

# artool.

## INFORME SATISFACCIÓN ESTUDIANTES 2023

Facultad de Arquitectura, Arte y Diseño



Universidad  
Andrés Bello®  
Conectar • Innovar • Liderar



# Resultados totales de principales dimensiones 2023:

Encuestas - Facultad de Arquitectura, Arte y Diseño



# Resultados totales de principales dimensiones 2023:

Encuestas - Facultad de Arquitectura, Arte y Diseño

Recuento de encuestados	2022	2023	C. CREATIVO		C. VIRTUAL		ONLINE		VIÑA	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	<b>554</b>	<b>866</b>	<b>445</b>	<b>710</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>78</b>	<b>119</b>

## Ponderado y NPS según Dimensión

Dimensiones	2022		2023		C. CREATIVO		C. VIRTUAL		ONLINE		VIÑA	
					2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
<b>Satisfacción</b>	71	73	72	72	82	72	93	77	81	65	74	
<b>Calidad Académica</b>	82	82	82	81	90	81	93	86	88	79	85	
<b>Calidad Infraestructura</b>	74	74	76	75	78	75	90	83	89	61	66	
<b>NPS</b>	31%	36%	31%	32%	87%	100%	47%	69%	21%	45%		

## Diferencia Neta de Ponderado y NPS 2023-2022

Dimensiones	2023	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
<b>Satisfacción</b>	2	0	11	4	9
<b>Calidad Académica</b>	1	-1	3	2	6
<b>Calidad Infraestructura</b>	0	-1	12	6	5
<b>NPS</b>	5%	1%	13%	21%	25%

## Zoom en Dimensión Calidad Académica

### Resultado Evolutivo:



### Sub-dimensiones de Calidad Académica en 2023:

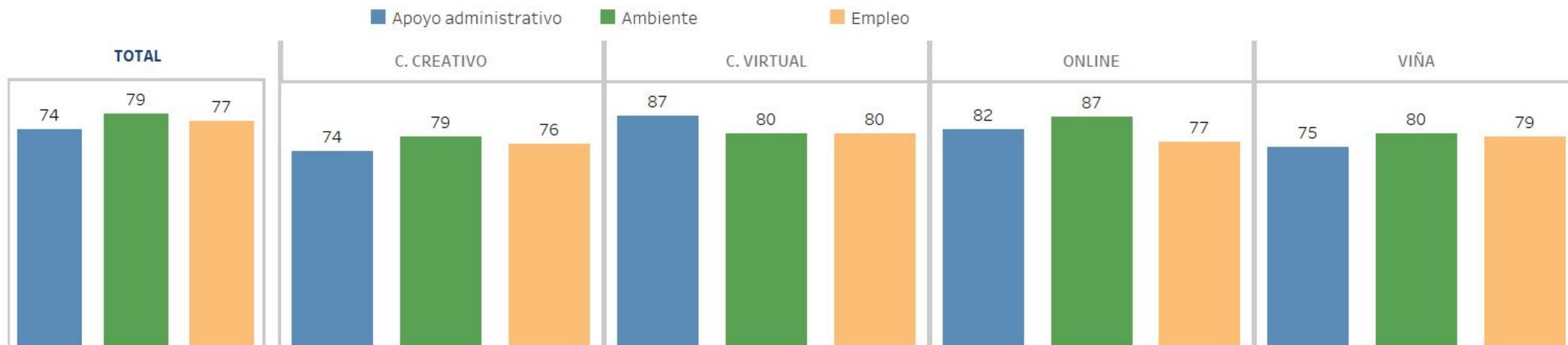
Dimensiones	TOTAL FAC	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
Apoyo Académico	74	73	87	82	77
Curriculum	76	75	90	85	81
Perfil Académico	74	73	77	78	75
Prácticas y Evaluaciones	79	79	84	86	82
Profesores	77	76	87	83	79

## Preguntas subdimensión Calidad Académica

Sub-dimensiones	Preguntas	Total	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
Apoyo académico	La disponibilidad y atención de las autoridades de tu carrera/escuela	73	72	87	80	76
	La institución / carrera interviene con estrategias de apoyo para el mejoramiento de resultados académicos	66	64	90	74	71
	Los mecanismos de orientación o tutorías me han ayudado a solucionar mis requerimientos	63	61	53	74	70
Currículum	La malla curricular en general (El plan de estudio en general)	74	73	90	87	80
	El balance entre contenidos teóricos y aplicados en los cursos	74	73	90	86	77
	El perfil de egreso es claro y preciso en indicar los conocimientos, habilidades, comportamiento y capacidades esperadas	71	70	87	73	72
	Las asignaturas muestran una secuencia coordinada de aprendizajes	77	76	90	86	79
Perfil Académico	Conozco el Modelo Educativo UNAB	63	62	50	72	66
	Conozco el plan de estudios a través de medios formales de la institución (email, página web, etc.)	78	77	84	91	78
	Conozco el proceso de titulación de la Carrera	57	57	60	54	59
	Conozco los lineamientos de calidad de la institución	64	64	60	68	66
	Conozco los Valores Institucionales	63	63	50	65	67
	Conozco mis deberes y derechos como estudiante	74	73	80	74	77
	Conozco y entiendo la Misión Institucional	62	61	50	66	66
	He visto mejoras en mi Carrera desde que ingresé a ésta, en pos de asegurar la calidad	66	66	73	63	67
	Comportamiento ético	75	75	87	90	75
	Comunicación oral y escrita	78	76	87	92	81
	Desarrollo de relaciones interpersonales	76	75	84	87	78
	Inglés	74	74	57	74	76
	Liderazgo	77	75	84	79	82
	Manejo de recurso de la información (TICS)	73	72	87	86	75
	Pensamiento analítico y científico	74	72	87	88	76
	Responsabilidad social	77	76	80	85	82
	Trabajo en equipo	81	80	90	89	85
Prácticas y Evaluaciones	En caso de haberlas tenido, las prácticas (iniciales o profesionales) han contribuido con mi aprendizaje	44	45	53	42	43
	En mis asignaturas, las evaluaciones que se me realizan están en concordancia con lo que aprendo	79	79	90	87	80
	Las actividades prácticas son espacios de una efectiva ejercitación y aprendizaje	75	75	73	79	72
	Las evaluaciones de las asignaturas son dadas a conocer oportunamente	78	78	80	80	81
Profesores	La capacidad docente de los profesores (La forma de desarrollar la docencia de los profesores)	76	75	87	82	79
	El compromiso y la disponibilidad de los profesores con los alumnos	78	77	90	83	82
	Profesores	77	76	87	83	79

## Zoom en subdimensión Aspectos Administrativos

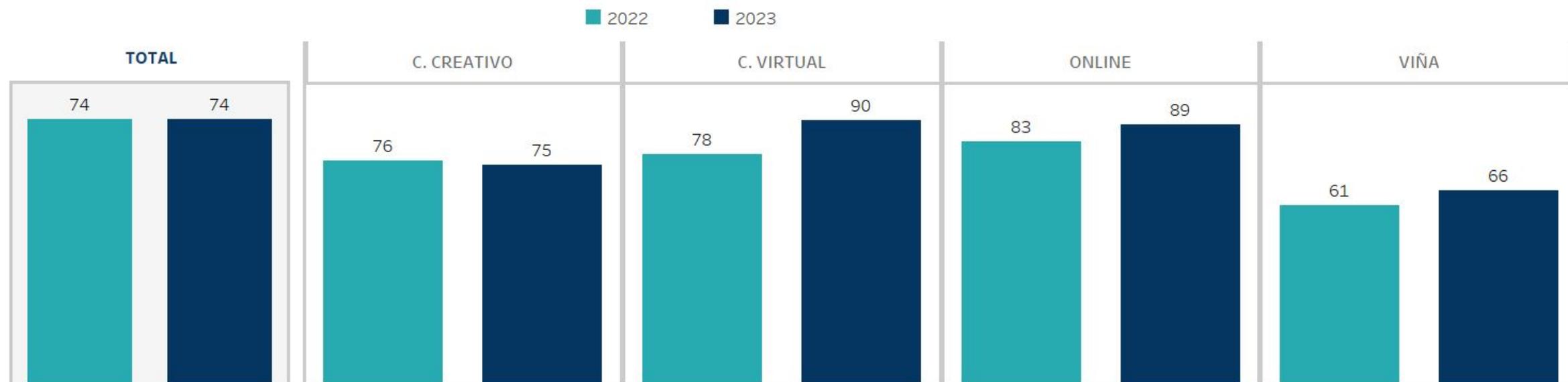
Resultado según Dimensión (2023):



Sub-dimensiones	Preguntas	Total	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
Ambiente	Participo de actividades de vinculación con el medio	59	59	47	60	59
	La posibilidad de interactuar con otros alumnos que tengan intereses similares a los míos	73	74	47	56	71
	Cuando quiero, puedo hacer preguntas y expresar mis opiniones en clases	85	84	87	94	87
Apoyo administrativo	La facilidad del proceso de matrícula presencial	52	51	37	32	59
	La facilidad del proceso de inscripción de cursos	74	73	77	81	77
	La calidad de la atención del área de Finanzas	67	68	57	45	66
	La calidad de atención del área de Servicios Académicos					
	La atención del personal administrativo en tu carrera/facultad	74	74	90	72	75
	La UNAB informa clara y oportunamente sobre los beneficios y ayuda ofrecida por el Estado y la institución	64	63	47	68	66
	El servicio y acompañamiento de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE)	60	61	17	20	64
El servicio de impresión y fotocopias	63	63	84	67	65	
Empleo	El apoyo de la institución para encontrar práctica laboral	42	43	13	20	42

## Zoom en Dimensión Calidad Infraestructura

Resultado evolutivo:



No se registran respuestas para el año 2020 y 2021

Subdimensiones Calidad Infraestructura 2023:

Dimensiones	TOTAL	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
Biblioteca	80	80	80	81	75
Escuela / Sede	71	71	80	84	72
Infraestructura académica	74	76	80	85	67

# Conclusiones Generales

1. Tanto el **NPS como la Satisfacción General y la Calidad Académica perciben aumentos en su media general en relación al 2022, de 2 a 1 punto.**
2. El **NPS general aumenta un 5% en relación al 2022, llegando a 36%.** Analizando por Campus, el aumento más relevante lo encontramos en Campus Viña del Mar, donde este indicador aumentó 25%.
3. Por su parte la **Satisfacción aumenta 2 puntos en relación al año anterior, alcanzando los 73 puntos.** En el caso de Campus Viña del Mar esta alza es de 9 pts, alcanzando una media de 74.
4. **Calidad Académica aumenta 1 puntos respecto al 2022, alcanzando los 82 puntos de media general.** Analizando por Campus, Campus Virtual tiene la media más alta para este ítem (93 puntos).
5. **Calidad de Infraestructura alcanza una media de 74 puntos.** El mismo puntaje del año anterior.
6. La subdimensión **Prácticas y Evaluaciones es la mejor evaluada de la dimensión Calidad Académica, con 79 puntos.** Le sigue profesores con 77 puntos.
7. Entre las subdimensiones de **aspectos administrativos** la media más alta la encontramos en **Ambiente, con una media de 85 puntos.** Por otra parte la media más baja la encontramos en la subdimensión Empleo, cuya media es de 42 puntos.
8. Para la dimensión **Calidad de Infraestructura, la subdimensión Biblioteca obtiene la media más alta con 80 puntos.** Por otro lado la subdimensión Escuela / Sede es la peor evaluada del segmento, con una media de 71 puntos.

## Preguntas de Sub-Dimensión Calidad Infraestructura

Sub-dimensiones	Preguntas	Total	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
<b>Biblioteca</b>	Biblioteca	80	80	80	81	75
	La disponibilidad y calidad de los libros, revistas y otros recursos de información de la biblioteca	71	73	47	57	65
<b>Infraestructura académica</b>	Infraestructura académica	74	76	80	85	67
	La calidad del equipamiento de las salas de computación de uso general	74	77	13	14	70
	La calidad del equipamiento de las salas de estudio	65	69	13	17	60
	La calidad del equipamiento y comodidad de las salas de clases	68	72	17	20	60
	La conectividad Wi-Fi de tu sede	61	65	17	20	56
<b>Escuela / Sede</b>	Facultad/Campus	71	71	80	84	72
	La calidad de los servicios de alimentación (cafetería/casinos)	61	64	13	17	60
	La disponibilidad y limpieza de los baños	83	85	13	18	89
	Las instalaciones deportivas y de esparcimiento de UNAB	45	43	13	17	58

## Respuestas Abiertas: Campus Creativo

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Apoyo académico	<b>Total</b>	67	26	24	17
	Actividades académicas	2	2		
	Actividades Culturales	1	1		
	Actividades Deportivas	7	5	1	1
	Actividades Extracurriculares	15	6	5	4
	Comunicación/Seguimiento	30	10	11	9
	Preocupación por la salud mental	12	2	7	3
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	65	12	23	30
	Administración	21	2	6	13
	Becas/Financiamiento	7	3	1	3
	Decanos y Directores de carreras	1		1	
	Servicios al estudiante	34	7	14	13
	Toma de ramos	2		1	1
Curriculum	<b>Total</b>	58	25	22	11
	Intercambios	2		1	1
	Modelo académico	11	6	2	3
	Plan de estudios	42	18	18	6
	Universidad Facil o "Blanda"	3	1	1	1
Calidad Académica	<b>Total</b>	54	52	1	1
	Calidad Académica	37	35	1	1
	Variedad de carreras	17	17		
Imagen	<b>Total</b>	37	32	4	1
	Compromiso	4	4		
	Experiencia	5	4	1	
	Orgullo universitario	6	6		
	Prestigio	8	8		
	Promesas no cumplidas	2		2	
	Universidad inclusiva	10	8	1	1
	Universidad internacional	2	2		
Ambiente	<b>Total</b>	26	23	2	1
	Ambiente Estudiantil	23	20	2	1
	Disciplina y Orden	3	3		
Empleabilidad	<b>Total</b>	2	2		
	Prácticas profesionales	2	2		

## Respuestas Abiertas: Campus Creativo

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Sede/Campus	<b>Total</b>	154	74	36	44
	Accesibilidad al Campus	5	4		1
	Aseo e higiene	3	2		1
	Cafetería-Casino	16		10	6
	Diferencias entre Campus	2		1	1
	Espacios	32	6	10	16
	Estacionamiento	4		3	1
	Instalaciones	89	62	11	16
	Salas de Estudios	2			2
	Seguridad	1		1	
Profesores	<b>Total</b>	113	82	14	17
	Competencias/ Metodología	81	65	8	8
	Disposición y cercanía del profesor	21	15	1	5
	Evaluación	2	1		1
	Planta de profesores	9	1	5	3
Infraestructura Académica	<b>Total</b>	57	21	19	17
	Equipamiento en Salas y Laboratorios	11	4	4	3
	Equipo Audiovisual	3		1	2
	IT, Redes E Internet	8	5	1	2
	Laboratorios, Talleres y terreno	35	12	13	10
Valor	<b>Total</b>	27		18	9
	Espíritu comercial	1		1	
	Gratuidad	4		2	2
	Precio	22		15	7
Otras respuestas	<b>Total</b>	17	6	5	6
	Otras respuestas	17	6	5	6
No responde	<b>Total</b>	12	2	6	4
	No responde	12	2	6	4
Todo	<b>Total</b>	12	7	3	2
	Todo	12	7	3	2
No agregaría nada	<b>Total</b>	7	1	4	2
	No agregaría nada	7	1	4	2
Modalidad telepresencial	<b>Total</b>	2		1	1
	Clases online	2		1	1

## Respuestas Abiertas: Campus Virtual

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor
Ambiente	Total	1	1
	Disciplina y Orden	1	1
Apoyo académico	Total	1	1
	Comunicación/Seguimiento	1	1
Apoyo administrativo	Total	1	1
	Servicios al estudiante	1	1
Curriculum	Total	1	1
	Modelo académico	1	1
Profesores	Total	1	1
	Competencias /Metodología	1	1

## Respuestas Abiertas: Campus Online

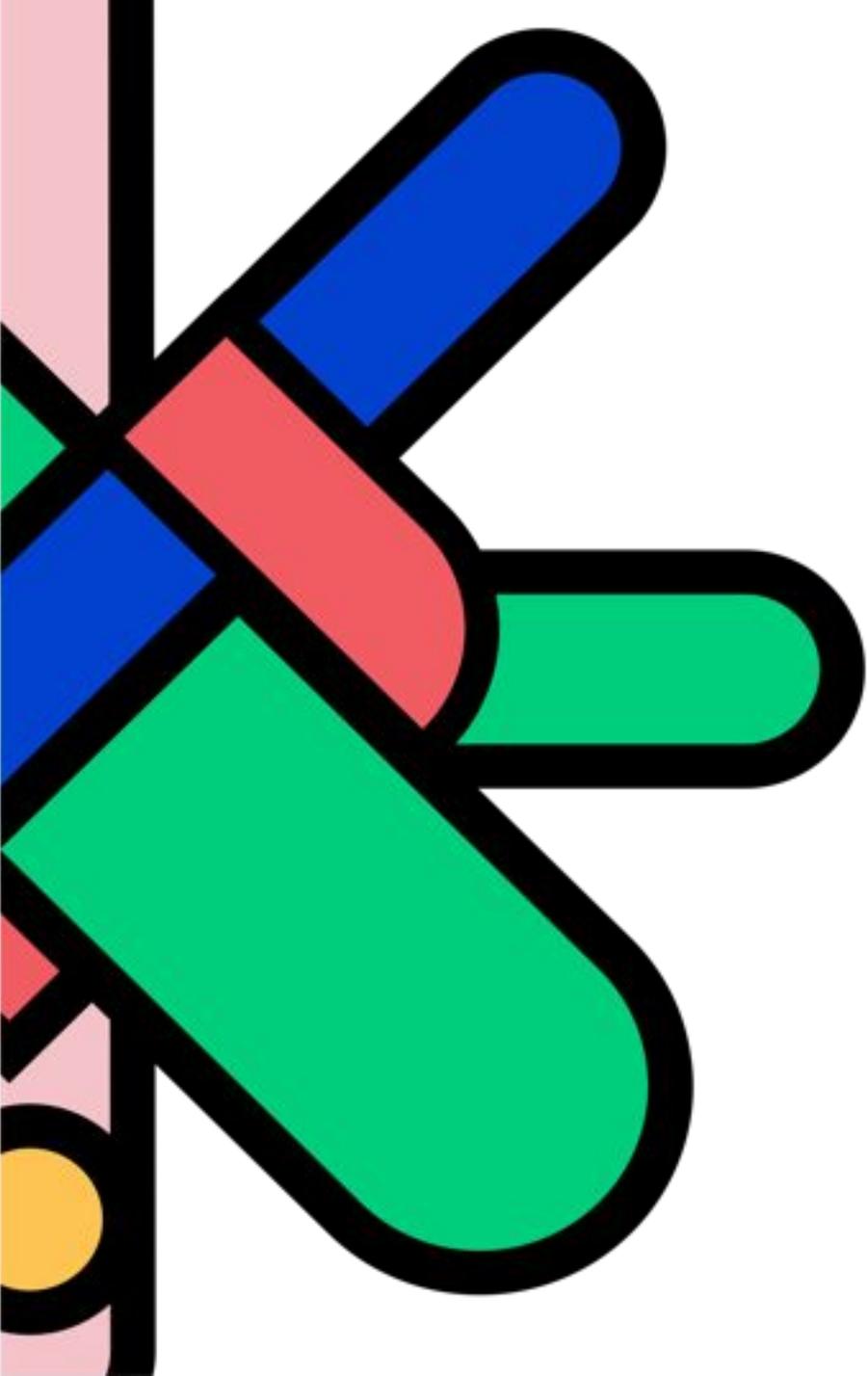
Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Profesores	Total	10	8		2
	Competencias /Metodología	9	8		1
	Evaluación	1			1
Apoyo administrativo	Total	4	2		2
	Servicios al estudiante	3	2		1
	Toma de ramos	1			1
Curriculum	Total	4	3	1	
	Modelo académico	2	2		
	Plan de estudios	1		1	
	Programas de investigación	1	1		
Imagen	Total	4	3		1
	Orgullo universitario	1	1		
	Prestigio	2	2		
	Universidad competitiva	1			1
Calidad Académica	Total	3	3		
	Calidad Académica	2	2		
	Proceso de acreditación	1	1		
Modalidad telepresencial	Total	2	2		
	Clases online	2	2		
Todo	Total	2	1		1
	Todo	2	1		1
Apoyo académico	Total	1		1	
	Comunicación/Seguimiento	1		1	
Infraestructura Académica	Total	1	1		
	IT, Redes E Internet	1	1		
Sede/Campus	Total	1	1		
	Instalaciones	1	1		

## Respuestas Abiertas: Viña del Mar

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Calidad Académica	<b>Total</b>	16	15	1	
	Calidad Académica	12	11	1	
	Variedad de carreras	4	4		
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	9	5	3	1
	Administración	3	2		1
	Becas/Financiamiento	3	1	2	
	Servicios al estudiante	3	2	1	
Apoyo académico	<b>Total</b>	8	6	1	1
	Actividades Deportivas	3	3		
	Actividades Extracurriculares	3	2		1
	Comunicación/Seguimiento	2	1	1	
Curriculum	<b>Total</b>	7	5		2
	Intercambios	1			1
	Modelo académico	2	2		
	Plan de estudios	3	2		1
	Programas de investigación	1	1		
Imagen	<b>Total</b>	5	5		
	Compromiso	1	1		
	Experiencia	1	1		
	Orgullo universitario	1	1		
	Prestigio	1	1		
	Universidad inclusiva	1	1		
Ambiente	<b>Total</b>	3	2	1	
	Ambiente Estudiantil	3	2	1	
Biblioteca	<b>Total</b>	1	1		
	Textos	1	1		
Empleabilidad	<b>Total</b>	1	1		
	Vinculación Empresarial	1	1		

## Respuestas Abiertas: Viña del Mar

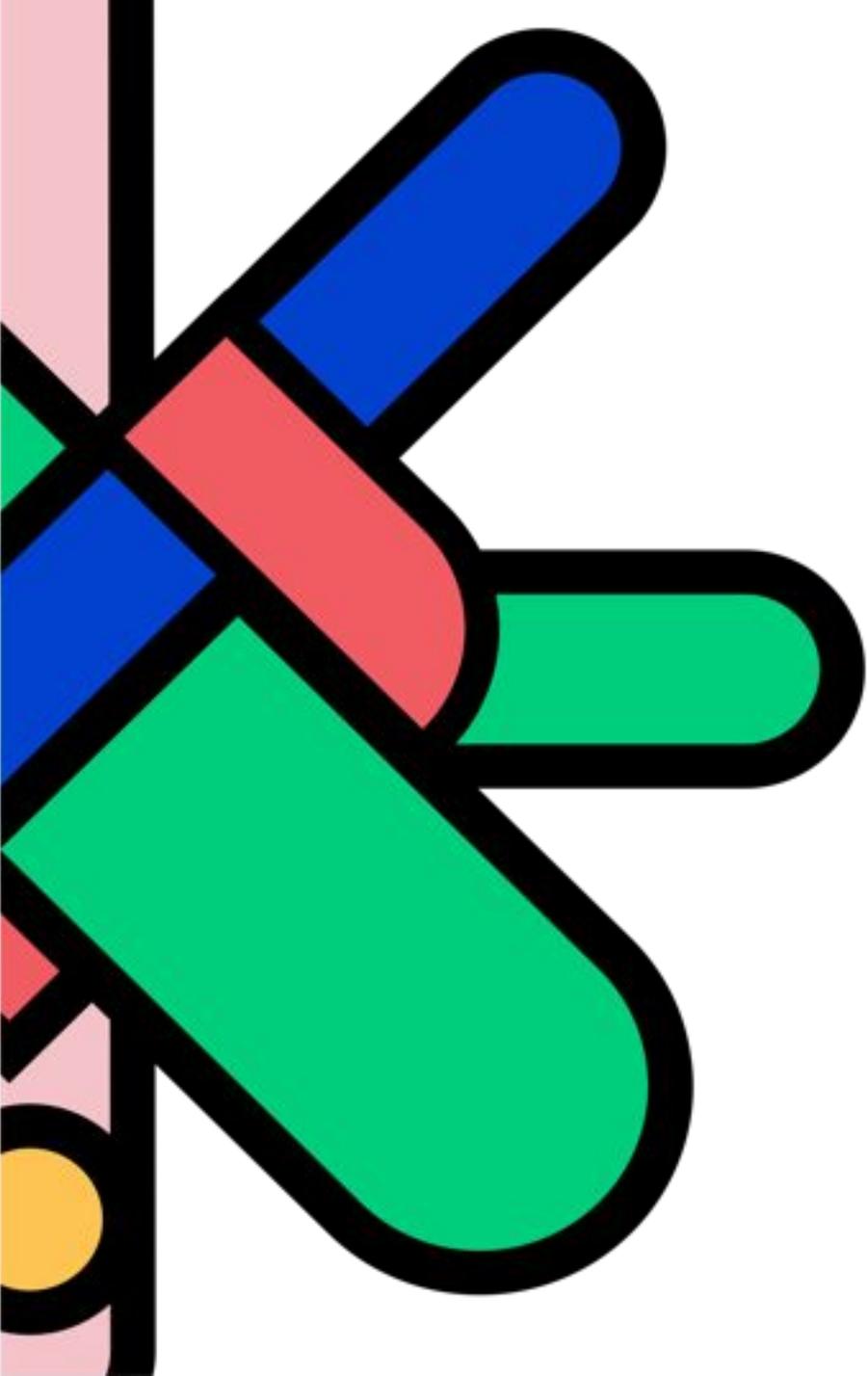
Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Sede/Campus	<b>Total</b>	24	7	5	12
	Cafetería-Casino	1			1
	Diferencias entre Campus	2		2	
	Espacios	2			2
	Instalaciones	19	7	3	9
Profesores	<b>Total</b>	18	15	1	2
	Competencias /Metodología	11	10		1
	Disposición y cercanía del profesor	3	3		
	Evaluación	1	1		
	Planta de profesores	3	1	1	1
Infraestructura Académica	<b>Total</b>	15	8	5	2
	Equipamiento en Salas y Laboratorios	3	1	1	1
	IT, Redes E Internet	5	4	1	
	Laboratorios,Talleres y terreno	7	3	3	1
Valor	<b>Total</b>	4		2	2
	Precio	4		2	2
Todo	<b>Total</b>	3	3		
	Todo	3	3		
No responde	<b>Total</b>	2			2
	No responde	2			2
Otras respuestas	<b>Total</b>	2	1		1
	Otras respuestas	2	1		1
No agregaría nada	<b>Total</b>	1		1	
	No agregaría nada	1		1	



## **Anexos: Preguntas de Dimensiones Globales**

## Resultados Dimensiones Globales

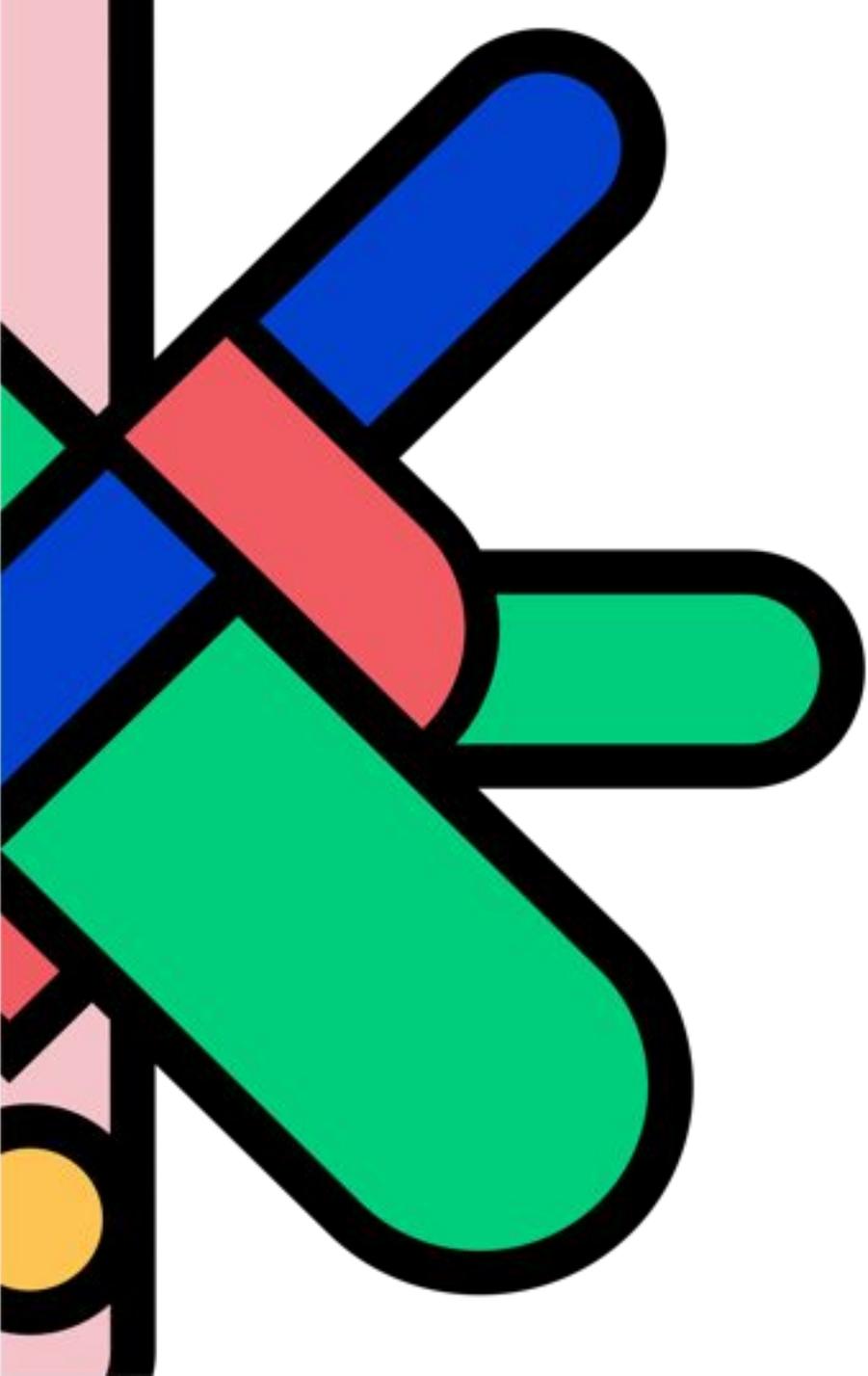
Sub-dimensiones	Preguntas	Total	C. CREATIVO	C. VIRTUAL	ONLINE	VIÑA
Satisfacción	Tu nivel de satisfacción en relación a la que tendrías en la institución ideal	70	69	93	79	72
	Tu nivel de satisfacción en relación a las expectativas que tenías cuando ingresaste	74	73	93	81	74
	Tu nivel de satisfacción general con UNAB	75	74	97	84	76
Lealtad	¿Qué tan orgulloso te sientes por ser alumno de la Universidad?	72	71	90	81	76
	¿Recomendaría UNAB a un familiar o amigo?	77	75	93	87	79
	Si en el futuro tuvieses la oportunidad de estudiar nuevamente, ¿Elegirías UNAB?	70	69	93	82	71
Imagen	El aporte que realiza UNAB a la comunidad	76	74	90	86	79
	La imagen de UNAB en la sociedad	77	77	87	89	77
Valor	El arancel en relación a la calidad del servicio entregado por UNAB	56	56	90	63	54
C. Académica	Cómo responde a tus intereses profesionales la formación que entrega UNAB	80	79	77	88	84
	La calidad académica de UNAB en términos generales	82	81	77	88	85
Calidad de infraestructura	¿Cómo calificarías la calidad de la infraestructura y equipamiento de UNAB en términos generales?	72	74	57	68	65



## **Anexos: Resultados de dimensiones por Jornada**

## Resultados Dimensiones por Jornada

Dimensiones	Total	ADVANCE ONLINE	POSTG. ONLINE	PREGRADO DIURNO
Ambiente	79	87	80	79
Apoyo Académico	74	82	87	74
Apoyo administrativo	74	82	87	74
Biblioteca	80	81	80	80
Calidad Académica	82	88	93	82
Calidad Infraestructura	74	89	90	73
Curriculum	76	85	90	76
Empleo	77	77	80	77
Escuela / Sede	71	84	80	71
Imagen	76	87	90	76
Infraestructura académica	74	85	80	74
Lealtad	73	83	93	73
Perfil Académico	74	78	77	73
Prácticas y Evaluaciones	79	86	84	79
Profesores	77	83	87	76
Satisfacción	73	81	93	72
Valor	56	63	90	55



## **Anexos: Resultados por Sede y Carreras**

# Resultados Sede y Carrera

DIMENSIÓN	ARQUITECTURA, ARTE Y DISEÑO									
	CAMPUS CREATIVO							CAMPUS ONLINE	CAMPUS VIRTUAL	VIÑA DEL MAR
	ARQUITECTUR A	ARTES VISUALES	DISEÑO DE JUEGOS DIGITALES	DISEÑO DE VESTUARIO Y TEXTIL	DISEÑO GRÁFICO	PERIODISMO	PUBLICIDAD	PERIODISMO	DIPLOMADO EN INTERIOR DESIGN	ARQUITECTUR A
ENCUESTAS 2023	147	59	137	128	48	114	77	32	5	119
NPS	44%	25%	22%	-18%	73%	25%	43%	69%	100%	45%
Satisfacción	74	71	70	59	79	73	74	81	93	74
Ambiente	80	76	77	73	84	79	81	87	80	80
Apoyo Académico	76	74	74	64	78	69	76	82	87	77
Apoyo Administrativo	76	70	73	64	76	74	77	82	87	75
Biblioteca	85	76	79	73	86	76	83	81	80	75
Calidad Académica	83	83	79	73	87	79	85	88	93	85
Calidad Infraestructura	78	77	71	65	78	77	75	89	90	66
Curriculum	75	77	72	67	81	76	79	85	90	81
Empleabilidad	80	77	75	72	78	73	77	77	80	79
Escuela/Sede	75	63	66	62	76	72	70	84	80	72
Imagen	78	71	72	66	79	76	79	87	90	78
Infraestructura Académica	79	77	67	62	80	81	79	85	80	67
Lealtad	76	70	69	59	80	72	75	83	93	76
Perfil Académico	75	71	71	64	78	74	76	78	77	75
Prácticas y evaluaciones	80	79	79	73	84	78	80	86	84	82
Profesores	76	77	76	67	81	75	79	83	87	80
Valor	59	55	52	40	63	58	59	63	90	54

## Zoom: DISEÑO DE VESTUARIO Y TEXTIL

- **Diagnóstico:** Al analizar las verbalizaciones de la carrera con peor desempeño comparado, **Diseño de Vestuario y Textil**, los estudiantes indican que su voz no es tomada en cuenta para los cambios de mejora continúa en la escuela. Destacan, que la administración académica es deficiente y que en las aulas de clase ocurren hechos de violencia que no han sido advertidos por las autoridades correspondientes. Además, sobre la dimensión de Apoyo Académico, señalan fenómenos de sobrecarga con impacto directo sobre la salud mental de sus estudiantes, que debiesen ser advertido por sus autoridades. Por último, un llamado a mejorar en elementos de infraestructura, materialidad y uso de sistemas y plataformas online.
- **Solución:** Incluir en instancias de escucha a los estudiantes. Se recomienda una acción proactiva y dirigida de las autoridades y equipos pertinentes, a estudiar dichas demandas y corroborar su veracidad en caso de ser ciertas. El acompañamiento permanente sobre inquietudes y requerimientos es un factor decisivo para tangibilizar una mayor lealtad a futuro y, en consecuencia, una mejor evaluación posterior.

- La dimensión que más comentarios detractores tiene es **Apoyo Administrativo**, destacando el tema “Servicios al estudiante”:
  - *“En campus creativo la **administración académica** deja mucho que desear. No se incluye a los alumnos en los cambios, no se entrega la información completa ni siquiera a los docentes. No existen protocolos que protejan a los estudiantes ante situaciones de violencia en las salas y cuando se busca ayuda las respuestas no llegan.”*
- En el caso de la dimensión **Apoyo Académico**, destaca el tema “Preocupación por la salud mental”
  - *“en hacerse cargo de la salud mental de sus estudiantes, dejar a sus estudiantes ser adultos, proporcionar implementos, infraestructura, materiales básicos, mejoras de sistemas y plataformas, buena comida en casino, etc. accesibilidad”*

## Zoom: DISEÑO DE VESTUARIO Y TEXTIL



Dimensión	Detractor	Neutro	Promotor
Apoyo administrativo	20%	16%	3%
Apoyo académico	16%	3%	6%
Infraestructura Académica	15%	16%	9%
Curriculum	15%	10%	6%
Profesores	13%	10%	30%
Sede/Campus	11%	45%	18%
Valor	7%	-	-
Calidad Académica	2%	-	12%
Ambiente	2%	-	-
Imagen	-	-	15%

# artool.

## INFORME SATISFACCIÓN ESTUDIANTES 2023

Facultad de Arquitectura, Arte y Diseño



Universidad  
Andrés Bello®  
Conectar • Innovar • Liderar

