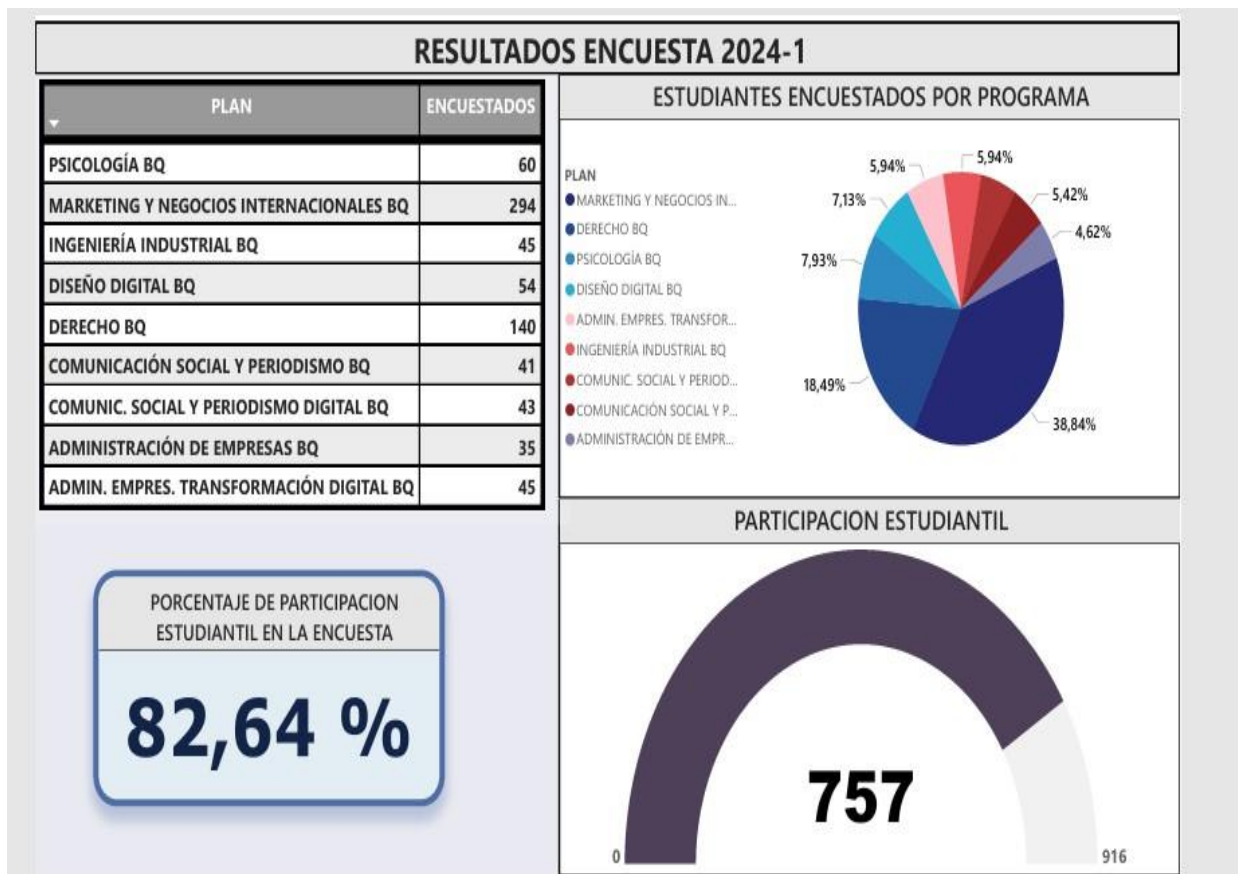


**ANALISIS GENERAL RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PERIODO 2024
UNIVERSIDAD SERGIO AROBOLEDA – SEDE BARRANQUILLA**

2024-I

En el siguiente informe se entrega la medición de la percepción de satisfacción de los estudiantes de los programas; Psicología BQ, Marketing y Negocios Internacionales BQ, Ingeniería Industrial BQ, Diseño Digital BQ, Derecho BQ, Comunicación Social y Periodismo BQ, Comunicación Social y Periodismo Digital BQ, Administración de Empresas BQ y Administración de Empresas y Transformación Digital BQ.

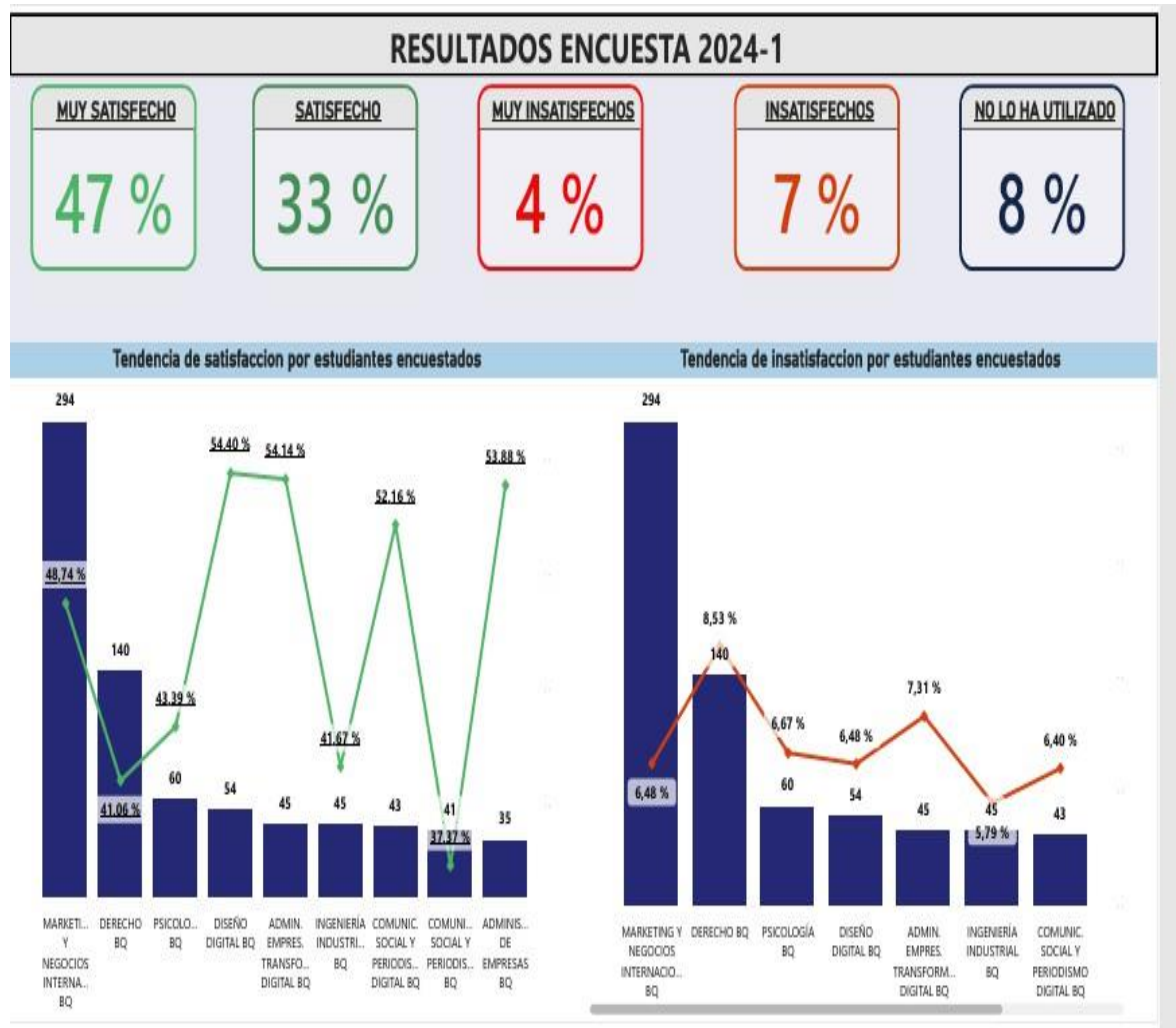
El presente tablero nos muestra los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de los diferentes programas en la Universidad Sergio Arboleda - Sede Barranquilla.



La participación estudiantil en esta encuesta fue de 757 estudiantes, equivalente a un porcentaje de 82,64%, sobre un total de 916 estudiantes como población objetivo.

La mayor participación se observa en los estudiantes de Marketing y Negocios Internacionales con un porcentaje del 38,41% y el Programa de Derecho con un porcentaje del 18,49%.

Los resultados de la encuesta sumando los criterios Muy Satisfechos y Satisfechos, arroja un porcentaje general del 80% de percepción de satisfacción de los estudiantes que cursan los programas ofrecidos por la Institución.

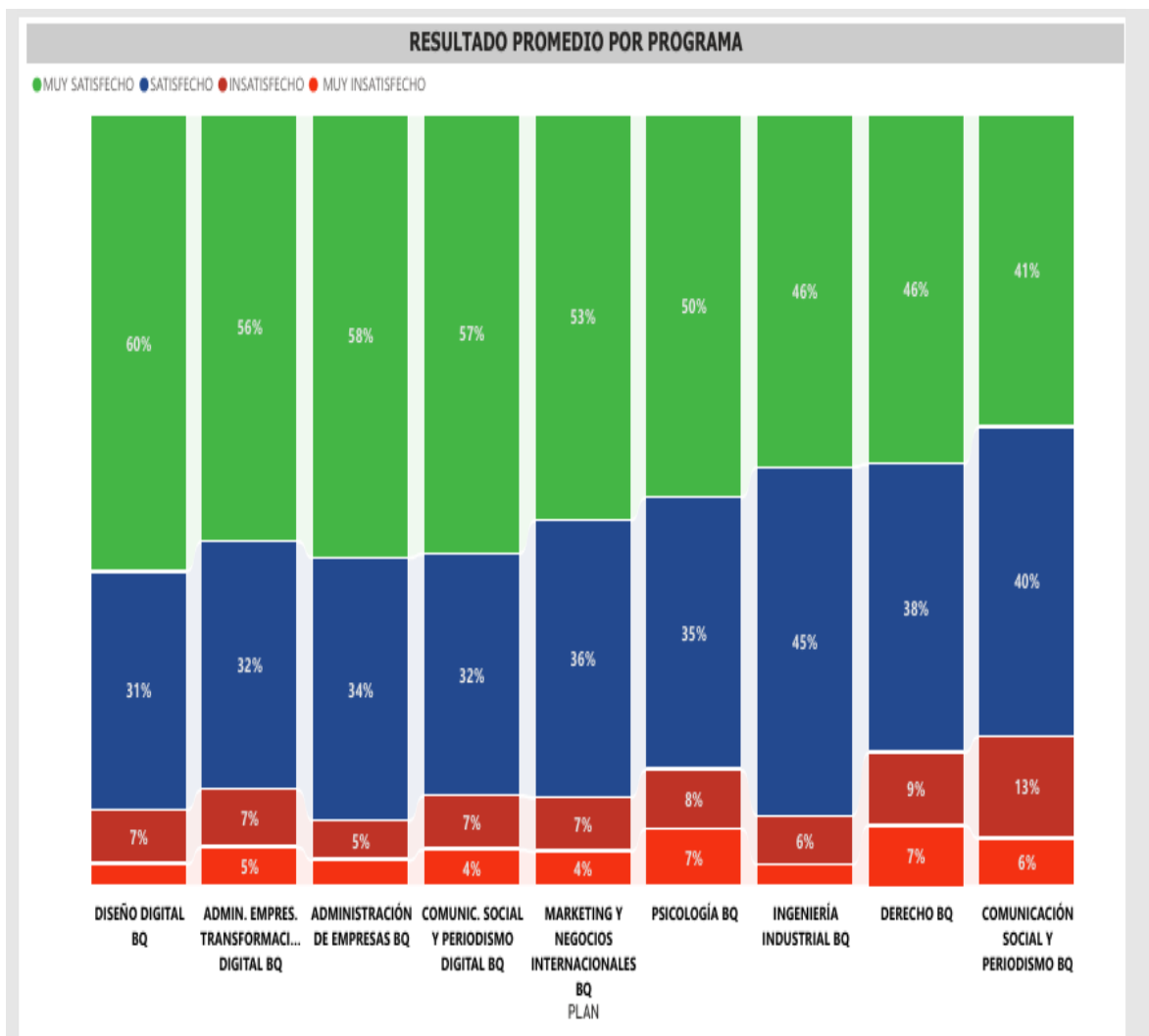


Los resultados de la encuesta sumando los criterios Muy Insatisfechos e Insatisfechos, alcanzó un porcentaje del 11%, hay un porcentaje de estudiantes, el 8% manifiesta que no ha utilizado los servicios o se limitó a no responder la encuesta, situación que vale la pena revisar, el porcentaje de insatisfacción y los que se limitaron a no responder o no utilizan los servicios, corresponde a un porcentaje que alcanza un 20%. Estos aspectos hay que revisarlos y trabajarlos.

La tendencia de satisfacción en los programas muestra un comportamiento de picos altos y otros bajos, tal cual se observa en el gráfico.

La tendencia de insatisfacción se encuentra entre un 8,53% programa de Derecho y 5,79% del programa de Ingeniería Industrial, siendo el programa de Ingeniería Industrial el que aparece con menor insatisfacción. Observar el comportamiento en el gráfico.

El resultado promedio por programa muestra comportamientos positivos. El programa con el más alto promedio de satisfacción, sumando los criterios Muy Satisfecho y Satisfecho es Administración de Empresas, con un porcentaje de satisfacción del 92%, seguido del programa Diseño Digital, sobrepasan el 90% de promedio de satisfacción. Los demás programas están en porcentajes entre el 89% y el 81%. Véase en el gráfico el comportamiento general.



Es importante revisar los porcentajes de Insatisfecho y Muy Insatisfecho, que oscila entre el 19% y el 5%. Ubicándose en este porcentaje o límites superior e inferior los siguientes programas; Comunicación Social (19%), Derecho (16%), Psicología (15%), Marketing y Negocios Internacionales (11%), Comunicación Social Digital (11%) y Administración de Empresas y Transformación Digital BQ (12%).

En el tablero que se expone a continuación se encuentra un resumen con los resultados por preguntas realizadas y se puede consultar por programa. En detalle se puede observar dando click al lado derecho, donde se encuentran los diferentes programas y se despliega el comportamiento de las preguntas. Por esta razón se adjunta el tablero donde usted puede recibir el registro y proceder con las oportunidades de mejora necesarias para cada caso en particular.



- La calidad de la red inalámbrica es la pregunta en rojo-insatisfacción con un porcentaje del 28,88%
- Salones y auditorias con un porcentaje de 14,03% en rojo-insatisfacción
- Laboratorio – Dotación y mantenimiento – con un porcentaje de 10,87% en rojo – insatisfacción.
- Quejas 10% en rojo-insatisfacción – percepción de atención
- Servicios de cafetería
- Movilidad
- Equipos audiovisuales

Lo anteriores servicios superan el 9% en rojo como insatisfacción.

La recomendación es observar el cuadro digital interactivo por cada programa e ir sacando las conclusiones en pro de la mejora en la prestación de los servicios por ende aumentar el nivel de percepción de satisfacción de los estudiantes de los programas.

2024 – II

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción aplicadas a una población de 757 estudiantes evidencian una percepción general favorable frente a los servicios académicos y administrativos de la institución, destacándose especialmente aquellos relacionados con la gestión docente y la calidad académica. Entre los aspectos con mayor nivel de satisfacción se encuentran el nivel de conocimiento de los docentes, las metodologías de enseñanza y las herramientas virtuales utilizadas para el desarrollo de las clases (91,22%), la pertinencia y cumplimiento de la misión y visión institucional (91,99%), la presentación y cumplimiento del contenido programático de las asignaturas (91,68%) y la pertinencia y actualización del plan de estudios (90,46%). Asimismo, el correo electrónico institucional (89,21%), el cumplimiento en la entrega de calificaciones por parte de los docentes (89,21%) y los medios de comunicación institucional (89,83%) reflejan una valoración positiva por parte de los estudiantes.

En cuanto a los servicios de apoyo y bienestar, se identifican oportunidades de fortalecimiento. Los menores niveles de satisfacción corresponden a la calidad de la red inalámbrica (67,49%), el proceso de atención y respuesta a las quejas (68,57%), la corrección de notas (71,80%) y los servicios del Centro de Formación Deportiva (71,85%). De igual manera, los servicios de asesorías psicológicas (73,81%), laboratorios (75,81%), oferta de servicios culturales (76,12%), movilidad estudiantil (76,68%) y servicios médicos (78,43%) presentan resultados que sugieren la necesidad de continuar implementando acciones de mejora orientadas a incrementar la percepción positiva de los usuarios.

Adicionalmente, se observa que algunos servicios registran porcentajes importantes en la categoría “No usados”, especialmente las asesorías psicológicas (19,11%), los servicios deportivos (18,15%), los certificados de estudio (16,95%) y los servicios médicos (15,25%). Este comportamiento podría estar asociado a un bajo nivel de utilización o conocimiento de estos servicios por parte de la comunidad estudiantil, lo que representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de divulgación y promoción institucional.

En términos generales, los resultados reflejan una adecuada valoración de los procesos académicos y de la gestión docente, mientras que los principales retos se concentran en el fortalecimiento de algunos servicios de bienestar, los procesos de atención al estudiante y la infraestructura tecnológica, aspectos que podrán ser considerados dentro de los planes de mejora institucional para los próximos periodos.

BARRANQUILLA	Promedio de Satisfacción	Promedio de Insatisfacción	Promedio de No Usados
Laboratorios (dotación, mantenimiento y organización)	75,81%	10,02%	14,18%
Salas de computo (actualización de software y hardware, mantenimiento, disponibilidad y servicio prestado)	80,89%	10,79%	8,32%
Becas y trámites financieros (descuentos, ayudas, opciones de financiación)	83,82%	9,40%	6,78%
Biblioteca (capacidad, accesibilidad, recursos bibliográficos y servicio prestado)	83,51%	8,94%	7,55%
Certificados de estudio por ventanilla/virtuales (solicitud, tiempos de entrega y contenido)	76,43%	6,63%	16,95%
Corrección de notas (solicitud y tiempos de corrección)	71,80%	14,64%	13,56%
El apoyo y la calidad del proceso de matrícula	84,28%	14,02%	1,69%
El correo electrónico	89,21%	9,40%	1,39%
El cumplimiento en la entrega de calificaciones por parte de los docentes	89,21%	10,17%	0,62%
El nivel de conocimiento de los docentes, las metodologías de enseñanza y las herramientas virtuales usadas para las clases presenciales/no presenciales	91,22%	8,32%	0,46%
El servicio de tutorías presenciales/virtuales (accesibilidad, disponibilidad, puntualidad, calidad)	80,74%	6,93%	12,33%
Equipos audiovisuales (disponibilidad y mantenimiento)	79,82%	12,94%	7,24%
La cafetería (servicio adecuado y suficiente)	84,44%	12,94%	2,62%
La calidad de atención que recibe de los Decano, Directores, secretarías y demás personal de la escuela	87,37%	10,63%	2,00%
La calidad de la red inalámbrica	67,49%	30,51%	2,00%
La flexibilidad curricular del plan de estudios y la promoción en la investigación que se realiza desde cada asignatura/programa	87,98%	11,09%	0,92%

BARRANQUILLA	Promedio de Satisfacción	Promedio de Insatisfacción	Promedio de No Usados
La oferta de servicios culturales ofrecida por la Decanatura de Estudiantes presenciales/virtuales (accesibilidad, disponibilidad, puntualidad, calidad)	76,12%	9,09%	14,79%
La pertinencia y actualización del plan de estudios en relación con el contexto nacional e internacional	90,46%	7,69%	1,85%
La pertinencia y el cumplimiento de la misión y visión de la Universidad	91,99%	7,40%	0,62%
La presentación y el cumplimiento del contenido programático de las asignaturas por el docente	91,68%	7,70%	0,62%
Los medios de comunicación (página web, redes sociales, carteleras, pantallas, correo, etc.)	89,83%	8,17%	2,00%
Los servicios del Centro de Formación Deportiva presenciales/virtuales (selecciones deportivas de la Universidad, torneos internos deportivos , gimnasio, clases grupales y medicina deportiva)	71,85%	10,00%	18,15%
Los servicios Médicos presenciales/virtuales (accesibilidad, disponibilidad, puntualidad, calidad)	78,43%	6,32%	15,25%
Los servicios que ofrece la Universidad a través de la plataforma SAP	87,67%	11,71%	0,62%
Movilidad estudiantil (convenios, opciones y trámites)	76,62%	11,38%	12,00%
Quejas (atención y respuesta)	68,57%	16,49%	14,95%
Salones y auditorios (mantenimiento, mobiliario y equipos audiovisuales)	84,90%	14,33%	0,77%
Servicio de asesorías psicológicas presenciales/virtuales (accesibilidad, disponibilidad, puntualidad, calidad)	73,81%	7,09%	19,11%