Excelente
De 80.00 a 89.00	Buena
De 70.00 a 79.00	Regular
69.00 o menos	Deficiente

## RESULTADOS GENERALES

Sobre los resultados de la investigación, acorde a la escala de valoración, podemos identificar en la figura 2 que el índice general de satisfacción para el 2021 es de **85.9%**, con un estatus de **Buena**; los resultados generales por dimensión se mostraron satisfactorios, donde cuatro de las dimensiones evaluadas sobrepasaron el promedio, alcanzando calificaciones entre 88.0% y 86.5%. La dimensión “servicios escuela de idiomas” obtuvo la valoración más baja, aunque se puede observar que alcanzo una valoración de 84.2, es decir estatus de Buena.

Los resultados de la dimensión “servicios de apoyo” del año 2021, lograron un 85% de satisfacción, se pueden comparar con el resultado de la encuesta de satisfacción con los servicios del año 2020 que fue de 83.1%, observando un progreso de 3.1% de satisfacción con los servicios ofrecidos.

FIGURA 2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN.

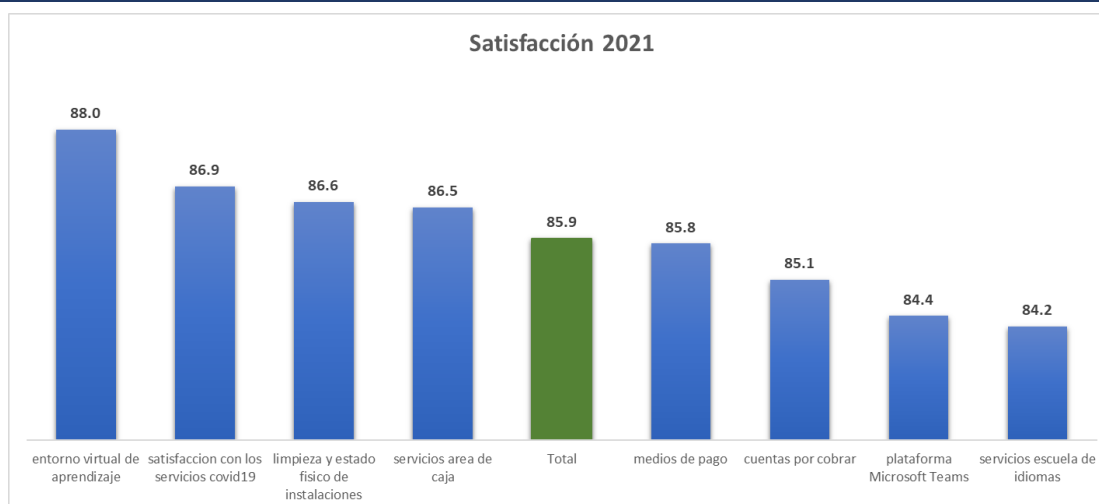
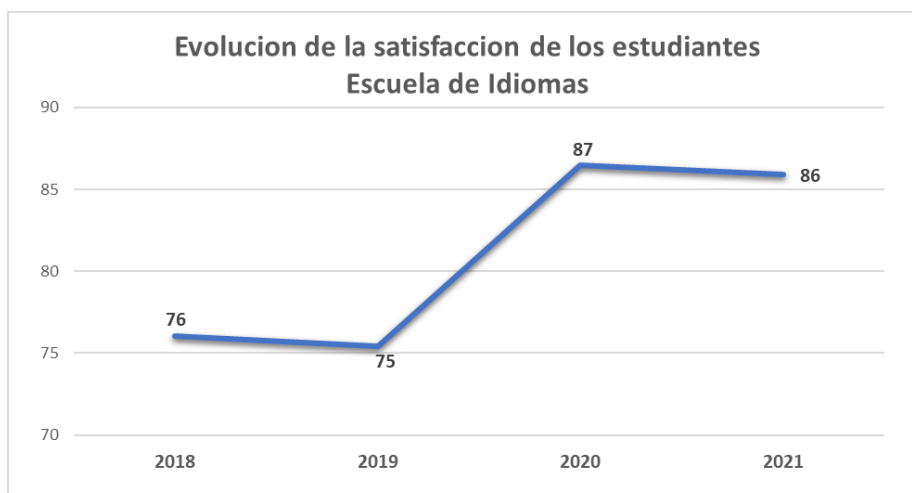


FIGURA 3. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN.



La figura 2 nos muestra la evolución de la satisfacción de los estudiantes de la escuela de idiomas. En la comparativa vemos un aumento significativo de la satisfacción creciendo de 76% en la medición del 2018 a 86% en el 2021.

En la siguiente gráfica, figura 3, podemos ver la cantidad de estudiantes encuestados por idioma.

FIGURA 4. CANTIDAD DE ESTUDIANTES POR IDIOMA

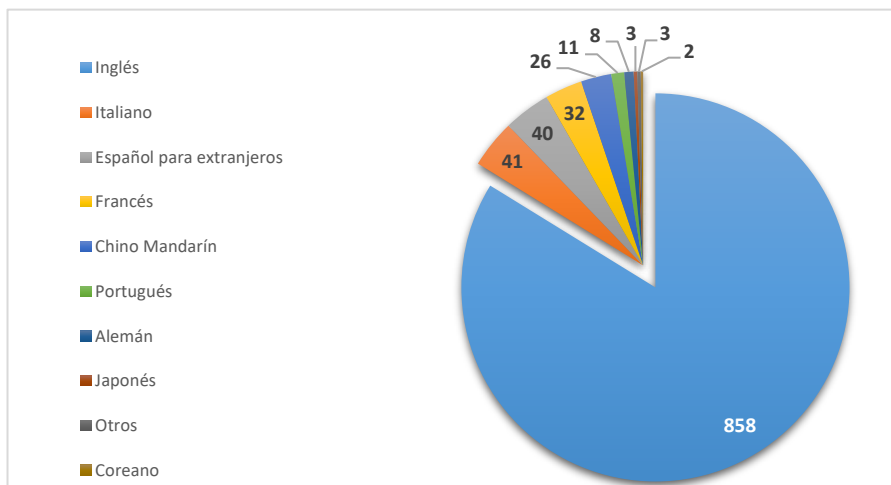


TABLA 1. INDICE DE SATISFACCION POR VARIABLE POR GRUPO

PREGUNTAS	General	Adultos	Adolescentes
<b>Satisfacción con las medidas por la Escuela de Idiomas Producto de la Pandemia del Covi-19</b>	86.9	87.7	86.8
Plataforma tecnológica Teams.	88.2	89.0	85.9
Frecuencia de las asignaciones de tareas, prácticas o trabajo.	88.0	89.2	85.5
Seguimiento y acompañamiento del docente.	89.1	90.0	88.8
Retroalimentación de las tareas, actividades o inquietudes.	87.9	88.6	89.3
Solución con las situaciones o dificultades.	84.3	87.1	85.6
Mecanismos de comunicación de la Escuela de Idiomas con los estudiantes.	83.4	82.7	85.7
Satisfacción en general con el manejo de la situación de pandemia por parte de la Escuela de Idiomas.	87.1	87.3	87.0
<b>Satisfacción con los servicios de la escuela De Idiomas</b>	84.4	85.3	85.6
Los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.).	86.8	90.1	91.0
El proceso de inscripción y selección (excluyendo el pago).	84.8	84.1	87.4
El horario de los cursos ofertados por la escuela.	88.6	84.3	86.2
La orientación del(la) coordinador(a) cuando lo ha requerido.	86.8	87.2	85.6
La cortesía y la atención del personal vía telefónica.	83.2	83.1	83.7
La orientación e información requerida cuando han sido solicitadas.	86.6	86.7	89.2
La cortesía y la atención del personal vía telefónica.	83.2	83.1	86.6
El servicio de la central telefónica.	79.1	78.9	83.7
El acceso a las extensiones telefónicas de la Escuela de Idiomas.	78.7	85.6	80.1
El horario de servicios de la escuela (oficina).	85.1	90.1	83.4
El servicio de solicitud de documentos (certificaciones, diplomas, otros).	84.8	85.2	83.7
Cuenta de La facilidad para el uso del portal Web de la Escuela de Idiomas.	85.3	84.8	86.0
<b>Medios de Pago</b>	85.8	85.6	87.2
Cajas UNAPEC	85.9	85.8	89.2
Pagos en línea con tarjeta de crédito	87.1	87.0	87.9
tPago	85.0	84.9	88.2
PagaTodo (Red de sucursales del Banco Vimenca)	85.0	84.8	83.4
<b>Areas de caja</b>	86.5	86.1	86.6
La cortesía y la atención del personal.2	86.6	85.8	89.0
La orientación e información requerida.	86.4	86.3	87.5
La orientación e información requerida.	86.4	86.3	83.4
<b>Areas de Cuentas por cobrar</b>	85.1	85.5	86.9
La cortesía y la atención del personal.	87.3	86.4	89.2
El servicio es eficiente.	85.7	85.1	88.2
El tiempo de espera para recibir el servicio.	82.3	85.1	83.4
<b>Limpieza Y estado Físico</b>	86.6	85.4	86.8
Aulas (mobiliario, temperatura, equipos tecnológicos, otros)	89.7	89.1	90.3
Laboratorios (estado físico)	88.3	88.0	88.7
Baños	81.8	79.6	82.9
Áreas de recreación (banco, canchas, entre otros)	88.0	87.3	89.1
Parqueos	88.7	86.6	87.0
El servicio de alimentos y bebidas ofrecido desde cafetería y los dispensadores de alimentos es eficiente (higiene, variedad, cortesía del personal, precios y estado físico).	83.0	81.9	83.0
<b>Plataforma TEAMS</b>	84.4	88.4	85.7
Plataforma tecnológica Teams.	88.2	89.0	85.9
La herramienta es fácil de utilizar.	80.7	88.6	88.6
La interacción entre docente y estudiante es eficiente.	83.6	90.7	86.3
El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	87.2	87.7	79.8
La herramienta es fácil de utilizar.	80.7	88.8	87.3
El servicio recibido en caso de inconveniente con la plataforma es eficiente.7	85.9	85.6	86.3
<b>Entorno Virtual de Aprendizaje</b>	88.0	88.3	86.3
La herramienta es fácil de utilizar.	88.7	88.7	87.3
La interacción entre docente y estudiante es eficiente (llamadas y video conferencia).	90.4	90.7	87.2
El uso de la plataforma favorece mi aprendizaje.	87.2	87.7	85.0
La herramienta permite la subida de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	88.6	88.6	88.1
La herramienta permite descarga de archivos (documentos, videos) de manera fácil y ágil.	87.3	87.9	85.3
El servicio recibido en caso de inconveniente con la plataforma es eficiente.	84.8	85.1	83.2
Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la plataforma.	89.1	89.4	87.7
<b>Total</b>	<b>85.9</b>	<b>86.6</b>	<b>86.3</b>

**TABLA 2. CANTIDAD DE COMENTARIOS POR CRITERIOS POR DIMENSIONES.**

<b>Dimensiones y criterios</b>	<b>Comentarios</b>
<b>Satisfacción con las medidas tomadas por la Escuela de Idiomas debido a la pandemia covi-19</b>	<b>279</b>
Plataforma tecnológica Teams.	270
Seguimiento y acompañamiento del docente.	8
Solución con las situaciones o dificultades.	1
<b>Satisfacción con los servicios de la escuela De Idiomas</b>	<b>328</b>
Satisfacción con los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.).	270
Valoración positiva sobre los maestros y su método de utilizar las plataformas tecnológicas	11
Sugerencias para los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.).	5
Insatisfacción con los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.).	5
Sugerencias para los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc.).	1
Comentarios calificados como N/A	36
<b>Medios de Pago</b>	<b>348</b>
Sugerencias de Agregar otros medios de pagos	3
valoración negativa con los Medios de pagos	20
satisfacción con los Medios de Pagos disponibles	18
Comentarios calificados como N/A	307
<b>Áreas de caja</b>	<b>148</b>
insatisfacción con los Servicios del área de Caja	15
Comentarios calificados como N/A	133
<b>Áreas de Cuentas por cobrar</b>	<b>348</b>
satisfacción con los Servicios utilizados desde el Área de Cuentas por Cobrar	225
Sugerencias de los métodos de pagos de la Escuela de Idiomas	1
insatisfacción con los métodos de pagos de la Escuela de Idiomas	12
Comentarios calificados como N/A	110
<b>Limpieza Y estado físico</b>	<b>307</b>
Satisfacción con la Limpieza y los estados físicos de la escuela de idiomas	61
Satisfacción con los servicios de la escuela de idiomas	82
Comentarios N/A	164
<b>Plataforma TEAMS</b>	<b>302</b>
Valoración satisfactoria con la Plataforma tecnológica	270
La interacción entre docente y estudiante es eficiente.	8
Insatisfacción con los servicios Tecnológicos	6
Valoración Negativa, sobre la plataforma tecnológica	17
El servicio recibido en caso de inconveniente con la plataforma es eficiente.	1
<b>Entorno Virtual de Aprendizaje</b>	<b>1</b>
Estoy satisfecho con el dominio y preparación de los docentes para manejar la plataforma.	1
<b>Total</b>	<b>348</b>



La tabla anterior muestra la cantidad de comentarios por criterio por dimensión. Trescientos cuarenta y ocho (348) fueron los comentarios recibidos por los estudiantes de la Escuela de Idiomas, de los cuales doscientos setenta (270) comentarios fueron clasificados como satisfactorios con la Plataforma tecnológica Teams, lo que representa el 78% del total de los comentarios. La Satisfacción con los programas ofertados por la Escuela de Idiomas (inglés, alemán, italiano, etc), obtuvo un total de doscientos setenta 270 lo que representa el 77% de esos comentarios. Se recibieron doscientos veinticinco 225 comentarios de satisfacción con los servicios del área de caja lo que representa el 64.%.

En la dimensión Limpieza y estado físico, se recibieron 61 comentarios, lo que representa un 17%. Se recibieron 82 comentarios de satisfacción con los servicios de la Escuela de Idiomas lo que representa el 23%. Solo veinte (20) comentarios fueron con valoración negativa con los medios de pagos representando el 5.7%, mientras que quince (15) comentarios obtuvieron valoración negativa con los servicios del área de Caja lo que representa el 4%, y solo diecisiete (17) de los comentarios fueron de valoración negativa, sobre la plataforma tecnológica representado 4.8%

## CONCLUSIÓN

---

Todos los indicadores quedaron con resultados de bueno, destacando los resultados de la dimensión *“entorno virtual de aprendizaje”* la cual obtuvo la valoración más elevada con un 88% de satisfacción, seguido por *“satisfacción con los servicios covid 19”* con un 87% de satisfacción. La dimensión menos valorada fue la de *“servicios escuela de idiomas”* con 84% de satisfacción, aun dentro del rango de Bueno.

Se ha mostrado una evidente mejoría en la satisfacción de los estudiantes de la escuela de idiomas desde 2018 al 2021 aumentando 10 puntos en el promedio de satisfacción general.