

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO

DEPARTAMENTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

ACREDITACIÓN 2018

**ÉTICA Y BIENESTAR ESTUDIANTIL: RESULTADOS ENCUESTA
DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL**

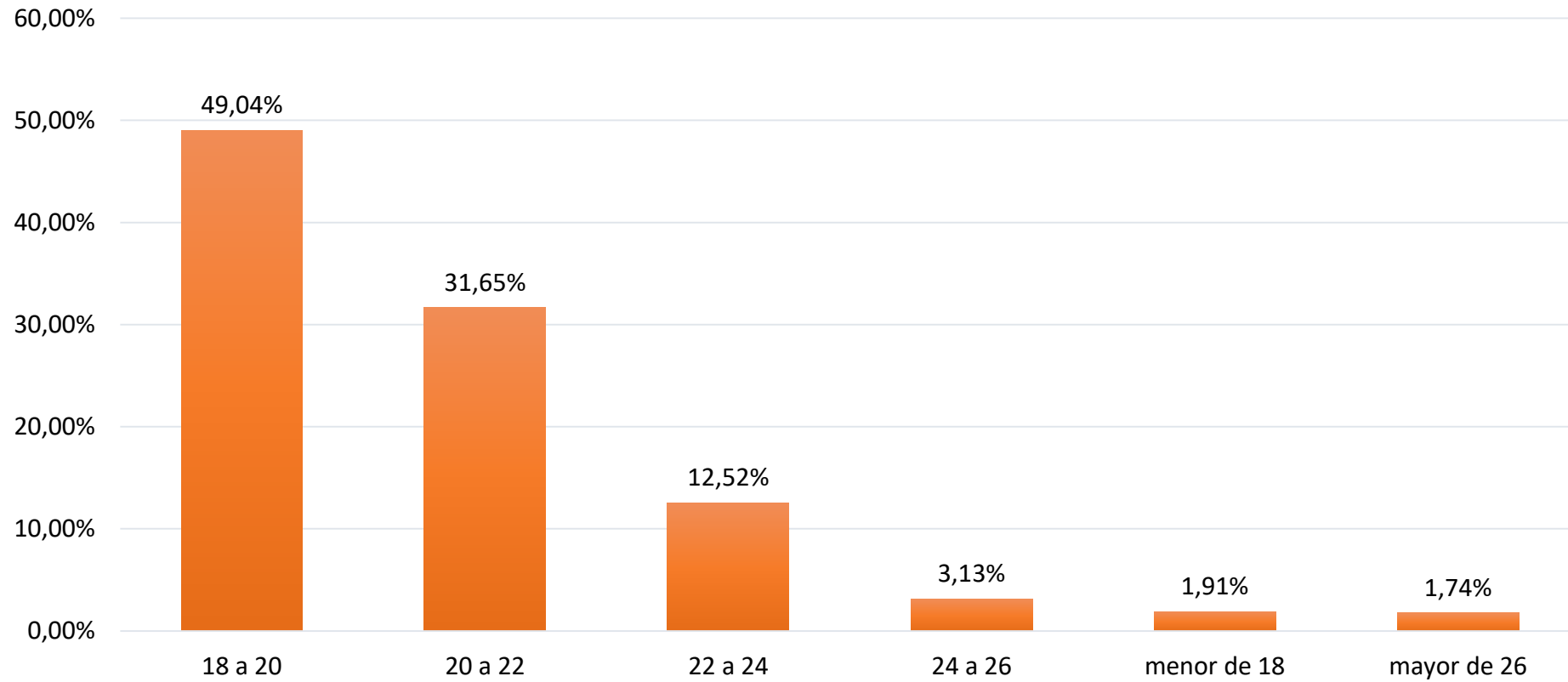
MARZO 2017

DATOS GENERALES

- Tamaño de muestra calculado (95% confianza): **365 estudiantes**
- Envío a **2000 estudiantes**
 - Según % de representación por colegio
 - Según % de representación por año académico (dentro de cada colegio)
- Encuestas no completadas: **575** (no respondieron toda la encuesta)
- Respuestas completas registradas: **564**

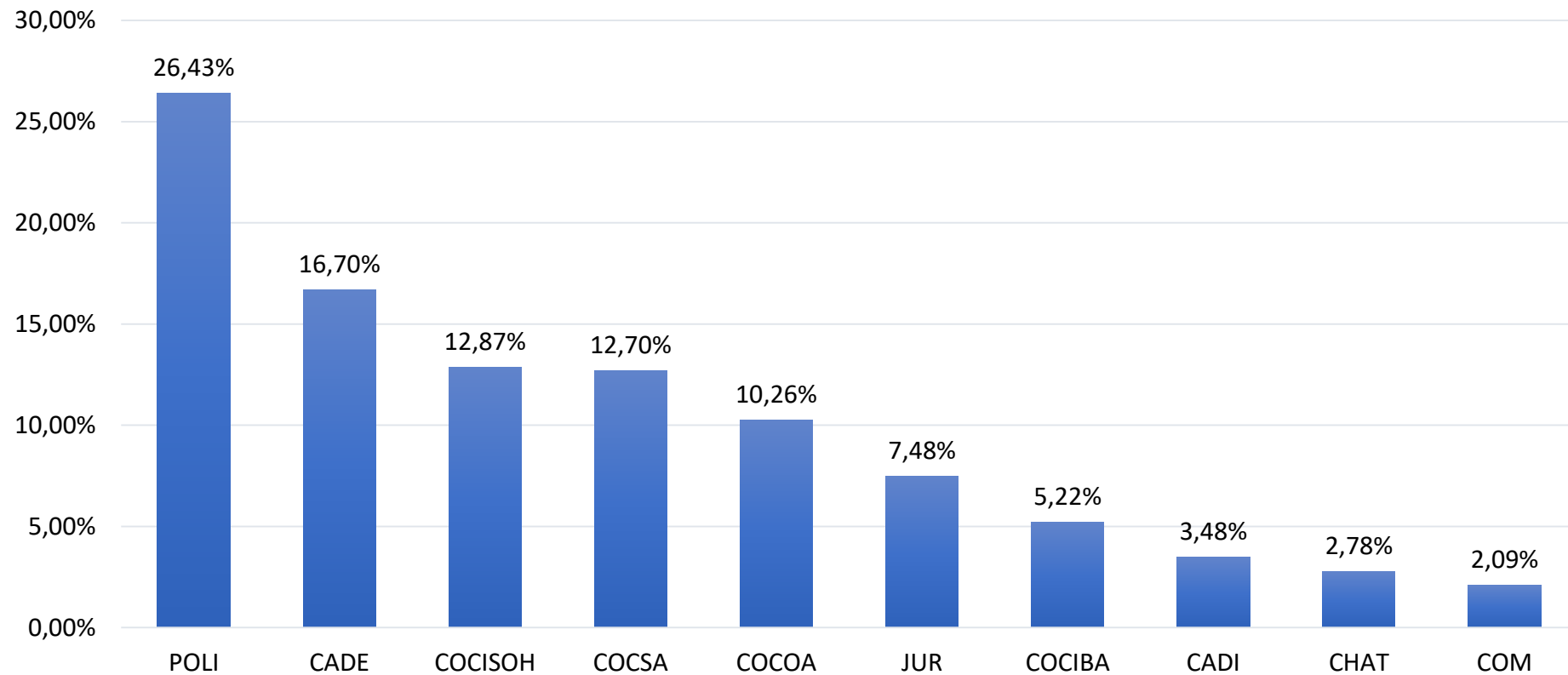
DEMOGRAFÍA DE RESPUESTAS

Edad declarada en las respuestas



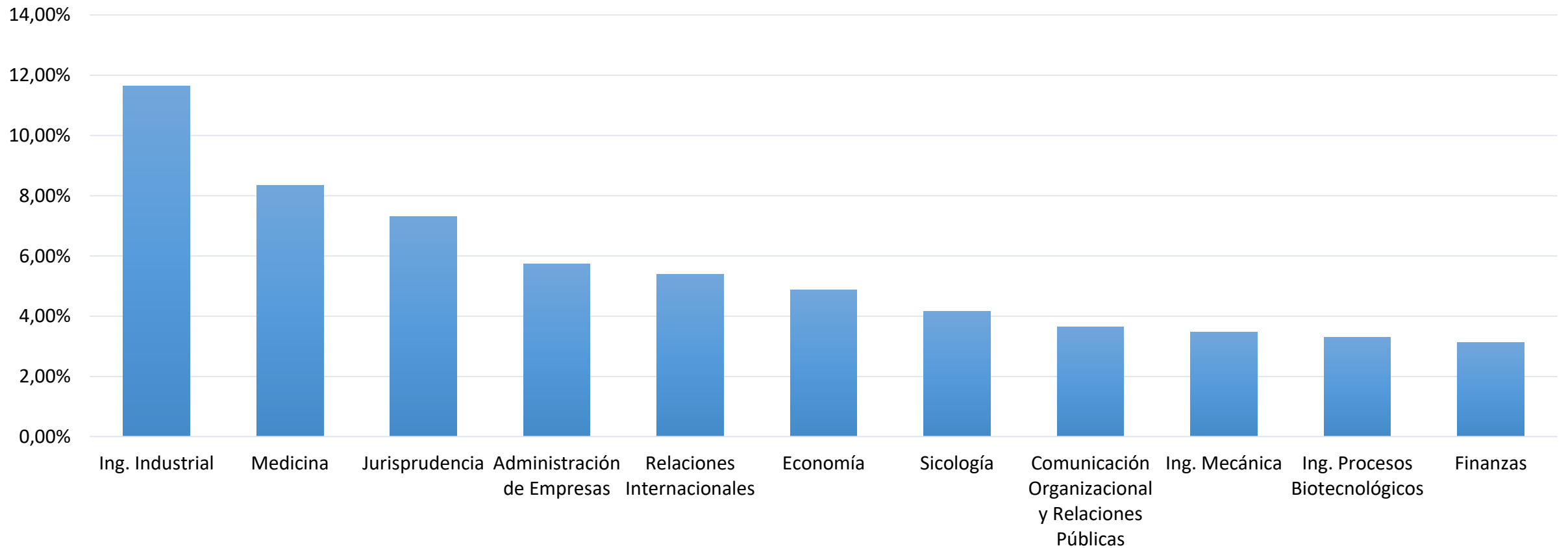
DEMOGRAFÍA DE RESPUESTAS

Colegio académico declarado en las respuestas



DEMOGRAFÍA DE RESPUESTAS

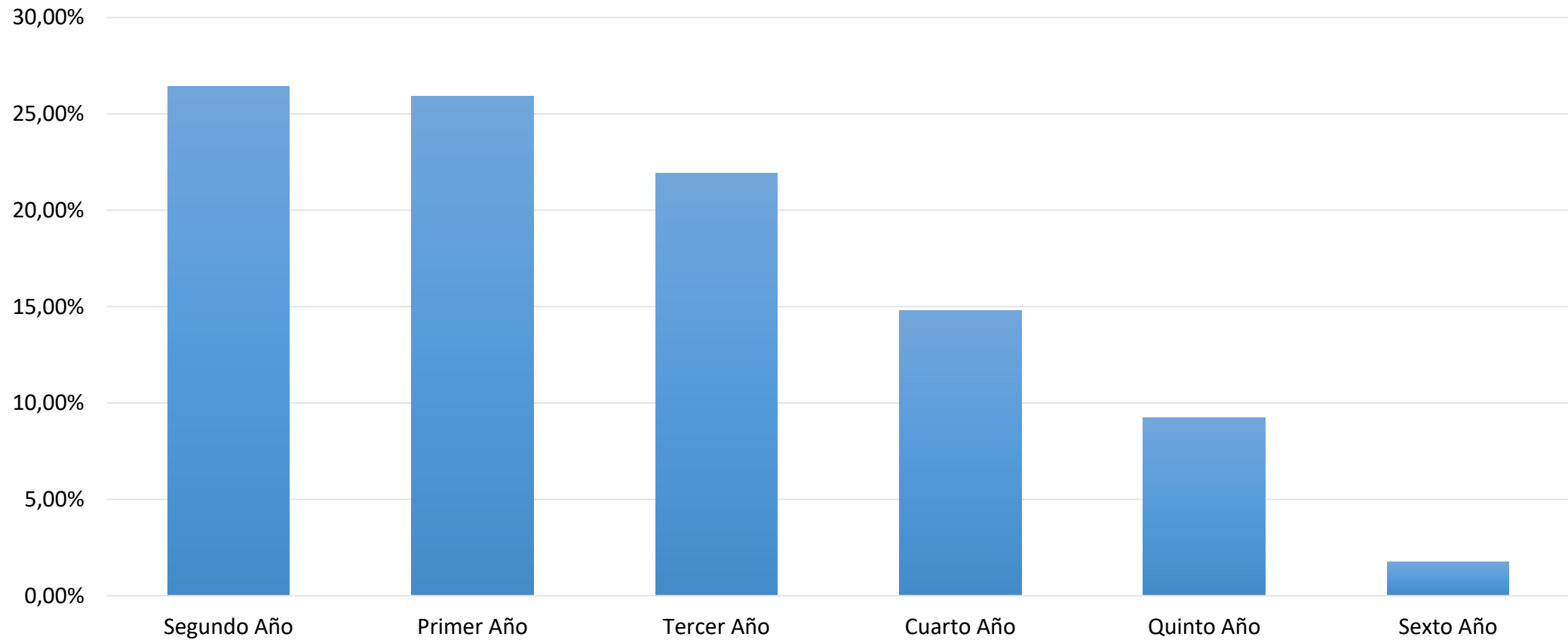
Carrera declarada en las respuestas



Las demás carreras tienen %s inferiores al 3%

DEMOGRAFÍA DE RESPUESTAS

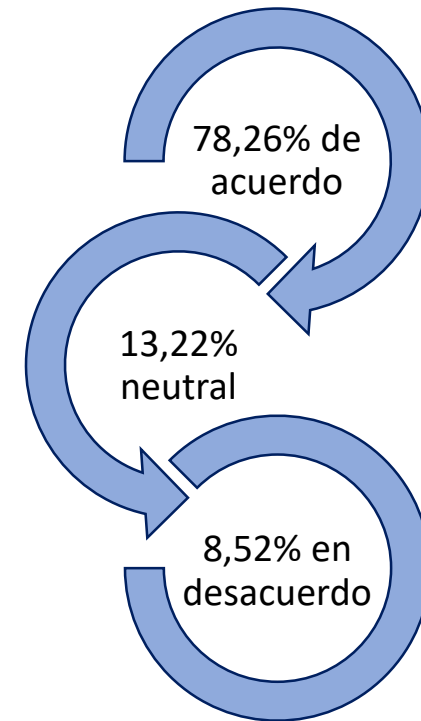
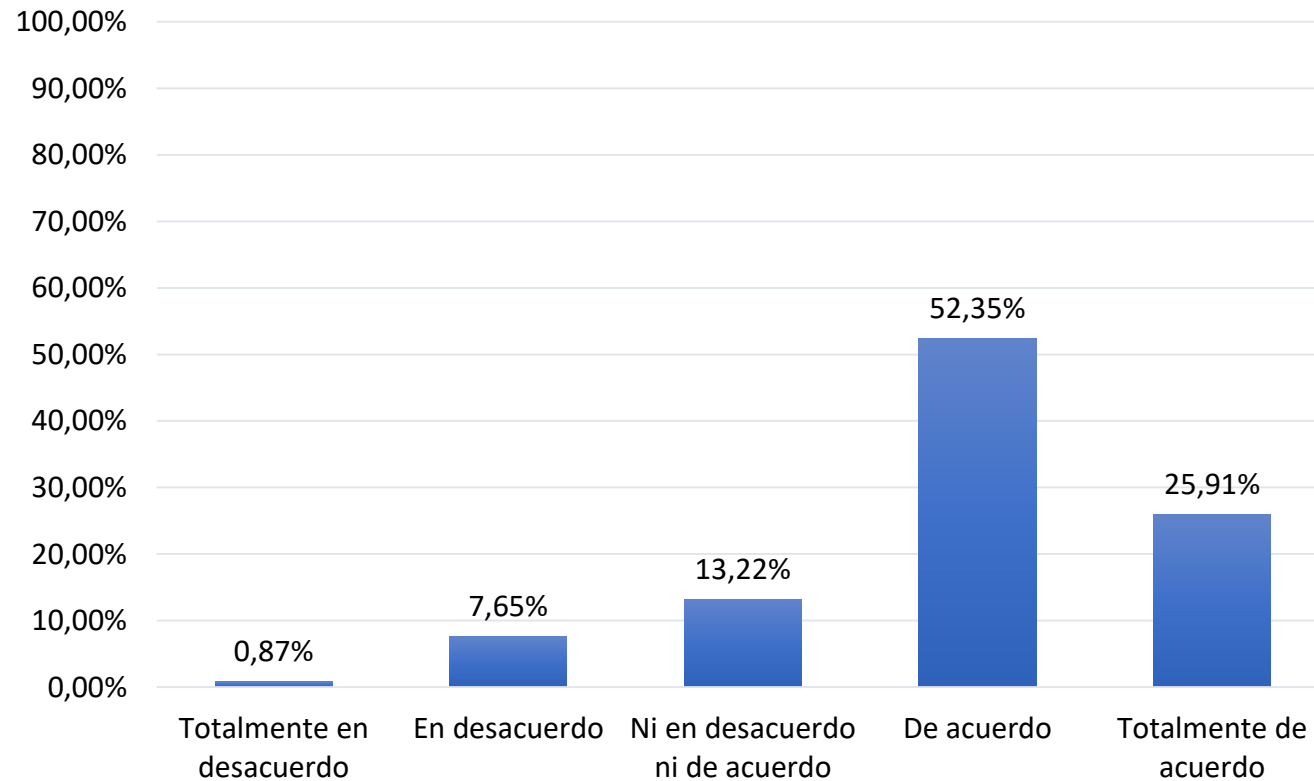
Año académico declarado en las respuestas



SATISFACCIÓN GLOBAL

- Considerando todos los aspectos de la Universidad, como son: académico, investigación, áreas de servicio, aspectos financieros, entre otros. Estoy satisfecho/a con la USFQ.

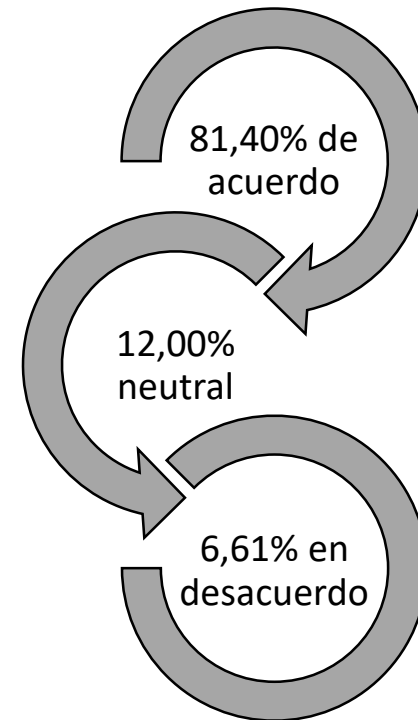
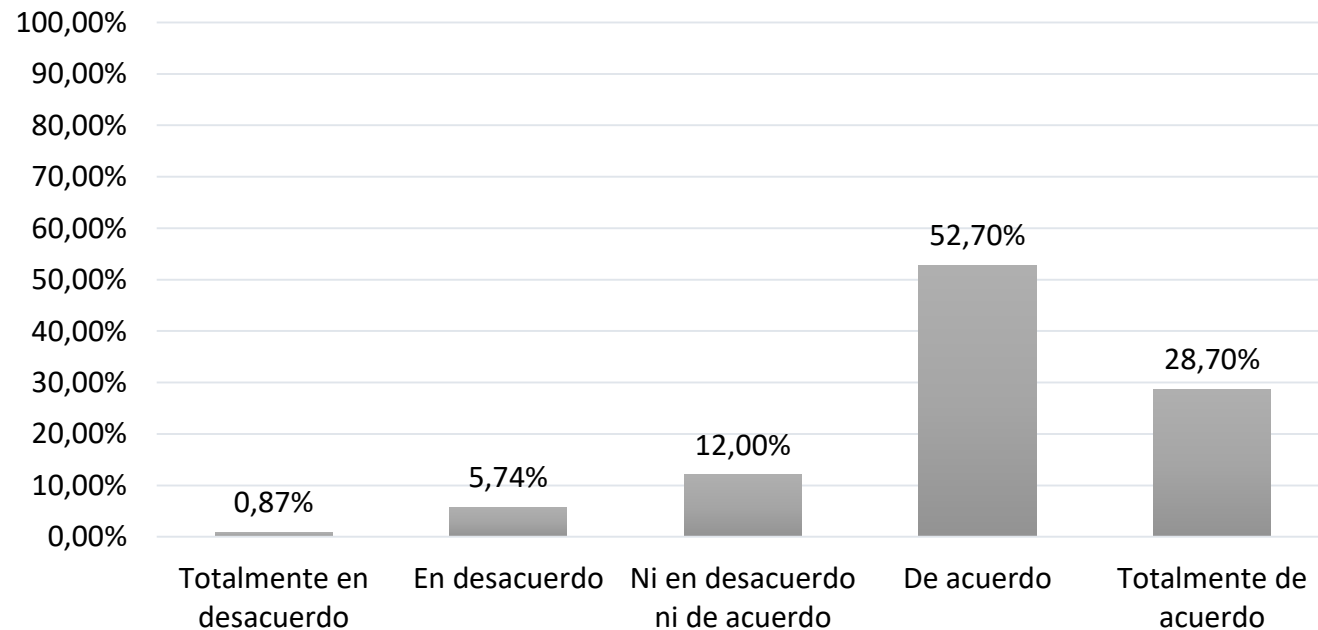
SATISFACCIÓN GLOBAL



SATISFACCIÓN CALIDAD EXPERIENCIAS ACADÉMICAS

- En general estoy satisfecho/a con la calidad de mis experiencias académicas. (Clases, profesores, tutores, etc.)

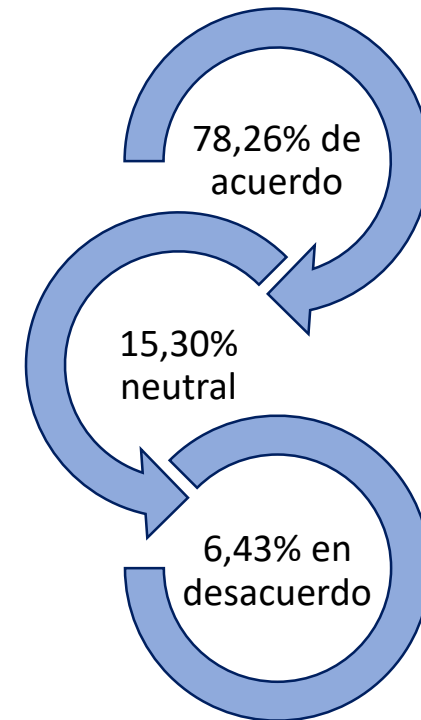
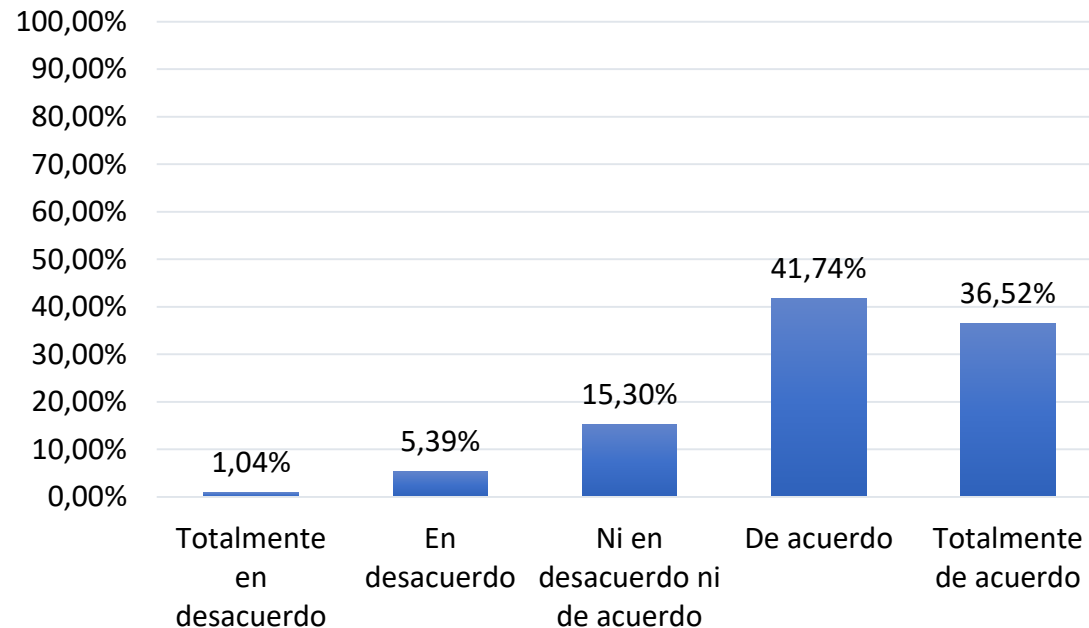
SATISFACCIÓN EXPERIENCIAS ACADÉMICAS



SATISFACCIÓN ÁREAS DE APOYO

- En general estoy satisfecho/a con el servicio que me ofrecen las Áreas de apoyo de la USFQ (Admisiones, Registro, Biblioteca, Decanato de Estudiantes, Learning Center).

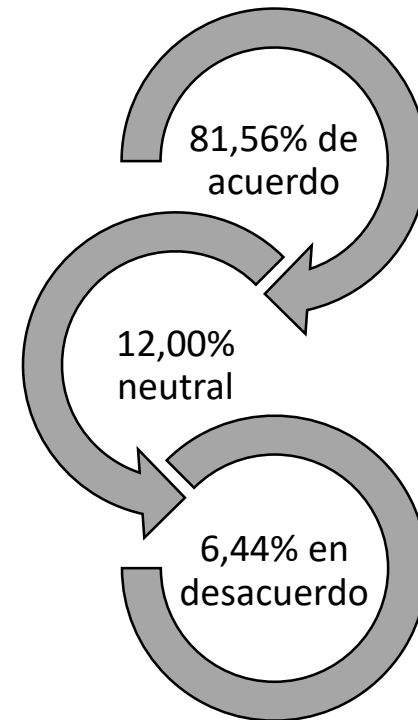
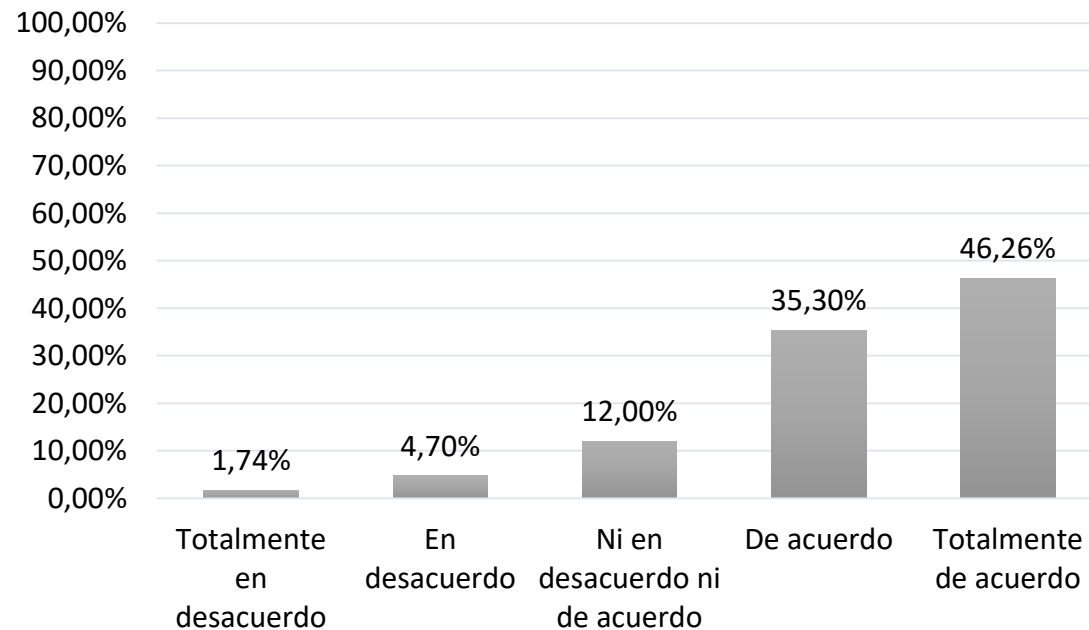
SATISFACCIÓN ÁREAS DE APOYO



SENTIDO DE PERTENENCIA

- Tengo un sentido de pertenencia a la USFQ y su comunidad universitaria

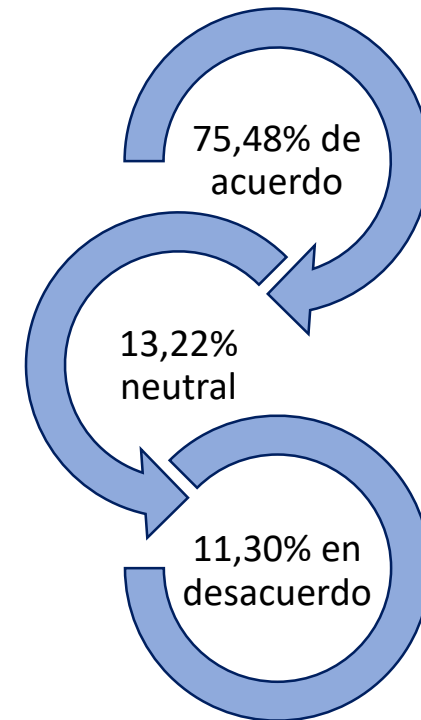
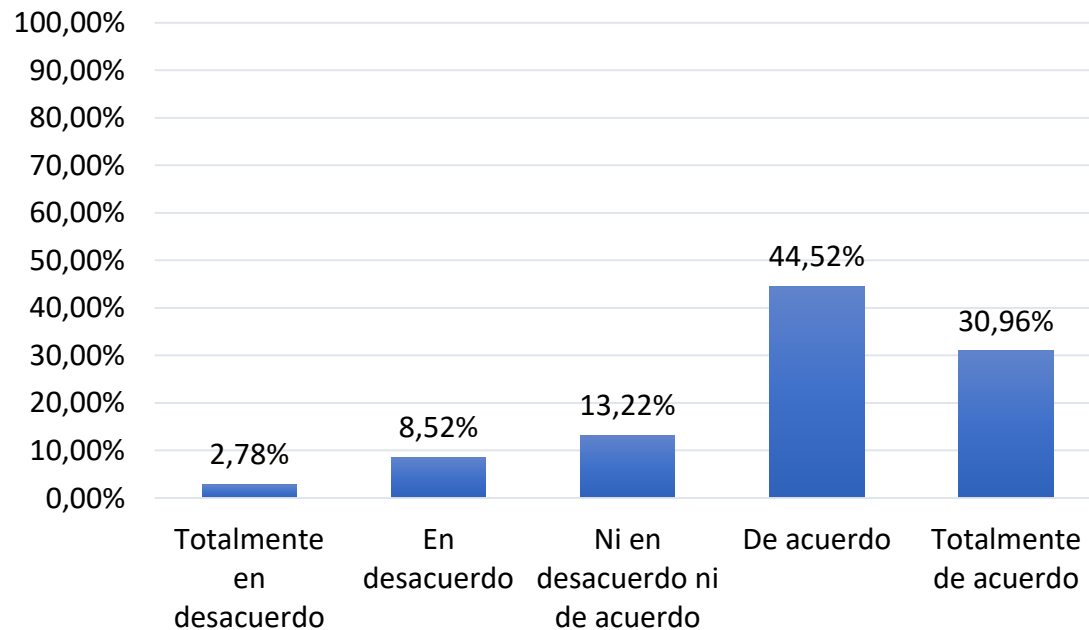
SATISFACCIÓN ÁREAS DE APOYO



AMBIENTES DE ESTUDIO

- Los ambientes de estudio (aulas/ equipamiento de las aulas/ áreas de estudio) que me provee la USFQ me incentivan a estudiar y cumplir con mis responsabilidades académicas.

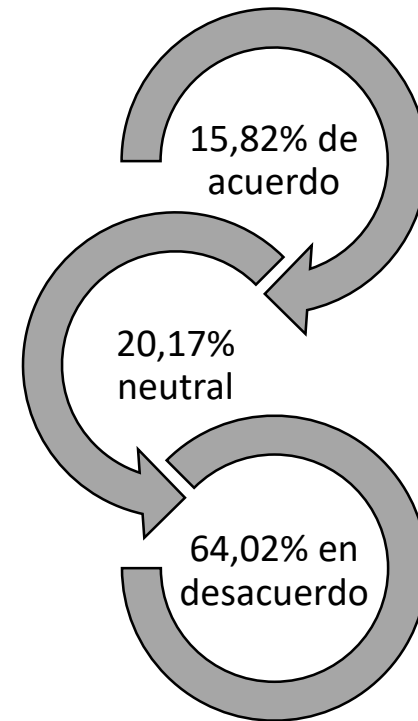
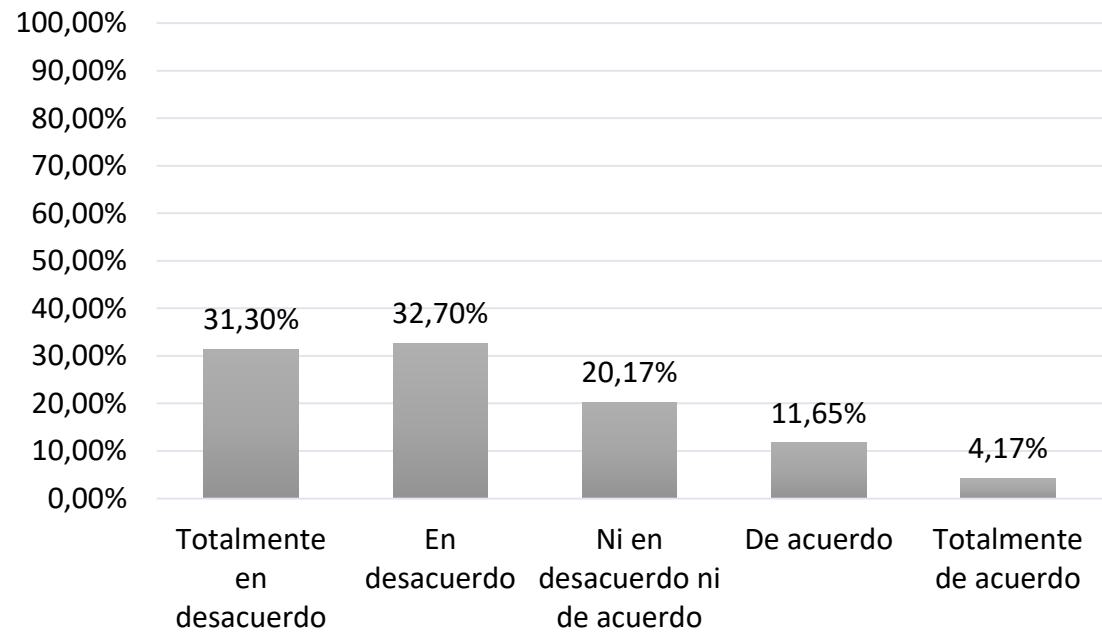
SATISFACCIÓN ÁREAS DE APOYO



DISCRIMINACIÓN

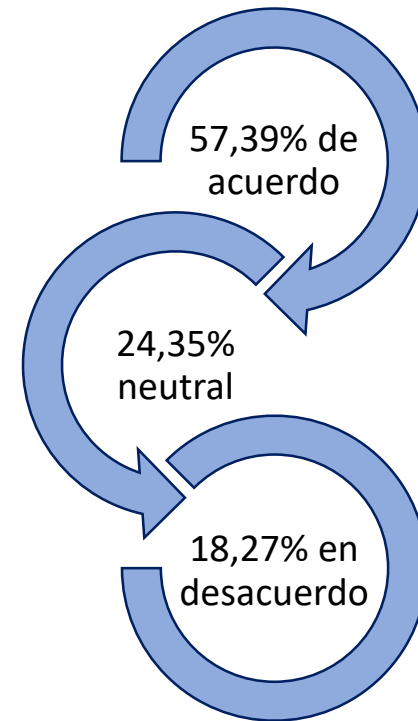
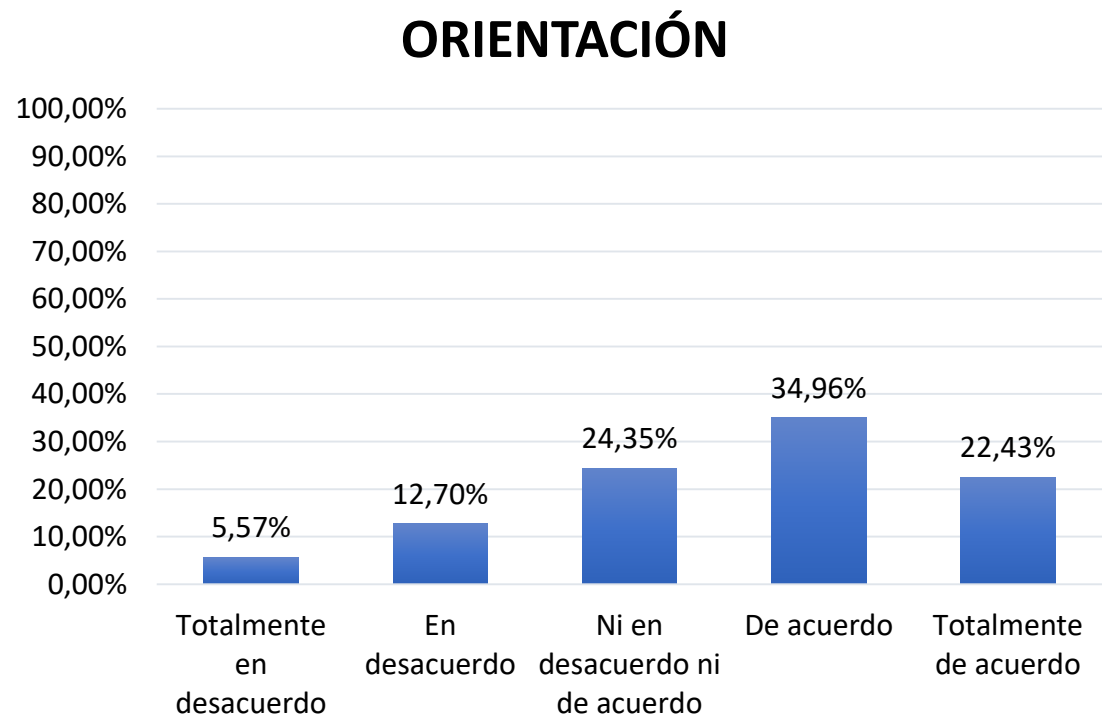
- En la USFQ la discriminación es un problema

DISCRIMINACIÓN



ORIENTACIÓN

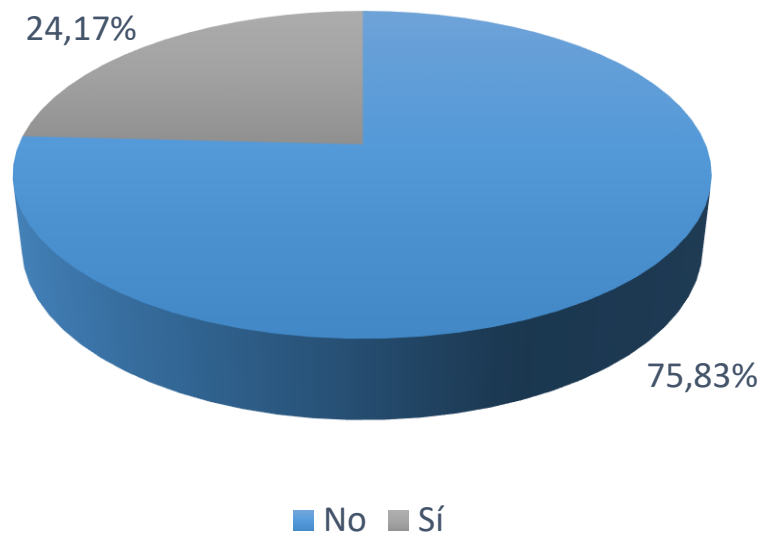
- Estoy satisfecho/a con la calidad de la orientación que recibí al incorporarme a la USFQ.



ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

- He participado en actividades extracurriculares en la USFQ

ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES



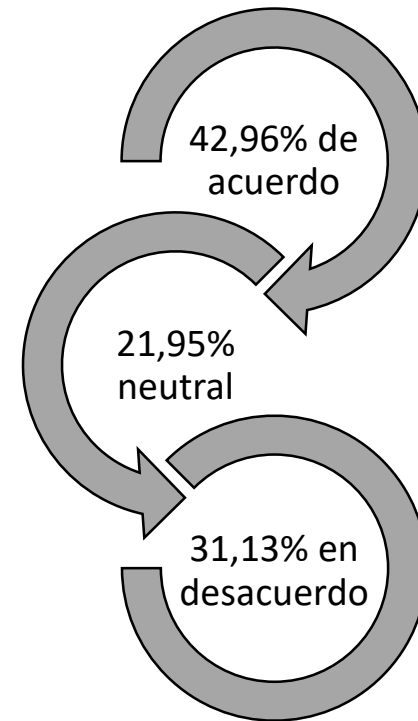
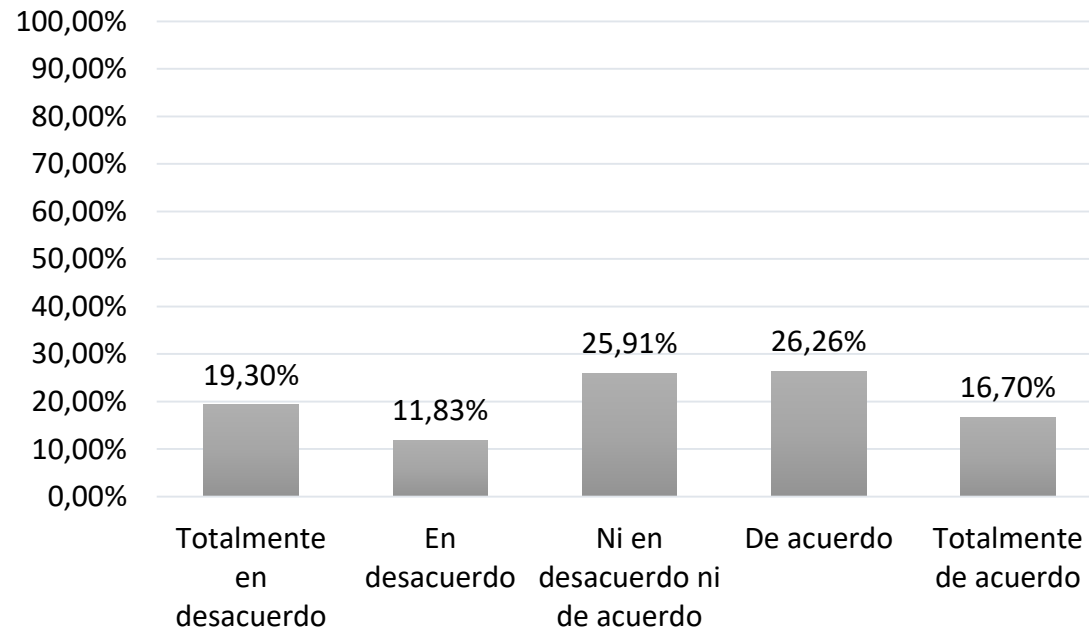
Las demás categorías tienen %s inferiores al 3%

CATEGORÍA	CUENTA	% ACUMULADO DEL TOTAL
DEPORTE	29	20,86%
BAILE	19	13,67%
CIENCIAS E INGENIERÍA	11	7,91%
NEGOCIOS	10	7,19%
SOCIAL	10	7,19%
CONFERENCIAS	7	5,04%
GOBE	7	5,04%
MEDICINA	6	4,32%
ECONOMÍA	5	3,60%
JURISPRUDENCIA	5	3,60%

TUTOR ACADÉMICO

- Estoy satisfecho/a con la atención y orientación que me ha brindado mi Tutor Académico asignado.

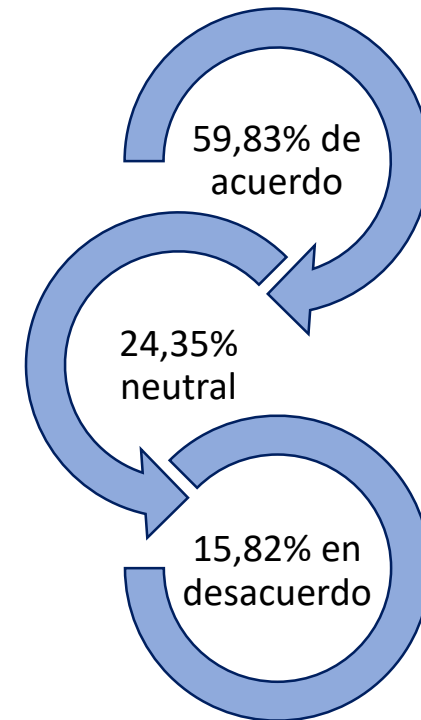
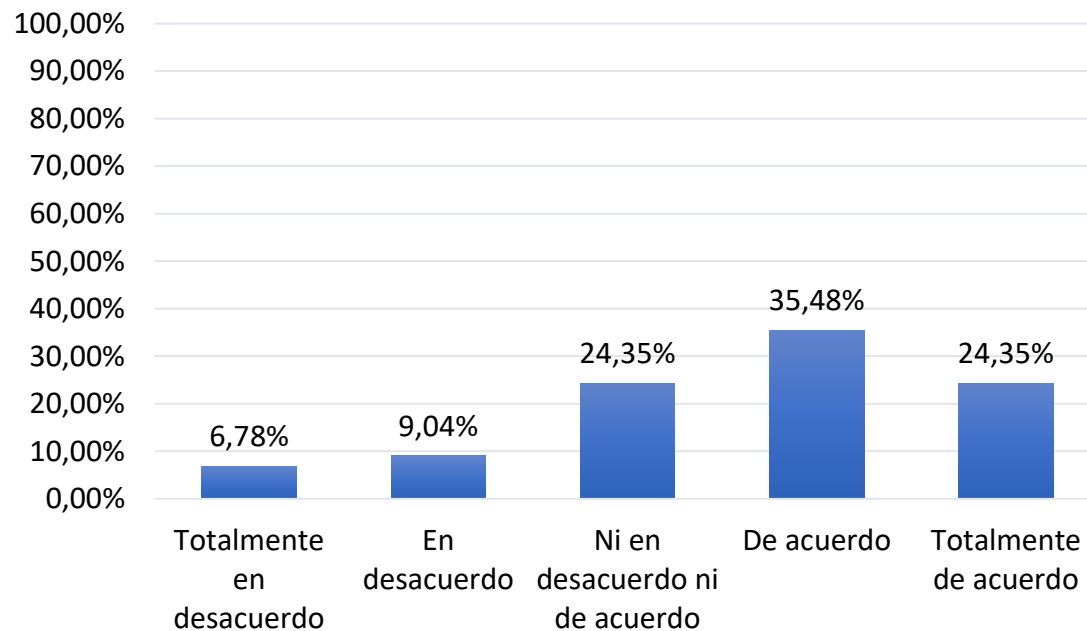
TUTOR ACADÉMICO ASIGNADO



COORDINADOR ACADÉMICO

- Estoy satisfecho/a con la atención y orientación que me ha brindado el Coordinador Académico de mi carrera

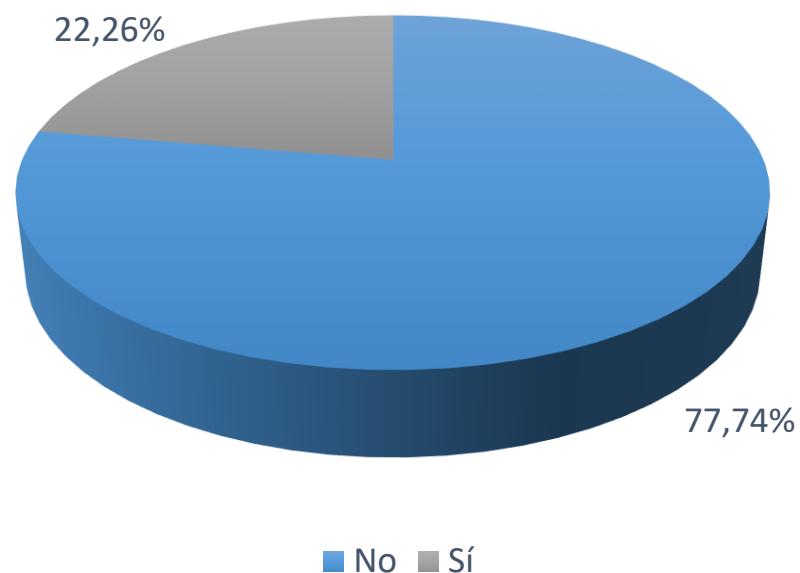
TUTOR ACADÉMICO ASIGNADO



LEARNING CENTER

- He utilizado los servicios del Learning Center

USO SERVICIOS LEARNING CENTER



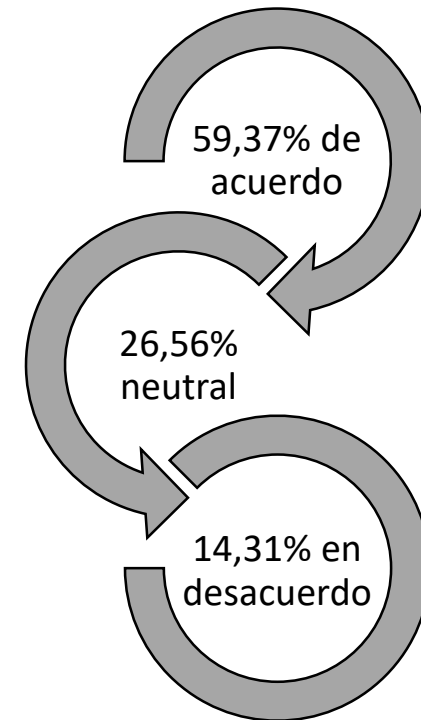
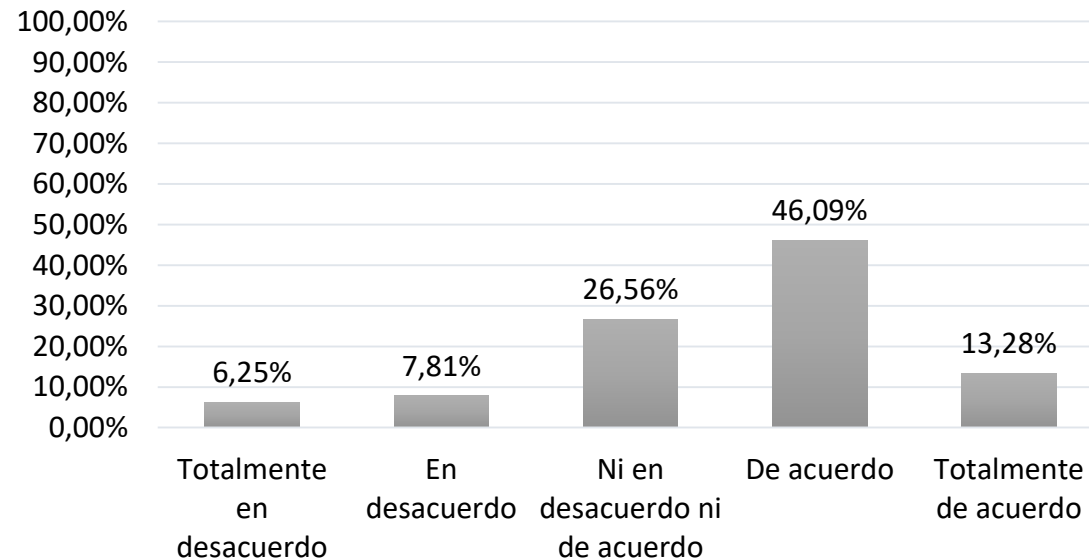
ÁREA DEL CONOCIMIENTO	CUENTA	% ACUMULADO DEL TOTAL
CÁLCULO	48	37,50%
QUÍMICA	24	18,75%
MATEMÁTICAS	14	10,94%
FÍSICA	9	7,03%
ESTADÍSTICA	6	4,69%
ECONOMÍA	6	4,69%
FISIOLOGÍA	4	3,13%
INGLÉS	4	3,13%

Las demás categorías tienen %s inferiores al 3%

SATISFACCIÓN LEARNING CENTER

- Estoy satisfecho/a con la calidad de mi experiencia de aprendizaje en el Learning Center

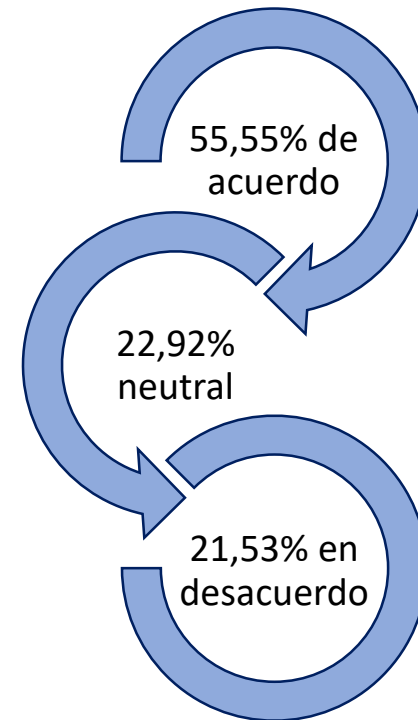
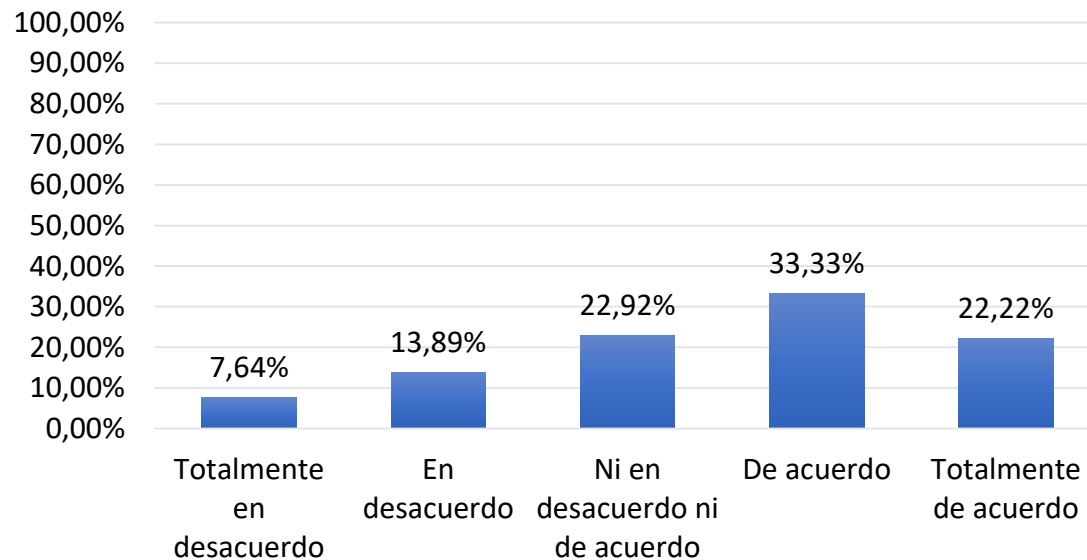
CALIDAD APRENDIZAJE LEARNING CENTER



HORARIO PRIMER SEMESTRE

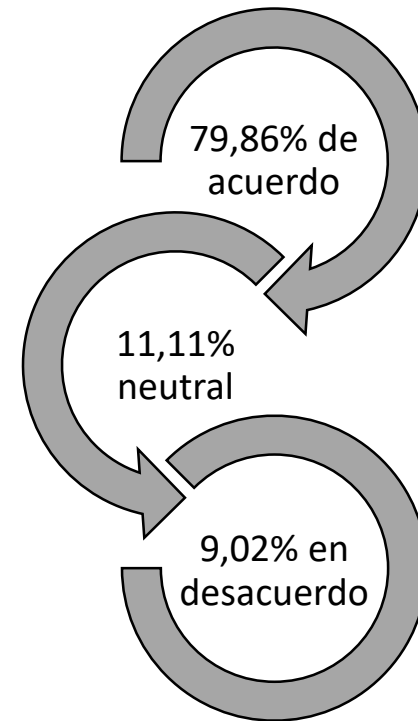
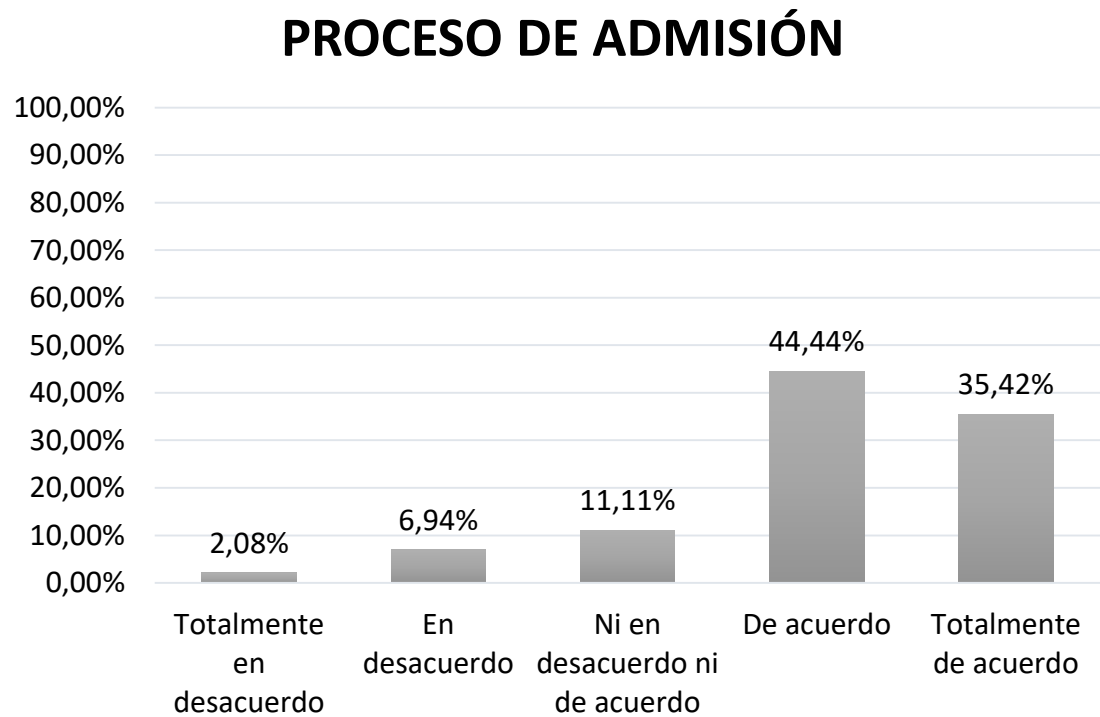
- Estoy satisfecho/a con mi horario de clases que se me asignó para primer semestre

HORARIO PRIMER SEMESTRE (ASIGNADO)



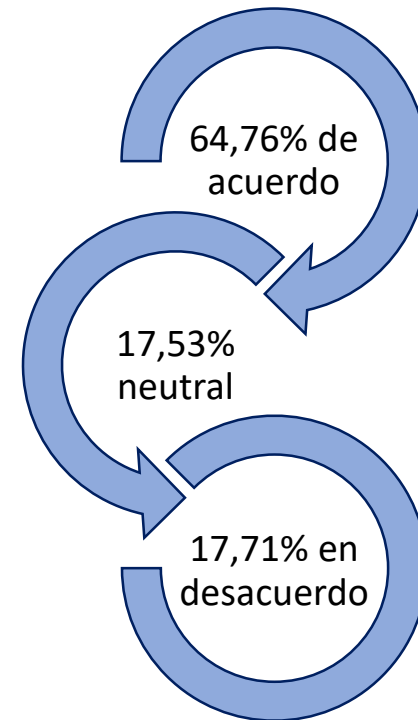
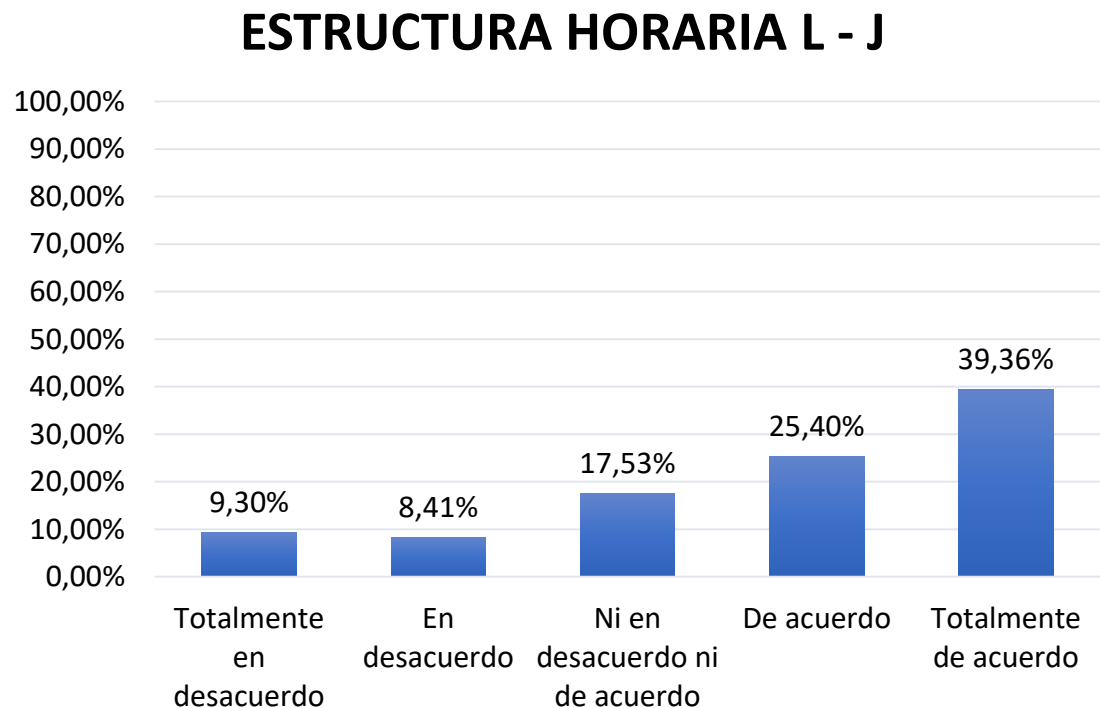
PROCESO DE ADMISIÓN

- Tuve el suficiente apoyo y acceso a información durante todo mi proceso de admisión a la USFQ.



ESTRUCTURA HORARIA L - J

- Estoy satisfecho/a con la nueva estructura de horarios de clase de Lunes a Jueves.



RESUMEN DE RESULTADOS

PREGUNTA	CARACTERÍSTICA	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO
SATISFACCIÓN GLOBAL	DESEABLE	8,52%	13,22%	78,26%
CALIDAD EXPERIENCIAS ACADÉMICAS	DESEABLE	6,61%	12,00%	81,40%
ÁREAS DE APOYO	DESEABLE	6,43%	15,30%	78,26%
SENTIDO DE PERTENENCIA	DESEABLE	6,44%	12,00%	81,56%
AMBIENTES DE ESTUDIO	DESEABLE	11,30%	13,22%	75,48%
DISCRIMINACIÓN	NO DESEABLE	64,02%	20,17%	15,82%
ORIENTACIÓN	DESEABLE	18,27%	24,35%	57,39%
TUTOR ACADÉMICO	DESEABLE	31,13%	21,95%	42,96%
COORDINADOR ACADÉMICO	DESEABLE	15,82%	24,35%	59,83%
APRENDIZAJE EN LEARNING CENTER	DESEABLE	14,31%	26,56%	59,37%
HORARIO PRIMER SEMESTRE	DESEABLE	21,53%	22,92%	55,55%
PROCESO DE ADMISIÓN	DESEABLE	9,02%	11,11%	79,86%
ESTRUCTURA HORARIA LUNES A JUEVES	DESEABLE	17,71%	17,53%	64,76%



PRINCIPALES
OPORTUNIDADES
DE MEJORA

NET PROMOTOR SCORE

- En una escala de 0 a 10 ¿Qué tan probable es que recomiendes a tus amigos o familiares estudiar en la USFQ?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	% DEL TOTAL
0	2	0,36%
1	1	0,18%
2	1	0,18%
3	4	0,72%
4	7	1,26%
5	20	3,59%
6	15	2,69%
7	35	6,28%
8	92	16,52%
9	129	23,16%
10	251	45,06%

TIPO RESPUESTA	PROMOTORES (9 o 10)	PASIVOS (7 u 8)	DETRACTORES (0 a 6)
% TOTAL	68,22%	22,8%	8,97%
NPS	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO

NET PROMOTOR SCORE= 59,25%

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA

AMBIENTES DE ESTUDIO

- Mejorar aulas, equipamiento de las aulas, y áreas de estudio
- 11% de estudiantes se sienten insatisfechos

DISCRIMINACIÓN

- Para el 15% de los estudiantes la discriminación es un problema en la USFQ
- Sólo el 64% de los estudiantes no lo consideran un problema

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA

ORIENTACIÓN

- Menos del 60% de los estudiantes se sienten satisfecho con la orientación

ASESORÍA ACADÉMICA

- Menos del 50% de los estudiantes consideran que su Tutor Académico le ha atendido y orientado correctamente en la USFQ
- Cerca del 60% de los estudiantes sienten lo mismo respecto al Coordinador Académico de su Carrera

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA

LEARNING CENTER

- Mejorar experiencia de aprendizaje para estudiantes que utilizan el servicio
- Sólo el 60% de estudiantes aprueban su experiencia, el 14% no están satisfechos

HORARIOS

- Alrededor del 60% de los estudiantes se sienten satisfechos con su horario de primer semestre (sólo evaluado para primer año) y con la estructura de Lunes a Jueves
- Alrededor del 20% se sienten inconformes o insatisfechos