

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



VICERRECTORÍA ACADÉMICA

2025



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. CONCEPTOS BASICOS
2. FORMATO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
3. METODOLOGIA APLICADA
4. RESULTADO
5. CONCLUSIONES



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

PRESENTACIÓN

En el momento, lograr la **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “INFOTEP”, es mantener « Satisfecho a cada cliente » para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de la institución (Producción Académica, finanzas. Talento Humano, entre otros.

Por tal motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que laboran en la Entidad, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en que consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la anhelada **satisfacción del cliente**.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

1. CONCEPTOS BÁSICOS

Definición de "Satisfacción del Cliente":

La **satisfacción del cliente** Se define como "el nivel del estado de ánimo del **"estudiante"** que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio académico con sus expectativas"

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Como se vio en la anterior definición, la **satisfacción del cliente** está conformada por tres elementos:

1. **Indicadores de Percepción:** Son las expectativas, es decir son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir. Los indicadores de percepción de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.

En la parte que depende de la Institución, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes y los clientes se sentirán decepcionados luego de la adquisición del servicio académico.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los indicadores de percepción para **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad del servicio académico; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente; situación que es atribuible a las actividades de académicas (en especial, de la publicidad y las promociones académicas).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" los indicadores de percepción" orientados a los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la institución puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a vincularse a la institución.

2. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la adquisición del servicio académico, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.coEmail: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- **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.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda institución u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a adquirir el servicio académico. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas del servicio. Por tanto, la entidad obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la institución obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el sector.

2. FORMATO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El instrumento de recolección de información fue validado por los responsables de programas, la cual fue diseñada en formulario Google form y direccionada por el siguiente link de acceso: <https://forms.gle/ZamxrQWoEPzosJL16>



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

A continuación, la encuesta aplicada con 4 indicadores de percepción y 20 ítems con criterios de calificación: MS: Muy Satisfecho - 4 S: Satisfecho - 3 PS: Poco Satisfecho - 2 I: Insatisfecho - 1, conformado por 4 indicadores de percepción y 21 ítems.

1. Seleccione el programa académico al que pertenece.

DE MANERA SINCERA CALIFIQUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SIGUIENTES ASPECTOS							
MS: Muy Satisfecho - 4 S: Satisfecho - 3 P: Poco Satisfecho - 2 I: Insatisfecho - 1				CALIFICACIÓN			
Califique las expectativas institucionales para el desarrollo de su proceso de enseñanza - Aprendizaje				MS	S	PS	I
No.	INDICADORES DE PERCEPCIÓN	ITEMS	4	3	2	1	
1	EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES	1. El programa Académico cumple con las expectativas académicas					
		2. Considera que las herramientas didácticas utilizadas para el desarrollo de las clases por el docente son las adecuadas					
		3. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos) lo considera					
Califique cada uno de los aspectos que tiene que ver con los docentes que contribuyen a su proceso formativo							
2	DOCENTES	4. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico					
		5. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada					
		6. La comunicación del docente es efectiva					
		7. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico Independiente del estudiante (tareas asignadas fuera de los horarios de clases)					



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

		8. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad. Esto solo en caso de que exista la población en el programa que ud estudia				
Califique como son los servicios que recibe en cada uno de los siguientes procesos:						
3	SERVICIOS PRESTADOS	9. Responsables de Programa				
		10. Bienestar Institucional				
		11. Pagaduría				
		12. Atención al Ciudadano				
		13. Admisión, Registro. Certificación, Constancias				
		14. Aplicativo Académico (a través del cual realizan la inscripción, matrícula, visualización de notas académicas)				
Califique la eficiencia en los servicios y trámites relacionados a continuación:						
4	TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15. Proceso de Inscripción de aspirantes a programas académicos.				
		16. Matrícula aspirantes admitidos a programas académicos.				
		17. Certificado y constancias de estudios				
		18. Certificado de notas				
		19. Proceso de Graduación				
		20. Proceso de para obtención del carnet estudiantil				

3. METODOLOGÍA APLICADA

Para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente, una vez validado el instrumento de recolección de la información (encuesta) se tomó una muestra de 123 estudiantes del segundo semestre de 2025-II tal como lo establece el procedimiento que reposa en la vicerrectoría académica.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Teniendo en cuenta que se conoce el tamaño de la población que en esta oportunidad es de 148 estudiantes matriculados en 2025-II, población que se toma como base para realizar el muestreo estadístico, por lo que se manifiesta que se trata de una población finita, por ello se aplicó la ecuación que determina dicho fin, obteniendo una muestra de 134 estudiantes.

Si bien la muestra para el segundo semestre es menos a que solo se le aplica a los estudiantes de primer semestre de todos los programas, para conocer su satisfacción frente a los criterios antes mencionados.

Tamaño de la muestra para variables población finita

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z^2P(1-P)}$$

DESCRIPCIÓN		VALOR
N	Tamaño de la población	599
NC	Nivel de confianza	95%
Z	Cuantil asociado al NC	1,96
P	Proporción de éxitos	50%
1-P	Proporción de fracasos	50%
e	Error admisible	5%

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{(N-1)e^2 + Z^2P(1-P)}$$



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Se aplicó un muestreo aleatorio simple con población finita, quedando de la siguiente manera:

$$n = \frac{(123)(1,96)^2 * (1 - 50\%)}{(123 - 1) * 5\% + (1,96)^2 * 50\% * (1 - 50\%)}$$

$$n = \frac{236,25}{7,0604} = 33,5 - 34$$

$$N = 565 + 34 = 599$$

Para una muestra total de 34 estudiantes encuestados para el año 2025-2, para una población total de 599 estudiantes.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

4.RESULTADOS

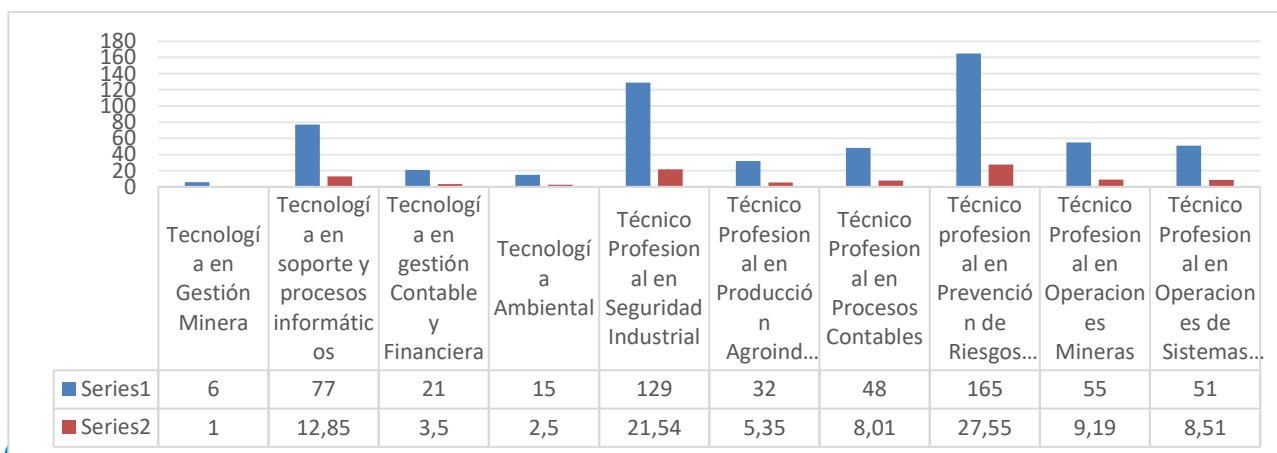
CRITERIO1: EXPECTATIVAS INSTITUCIONALES

Tabla 1. Programa al que pertenece

Programa al que pertenece	N°	Porcentaje (%)
Tecnología en Gestión Minera	6	1,00
Tecnología en soporte y procesos informáticos	77	12,85
Tecnología en gestión Contable y Financiera	21	3,50
Tecnología Ambiental	15	2,50
Técnico Profesional en Seguridad Industrial	129	21,54
Técnico Profesional en Producción Agroindustrial de Alimentos	32	5,35
Técnico Profesional en Procesos Contables	48	8,01
Técnico profesional en Prevención de Riesgos Laborales	165	27,55
Técnico Profesional en Operaciones Mineras	55	9,19
Técnico Profesional en Operaciones de Sistemas de Manejo Ambiental	51	8,51
TOTAL	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 1. Programa al que pertenece



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Fuente: Elaboración propia.

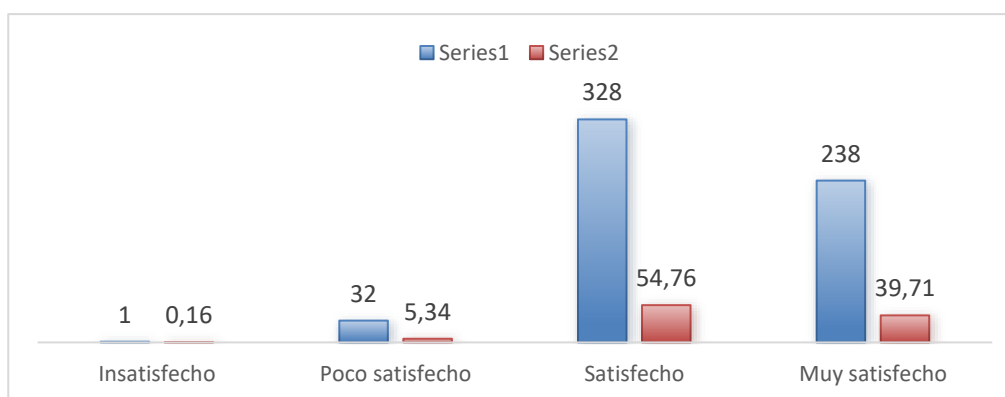
El análisis de la percepción estudiantil muestra que los programas tienen una marcada preferencia por áreas vinculadas a seguridad, prevención y operaciones mineras. El programa con mayor aceptación es el Técnico profesional en Prevención de Riesgos Laborales, con 165 estudiantes (27,55%), seguido del Técnico Profesional en Seguridad Industrial con 129 (21,54%), lo que refleja un fuerte interés en campos asociados a la protección y normativa laboral, posiblemente impulsado por su alta demanda en el sector productivo. En contraste, los programas tecnológicos como Tecnología en Gestión Minera (solo 6 estudiantes, 1%) y Tecnología Ambiental (15 estudiantes, 2,5%) presentan una percepción significativamente menor, lo que podría indicar una menor visibilidad, desconocimiento de su proyección laboral. En general, se observa una tendencia clara hacia los programas técnicos, que concentran la mayor parte de la preferencia estudiantil, sugiriendo que los estudiantes perciben estos caminos formativos como más accesibles, cortos o con inserción laboral más inmediata en el contexto regional o sectorial.

Tabla 2. Programa académico vs el cumplimiento de las expectativas académicas

Expectativas académicas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	1	0,16
Poco satisfecho	32	5,34
Satisfecho	328	54,76
Muy satisfecho	238	39,71
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Programa académico



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Fuente: Elaboración propia.

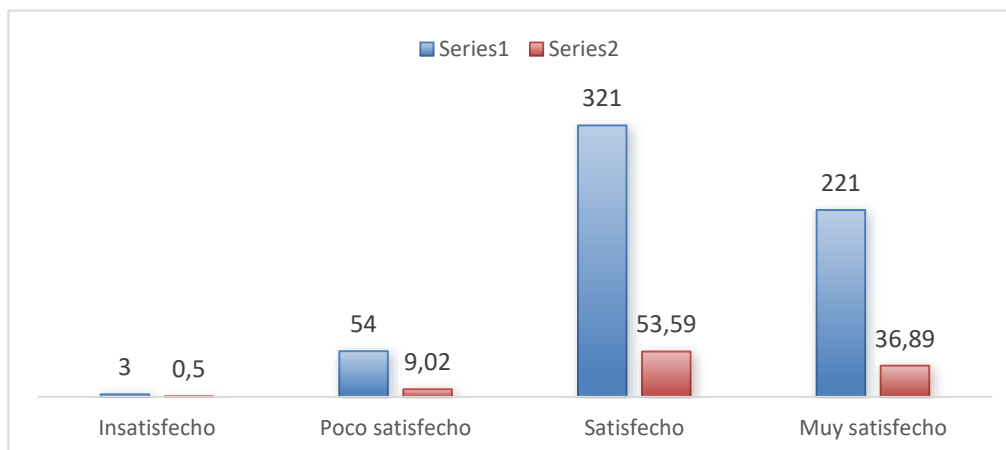
El análisis de los niveles de satisfacción revela una percepción ampliamente positiva entre los estudiantes, ubicándose en las categorías superiores: el 54,76% se declara Satisfecho y el 39,71% Muy satisfecho, lo que suma un 94,47% de aceptación favorable. Esto indica que la experiencia formativa o institucional cumple con las expectativas de la gran mayoría. Sin embargo, la proporción de "Muy satisfecho" es ligeramente menor que la de "Satisfecho", lo que sugiere que, si bien el servicio es bien valorado, existe un margen para alcanzar un nivel de excelencia más generalizado. La baja presencia de insatisfacción (solo un 5,5% entre "Poco satisfecho" e "Insatisfecho") estop señala la necesidad de atender focos específicos de mejora para consolidar una percepción óptima y uniforme.

Tabla 3. Las herramientas utilizadas para el desarrollo de las clases

Herramientas utilizadas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0,50
Poco satisfecho	54	9,02
Satisfecho	321	53,59
Muy satisfecho	221	36,89
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 3. Las herramientas utilizadas para el desarrollo de las clases



Fuente: Elaboración propia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61
Teléfono: 57 (5) 7740404
Web: www.infotep.edu.co
Email: infotep@infotep.edu.co
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

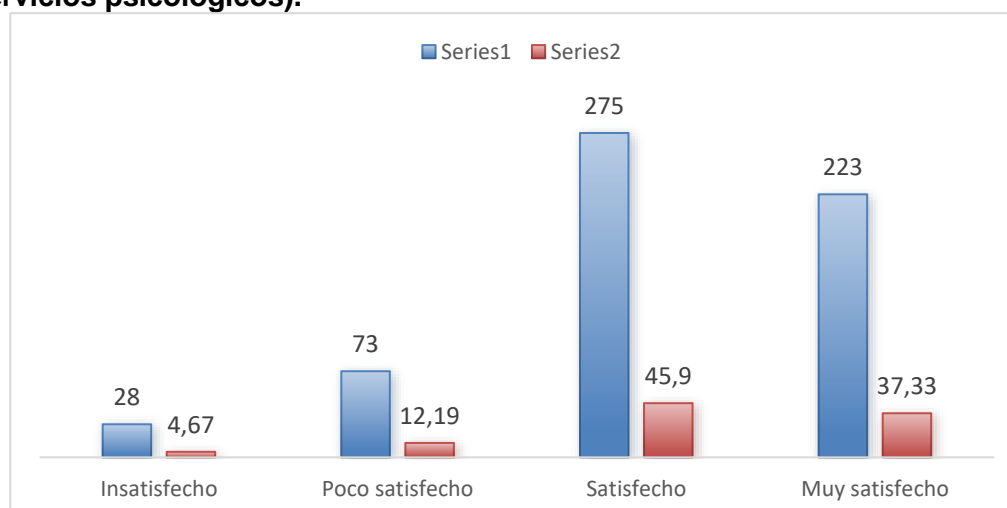
La percepción de los estudiantes muestra que, si bien la mayoría de los estudiantes mantiene una percepción positiva (con un 53,59% Satisfecho y un 36,89% Muy satisfecho, sumando un 90,48% de valoración favorable), se observa una ligera disminución en el nivel de satisfacción óptima en comparación con la medición anterior. El grupo de Muy satisfecho se redujo cerca de 3 puntos porcentuales, mientras que la insatisfacción (Poco satisfecho e Insatisfecho) aumentó a un 9,52%, casi el doble que en el dato previo. Esto indica que, aunque el servicio o la experiencia sigue siendo bien valorado por la gran mayoría, existen áreas de oportunidad identificables que han impactado en la percepción de un segmento del estudiantado, recomendándose una revisión para recuperar los niveles de excelencia y atender las preocupaciones que generan la insatisfacción creciente.

Tabla 4. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos).

Apoyo Institucional	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	28	4,67
Poco satisfecho	73	12,19
Satisfecho	275	45,90
Muy satisfecho	223	37,33
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4. El apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matrícula, servicios psicológicos).



Fuente: Elaboración propia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

La percepción de los estudiantes, según los datos proporcionados, se mantiene predominantemente positiva, con un 83.23% de ellos expresando satisfacción (45.9% Satisfecho y 37.33% Muy satisfecho). Sin embargo, se destaca una proporción significativa de insatisfacción que suma el 16.86% (12.19% Poco satisfecho y 4.67% Insatisfecho), indicando que uno de cada cinco estudiantes encuentra aspectos deficientes en su experiencia. Esta distribución revela una posición moderada, donde, si bien la mayoría valora positivamente el servicio, existe un grupo considerable cuyas expectativas no están siendo cubiertas, señalando la necesidad de identificar y abordar áreas específicas de mejora.

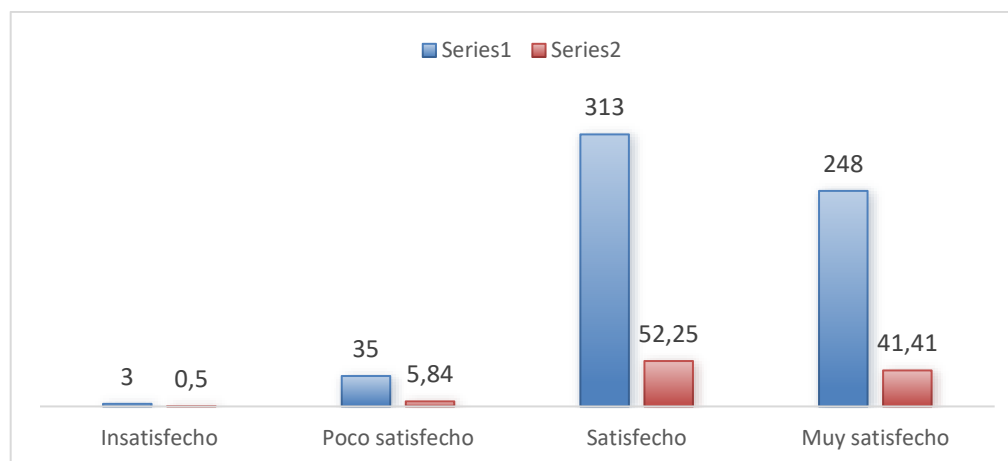
CRITERIO 2. DOCENTES

Tabla 5. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico

Necesidades de formación de los docentes	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0,50
Poco satisfecho	35	5,84
Satisfecho	313	52,25
Muy satisfecho	248	41,41
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 5. El perfil del docente responde a las necesidades de formación del programa académico.



Fuente: Elaboración propia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

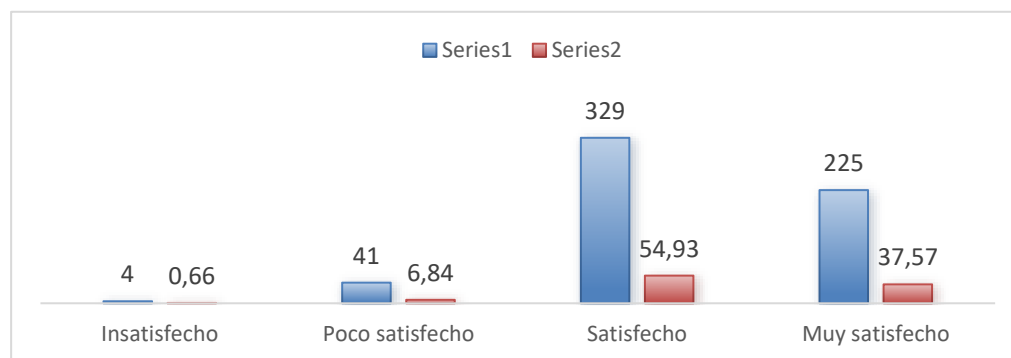
La percepción de satisfacción ha sido notable y muy positiva. En esta medición, la valoración favorable alcanza un 93.66% (52.25% Satisfecho y 41.41% Muy satisfecho), marcando un fuerte contraste con el dato anterior y acercándose nuevamente a niveles de excelencia. La insatisfacción se ha reducido drásticamente a solo un 6.34%, lo que indica que las preocupaciones o problemas identificados en la evaluación previa han sido abordados con éxito.

Tabla 6. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada.

Metodologías mediadas por Tics	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,66
Poco satisfecho	41	6,84
Satisfecho	329	54,93
Muy satisfecho	225	37,57
Total	599	100%

Fuente; Elaboración propia.

Gráfica 6. Los docentes utilizan metodologías mediadas por las TICs de forma adecuada.



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de satisfacción entre los estudiantes se mantiene en un nivel alto y estable, con un 92.5% de valoraciones positivas (54.93% Satisfecho y 37.57% Muy satisfecho). Si bien se observa una ligera disminución respecto al pico máximo de satisfacción registrado anteriormente, (donde la aprobación superaba el 93%), la variación es mínima y refleja una consolidación de la mejora alcanzada. La insatisfacción se ubica en un 7.5%, ligeramente superior al dato previo, pero aún dentro de un rango bajo, lo que indica que, en general, la experiencia sigue siendo bien evaluada.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

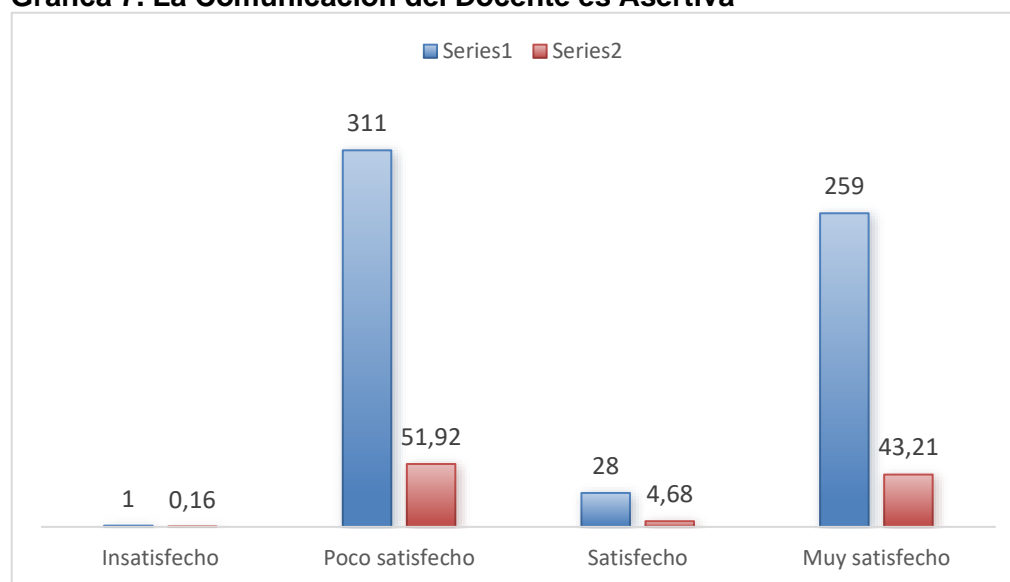
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla
7. La Comunicación del Docente es Asertiva

Asertividad en la comunicación del docente	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	1	0,16
Poco satisfecho	311	51,92
Satisfecho	28	4,68
Muy satisfecho	259	43,21
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7. La Comunicación del Docente es Asertiva



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los estudiantes evidencia que la mayoría se concentra más de la mitad (51.92%) se siente "Poco satisfecho", mientras que una porción muy significativa (43.21%) se declara "Muy satisfecho". La categoría intermedia de "Satisfecho" es casi irrelevante (4.68%), lo que indica que prácticamente no hay una postura moderada. Este patrón sugiere fuertemente que existen dos experiencias o realidades distintas dentro de la población estudiantil, posiblemente vinculadas a factores específicos como programas académicos, sedes, profesores o servicios diferenciados.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

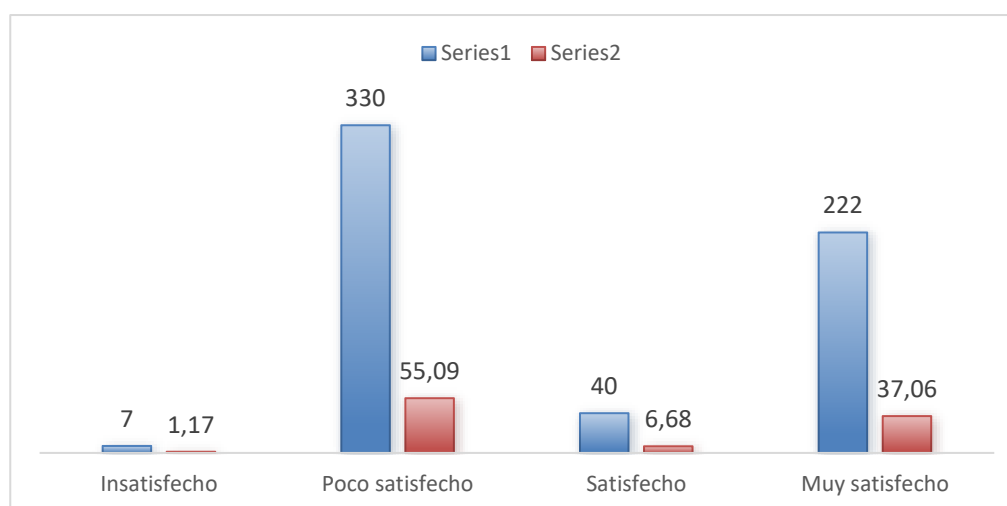
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 8. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente.

Acompañamiento académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	7	1,17
Poco satisfecho	330	55,09
Satisfecho	40	6,68
Muy satisfecho	222	37,06
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 8. El docente facilita el acompañamiento en el trabajo académico independiente.



Fuente: Elaboración propia

El análisis del Acompañamiento académico revela una percepción crítica y profundamente dividida. La mayoría de los estudiantes (56.26%) expresa insatisfacción, concentrada especialmente en la categoría "Poco satisfecho" (55.09%), lo que indica que, aunque no hay un rechazo total, más de la mitad percibe deficiencias claras y persistentes en este servicio. Frente a esto, un grupo considerable se mantiene "Muy satisfecho" (37.06%), lo que sugiere que el acompañamiento funciona bien para una parte importante, pero de manera inconsistente.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

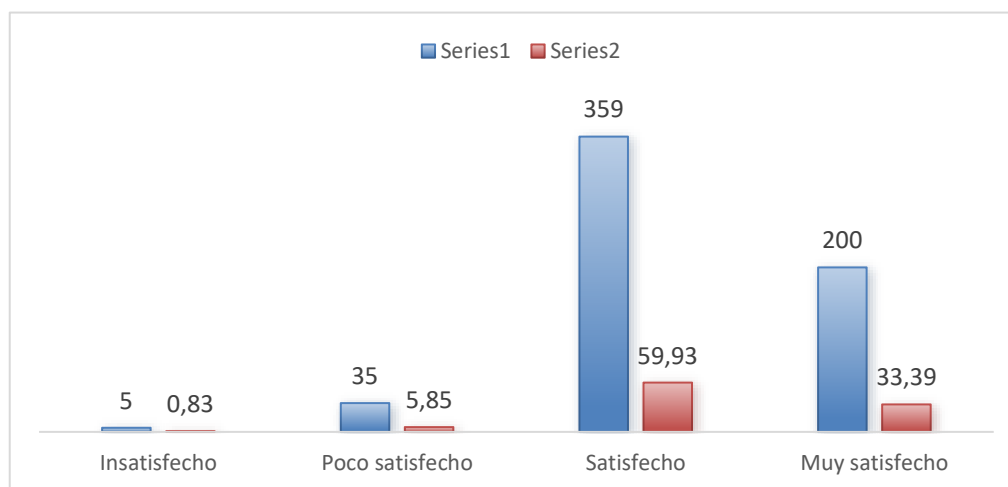
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 9. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en caso de que exista la población en el programa.

Estrategias metodológicas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	5	0,83
Poco satisfecho	35	5,85
Satisfecho	359	59,93
Muy satisfecho	200	33,39
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9. Las estrategias metodológicas desarrolladas por los docentes son coherentes con las necesidades de personas en situación de discapacidad, esto solo en caso de que exista la población en el programa.



Fuente: Elaboración propia

El análisis de las Estrategias metodológicas en esta medición refleja una mejora y una corrección. La satisfacción positiva se eleva a un 93.32% (59.93% Satisfecho y 33.39% Muy satisfecho), indicando que las estrategias de enseñanza son ahora percibidas de manera muy favorable por la gran mayoría. La insatisfacción se ha reducido radicalmente a solo un 6.68%, lo que demuestra que las quejas anteriores fueron atendidas con éxito mediante ajustes metodológicos concretos. Este cambio positivo sugiere que las intervenciones realizadas en la metodología docente han sido altamente efectivas.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CRITERIOS 3. SERVICIOS RECIBIDOS

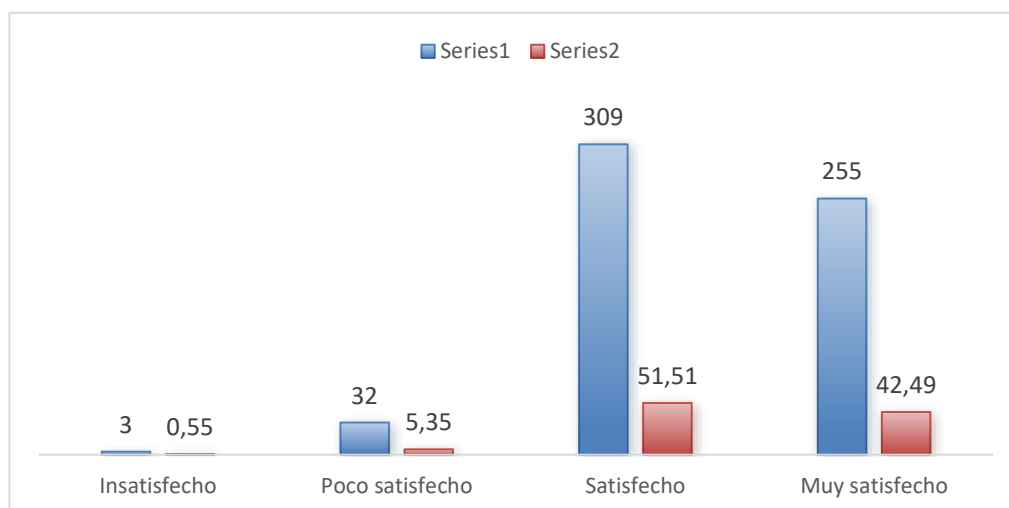
En la pregunta 3 se evaluaron 7 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

Tabla 10. Responsables de Programa

Responsables del programa	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0,55
Poco satisfecho	32	5,35
Satisfecho	309	51,51
Muy satisfecho	255	42,49
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 10. Responsables de Programa



Fuente: Elaboración propia

La percepción hacia los responsables del programa se mantiene notablemente positiva y consistente, con un 94% de satisfacción (51.51% Satisfecho y 42.49% Muy satisfecho). Este resultado confirma que la dirección y coordinación del programa son percibidas como un pilar fuerte y confiable por la gran mayoría del estudiantado, reflejando una gestión eficaz, comunicación clara y liderazgo reconocido. La insatisfacción es mínima (5.9%), lo que indica que las posibles áreas de mejora no afectan la valoración global. En comparación con otros aspectos evaluados como el acompañamiento académico o las estrategias metodológicas, que han mostrado polarizaciones críticas, la gestión de los responsables se destaca por su estabilidad y aprobación generalizada. **Tabla 11. Bienestar**



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

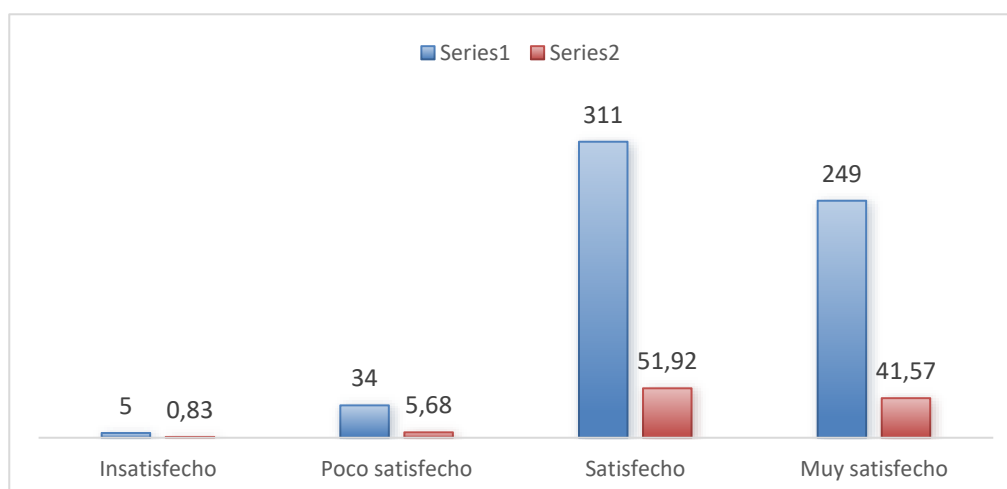
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Institucional

Bienestar	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	5	0,83
Poco satisfecho	34	5,68
Satisfecho	311	51,92
Muy satisfecho	249	41,57
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 11. Bienestar Institucional



Fuente: Elaboración propia

El área de Bienestar es percibida de manera ampliamente positiva por los estudiantes, con un 93.49% de satisfacción (51.92% Satisfecho y 41.57% Muy satisfecho), reflejando que los servicios y apoyos ofrecidos en este ámbito cumplen efectivamente con las expectativas de la gran mayoría. La baja insatisfacción (6.51%) confirma que no existen problemas generalizados, situando a este componente como uno de los mejor valorados, junto con la gestión de los responsables del programa.

Tabla 12. Pagaduría



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

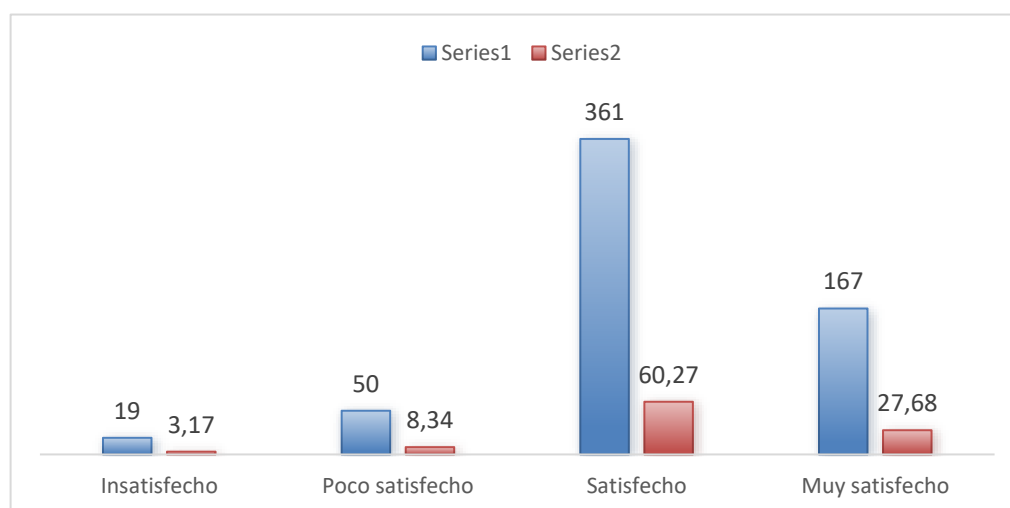
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Pagaduría	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	19	3,18
Poco satisfecho	50	8,35
Satisfecho	361	60,29
Muy satisfecho	167	27,69
Total	599	100%

Fuente:

Elaboración Propia

Gráfica 12. Pagaduría



Fuente: Elaboración propia.

La percepción refleja un nivel alto de satisfacción general (87.98%), dominada por una mayoría que se siente "Satisfecho" (60.27%), lo que indica una aprobación sólida y generalizada. Sin embargo, el porcentaje de quienes se declaran "Muy satisfechos" (27.68%) es notablemente menor en comparación con mediciones anteriores de otros aspectos, lo que sugiere que, aunque el servicio o experiencia es valorado positivamente, existen oportunidades para elevar el nivel de excelencia percibida y convertir la satisfacción buena en una experiencia óptima para más personas. La insatisfacción se mantiene en un 11.53%, un valor moderado que refuerza la necesidad de atender áreas específicas de mejora para consolidar aún más los resultados positivos.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

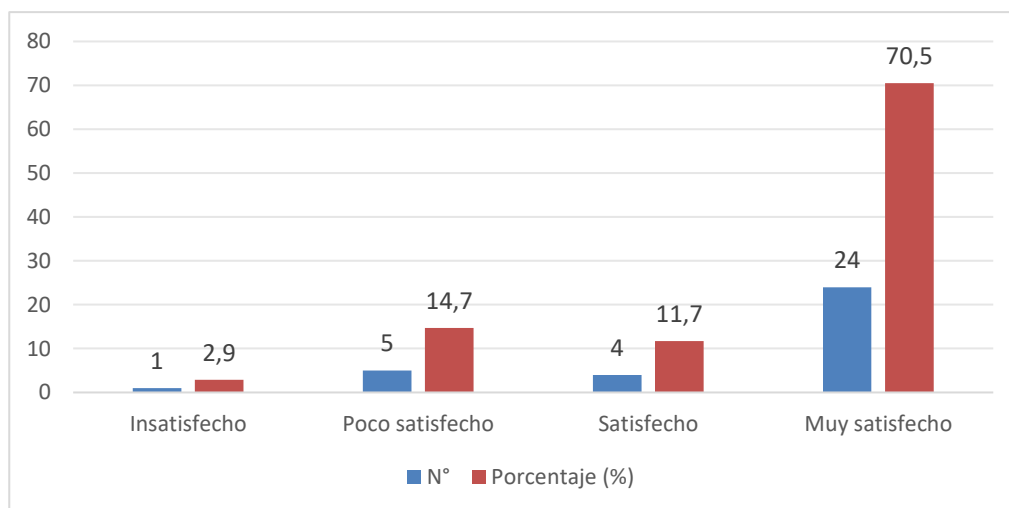
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Insatisfecho	5	2,9
Poco satisfecho	55	14,7
Satisfecho	364	11,7
Muy satisfecho	175	70,5
Total	599	100%

Tabla 13.
Atención al Ciudadano

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13. Atención al Ciudadano



Fuente: Elaboración propia

El servicio de Atención al Ciudadano muestra que el 70,5% de los usuarios está muy satisfecho, un 11,7% satisfecho, mientras que un 14,7% está poco satisfecho y un 2,9% insatisfecho. Estos indicadores reflejan una percepción positiva mayoritaria sobre la calidad del servicio, eficiencia y empatía en la atención recibida. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que percibe deficiencias, lo que sugiere la necesidad de mejorar la rapidez, claridad de la información y la disposición del personal.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

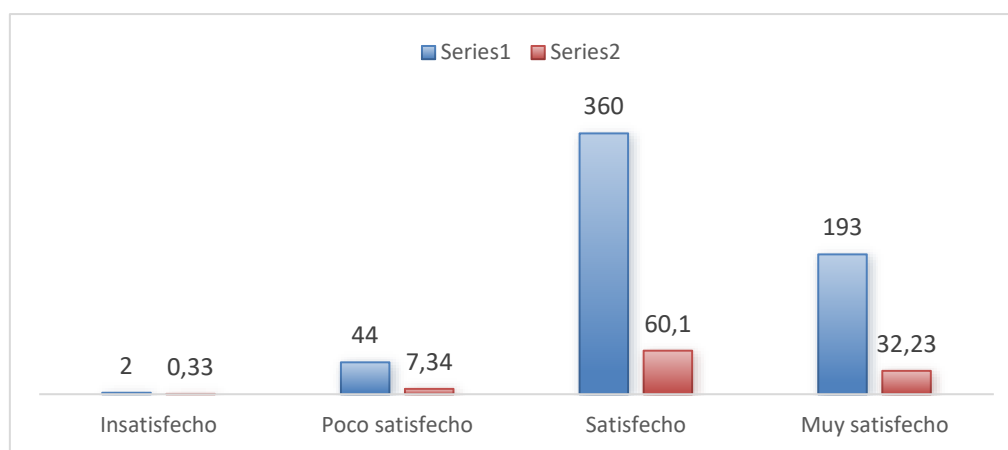
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias

Admisión, registro, certificación y constancias	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,33
Poco satisfecho	44	7,34
Satisfecho	360	60,10
Muy satisfecho	193	32,23
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 14. Admisión, Registro. Certificación, Constancias



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de los estudiantes sobre los servicios de Admisión, registro, certificación y constancias es muy positiva, con un 92.32% de satisfacción (60.10% Satisfecho y 32.23% Muy satisfecho). Esto refleja que los procesos administrativos son en general eficientes, confiables y cumplen con las expectativas de la gran mayoría. La insatisfacción es mínima (7.67%), lo que indica que no existen problemas generalizados en estos trámites.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

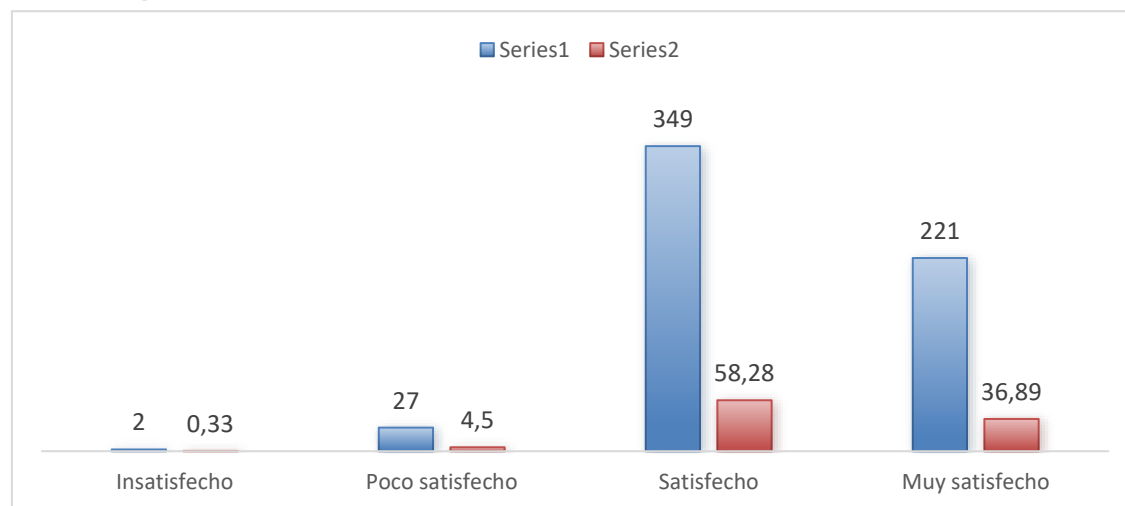
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 15. Aplicativo Académico

Aplicativo Académico	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,33
Poco satisfecho	27	4,50
Satisfecho	349	58,28
Muy satisfecho	221	36,89
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 15. Aplicativo Académico



El Aplicativo Académico es percibido de manera muy favorable por los estudiantes, con un 95,17% de satisfacción (58,28% Satisfecho y 36,89% Muy satisfecho), lo que lo sitúa como uno de los recursos mejor valorados en el entorno educativo. Este alto nivel de aprobación refleja que la herramienta digital es considerada funcional, accesible y útil para la gestión académica cotidiana. La insatisfacción es mínima (4,83%), indicando que no existen fallas generalizadas.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CRITERIO 4. TRAMITES Y OTROS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

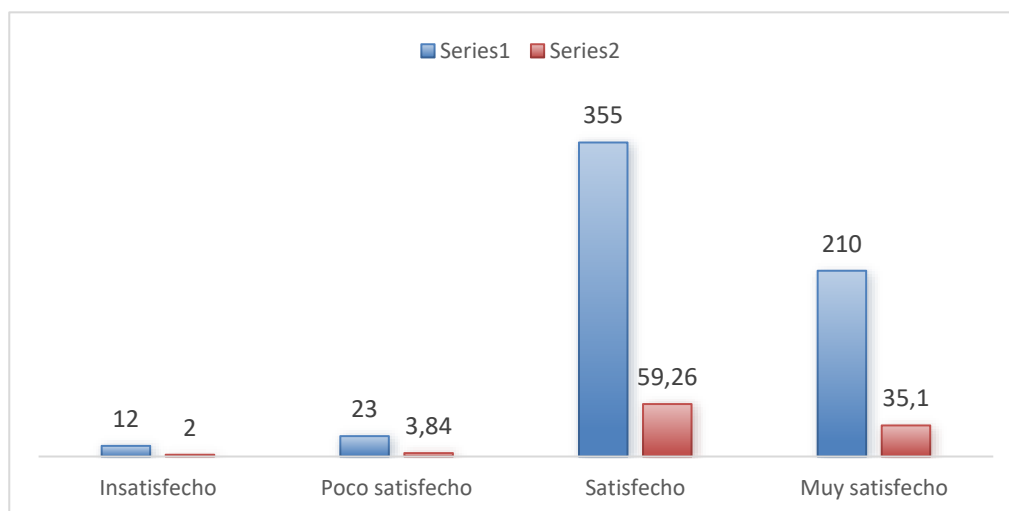
En la pregunta 4 se evaluaron 6 componentes del servicio, tal como se relacionan a continuación:

Tabla 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado

Proceso de inscripción	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	12	2,00
Poco satisfecho	23	3,84
Satisfecho	355	59,26
Muy satisfecho	210	35,10
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfica 16. Proceso de Inscripción aspirante a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

El Proceso de inscripción recibe una valoración muy positiva por parte de los estudiantes, con un 94.36% de satisfacción (59.26% Satisfecho y 35.10% Muy satisfecho), lo que refleja que es percibido como claro, accesible y eficiente en su mayoría. La baja insatisfacción (5.84%) confirma que no existen obstáculos



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

generalizados significativos. Sin embargo, el hecho de que la categoría "Satisfecho" sea ampliamente mayoritaria, superando en más de 24 puntos al grupo "Muy satisfecho", sugiere, es decir que el proceso cumple adecuadamente su función.

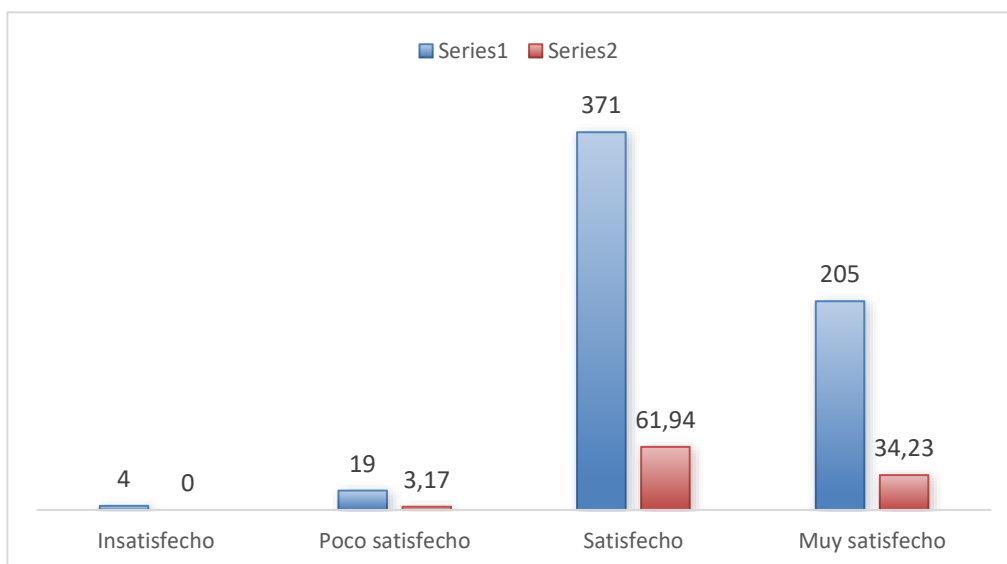
Tabla 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado

Matrícula	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	4	0,66
Poco satisfecho	19	3,17
Satisfecho	371	61,94
Muy satisfecho	205	34,23
Total	599	100%

Fuente:

Elaboración propia

Gráfica 17. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado



Fuente: Elaboración propia

El proceso de Matrícula recibe una valoración muy positiva y sólida, con una satisfacción global que alcanza el 96,17% (61,94% Satisfecho y 34,23% Muy satisfecho), lo que refleja que es percibido como eficiente, claro y confiable por la inmensa mayoría de los estudiantes. La insatisfacción es mínima (3,83%), indicando que no existen problemas generalizados en este trámite administrativo clave. Sin embargo, la distribución muestra que la categoría "Satisfecho" es ampliamente dominante, superando en casi 28 puntos al grupo "Muy satisfecho".



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

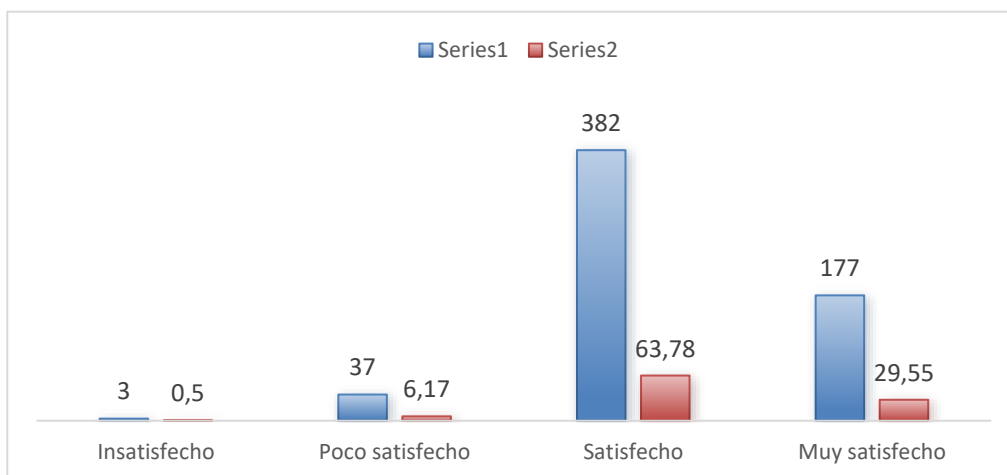
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 18. Certificado y constancias de estudio

Certificados y constancias de estudios	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	3	0.50
Poco satisfecho	37	6.17
Satisfecho	382	63.78
Muy satisfecho	177	29.55
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 18. Certificado y constancias de estudio



Fuente: Elaboración propia

El servicio de Certificados y constancias de estudios obtiene una valoración muy positiva, con un 93.33% de satisfacción (63.78% Satisfecho y 29.55% Muy satisfecho), lo que refleja que los trámites asociados son percibidos como confiables y eficaces por la gran mayoría de los estudiantes. La insatisfacción es mínima (6.67%), confirmando que no existen fallas generalizadas en el proceso, mientras la mayoría se ubica en "Satisfecho", el porcentaje de "Muy satisfecho" se sitúa por debajo del 30%, indicando que, aunque el servicio cumple adecuadamente su función, existe un margen significativo para elevar la experiencia de excelencia.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

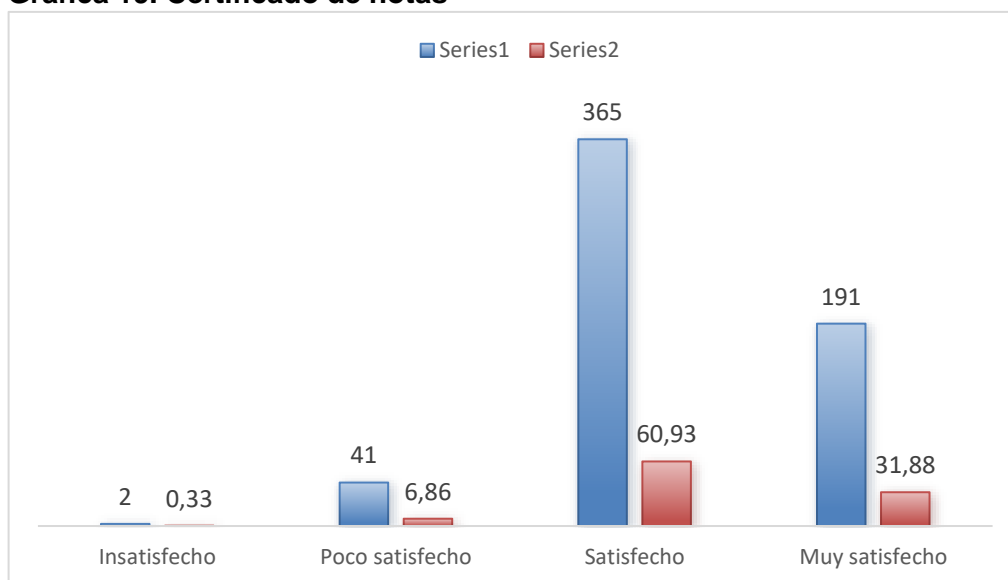
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 19. Certificado de notas

Certificado de notas	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	2	0,33
Poco satisfecho	41	6,86
Satisfecho	365	60,93
Muy satisfecho	191	31,88
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 19. Certificado de notas



Elaboración propia

El servicio de Certificado de notas recibe una valoración muy positiva por parte de los estudiantes, con un 92.81% de satisfacción (60.93% Satisfecho y 31.88% Muy satisfecho), lo que indica que el proceso se percibe como confiable y eficiente en términos generales. La insatisfacción es baja (7.19%), sin problemas generalizados. Esto sugiere que, se mantenga el servicio cumpliendo su función básica adecuadamente, existen oportunidades para mejorar la experiencia de excelencia, posiblemente optimizando los tiempos de emisión, facilitando el acceso digital o haciendo el proceso más intuitivo, con el fin de incrementar la proporción de estudiantes plenamente satisfechos y reforzar la confianza en este trámite académico clave.



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

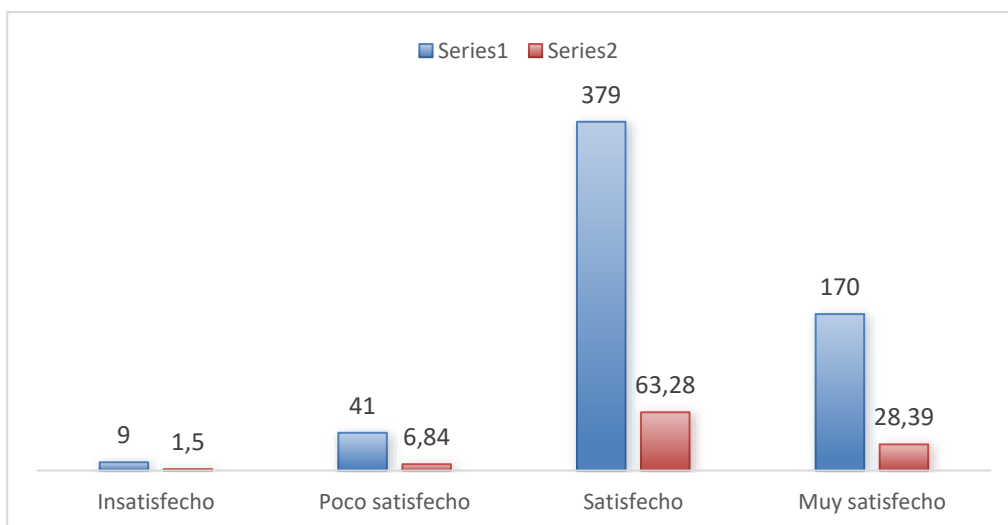
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Tabla 20. Proceso de Graduación

Proceso de Graduación	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	9	1,50
Poco satisfecho	41	6,84
Satisfecho	379	63,28
Muy satisfecho	170	28,39
Total	599	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 20. Proceso de Graduación



Fuente: Elaboración propia.

El Proceso de Graduación es percibido de manera ampliamente favorable, con una satisfacción global del 91.67% (63.28% Satisfecho y 28.39% Muy satisfecho), lo que refleja que la mayoría de los estudiantes considera que el trámite y la ceremonia se desarrollan de forma organizada y cumplen con lo esperado. La insatisfacción se mantiene en un nivel bajo (8.34%), pero la proporción moderada de "Muy satisfecho" indica que existen oportunidades para enriquecer este hito académico, ya sea mediante una mayor personalización, una



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

comunicación más clara.

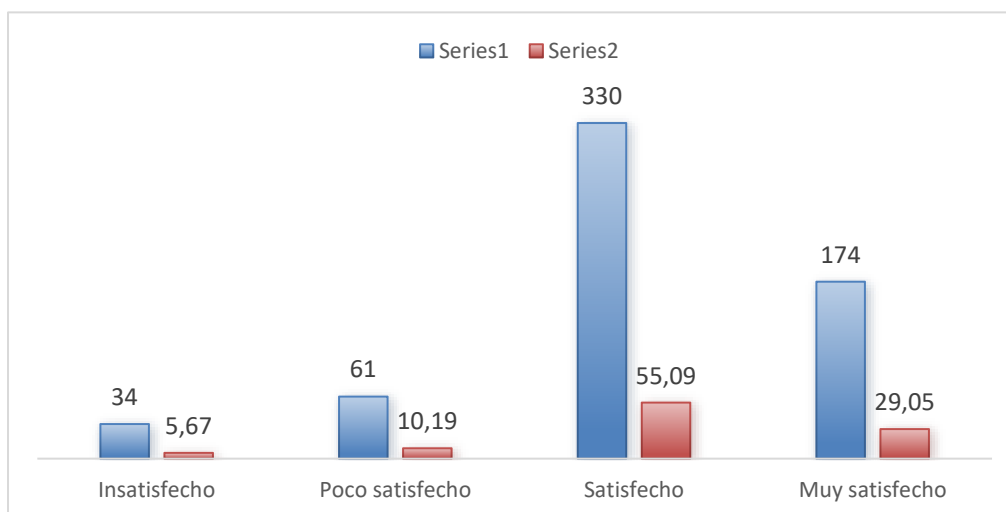
Tabla 21. Carnetización

Carnetización	N°	Porcentaje (%)
Insatisfecho	34	5,67
Poco satisfecho	61	10,19
Satisfecho	330	55,09
Muy satisfecho	174	29,05
Total	599	100%

Fuente:

Elaboración propia.

Gráfica 21. Carnetización



Fuente: Elaboración propia.

El servicio de Carnetización presenta una percepción mayoritariamente satisfactoria, ya que un 84.14% de los estudiantes expresa una valoración positiva (55.09% Satisfecho y 29.05% Muy satisfecho). Sin embargo, la insatisfacción alcanza un 15.86%, un porcentaje notablemente superior al observado en otros trámites administrativos evaluados, lo que indica que este proceso tiene problemas específicos que afectan a uno de cada seis estudiantes. La distribución muestra que la categoría "Poco satisfecho" (10.19%) es la segunda más alta en su tipo entre los análisis revisados, sugiriendo dificultades recurrentes como demoras, fallas en la calidad del carnet o complicaciones en la entrega; estos resultados destacan la necesidad de revisar y optimizar el procedimiento de carnetización para reducir la insatisfacción, incrementar el nivel de excelencia percibida y alinearlos



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

con los estándares de eficiencia que sí muestran otras áreas administrativas de la institución.

**COMPARATIVO ENTRE 2024 Y 2025 POR
INDICADOR DE PERCEPCIÓN NIVEL DE MAYOR
SATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN**

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de satisfacción en 2024 (%)	Nivel de satisfacción en 2025(%)
Expectativas institucionales	91,4	91,4
Tramite y otros servicios	92	92,08
Docentes	94	93,66
Servicios recibidos	93,5	83,23
Promedio	92,72	91,43

NIVEL DE MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN 2025

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción En 2024(%)	Nivel de insatisfacción en 2025(%)
1. Expectativas institucionales	10,3	10,62
2. Docentes	6,8	6,34
3. Servicios recibidos	7,0	16,77
4. Servicios y otros trámites administrativos	8,9	7,92
Promedio de mayor insatisfacción	8,25	10,41

Fuente: Elaboración propia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

SERVICIOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN POR INDICADOR DE PERCEPCIÓN 2025

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción En 2024(%)	Nivel de insatisfacción de en 2025(%)
5. Responsables de programas	8,2	5,5
6. Bienestar institucional	8,2	3,83
7. Pagaduría	7,0	6,67
8. Atención al ciudadano	7,0	7,19
9. Admisión, registro, certificación, constancias	4,8	8,34
10. Aplicativo académico Q10	5,2	15,86
Promedio de mayor insatisfacción	6,73	7,89

Fuente: Elaboración propia

SERVICIOS Y OTROS TRAMITES ADMINISTRATIVOS CON MAYOR INSATISFACCIÓN

INDICADOR DE PERCEPCIÓN	Nivel de insatisfacción en 2024(%)	Nivel de insatisfacción en 2025(%)
Certificación de constancias de estudio	3,4	7,19
Proceso de grado	8,0	8,34
Carnetización	24,7	15,86
Promedio de insatisfacción	16,23	10,46

Fuente: Elaboración propia

NIVEL DE SATISFACCIÓN

ITEM	2024(%)	2025 (%)
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	93	93,06



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Fuente: Elaboración propia



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

CONCLUSIONES

Una vez aplicada la encuesta de satisfacción del cliente al cual se desarrolló a través de googleforms, evidenciando resultados concretos relacionados con un nivel de satisfacción superior al de 2025 en todos los indicadores.

Así mismo luego de haber tomado una muestra estadísticamente hablando de manera aleatoria simple, con muestras en los dos semestres de 2025, tal y como lo establece el procedimiento en calidad, se logró identificar que hay mejoras significativas con relación al año 2024, es decir los indicadores que se ubicaron en insatisfechos en 2025, disminuyo significativamente docentes y servicios y otros trámites administrativos y en aplicativo académico Q10 aumentó significativamente.

En este sentido el nivel de satisfacción de manera general para el año 2024 fue del 93% mientras que en 2025 fue del 93,06%, donde se mantuvo el nivel de satisfacción, lo que denota una mejora continua en cada uno de los indicadores.

Finalmente, la insatisfacción más grande por parte de nuestros estudiantes se ubica en los siguientes indicadores:

Expectativas institucionales; específicamente en el ítem del apoyo institucional para el desarrollo formativo (bono de alimentación, gratuidad en la matricula, servicios psicológicos); En el criterio docente; específicamente en el ítem Acompañamiento en el Trabajo Académico Independiente del estudiante.

En el criterio de servicios recibidos; específicamente pagaduría y en cuanto al criterio de servicios y otros trámites administrativos; específicamente en carnetización.

Cordialmente,



MARTA LAURA GONZALEZ AVILA
Vicerrectora Académica



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co

Email: infotep@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia