



Cartagena de Indias, D. T y C; 03 de julio de 2019.

Doctora

SACRA NADER DAVID

Rectora

UNIBAC

Cordial Saludo,

Dentro de las diferentes funciones que ejerce la profesional del área de Psicología, se encuentra la realización de la Encuesta De Satisfacción, la cual deben realizar los estudiantes matriculados en los diferentes existentes en Unibac.

La Encuesta De Satisfacción la realizaron **1288** estudiantes matriculados, de estos que la realizaron **870** manifestaron su satisfacción con los servicios ofrecidos en Unibac. Esta encuesta tiene como objetivo conocer como el nivel de satisfacción de los estudiantes referente a servicios que ofrece Unibac en lo que respecta a: medios educativos, servicios institucionales, comunicación institucional, bienestar institucional, orden y aseo, director de programa y laboratorios, talleres y salas.

Presentamos a usted los resultados obtenidos luego de que los estudiantes realizaran la Encuesta De Satisfacción. Este resultado permite tener una visión clara del nivel de satisfacción de los estudiantes como a su vez el nivel de insatisfacción. Lo ideal sería, que teniendo en cuenta estos resultados se realicen acciones correctivas y planes de mejoramiento que nos permitan como Institución la prestación de servicios de excelente calidad para la satisfacción de nuestra comunidad estudiantil.

Atentamente,

ALEXA CASTRO DURANGO
Bienestar Institucional

MARITZA GARCIA MARRUGO
Psicóloga Bienestar Institucional



INTRODUCCIÓN

En Unibac la población estudiantil es el quehacer y motor de la institución, por esta razón es de suma importancia conocer las percepciones, sugerencias u observaciones que estos tengan en lo que respecta al servicio ofrecido.

El resultado que se obtuvo de la encuesta de satisfacción en el primer semestre del 2019, se tomara como guía que nos permita contribuir al mejoramiento continuo en busca de ofrecer una excelente calidad de servicio a toda la población estudiantil.

En Unibac continuamente se trabaja por el mejoramiento de cada uno de sus procesos con el fin de brindar cada vez un servicio de excelente calidad, buscando siempre generar un mayor impacto en el grado de satisfacción a todas las personas que requieran de nuestros servicios en especial a nuestros estudiantes, quienes indiscutiblemente son los pilares fundamentales de la institución.



TABLA DE CONTENIDO

- 1.** Metodología.
- 2.** Población.
- 3.** Muestra.
 - 3.1** Grafica y tabla Estadística Encuesta de Satisfacción Programas
- 4.** Instrumento de recolección de la información.
 - 4.1** Tabla de Valores Cualitativos y Cuantitativos
- 5.** Análisis cualitativo y cuantitativo de la encuesta de satisfacción - I período académico 2019 por programas Académicos.
 - 5.1** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Artes Escénicas
 - 5.2** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Artes Plásticas
 - 5.3** Análisis Cualitativo y cuantitativo Programa Comunicación Audiovisual
 - 5.4** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Diseño Gráfico
 - 5.5** Análisis Cualitativo y cuantitativo Programa Diseño Industrial.
 - 5.6** Análisis Cualitativo, cuantitativo y gráfico Programa de Música
- 6.** Conclusiones
- 7.** Recomendaciones para Plan de Mejoramiento con base en los resultados de la encuesta de Satisfacción del Cliente I periodo Académico de 2019
- 8.** Anexos.



1. METODOLOGIA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Cliente del I período académico del 2019, se contó con el apoyo de los docentes de los diferentes programas y visitas permanentes a los salones de clases con el fin de incentivar y motivar a los estudiantes a realizar la encuesta.

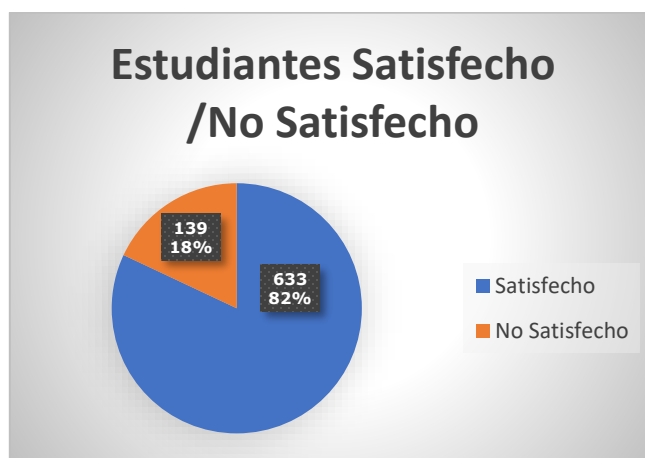
Para esta aplicación se contó con el software que se viene implementando desde ya cierto tiempo para la realización de dicha encuesta, a través de la plataforma virtual, utilizando así los diferentes medios informáticos, entre los días comprendidos del 1 de junio al 22 de Junio del presente año.

Organización de los recursos y personal necesario para la divulgación de la encuesta de satisfacción, se les solicito a los directores de programa ya los docentes de los diferentes programas para que nos apoyaran.

Esta actividad se desarrolló con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los diferentes servicios que se les ofrecen a los estudiantes de Unibac durante el primer semestre del año 2019.

2. POBLACIÓN

Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, se les informo a toda la población estudiantil que se encontraban matriculados en el primer semestre académico del 2019 en los diferentes programas que ofrece Unibac. Sin embargo, **870** estudiantes realizaron la encuesta y **870** manifestaron su satisfacción en cuanto a los servicios recibidos lo que representa un **67.55%** de la población estudiantil satisfecha.



3. MUESTRA

De la población total se tomó como muestra representativa el **67.55%**, por lo tanto la muestra seleccionada corresponde a **870** estudiantes de los diferentes programas existentes en Unibac quienes fueron los que desarrollaron la encuesta.

3.1 TABLA ESTADÍSTICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Evaluaciones Realizadas, Periodo actual desde 2019-04-25 hasta 2019-06-08

Criterios	Nº Ev realizadas	Porcentaje ev realizadas	Nº max evaluaciones
Evaluaciones de Desempeño de Docentes Realizadas	5417	73.36%	7384
Profesores Evaluados	82	100.0%	82
Estudiantes que iniciaron las Encuestas	920	71.43%	1288
Estudiantes que terminaron la Evaluación de Desempeño	870	67.55%	1288
Estudiantes que terminaron la Encuesta de Satisfacción	856	66.46%	1288
Estudiantes que finalizaron sus Encuestas	853	66.23%	1288

¿Necesita ayuda?
jfreyje@unibac.edu.co

Fuente: Registro UNIBAC y Base de datos Software de Encuestas UNIBAC 2019-I



4. TECNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información se utilizó la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, BU-FO-002, (Versión 2), instrumento que permite recolectar información objetiva sobre el grado de satisfacción al servicio que le atribuyen los estudiantes a los servicios prestados por la Unibac, la encuesta fue anónima y se realizó de manera virtual a través de la página de la institución.

La Encuesta de Satisfacción del cliente se compone de 7 categorías que se subdividen en 34 enunciados calificables en una escala de evaluación definidas desde "1" hasta "5", siendo: 5-Siempre, 4-Casi siempre, 3-Algunas veces, 2-Pocas veces, 1-Nunca, N/A-No aplica. Las competencias evaluadas son:

- **Medios Educativos:** Se refiere a la obtención de un trato respetuoso y oportuno en la biblioteca, disponibilidad en los libros, que las instalaciones sean adecuadas para fomentar el estudio y el aprendizaje, y que las aulas cuentan están dotadas de equipos y medios audiovisuales para el desarrollo de las clases y consultas.
- **Servicios Institucionales:** Se refiere a los procesos de inscripción, entrega de constancias de estudios, credenciales estudiantiles, contenidos programáticos sean oportunos y eficientes, que se cumpla con el horario de atención y la programación semestral de manera puntual.
- **Comunicación Institucional:** Se refiere a que los medios utilizados para la difusión de información sean adecuados, que dicha información sea llamativa, suficiente, oportuna y promueva el sentido de pertenencia hacia la institución.
- **Bienestar Institucional:** Se refiere a que las relaciones con la psicóloga y la trabajadora social les permitan expresar libremente sus inquietudes o problemas personales que afectan su desempeño académico, que las actividades culturales deportivas, y de prevención de enfermedades planeadas por la institución son útiles y suficientes.



- **Orden y Aseo:** Se refiere a las instalaciones y salones de clase, que se mantengan limpios y ordenados, que los baños se encuentren limpios e higiénicos, y el trato del personal de aseo sea amable y respetuoso.
- **Director de Programa:** Se refiere a que el director de programa atienda las necesidades y solicitudes tanto de docentes como de estudiantes de manera rápida y amable; a su vez brindan soluciones oportunas y efectivas, aplican el reglamento estudiantil con justicia y equidad y proporcionan a tiempo después de cada evaluación los resultados obtenidos.
- **Laboratorios, Talleres y Salas:** Se refiere a la dotación de los diferentes laboratorios, talleres y salas, el grado en que cuenten con los equipos y herramientas necesarios para fomentar el aprendizaje. Los resultados por categoría fueron promediados de acuerdo con las notas asignadas de 1 a 5 y se establecieron los siguientes rangos y criterios:

4.1 TABLA DE VALORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS

CALIFICACIÓN	CUALIFICACIÓN
1,0 - 2,4	Malo
2,5 - 3,0	Regular
3,1 - 3,3	Bueno (Bajo)
3,4 - 3,6	Bueno
3,7 - 4,2	Bueno (Alto)
4,3 - 4,6	Muy Bueno
4,7 - 5,0	Excelente



5. ANALISIS CUALITATIVO, CUANTITATIVO Y GRÁFICO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE ACADÉMICO DE 2019

En las siguientes páginas se recopila de manera cuantitativa, cualitativa y gráfica los resultados que arrojó la Encuesta de Satisfacción del Cliente para el primer semestre académico de 2019.

En cada programa se presentarán los siguientes resultados:

- 1.** Análisis Gráfico del por categorías
- 2.** Total de la Muestra
- 3.** Número y Porcentaje de estudiantes satisfechos
- 4.** Promedio de Satisfacción
- 5.** Resultado Cuantitativo y Cualitativo por Ítem y Categoría Evaluada

El orden en que serán presentados los resultados es el siguiente:

1. Programa de Artes Escénicas
2. Programa de Artes Plásticas
3. Programa de Comunicación Audiovisuales
4. Programa de Diseño Gráfico
5. Programa de Diseño Industrial
6. Programa de Música Profesional
7. Resultado Satisfacción del Cliente Consolidado

6. CONCLUSIONES

Evaluaciones Realizadas, Periodo actual desde 2019-04-25 hasta 2019-06-08

Criterios	Nº Ev realizadas	Porcentaje ev realizadas	Nº max evaluaciones
Evaluaciones de Desempeño de Docentes Realizadas	5417	73.36%	7384
Profesores Evaluados	82	100.0%	82
Estudiantes que iniciaron las Encuestas	920	71.43%	1288
Estudiantes que terminaron la Evaluación de Desempeño	870	67.55%	1288
Estudiantes que terminaron la Encuesta de Satisfacción	896	66.46%	1288
Estudiantes que finalizaron sus Encuestas	853	66.23%	1288

¿Necesita ayuda?
jfrey@unibac.edu.co

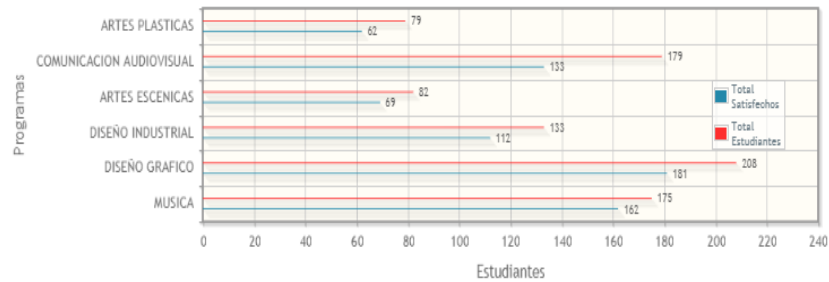
El análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada al **66.48%** de la población universitaria matriculada en el primer semestre académico del 2019 de los diferentes programas existentes en Unibac ayudara para que los funcionarios (académicos y administrativo) puedan conocer cuales son las percepciones de los estudiantes acerca del servicio prestado.

Realizado el análisis de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del cliente para el primer semestre académico del 2019, el cual arroja un porcentaje de estudiantes satisfechos de **66.48%** y un promedio de satisfacción de **3,89** puede concluirse que en su gran mayoría los estudiantes de los programas de UNIBAC consideran como **BUENO** en nivel (**ALTO**) el servicio de la Institución; es decir, que las actitudes y/o comportamientos reflejan el compromiso de brindar un servicio de calidad.

La calificación arrojó los siguientes resultados por programas:

Los siguientes muestran nivel de satisfacción **BUENO ALTO** en escala de mayor a menor: MUSICA, ARTES PLASTICAS, ARTES ESCENICAS, DISEÑO INDUSTRIAL, DISEÑO GRAFICO y por último COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

Resultado cuantitativo general encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2019-04-25 hasta 2019-06-08



Programa	Calificación	Total Satisfechos	Estudiantes sin n/a	Estudiantes encuestados	Estudiantes satisfechos
DISEÑO GRAFICO	3.86	181	208	208	87.02%
ARTES ESCENICAS	3.9	69	82	82	84.15%
ARTES PLASTICAS	3.95	62	78	79	79.49%
COMUNICACION AUDIOVISUAL	3.75	133	177	179	75.14%
MUSICA	4.03	162	175	175	92.57%
DISEÑO INDUSTRIAL	3.89	112	133	133	84.21%

De todos los criterios evaluados se destacan las siguientes categorías por su puntaje de satisfacción BUENA ALTA y en el siguiente orden de satisfacción:

- DIRECTOR DE PROGRAMA, los estudiantes muestran consideran que éstos aplican el reglamento de manera justa, equitativa, oportuna y respetuosa; así mismo atienden las necesidades de estudiantes y profesores de manera amable y proporcionan a tiempo los resultados obtenidos.
- SERVICIOS INSTITUCIONALES, los estudiantes presentan satisfacción, susceptible a mejoramiento en cuanto al cumplimiento de la programación académica semestral, entrega de guías y contenidos programáticos, oportunidad en la expedición de documentos solicitados, eficiencia del proceso de inscripción y consideran que pueden fortalecerse la oportunidad en la entrega de carnet estudiantil y la atención del personal administrativo dentro de horario asignado.
- LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS; Los encuestados muestran satisfacción con la dotación éstos, destacándose dentro de la categoría, por nivel de



satisfacción las siguientes: Sala MAC, Laboratorio Producción de Radio, Laboratorio de Edición de Televisión. Pese al buen promedio con que fue evaluada la categoría los estudiantes consideran que puede mejorar la dotación de: Taller de Grabado y Salones de Artes Escénicas 1 y 2.

- MEDIOS EDUCATIVOS; sobresaliendo en ésta categoría especialmente la atención oportuna y respetuosa en biblioteca, disponibilidad de libros y dotación de equipos y medios audiovisuales para el desarrollo de las clases dentro de las aulas. De esta categoría consideran que puede mejorar la adecuación de la sala de lectura
- ORDEN Y ASEO en la Institución, los encuestados muestran especial satisfacción con el trato amable y respetuoso del personal de aseo, así como con la limpieza y orden de las instalaciones de la Unibac. De esta categoría consideran que debe mejorar el mantenimiento de la higiene dentro de los baños.
- BIENESTAR INSTITUCIONAL destacan la utilidad y suficiencia de las campañas de Promoción y Prevención en Salud y actividades culturales, programadas por la Institución, al igual que la relación que mantienen con Psicología y Trabajo Social. De ésta categoría consideran que debe mejorar la utilidad y suficiencia de actividades deportivas.
- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL; Los estudiantes consideran que los avisos y carteleros promueven su sentido de pertenencia, se muestran conformes frente a los medios utilizados para la difusión de información, considerando que puede mejorar este proceso para logro de información más llamativa, suficiente y oportuna.



7. RECOMENDACIONES PARA PLAN DE MEJORAMIENTO CON BASE EN LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE ACADÉMICO DE 2019

Es importante que desde el análisis de los resultados obtenidos en ésta encuesta se estudie la posibilidad de llevar a cabo las siguientes recomendaciones, basadas en las observaciones encontradas dentro de la encuesta cuyo objeto es mejorar las condiciones y la calidad del servicio y la formación que se imparte en nuestra Institución:

Medios Educativos:

- Mejorar la calidad del servicio de Internet en los computadores de la sala de lectura
- Mejorar el servicio de Wifi
- Fomentar respeto y el silencio en la sala de lectura
- Mas servidores con acceso a internet para las investigaciones
- Colocar temporizador en los equipos
- Amplio el tiempo de préstamo de libros
- Mantenimiento de video-Beam para mejor funcionamiento.
- Horario de atención en la biblioteca se extienda para los estudiantes de Comunicación que sea mínimo hasta las 8 de la noche
- Servicio de fotocopidora
- El aire es malo, la atención del personal administrativo no es la adecuada, no es un espacio propicio para estudiar, falta un espacio para trabajar en grupos
- Los salones 12 y 16 son calurosos e impiden un buen desarrollo de la clase
- Siempre se pierde tiempo en la clase porque los video beam o los cables no funcionan, sería bueno que estas herramientas siempre estén en excelente funcionamiento
- Se necesitan más equipos para las clases de Artes escénicas, además de más aulas disponibles para los ensayos externos a las clases
- Tomar medidas más drásticas para mantener el ambiente de estudio en silencio
- Que el ingreso de las personas, sean por cosas académicas y no por pasar el tiempo o hablar de temas no relacionados con lo académico. Perturba a los que si están haciendo algo valioso.



- El ambiente en la biblioteca se torna tenso en diversas ocasiones, además las bibliotecarias no tienen tacto a la hora de hablarle a los estudiantes

Servicios Institucionales:

- Mejorar el trato por parte del personal administrativo hacia los estudiantes, especialmente en el área de admisiones.
- Mas ejemplares de libros
- Mejorar el proceso de pago para la matricula
- Entrega oportuna del carnet.
- Mayor cumplimiento con el horario de atención al público estudiantil.
- Cuando se llama por teléfono para una consulta por lo general la atención es mala.
- Buscar una alternativa para agilizar los procesos de inscripción. Por ejemplo, de una manera digital, optimizando la plataforma SAU para cada caso de servicio u solicitud.
- Mala atención no atiende a las quejas y sugerencias dichas
- El salón 12 y 14 deben tener aire acondicionado y resaltando que el salón 14 lo hicieran con aislamiento de sonido, ya al lado de ese salón se encuentra el colegio de las salesianas y se fomenta la bulla sería bueno que se pudiera hacer un aula con una eliminación de sonido exterior
- Mal servicio en admisiones, es muy gestosa y no se adquieren los documentos con tiempo porque la señora es muy informal. Pésimo servicio no sé porque contratan personas así que no saben atender a otras personas
- Al ser nocturno el programa de comunicación audiovisual, no se cuenta con varios servicios a diferencia de los programas diurnos; tales como, disponibilidad de oficinas, biblioteca, cafetería, entre otros.

Comunicación Institucional:

- Sobre la manera en cómo da información la institución, con los famosos memes, deja un poco en ridículo la institución universitaria, porque las personas nuevas no sabrán si es seria o un circo, deberían cambiar esa manera de publicar información en las redes y que sea algo más serio
- Los estudiantes nunca tenemos conocimiento de los eventos realizados por los programas alternos a nuestra carrera, al menos no por parte de los medios de comunicación de la universidad o bien se hacen retrasados , de manera



inoportuna. Las publicaciones realizadas por medio de las redes son inserías el uso de memes, demuestra falta de seriedad por parte de la institución.

- Deberían buscar un mejor diseñador para los carteles de la universidad.
- Aunque comparten información en redes sociales, NO se recibe a tiempo la información respecto a necesidades estudiantiles. Se han dado cambios académicos y en el reglamento estudiantil que su información no ha sido difundida por ningún medio.
- Poner los carteles y en las redes la información con más antelación, pues a veces nos enteramos en la marcha acerca de las actividades.
- Hay que permitir que se escuche en la universidad los programas la radio Unibac
- Considero que en una universidad donde existe un programa de diseño gráfico debería este ser el encargado de todas las piezas que respectan a UNIBAC porque las actuales dejan mucho que decir y pensar.
- **Bienestar Institucional:**
 - Mas acompañamiento en promoción y prevención y vincular a los estudiantes
 - Promover más actividades deportivas
 - Mejorar el horario de atención para los estudiantes.
 - En la enfermería nunca hay enfermera ni servicio de enfermería, para los estudiantes nunca hay ni una pastilla de nada como en cambio si las hay y de todo tipo para los docentes y administrativos, el servicio para lo estudiantes es decirles a donde deben ir para ser atendidos dependiendo de su EPS, al estudiante lo dejan morir siempre no sirve ese servicio.
 - Demasiadas actividades culturales y realizadas en espacios no adecuados que obstaculizan el buen desarrollo de la clase
 - En este semestre las actividades han disminuido en comparación a semestres pasados, y me parece algo muy grave, ya que esto alimenta y nos hace ver el saber artísticos de nosotros como estudiantes



Orden y Aseo:

- El baño de las mujeres por lo general está mal aseado y con mal olor
- Horario de hacer aseo en los baños que en la medida de posible no interfiera con los horarios de los estudiantes
- El baño de los hombres hacerle mejor limpieza ya que a veces presenta mal olor
- Estar pendiente al aseo de los baños.
- Malos tratos por parte del personal de aseo hacia los estudiantes
- En ocasiones se encuentran los salones sucios
- Si no se crea un sentido de pertenencia hacia los estudiantes, no se verá reflejado en el mantenimiento y limpieza de zonas comunes.
- Salón 28 siempre tiene un olor a comida y el olor de humedad también está presente en el salón.
- El baño de mujeres que se encuentra en el segundo piso es un asco, toca taparse la nariz para entrar, no tiene ventilación y siempre huele horrible y está sucio y mojado.
- Los abanicos de varios salones se encuentran sucios, por favor lavarlos con más continuidad.

Laboratorios, Talleres y Salas:

- En el salón 7, deberían mejorar tanto en el aire acondicionado como en la red wifi del mismo salón, de resto los equipos son excelente para el trabajo práctico en las clases.
- Dotar herramientas de trabajo en la sala de fotografía (cámaras), en la sala pc y Mac hacer mantenimientos en el aire acondicionado, la del salón 07, está dañado y hemos tenido clases sin aire acondicionado.
- Mejoramiento de máquinas en el salón 31
- Mandar a lavar los telones del salón 2 y 3 por que recogen malos olores, asear bien el piso de tabla
- En cabina de radio aun no nos cumplen con los equipos pedidos, nos falta un cambio de disco duro para uno de los computadores, tenemos un micrófono dañado, hacen falta audífonos, la cámara web para las transmisiones en vivo es de mala calidad, y nos quitaron un computador portátil de suma importancia.
- En algunos salones como el de pintura y grabado la ventilación no es buen que digamos hay abanicos dañados



8. ANEXOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE I PERIODO ACADÉMICO 2019

ANEXO 1: TABLA RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS POR CATEGORÍAS Y PROGRAMAS

PROGRAMAS	Medios Educativo	Valoracion Cualitativa	servicio Institucional	Valoracion Cualitativa	comunicación Institucional	Valoracion Cualitativa	Bienestar Institucional	Valoracion Cualitativa	Orden Y Aseo	Valoracion Cualitativa	Director Programa	Valoracion Cualitativa	Laboratorios, Talleres y Salas	Valoracion Cualitativa
ARTES ESCENICAS	3,8	Bueno (Alto)	3,96	Bueno (Alto)	3,85	Bueno (Alto)	3,85	Bueno (Alto)	3,73	Bueno (Alto)	4,24	Bueno (Alto)	3,87	Bueno (Alto)
ARTES PLASTICAS	3,93	Bueno (Alto)	3,96	Bueno (Alto)	3,78	Bueno (Alto)	3,89	Bueno (Alto)	4,12	Bueno (Alto)	4,04	Bueno (Alto)	3,92	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3,74	Bueno (Alto)	3,73	Bueno (Alto)	3,78	Bueno	3,71	Bueno (Alto)	3,6	Bueno (Alto)	3,91	Bueno (Alto)	3,75	Bueno (Alto)
DISEÑO GRAFICO	3,85	Bueno (Alto)	3,88	Bueno (Alto)	3,43	Bueno	3,65	Bueno (Alto)	3,82	Bueno (Alto)	4,39	Muy Bueno	4,0	Bueno (Alto)
DISEÑO INDUSTRIAL	3,9	Bueno (Alto)	4,03	Bueno (Alto)	3,87	Bueno (Alto)	3,82	Bueno (Alto)	3,71	Bueno (Alto)	4,14	Bueno (Alto)	3,76	Bueno (Alto)
MUSICA	4,0	Bueno (Alto)	3,96	Bueno (Alto)	3,86	Bueno (Alto)	3,93	Bueno (Alto)	4,12	Bueno (Alto)	4,23	Bueno (Alto)	4,1	Bueno (Alto)
Promedio General Por Programas	3,87	Bueno (Alto)	3,92	Bueno (Alto)	3,76	Bueno	3,8	Bueno (Alto)	3,85	Bueno (Alto)	4,15	Bueno (Alto)	3,9	Bueno (Alto)



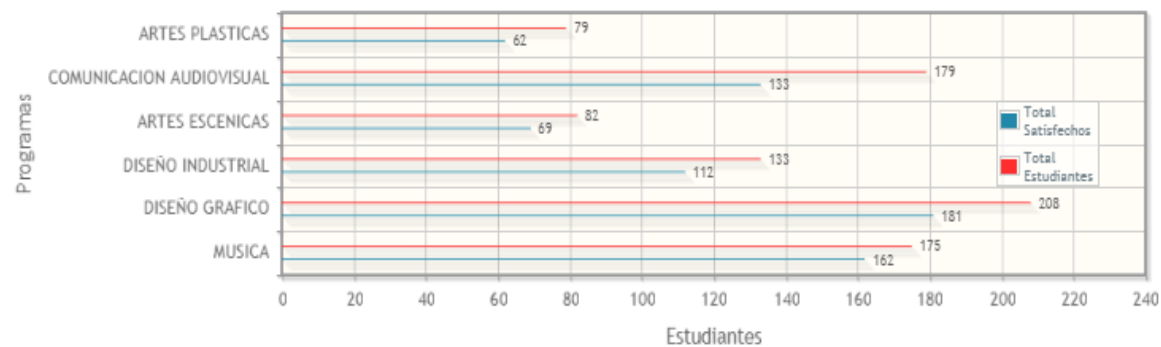
ANEXO 2: TABLA DE RESULTADOS POR CATEGORÍAS DE MAYOR A MENOR EVALUACIÓN

CATEGORIA	VALORACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	
DIRECTOR DE PROGRAMA	4,17	Bueno (Alto)
SERVICIOS INSTITUCIONALES	3,9	Bueno (Alto)
LABORATORIOS, TALLERES Y SALAS	3,88	Bueno (Alto)
MEDIOS EDUCATIVOS	3,87	Bueno (Alto)
ORDEN Y ASEO	3,84	Bueno (Alto)
BIENESTAR INSTITUCIONAL	3,79	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	3,73	Bueno
Total nivel de satisfaccion	3,88	Bueno (Alto)

ANEXO 3: TABLA DE RESULTADOS POR PROGRAMA DE MAYOR A MENOR EVALUACIÓN

PROGRAMAS	VALORACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA	
MUSICA	4,03	Bueno (Alto)
ARTES PLASTICAS	3,95	Bueno (Alto)
ARTES ESCENICAS	3,9	Bueno (Alto)
DISEÑO INDUSTRIAL	3,89	Bueno (Alto)
DISEÑO GRAFICO	3,85	Bueno (Alto)
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	3,75	Bueno (Alto)
Total nivel de satisfacción por programa	3,89	Bueno (Alto)

Resultado cuantitativo general encuesta de satisfacción, Periodo actual desde 2019-04-25 hasta 2019-06-08



Programa	Calificación ◇	Total Satisfechos ◇	Estudiantes sin n/a ◇	Estudiantes encuestados ◇	Estudiantes satisfechos ◇
DISEÑO GRAFICO	3.86	181	208	208	87.02%
ARTES ESCENICAS	3.9	69	82	82	84.15%
ARTES PLASTICAS	3.95	62	78	79	79.49%
COMUNICACION AUDIOVISUAL	3.75	133	177	179	75.14%
MUSICA	4.03	162	175	175	92.57%
DISEÑO INDUSTRIAL	3.89	112	133	133	84.21%