

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DE ESTUDIANTES DE PROGRAMAS
ACADÉMICOS DE PREGRADO
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
SEDE CENTRAL

2014

Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado – Pontificia Universidad Javeriana – Sede Central

Secretaría de Planeación





Reservados todos los derechos
© Pontificia Universidad Javeriana
Primera edición: Bogotá, D. C.,
diciembre de 2014

Editorial Pontificia Universidad Javeriana
Carrera 7 N°. 37-25 oficina 1301
Edificio Lutaima
Teléfono: 3208320 ext. 4752
www.javeriana.edu.co/editorial
Bogotá, D. C.
Colombia



Editor:
Yezid Orlando Pérez Alemán
Secretario de Planeación
Pontificia Universidad Javeriana

Corrección de estilo:
Rodrigo Díaz Losada

Diseño y diagramación:
Kilka Diseño Gráfico

Contenido

1. Antecedentes	7
2. Objetivo.....	9
3. Los lineamientos de acreditación institucional.....	10
4. Metodología.....	13
4.1. Determinación del tamaño de muestra	13
4.2. Actividades llevadas a cabo	16
4.3. Interpretación de los resultados	18
5. Resultados	19
5.1. Acerca de la Misión.....	19
5.2. Sobre el Reglamento de Estudiantes	24
5.3. Referente al currículo y al plan de estudios.....	24
5.4. Acerca de los profesores	26
5.5. Sobre los recursos.....	27
5.6. Referente al Medio Universitario	29
5.7. Acerca de los servicios.....	31
5.8. Sobre las competencias	33
5.9. Referente a la satisfacción general	35
5.10. Los resultados de los estudiantes matriculados de primer semestre	36
6. Conclusiones	42
Anexo 1. Tabulación de los resultados.....	44
Anexo 2. Encuesta de satisfacción de estudiantes de pregrado	57

Índice de gráficos, ilustraciones y tablas

Gráfico 1. Indicadores de satisfacción acerca de la Misión. Año 2010	20
Gráfico 2. Indicadores de satisfacción acerca de la Misión. Año 2013	21
Gráfico 3. Percepción de los estudiantes de pregrado sobre la interrelación entre las actividades de investigación, docencia y servicio	22
Gráfico 4. Indicador de satisfacción sobre la posibilidad de diálogo y de comunicación en la Universidad.....	23
Gráfico 5. Indicador de satisfacción sobre aspectos del Reglamento de Estudiantes.....	24
Gráfico 6. Indicador de satisfacción sobre aspectos del currículo en 2010 y 2013.....	25
Gráfico 7. Indicador de satisfacción sobre aspectos de los profesores en 2010 y 2013.....	26
Gráfico 8. Indicador de satisfacción sobre los recursos en 2010 y 2013.....	28
Gráfico 9. Conocimiento de los centros del Medio Universitario.....	29
Gráfico 10. Indicador de satisfacción de los estudiantes con respecto a los centros del Medio Universitario	30
Gráfico 11. Distribución de respuestas de los servicios que fueron considerados como desconocidos en 2013	32
Gráfico 12. Indicador de satisfacción sobre servicios prestados por la Universidad en 2010 y 2013.....	32
Gráfico 13. Indicador de satisfacción sobre las competencias generales en 2010 y 2013	34
Gráfico 14. Indicador de satisfacción sobre la contribución de la Universidad a la formación en 2010 y 2013	36
Gráfico 15. Porcentaje de estudiantes que recibieron y no recibieron atención por parte de algún representante de la Universidad durante el proceso de inscripción	37
Gráfico 16. Porcentaje de estudiantes que tuvieron y no tuvieron reunión con sus padres durante el proceso de admisión.....	38

Gráfico 17. Evaluación en una escala de 1 a 5 de la reunión con los padres durante el proceso de admisión	38
Gráfico 18. Porcentaje de estudiantes que consideran valiosas las reuniones	39
Gráfico 19. Satisfacción de los estudiantes matriculados de primer semestre con la inscripción, la selección y la admisión	39
Gráfico 20. Percepción sobre el proceso de admisión	40
Gráfico 21. Satisfacción con la inducción: calidad e información recibida	40
Gráfico 22. Expectativas sobre la Universidad	41
Ilustración 1. Interpretación de los resultados de desconocimiento y de satisfacción	18
Tabla 1. Autoevaluación institucional 2010. Ponderación institucional de los factores.....	7
Tabla 2. Muestra estimada según programa académico para la población de estudiantes de pregrado del segundo semestre de 2013	14
Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes con la atención recibida por parte de representantes de la Universidad.....	37

1. Antecedentes

En el año 2010, con ocasión de la autoevaluación institucional con miras a la renovación de la acreditación institucional, se realizó la consulta mediante encuesta a estudiantes de los programas académicos de pregrado, acerca de los aspectos relacionados con su satisfacción previstos en el modelo de acreditación institucional. La encuesta indagó sobre los siguientes aspectos: i) información académica del estudiante, ii) Proyecto Institucional y Proyecto Educativo Institucional, iii) vida estudiantil, iv) recursos académicos y físicos, v) elementos del bienestar universitario, vi) apoyos a estudiantes y vii) satisfacción general.

La encuesta fue autoaplicada y diligenciada mediante una plataforma electrónica. Los estudiantes fueron contactados mediante correo electrónico y se obtuvo la respuesta de 5294 de ellos, equivalentes al 31% de los matriculados en ese momento.

Los aspectos abordados en la encuesta corresponden especialmente a los contemplados en el factor *Estudiantes y profesores*, previsto en los lineamientos de acreditación institucional. Este factor fue además el que tuvo el mayor peso en la ponderación institucional de la autoevaluación (Tabla 1).

Tabla 1. Autoevaluación institucional 2010. Ponderación institucional de los factores

Número del factor	Factor	Ponderación
2	Estudiantes y profesores	13%
1	Misión y Proyecto Institucional	12%
5	Pertinencia e impacto social	11%
4	Investigación	11%
3	Procesos académicos	10%
7	Bienestar institucional	10%
10	Recursos financieros	9%

Número del factor	Factor	Ponderación
6	Autoevaluación y autorregulación	8%
9	Recursos de apoyo académico y planta física	8%
8	Administración, organización y gestión	8%
Total		100%

Fuente: Informe de Autoevaluación Institucional, 2011.

Con respecto a los estudiantes, dicho factor indaga acerca de sus deberes y derechos, los procesos de admisión y permanencia, el sistema de estímulos y créditos y la interacción con el profesorado. Adicionalmente, el modelo de autoevaluación prevé conocer la apreciación de los estudiantes sobre otros aspectos incluidos en los demás factores, tales como *Misión y Proyecto Institucional, Procesos académicos, Bienestar institucional, Organización, gestión y administración y Recursos de apoyo académico y planta física.*

2. Objetivo

Este nuevo ejercicio de consulta pretende conocer la percepción de los estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado de la Sede Central sobre los aspectos contemplados en los factores y características del modelo de acreditación institucional, de tal manera que se pueda hacer seguimiento al grado de satisfacción de los estudiantes a lo largo de la vigencia de dicha acreditación. En esa medida, se espera comparar los resultados que se obtengan con los de la anterior medición, del año 2010, así como proveer de información a los programas para hacer la solicitud por primera vez o la renovación de la acreditación institucional. Asimismo, se quiso consultar en particular a los estudiantes matriculados en primer semestre sobre aspectos relacionados con su proceso de inscripción, admisión y matrícula que sirvan como insumos para dicha gestión.

3. Los lineamientos de acreditación institucional

Los lineamientos de acreditación institucional del Consejo Nacional de Acreditación proponen los factores y características que a continuación se relacionan. De ese modo, las encuestas a estudiantes son un insumo pertinente, en la medida en que indagan sobre dichos aspectos. Los factores y sus respectivas características son:

Factor 1: Misión y Proyecto Institucional

- Característica 1: coherencia y pertinencia de la Misión
- Característica 2: orientaciones y estrategias del Proyecto Institucional
- Característica 3: formación integral y construcción de la comunidad académica en el Proyecto Institucional

Factor 2: Profesores y estudiantes

- Característica 4: deberes y derechos de los estudiantes
- Característica 5: admisión y permanencia de los estudiantes
- Característica 6: sistemas de estímulos y créditos para los estudiantes
- Característica 7: deberes y derechos del profesorado
- Característica 8: planta profesoral
- Característica 9: carrera docente
- Característica 10: desarrollo profesoral
- Característica 11: interacción académica de los profesores

Factor 3: Procesos académicos

- Característica 12: interdisciplinariedad, flexibilidad y evaluación del currículo
- Característica 13: programas de pregrado, posgrado y educación continua

Factor 4: Investigación

- Característica 14: investigación formativa
- Característica 15: investigación en sentido estricto

Factor 5: Pertinencia e impacto social

- Característica 16: institución y entorno
- Característica 17: egresados e institución
- Característica 18: articulación de funciones

Factor 6: Procesos de autoevaluación y autorregulación

- Característica 19: sistemas de autoevaluación
- Característica 20: sistema de información
- Característica 21: evaluación de directivas, profesores y personal administrativo

Factor 7: Bienestar institucional

- Característica 22: clima institucional
- Característica 23: estructura del bienestar institucional
- Característica 24: recursos y servicios para el bienestar institucional

Factor 8: Organización, gestión y administración

- Característica 25: administración y gestión y funciones institucionales
- Característica 26: procesos de comunicación interna
- Característica 27: capacidad de gestión

Factor 9: Planta física y recursos y apoyo académico

- Característica 28: recursos de apoyo académico
- Característica 29: recursos

Factor 10: Recursos financieros

- Característica 30: recursos financieros
- Característica 31: gestión financiera y presupuestal
- Característica 32: presupuesto y funciones sustantivas
- Característica 33: organización para el manejo financiero

4. Metodología

4.1. Determinación del tamaño de muestra

Para la determinación del tamaño de muestra, en el diseño muestral se consideraron los estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado en el segundo semestre de 2013, incluyendo a los estudiantes de doble programa (Tabla 2).

Se adoptó un diseño muestral aleatorio, estratificado y con reemplazos, con los programas académicos de pregrado como estratos y que además contemplara una adecuada participación en la muestra de estudiantes matriculados de primer semestre.

Para ello, la variable independiente de mayor interés, y por tanto la utilizada para la construcción de la muestra, es la satisfacción general de los estudiantes con la formación recibida.

Los tamaños de muestra se determinaron de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$n = \frac{[(z^2 * p(1-p)) + ME^2]}{\left[\left(z^2 * \frac{p(1-p)}{N} \right) + ME^2 \right]}$$

Donde:

n : número de estudiantes del programa académico j

ME : error esperado

p : probabilidad de que los estudiantes del programa estén satisfechos con la formación recibida

z : valor asociado al nivel de confianza $1-\alpha$ en una distribución normal estándar

De esta manera, los resultados obtenidos cuentan con adecuada representatividad estadística por programa académico.

Ahora bien, la validez de los resultados consolidados para toda la Universidad se encuentra mediante la ponderación de los resultados de cada programa académico, de acuerdo con su participación en el total de estudiantes matriculados. En consecuencia, los resultados institucionales se obtienen como:

$$R_{ins} = \sum_{j=1}^{39} \frac{N_j}{N} R_j$$

Donde:

R_{ins} : resultado institucional

R_j : resultado obtenido para el programa académico j

N_j : número de estudiantes matriculados en el programa académico j

N : número total de estudiantes matriculados en la Universidad

La Tabla 2 presenta el tamaño de muestra requerido según el diseño mencionado, con 5% de significancia, 5% de margen de error y una probabilidad de alta satisfacción del 75%, punto medio entre el escenario conservador (50%) y la probabilidad evidenciada en la primera versión de la consulta a estudiantes de pregrado (95%).

Tabla 2. Muestra estimada según programa académico para la población de estudiantes de pregrado del segundo semestre de 2013

Programa académico	Presencial	Doble programa	Total	Muestra mínima de estudiantes
Administración de Empresas	1675	80	1755	144
Antropología	167	26	193	87
Arquitectura	929	34	963	135
Artes Visuales	555	37	592	124
Bacteriología	169	9	178	84
Biología	249	26	275	100
Ciencia de la Información – Bibliotecología	199	1	200	88
Ciencia Política	509	49	558	123

Programa académico	Presencial	Doble programa	Total	Muestra mínima de estudiantes
Comunicación Social	1556	35	1591	143
Contaduría Pública	768	12	780	131
Derecho	962	35	997	136
Diseño Industrial	1088	50	1138	138
Ecología	260	20	280	101
Economía	482	27	509	120
Enfermería	362		362	110
Estudios Literarios	199	56	255	98
Estudios Musicales	483	7	490	119
Filosofía	106	22	128	71
Historia	132	22	154	78
Ingeniería Civil	569	11	580	124
Ingeniería de Sistemas	280	16	296	103
Ingeniería Electrónica	531	4	535	122
Ingeniería Industrial	1322	37	1359	141
Matemáticas	43	9	52	39
Medicina	893		893	134
Microbiología Industrial	339	11	350	109
Nutrición y Dietética	306	20	326	106
Odontología	675		675	128
Psicología	801	45	846	133
Relaciones Internacionales	165	31	196	88
Sociología	104	29	133	72

Programa académico	Presencial	Doble programa	Total	Muestra mínima de estudiantes
Teología	117	2	119	68
Licenciatura en Ciencias Religiosas	86	1	87	56
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades y Lengua Castellana	251	2	253	97
Licenciatura en Filosofía	35		35	29
Licenciatura en Lenguas Modernas	501	42	543	122
Licenciatura en Pedagogía Infantil	209	7	216	91
Licenciatura en Teología	101	1	102	62
Total	18.189	816	19.005	3.966

Fuente: datos tomados del Portal de Estadísticas. Cálculos y estimación de muestra de la Secretaría de Planeación.

4.2. Actividades llevadas a cabo

Las actividades llevadas a cabo fueron las siguientes:

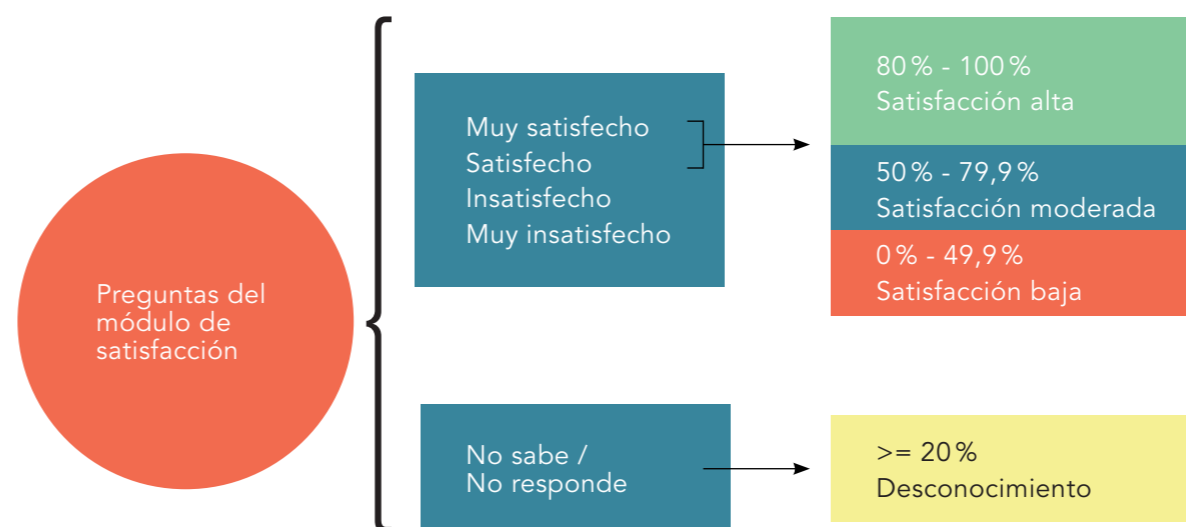
- Revisión de las consultas a estudiantes que han realizado distintas unidades académicas de la Universidad. Se estudiaron las metodologías, los instrumentos, los principales resultados de las indagaciones realizadas particularmente por los diferentes programas académicos. De allí se identificaron los aspectos en los cuales era necesario hacer seguimiento y los que debían ser incorporados. Asimismo, esto sirvió para definir la población de referencia.
- Formulación de los aspectos por consultar según el objetivo de la encuesta. Se desarrolló el instrumento con sus preguntas y alternativas de respuesta. Realizar esta actividad requirió el acuerdo con las unidades académicas y administrativas que posteriormente dispondrán de los resultados.
- Desarrollo del diseño muestral aleatorio, estratificado y con reemplazos. Como resultado, se informó al director de cada programa académico acerca del tamaño muestral para su programa.

- Definición de estrategias para la aplicación de la encuesta. Se propuso a los directores de los programas académicos convocar a los estudiantes para el diligenciamiento virtual del formulario de encuesta en las salas de cómputo de la Universidad, mediante citas o en horario de clases. Como mecanismo alternativo se previó el envío de invitación por correo electrónico para acceder a la encuesta por fuera del campus. Finalmente, se tenía la alternativa del formulario físico, cuando fuera necesario para cumplir con las cuotas muestrales. Asimismo, se estableció un cronograma con las asignaturas, los horarios, los salones y el número de estudiantes para cada sesión de diligenciamiento del formulario en salas de cómputo o por invitación mediante correo electrónico.
- Diseño del formulario de encuesta y revisión de las estrategias para el diligenciamiento. Para el diseño del formulario se utilizó la plataforma Limesurvey. Se realizaron pruebas técnicas y una prueba piloto de la aplicación del formulario virtual en salas de cómputo de la Universidad.
- Diligenciamiento de la encuesta. El levantamiento de la información se llevó a cabo entre los meses de septiembre y octubre de 2013. Durante el primer mes, se hizo la captura masiva de información según el cronograma programado. En el mes de octubre se realizaron las capturas particulares para cerrar las cuotas muestrales, que consistieron en el diligenciamiento mediante el formulario en físico en citas o asignaturas que fueron coordinadas por el director del programa académico respectivo.
- Procesamiento de la información, generación de estadísticas descriptivas y análisis de los resultados por programa académico.
- Procesamiento de información, generación de estadísticas descriptivas y análisis de resultados consolidados para la Universidad. Adicionalmente, se realizaron los análisis comparativos con las encuestas anteriores.
- Elaboración de informe final con resultados y conclusiones.

4.3. Interpretación de los resultados

Para la lectura de los resultados se utilizó la metodología *Top two boxes*, frecuentemente usada en estudios de satisfacción. La construcción del indicador toma como referencia las respuestas de los estudiantes que manifiestan algún grado de satisfacción respecto al atributo consultado; en consecuencia, no se tienen en cuenta las respuestas de *No sabe/No responde*, que son contempladas en el indicador de desconocimiento (Ilustración 1).

Ilustración 1. Interpretación de los resultados de desconocimiento y de satisfacción



Un aspecto se considerará desconocido si el porcentaje de la opción de respuesta *No sabe/No responde* es igual o superior al 20%; no obstante, el indicador de desconocimiento se calcula también para aquellas preguntas a las que se les determina el indicador de satisfacción que se explica a continuación.

En cuanto al indicador de satisfacción, este se determina como el agregado de los porcentajes de las opciones de respuesta *Muy satisfecho* y *Satisfecho*. Su interpretación es la siguiente: si el indicador es igual o superior al 80%, se considera que los estudiantes están altamente satisfechos; si el indicador tiene un valor entre 50 y 80%, la satisfacción es moderada; y si es inferior al 50% la satisfacción es baja.

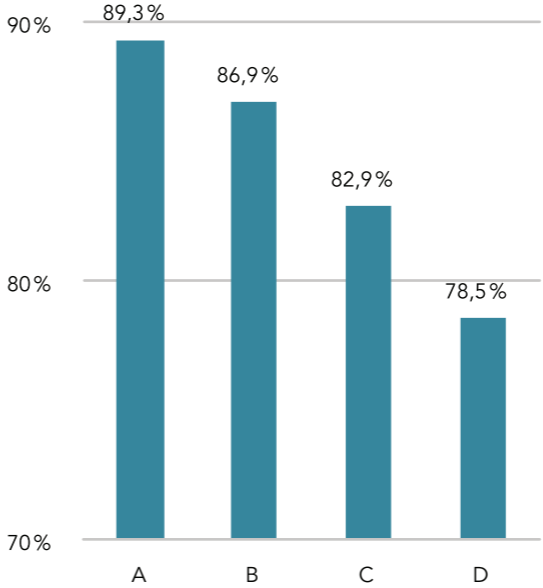
5. Resultados

A continuación se muestran los resultados del indicador de satisfacción para los aspectos de la Misión, el Reglamento de Estudiantes, el currículo, los profesores, los recursos, el Medio Universitario, los servicios, las competencias generales y la satisfacción general. Asimismo, se presentan los resultados de la percepción de los matriculados de primer semestre sobre la Universidad y su proceso de admisión. En aquellos casos en donde hay coincidencia en el aspecto evaluado, se hace la comparación con los resultados obtenidos en la encuesta del año 2010. El Anexo 1 muestra la tabulación de las preguntas del formulario y el Anexo 2 presenta la encuesta.

5.1. Acerca de la Misión

Se consultó sobre el cumplimiento de los aspectos que hacen parte de la versión vigente de la Misión de la Universidad. Los estudiantes manifestaron estar altamente satisfechos con el cumplimiento de todos los enunciados de la Misión; en particular, se muestran altamente satisfechos con el cumplimiento de la perspectiva global e interdisciplinaria planteada (87,5%), con el ejercicio de la docencia, la investigación y el servicio con excelencia (87,0%) y con el compromiso con los principios educativos y las orientaciones de la Compañía de Jesús (86,7%). En el año 2010 los enunciados de la Misión que reportaron un alto grado de satisfacción fueron “Fortalecer su condición de universidad interdisciplinaria” (89,3%), “Impulsar la formación integral centrada en los currículos” (86,9%) y “Vigorizar su presencia en el país” (82,9%). En aquella ocasión los estudiantes manifestaron estar moderadamente satisfechos con el enunciado de “Impulsar prioritariamente la investigación” (78,5%) (Gráficos 1 y 2).

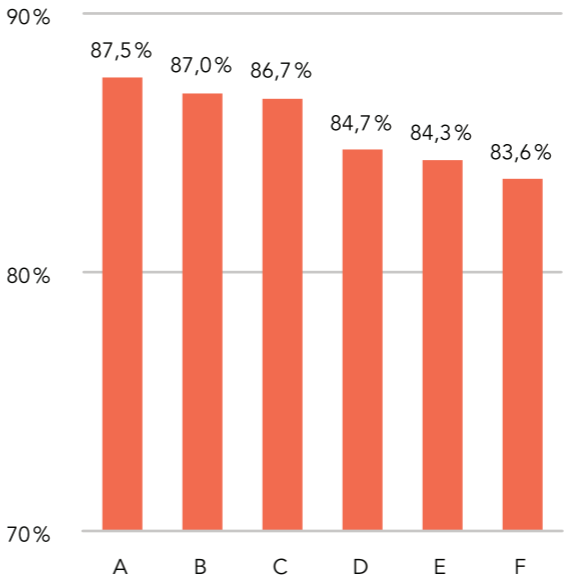
Gráfico 1. Indicadores de satisfacción acerca de la Misión. Año 2010



Convención	Aspectos
A	Fortalecer su condición de universidad interdisciplinaria
B	Impulsar la formación integral centrada en los currículos
C	Vigorizar su presencia en el país
D	Impulsar prioritariamente la investigación

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010.

Gráfico 2. Indicadores de satisfacción acerca de la Misión. Año 2013

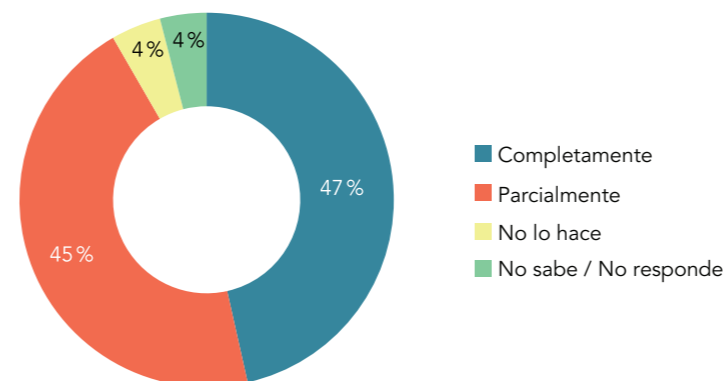


Convención	Aspectos
A	Tiene una perspectiva global e interdisciplinar
B	Ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia
C	Está comprometida con los principios educativos y orientaciones de la Compañía de Jesús
D	Contribuye a la creación y el desarrollo de conocimiento y de cultura en una perspectiva crítica e innovadora
E	Contribuye a la formación integral de las personas que sobresalgan por su alta calidad humana, ética, académica, profesional y por su responsabilidad social
F	Es una universidad integrada a un país de regiones

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Los estudiantes manifestaron estar altamente satisfechos con la promoción que hace el programa académico al que pertenecen de la interrelación entre la investigación, la docencia y el servicio (92%). El 45% de ellos consideró que lo hace por completo, mientras que el 47% considera que lo hace parcialmente y el porcentaje restante considera que no lo hace, o no sabe o no responde (Gráfico 3).

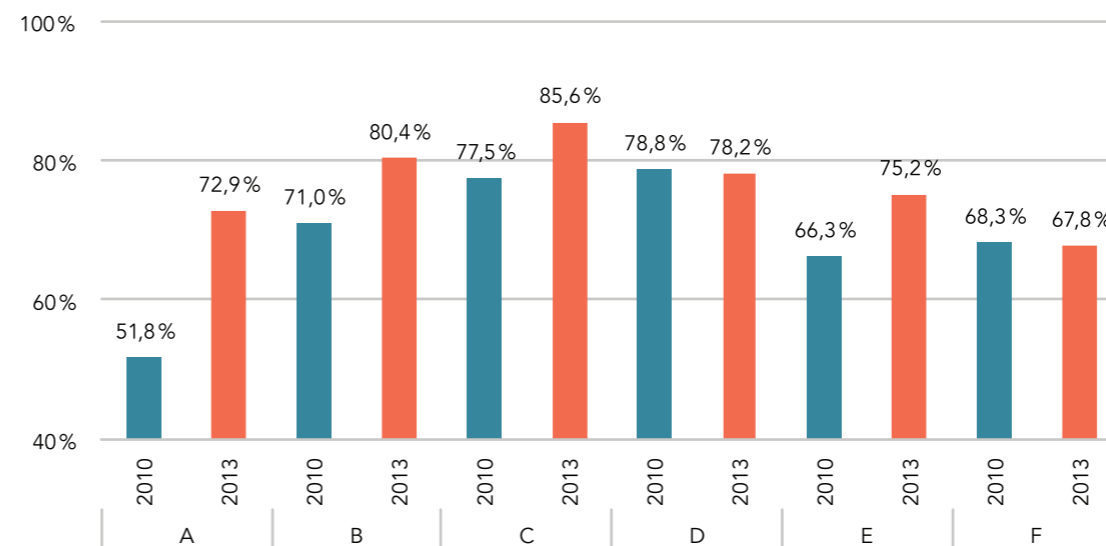
Gráfico 3. Percepción de los estudiantes de pregrado sobre la interrelación entre las actividades de investigación, docencia y servicio



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Al consultar a los estudiantes sobre la posibilidad de diálogo o comunicación con la Universidad, se resalta que se encuentran altamente satisfechos con el compromiso de la administración y la gestión de la Universidad (85,6%) y de la Facultad (80,4%), mientras que en los demás aspectos manifiestan estar moderadamente satisfechos (Gráfico 4). Se evidencia asimismo una mayor satisfacción respecto a la percibida en 2010 en varios aspectos. En este sentido, el indicador de satisfacción mejora en los aspectos de la participación de los estudiantes en los órganos de dirección de la Facultad, el compromiso de las directivas de la Facultad con la administración y la gestión de la Facultad, el compromiso de las directivas de la Universidad con la administración y gestión de la Universidad y la posibilidad de tratar con profesores y directivas sobre los problemas que afectan a los estudiantes (Gráfico 4). En los aspectos de *Posibilidad de discutir abierta y críticamente sobre temas de la realidad local, nacional, regional y mundial* y de *Comunicación oportuna a los estudiantes por parte de la Universidad sobre las decisiones que los afectan*, el indicador de satisfacción se mantiene prácticamente estable.

Gráfico 4. Indicador de satisfacción sobre la posibilidad de diálogo y de comunicación en la Universidad



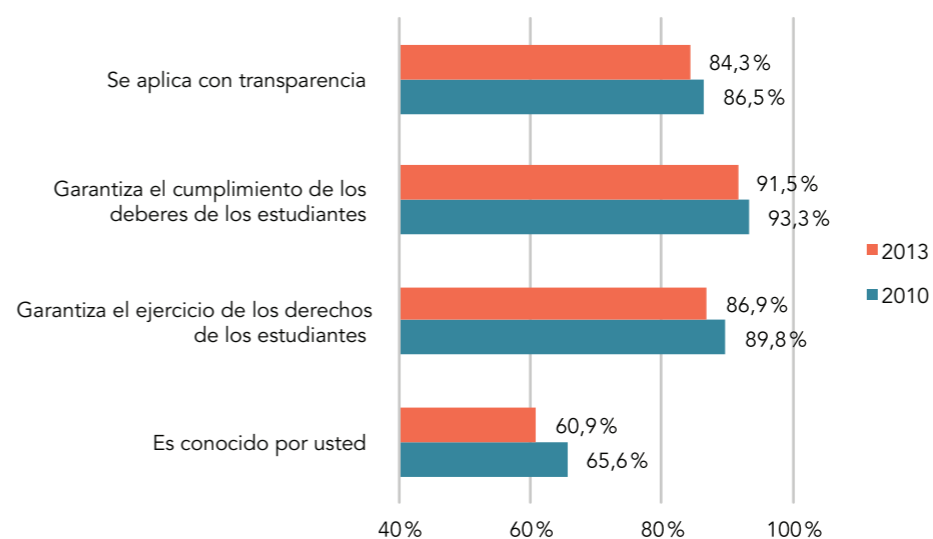
Convención	Aspecto
A	Participación de los estudiantes en los órganos de dirección de la Facultad
B	Compromiso de las directivas de la Facultad con la administración y la gestión de la Facultad
C	Compromiso de las directivas de la Universidad con la administración y gestión de la Universidad
D	Posibilidad de discutir abierta y críticamente sobre temas de la realidad local, nacional, regional y mundial
E	Posibilidad de tratar con profesores y directivas sobre los problemas que afectan a los estudiantes
F	Comunicación oportuna a los estudiantes por parte de la Universidad sobre las decisiones que los afectan

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.2. Sobre el Reglamento de Estudiantes

La satisfacción con la transparencia en la aplicación del Reglamento (84,3%), su garantía del cumplimiento de los deberes (91,5%) y del ejercicio de los derechos (86,9%) es alta; sin embargo, es moderado el conocimiento que tienen sobre él (60,9%). En términos generales, la satisfacción con respecto a los aspectos consultados es ligeramente menor que lo evidenciado en 2010 (Gráfico 5).

Gráfico 5. Indicador de satisfacción sobre aspectos del Reglamento de Estudiantes

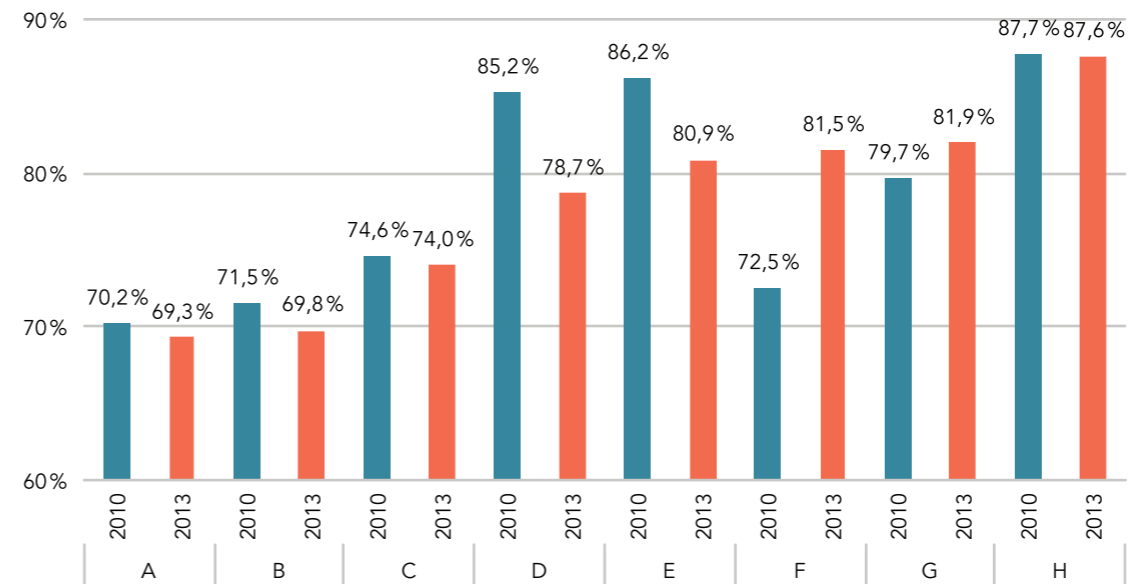


Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.3. Referente al currículo y al plan de estudios

Los estudiantes manifiestan una alta satisfacción con respecto a la *calidad de los cursos* (87,6%), *las metodologías de enseñanza* (81,9%), *las posibilidades para trabajar interdisciplinariamente* (81,5%) y el *catálogo de las asignaturas* (80,9%); mientras que en aspectos tales como *la evaluación y actualización del plan de estudios* (78,7%), *las experiencias para la formación en investigación* (74,0%), *la consejería académica* (69,8%) y *la flexibilidad curricular* (69,3%) manifiestan estar moderadamente satisfechos. Al comparar los resultados obtenidos con los de la versión anterior, es evidente una mejoría en las *posibilidades para trabajar interdisciplinariamente* y en *metodologías de enseñanza o estrategias pedagógicas* (Gráfico 6).

Gráfico 6. Indicador de satisfacción sobre aspectos del currículo en 2010 y 2013



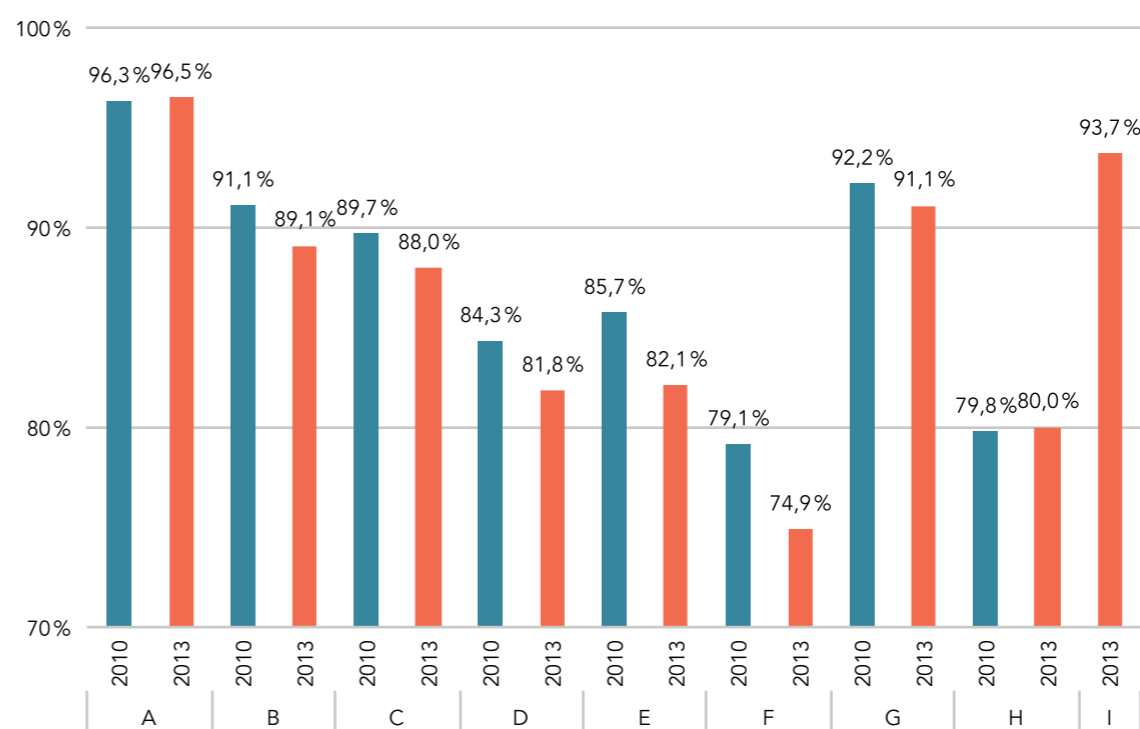
Convención	Aspecto
A	Flexibilidad curricular
B	Consejería académica
C	Experiencias para la formación en investigación
D	Evaluación y actualización del plan de estudios
E	Catálogo de asignaturas
F	Posibilidades para trabajar interdisciplinariamente
G	Metodologías de enseñanza/estrategias pedagógicas
H	Calidad de los cursos

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.4. Acerca de los profesores

Se indagó acerca de la satisfacción de aspectos generales de los profesores. En términos generales, los resultados muestran una alta satisfacción. Así, en los aspectos de *formación académica* (96,5%), *asistencia a las clases* (93,7%), *respeto por el estudiante* (91,1%), *calidad de su docencia* (89,1%), *preparación de sus clases* (88,0%), *claridad de los criterios de evaluación* (82,1%), *apoyo y asesoría en el desarrollo de los trabajos de las asignaturas* (81,8%) y *mecanismos para la evaluación de los profesores por parte del estudiante* (80%), se obtiene un indicador de alta satisfacción. Los estudiantes manifiestan estar moderadamente satisfechos *con la oportunidad en la entrega de calificaciones* (74,9%). En comparación con la satisfacción evidenciada en 2010, se mantiene estable la satisfacción de los estudiantes con la *formación académica*, *el respeto por el estudiante* y *sobre los mecanismos para la evaluación de los profesores*, mientras que se presenta un deterioro de la satisfacción en aspectos tales como *preparación de clases*, *claridad en los criterios de evaluación* y *oportunidad en la entrega de calificaciones* (Gráfico 7).

Gráfico 7. Indicador de satisfacción sobre aspectos de los profesores en 2010 y 2013



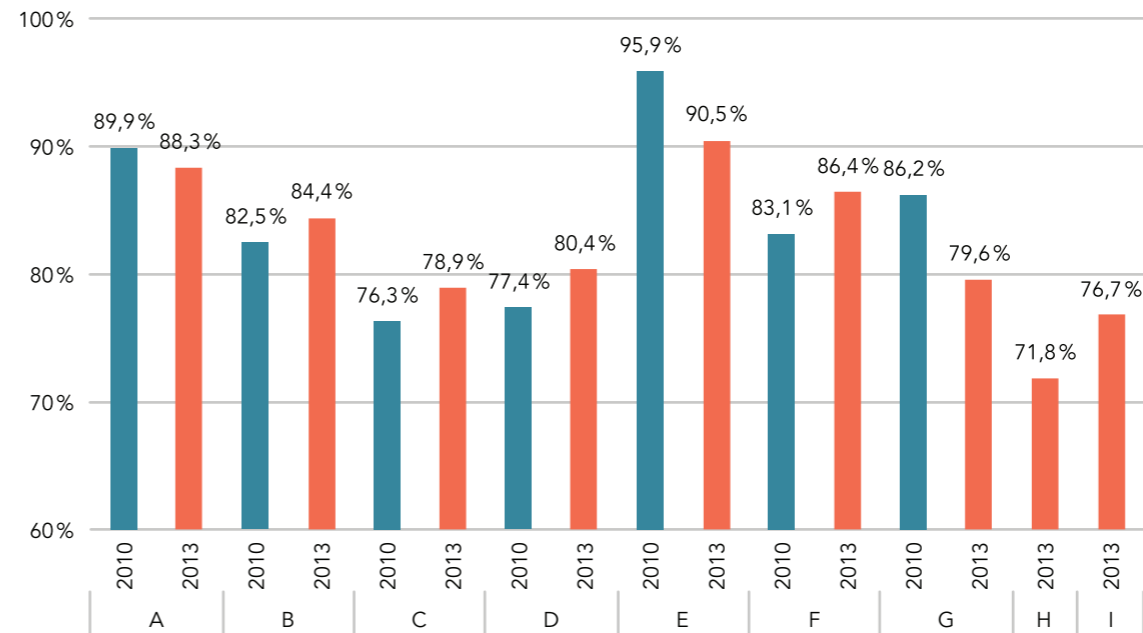
Convención	Aspecto
A	Formación académica
B	Calidad de la docencia
C	Preparación de clases
D	Apoyo y asesoría al desarrollo de los trabajos de las asignaturas
E	Claridad en los criterios de evaluación
F	Oportunidad en la entrega de calificaciones
G	Respeto por el estudiante
H	Mecanismos para la evaluación de los profesores por parte del estudiante
I	Asistencia a las clases

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013

5.5. Sobre los recursos

La satisfacción de los estudiantes con los recursos es, en general, alta. Resalta la satisfacción con los *auditorios* (90,5%), las *bibliotecas* (88,3%), los *equipos audiovisuales* (86,4%), los *laboratorios y talleres* (84,4%) y los *salones de clase* (80,4%). El resto de los recursos consultados obtuvieron una satisfacción moderada. En comparación con los resultados obtenidos en 2010, sobresale la mejor percepción de los estudiantes sobre los equipos audiovisuales y los salones de clase, y su disminución en la registrada con relación a los auditorios y las cafeterías (Gráfico 8).

Gráfico 8. Indicador de satisfacción sobre los recursos en 2010 y 2013



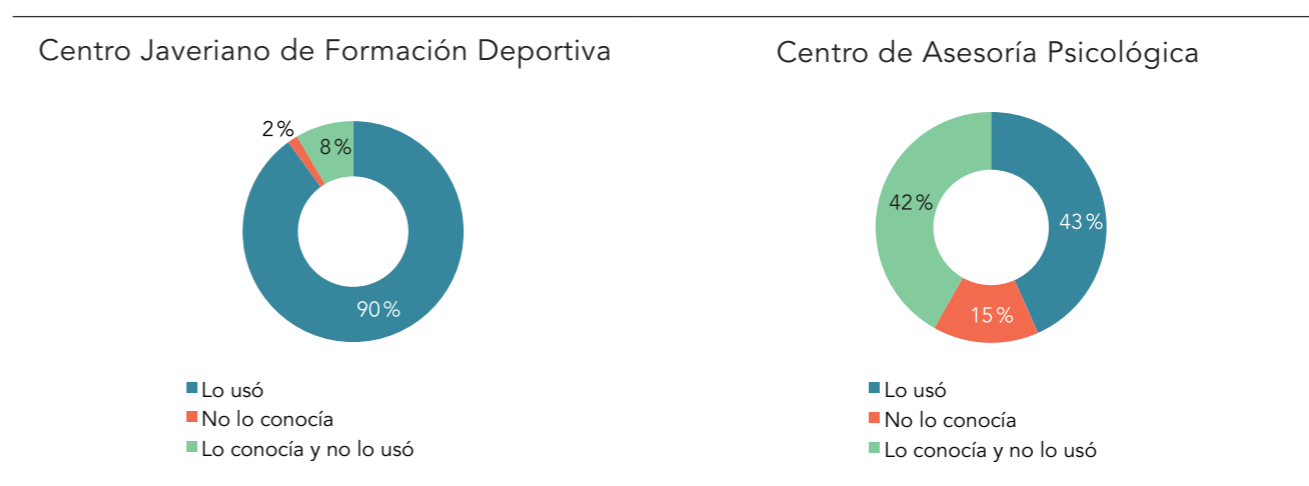
Convención	Aspecto
A	Bibliotecas (considere aspectos como capacidad, accesibilidad, recursos bibliográficos y servicios prestados)
B	Laboratorios y talleres
C	Salas de cómputo (actualización de <i>software</i> y <i>hardware</i> , mantenimiento, disponibilidad y servicio prestado)
D	Salones de clase (dotación y funcionalidad)
E	Auditorios (dotación y funcionalidad)
F	Equipos audiovisuales (disponibilidad y mantenimiento)
G	Cafeterías
H	Espacios de juego
I	Espacios libres, entre otros

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.6. Referente al Medio Universitario

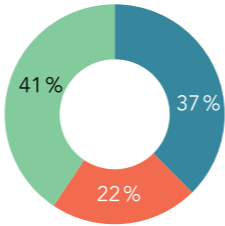
Se resalta el conocimiento de los estudiantes sobre los servicios del Medio Universitario y su uso. El 90% de los estudiantes han utilizado los servicios del Centro Javeriano de Formación Deportiva, y tan solo el 8% aunque los conocen no los han usado, y el 2% no los conoce. El resto de centros con respecto a los cuales fueron consultados los estudiantes, son conocidos por ellos y aproximadamente la mitad los usó. El Centro Pastoral San Francisco Javier fue el centro con mayor desconocimiento (Gráfico 9). En cuanto a la satisfacción con el servicio sobresale la obtenida por el Centro Javeriano de Formación Deportiva (92,8%) y el Centro de Asesoría Psicológica (82,3%). Con respecto al año 2010: la satisfacción con el Centro de Formación Deportiva se mantiene, se incrementa ostensiblemente la satisfacción percibida con el Centro de Asesoría Psicológica y se reduce la satisfacción evidenciada con el Centro de Gestión Cultural, el Centro Pastoral San Francisco Javier y con los otros servicios¹ (Gráfico 10).

Gráfico 9. Conocimiento de los centros del Medio Universitario



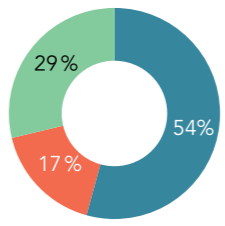
¹ Otros servicios hace referencia a: Programa de Asesoría Familiar, Consultorio Médico, Póliza de Seguros de Accidentes, Talleres de Nutrición, Terraza Coctel, Clínica de Cesación del Cigarrillo, Programa de Liderazgo Latinoamericano Ignacio y Taller de Liderazgo.

Centro Pastoral San Francisco Javier



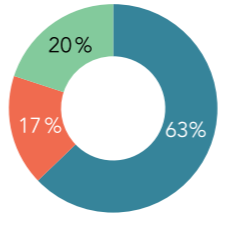
■ Lo usó
 ■ No lo conocía
 ■ Lo conocía y no lo usó

Centro Gestión Cultural



■ Lo usó
 ■ No lo conocía
 ■ Lo conocía y no lo usó

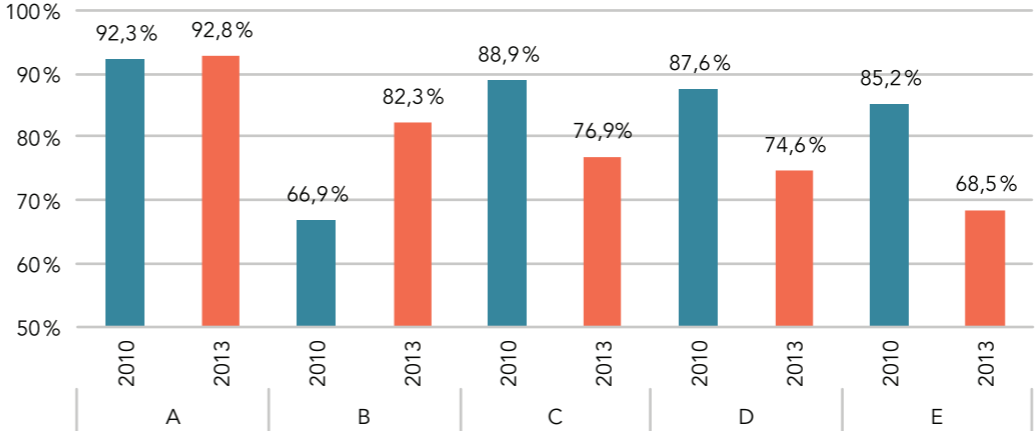
Otros servicios



■ Lo usó
 ■ No lo conocía
 ■ Lo conocía y no lo usó

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Gráfico 10. Indicador de satisfacción de los estudiantes con respecto a los centros del Medio Universitario



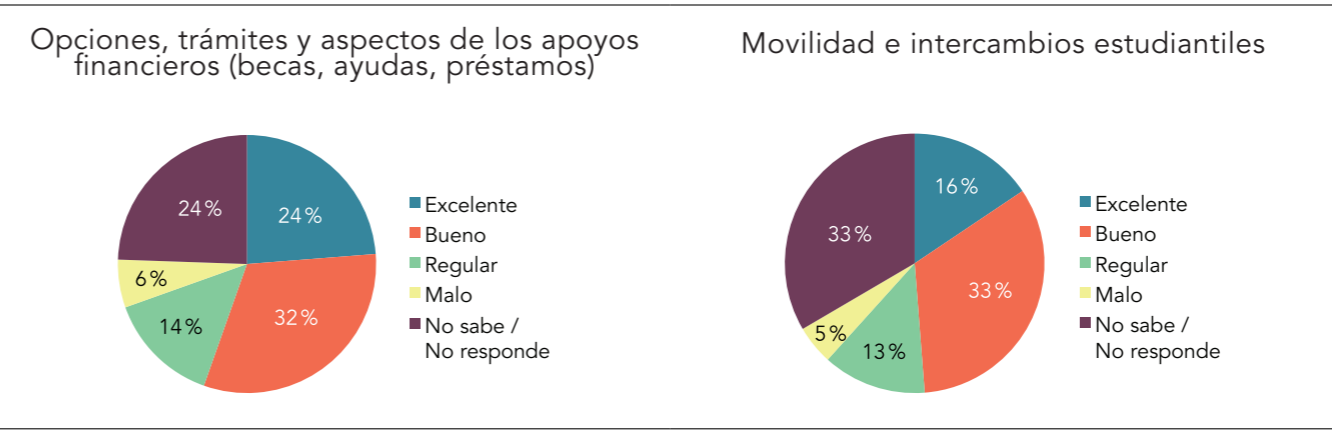
Convención	Aspecto
A	Centro Javeriano de Formación Deportiva
B	Centro de Asesoría Psicológica
C	Otros servicios
D	Centro de Gestión Cultural
E	Centro Pastoral San Francisco Javier

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de carreras de pregrado, 2010-2013.

5.7. Acerca de los servicios

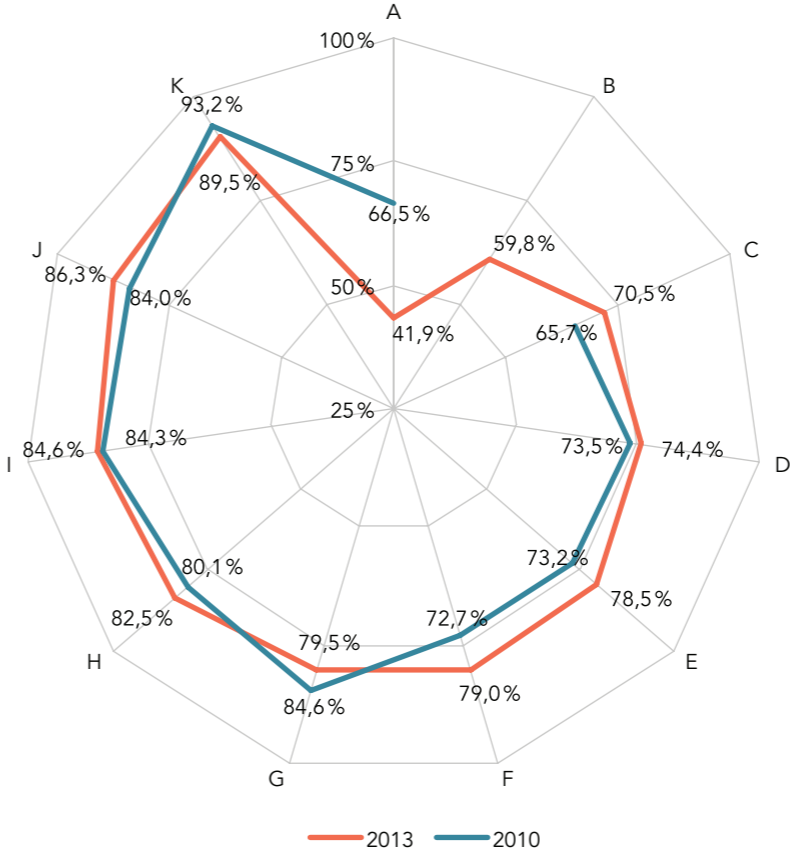
Al indagar acerca del conocimiento y la satisfacción con relación a los servicios diferentes a los del Medio Universitario, hay un desconocimiento importante acerca de los apoyos financieros y los intercambios estudiantiles (Gráfico 11). Con respecto a la satisfacción, el indicador es alto en la *Tienda Javeriana* (89,5%), la *Secretaría de la Facultad* (86,3%), las *actividades de inducción a la vida universitaria* (84,6%) y el *correo electrónico* (82,5%). En el caso de la *página web* (79,5%), la *expedición de certificados* (79%), los *medios de comunicación distintos a la página web* (78,5%), la *movilidad y los intercambios estudiantiles* (74,4%), los *procesos relacionados con los apoyos financieros* (70,5%) y la *inscripción de asignaturas* (59,8%), se obtiene una satisfacción moderada. En cuanto a la *red inalámbrica*, la satisfacción fue baja (41,9%). En general, la satisfacción con los aspectos evaluados se mantiene con respecto al año 2010; no obstante, es apreciable la disminución en el indicador de satisfacción con la red inalámbrica, que en 2010 se situaba en el 66,5% (Gráfico 12).

Gráfico 11. Distribución de respuestas de los servicios que fueron considerados como desconocidos en 2013



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Gráfico 12. Indicador de satisfacción sobre servicios prestados por la Universidad en 2010 y 2013



Convención	Aspecto
A	Red inalámbrica
B	Inscripción de asignaturas
C	Opciones, trámites y aspectos de los apoyos financieros (becas, ayudas, préstamos)
D	Movilidad e intercambios estudiantiles
E	Medios de comunicación diferentes a la página web (cartelera, etc.)
F	Expedición de certificados
G	Página web como medio de comunicación
H	Correo electrónico
I	Actividades de inducción a la vida universitaria
J	Servicio de la Secretaría de Facultad
K	Tienda Javeriana

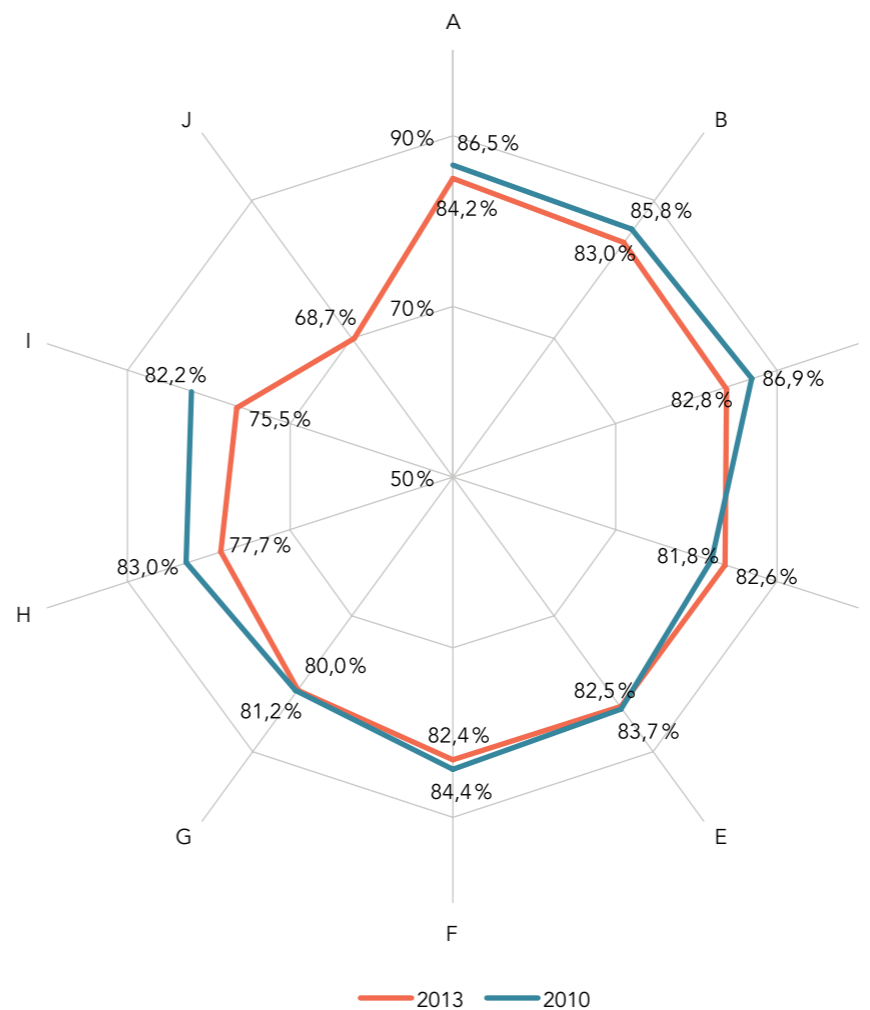
Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.8. Sobre las competencias

La contribución en competencias hace parte del proceso formativo de los estudiantes. Se encuentra una alta satisfacción respecto a la *exposición de ideas coherentemente en medios escritos* (84,2%), la *comunicación oral de sus ideas* (83%), el *aprendizaje y el mantenerse actualizado* (82,8%), el *buscar, analizar, administrar y compartir información* (82,6%), el *manejo de tecnologías de información y comunicación* (82,5%), la *identificación, el planteamiento y la resolución de problemas* (82,4%) y la *formulación y ejecución de proyectos* (80,0%). En el aporte de la Universidad a las competencias de *trabajar en equipo* (77,7%) y *trabajar en contextos nuevos y diversos* (75,5%), se obtiene un índice de satisfacción moderado. Finalmente, el fortalecimiento en el uso de una segunda lengua obtiene un indicador bajo (68,7%).

Las apreciaciones de los estudiantes sobre las competencias no han cambiado significativamente; sin embargo, se presenta una ligera disminución con la satisfacción en *trabajar en equipo* y con *trabajar en contextos nuevos y diversos* (Gráfico 13).

Gráfico 13. Indicador de satisfacción sobre las competencias generales en 2010 y 2013



Convención	Aspecto
A	Exponer las ideas coherentemente por medios escritos
B	Comunicar oralmente sus ideas con claridad
C	Aprender y mantenerse actualizado

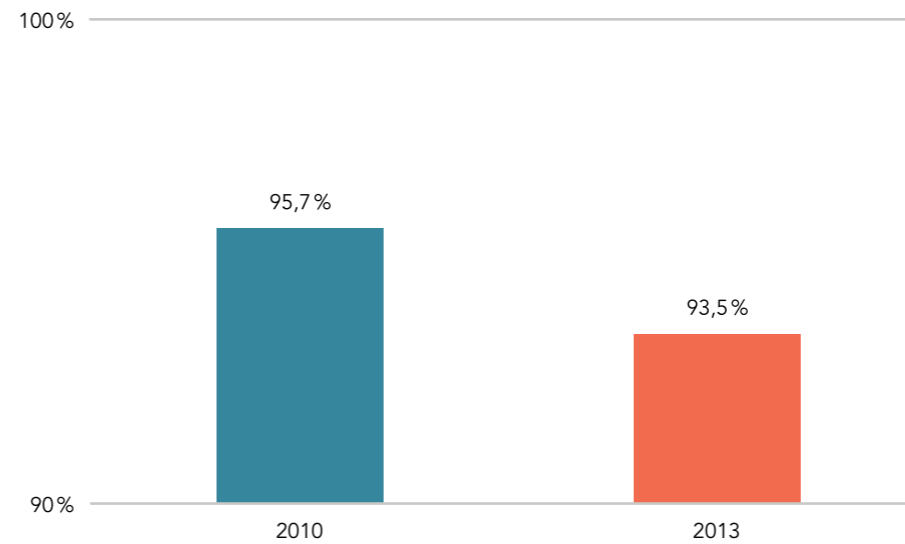
Convención	Aspecto
D	Buscar, analizar, administrar y compartir información
E	Manejar las tecnologías de información y comunicación
F	Identificar, plantear y resolver problemas
G	Formular y ejecutar proyectos
H	Trabajar en equipo
I	Trabajar en contextos nuevos y diversos
J	Fortalecer el uso de una segunda lengua

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.9. Referente a la satisfacción general

En el año 2013 los estudiantes de pregrado están altamente satisfechos con la *formación recibida por parte de la Universidad* (93,5%). Sin embargo, el indicador de satisfacción se reduce con respecto a 2010 (95,7%) (Gráfico 14).

Gráfico 14. Indicador de satisfacción sobre la contribución de la Universidad a la formación en 2010 y 2013

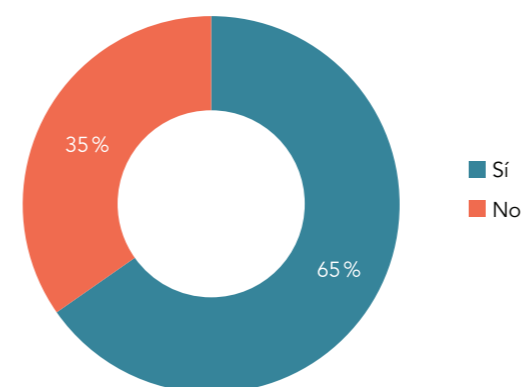


Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2010-2013.

5.10. Los resultados de los estudiantes matriculados de primer semestre

A los estudiantes matriculados de primer semestre se les consultó, inicialmente, si habían recibido apoyo de parte de la Universidad en su proceso de inscripción; el 65% de ellos manifestó haber recibido dicho apoyo (Gráfico 15). El indicador de satisfacción para quienes recibieron dicho apoyo fue de 85,3% (Tabla 3).

Gráfico 15. Porcentaje de estudiantes que recibieron y no recibieron atención por parte de algún representante de la Universidad durante el proceso de inscripción



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

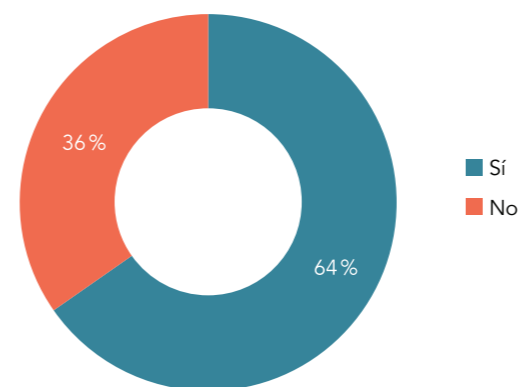
Tabla 3. Satisfacción de los estudiantes con la atención recibida por parte de representantes de la Universidad

Escala de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	286	47,04
Muy satisfecho	233	38,32
Poco satisfecho	54	8,88
Nada satisfecho	35	5,76

Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

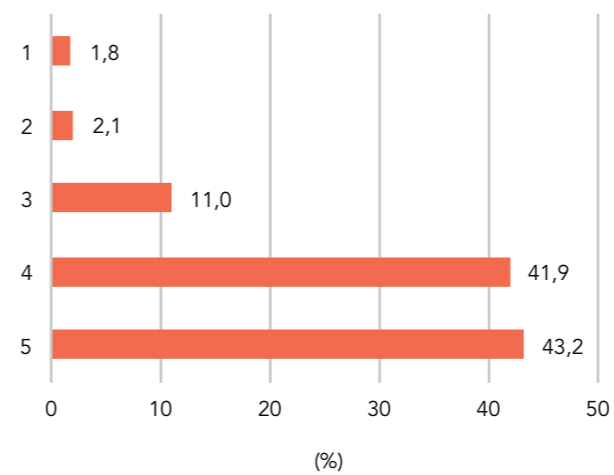
Las reuniones con los padres y acudientes hacen parte del proceso de admisión. El 64% de los estudiantes matriculados en primer semestre participaron en dichas reuniones, y el 85,1% las calificaron en las dos categorías más altas de satisfacción (Gráficos 16, 17 y 18).

Gráfico 16. Porcentaje de estudiantes que tuvieron y no tuvieron reunión con sus padres durante el proceso de admisión



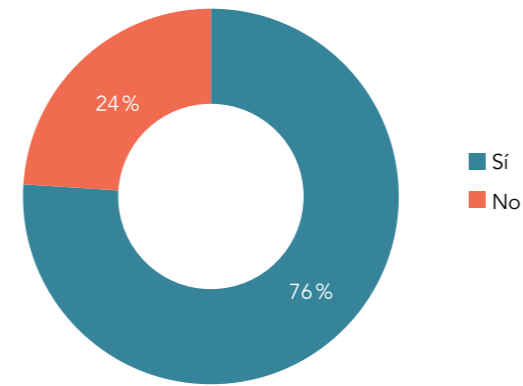
Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de carreras de pregrado, 2013.

Gráfico 17. Evaluación en una escala de 1 a 5 de la reunión con los padres durante el proceso de admisión



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de carreras de pregrado, 2013.

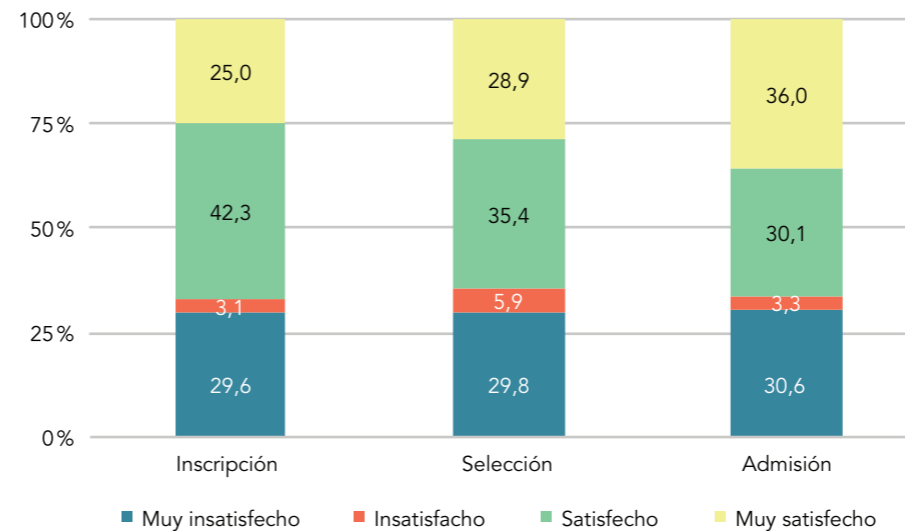
Gráfico 18. Porcentaje de estudiantes que consideran valiosas las reuniones



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

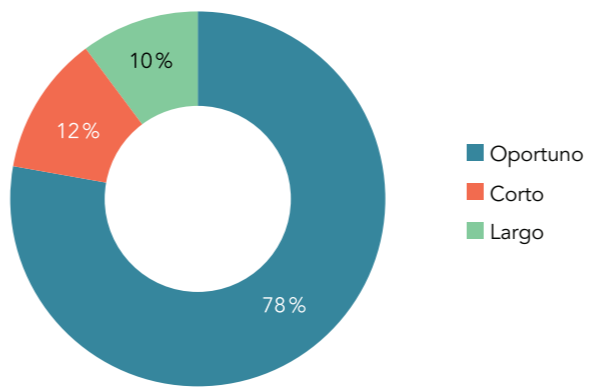
Los estudiantes de primer semestre están moderadamente satisfechos con los procesos de inscripción (67,3%), selección (63,3%) y admisión (66,1%) (Gráfico 19). Acerca del proceso de admisión, el 78% lo considera oportuno. Con respecto a la inducción a la Universidad, el 90,6% está altamente satisfecho con la calidad de esta inducción y el 90,8% está asimismo altamente satisfecho con la información recibida (Gráficos 20 y 21).

Gráfico 19. Satisfacción de los estudiantes matriculados de primer semestre con la inscripción, la selección y la admisión



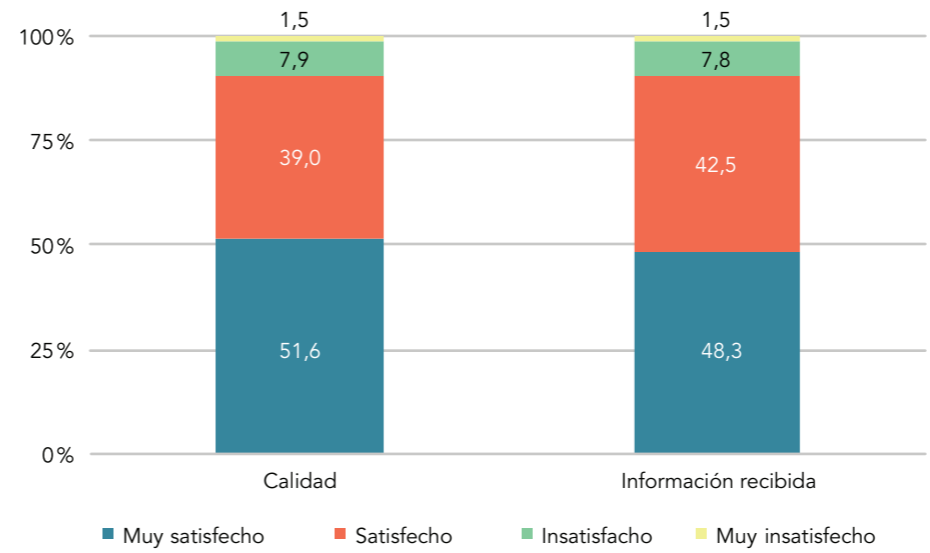
Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Gráfico 20. Percepción sobre el proceso de admisión



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

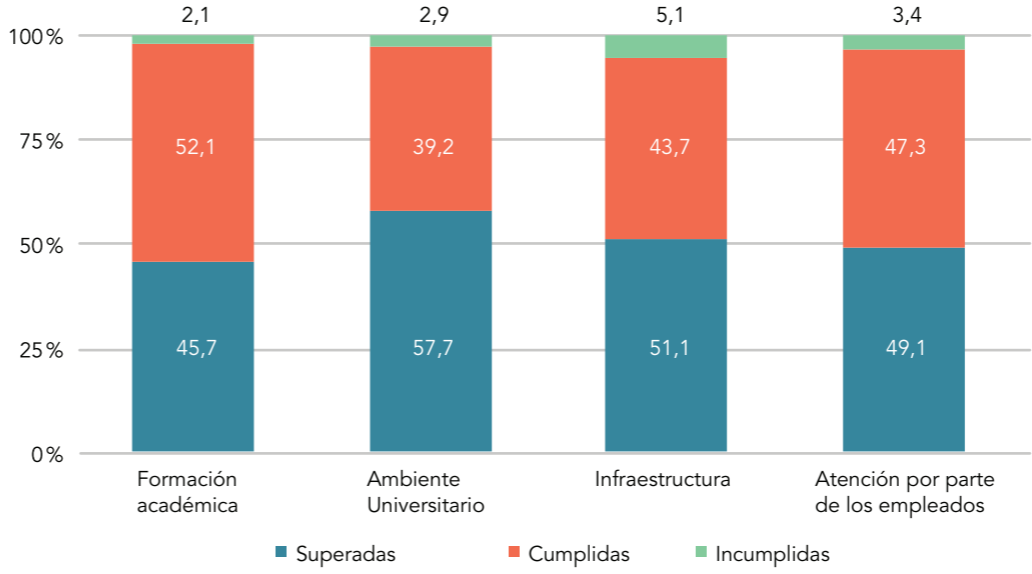
Gráfico 21. Satisfacción con la inducción: calidad e información recibida



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

Finalmente, la gran mayoría de los estudiantes matriculados en primer semestre consideraron como cumplidas, o incluso superadas, sus expectativas en todos los aspectos consultados (Gráfico 22).

Gráfico 22. Expectativas sobre la Universidad



Fuente: Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado, 2013.

6. Conclusiones

Los estudiantes están altamente satisfechos con los aspectos que caracterizan la Misión de la Universidad; entre estos aspectos sobresalen la perspectiva global e interdisciplinaria y el ejercicio de la docencia, la investigación y el servicio con excelencia. Con relación al Reglamento de Estudiantes, los encuestados están satisfechos con las garantías que este ofrece al establecer los deberes y los derechos de los estudiantes, así como con su aplicación con transparencia; sin embargo, también se evidencia que todavía hay un alto grado de desconocimiento de dicho reglamento.

En el caso del currículo, los estudiantes manifestaron estar altamente satisfechos con el catálogo de las asignaturas, las posibilidades para trabajar interdisciplinariamente, las metodologías de enseñanza y la calidad de los cursos. Asimismo, la satisfacción con los profesores es alta, en especial con su formación académica, su asistencia a las clases y el respeto por el estudiante.

Los estudiantes consideran como sobresalientes los servicios prestados por el Centro Javeriano de Formación Deportiva y el Centro de Asesoría Psicológica. Hay además un adecuado conocimiento de los centros del Medio Universitario, con excepción del Centro Pastoral San Francisco Javier, que es el que menos conocen.

Los demás servicios alcanzan un índice de satisfacción alto; es el caso de la Tienda Javeriana, las correspondientes secretarías de facultad, las actividades de inducción a la vida universitaria y el correo electrónico. En cambio, se registra un bajo grado de satisfacción con la red inalámbrica. En cuanto a los apoyos de *movilidad e intercambios estudiantiles*, los *medios de comunicación diferentes a la página web* y la *expedición de certificados*, se registra una satisfacción moderada, pero con una mejoría respecto a la encuesta de 2010. Además, hay un grado de desconocimiento significativo en las *opciones, trámites y aspectos de los apoyos financiero* y la *movilidad e intercambios estudiantiles*.

En cuanto a las competencias generales, aquellas en las que los estudiantes manifestaron una mayor satisfacción fueron: *exponer las ideas coherentemente por medios escritos; comunicar oralmente sus ideas;*

aprender y mantenerse actualizado; buscar, analizar, administrar y compartir información; manejar tecnologías de información y comunicación; identificar, plantear y resolver problemas y formular y ejecutar proyectos. En general, los estudiantes siguen reconociendo como altamente satisfactoria la contribución de la Universidad a su formación integral.

En los aspectos consultados a los estudiantes matriculados en primer semestre, se encuentra que el proceso de inscripción, admisión y matrícula es calificado como satisfactorio y oportuno. De este se resalta el acompañamiento y la atención prestada en la inscripción, y el contacto con sus familias durante el proceso de admisión. Un resultado muy significativo es que las expectativas de estos estudiantes en aspectos como la formación académica, el ambiente universitario, la infraestructura y la atención de los empleados han sido cumplidas e incluso superadas.

Anexo 1. Tabulación de los resultados

A. ¿Considera que la Universidad cumple con los siguientes aspectos de su Misión?

¿Considera que la Universidad cumple con los siguientes aspectos de su Misión?	Estadísticas	Cumple plenamente	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No sabe / No responde
Está comprometida con los principios educativos y las orientaciones de la Compañía de Jesús	Porcentaje	35,4%	44,6%	10,4%	1,8%	7,8%
	Número	40,5	51,0	11,8	2,0	9,0
Ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia	Porcentaje	37,1%	47,5%	12,5%	1,9%	1,1
	Número	42,4	54,3	14,3	2,1	1,2
Es una Universidad integrada a un país de regiones	Porcentaje	45,4%	37,1%	12,1%	2,4%	3,0%
	Número	51,8	42,4	13,8	2,7	3,5
Tiene una perspectiva global e interdisciplinar	Porcentaje	47,2%	39,8%	10,3%	1,9%	0,7%
	Número	53,9	45,5	11,8	2,2	0,9
Contribuye a la formación integral de las personas que sobresalen por su alta calidad humana, ética, académica, profesional y por su responsabilidad social	Porcentaje	47,6%	36,0%	12,2%	3,1%	1,1%
	Número	54,4	41,1	14,0	3,5	1,2
Contribuye a la creación y el desarrollo de conocimiento y de cultura en una perspectiva crítica e innovadora	Porcentaje	41,1%	43,0%	12,6%	2,4%	0,8%
	Número	47,0	49,1	14,4	2,8	0,9

B. ¿Su carrera promueve la interrelación entre las actividades de investigación, docencia y servicio?

¿Su carrera promueve la interrelación entre las actividades de investigación, docencia y servicio?	Número	Porcentaje
Completamente	53,07	46,48%
Parcialmente	51,58	45,18%
No lo hace	4,93	4,32%
No sabe / No responde	4,58	4,02%

C. Posibilidad de comunicarse con la Universidad

Califique el grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos	Estadísticas	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe / No responde
Posibilidad de los estudiantes para ser miembros de los organismos colegiados, como los consejos de la Universidad y de las facultades	Porcentaje	18,3%	44,6%	19,7%	4,3%	13,1%
	Número	20,2	49,3	21,8	4,7	14,5
Compromiso de los directivos de la Facultad con la administración y la gestión de la Facultad	Porcentaje	29,6%	46,4%	15,7%	4,6%	3,7%
	Número	32,7	51,3	17,3	5,1	4,1
Compromiso de los directivos de la Universidad con la administración y gestión de la Universidad	Porcentaje	28,7%	51,0%	12,2%	2,3%	5,9%
	Número	31,7	56,4	13,4	2,5	6,5
Posibilidad de discutir abierta y críticamente sobre temas de la realidad local, nacional, regional y mundial	Porcentaje	34,7%	41,8%	15,8%	4,9%	2,7%
	Número	38,3	46,2	17,4	5,4	3,0

Califique el grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos	Estadísticas	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe / No responde
Posibilidad de trato con profesores y directivos sobre los problemas que afectan a los estudiantes	Porcentaje	29,2%	42,2%	19,3%	7,0%	2,4%
	Número	32,2	46,5	21,3	7,7	2,6
Comunicación oportuna a los estudiantes por parte de la Universidad sobre las decisiones que los afectan	Porcentaje	24,6%	40,9%	21,7%	10,5%	2,3%
	Número	27,2	45,1	24,0	11,6	2,5

D. Reglamento

Califique el grado en el cual el Reglamento de Estudiantes	Estadísticas	En alto grado	En mediano grado	En bajo grado	En ningún grado	No sabe / No responde
Es conocido por usted	Porcentaje	11,8%	47,9%	33,4%	5,1%	1,7%
	Número	12,9	52,6	36,7	5,6	1,9
Garantiza el ejercicio de los derechos a estudiantes	Porcentaje	30,1%	40,3%	9,6%	1,2%	12,7%
	Número	33,0	44,2	10,5	1,3	8,0
Garantiza el cumplimiento de los deberes de los estudiantes	Porcentaje	40,0%	35,4%	6,3%	0,7%	12,7%
	Número	43,8	38,8	6,9	0,8	8,0
Se aplica con transparencia	Porcentaje	30,4%	34,0%	10,5%	1,6%	19,0%
	Número	33,3	37,3	11,6	1,7	12,0

E. Currículo

Currículo	Estadísticas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Actualización de los planes de estudios	Porcentaje	24,1%	51,8%	17,0%	4,1%	3,0%
	Número	25,9	55,6	18,3	4,4	3,2
Calidad de las clases	Porcentaje	29,1%	57,1%	12,4%	1,3%	0,2%
	Número	31,3	61,3	13,3	1,3	0,2
Flexibilidad para cursar las asignaturas del plan de estudios	Porcentaje	28,0%	38,4%	22,6%	9,3%	1,7%
	Número	30,1	41,3	24,2	10,0	1,8
Consejería académica	Porcentaje	24,4%	35,5%	17,9%	8,9%	13,2%
	Número	26,2	38,2	19,3	9,6	14,2
Metodologías de enseñanza	Porcentaje	22,7%	57,4%	16,7%	2,6%	0,5%
	Número	24,4	61,7	18,0	2,8	0,5
Catálogo de asignaturas	Porcentaje	30,9%	49,2%	15,1%	3,8%	1,0%
	Número	33,2	52,9	16,2	4,1	1,1
Experiencias para la formación en investigación	Porcentaje	25,1%	42,7%	20,8%	5,7%	5,7%
	Número	27,0	45,8	22,4	6,1	6,2
Condiciones para la formación interdisciplinaria	Porcentaje	30,7%	48,2%	14,3%	3,9%	2,8%
	Número	33,0	51,8	15,4	4,2	3,0

F. Profesores

Profesores	Estadísticas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Formación académica	Porcentaje	53,4%	41,8%	4,0%	0,4%	0,3%
	Número	57,4	44,9	4,3	0,5	0,4
Calidad de la docencia	Porcentaje	36,3%	51,3%	10,6%	1,6%	0,2%
	Número	39,0	55,1	11,4	1,7	0,2
Preparación de clases	Porcentaje	33,0%	53,5%	12,1%	1,1%	0,3%
	Número	35,5	57,4	13,0	1,2	0,3
Apoyo y asesoría al desarrollo de los trabajos de las asignaturas	Porcentaje	28,5%	50,4%	17,5%	2,7%	0,8%
	Número	30,7	54,1	18,8	2,9	0,9
Claridad en los criterios de evaluación	Porcentaje	30,3%	50,2%	16,0%	3,2%	0,3%
	Número	32,5	53,9	17,1	3,4	0,4
Oportunidad en la entrega de calificaciones	Porcentaje	25,9%	47,4%	20,6%	5,6%	0,5%
	Número	27,8	50,9	22,2	6,0	0,5
Respeto por el estudiante	Porcentaje	47,3%	43,2%	7,3%	2,0%	0,2%
	Número	50,8	46,3	7,9	2,2	0,2
Asistencia a las clases	Porcentaje	45,8%	46,4%	6,3%	1,3%	0,2%
	Número	49,2	49,8	6,7	1,4	0,2
Mecanismos para la evaluación de los profesores por parte del estudiante	Porcentaje	33,3%	43,4%	15,2%	6,0%	2,1%
	Número	35,7	46,6	16,4	6,5	2,2

G. Recursos

Recursos	Estadísticas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Bibliotecas (considere aspectos como capacidad, accesibilidad, recursos bibliográficos y servicios prestados)	Porcentaje	56,5%	30,1%	9,6%	3,0%	0,8%
	Número	113,1	60,2	19,2	6,0	1,5
Laboratorios y talleres	Porcentaje	39,8%	36,7%	10,2%	6,9%	6,4%
	Número	39,8	36,7	10,2	6,9	6,4
Salas de cómputo (actualización del software y del hardware, mantenimiento, disponibilidad y servicio prestado)	Porcentaje	34,8%	36,1%	16,1%	5,0%	8,0%
	Número	69,5	72,1	32,2	10,1	16,1
Salones de clase (dotación y funcionalidad)	Porcentaje	29,4%	39,8%	17,1%	6,3%	7,4%
	Número	58,8	79,6	34,2	12,7	14,8
Auditorios (dotación y funcionalidad)	Porcentaje	43,3%	36,6%	8,8%	3,2%	8,1%
	Número	86,5	73,3	17,7	6,4	16,2
Equipos audiovisuales (disponibilidad y mantenimiento)	Porcentaje	38,8%	36,8%	12,8%	3,0%	8,5%
	Número	77,7	73,6	25,6	6,1	17,1
Cafeterías	Porcentaje	35,2%	39,6%	13,0%	8,6%	3,5%
	Número	70,4	79,3	26,1	17,2	7,1
Espacios de juego	Porcentaje	31,3%	30,8%	16,1%	12,4%	9,3%
	Número	62,6	61,6	32,2	24,8	18,7
Espacios libres, entre otros	Porcentaje	40,6%	34,5%	13,4%	7,1%	4,4%
	Número	1739,0	1479,0	573,0	303,0	189,0

H. Medio universitario

Teniendo en cuenta su apreciación sobre los servicios del Medio Universitario, indique su satisfacción con	Estadísticas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No lo conocía	Lo conocía y no lo usó
Centro Javeriano de Formación Deportiva	Porcentaje	54,2%	31,2%	2,5%	2,2%	1,5%	8,5%
	Número	57,2	32,9	2,6	2,4	1,6	9,0%
Centro de Asesoría Psicológica	Porcentaje	16,4%	20,6%	3,8%	2,5%	14,8%	41,8%
	Número	17,3	21,8	4,0	2,6	15,7	44,2%
Centro Pastoral San Francisco Javier	Porcentaje	16,0%	17,4%	2,4%	1,8%	21,8%	40,6%
	Número	16,9	18,4	2,5	1,8	23,0	42,9
Centro de Gestión Cultural	Porcentaje	22,1%	26,9%	3,3%	1,9%	17,0%	28,7%
	Número	23,4	28,4	3,5	2,0	17,9	30,3
Otros servicios	Porcentaje	20,3%	37,1%	3,4%	2,0%	17,2%	20,0%
	Número	21,4	39,2	3,6	2,1	18,2	21,1

I. Apoyos a estudiantes

Teniendo en cuenta su experiencia como estudiante de la Universidad, por favor califique los siguientes servicios y apoyos	Estadísticas	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Opciones, trámites y aspectos de los apoyos financiero (becas, ayudas, préstamos)	Porcentaje	23,8%	31,7%	14,1%	6,0%
	Número	24,6	32,7	14,6	6,2
Inscripción de asignaturas	Porcentaje	19,3%	38,0%	26,5%	12,8%
	Número	19,9	39,3	27,4	13,2
Movilidad e intercambios estudiantiles	Porcentaje	15,6%	33,2%	12,9%	4,9%
	Número	16,1	34,3	13,4	5,0

Teniendo en cuenta su experiencia como estudiante de la Universidad, por favor califique los siguientes servicios y apoyos	Estadísticas	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Actividades de inducción a la vida universitaria	Porcentaje	38,1%	42,9%	10,5%	3,7%
	Número	38,3	43,1	10,5	3,7
Servicio de la Secretaría de Facultad	Porcentaje	38,3%	44,0%	9,5%	3,5%
	Número	38,5	44,2	9,6	3,5
Expedición de certificados	Porcentaje	27,9%	43,8%	13,6%	6,0%
	Número	28,0	44,1	13,6	6,1
Tienda Javeriana	Porcentaje	39,6%	47,3%	6,6%	1,6%
	Número	39,8	47,6	6,6	1,7
Página web como medio de comunicación	Porcentaje	33,2%	44,4%	15,5%	5,5%
	Número	33,4	44,7	15,6	5,5
Medios de comunicación diferentes a la página web (carteleras, etc.)	Porcentaje	27,1%	46,3%	16,6%	4,6%
	Número	27,3	46,6	16,7	4,6
Correo electrónico	Porcentaje	39,0%	43,4%	12,2%	4,8%
	Número	39,3	43,6	12,3	4,8
Red inalámbrica	Porcentaje	12,3%	26,5%	33,6%	25,4%
	Número	12,4	26,6	33,8	25,6

J. Competencias generales

Considerando su experiencia como estudiante, califique en una escala de 1 a 5, donde 5 es la máxima calificación, en qué grado la Universidad promueve en los estudiantes el desarrollo de las siguientes competencias	Estadísticas	1	2	3	4	5
	Exponer las ideas coherentemente por medios escritos	Porcentaje	0,9%	2,6%	14,2%	48,1%
	Número	0,9	2,6	14,4	48,8	34,7
Comunicar oralmente sus ideas con claridad	Porcentaje	0,8%	2,7%	15,6%	46,4%	34,4%
	Número	0,8	2,8	15,8	47,1	34,9
Aprender y mantenerse actualizado	Porcentaje	0,6%	2,3%	13,5%	43,4%	40,2%
	Número	0,6	2,4	13,7	44,0	40,7
Buscar, analizar, administrar y compartir información	Porcentaje	0,5%	2,6%	13,7%	45,7%	37,5%
	Número	0,5	2,6	13,9	46,4	38,0
Manejar las tecnologías de información y comunicación	Porcentaje	0,8%	2,7%	13,5%	42,9%	40,1%
	Número	0,8	2,8	13,6	43,5	40,7
Identificar, plantear y resolver problemas	Porcentaje	0,6%	2,4%	13,1%	44,9%	39,0v
	Número	0,6	2,5	13,2	45,5	39,5
Formular y ejecutar proyectos	Porcentaje	1,0%	3,7%	16,6%	42,1%	36,7%
	Número	1,0	3,7	16,8	42,6	37,2
Trabajar en equipo	Porcentaje	1,0%	2,2%	9,8%	37,3%	49,6%
	Número	1,0	2,3	9,9	37,8	50,3
Trabajar en contextos nuevos y diversos	Porcentaje	1,8%	4,6%	16,9%	41,0%	35,8%
	Número	1,8	4,6	17,1	41,6	36,3
Fortalecer el uso de una segunda lengua	Porcentaje	4,0%	7,5%	20,6%	35,9%	32,0%
	Número	4,0	7,6	20,9	36,4	32,4

K. Satisfacción general con la Universidad

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Universidad?	Número	Porcentaje
Muy satisfecho	46,0	45,5%
Satisfecho	48,3	47,7%
Poco satisfecho	6,5	6,5%
Nada satisfecho	0,4	0,4%

L. Neojaverianos: ¿Recibió atención por parte de algún representante de la Universidad antes de hacer su proceso de inscripción?

¿Recibió atención por parte de algún representante de la Universidad antes de hacer su proceso de inscripción?	Número	Porcentaje
Sí	397	65,3%
No	211	34,7%

M. Neojaverianos: ¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte de ese representante

¿Qué tan satisfecho se sintió con la atención recibida por parte de ese representante?	Número	Porcentaje
Satisfecho	286	47,0%
Muy satisfecho	233	38,3%
Poco satisfecho	54	8,9%
Nada satisfecho	35	5,8%

**N. ¿Cómo fue su satisfacción con respecto a los siguientes procesos?:
inscripción, selección y admisión**

¿Cómo fue su satisfacción con respecto a los siguientes procesos?	Estadística	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Inscripción	Porcentaje	29,6%	3,1%	42,3%	25,0%
Inscripción	Número	180,0	19,0	257,0	152,0
Selección	Porcentaje	29,8%	5,9%	35,4%	28,9%
Selección	Número	181,0	36,0	215,0	176,0
Admisión	Porcentaje	30,6%	3,3%	30,1%	36,0%
Admisión	Número	186,0	20,0	183,0	219,0

O. ¿Cómo considera el proceso de selección?

¿Considera que el proceso de selección fue?	Número	Porcentaje
Oportuno	473,0	77,8%
Corto	73,0	12,0%
Largo	62,0	10,2%

P. Inducción

Sobre la inducción, califique su grado de satisfacción con respecto a los siguientes aspectos	Estadísticas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Calidad	Porcentaje	51,6%	39,0%	7,9%	1,5%
Calidad	Número	312,0	236,0	48,0	9,0
Información recibida	Porcentaje	48,3%	42,5%	7,8%	1,5%
Información recibida	Número	292,0	257,0	47,0	9,0

Q. Reunión de padres de familia para la admisión

¿En su carrera hicieron reunión con padres de familia y/o acudientes durante la admisión?	Número	Porcentaje
Sí	382,0	63,9%
No	216,0	36,1%

R. ¿Cómo evalúa la información recibida durante la reunión?

¿Cómo evalúa la reunión realizada y la información recibida?	Número	Porcentaje
5	165	43,2%
4	160	41,9%
3	42	11,0%
2	8	2,1%
1	7	1,8%

S. ¿Considera valiosa esa reunión?

¿Considera valiosa esa reunión?	Número	Porcentaje
Sí	460	76,0%
No	145	24,0%

T. ¿Sus expectativas en los siguientes aspectos, hasta el momento, han sido superadas/cumplidas/incumplidas por parte de la Universidad y de su programa académico?

¿Sus expectativas en los siguientes aspectos, hasta el momento, han sido superadas/cumplidas/incumplidas por parte de la Universidad y de su programa académico?	Estadísticas	Superadas	Cumplidas	Incumplidas
Formación académica	Porcentaje	45,7%	52,2%	2,2%
Formación académica	Número	276,0	315,0	13,0
Ambiente universitario	Porcentaje	57,8%	39,2%	3,0%
Ambiente universitario	Número	349,0	237,0	18,0
Infraestructura	Porcentaje	51,2%	43,7%	5,1%
Infraestructura	Número	309,0	264,0	31,0
Atención por parte de los empleados	Porcentaje	49,2%	47,4%	3,5%
Atención por parte de los empleados	Número	297,0	286,0	21,0

Anexo 2. Encuesta de satisfacción de estudiantes de pregrado

Esta encuesta es uno de los instrumentos que hacen parte de la autoevaluación de la Universidad. Su objetivo es indagar acerca de la apreciación de los estudiantes sobre algunos aspectos relacionados con la calidad del servicio educativo que reciben.

Información general

¿Qué programa académico de pregrado (carrera) está estudiando?

En caso en que esté cursando dos o más programas académicos, por favor seleccione el programa académico por el que ha sido invitado a diligenciar la encuesta.

¿Este es su primer semestre en la Universidad? Sí No

¿Considera que la Universidad cumple con los siguientes aspectos de su Misión?	Cumple plenamente	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	No sabe / No responde
Está comprometida con los principios educativos y orientaciones de la Compañía de Jesús					
Ejerce la docencia, la investigación y el servicio con excelencia					
Es una Universidad integrada a un país de regiones					
Tiene una perspectiva global e interdisciplinar					

Contribuye a la formación integral de las personas que sobresalen por su alta calidad humana, ética, académica, profesional y por su responsabilidad social					
Contribuye a la creación y el desarrollo de conocimiento y de cultura, en una perspectiva crítica e innovadora					

¿Su carrera promueve la interrelación entre las actividades de investigación, docencia y servicio?

<input type="checkbox"/> Completamente	<input type="checkbox"/> Parcialmente	<input type="checkbox"/> No lo hace	<input type="checkbox"/> No sabe / No responde
--	---------------------------------------	-------------------------------------	--

Califique el grado de satisfacción con los siguientes aspectos	En alto grado	En mediano grado	En bajo grado	En ningún grado	No sabe / No responde
Posibilidad de los estudiantes para ser miembros de los organismos colegiados, como los Consejos de la Universidad y de las facultades					
Compromiso de los directivos de la Facultad con la administración y la gestión de la Facultad					
Compromiso de los directivos de la Universidad con la administración y gestión de la Universidad					
Posibilidad de discutir abierta y críticamente sobre temas de la realidad local, nacional, regional y mundial					
Posibilidad de trato con profesores y directivos sobre los problemas que afectan a los estudiantes					
Comunicación oportuna a los estudiantes por parte de la Universidad sobre las decisiones que los afectan					

Califique el grado en el cual el Reglamento de Estudiantes, con respecto a los siguientes aspectos	En alto grado	En mediano grado	En bajo grado	En ningún grado	No sabe / No responde
Es conocido por usted					
Garantiza el ejercicio de los derechos de los estudiantes					

Garantiza el cumplimiento de los deberes de los estudiantes					
Se aplica con transparencia					

Teniendo en cuenta su experiencia como estudiante, por favor califique los siguientes aspectos relacionados con

Currículo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Actualización de los planes de estudios					
Calidad de las clases					
Flexibilidad para cursar las asignaturas del plan de estudios					
Consejería académica					
Metodologías de enseñanza					
Catálogo de asignaturas					
Experiencias para la formación en investigación					
Condiciones para la formación interdisciplinaria					

Profesores	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Formación académica					
Calidad de la docencia					
Preparación de clases					
Apoyo y asesoría al desarrollo de los trabajos de las asignaturas					
Claridad en los criterios de evaluación					
Oportunidad en la entrega de calificaciones					

Respeto por el estudiante					
Asistencia a las clases					
Mecanismos para la evaluación de los profesores por parte del estudiante					

Teniendo en cuenta su experiencia como estudiante de la Universidad, por favor califique los siguientes recursos

Recursos	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Bibliotecas (considere aspectos como capacidad, accesibilidad, recursos bibliográficos y servicios prestados)					
Laboratorios y talleres (grado de actualización, mantenimiento, suficiencia de insumos y materiales y existencia de protocolos)					
Salas de cómputo (actualización del <i>software</i> y del <i>hardware</i> , mantenimiento, disponibilidad y servicio prestado)					
Salones de clase (dotación y funcionalidad)					
Auditorios (dotación y funcionalidad)					
Equipos audiovisuales (disponibilidad y mantenimiento)					
Cafeterías					
Espacios de juego					
Espacios libres, entre otros					

Teniendo en cuenta su apreciación sobre los servicios del Medio Universitario, indique su satisfacción con:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Centro Javeriano de Formación Deportiva					
Centro de Asesoría Psicológica					
Centro Pastoral San Francisco Javier					
Centro de Gestión Cultural					
Otros servicios*					

*Otros servicios hace referencia a: Programa de Asesoría Familiar, Consultorio Médico, Póliza de Seguros de Accidentes, Talleres de Nutrición, Terraza Coctel, Clínica de Cesación del Cigarrillo, Programa de Liderazgo Latinoamericano Ignaciano y Taller de Liderazgo.

Considerando su experiencia como estudiante, califique en una escala de 1 a 5, donde 5 es la máxima calificación, en qué grado la Universidad promueve en los estudiantes el desarrollo de las siguientes competencias

Competencias	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe / No responde
Exponer las ideas coherentemente por medios escritos					
Comunicar oralmente sus ideas con claridad					
Aprender y mantenerse actualizado					
Buscar, analizar, administrar y compartir información					
Manejar las tecnologías de información y comunicación					
Identificar, plantear y resolver problemas					

Formular y ejecutar proyectos					
Trabajar en equipo					
Trabajar en contextos nuevos y diversos					
Fortalecer el uso de una segunda lengua					

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Universidad?

<input type="checkbox"/> Muy satisfecho	<input type="checkbox"/> Satisfecho	<input type="checkbox"/> Poco satisfecho	<input type="checkbox"/> Nada satisfecho
---	-------------------------------------	--	--



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Colombia