

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
**– INFOTEP San Andrés y Providencia**

**INFORME DE MEDICION DE PERCEPCCIÓN**

**2025-1**

Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional – INFOTEP  
San Andrés, Providencia y Santa Catalina

Julio de 2025



## CONTENIDO

### INFORMACIÓN GENERAL

1. Objetivo
2. Conceptos básicos
3. Metodología aplicada
4. Información por grupos de valor
5. Resultado de evaluación de la satisfacción de los servicios académico y administrativo.
6. Comentarios y sugerencias (Grupos de valor)
7. Conclusiones y recomendaciones

## INFORMACIÓN GENERAL

### 1. OBJETIVO

Presentar los resultados de las encuestas de percepción aplicadas a los estudiantes del Instituto Técnico de Formación Profesional de San Andrés y Providencia (INFOTEP), con el fin de conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios académicos y administrativos, y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### 2. CONCEPTOS BASICOS

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan las necesidades de un cliente.

**Cliente:** Persona que adquiere los productos o servicios ofrecidos; en este caso, los estudiantes.

**Satisfacción:** Sensación de bienestar al cubrir una necesidad o expectativa.

**Necesidad:** Carencia de algo esencial para el bienestar del cliente.

**Nivel de satisfacción:** Es el grado de satisfacción que se presenta cuando el usuario adquiere el servicio de cada uno de nuestros grupos de valor.

Para identificar el nivel de satisfacción que experimentan nuestros usuarios, se establecieron niveles de satisfacción:

- **Muy Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente en un porcentaje alto no igual al cien (100).
- **Poco satisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico es alcanzado en porcentajes muy por debajo del cincuenta por ciento (50%).
- **Insatisfecho:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio académico no alcanza las expectativas del cliente o estudiante.



- **Muy insatisfecho:** Estado de gran descontento, frustración o falta de satisfacción, sintiendo que algo no ha cumplido con sus expectativas o necesidades de manera significativa.
- De igual manera se contempló la opción de **no aplica**, la cual se produce cuando la persona no adquirió el servicio y no puede manifestar su nivel de satisfacción.

### 3. METODOLOGÍA

Se aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas y abiertas, incluyendo seis ítems de calificación y espacios para observaciones. Los resultados se tabularon en porcentajes para facilitar la interpretación y comparación.

#### Escala - Equivalencia porcentual:

<b>MS:</b> Muy Satisfecho	-	100%
<b>S:</b> Satisfecho	-	80%
<b>PS:</b> Poco Satisfecho	-	60%
<b>I:</b> Insatisfecho	-	40%
<b>MI:</b> Muy insatisfecho	-	20%
<b>N/A:</b> no aplica	-	0%

### 4. INFORMACIÓN POR GRUPOS DE VALOR

#### Perfil de los encuestados

- **Programas:** La mayor participación corresponde a Procesos Administrativos (30,1%), seguido de Procesos de Sistemas Informáticos (19,2%) y Contabilidad (18,5%). Esto refleja que los programas con más matrícula concentran la voz predominante de la encuesta.
- **Semestre:** El 58,2% de los encuestados está en primer semestre, lo que evidencia que la mayoría evalúa la institución desde una experiencia inicial.
- **Género:** Predomina el femenino (66,4%), con menor participación masculina (33,6%).



- **Edad:** La mayoría tiene entre 18 y 25 años (50,7%), seguido por mayores de 35 (15,8%). Esto confirma que el estudiantado está compuesto principalmente por jóvenes adultos.

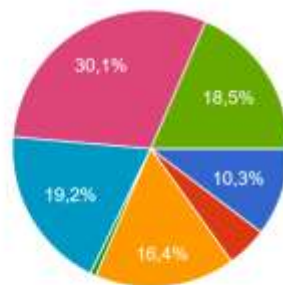
## 5. RESULTADO DETALLADO ENCUESTA 2025-1

- ¿Programa que se encuentra cursando?

Programa de formación	No. de Personas	Porcentaje
T.P Atención Integral a la Primera Infancia.	15	10.3%
T.P Dibujo Arquitectónico y Decoración.	7	74.8%
T.P Operación de Servicios Comunitarios.	24	16.4%
T.P Contabilidad.	27	18.5
T.P Logística Internacional de Comercio.	1	0.7%
T.P Turismo Sostenible.	0	0%
T.P Procesos de Sistemas Informáticos.	28	19.2%
T.P Procesos Administrativos.	44	30.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### ¿Programa que se encuentra cursando?

146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

Durante el 1er semestre 2025 recibimos 146 respuestas referente a la encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes, en donde contamos con una mayor participación de los estudiantes del técnico profesional de procesos administrativos corresponde a un 30.1% del total de la población encuestada.

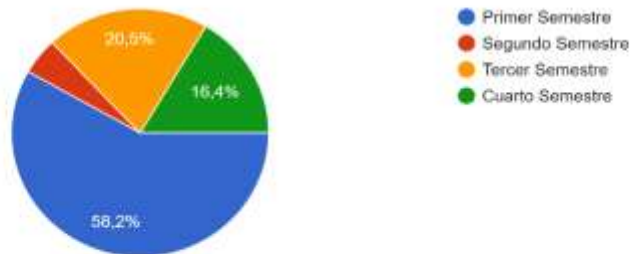


- ¿En qué semestre se encuentra?

SEMESTRE	No. de Personas	Porcentaje
Primer Semestre	85	58.2%
Segundo Semestre	7	4.8%
Tercer Semestre	30	20.5%
Cuarto Semestre	24	16.4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

¿En qué semestre se encuentra?

146 respuestas

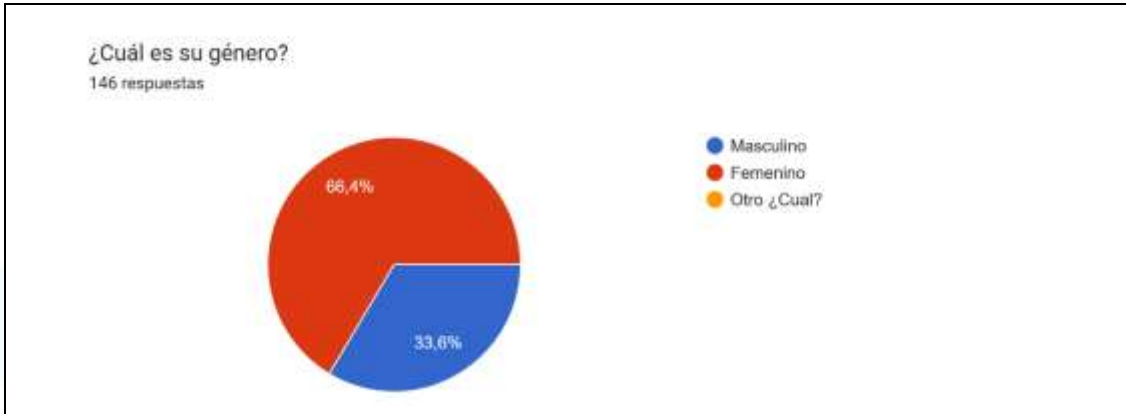


#### ANALISIS DE DATOS

Podemos observar que se obtuvo que el 58.2% de participación de los estudiantes que se encuentran en 1er semestre al momento de de aplicación de la encuesta. Es importante tener en cuenta que el porcentaje mas bajo lo presentaron los estudiantes del 2do semestre.

- ¿Cuál es su género?

Género	No. de Personas	Porcentaje
Femenino	97	66.4%
Masculino	49	33.6%
Otro ¿Cuál?	0	0%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

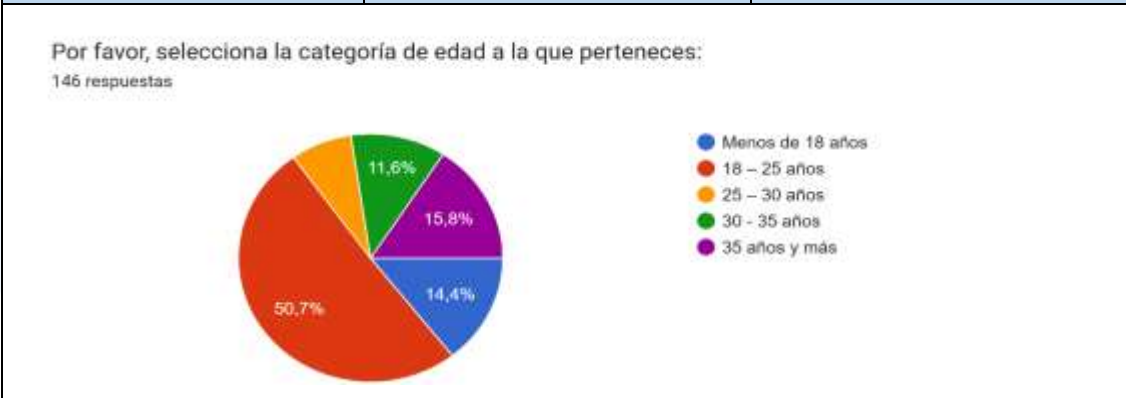


**ANALISIS DE DATOS**

Como se puede observar en el grafico arroja que un 66.4% de nuestros estudiantes encuestados son género femenino y un 33.6% son masculino. La opción de respuesta de otro ¿cuál? Presenta un 0% de respuestas recibidas.

- Por favor, selecciona la categoría de edad a la que perteneces:

Rango de edad	No. de Personas	Porcentaje
Menos de 18 años	21	14.4%
18 - 25 años	74	50.7%
25 - 30 años	11	7.5%
30 – 35 años	17	11.6%
35 años y más	23	15.8%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**ANALISIS DE DATOS**

Al categorizar a los encuestados por rango de edad permite definir las variables demográficas de la población estudiantil que participo en la encuesta de satisfacción gestión académica y así identificar si comparten las mismas características.



Por lo que observamos que las personas encuestadas entre 18 - 25 años edades presentan un mayor diligenciamiento con un 50.7%, en el rango entre 25 - 30 años con porcentaje de 7.5%, los de 35 años y más con un 15.8% y por igual de participación de un 11.6% encontramos a los encuestados entre 30 -35 años y a los menores de 18 años un 14.4%

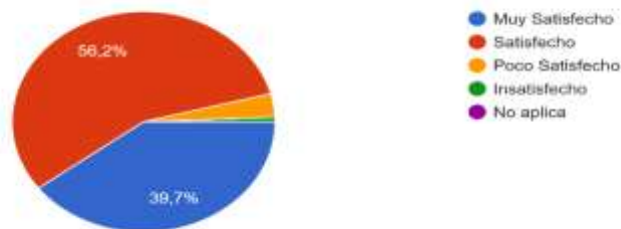
➤ **CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTE ASPECTOS:**

**ACADÉMICO**

- El proceso de matrícula en la institución.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	58	39.7%
Satisfecho	82	56.2%
Poco Satisfecho	5	3.4%
Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

El proceso de matrícula en la institución.  
146 respuestas



**ANÁLISIS DE DATOS**

Como se puede observar en el gráfico que un 56.2% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** del proceso de matrícula en la institución. La matrícula se percibe como un proceso eficiente y ágil.

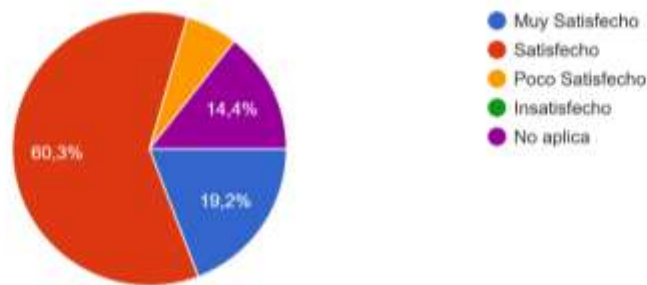


- El proceso de solicitud de los certificados de estudio.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	28	19.2%
Satisfecho	88	60.3%
Poco Satisfecho	9	6.2%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	21	14.4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

El proceso de solicitud de los certificados de estudio.

146 respuestas



#### ANÁLISIS DE DATOS

Un 60,3% satisfecho y 19,2% muy satisfecho. El 14,4% señaló que no ha utilizado el servicio. El trámite es valorado positivamente, aunque aún hay espacio para optimizarlo.

#### ➤ DOCENCIA

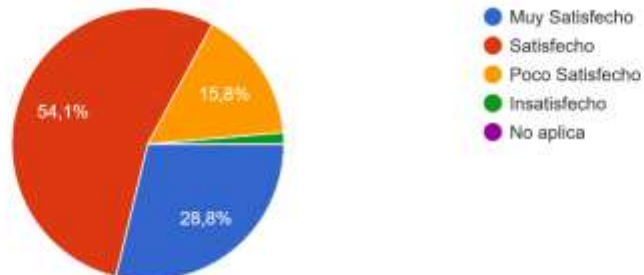
- ¿Qué tan satisfecho(a) está con los profesores?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	42	28.8%
Satisfecho	79	54.1%
Poco Satisfecho	23	15.8%
Insatisfecho	2	1.4%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



¿Qué tan satisfecha(o) está con los profesores?

146 respuestas



#### ANÁLISIS DE DATOS

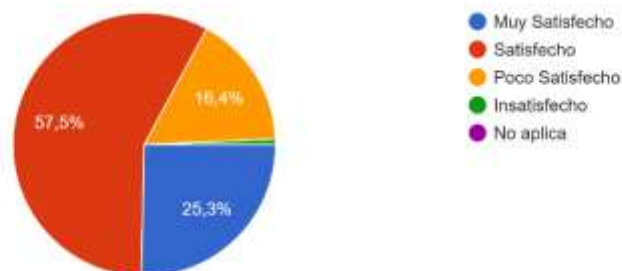
Como se puede observar el 54.1% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con los profesores, 28.8% muy satisfecho y un 15.8% poco satisfechos. Existe buena percepción general, pero algunos estudiantes cuestionan los métodos de enseñanza.

- Con los métodos de enseñanza (metodología implementada) de los profesores

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	37	25.3%
Satisfecho	84	57.5%
Poco Satisfecho	24	16.4%
Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Con los métodos de enseñanza (metodología implementada) de los profesores.

146 respuestas





### ANÁLISIS DE DATOS

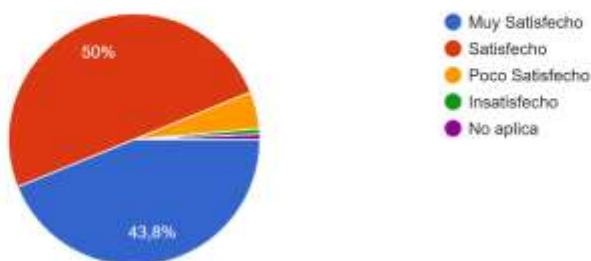
Como se puede observar que el 57.5% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con los métodos de enseñanza de los profesores, 25.3% muy satisfecho, un 16.4% poco satisfechos y 0.7% insatisfechos. Se destaca la necesidad de aplicar estrategias más prácticas y dinámicas

- ¿Qué tan satisfecho estas con el programa académico que cursas?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	64	43.8%
Satisfecho	73	50%
Poco Satisfecho	7	4.8%
Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

¿Qué tan satisfecho estas con el programa académico que cursas?

146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

De acuerdo a los resultados arrojados encontramos que el 50% manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos con un 43.8% con el programa académico que cursan al momento de desarrollar la encuesta. Solo el 4.8% se encuentran poco satisfechos. por lo general los programas cumplen con las expectativas de los estudiantes.

### ➤ Servicios de apoyo académico

- ¿Qué tan Satisfecho estas con el personal de apoyo académico de la institución?

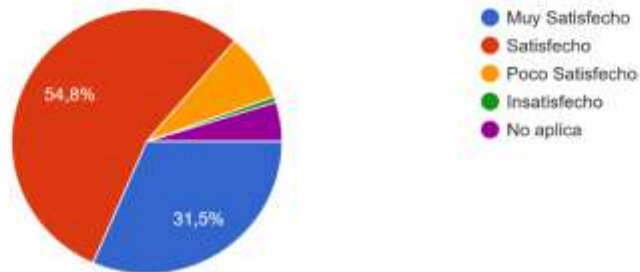
GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	46	31.5%
Satisfecho	80	54.8%
Poco Satisfecho	12	8.2%



Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	7	4.8%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

¿Qué tan Satisfecho estas con el personal de apoyo académico de la institución?

146 respuestas



#### ANALISIS DE DATOS

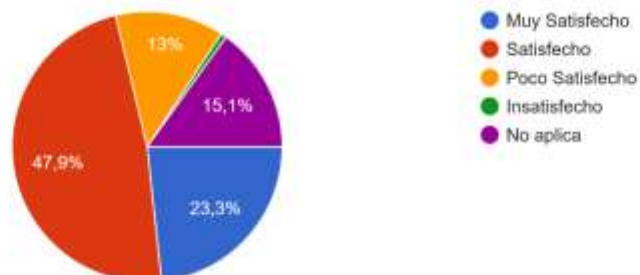
Como se puede observar que el 54.8% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con el personal de apoyo académico de la institución, 31.5% muy satisfecho, y un 8.2% poco satisfechos.

- Prácticas pedagógicas

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	34	23.3%
Satisfecho	70	47.9%
Poco Satisfecho	19	13%
Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	22	15.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Prácticas pedagógicas

146 respuestas



#### ANALISIS DE DATOS

Observamos que el 47.9% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS**

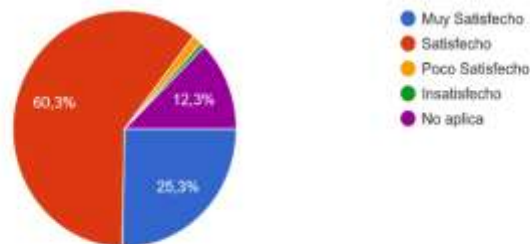


con las prácticas pedagógicas, 23.3% muy satisfecho, el 15.1% no aplica, 13% poco satisfecho y 0.7% insatisfecho.

- Acceso al material en la biblioteca.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	37	25.3%
Satisfecho	88	60.3%
Poco Satisfecho	2	1.4%
Insatisfecho	1	0.7%
No aplica	18	12.3%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Acceso al material en la biblioteca.  
146 respuestas

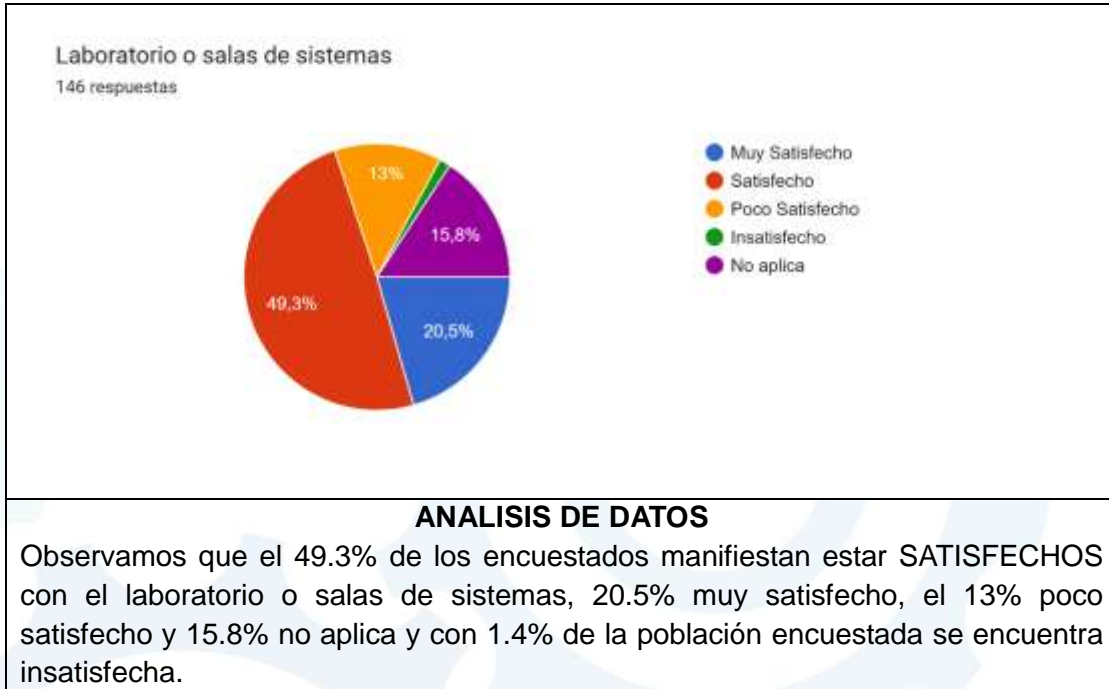


#### ANÁLISIS DE DATOS

Como se puede observar que el 60.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con el acceso al material en la biblioteca, 25.3% muy satisfecho, y un 1.4% poco satisfechos.

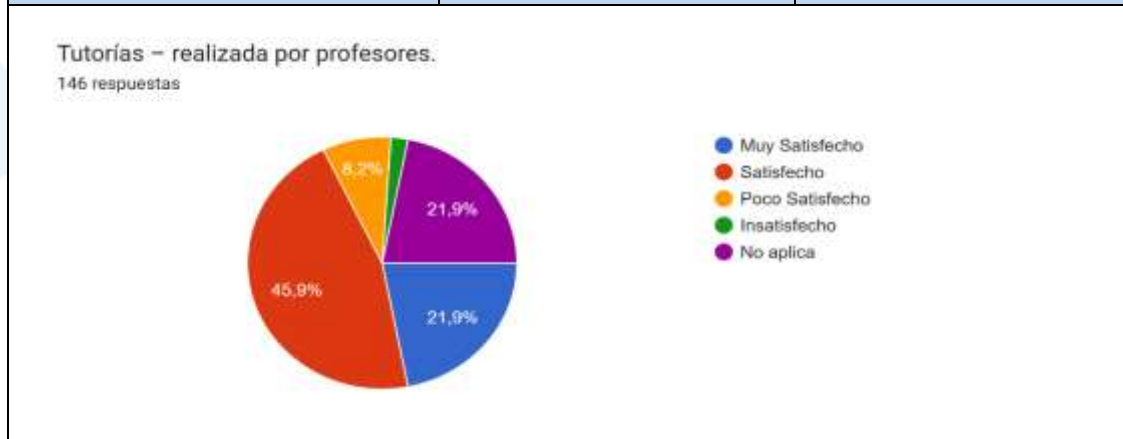
- Laboratorio o salas de sistemas

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	30	20.5%
Satisfecho	72	49.3%
Poco Satisfecho	19	13%
Insatisfecho	2	1.4%
No aplica	23	15.8%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>



- Tutorías – realizada por profesores.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	32	21.9%
Satisfecho	67	45.9%
Poco Satisfecho	12	8.2%
Insatisfecho	3	2.1%
No aplica	32	21.9%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>





### ANÁLISIS DE DATOS

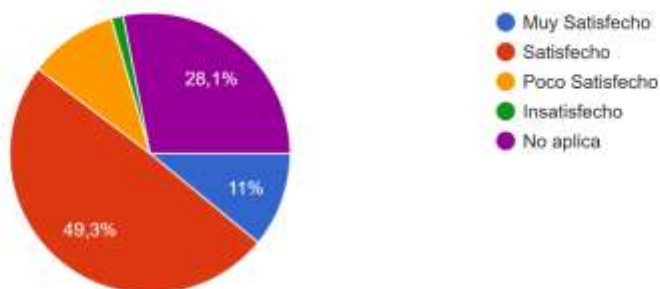
Observamos que el 45.9% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las tutorías realizada por profesores, 21.9% muy satisfecho, 8.2% poco satisfecho y el 21.9% no aplica debido a que no utilizan este recurso.

- Monitorias - realizadas por compañeros.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	16	11%
Satisfecho	72	49.3%
Poco Satisfecho	15	10.3%
Insatisfecho	2	1.4%
No aplica	41	28.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Monitorias - realizadas por compañeros.

146 respuestas

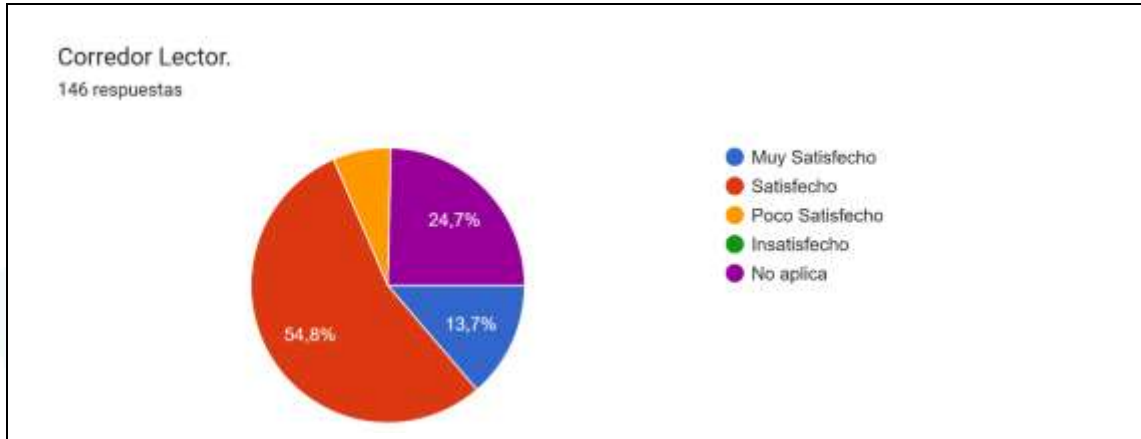


### ANÁLISIS DE DATOS

Observamos que el 49.3% de los encuestados manifiestan estar SATISFECHOS con las monitorias realizadas por compañeros, 11% muy satisfecho, 10.3% poco satisfecho, y el 28.1% no aplica.

- Corredor Lector.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	20	13.7%
Satisfecho	80	54.8%
Poco Satisfecho	10	6.8%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	36	24.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



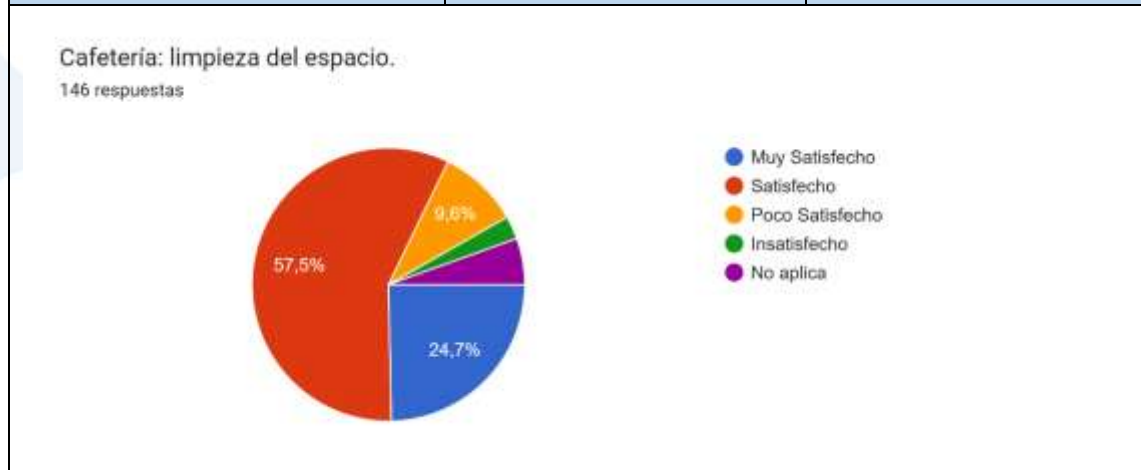
**ANÁLISIS DE DATOS**

Observamos que el 54.8% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la estrategia implementada por coordinación académica de corredor lector, 13.7% muy satisfecho, 6.8% poco satisfecho, el 24.7% no aplica y 0% insatisfecho.

➤ **SERVICIOS DE LAS SIGUIENTES ÁREAS:**

- **Cafetería:** limpieza del espacio

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	36	24.7%
Satisfecho	84	57.5%
Poco Satisfecho	14	9.6%
Insatisfecho	4	2.7%
No aplica	8	5.5%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>





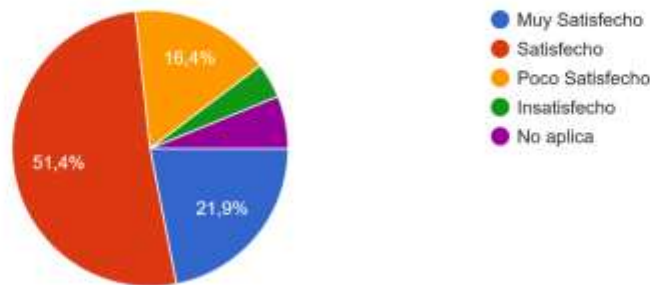
### ANÁLISIS DE DATOS

De acuerdo al resultado obtenido podemos identificar que el 57.5% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la limpieza del espacio de la cafetería, el 24.7% muy satisfecho, un 9.6% poco satisfecho, y el 2.7% insatisfecho.

- **Cafetería:** variedad de alimentos disponibles.

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	32	21.9%
Satisfecho	75	51.4%
Poco Satisfecho	24	16.4%
Insatisfecho	6	4.1%
No aplica	9	6.2%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Cafetería: variedad de alimentos disponibles.  
146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

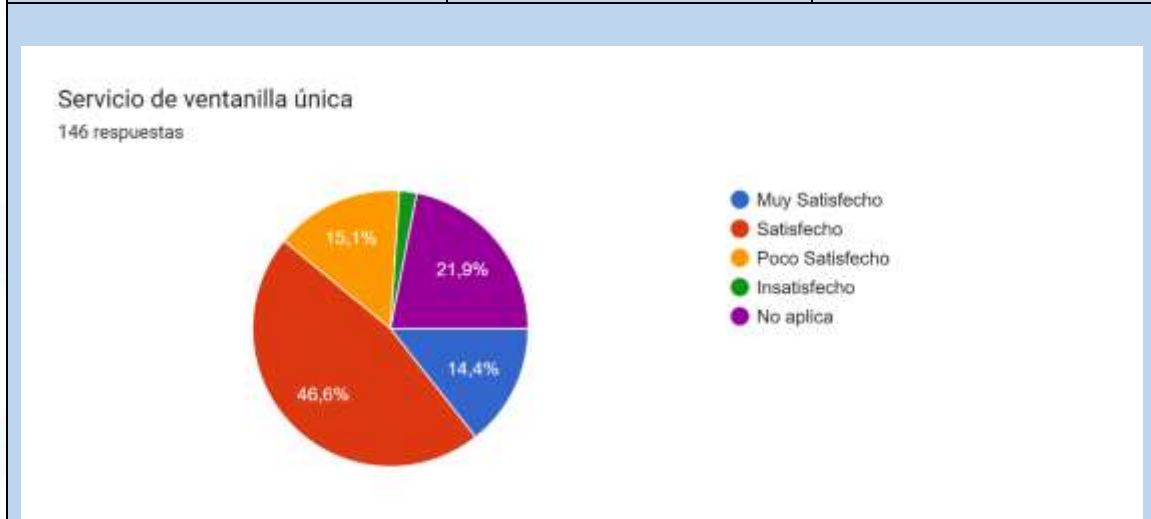
El resultado obtenido referente a la variedad de los alimentos el 51.4% están **SATISFECHOS**, el 21.9% muy satisfecho, un 16.4% poco satisfecho, y el 6.2% no aplica o no adquirido dichos servicios. La cafetería debe mejorar tanto en variedad como en espacio.

- Servicio de ventanilla única

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	21	14.4%
Satisfecho	68	46.6%
Poco Satisfecho	22	15.1%
Insatisfecho	3	2.1%



No aplica	32	21.9%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



#### ANÁLISIS DE DATOS

Del servicio prestado en ventanilla única el 46.6% se encuentra SATISFECHO, 14.4% muy satisfecho, 15.1% poco satisfecho, el 21.9% no aplica y 2.1% insatisfecho.

### ➤ INFRAESTRUCTURA

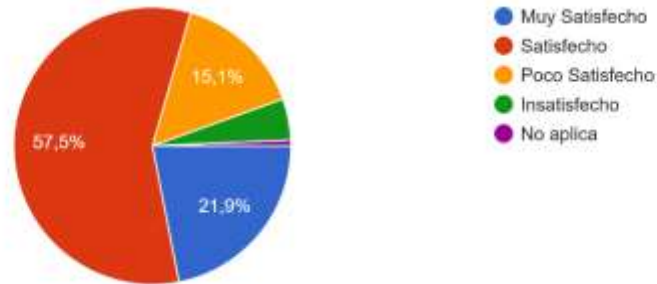
- Ventilación de las aulas de clases

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	32	21.9%
Satisfecho	84	57.5%
Poco Satisfecho	22	15.1%
Insatisfecho	7	4.8%
No aplica	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**Ventilación de las aulas de clases.**

146 respuestas



**ANÁLISIS DE DATOS**

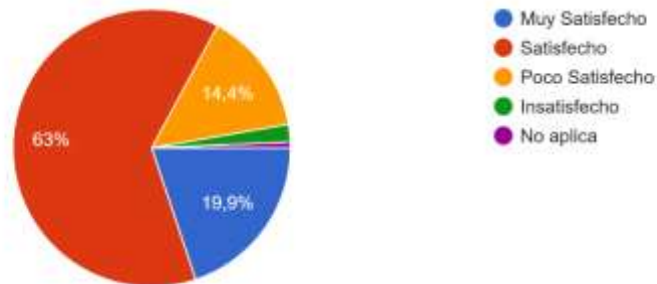
El 57.5% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la ventilación de las aulas de clases, 15.1% poco satisfecho, 4.8% insatisfecho, el 21.9% muy satisfecho. Referente a este aspecto se evidencia una brecha mínima de diferencia para lograr un mayor grado de satisfacción.

- Comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	29	19.9%
Satisfecho	92	63%
Poco Satisfecho	21	14.4%
Insatisfecho	3	2.1%
No aplica	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases.**

146 respuestas



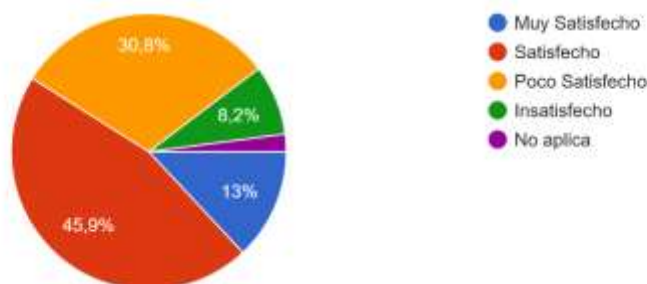
### ANÁLISIS DE DATOS

El 63% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la comodidad del mobiliario (sillas) de las aulas de clases, 14.4% poco satisfecho, 19.9% muy satisfecho, el 2.1% Insatisfecho.

- Estado físico de los baños

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	19	13%
Satisfecho	67	45.9%
Poco Satisfecho	45	30.8%
Insatisfecho	12	8.2%
No aplica	3	2.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

Estado físico de los baños.  
146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

El 45.9% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con estado físico de los baños, 30.8% poco satisfecho, 8.2% insatisfecho, el 13% muy satisfecho y el 2.1% no aplica. Se evidencia que un gran porcentaje no están a gusto con el estado físico de este espacio.

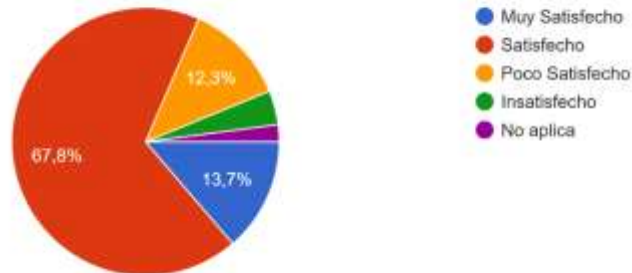
- Limpieza de los baños

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	20	13.7%
Satisfecho	99	67.8%
Poco Satisfecho	18	12.3%
Insatisfecho	6	4.1%
No aplica	3	2.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



### Limpieza de los baños:

146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

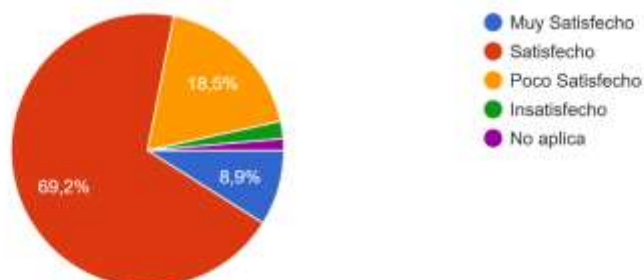
Frente este servicio el 67.8% se encuentran SATISFECHOS con la limpieza de los baños, 12.3% poco satisfecho, 13.7% muy satisfecho, el 4.1% Insatisfecho, y 2.1% no aplica.

- Estado de la infraestructura

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	13	8.9%
Satisfecho	101	69.2%
Poco Satisfecho	27	18.5%
Insatisfecho	3	2.1%
No aplica	2	1.4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

### Estado de la infraestructura

146 respuestas



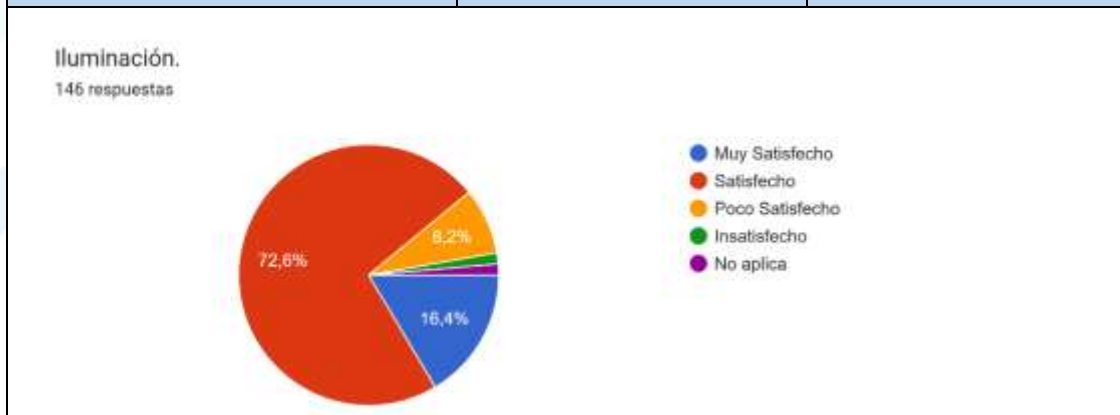


**ANÁLISIS DE DATOS**

El 69.2% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con estado de la infraestructura, 18.5% poco satisfecho, 8.9% muy satisfecho, el 1.4% no aplica.

- Iluminación

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	24	16.4%
Satisfecho	106	72.6%
Poco Satisfecho	12	8.2%
Insatisfecho	2	1.4%
No aplica	2	1.4%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

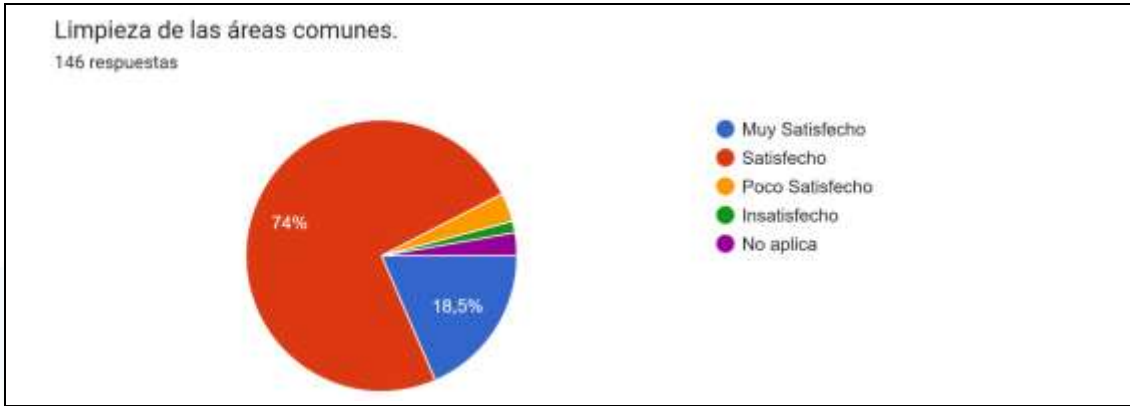


**ANÁLISIS DE DATOS**

El 72.6% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la iluminación de las instalaciones físicas, 8.2% poco satisfecho, 16.4% muy satisfecho, el 1.4% no aplica y en 1.4% se encuentran insatisfecho.

- Limpieza de las áreas comunes

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	27	18.5%
Satisfecho	108	74%
Poco Satisfecho	5	3.4%
Insatisfecho	2	1.4%
No aplica	4	2.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



**ANÁLISIS DE DATOS**

El 74% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con la limpieza de las áreas comunes, 18.5% muy satisfechos, 3.4% poco satisfechos, el 1.4% insatisfecho.

➤ **PERSPECTIVA INSTITUCIONAL**

- ¿Qué tan satisfecho te sientes durante tu experiencia vivida dentro de la institución?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	49	33.6%
Satisfecho	90	61.6%
Poco Satisfecho	6	4.1%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>





### ANÁLISIS DE DATOS

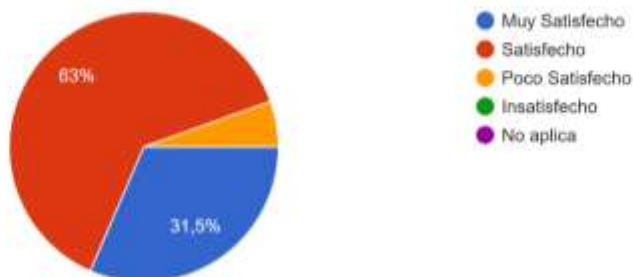
El 61.6% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con las experiencias vividas dentro de la institución, 33.6% muy satisfechos, 4.1% poco satisfecho.

- ¿Qué tan satisfecho estas con el ambiente universitario?

GRADO DE SATISFACCIÓN	No. de Personas	Porcentaje
Muy satisfecho	46	31.5%
Satisfecho	92	63%
Poco Satisfecho	8	5.5%
Insatisfecho	0	0%
No aplica	0	0%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

¿Que tan satisfecho estas con el ambiente universitario?

146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

El 63% de los encuestados manifiestan estar **SATISFECHOS** con el ambiente universitario que se experimenta en la institución, 31.5% muy satisfechos, 5.5% poco satisfecho.

La percepción global de la institución es positiva.

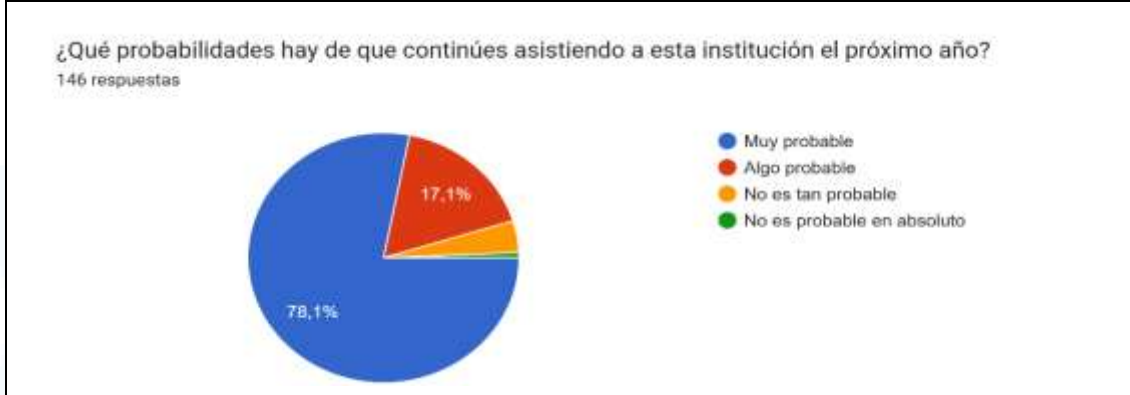
## ➤ CONTINUIDAD Y RECOMENDACIÓN

- ¿Qué probabilidades hay de que continúes asistiendo a esta institución el próximo año?

GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Muy probable	114	78.1%
Algo probable	25	17.1%



No es tan probable	6	4.1%
No es probable en absoluto	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

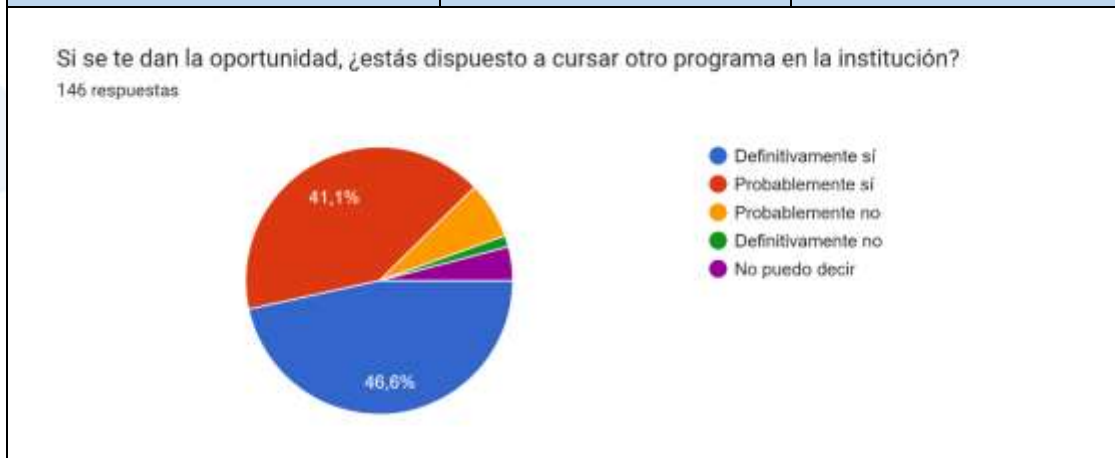


### ANÁLISIS DE DATOS

El 78.1% de los encuestados manifiestan que es MUY PROBABLE que continúe asistiendo a la institución el próximo año, 17.1% algo probable, 4.1% no es tan probable

- Si se te dan la oportunidad, ¿estás dispuesto a cursar otro programa en la institución?

GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Definitivamente sí	68	46.6%
Probablemente sí	60	41.1%
Probablemente no	10	6.8%
Definitivamente no	2	1.4%
No puedo decir	6	4.1%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>





### ANÁLISIS DE DATOS

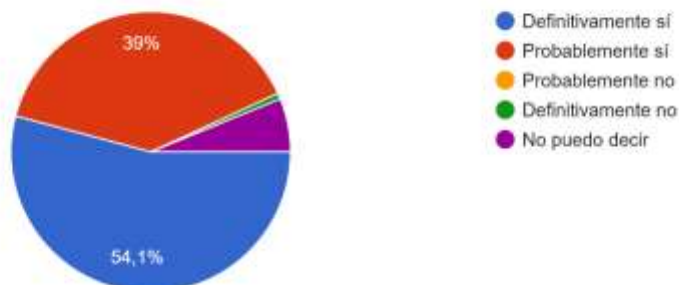
DEFINITIVAMENTE SÍ con un 46.6%, y PROBABLEMENTE SÍ con un 41.1%, son las opciones con mayor porcentaje de respuesta referente a la probabilidad de si le dan la oportunidad cursar otro programa en la institución.

- ¿Crees que tus hermanos o amigos se beneficiarán al estudiar en esta institución?

GRADO DE PROBABILIDAD	No. de Personas	Porcentaje
Definitivamente sí	79	54.1%
Probablemente sí	57	39%
Probablemente no	4	3.6%
Definitivamente no	1	0.7%
No puedo decir	9	6.2%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

¿Crees que tus hermanos o amigos se beneficiarán al estudiar en esta institución?

146 respuestas



### ANÁLISIS DE DATOS

DEFINITIVAMENTE SÍ de los 54.1% de los encuestado y con un 39% PROBABLEMENTE SÍ consideran que probablemente sus familiares se beneficiarían al estudiar en esta institución.

- ¿Recomendarías esta institución a otras personas?

ITEM	No. de Personas	Porcentaje
SI	144	99.3%
NO	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>



### COMENTARIOS Y SUGERENCIAS (Grupo de Valor)

De las personas encuestadas, algunos participantes expresaron comentarios y sugerencias sobre las áreas que consideran deben ser mejoradas. Es importante resaltar que varias de estas observaciones se repiten en diferentes respuestas, y que algunas requieren interpretación por la forma en que fueron redactadas.

Por consiguiente, presentamos los más destacados:

- ✓ La cafetería ya que tiene muy poco espacio para sentarse y controlar un poquito los precios de los productos.
- ✓ Me parece sumamente importante recibir las clases como corresponde, en las clases de procesos contables con el profesor Larry solo vemos 1 hora que es de 7 a 8 de la noche de 8 a 9 nos pone a transcribir asientos contables es cosa que no me parece siempre nos manda a transcribir todo como si fuéramos niños pequeños con la excusa de que así aprendemos en mí parecer es una de las clases más importantes y deberíamos enfatizar en procesos contables llevamos 1 semestre viendo asientos (No me parece lo correcto, él debe dar sus horas completas).
- ✓ Siento que el INFOTEP debe mejorar en la distribución de salones y el manejo del horario de los programas académicos ya que, a través de mi experiencia he perdido clase la primera semana por la pésima organización de los horarios de los programas académicos. Debido a mi posición propongo que cada estudiante matricule cada área dependiendo del semestre que ha cursado, que tenga pendiente en su pensum y que le facilite mejor su horario, puede ser por la plataforma que se



maneja actual que es Q10 pero he escuchado que están en la negociación de la plataforma llamada DOCE, desde ahí no tengo conocimiento.

- ✓ Planificación de las actividades que sean con tiempo y no un día antes de realizarse ya que se han informado ciertas en corto plazo, amabilidad por parte de la coordinadora académica, ampliación de la cafetería.
- ✓ La limpieza de los baños y la ventilación en algunos salones, porque hace demasiado calor en los salones con ventiladores, los ventiladores están un poco dañados, y deberían de tener más variedad en la cafetería.
- ✓ Realizar un mantenimiento constante a los salones teniendo buena ventilación, herramientas tecnológicas para proyectar presentaciones, arreglen los salones que tienen goteras, las escaleras que no se inunden, ampliar la cafetería, poner una papelería para el servicio de los estudiantes. Los profesores tengan una metodología de enseñanza acorde a un instituto técnico y no a un colegio, que no enseñen en base a la teoría sino en base a ejercicios operativos y prácticos.
- ✓ Que los profes se informen sobre los eventos de la universidad. Por qué a veces se les preguntaba sobre algún evento y decían que no sabían. 2) los escritorios y sillas de los profes que sean más cómodos y presentables (Si las mesas fueran plegables sería mucho mejor para optimizar los espacios de los salones cuando se requiera. 3) Antes de pedir las camisas para entregar pueden hacer una encuesta en la página con cada programa y recopilar las tallas de los estudiantes para ser más asertivos en las entregas con respecto a la talla de cada beneficiario. (Por ejemplo: yo soy talla M y me entregaron una camisa talla L, que me queda como un vestido) Entonces no me la pongo porque no es mi talla y la chica que me la entrego solo dijo " esa es la talla que queda" y creo que la idea de las camisas no es dejarlas en bodega para que se pierdan solo por no haber gestionado ese detalle para tener un mejor resultado de entrega de las camisas 4) en caso de ser posible tener un soporte de video beam ubicado donde se pueda proyectar bien el tablero para que no haya que cambiar de puesto por que el cable del vídeo beam pasa por la silla donde me siento.
- ✓ Los salones, la dinámica en la que enseñan algunos profesores.
- ✓ La parte de al fondo donde se ve el mar y hay como unas cosas ahí, esa parte le resta estética a la institución, si se arreglara un poco, tal vez se vería mejor.
- ✓ Mejorar el aspecto de los baños Atención más rápida y eficaz en cafetería Cambiar o mejorar el método de enseñanza de algunos profesores.
- ✓ Áreas de estudio abiertas o disponibilidad en días de por fuera de clases
- ✓ A lo local en la isla providencia sería un sede fijo.
- ✓ No se realmente me gusta todo de la institución así que no me fijó tanto en eso.
- ✓ Cafetería,
- ✓ Ninguna



- ✓ Los baños, las barandas de las escaleras y que todos los salones tengan los equipos necesarios.
- ✓ veo que las áreas ya están siendo mejoradas.
- ✓ Considero que deben mejorar el servicio de vigilancia porque ya se han presentado inconvenientes a la hora de ingresar a la institución por causa de actitudes de los vigilantes.
- ✓ el área de tic.
- ✓ Cafetería Más limpieza en todas las zonas de INFOTEP Mas organización y limpieza de las áreas comunes.
- ✓ Algunas aulas tienes aires, pero hay otras que no tienen ni abanico y hay demasiado calor, en la cafetería solo hay fritos y digamos que lo más "saludable" cuesta demasiado, y no recomendaría la institución porque hace falta una buena comunicación, aparte de todo eso no hay una buena educación en el personal (pasan delante de ti y no te dicen ni unos buenos días).
- ✓ Cafetería, áreas comunes, parqueadero
- ✓ Pues nada hasta todo bien con servicio y todo lo que nos has brindado a nosotros los estudiantes
- ✓ los baños el gimnasio y los corredores.
- ✓ Mucho bullying en las aulas sin justa causa, todo lo toman a lo personal, e indicando con otras personas les pasa lo mismo, general grupos de estudio entre compañeros es complicado por q todos manejan sus tiempos y es un reto emocional y académico muy grande.
- ✓ Todos los salones deberían tener aire, creo que el piso de los pasillos y barandas necesitan ser mejorados, y si es posible que adicioneen otras Aulas de clases o por qué no, que amplíen las estructuras o edificio en sí, convirtiéndolo en un edificio apto para la cantidad de estudiantes que asistan. Cómo también sería bueno que haya más facultades como Derecho, Teología, Enfermería, Diseño Gráfico etc. y muchos otros más. Que sea de competencia nivel cinco (5) nuestra Universidad como otros en Colombia.
- ✓ Recomendaría que la maestra de Matemáticas sea un poquito más empática.
- ✓ Dedicar tiempo a los temas dados ya que cambian muy rápido 3) Recomendaría también que fueran un poquito más didácticos a la hora de dar las clases ya que no todos aprenden igual.

## **CONCLUSIONES**

La mayoría de los estudiantes encuestados manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con los servicios académicos y administrativos. Aspectos como el proceso de

matrícula, la atención en ventanilla única, el ambiente universitario y la experiencia institucional obtuvieron los porcentajes más altos de satisfacción (superiores al 60%).

La docencia fue valorada de forma positiva, destacándose la satisfacción con los profesores y los métodos de enseñanza, aunque algunos estudiantes sugieren metodologías más prácticas, dinámicas y contextualizadas al nivel técnico profesional.

Los servicios como biblioteca, laboratorios y personal de apoyo académico presentan buenos niveles de satisfacción, aunque se evidencian oportunidades de mejora en la disponibilidad de equipos tecnológicos, mantenimiento de aulas y acceso a recursos didácticos.

La limpieza de áreas comunes y la iluminación son bien valoradas; sin embargo, se detectan inconformidades en la ventilación de los salones, estado físico de los baños, mobiliario y espacios de cafetería.

El 99.3% de los encuestados recomendarían la institución y el 78.1% indicó que continuará sus estudios en INFOTEP, reflejando confianza, compromiso y reconocimiento de la calidad educativa.

La participación de 146 estudiantes, principalmente de los programas de Procesos Administrativos, demuestra una muestra representativa y un interés creciente en la evaluación y mejora continua de la gestión institucional.

## **RECOMENDACIONES**

### **Fortalecer la infraestructura y mantenimiento preventivo:**

- Mejorar la ventilación y climatización de los salones y ampliar y adecuar los espacios de la cafetería y baños.
- Mantener en óptimo estado el mobiliario, techos y escaleras.
- Evaluar la posibilidad de expansión física ante el aumento de matrícula.

### **Optimizar la organización académica:**

- Revisar la distribución de horarios y salones al inicio de semestre para evitar retrasos.
- Promover el uso eficiente de plataformas académicas.
- Planificar las actividades institucionales con mayor anticipación y comunicación efectiva.



**Fortalecer la metodología docente:**

- Fomentar estrategias de enseñanza práctica, participativa y adaptada al contexto técnico profesional.
- Promover espacios de capacitación pedagógica docente y uso de herramientas tecnológicas.

**Mejorar los servicios complementarios:**

- Diversificar la oferta de alimentos en la cafetería y garantizar precios accesibles.
- Mantener limpieza constante en baños y zonas comunes.
- Evaluar la posibilidad de abrir una sede fija en Providencia y ampliar la oferta académica.

**Promover la comunicación y participación estudiantil:**

- Implementar mecanismos de retroalimentación continua (buzones, encuestas en línea).
- Reforzar la empatía, atención y amabilidad del personal administrativo y de vigilancia.
- Diseñar campañas para fortalecer el respeto, la convivencia y la prevención del acoso entre estudiantes.

**Reconocer y divulgar las buenas prácticas:**

- Difundir los resultados positivos de la encuesta en espacios institucionales.
- Resaltar la alta satisfacción y compromiso de los estudiantes como evidencia del fortalecimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)

**Elaborado por:**

Wilfred Lever Orozco  
Profesional Especializado - Grupo SIAC

**Revisado por:**

Janelle Forbes Suárez  
Profesional Universitario - Calidad