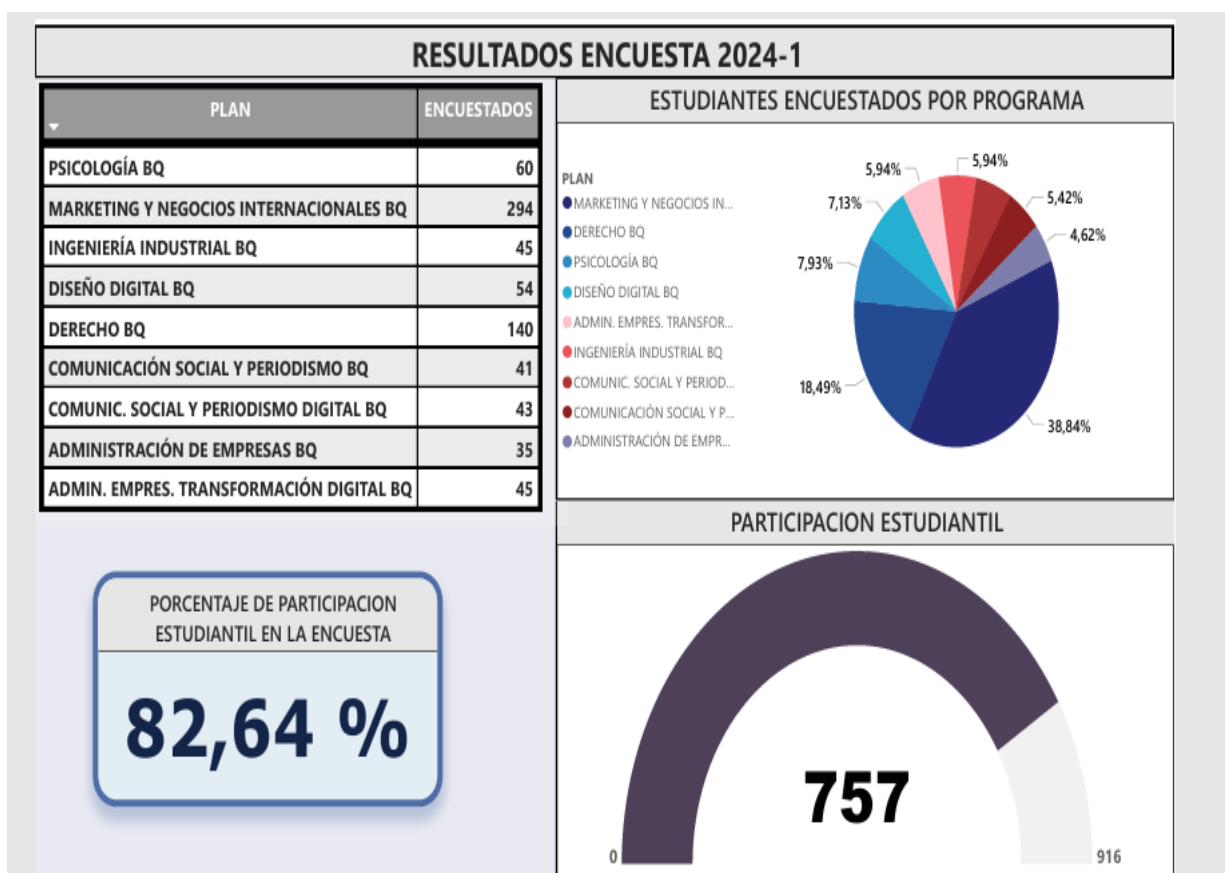


ANALISIS GENERAL RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PERIODO 2024-1 UNIVERSIDAD SERGIO AROBOLEDA – SEDE BARRANQUILLA

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.

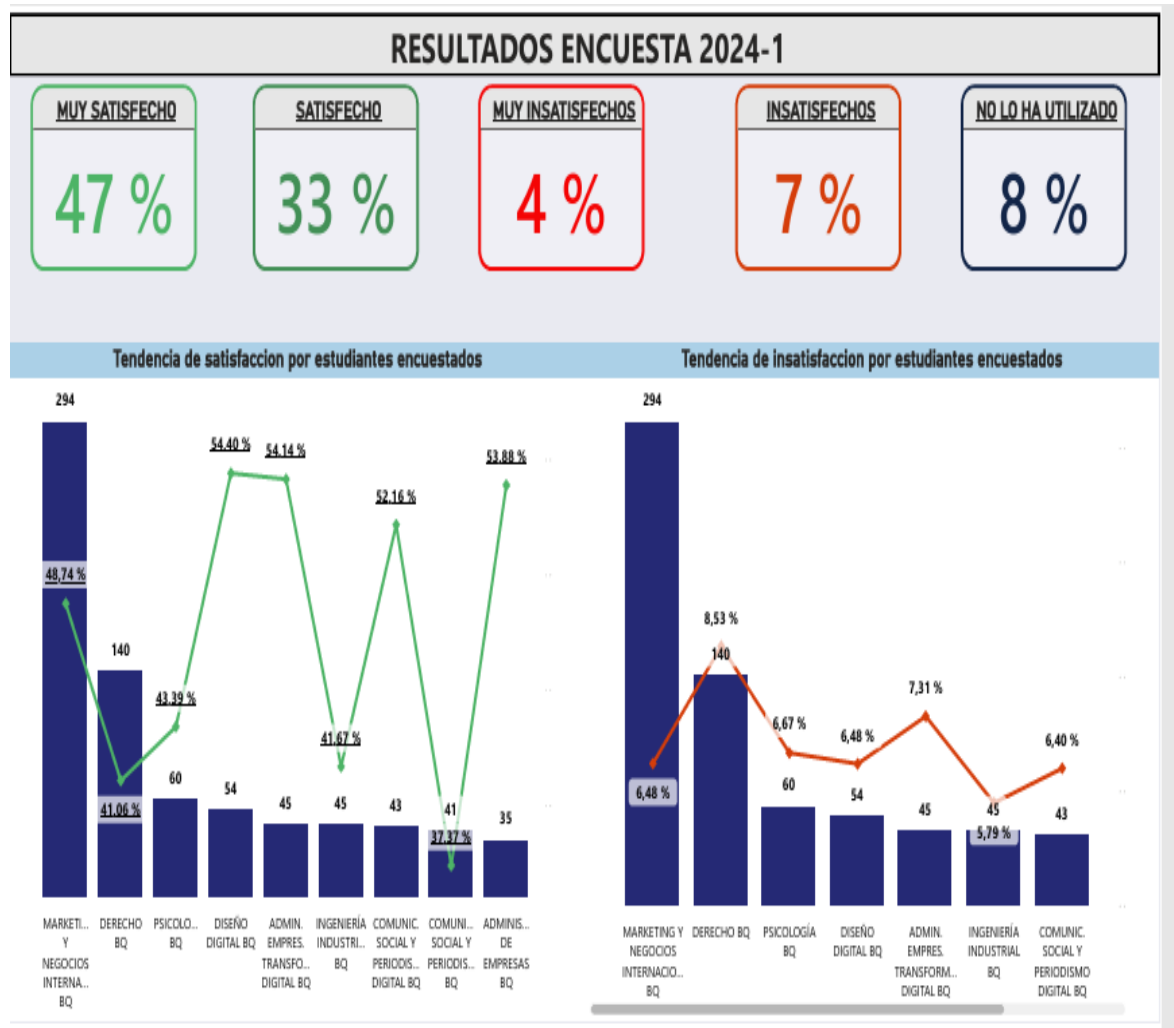
El presente tablero nos muestra los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de los diferentes programas en la Universidad Sergio Arboleda - Sede Barranquilla.



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.

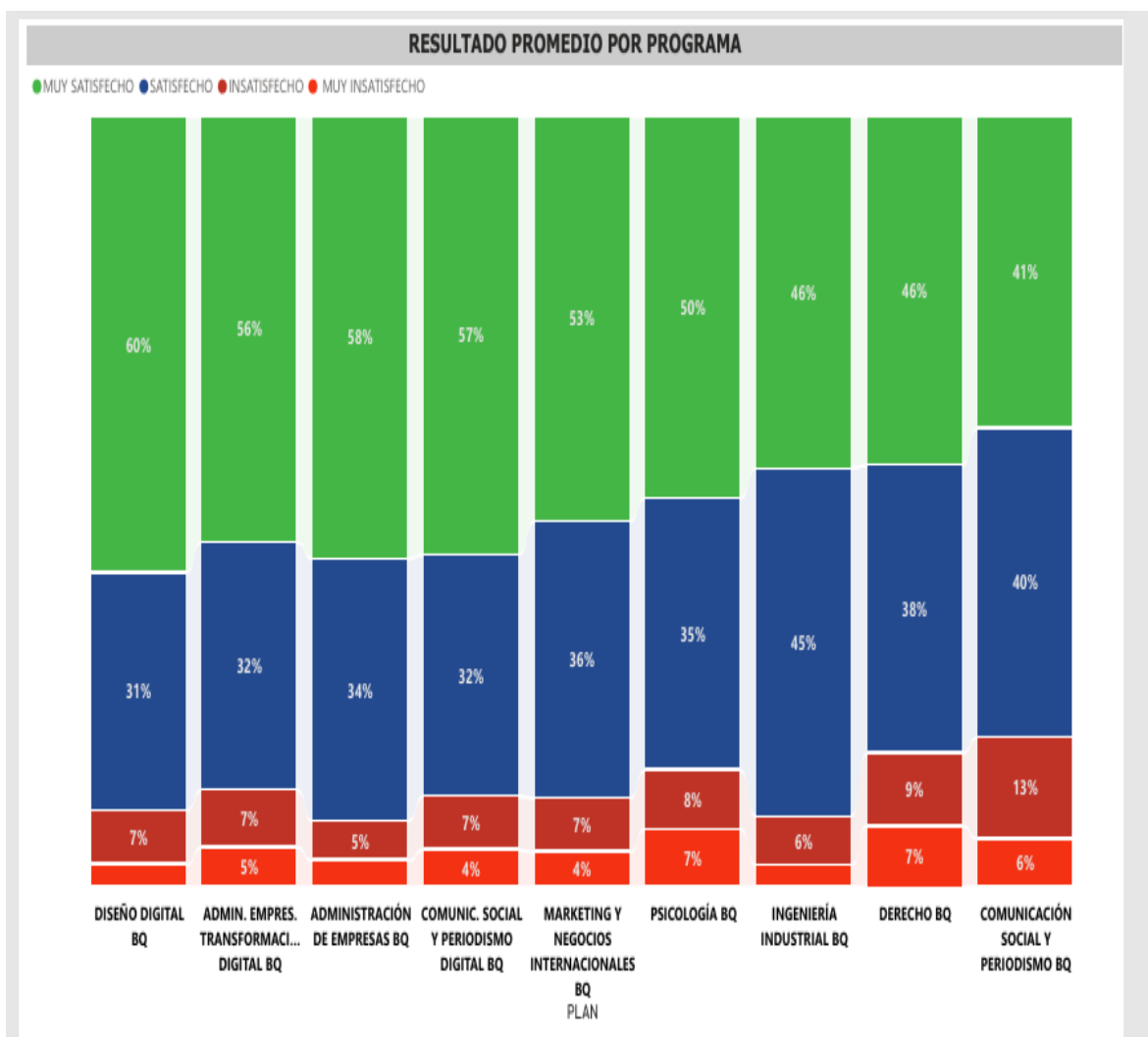


Los resultados de la encuesta sumando los criterios Muy Insatisfechos e Insatisfechos, alcanzó un porcentaje del 11%, hay un porcentaje de estudiantes, el 8% manifiesta que no ha utilizado los servicios o se limitó a no responder la encuesta, situación que vale la pena revisar, el porcentaje de insatisfacción 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 nuestra 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.