

# **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE USA 2023 SEDE BARRANQUILLA**

**Barranquilla, 19 de noviembre del 2023**

## **Contenido**

1. Presentación
  2. Antecedentes
  3. Referentes Teóricos
    - 3.1. Medición de la Satisfacción
    - 3.2. La Satisfacción en las Instituciones de Educación Superior
  4. Metodología
    - 4.1. Tipo de Estudio y Fuente de Información
    - 4.2. Población y Muestra
  5. Medición General de Satisfacción de Estudiante
- Conclusiones Generales

## **1. Presentación**

Es grato presentar a la comunidad de la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla y a todas las personas interesadas, este informe muestra los resultados de la aplicación de herramientas que permiten retroalimentar la percepción de satisfacción estudiantil en el periodo 2023. Se aplicaron encuestas con criterios definidos, diferentes momentos y objetivos que buscan conocer el grado de satisfacción de estudiantes versus los servicios que presta la Institución.

Con esta labor la Universidad Sergio Arboleda reitera su compromiso con el mejoramiento continuo y así aumentar la prestación de los servicios ofrecidos y satisfacción de sus estudiantes, permitiendo a las instancias directivas y administrativas identificar las variables claves en la prestación del servicio educativo y adoptar medidas que permitan mejorar el desempeño.

## **2. Antecedentes**

La Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla viene aplicando las encuestas de satisfacción a sus estudiantes desde las vigencias 2018. En el presente informe se evalúa la percepción y el impacto de nuestros estudiantes de programas de pregrado, posgrados, educación continuada, centro de idiomas, Biblioteca, sobre los servicios que ofrece la Universidad Sergio Arboleda.

Con la certificación en la ISO 9001 lograda en el 2018, la Sede asume un mayor compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, implica mejorar en el cumplimiento de los requisitos de los estudiantes y las demás partes interesadas. Por ello, continuamente trabaja por el mejoramiento en todos los procesos de conformidad con los propósitos institucionales. En el camino hacia el mejoramiento de la calidad que ha recorrido la Sede hasta el día de hoy, se han presentado avances y logros importantes, desde las actividades relacionadas con los programas de pregrado, programas de educación continuada y su referente inicial la escuela de posgrados. La Sede de Posgrados se mantiene y es un punto estratégico en la ciudad de Barranquilla para ofrecer programas y opciones válidas para el sector empresarial y otros sectores.

## **3. Referentes teóricos**

### **3.1. Medición de la satisfacción**

La satisfacción en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, se refiere a un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas. Por esta razón las organizaciones se dan a la tarea de establecer cuáles son las expectativas de sus clientes y en qué medida perciben sus clientes su cumplimiento en función de sus metas de atraer y mantener el mayor número posible de clientes y ventas. Es así como la medición de la satisfacción se ha convertido en un indicador clave de desempeño para

las más importantes organizaciones a nivel mundial. Oliver (1981) citado por Gelves (2010) define la satisfacción como un proceso de evaluación de la relación que existe entre las expectativas y las percepciones. Es decir que la satisfacción se origina a partir de la correspondencia o coincidencia entre las expectativas y las percepciones. PEDIC (2001) citado también por Gelves (2010) señala que la satisfacción se evidencia cuando el producto o servicio satisface o cumple en algún grado o nivel las expectativas del cliente. Según Anderson y Fornell, citados por Halves y Raposo (2004) un índice de satisfacción del cliente es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como lo sienten aquellos individuos que los consumen. Representa la evaluación global de la experiencia total de compra y de consumo, ya sea actual, anticipada, del mercado, o de una empresa (Fornell, 1992; Anderson, Fornell y Lehmann, 1994). Esa satisfacción global del cliente es un indicador importante del resultado percibido tanto pasado, como actual y posiblemente futuro de una empresa o cualquier otra entidad ofertante de productos (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994)

Giese y Cote citados por Pérez (2015), definen la satisfacción a partir de tres factores generales:

- ✓ La satisfacción del consumidor se genera a partir de una respuesta emocional o cognitiva.
- ✓ La respuesta es generada de acuerdo con ciertos factores como la experiencia de consumo, las expectativas y la calidad del producto.
- ✓ La respuesta se da, ya sea después de realizada la compra, por experiencias anteriores o después de la elección. Según Gélves (2010):

Autores como Cronin y Taylor (1992), Rust y Oliver (1994) definen la calidad del servicio como un antecedente de la satisfacción de los clientes. Estos autores emplean el modelo de ecuaciones estructurales para explicar este hecho. La evaluación causal de las variables satisfacción y calidad del servicio, revela que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción. Teas (1993) y Oliver, (1993) mediante diferentes estudios encontraron que la calidad del servicio, se puede considerar como antecedente y como consecuencia de la satisfacción del cliente. Así, la satisfacción está influenciada por la calidad del servicio y a su vez ésta influye en la evaluación de la calidad percibida por los clientes a largo plazo.

A partir de los autores antes citados y de la definición de calidad de la Norma ISO 9001: 2015 ("Grado bajo el cual un conjunto de características inherentes a un bien o servicio satisfacen los requisitos de un cliente") se puede concluir que la calidad de un producto o un servicio está estrechamente ligada a la satisfacción de los beneficiarios, usuarios, clientes o consumidores del producto o servicio, en este caso de los estudiantes, asumidos como el tesoro de la sociedad presente y futura.

### **3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior**

En las organizaciones educativas preferimos pensar, en lugar de clientes, en estudiantes, como representantes del tesoro actual y futuro de una sociedad y en consecuencia hablamos de satisfacción estudiantil. La satisfacción estudiantil es uno de los más importantes indicadores en educación superior como puede corroborarse en el sistema básico de indicadores del proyecto INFOACES para Latinoamérica y Europa, según su sitio web <http://www.infoaces.org/documentacion-infoaces.html>; igualmente lo es en el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral de la Universidad Pompeu Fabra (una de las mejores de España en varios de los rankings mundiales existentes) y la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Adicionalmente es un indicador destacado entre otros indicadores por Cleary (2001) y Doris y Teeter (1994). Según Banta et al. (1994) es utilizado en Midlands Technical College en Columbia y en la Pennsylvania State University. Según Ewell (1994) para las actividades relacionadas con servicios, un modelo útil podría estar basado en las nociones de demanda del mercado y satisfacción del cliente “¿en qué medida la población objetivo necesita y valora el servicio entregado y cómo satisface sus necesidades?”. Según Donald (1996) uno de los indicadores más importantes dentro de los que denomina indicadores amplios es el indicador de satisfacción de los estudiantes.

Para el contexto colombiano todas las instituciones oficiales incluidas las educativas que apliquen la ISO 9001 en su versión actual, deben medir la satisfacción de sus clientes, por ejemplo, para cumplir el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente en caso de la norma ISO 9001:2015.

Por otra parte, el Consejo Nacional de Acreditación en los nuevos Lineamientos para la Acreditación Institucional, enuncia el Factor Procesos de Autoevaluación y Autorregulación, donde afirma: “Una institución de alta calidad se reconoce por la capacidad de planear su desarrollo y autoevaluarse, de manera sistemática y permanente, generando planes de mejoramiento continuo que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación como máximo referente de la autonomía institucional.” Es así como en uno de los aspectos a evaluar, “Realización de consultas periódicas de satisfacción a la comunidad institucional y su uso con propósitos de mejoramiento.”

La satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación y se considera que uno de los indicadores más importantes que determinan la calidad de la enseñanza, tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas 2002). Este autor sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante, constituye un indicador de calidad. Esto se sostiene, pues “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el usuario, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación” (Zas 2002) citado por Jiménez, Terriquez y Robles (2011).

Para Alves y Raposo (2004), la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza, conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Según Hill et al (2003) “encontrar un gerente que no diga que los clientes son cruciales para el éxito de sus organizaciones es muy difícil”. (p. 2) [Traducción propia]. Los mismos autores afirman que “MBNA (una de las compañías financieras más exitosas en el mundo en las últimas dos décadas), mide diariamente la satisfacción del cliente y recompensa mensualmente a sus colaboradores por exceder las metas de satisfacción del cliente” y

La Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla, realiza este proceso de medición y utiliza una herramienta general y encuestas por procesos.

#### **4. Metodología**

##### **4.1. Tipo de estudio y fuente de información**

El informe de satisfacción se enmarca como un estudio que describe el comportamiento de las características asociadas a la medición de la satisfacción, detallando el comportamiento de categorías que se relacionan con características vinculadas a la satisfacción de los estudiantes de los diferentes programas y servicios que ofrece la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla.

En los ejercicios sucesivos se muestra la aplicación de encuestas y formatos de evaluación y registro de información por parte de los estudiantes y otras partes interesadas que entregan una fotografía en el momento determinado de aplicación.

##### **4.2. Población y muestra**

La población total de la Universidad Sergio Arboleda Sede Barranquilla para la vigencia 2023, sobrepasaba los 650 estudiantes: entre estudiantes para Pregrado, estudiantes para Postgrado, Centro de Idiomas, Procesos, Servicios complementarios a la formación y la prestación del servicio y estudiantes para educación continuada. Se obtuvo una muestra y se recoge la percepción o punto de vista de los entrevistados por los diferentes servicios que ofrece la Institución.

## 5. Medición General Percepción de Satisfacción 2023

### MEDICIÓN INDIVIDUAL PERCEPCIÓN SATISFACCIÓN DIFERENTES SERVICIOS DESDE LOS PROCESOS

PROCESO	Específicos	META	RESULTADO	SEMAFORO	OBSERVACIÓN
BIENESTAR INSTITUCIONAL		75%	99%		
BIBLIOTECA		74%	75%		
AUTOEVALUACIÓN		50%	77%		
CENTRO DE IDIOMAS		80%	55%		Acción correctiva
COMUNICACIONES	Impacto en redes sociales	70%	75%		
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUADA		80%	90%		
POSGRADOS	Nivel de satisfacción estudiantes	95%	94%		Intervalo inferior
	Cumplimiento horas	95%	96%		Intervalo inferior
	Cumplimiento contenido	95%	93%		Intervalo inferior
TALENTO HUMANO	Clima laboral	75%	82%		
TECNOLOGÍA	Servicios prestados	70%	98%		
SERVICIOS GENERALES	Percepción de los proveedores	91%	90%		Intervalo inferior
	Calidad de la infraestructura física	80%	89%		
	Calidad de los servicios generales	90%	91%		
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN		80%	86%		

#### BIENESTAR INSTITUCIONAL

En el periodo 2023-I se lograron los resultados de apreciación a partir de las encuestas de autoevaluación. En esta encuesta se manejó una escala de apreciación en porcentaje por lo que en este periodo la medición del indicador cambia. El 99% significa que según la escala de valoración se cumple de manera excelente. De acuerdo a la encuesta los servicios más retroalimentados en su percepción fueron los de salud, deportes y psicológicos.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL 99% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 75% PARA EL PERIODO 2023.**

#### SERVICIOS DE BIBLIOTECA

En el primer semestre (2023 -01) se realizó la encuesta de satisfacción de a los siguientes servicios: Renovación en Línea:1 Capacitación a base de datos:13 Consulta externa:3 Asesoría y edición en normas APA:1 Préstamos de computadores:14 Búsqueda en el catálogo bibliográfico:1 Préstamo de material bibliográfico:4 Consulta en sala:1 Con un total de 38.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL 75% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 74% PARA EL PERIODO 2023.**

## **AUTOEVALUACIÓN**

En el año 2023 gracias a la gestión llevamos a cabo el proceso de autoevaluación de los programas de nuestra institución, logrando una participación significativa de 505 estudiante. Esta cifra representa un impresionante 77% de participación con respecto a la población total de aproximadamente 657 estudiantes. **Este alto nivel de participación subraya el compromiso y la dedicación de nuestra facultad hacia el proceso de evaluación, demostrando un interés activo en la mejora continua de nuestros programas académicos.**

## **CENTRO DE IDOMAS**

Según el resultado obtenido en la encuesta de satisfacción al Centro de Idiomas, no se cumple con el servicio de satisfacción del estudiante, la encuesta nos arrojó que están satisfecho un 55,5%. En el semestre anterior la satisfacción estuvo en un 87% lo que nos lleva una **acción correctiva.**

Revisión de esta anualidad atípica

## **COMUNICACIONES**

### **IMPACTO EN REDES SOCIALES**

El indicador superó la meta propuesta, gracias a la frecuencia en los contenidos publicados, seguimiento de campañas y registro de eventos, y promoción de programas, teniendo en cuenta la ausencia de publicidad.

**PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL IMPACTO EN REDES SOCIALES EN UN 75,4% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 70% PARA EL PERIODO 2023.**

### **CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUADA**

En el 2022 se ha logrado una calificación de 4.7 de satisfacción por parte de los estudiantes en los programas ejecutados. Debido a que de 67 encuestados 60 se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos dando una aprobación del 90% (valoración mayor a 4.5)

**LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN CONTINUADA EN 90% (CALIFICACIÓN 4,5) - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 80% PARA EL PERIODO 2023.**

## **ESCUELA DE POSGRADOS**

### **Nivel de satisfacción estudiantes de postgrados**

Para el cálculo del indicador se tuvo en cuenta los resultados de las preguntas de evaluación docente con respecto a contenido de la asignatura, docente, recursos y logística de clases para los 11 programas de postgrados con egresados. Se observa un nivel de satisfacción que, si bien no alcanzó la meta establecida, supera el límite inferior requerido.

**LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADOS FUE DEL 94% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 95% PARA EL PERIODO 2023, QUEDANDO EN LOS INTERVALOS ESTABLECIDOS.**



### **Percepción del estudiante frente al cumplimiento de las horas asignadas a cada modulo**

Se logra la meta establecida en este indicador, el cual fue calculado para el periodo de enero a junio 2023 teniendo en cuenta los resultados de evaluación docente de los 11 programas con estudiantes egresados de postgrados.

**LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE FUE DEL 96% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 95% PARA EL PERIODO 2023.**

### **Percepción por parte del estudiante del cumplimiento del contenido del programa**

Se observa que el indicador no logró cumplir la meta establecida, pero se mantuvo por encima del límite inferior establecido. Se hace retroalimentación a los directores de programa para que tengan presente y sensibilicen a los docentes sobre la importancia del cumplimiento del contenido programático. Adicionalmente, se refuerza el muestreo aleatorio de cumplimiento de contenido el cual se realiza presencialmente en clases y en ocasiones, verificando lo que el docente envía versus lo que los estudiantes realizan.

**LA PERCEPCIÓN DEL ESTUDIANTE FUE DEL 93% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 95% PARA EL PERIODO 2023.**

## **TALENTO HUMANO**

### **Nivel de Satisfacción del Funcionario -Clima Laboral**

En términos generales el nivel de clima laboral arrojó una calificación de 82% lo que indica que los funcionarios administrativos y planta docente mantienen una percepción alta de nivel de satisfacción con la institución y las áreas donde desarrollan sus actividades.

**LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL POR PARTE DE LOS COLABORADORES FUE DEL 82% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 80% PARA EL PERIODO 2023.**

## **GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMATICA**

### **Satisfacción de servicio prestado**

Para realizar la medición de este indicador, se hace una encuesta en la plataforma forms en las cuales se tiene en cuenta evaluar los servicios prestados del área de sistemas. Esta encuesta tuvo participación de 25 personas que califican el servicio prestado como excelente.

**LA PERCEPCIÓN DEL SATISFACCIÓN POR SERVICIO PRESTADO EN SOLICITUDES TECNOLÓGICAS FUE DEL 98% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 70% PARA EL PERIODO 2023.**

## **SERVICIOS GENERALES**

### **Nivel de Percepción de los Proveedores con la Institución**

De acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas recibidas a cierre del año 2022, estas dieron como un resultado promedio del 91% de resultado satisfactorio, lo que nos indica que seguimos manejando una buena imagen frente a nuestros proveedores que nos suministran insumos y servicios, seguiremos trabajando y cumpliendo con los requisitos para mantener estos resultados.

**LA PERCEPCIÓN DE LOS PROVEEDORES CON LA INSTITUCIÓN FUE DEL 91% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 90% PARA EL PERIODO 2023.**

### **Percepción Calidad de la Infraestructura Física**

Se evidencia una baja participación del personal administrativo en compartir su percepción con la infraestructura física de la universidad. Analizando las respuestas, se evidencia un buen comportamiento con relación a la meta propuesta para la vigencia 2022. Se observa satisfacción por parte de los funcionarios. Por último, se confirma que las acciones implementadas para conservar la infraestructura física de la institución han sido efectivas.

**LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA FUE DEL 89% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 80% PARA EL PERIODO 2023.**

### **Percepción Calidad Servicio Generales**

Se evidencia una baja participación del personal administrativo en compartir su percepción con las instalaciones. Analizando las respuestas, se evidencia un buen comportamiento con relación a la meta propuesta para la vigencia 2022. Se observa satisfacción por parte de los funcionarios. Por último, se confirma que las acciones implementadas para conservar la infraestructura física de la institución han sido efectivas.

**LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS GENERALES FUE DEL 91% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 90% PARA EL PERIODO 2023.**

## PLANEACIÓN

### Porcentaje de satisfacción de los estudiantes

En el año en curso, 2023, hemos llevado a cabo la encuesta de satisfacción dirigida a estudiantes de pregrado, posgrado y educación continua. Los resultados revelan un porcentaje de satisfacción del 76% en relación con la percepción de la calidad del servicio ofrecido por nuestra institución. Este indicador refleja un nivel aceptable de cumplimiento, respaldado por la calificación destacada que los estudiantes otorgan a nuestra infraestructura física. Esta retroalimentación positiva valida el esfuerzo continuo de la institución para ofrecer un entorno académico de alta calidad y confirma que nuestros estudiantes valoran de manera significativa las instalaciones proporcionadas. Estamos comprometidos en mantener y mejorar estos estándares para seguir cumpliendo con las expectativas de nuestra comunidad estudiantil.

**LA PERCEPCIÓN DEL SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES POR LOS SERVICIOS DE PREGRADO, POSGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUADA FUE DEL 76% - LA META ESTABLECIDA FUE DEL 75% PARA EL PERIODO 2023.**

Muestra: 220 Estudiantes

	Los criterios establecidos para evaluar la capacitación, son: Excelete (5) Sobresaliente (4) Aceptable (3) Insuficiente (2) Deficiente (1)						
CRITERIOS	CALIFICACIONES						Promedio de evaluación
	E(5)	S(4)	A(3)	I(2)	D(1)	Población	
<b>INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA</b>							
¿Cómo califica usted la adecuación de las aulas de clase, salas de informática, laboratorios?	46	83	65	23	3	220	59
¿Cómo califica su experiencia en las áreas de comunes de la universidad (baños, patios, zona de comidas)?	44	68	76	28	4	220	51
¿Cómo califica usted la infraestructura tecnológica de la Universidad ?	48	75	75	18	4	220	56
<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>							
¿Cómo califica usted la información transmitida por la universidad (reglamento, procedimientos, directrices entre otros)?	64	87	35	26	8	220	85
¿Cómo califica usted el cumplimiento de los procedimientos administrativos reglamentados por la universidad?	62	95	44	13	6	220	91
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>							
¿Cómo califica la atención recibida por el personal de las áreas administrativas de la universidad (Recepción, Contabilidad, Registro y Control, Escuelas, entre otros)?	89	78	32	16	5	220	90
Si ha realizado solicitudes académicas o administrativas, ¿Cómo califica usted el tiempo de respuesta de sus solicitudes?	77	77	37	17	12	220	87
¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las respuestas recibidas por parte del personal administrativo?	90	73	37	16	4	220	91
<b>PROMEDIO DE EVALUACIÓN</b>							<b>76</b>

Fuente aplicativo ISOLUCION

## FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS: Medición 2023

### ¿Qué es una felicitación?

1. Acción de desear felicidad a una persona en nombre de una organización.
2. Escrito en el que se felicita a una persona, en fechas señaladas o por algún motivo determinado.

### ¿Qué es una Queja?

Un reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. ... Mientras que la queja es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

### ¿Qué es una Sugerencia?

Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

A continuación, se resume el comportamiento 2023-1, de las felicitaciones, quejas, solicitudes y sugerencias presentadas por estudiantes y otras partes interesadas en la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla.

Periodo	Quejas	Solicitudes	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Enero – Julio 2023	6	1	3	0	10
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

Es importante anotar en la vigencia 2023 versus 2022 el número de QSSF disminuyó. Es un claro ejemplo de las mejoras que se viene dando en los servicios ofrecidos por la Institución. De igual manera la responsabilidad que tiene cada líder de proceso en enfocar su servicio al estudiante y demás partes interesadas.

El 100% de solicitudes fueron atendidas en forma oportuna y se le dio el debido tratamiento por los líderes de proceso.

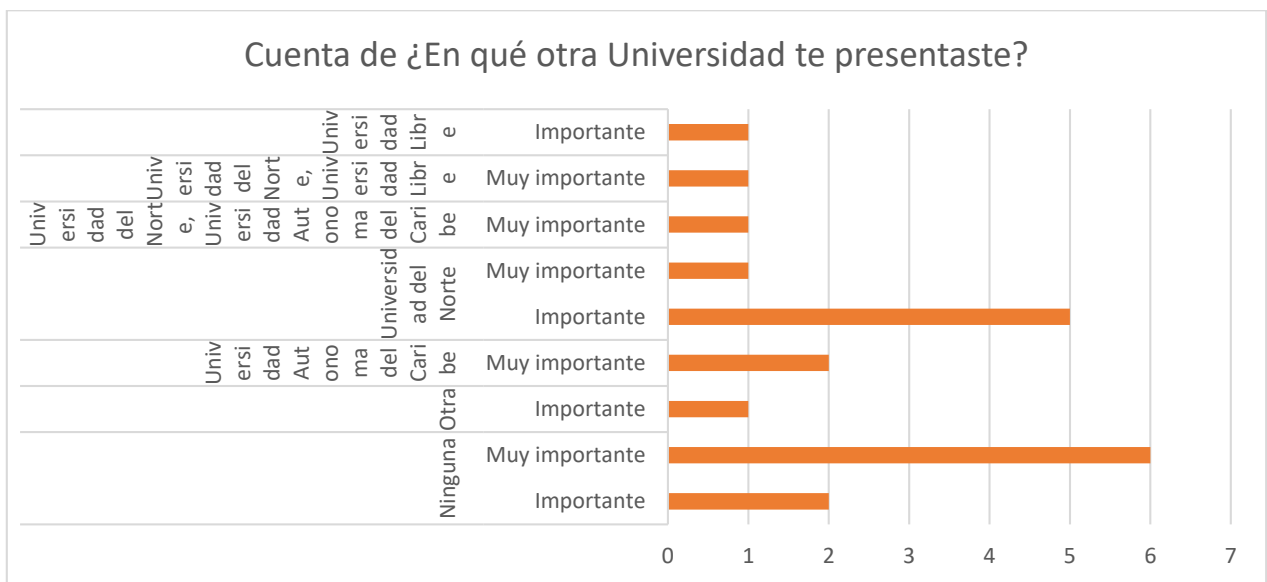
### CONCLUSIONES GENERALES MEDICIÓN 2023:

- ✓ Como novedad se presenta el ejercicio de los diferentes mecanismos de percepción de los clientes de la Institución bajo una mirada desde los procesos que interactúan con el cliente. En esta medición se observa un porcentaje promedio del 86% sobre una meta promedio del 80%. Resultado apreciable teniendo en cuenta que son indicadores de impacto de los procesos citados.
- ✓ De igual manera desde el proceso de planeación se realizó una encuesta de medición de la percepción de los estudiantes arrojando resultados del 76% sobre una meta del 75%, resultado interesante a tener en cuenta.
- ✓ Ejercicio de mejora continua que busca revisión y evaluación del equipo directivo, líderes de procesos y tomar decisiones para la implementación de mejoras en la vigencia 2023.
- ✓ Se observó en las mediciones que no se profundiza en el nivel de percepción de la satisfacción por la formación y calidad de la formación en los programas de pregrado que ofrece la Institución. Se requiere revisar criterios y seguir unificando la herramienta a utilizar.
- ✓ Para Instituciones que inician actividades y teniendo en cuenta que el número de estudiantes en los diferentes programas no es alto, el tamaño de la muestra debería ser superior al 50% de los estudiantes y se deberían implementar acciones para lograr que los estudiantes respondan el cuestionario, ya sea la aplicación de la encuesta física inicialmente y virtual.
- ✓ El mayor porcentaje de nivel de satisfacción se observó en las mediciones de los programas de posgrado, Bienestar Institucional, atención de quejas, supera el 95% de satisfacción por parte de los estudiantes.
- ✓ De igual manera se recomienda entregar en los comités de calidad un reporte del estado de las PQRS y la aplicación de las encuestas en la Universidad Sergio Arboleda.
- ✓ Hay que fortalecer este ejercicio unificando en una herramienta institucional la evaluación de la percepción.
- ✓ Importante revisar este documento, con la participación de los involucrados, evaluar y tomar las acciones de mejora pertinentes.

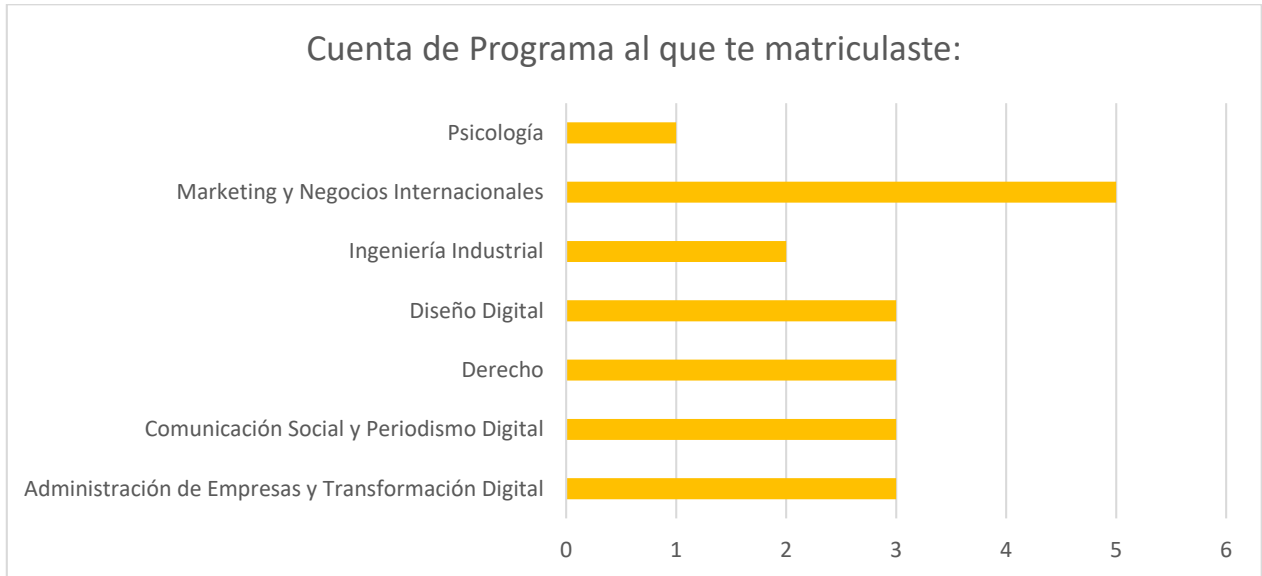
## TRAZABILIDAD DE ENCUESTAS AÑOS ANTERIORES

### Encuesta de Satisfacción del Estudiante 2022

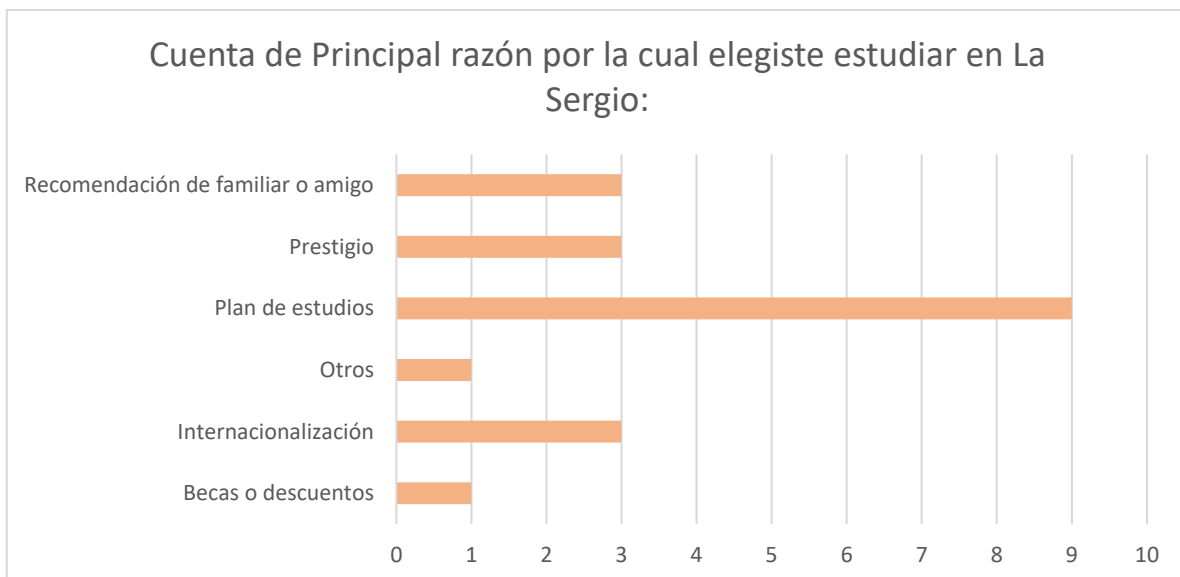
**Admisiones:** Se aplicó encuesta que recoge la información del estudiante que se presenta en la Sergio Arboleda de lo previo al proceso de admisiones y matriculas. El primer interrogante tiene que ver con conocer en qué otra universidad se presentó el estudiante, en el gráfico se observa que en ninguna otra institución antes de tomar la decisión. Se observa el interés por el renombre de la Sergio Arboleda.

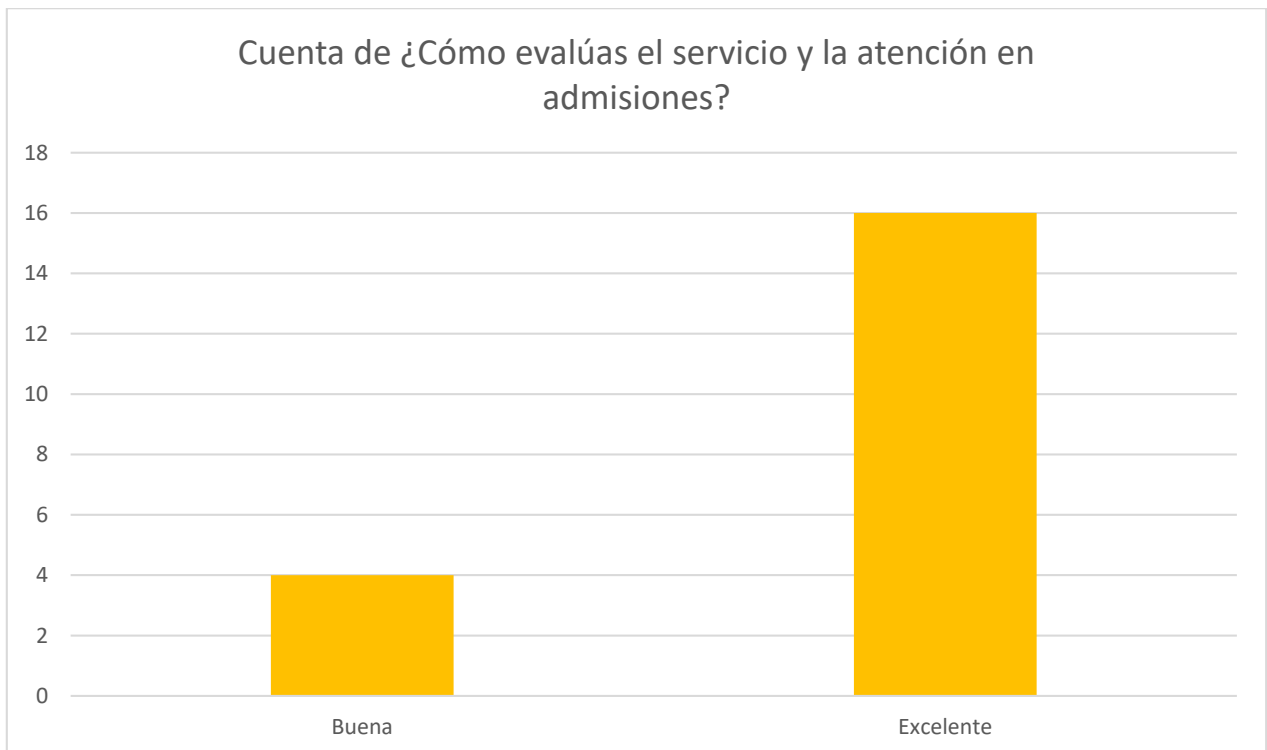
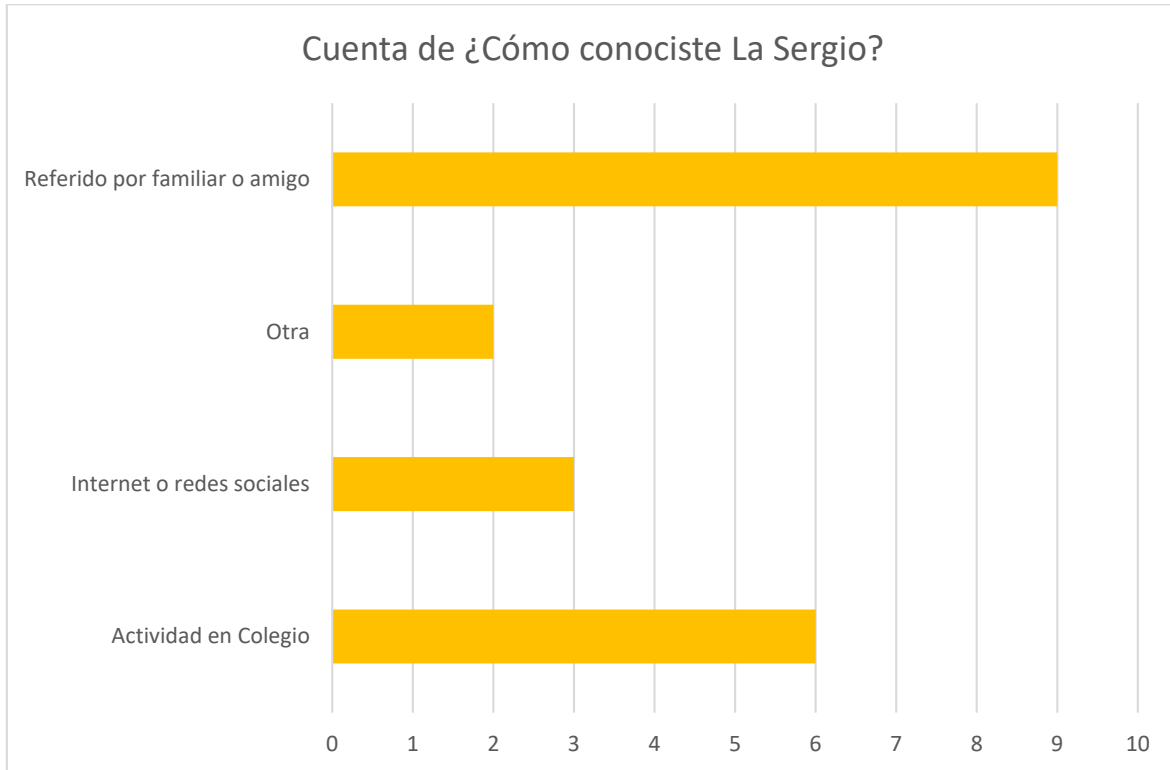


En su orden se observan los programas donde marketing y negocios internacionales es el mayor seleccionado y se ve parejo los otros programas señalados.



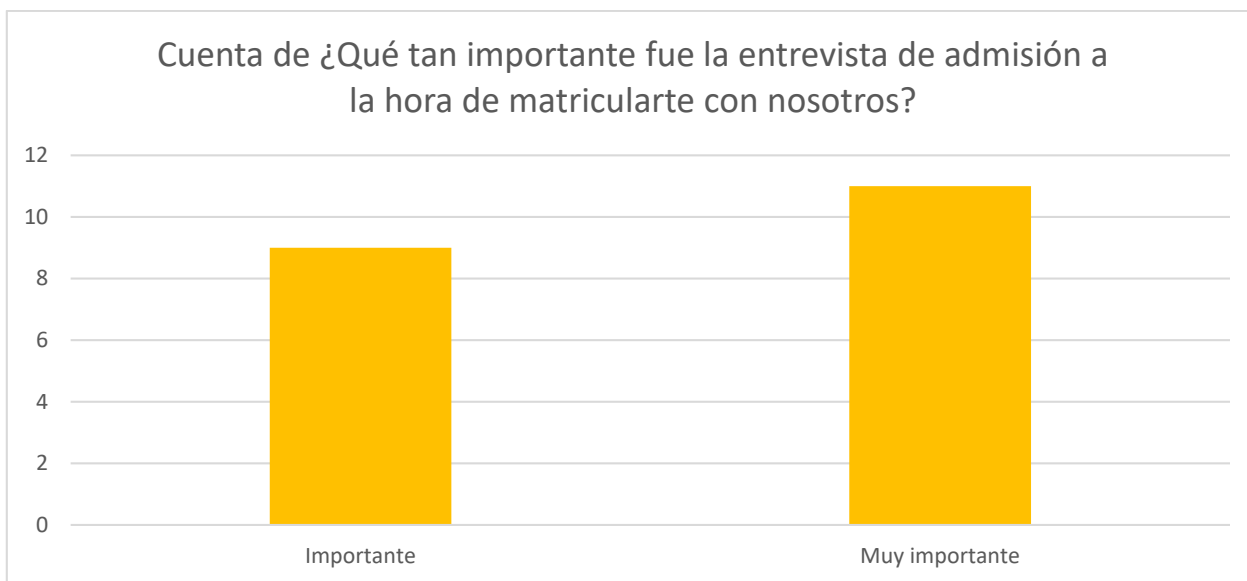
El Plan de Estudios es la principal razón para estudiar un programa en la Sergio.







La evaluación del servicio por el equipo de admisiones es positiva, los estudiantes encuestados estuvieron satisfechos en su totalidad con el servicio, catalogándolo Excelente y Bueno.



## OTROS RESULTADOS MEDICIÓN INDICADORES 2022 - POSGRADOS

### Percepción General 2022:

#### 2022-1

Para el cálculo del indicador se tuvo en cuenta los resultados de las preguntas realizadas por encuesta a los estudiantes que evaluaron a los docentes en los programas MBA, Maestría en Educación, Esp. Derechos Humanos y DIH. En este caso, el indicador arrojó un cumplimiento del contenido del módulo o programa del 95% alcanzando la meta establecida, que era el 95% para el periodo 2022-1.

Se tomarán acciones correspondientes a convocar a los docentes que hayan tenido resultados de evaluación por encima del 95%, se revisará con los directores si para las próximas cohortes se pueden ajustar los horarios o las temáticas de los módulos para que la temática expuesta tenga tiempo suficiente para su desarrollo y se desarrollarán clases en la sede campus para dar a conocer la infraestructura moderna de esta sede.

#### 2022-2

Para el cálculo del indicador se tuvo en cuenta los resultados de las preguntas realizadas por encuesta a los estudiantes que evaluaron a los docentes en los programas MBA,

Maestría en Educación, Esp. Derechos Humanos y DIH. En este caso, el indicador arrojó un cumplimiento del contenido del módulo o programa del 97% alcanzando la meta establecida, que era el 97% para el periodo 2022-2.

Se continuará reforzando el uso de sede campus para el desarrollo de las clases para que los estudiantes conozcan la infraestructura de esta sede y aprovechen espacios diferentes de aprendizajes, como los laboratorios y otras salas. Se manifestará al área administrativa y financiera sobre los resultados de la percepción de infraestructura de los estudiantes, la cual dentro del indicador de satisfacción, siempre es un punto por mejorar.

**El nivel de satisfacción en la vigencia 2022 alcanzó en promedio el 96%. Excelente resultado.**

**Para que se tenga la trazabilidad de mediciones anteriores se relaciona el desempeño de 2021 y otros años:**

**Percepción del estudiante frente al cumplimiento de las horas asignadas a cada módulo:**

Se realiza la medición de los resultados de las “evaluaciones docentes” por los estudiantes en el periodo de enero - diciembre de 2021, incluyendo los programas de MBA y Especialización en Derechos Humanos certificados por ISO 9001: 2015, podemos observar en comparación con los resultados obtenidos del año inmediatamente anterior, que se mantiene el mismo porcentaje del **99%** de percepción de los estudiantes por el cumplimiento de las horas asignadas a cada módulo.

**Percepción por parte del estudiante del cumplimiento del contenido del programa.**

Se realiza la medición de los resultados de las “evaluaciones docentes” realizadas por los estudiantes en el periodo de enero - diciembre de 2021, incluyendo los programas de MBA y la Especialización en Derechos Humanos y DIH. Analizando los resultados obtenidos a la fecha vs los resultados del año anterior, podemos observar una leve disminución del porcentaje de percepción de parte de los estudiantes con referencia al cumplimiento del contenido del programa, obteniendo un porcentaje del **96%**, a lo cual se le ha realizado seguimiento a través del envío de los resultados de las evaluaciones a los directores de los respectivos programas.

**Percepción por parte del estudiante del desempeño de los docentes.**

Se realiza la medición a los resultados de las “evaluaciones docentes” realizadas por los estudiantes en el periodo de enero - diciembre de 2021, incluyendo los programas de MBA y Especialización en Derechos Humanos y DIH. Analizando los resultados obtenidos a la fecha vs los resultados del año anterior, podemos observar una leve disminución del porcentaje de percepción de parte de los estudiantes con referencia a la idoneidad del docente que le ha dictado clases, obteniendo un porcentaje del **96%**, a lo cual se le ha

Informe encuesta de satisfacción estudiantil 2023  
realizado seguimiento a través del envío de los resultados de las evaluaciones a los directores de los respectivos programas.

**Percepción por parte del estudiante de los servicios prestados por la escuela de posgrados (se evalúa en general programa, docente, recursos y logística).**

Se realiza la medición de los resultados de las “evaluaciones docentes” realizadas por los estudiantes en el periodo de enero - diciembre de 2021, incluyendo los programas de MBA y Especialización en Derechos Humanos y DIH. Se observa que el resultado de la evaluación del servicio prestado por la escuela de posgrados se incrementó en 1%, logrando un resultado superior al del año anterior, alcanzando un **96%** .

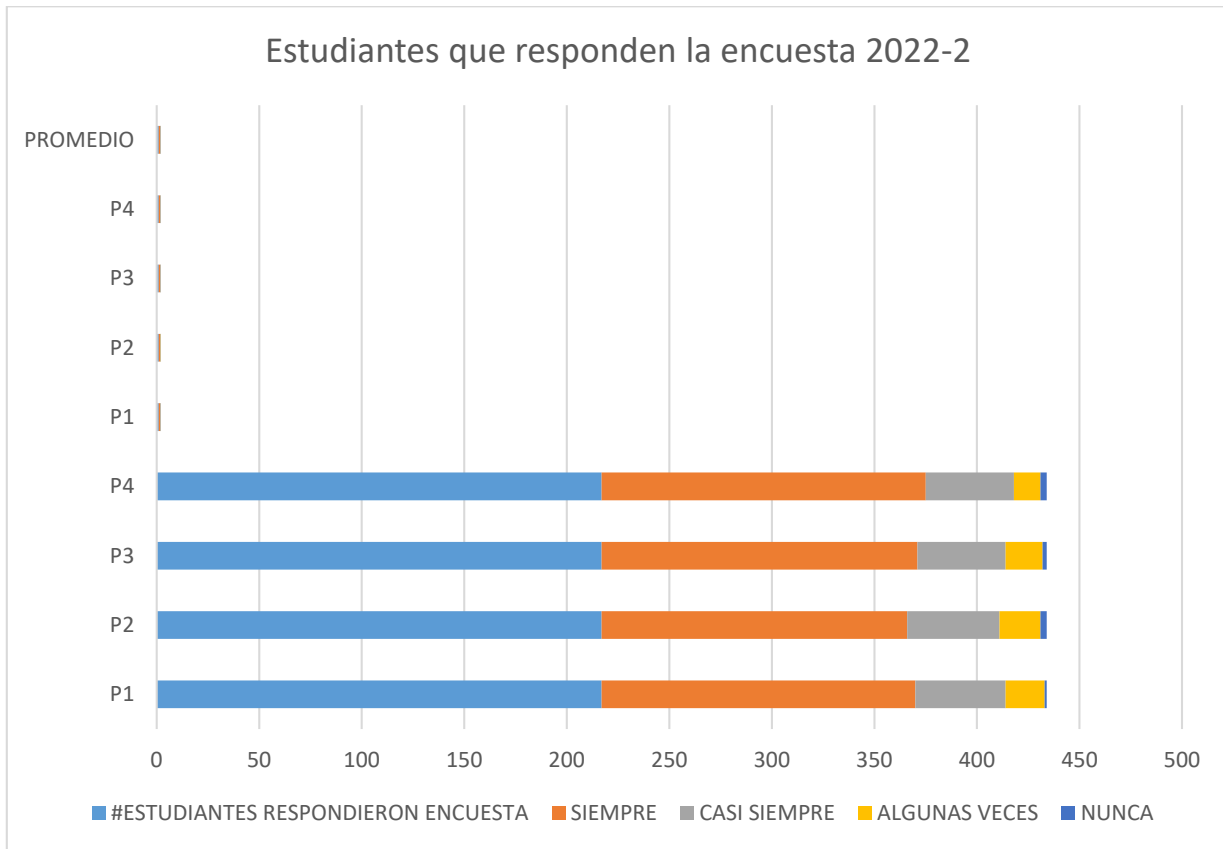
Acorde con la tabla y el gráfico de barras podemos resumir que el nivel de satisfacción promedio de los estudiantes que cursan posgrados en la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla, es del **96%**.

**CENTRO DE IDIOMAS: Medición 2022**

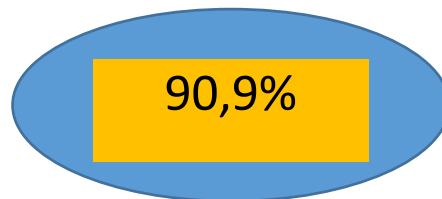
Criterios utilizados en la encuesta aplicada a los estudiantes

La muestra fue de 217 estudiantes

Ofrece una atención cordial y de respeto. P1	Suministra una respuesta clara a las inquietudes de los estudiantes P2	Informa acerca de las distintas actividades, procedimientos y requisitos oportunamente. P3	Promueve el aprendizaje y uso de una segunda lengua. P4
--	--	--	---



**El nivel de satisfacción de los estudiantes por el servicio de formación en el Centro de Idiomas alcanzó el**



2% por debajo de la vigencia 2021.

**A continuación se relaciona la medición realizada en la vigencia 2021:**

#### **CENTRO DE IDIOMAS: Medición 2021**

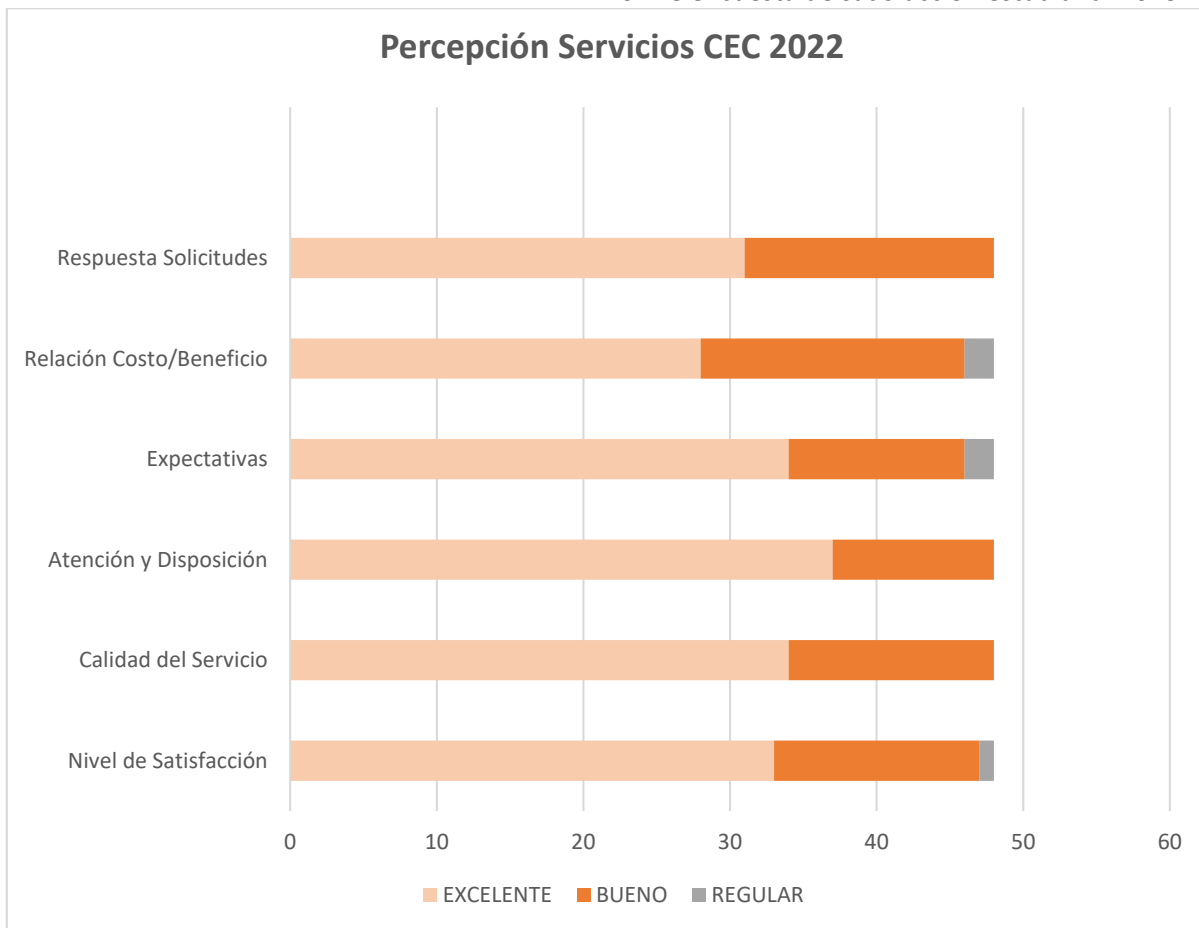
La percepción de los servicios por parte del centro de idiomas obtuvo un porcentaje de satisfacción promedio del 93%, un resultado excelente, teniendo en cuenta que es un servicio relativamente nuevo en la Universidad Sergio Arboleda. Los criterios utilizados en la herramienta son diversos. Es importante el análisis detallado con las partes involucradas, que permitan tomara acciones para la mejora continua.

Aspectos Evaluados	TOTAL	SATIS	INS	%
El docente entregó el programa del nivel al inicio del curso.	114	100	14	88%
Demuestra dominio y conocimiento de la lengua inglesa.	114	111	3	97%
Presenta los temas con claridad.	114	111	3	97%
Responde las dudas de los estudiantes en clase.	114	105	9	92%
Suministra a los estudiantes información acerca de su desempeño, fortalezas y debilidades.	114	108	6	95%
Aplica diversas estrategias de enseñanza para facilitar el aprendizaje.	114	104	10	91%
Promueve la participación de todos los estudiantes.	114	106	8	93%
Conserva en su comunicación una relación de respeto mutuo.	114	111	3	97%
Son activas y dinámicas.	114	101	13	89%
Empiezan y terminan a la hora indicada.	114	111	3	97%
Desarrollan las competencias y temas propuestos al inicio del curso.	114	111	3	97%
El libro de texto me resulta una herramienta útil para el aprendizaje.	114	104	10	91%
Corresponden a temas vistos y competencias trabajadas en clase.	114	112	2	98%
Son: (A) Fáciles (B) difíciles (C) muy difíciles (D) término medio	114	88	26	77%
Ofrece una atención cordial y de respeto.	114	105	9	92%
Suministra una respuesta clara a las inquietudes	114	105	9	92%
Informa acerca de las distintas actividades, procedimientos	114	102	12	89%
Promueve el aprendizaje y uso de una segunda lengua.	114	104	10	91%
Siento que el nivel en el que estoy es apropiado para mí.	114	103	11	90%
Me siento a gusto en clase.	114	109	5	96%
Cuando no entiendo algo, no dudo en preguntarle al profesor.	114	105	9	92%
Me comunico en inglés durante la clase.	114	101	13	89%
Participo activamente en las actividades de la clase.	114	109	5	96%
Autoevaluación	114	107	7	94%
<b>PROMEDIO</b>	<b>114</b>	<b>106</b>	<b>8</b>	<b>93%</b>

### CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUADA

Calificación	Nivel de Satisfacción	Calidad del Servicio	Atención y Disposición	Expectativas	Relación Costo/Beneficio	Respuesta Solicitudes
EXCELENTE	33	34	37	34	28	31
BUENO	14	14	11	12	18	17
REGULAR	1	0	0	2	2	0

% Excelente y Bueno	98%	98%	98%	96%	96%	98%	97%
---------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



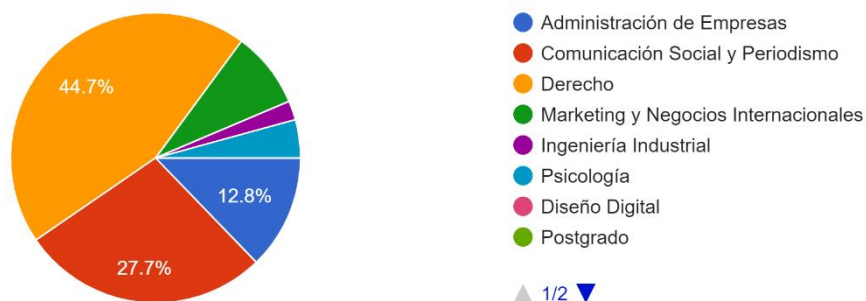
La Percepción de los servicios de Educación Continuada en la Vigencia 2022 arrojó un nivel de satisfacción del 97%, destacándose la atención y disposición del personal, la calidad del servicio y la expectativa por la formación

### NIVEL DE PERCEPCIÓN SERVICIOS DE BIBLIOTECA

#### SEDE CAMPUS

Programa académico

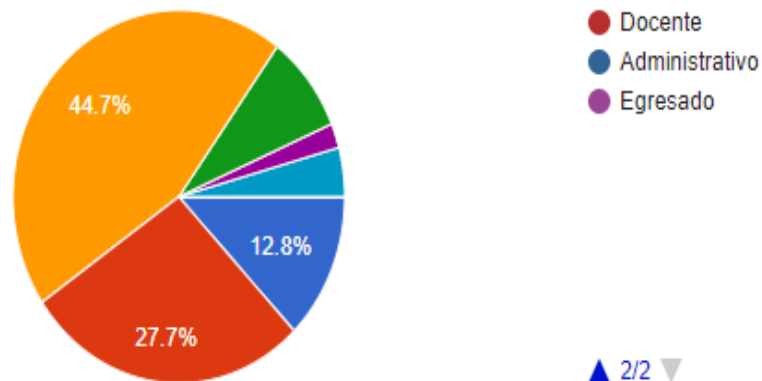
47 respuestas



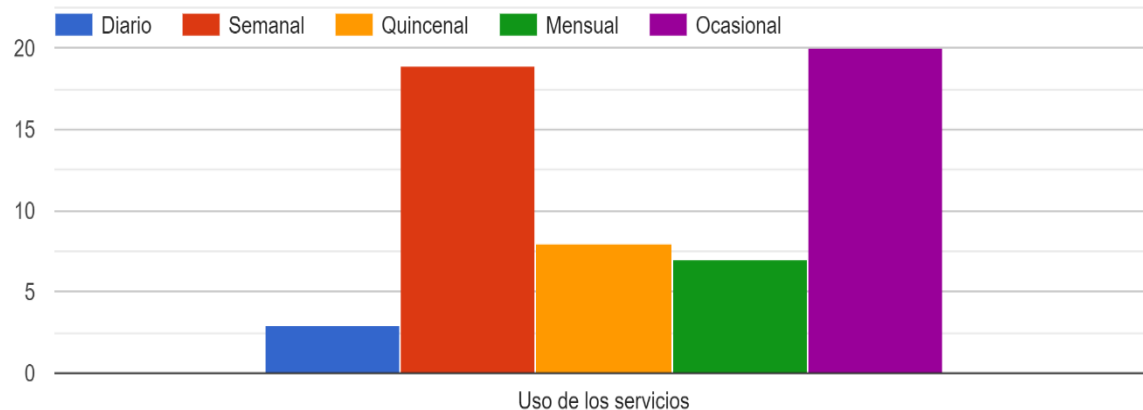
**Los programas de Derecho y Comunicación Social son los que más utilizan los servicios de Biblioteca.**

### Programa académico

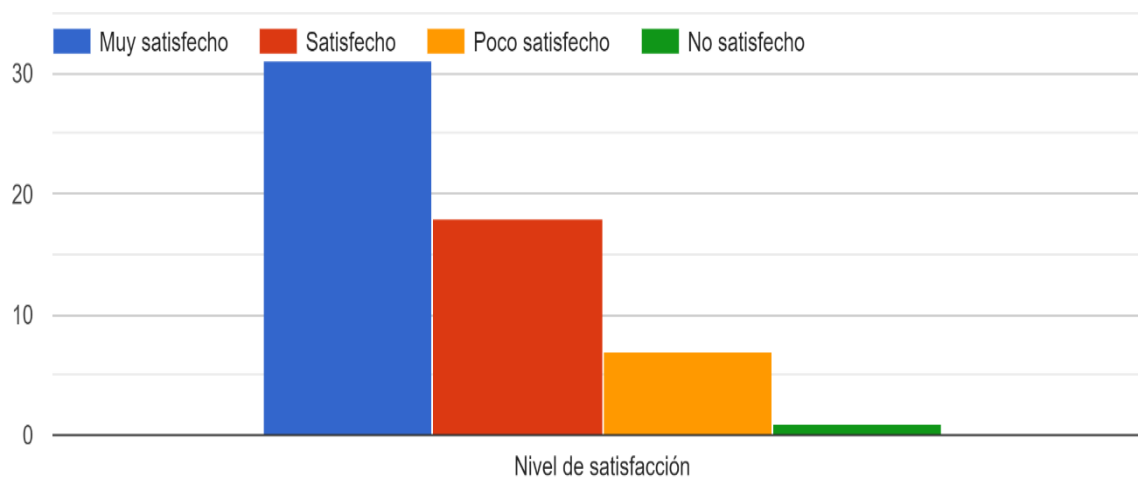
47 respuestas



¿Con qué frecuencia suele utilizar la biblioteca virtual?

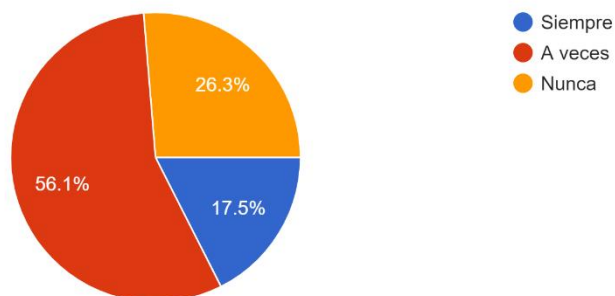


Indique la satisfacción que ha tenido al utilizar los servicios de la biblioteca virtual.



Realiza sus búsquedas en el catálogo bibliográfico de la biblioteca?

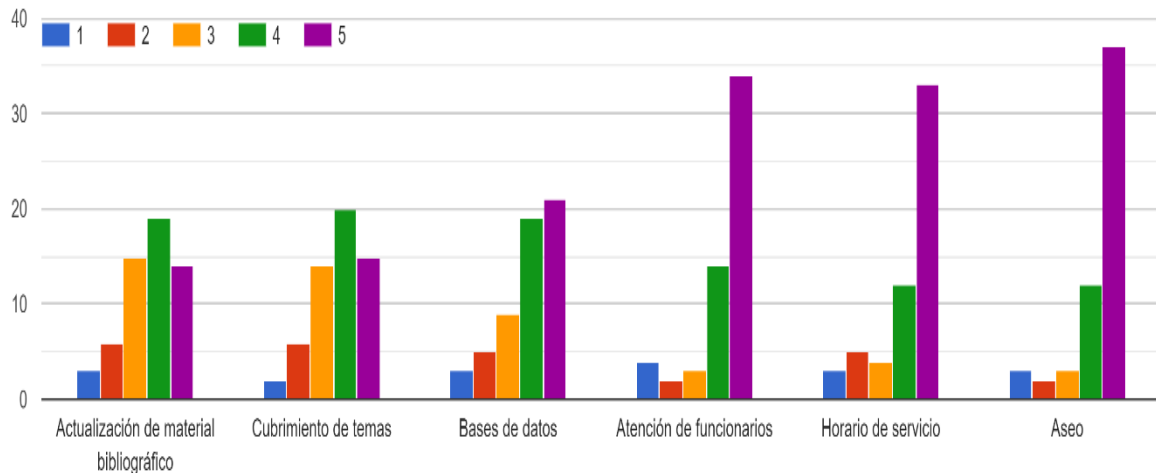
57 respuestas



**Los encuestados en su gran mayoría no realizan sus búsquedas en el catálogo bibliográfico de la biblioteca.**



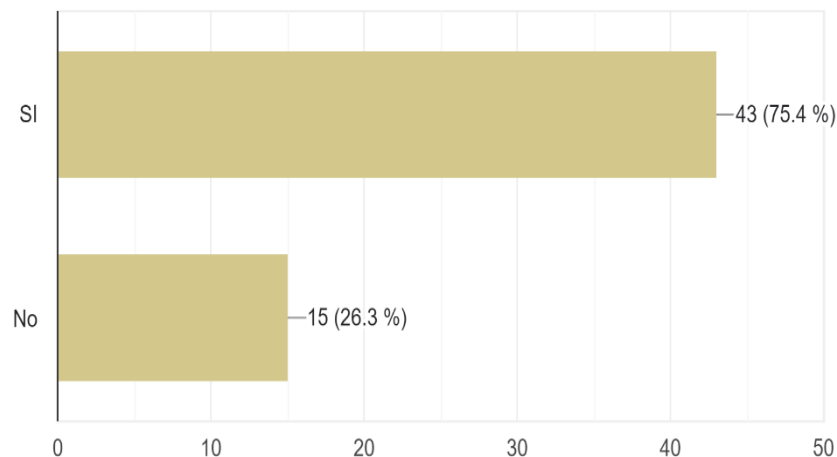
¿Cómo se siente respecto al nivel de satisfacción de los siguientes aspectos? Califique de 1 (deficiente) a 5 (satisfactorio).



**Se observa que los encuestados perciben un buen aseo, horario de servicio y la atención de funcionarios. La percepción por cubrimiento de temas, actualización del material bibliográfico y bases de datos es parejo, en estos aspectos la calificación se encuentra entre 3, 4 y 5.**

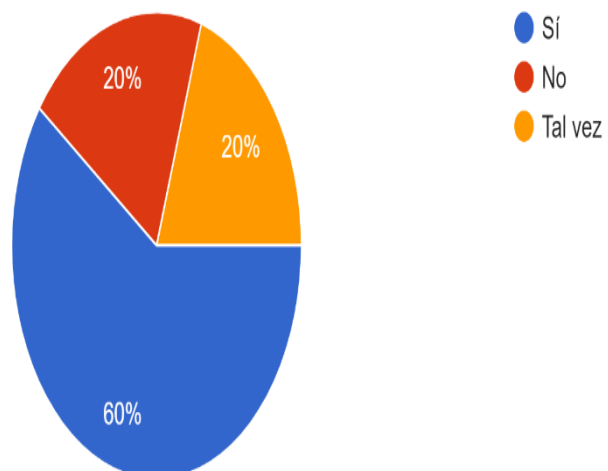
¿Cree usted que el material bibliográfico de la Biblioteca virtual le provee información suficiente y acorde con sus necesidades?

57 respuestas



¿Cree usted que el material bibliográfico de la Biblioteca le provee información suficiente y acorde con sus necesidades?

5 respuestas



Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

57 respuestas

mas libros

hace falta mayor cantidad de copia del material bibliografico y actualizacion mas frecuente del mismo.

Que haya un limite de asistencia por parte de los estudiantes en la sede Campus. Esto aveces suele llenarse y la concentración se pierde.

Hacer más capacitaciones a las personas sobre las bases de datos virtuales

Felicitaciones! la biblioteca es el mejor lugar de la universidad ya que esta muy organizada, aseada, buen servicio de de los funcionarios.

Eventos de literatura

Más libros de comunicación

Quizá aumentar el material bibliográfico.

Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

57 respuestas

más libros de entretenimiento

se necesita mas material de comunicación

traer mas libros

realizar más actividades para invitar a la comunidad estudiantil a leer más

Actualización de libros

De ven tener más libros de estudio para que aveces no están todo los que necesito

Todo bien

nada

proveer mas material en ciertas secciones.

Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

57 respuestas

Seguir como va y surtir de mas libros

Adquirir mayor cantidad de revistas y periódicos de actualidad nacional.

Todo excelente

Adicionar otras bases de datos

Habilitar mas computadores

Más códigos de derecho

más libros sobre economía

Debería haber un catalogo de libros más vareado

Expandir en la hemeroteca para comunicación social ya que se enfocan mucho en derecho

Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

57 respuestas

Mejorar la bibliografía en temas del área de filosofía

mayor afluencia de material bibliografico

la Biblioteca necesita ampliar el Catalogo virtual respecto a libros

Deportivo

Más libros de psicología

Aplicación de la ingeniería

Mayor cantidades de referencias bibliográficas y más actualizadas

Espero algún día pueda ser más grande, más espaciosa por si quiero ir a estudiar o realizar mis trabajos.

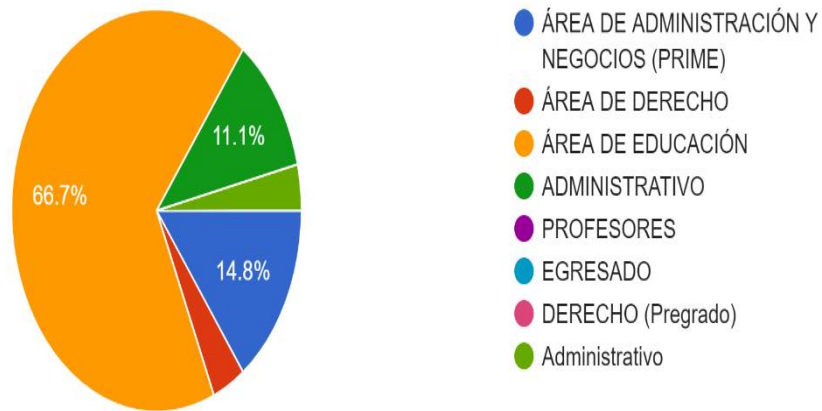
Ampliar la base de datos de la Biblioteca.

## NIVEL DE PERCEPCIÓN SERVICIOS DE BIBLIOTECA

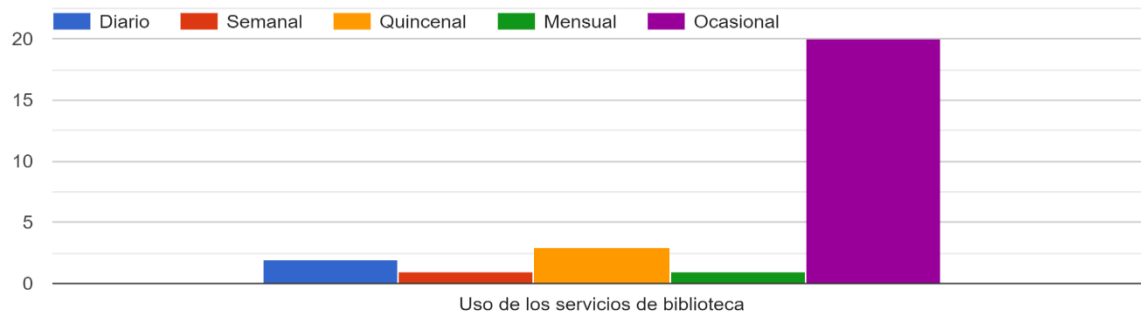
### SEDE POSGRADOS

Programa académico

27 respuestas

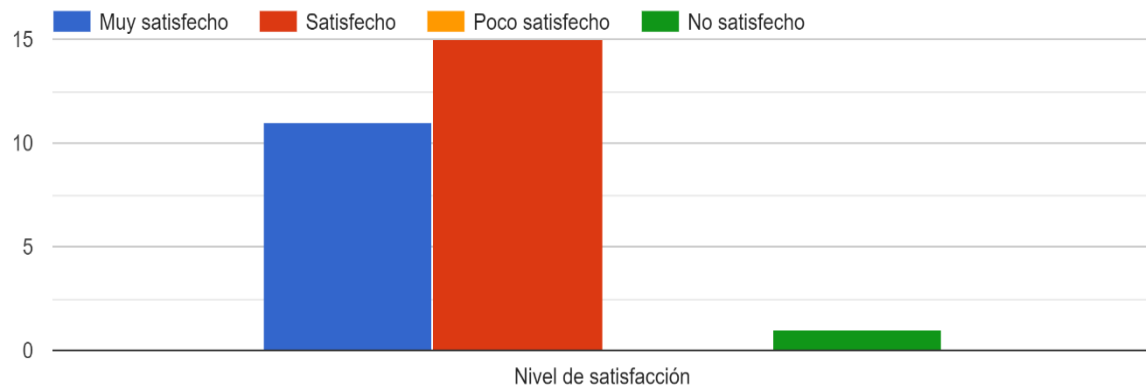


¿Con qué frecuencia suele utilizar la biblioteca virtual?



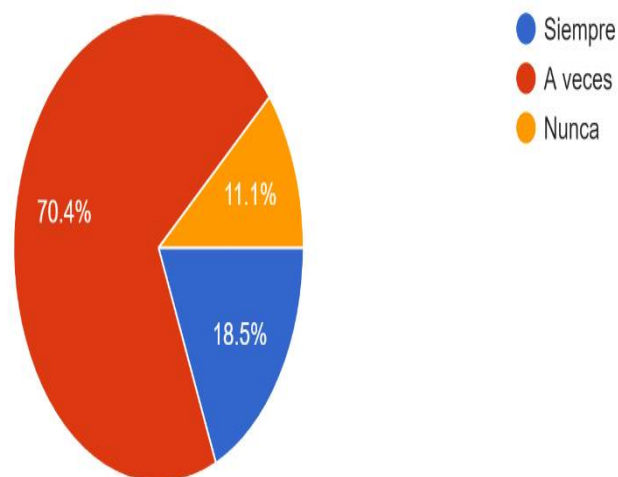
Es importante incentivar el uso de la Biblioteca, la frecuencia es ocasional.

Indique la satisfacción que ha tenido al utilizar los servicios de la biblioteca virtual.



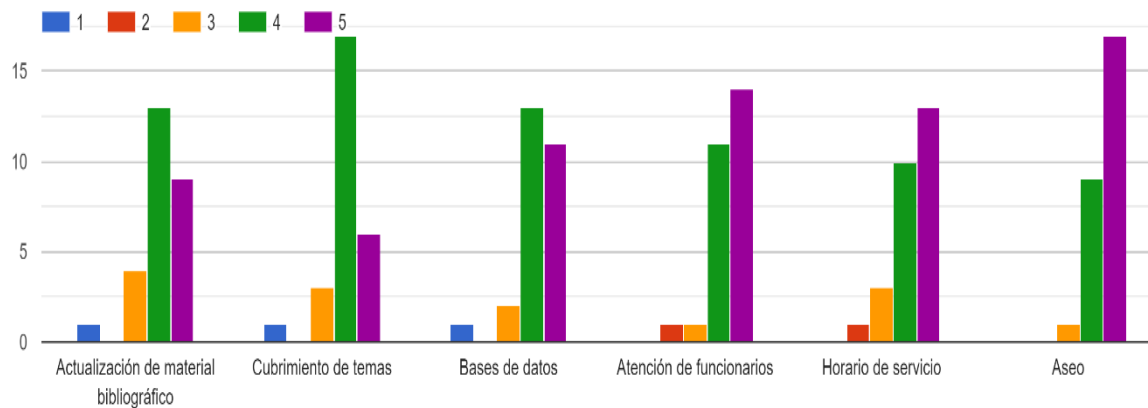
Realiza sus búsquedas en el catálogo bibliográfico de la biblioteca?

27 respuestas

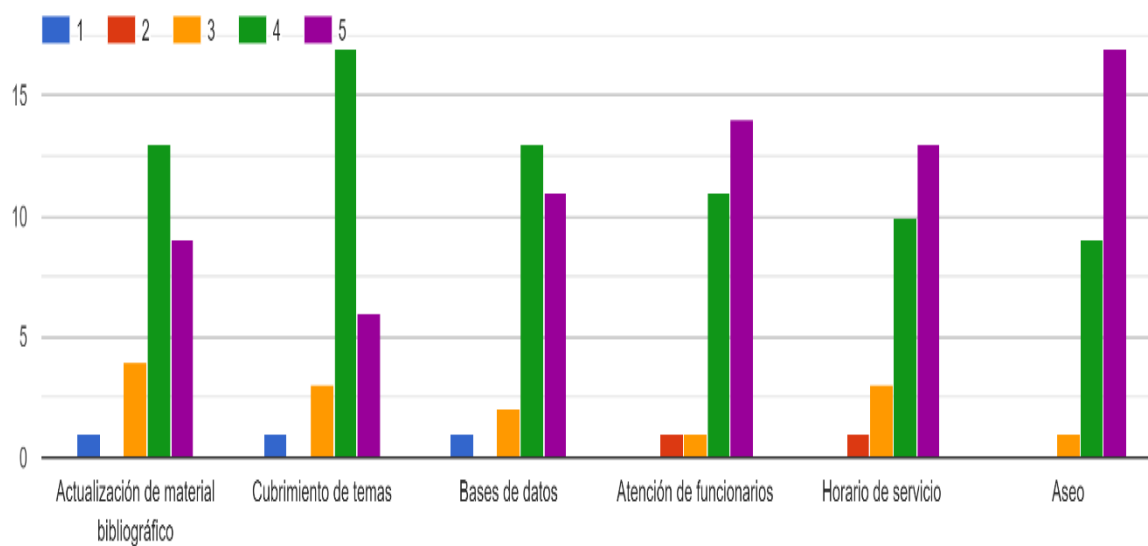


El 70,4% realiza sus búsquedas en el catálogo bibliográfico de la Biblioteca.

¿Cómo se siente respecto al nivel de satisfacción de los siguientes aspectos? Califique de 1 (deficiente) a 5 (satisfactorio).

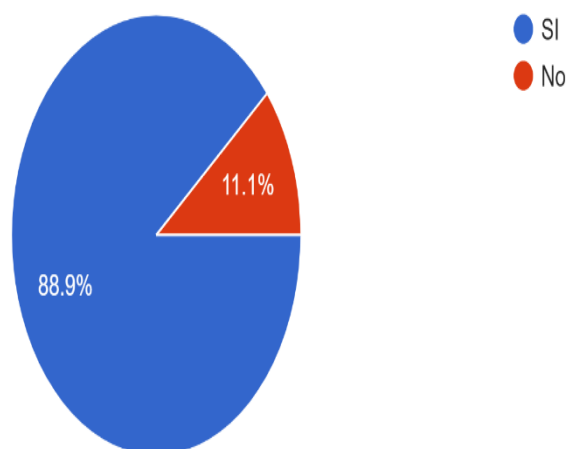


¿Cómo se siente respecto al nivel de satisfacción de los siguientes aspectos? Califique de 1 (deficiente) a 5 (satisfactorio).



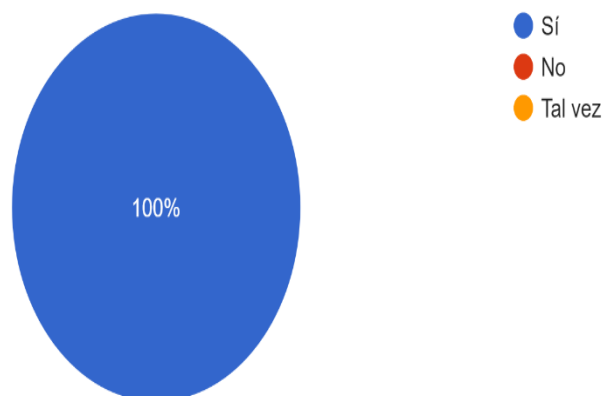
¿Cree usted que el material bibliográfico de la Biblioteca virtual le provee información suficiente y acorde con sus necesidades?

27 respuestas



¿Cree usted que el material bibliográfico de la Biblioteca le provee información suficiente y acorde con sus necesidades?

1 respuesta





Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

18 respuestas

Literaturas

Temas tecnológicos

La biblioteca virtual y base de datos es un caos

Más material aplicado a uso de las multimedia

Permitir copiar como muestra trabajos de grado similares al del estudiante en proceso de grado especialmente en la maestría en educación, no es plagio porque son temas diferentes y el trabajo consultado será trabajo guía

robotica y innovacion

.

Mayor iluminación

Por favor indique temas o aspectos para fortalecer en la Biblioteca.

18 respuestas

Mayor iluminación

Globalización, la educación en Colombia

Logística por regionales

Ligística regional

Más información en la educación a primera infancia

Gestión Administrativa

Gestión Gerencial Educativa

ninguno

aspectos como normatividad en el área educativa

**Los aspectos citados por los estudiantes para fortalecer son los siguientes;**

Dotar de más libros

No grapar los periódicos

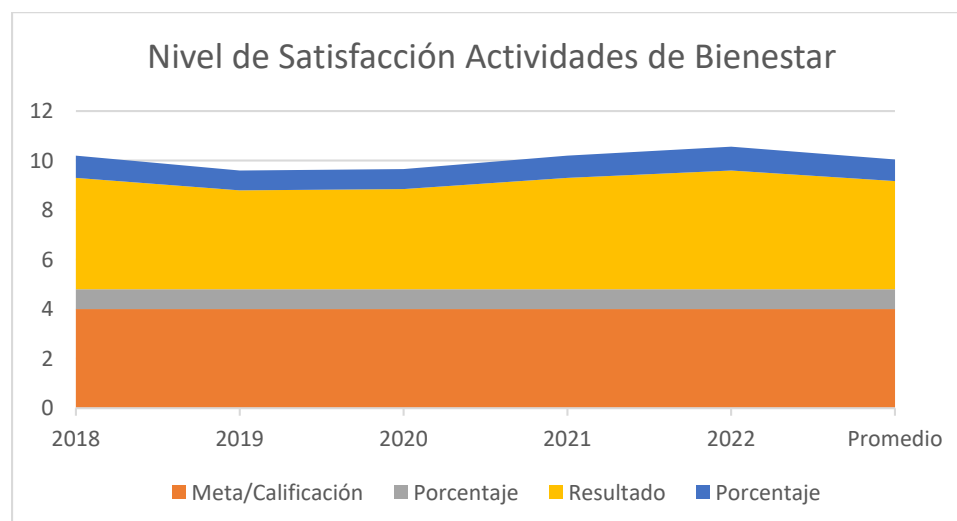
Más literatura

Ampliar el material bibliográfico tanto físico como las bases de datos

### PERCEPCIÓN ACTIVIDADES DE BIENESTAR INSTITUCIONAL: Medición 2022

#### Medición Percepción de Satisfacción de Actividades de Bienestar Institucional

Nivel de Satisfacción Actividades de Bienestar				
Año	Meta/Calificación	Porcentaje	Resultado	Porcentaje
2018	4	80%	4,5	90%
2019	4	80%	4	80%
2020	4	80%	4,05	81%
2021	4	80%	4,5	90%
2022	4	80%	4,8	96%
Promedio	4	80%	4,37	87%



En la vigencia 2022 se alcanzó una calificación de 4,8, el mayor puntaje desde que se realiza este seguimiento, representando un nivel de satisfacción del 96%. El promedio en los últimos años alcanzó un 87% equivalente a una calificación de 4,37 puntos. Es evidente las mejoras que se vienen realizando en las actividades, la integración de la comunidad

educativa en general, la gestión presenta mejoras sustanciales. Uno de los temas que presenta avances es la puesta en servicio de la nueva cancha de fútbol y otros espacios deportivos y culturales.

A renglón seguido se muestra como ha sido la trazabilidad del nivel de percepción en vigencias anteriores;

Al finalizar la vigencia 2021-II se realizó seguimiento al nivel de satisfacción de la comunidad educativa de las actividades de Bienestar. Los resultados arrojaron una calificación de 4.05. Resultado satisfactorio, se observa un alto grado de madurez del proceso de Bienestar Universitario en la institución.

Al finalizar el periodo 2020-II se diligenciaron 100 encuestas con una percepción del **81%**, apreciación realizada por estudiantes y partes de la comunidad educativa. Se espera superar este promedio para próximas mediciones. Como acción de mejora se plantea el diseño y la ejecución de programas y servicios enfocados en los gustos y preferencias de la comunidad educativa, buscando lograr una excelente apreciación de los participantes de las actividades y servicios de bienestar.

Al finalizar la vigencia 2019 las actividades de Bienestar Institucional alcanzaron en promedio una calificación de 4 sobre 5, equivalente a un **80%** de satisfacción de los estudiantes y demás partes involucradas en las actividades realizadas por Bienestar Institucional. La meta era lograr una calificación de 4 sobre 4, equivalente a un 80% de satisfacción en las actividades de Bienestar.

Durante la vigencia 2018 las actividades de Bienestar Institucional alcanzaron en promedio una calificación de 4,5 sobre 5, equivalente al finalizar la anualidad a un **90%** de satisfacción de los estudiantes y demás partes involucradas. La meta era lograr una calificación de 4 sobre 5, equivalente a un 80% de satisfacción por las actividades de Bienestar realizada.

Evaluando 2018 versus 2019, la calificación en la vigencia 2018 fue superior a 2019 y en la vigencia 2020 se logró un **81%**, un punto por encima de la vigencia 2019 y nueve puntos por debajo de la vigencia 2018.

## **FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS: Medición 2022**

### **¿Qué es una felicitación?**

1. Acción de desear felicidad a una persona en nombre de una organización.
2. Escrito en el que se felicita a una persona, en fechas señaladas o por algún motivo determinado.

### **¿Qué es una Queja?**

Un reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. ... Mientras que la queja es el malestar o descontento por algo que está

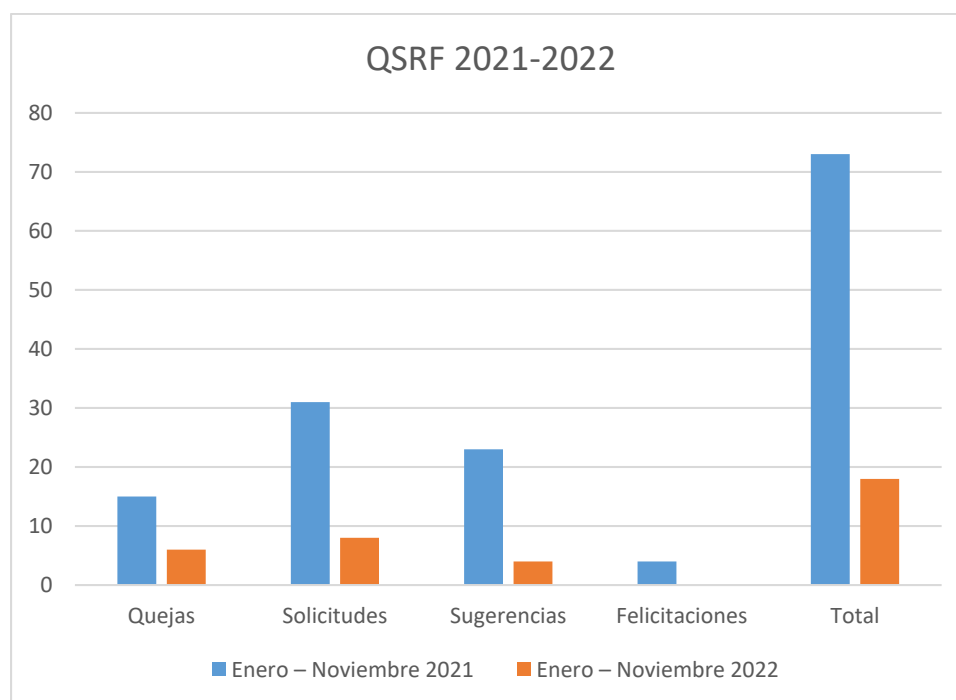
Informe encuesta de satisfacción estudiantil 2023  
relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

### ¿Qué es una Sugerencia?

Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

A continuación, se resume el comportamiento 2022 de las felicitaciones, quejas, solicitudes y sugerencias presentadas por estudiantes y otras partes interesadas en la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla.

Periodo	Quejas	Solicitudes	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Enero – Noviembre 2021	15	31	23	4	73
Enero – Noviembre 2022	6	8	4	0	18
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>91</b>



Es importante anotar en la vigencia 2022 versus 2021 el número de QSSF disminuyeron ostensiblemente. Es un claro ejemplo de las mejoras a nivel general que se viene dando en los servicios ofrecidos por la Institución. De igual manera la responsabilidad que tiene cada líder de proceso en enfocar su servicio al estudiante y demás partes interesadas.

El 100% de solicitudes fueron atendidas en forma oportuna y se le dio el debido tratamiento por los líderes de proceso.

### **CONCLUSIONES GENERALES MEDICIÓN 2022:**

- ✓ Ejercicio de mejora continua que busca revisión y evaluación del equipo directivo, líderes de procesos y tomar decisiones para la implementación de mejoras en la vigencia 2023.
- ✓ Se observó en las mediciones que no se profundiza en el nivel de percepción de la satisfacción por la formación y calidad de la formación en los programas de pregrado que ofrece la Institución. Se requiere revisar criterios y seguir unificando la herramienta a utilizar.
- ✓ Para Instituciones que inician actividades y teniendo en cuenta que el número de estudiantes en los diferentes programas no es alto, el tamaño de la muestra debería ser superior al 50% de los estudiantes y se deberían implementar acciones para lograr que los estudiantes respondan el cuestionario, ya sea la aplicación de la encuesta física inicialmente y virtual.
- ✓ El mayor porcentaje de nivel de satisfacción se observó en las mediciones de los programas de posgrado, Bienestar Institucional, atención de quejas, supera el 95% de satisfacción por parte de los estudiantes.
- ✓ De igual manera se recomienda entregar en los comités de calidad un reporte del estado de las PQRS y la aplicación de las encuestas en la Universidad Sergio Arboleda.
- ✓ Hay que fortalecer este ejercicio unificando en una herramienta institucional la evaluación de la percepción.
- ✓ Importante revisar este documento, con la participación de los involucrados, evaluar y tomar las acciones de mejora pertinentes.