

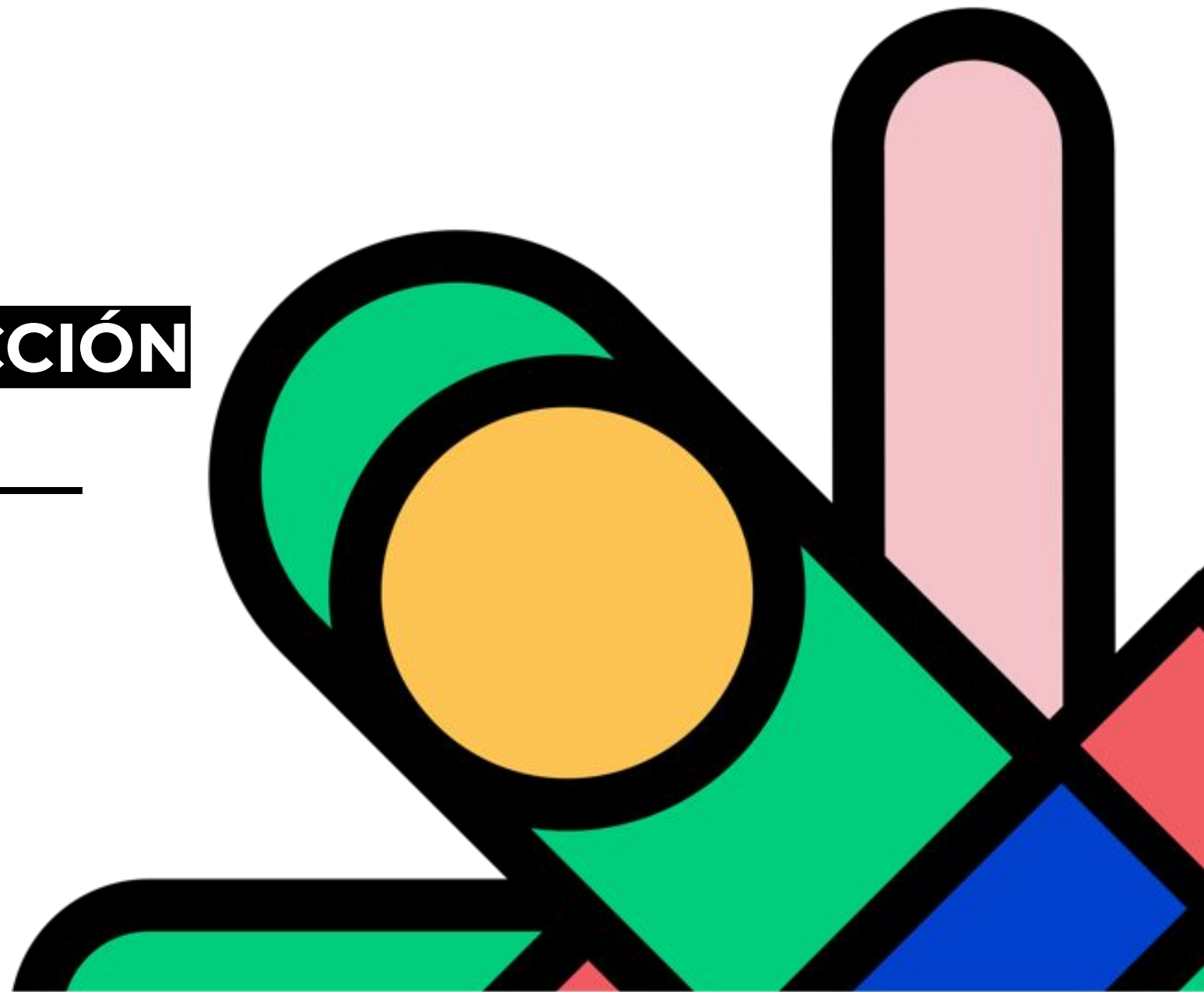
# artool.

## INFORME SATISFACCIÓN ESTUDIANTES 2023

Facultad de Derecho

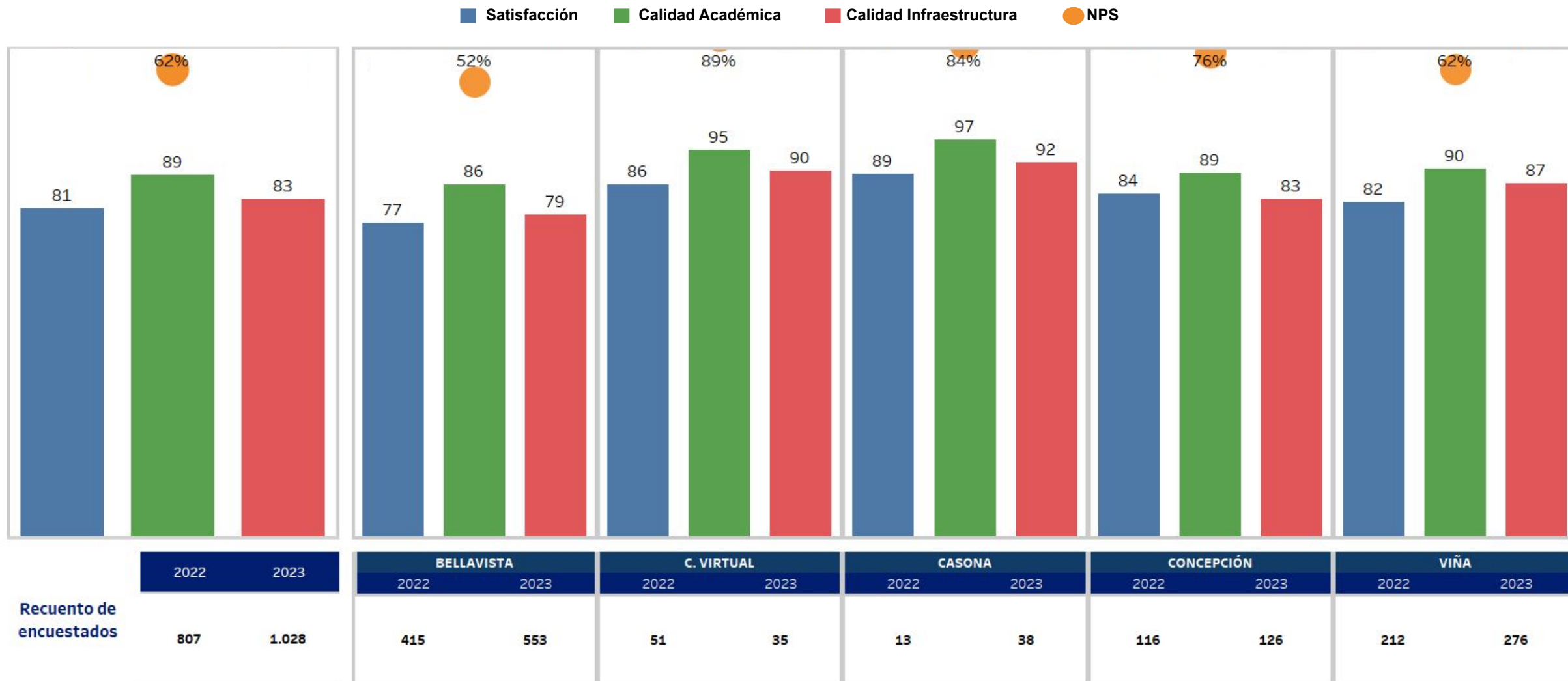


Universidad  
Andrés Bello®  
Conectar • Innovar • Liderar



# Resultados totales de principales dimensiones 2023:

Encuestas - Facultad de Derecho



# Resultados totales de principales dimensiones 2023:

Encuestas - Facultad de Derecho

Recuento de encuestados	2022	2023	BELLAVISTA		C. VIRTUAL		CASONA		CONCEPCIÓN		VIÑA	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	807	1.028	415	553	51	35	13	38	116	126	212	276

## Ponderado y NPS según Dimensión

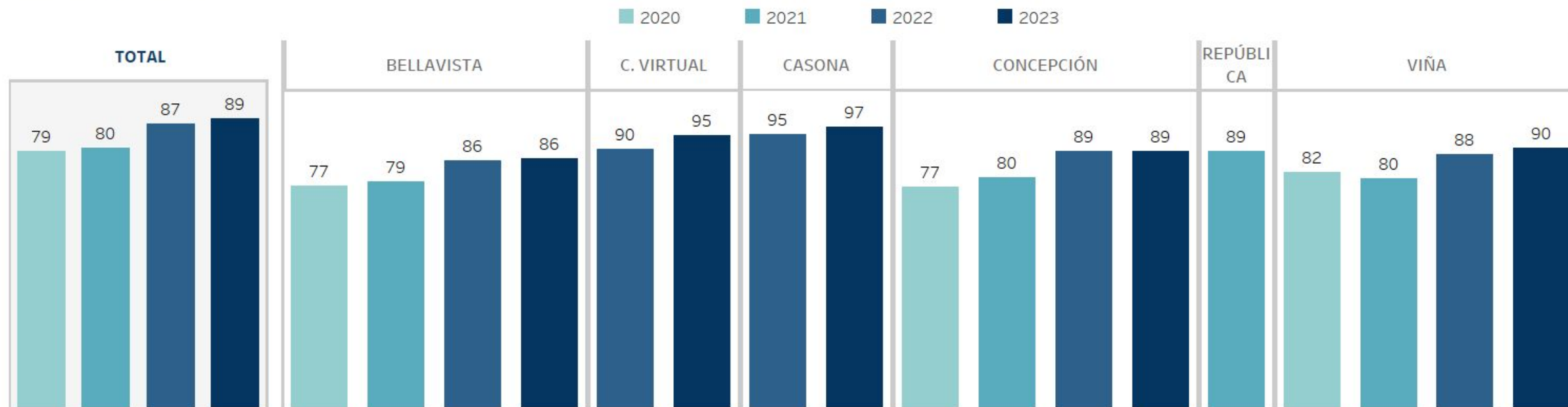
Dimensiones	2022		2023		BELLAVISTA		C. VIRTUAL		CASONA		CONCEPCIÓN		VIÑA	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Satisfacción	78	81	76	77	81	86	89	89	80	84	80	82		
Calidad Académica	87	89	86	86	90	95	95	97	89	89	88	90		
Calidad Infraestructura	82	83	78	79	84	90	89	92	81	83	89	87		
NPS	58%	62%	48%	52%	67%	89%	100%	84%	69%	76%	66%	62%		

## Diferencia Neta de Ponderado y NPS 2023-2022

Dimensiones	2023	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Satisfacción	3	1	6	0	4	2
Calidad Académica	2	1	5	2	0	2
Calidad Infraestructura	1	1	6	3	1	-2
NPS	4%	4%	21%	-16%	7%	-4%

## Zoom en Dimensión Calidad Académica

### Resultado Evolutivo:



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

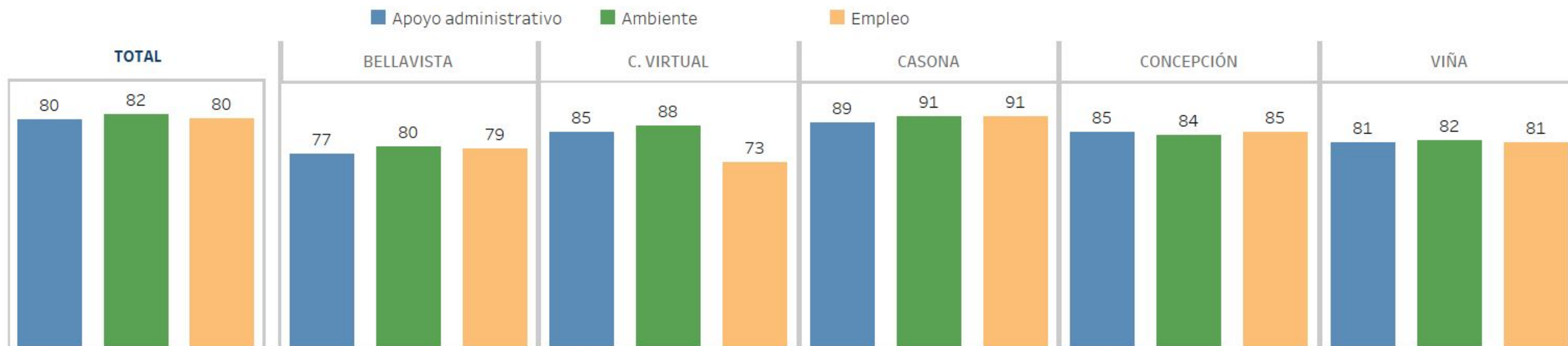
Dimensiones	TOTAL FAC	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Apoyo Académico	79	76	92	90	83	79
Curriculum	84	82	92	91	86	84
Perfil Académico	81	79	86	89	84	82
Prácticas y Evaluaciones	84	82	91	91	87	84
Profesores	82	80	89	90	84	82

## Preguntas subdimensión Calidad Académica

Sub-dimensiones	Preguntas	Total	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Apoyo académico	La disponibilidad y atención de las autoridades de tu carrera/escuela	77	72	89	87	84	77
	La institución / carrera interviene con estrategias de apoyo para el mejoramiento de resultados académicos	75	72	80	89	77	76
	Los mecanismos de orientación o tutorías me han ayudado a solucionar mis requerimientos	72	71	79	86	75	70
Currículum	La malla curricular en general (El plan de estudio en general)	82	80	88	89	85	80
	El balance entre contenidos teóricos y aplicados en los cursos	80	78	87	87	80	80
	El perfil de egreso es claro y preciso en indicar los conocimientos, habilidades, comportamiento y capacidades esperadas	80	77	82	86	83	82
	Las asignaturas muestran una secuencia coordinada de aprendizajes	84	81	92	90	87	86
Perfil Académico	Conozco el Modelo Educativo UNAB	72	70	76	81	73	72
	Conozco el plan de estudios a través de medios formales de la institución (email, página web, etc.)	86	83	95	91	89	87
	Conozco el proceso de titulación de la Carrera	70	66	70	83	72	73
	Conozco los lineamientos de calidad de la institución	74	72	83	87	73	76
	Conozco los Valores Institucionales	73	70	73	85	77	74
	Conozco mis deberes y derechos como estudiante	84	82	84	94	86	85
	Conozco y entiendo la Misión Institucional	71	69	71	84	72	72
	He visto mejoras en mi Carrera desde que ingresé a ésta, en pos de asegurar la calidad	74	73	68	78	78	74
	Comportamiento ético	82	80	83	94	87	83
	Comunicación oral y escrita	83	81	84	92	86	84
	Desarrollo de relaciones interpersonales	80	78	80	84	86	81
	Inglés	73	73	59	91	75	73
	Liderazgo	78	75	71	90	84	79
	Manejo de recurso de la información (TICS)	78	76	80	86	81	78
	Pensamiento analítico y científico	80	79	84	90	82	80
	Responsabilidad social	80	78	79	88	85	81
	Trabajo en equipo	78	76	81	87	81	78
Prácticas y Evaluaciones	En caso de haberlas tenido, las prácticas (iniciales o profesionales) han contribuido con mi aprendizaje	47	47	55	60	40	46
	En mis asignaturas, las evaluaciones que se me realizan están en concordancia con lo que aprendo	84	82	90	89	87	85
	Las actividades prácticas son espacios de una efectiva ejercitación y aprendizaje	76	74	89	91	80	74
	Las evaluaciones de las asignaturas son dadas a conocer oportunamente	85	81	89	95	87	87
Profesores	La capacidad docente de los profesores (La forma de desarrollar la docencia de los profesores)	82	79	89	89	84	82
	El compromiso y la disponibilidad de los profesores con los alumnos	82	80	90	91	83	83
	Profesores	82	80	89	90	84	82

## Zoom en subdimensión Aspectos Administrativos

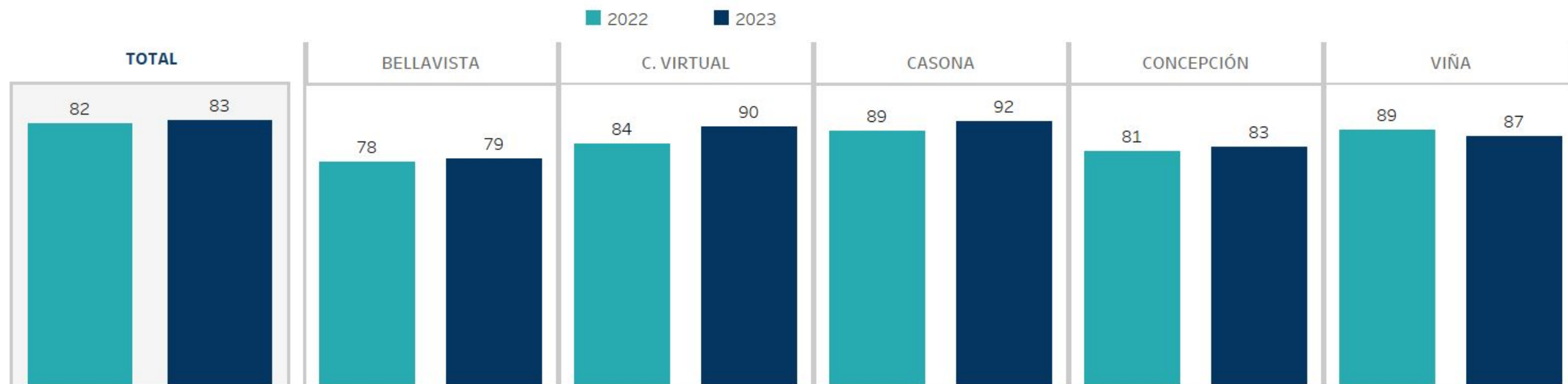
Resultado según Dimensión (2023):



Sub-dimensiones	Preguntas	Total	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Ambiente	Participo de actividades de vinculación con el medio	61	61	51	74	60	62
	La posibilidad de interactuar con otros alumnos que tengan intereses similares a los míos	73	72	53	87	80	76
	Cuando quiero, puedo hacer preguntas y expresar mis opiniones en clases	88	86	97	97	90	88
Apoyo administrativo	La facilidad del proceso de matrícula presencial	62	60	36	65	68	67
	La facilidad del proceso de inscripción de cursos	76	74	61	93	81	79
	La calidad de la atención del área de Finanzas	72	68	61	91	79	77
	La calidad de atención del área de Servicios Académicos						
	La atención del personal administrativo en tu carrera/facultad	77	72	72	84	85	80
	La UNAB informa clara y oportunamente sobre los beneficios y ayuda ofrecida por el Estado y la institución	73	70	77	85	77	75
	El servicio y acompañamiento de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DGDE)	75	76	17	78	87	82
El servicio de impresión y fotocopias	73	69	70	84	80	76	
Empleo	El apoyo de la institución para encontrar práctica laboral	43	44	14	63	41	49

## Zoom en Dimensión Calidad Infraestructura

Resultado evolutivo:



No se registran respuestas para el año 2020 y 2021

Subdimensiones Calidad Infraestructura 2023:

Dimensiones	TOTAL	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Biblioteca	84	83	85	83	84	85
Escuela / Sede	79	76	82	90	86	79
Infraestructura académica	82	79	88	85	81	85

# Conclusiones Generales

1. Tanto el **NPS como la Satisfacción General, la Calidad Académica y Calidad de Infraestructura perciben aumentos en su media general en relación al 2022.**
2. El **NPS general aumenta un 4% en relación al 2022, llegando a 62%.** Analizando por Campus, el aumento más relevante lo encontramos en Campus Virtual, donde este indicador aumentó 21%.
3. Por su parte la **Satisfacción aumenta 6 puntos en relación al año anterior, alcanzando los 78 puntos.** En el caso de Campus Virtual tiene un alza de 6 pts, alcanzando una media de 86.
4. **Calidad Académica aumenta 2 puntos respecto al 2022, alcanzando los 89 puntos de media general.** Analizando por Campus, Campus Casona tiene la media más alta para este ítem (97 puntos).
5. **Calidad de Infraestructura alcanza una media de 83 puntos,** aumentando 1 punto en comparación con el 2022. Campus Virtual aumenta 6 puntos en comparación con el 2022, quedando en una media de 90.
6. La subdimensión **Prácticas y Evaluaciones, junto con Curriculum son las mejores evaluadas de la dimensión Calidad Académica, con 84 puntos.** Le sigue Profesores con 82 puntos.
7. Entre las subdimensiones de **aspectos administrativos** la media más alta la encontramos en **Ambiente, con una media de 88 puntos.** Por otra parte la media más baja la encontramos en la subdimensión Empleo, cuya media es de 43 puntos.
8. Para la dimensión **Calidad de Infraestructura, la subdimensión Biblioteca obtiene la media más alta con 84 puntos.** Por otro lado la subdimensión Escuela / Sede e Infraestructura académica presentan la misma media de 79 puntos.



## Preguntas de Sub-Dimensión Calidad Infraestructura

Sub-dimensiones	Preguntas	Total	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
<b>Biblioteca</b>	Biblioteca	84	83	85	83	84	85
	La disponibilidad y calidad de los libros, revistas y otros recursos de información de la biblioteca	77	80	36	79	82	79
<b>Infraestructura académica</b>	Infraestructura académica	82	79	88	85	81	85
	La calidad del equipamiento de las salas de computación de uso general	66	60	33	77	79	76
	La calidad del equipamiento de las salas de estudio	77	76	34	88	78	87
	La calidad del equipamiento y comodidad de las salas de clases	75	76	37	81	81	81
	La conectividad Wi-Fi de tu sede	64	65	34	81	71	65
<b>Escuela / Sede</b>	Facultad/Campus	79	76	82	90	86	79
	La calidad de los servicios de alimentación (cafetería/casinos)	72	73	24	82	83	76
	La disponibilidad y limpieza de los baños	80	82	25	88	90	86
	Las instalaciones deportivas y de esparcimiento de UNAB	60	58	30	75	77	62

## Respuestas Abiertas: Bellavista

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Calidad Académica	<b>Total</b>	115	110	4	1
	Calidad Académica	115	110	4	1
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	95	48	22	25
	Becas/Financiamientos	25	12	5	8
	Cobranza	2		2	
	Decanos y Directores Carrera	8	8		
	Nuevo Ingreso	2	2		
	Servicios al estudiante	43	25	8	10
	Servicios al estudiante en Línea	2	1		1
	Toma de Ramos	13		7	6
Ambiente	<b>Total</b>	55	37	1	17
	Ambiente Estudiantil	53	37		16
	Disciplina y Orden	2		1	1
Apoyo Académico	<b>Total</b>	50	21	19	10
	Actividades Académicas	10	5	2	3
	Actividades Deportivas	5	4	1	
	Actividades Extracurriculares	11	6	4	1
	Comunicación/Seguimiento	24	6	12	6
Currículum	<b>Total</b>	15	10	4	1
	Modelo Académico	4	4		
	Plan de Estudios	4	3	1	
	Programas de Investigación	1			1
	Universidad Fácil o "Blanda"	6	3	3	
Imagen	<b>Total</b>	14	12	1	1
	Prestigio	9	8		1
	Universidad Competitiva	4	3	1	
	Universidad Internacional	1	1		
Biblioteca	<b>Total</b>	4	4		
	Biblioteca	4	4		

## Respuestas Abiertas: Bellavista

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Profesores	<b>Total</b>	76	63	6	7
	Competencias / Metodología	58	52	2	4
	Disposición y cercanía del profesor	13	8	4	1
	Evaluación	1			1
	Horarios	4	3		1
Sede/Campus	<b>Total</b>	75	37	11	27
	Accesibilidad al Campus	1	1		
	Aseo e higiene	5	1	2	2
	Diferencias entre Campus	1	1		
	Espacios	1	1		
	Instalaciones	65	32	9	24
	Salas de Estudio	1	1		
	Seguridad	1			1
No Responde	<b>Total</b>	21	7	11	3
	No Responde	21	7	11	3
Todo	<b>Total</b>	19	12	5	2
	Todo	19	12	5	2
Infraestructura Académica	<b>Total</b>	4	4		
	Carga académica	1	1		
	Equipamiento en Salas y Laboratorios	1	1		
	IT, Redes E Internet	2	2		
Modalidad Telepresencial	<b>Total</b>	3	2		1
	Aulas Virtuales	1			1
	Clases Online	2	2		
No agregaría nada	<b>Total</b>	3	2		1
	No agregaría nada	3	2		1
Otras respuestas	<b>Total</b>	2	1		1
	Otras respuestas	2	1		1
Valor	<b>Total</b>	2		1	1
	Precio	2		1	1

## Respuestas Abiertas: Campus Virtual

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Calidad Académica	Total	7	7		
	Calidad Académica	7	7		
Apoyo administrativo	Total	6	4		2
	Becas/Financiamientos	2	2		
	Decanos y Directores Carrera	1	1		
	Servicios al estudiante	1			1
	Servicios al estudiante en Línea	2	1		1
Profesores	Total	6	5	1	
	Competencias / Metodología	4	3	1	
	Disposición y cercanía del profesor	1	1		
	Horarios	1	1		
Curriculum	Total	5	5		
	Modelo académico	1	1		
	Plan de Estudios	2	2		
	Programas de Investigación	2	2		
Apoyo Académico	Total	4	4		
	Actividades Académicas	2	2		
	Comunicación/Seguimiento	2	2		
Ambiente	Total	3	3		
	Ambiente Estudiantil	1	1		
	Disciplina y Orden	2	2		
Sede/Campus	Total	3	3		
	Instalaciones	3	3		
Empleabilidad	Total	1			1
	Prácticas Profesionales	1			1

## Respuestas Abiertas: Casona Las Condes

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Ambiente	<b>Total</b>	10	9	1	
	Ambiente Estudiantil	10	9	1	
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	6	6		
	Becas/Financiamientos	1	1		
	Decanos y Directores Carrera	3	3		
	Servicios al estudiante	1	1		
	Titulación	1	1		
Apoyo Académico	<b>Total</b>	4	2	1	1
	Actividades Académicas	1	1		
	Actividades Extracurriculares	1	1		
	Comunicación/Seguimiento	2		1	1
Calidad Académica	<b>Total</b>	4	4		
	Calidad Académica	4	4		
Profesores	<b>Total</b>	4	3	1	
	Competencias / Metodología	2	2		
	Disposición y cercanía del profesor	1		1	
	Evaluación	1	1		
Sede/Campus	<b>Total</b>	4	4		
	Cafetería-Casino	1	1		
	Espacios	1	1		
	Instalaciones	2	2		
Curriculum	<b>Total</b>	3	3		
	Modelo académico	3	3		
Biblioteca	<b>Total</b>	1	1		
	Biblioteca	1	1		
Imagen	<b>Total</b>	1	1		
	Prestigio	1	1		
Todo	<b>Total</b>	1	1		
	Todo	1	1		

## Respuestas Abiertas: Concepción

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Ambiente	<b>Total</b>	30	23	3	4
	Ambiente Estudiantil	28	22	2	4
	Disciplina y Orden	2	1	1	
Calidad Académica	<b>Total</b>	28	27		1
	Calidad Académica	28	27		1
Sede/Campus	<b>Total</b>	27	17	3	7
	Accesibilidad al Campus	2	1		1
	Instalaciones	23	15	2	6
	Salas de Estudio	1		1	
	Seguridad	1	1		
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	14	11		3
	Becas/Financiamientos	6	4		2
	Decanos y Directores Carrera	1	1		
	Servicios al estudiante	7	6		1
Profesores	<b>Total</b>	12	11		1
	Competencias / Metodología	6	6		
	Disposición y cercanía del profesor	5	4		1
	Evaluación	1	1		
Curriculum	<b>Total</b>	8	8		
	Intercambios	1	1		
	Modelo Académico	2	2		
	Plan de Estudios	4	4		
	Universidad Facil o "Blanda"	1	1		
Apoyo Académico	<b>Total</b>	3	2	1	
	Actividades Académicas	2	2		
	Comunicación/Seguimiento	1		1	
Imagen	<b>Total</b>	2	2		
	Prestigio	1	1		
	Universidad Competitiva	1	1		
Todo	<b>Total</b>	2	2		
	Todo	2	2		

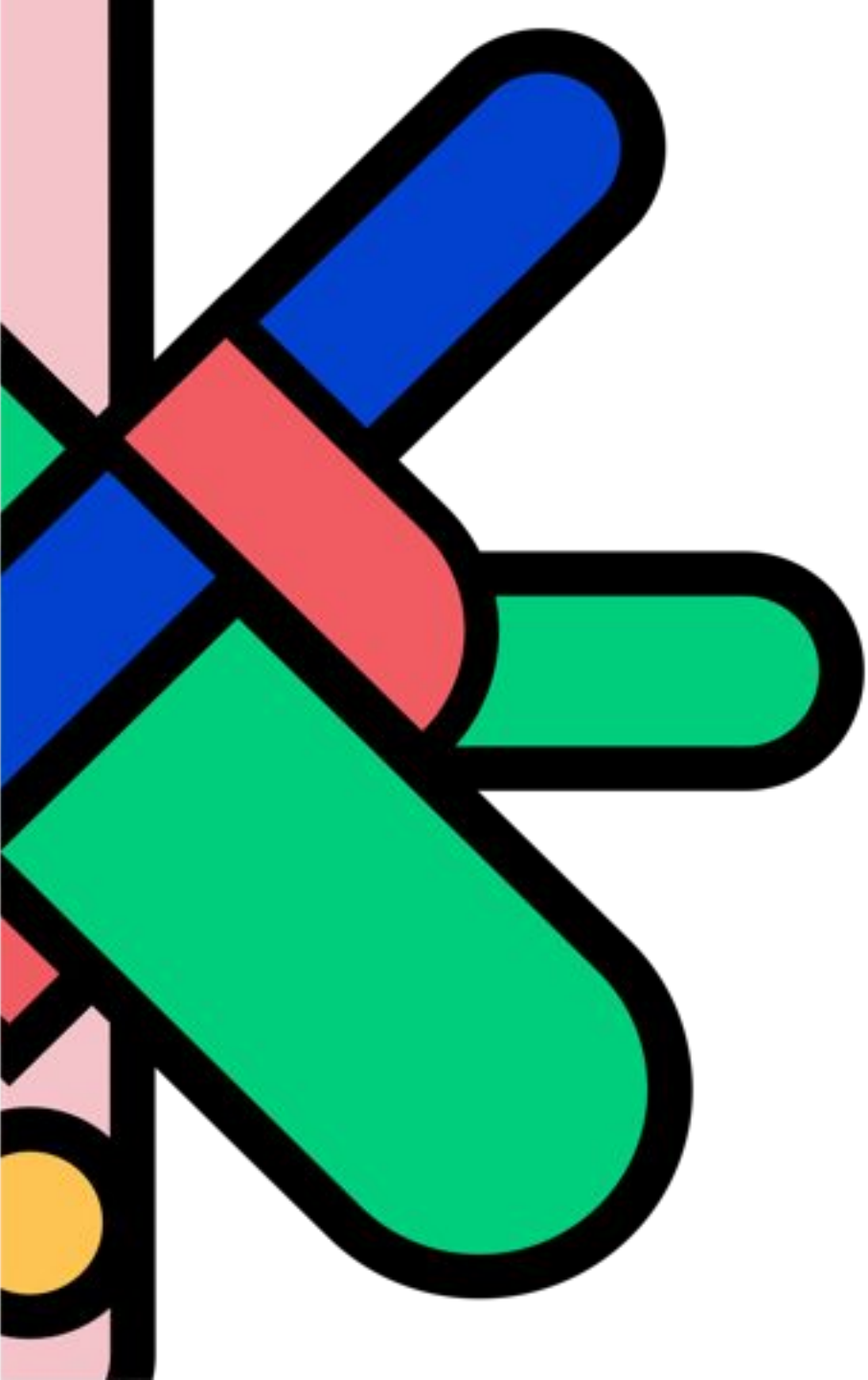
## Respuestas Abiertas: Viña del Mar

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Calidad Académica	<b>Total</b>	69	67	2	
	Calidad Académica	69	67	2	
Ambiente	<b>Total</b>	50	29	9	12
	Ambiente Estudiantil	46	27	7	12
	Disciplina y Orden	4	2	2	
Apoyo administrativo	<b>Total</b>	26	12	6	8
	Becas/Financiamientos	5	2	3	
	Cobranza	1		1	
	Decanos y Directores Carrera	2	2		
	Servicios al estudiante	15	8	2	5
	Servicios al estudiante en Línea	1			1
	Toma de Ramos	2			2
Curriculum	<b>Total</b>	13	12		1
	Intercambios	1	1		
	Modelo Académico	2	2		
	Plan de Estudios	5	4		1
	Programas de Investigación	1	1		
	Universidad Facil o "Blanda"	4	4		
Apoyo Académico	<b>Total</b>	10	7	2	1
	Actividades Académicas	3	2		1
	Actividades Extracurriculares	4	4		
	Comunicación/Seguimiento	3	1	2	
Imagen	<b>Total</b>	4	4		
	Prestigio	3	3		
	Universidad Competitiva	1	1		
Biblioteca	<b>Total</b>	1	1		
	Biblioteca	1	1		

## Respuestas Abiertas: Viña del Mar

Dimensión	Tema	TOTAL	Promotor	Detractor	Neutro
Sede/Campus	<b>Total</b>	56	42	7	7
	Accesibilidad al Campus	3		2	1
	Cafetería-Casino	1	1		
	Espacios	1	1		
	Estacionamiento	1			1
	Instalaciones	47	37	5	5
	Salas de Estudio	1	1		
	Seguridad	2	2		
Profesores	<b>Total</b>	33	25	2	6
	Competencias / Metodología	15	14		1
	Disposición y cercanía del profesor	12	10	1	1
	Evaluación	1		1	
	Horarios	5	1		4
Todo	<b>Total</b>	8	4	4	
	Todo	8	4	4	
No Responde	<b>Total</b>	4	1	2	1
	No Responde	4	1	2	1
Infraestructura Académica	<b>Total</b>	1			1
	Equipamiento en Salas y Laboratorios	1			1
Valor	<b>Total</b>	1	1		
	Precio	1	1		

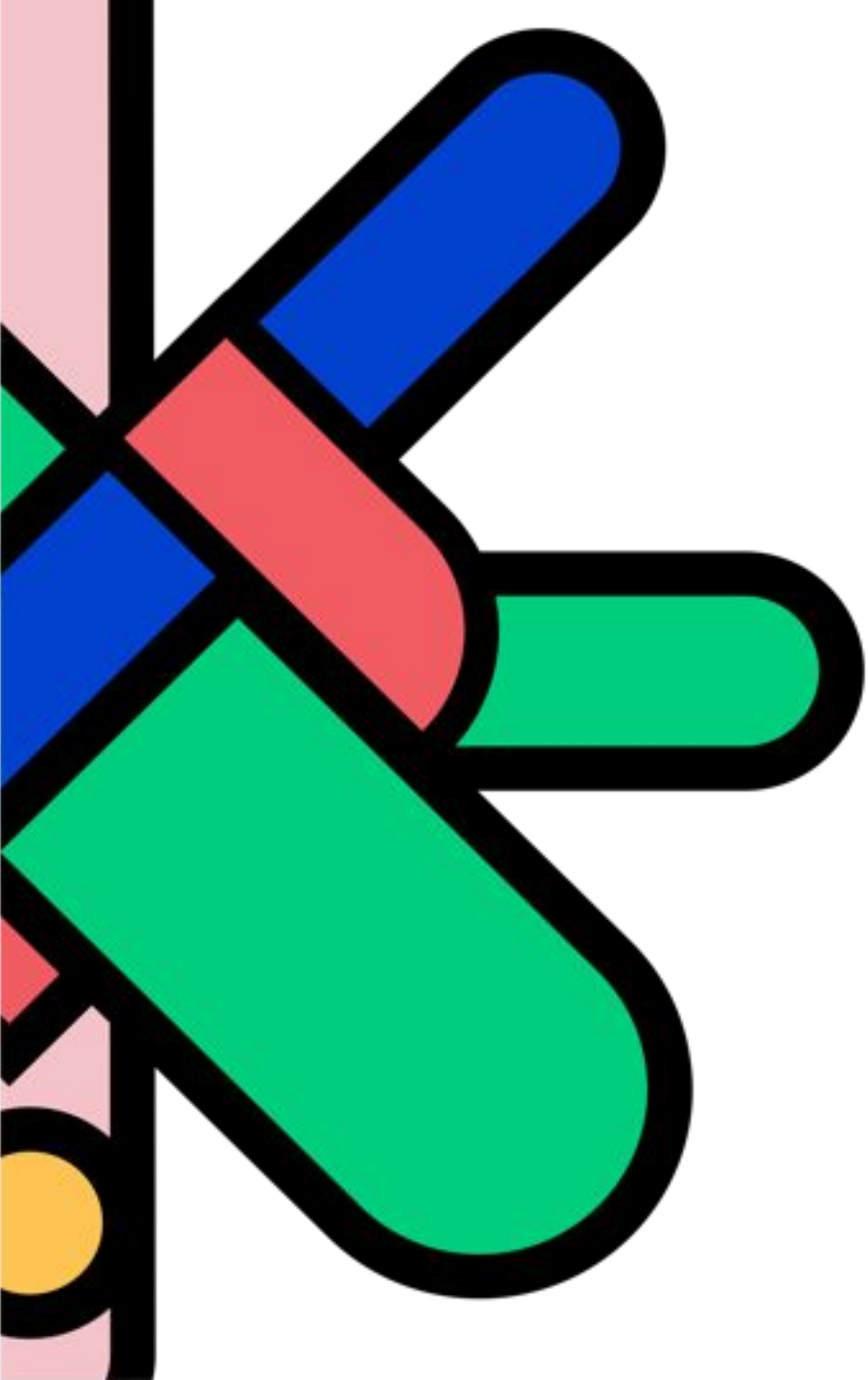




## **Anexos: Preguntas de Dimensiones Globales**

## Resultados Dimensiones Globales

Sub-dimensiones	Preguntas	Total	BELLAVISTA	C. VIRTUAL	CASONA	CONCEPCIÓN	VIÑA
Satisfacción	Tu nivel de satisfacción en relación a la que tendrías en la institución ideal	78	75	84	86	80	80
	Tu nivel de satisfacción en relación a las expectativas que tenías cuando ingresaste	81	78	87	91	85	83
	Tu nivel de satisfacción general con UNAB	81	78	86	89	84	83
Lealtad	¿Qué tan orgulloso te sientes por ser alumno de la Universidad?	81	78	84	90	86	82
	¿Recomendaría UNAB a un familiar o amigo?	85	82	92	91	89	85
	Si en el futuro tuvieses la oportunidad de estudiar nuevamente, ¿Elegirías UNAB?	81	76	90	89	86	82
Imagen	El aporte que realiza UNAB a la comunidad	81	80	83	87	86	81
	La imagen de UNAB en la sociedad	81	79	85	86	84	81
Valor	El arancel en relación a la calidad del servicio entregado por UNAB	67	64	83	85	68	65
C. Académica	Cómo responde a tus intereses profesionales la formación que entrega UNAB	88	85	92	96	90	90
	La calidad académica de UNAB en términos generales	88	86	91	97	89	90
Calidad de infraestructura	¿Cómo calificarías la calidad de la infraestructura y equipamiento de UNAB en términos generales?	81	78	70	92	83	86



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

## Resultados Dimensiones por Jornada

Dimensiones	Total	ADVANCE PRESENCIAL	POSTG. ONLINE	POSTG. PRESENCIAL	PREGRADO DIURNO	PREGRADO VESP.
Ambiente	82	88	88	79	82	79
Apoyo Académico	79	81	92	72	79	74
Apoyo administrativo	80	84	85	71	80	79
Biblioteca	84	88	85	81	84	86
Calidad Académica	89	87	95	88	88	89
Calidad Infraestructura	83	85	90	80	82	86
Curriculum	84	82	92	74	83	85
Empleo	80	73	73	72	81	81
Escuela / Sede	79	84	82	78	79	77
Imagen	81	78	83	74	81	82
Infraestructura académica	82	78	88	82	81	82
Lealtad	82	78	88	79	82	84
Perfil Académico	81	81	86	71	81	82
Prácticas y Evaluaciones	84	88	91	74	84	83
Profesores	82	81	89	78	82	80
Satisfacción	81	75	86	70	80	82
Valor	67	79	83	70	65	68

# artool.

## INFORME SATISFACCIÓN ESTUDIANTES 2023

Facultad de Derecho



Universidad  
Andrés Bello®  
Conectar • Innovar • Liderar

