

Resumen Ejecutivo

INFORME DE EVALUACIÓN APRENDIZAJE, SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO 2025

Dirección de Calidad Institucional

Tabla de contenido

Índice de tablas	1
Índice de ilustraciones	1
INTRODUCCIÓN	3
DISEÑO DEL CUESTIONARIO	3
PERIODO DE APLICACIÓN:	4
METODOLOGÍA: POBLACIÓN Y MUESTRA	4
Resultados Generales	7
Resultados de la Sección: Proceso de enseñanza y aprendizaje	9
Resultado de Bloque: Servicios Administrativos y de Apoyo	21
PLAN DE MEJORA:	27
ANEXOS:	28

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de Valoración por categoría de respuestas	4
Tabla 2. Rangos de puntuación y categorías para la valoración	4
Tabla 3. Distribución de convocados, muestras y respuestas completadas por facultad y carreras de grado.	5
Tabla 4. Distribución de convocados, muestras y respuestas completadas por facultad y carreras de posgrado.	6
Tabla 5. Interpretación variación 2024-2025 acorde a criterios.	7
Tabla 6 Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por escuelas 2024 vs. 2025.	13
Tabla 7 Comparativa Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por carrera de grado 2024 vs. 2025.	15
Tabla 8 Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por programa de posgrado 2024-2025	16
Tabla 9 Clasificación comentarios 2025	19
Tabla 10 Clasificación comentarios 2024 y 2025	19
Tabla 11 Resumen de satisfacción con servicios administrativos y de apoyo.	22
Tabla 13 Comentarios servicios y apoyo 2025	24
Tabla Comentarios servicios y apoyo 2024 y 2025	25

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Nivel de satisfacción: Proceso Aprendizaje y Enseñanza	9
Ilustración 2. Índice de Satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje por nivel académico	10
Ilustración 3. Nivel de satisfacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje por etapa en la carrera o programa	11

Ilustración 4. Tabla resumen de satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje por facultad 2024-2025.	11
Ilustración 5. Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por carrera de grado	14
Ilustración 6. Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por programa de posgrado, 2025.....	16
Ilustración 8. Clasificación de Comentarios académicos 2025	17
Ilustración 10. Tendencia de índice de satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo 2024-2025.....	26
Ilustración 11. Procedimiento para calcular tamaño de muestra.....	28

INTRODUCCIÓN

Desde el año 2012 se ha aplicado la Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con los servicios ofrecidos por la Universidad APEC; con la intención de que estos insumos sirvan como referente para la implementación de acciones de mejora.

El esquema de esta encuesta representa un cambio en comparación a los modelos anteriores; debido a que integra la *Satisfacción Estudiantil con el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje y la satisfacción del estudiante con los servicios administrativos y de apoyo ofrecidos por nuestra Unapec*. A través de esta se evalúan: los contenidos, recursos didácticos, metodología, al docente y la organización de las clases, entre otros aspectos en el bloque del proceso de aprendizaje y en el de servicio, la cortesía del personal, tiempo de respuesta, recursos tecnológicos, servicios alimentarios, medios de pagos, eficiencia en la entrega de documentos, instalaciones, seguridad, entre otros.

DISEÑO DEL CUESTIONARIO

El diseño del instrumento consta de un total de treinta y una (31) preguntas distribuidas en los siguientes bloques:

- **Aspectos de caracterización:** contiene cuatro (4) preguntas relativas a datos personales del encuestado (Carrera o programa con su respectivo tiempo cursado).
- **Aspectos del proceso aprendizaje y enseñanza:** se valoran diez (10) variables relacionadas con la satisfacción del estudiante con respecto al proceso aprendizaje y enseñanza (contenido, metodología y organización de las asignaturas, docentes, pedagogía...)
- **Aspectos administrativos y de apoyo:** se valoran diez y siete (17) variables relacionadas con los servicios administrativos y de apoyo ofrecidos por nuestra Unapec (atención al usuario, gestión de solicitudes y tramites, infraestructuras y equipamiento, dispensarios médicos...)

La escala utilizada para la encuesta fue un sistema de calificación basado en 10 estrellas, donde cada una de las estrellas tiene un valor correspondiente a 10 puntos (Ver tabla 1). Algunas variables contienen una opción con el nombre "N/A" en caso de que el estudiante decida no evaluar o no aplica a evaluar una determinada pregunta.

Tabla 1. Escala de Valoración por categoría de respuestas

Cantidad de estrellas	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	4 estrellas	5 estrellas	6 estrellas	7 estrellas	8 estrellas	9 estrellas	10 estrellas
Puntaje asignado	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

A los fines de establecer valoraciones cualitativas que faciliten el análisis de los resultados obtenidos para la toma de decisión, se definen categorías de “Excelente”, “Bueno”, “Regular”, o “Deficiente” de acuerdo con los siguientes rangos de puntuación:

Tabla 2. Rangos de puntuación y categorías para la valoración

Puntuación	Categoría de Valoración
De 90.0 - 100.0	Excelente
De 80.0 - 89.0	Bueno
De 70.0 - 79.0	Regular
De 69.9 o menos	Deficiente

PERIODO DE APLICACIÓN:

La encuesta fue aplicada a través de la plataforma de SurveyMonkey desde el 16 de junio hasta el 11 de julio del 2025, compartida a los estudiantes por su correo institucional, avisos en el entorno virtual de aprendizaje (EVA-Canvas) y en las aulas por proyección en el data show. Durante todo el proceso de aplicación fueron remitidos a los directores académicos boletines del avance del completado de la encuesta con el propósito de que incentiven a los estudiantes al llenado de esta.

METODOLOGÍA: POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la aplicación de la encuesta fueron convocados 7,684 estudiantes activos correspondiente al periodo académico de mayo – agosto 2025; y una muestra calcula es de 1,117. De población general, completaron 2,036 completaron la encuesta, representando esto un 27% de la población y un 182% de la meta calculada. Debido a la considerable variación en las poblaciones de los diferentes programas académicos, que van desde carreras con un gran número de estudiantes hasta otros con muy pequeños grupos, se asumieron estos tres criterios específicos para la selección de la muestra.

- Criterio 1: Se trabajó con una población total (N) de 7,494 estudiantes, utilizando un nivel de confianza del 97% ($Z = 2.17$), un margen de error (E) de 0.03 y una proporción estimada (P) de 0.5. Estos parámetros garantizaron la representatividad estadística de los resultados obtenidos. Posterior a este resultado fue calculado la muestra estratificada.
- Criterio 2: Para los programas académicos cuya población oscila entre 50 y 10 estudiantes, se determinó que la muestra debía abarcar al menos el 50% de dicha población.
- Criterio 3: En el caso de los programas con poblaciones menores a 10 estudiantes, se estableció que la muestra debía cubrir el 100% de los estudiantes registrados, asegurando así una cobertura completa de estos grupos más reducidos.

La tabla presentada muestra la distribución de estudiantes convocados, muestras calculadas, respuestas y porcentajes por carrera o programa en diferentes facultades en el marco del estudio. Estos datos reflejan tanto la cantidad total de estudiantes involucrados como la efectividad en la recolección de respuestas, permitiendo analizar la representatividad y participación en cada área académica.

Tabla 3. Distribución de convocados, muestras y respuestas completadas por facultad y carreras de grado.

GRADO 2025				
Carrera o Programa	Convocados	Muestra Calculada	Respuesta	Porcentaje de la muestra
Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales	2688	404	643	159%
Tecnico Analista Financiero	2	2	0	0%
Tecnico Superior En Finanzas	5	5	4	80%
Licenciatura En Administracion De Empresas	294	43	79	184%
Licenciatura En Administracion Turistica Y Hotelera	210	31	50	161%
Licenciatura En Contabilidad	126	18	36	200%
Licenciatura En Finanzas	198	29	61	210%
Licenciatura En Mercadotecnia	374	54	74	137%
Licenciatura En Negocios Internacionales	1460	212	332	157%
Economía	19	10	7	70%
Facultad De Ciencias E Ingeniería	1796	280	420	150%
Ingeniería Electronica	42	21	31	148%
Ingeniería Industrial	361	52	88	169%
Ingeniería Eléctrica	89	13	17	131%
Ingeniería De Sistemas De Computacion	430	63	86	137%
Ingeniería De Software	863	125	187	150%
Licenciatura en Matemática Orientada a la Educació	11	6	11	183%
Facultad De Humanidades	1961	292	439	150%
Licenciatura En Comunicacion Digital	401	58	87	150%
Licenciatura En Cinematografia	168	24	35	146%
Licenciatura En Derecho	189	27	32	119%
Licenciatura En Diseño Grafico	456	66	89	135%
Licenciatura En Diseño De Interiores	170	25	44	176%
Licenciatura En Educacion Artistica	21	11	9	82%
Licenciatura En Publicidad	460	67	116	173%
Licenciatura En Ingles Orientada A La Enseñanza	96	14	27	193%
Total	6445	976	1502	65%

Tabla 4. Distribución de convocados, muestras y respuestas completadas por facultad y carreras de posgrado.

PROGRAMA 2025				
Carrera o Programa	Convocados	Muestra calculada	Respuestas	Porcentaje
Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales	732	167	285	171%
Especialidad En Alta Gestion Empresarial	39	20	12	60%
Especialidad En Planes Y Fondos De Pensiones	9	9	10	111%
Especialidad En Gestion Del Talento Humano	33	17	10	59%
Maestria En Administracion Financiera	85	12	58	483%
Maestria En Auditoria Integral Y Control De Gestion	20	10	7	70%
Maestria En Direccion Comercial	176	26	39	150%
Maestria En Marketing Y Estrategia Digital	92	13	25	192%
Maestria En Gerencia Estrategica Del Talento Humano	20	10	12	120%
Maestria En Gestion E Innovacion De Destinos Turisticos	12	6	2	33%
Maestria En Gerencia Y Productividad	223	32	95	297%
Doctorado En Administracion De Negocios	13	7	10	143%
Maestría Estrategia en Neuromarketing	10	5	5	100%
Facultad De Ciencias E Ingeniería	267	43	131	305%
Maestría en Enseñanza de la Matemática en el Nivel de Secundari	193	28	101	361%
Maestria En Ingenieria Electrica Mencion Potencia	11	6	5	83%
Maestria En Ingenieria Industrial	63	9	25	278%
Facultad De Humanidades	200	101	105	104%
Especialidad En Docencia Universitaria	54	27	34	126%
Maestria En Comunicacion Y Desarrollo Transmedia	14	7	2	29%
Maestria En Derecho Penal Y Derecho Procesal Penal	13	7	11	157%
Maestria En Educacion Artistica Y Desarrollo Cultural	49	25	21	84%
Maestria En Gerencia De La Comunicacion Corporativa	50	25	22	88%
Doctorado En Comunicacion	20	10	15	150%
Total	1199	311	521	60%

Los resultados de estas tablas indican una alta tasa de respuesta, que fortalece la validez de los datos recogidos y permite realizar inferencias confiables sobre la población estudiada. Es importante señalar, que se estableció como criterio de representatividad mínima que cada carrera debía alcanzar al menos el 80% de la muestra calculada para que sus resultados pudieran ser analizados de forma específica e individual en el informe aunque sus respuestas serán incluidas en los análisis agregados por nivel general, por escuela, facultad y otras variables generales. Se exceptúan de esta condición aquellas carreras cuya muestra calculada fue menor a 10 estudiantes, ya que en estos casos se considera que el cumplimiento total de la muestra es para garantizar la mínima validez estadística.

Metodología para el análisis comparativo 2024-2025:

Para comparar la satisfacción estudiantil en 2024 y 2025, se utilizó una prueba (Z test) para determinar si las diferencias entre ambos años son reales o solo por azar. La confianza en los resultados fue del 97% ($Z = 2.17$) y muestras estratificadas de 2,117 estudiantes en 2024 y 2,036 en 2025, así como el margen de error de 3%. Se consideró que una diferencia del 3% o más es importante, ya que ese es el margen de error del estudio. Solo se tomó como relevante un cambio si era estadísticamente significativo (Z mayor a 2.17) y además superaba el 3%. Esto asegura que las diferencias observadas sean reales y puedan usarse para tomar decisiones, no solo por casualidad.

Umbral práctico: Diferencias o variación mayor 3% se consideran cambios relevantes.

Tabla 5. Interpretación variación 2024-2025 acorde a criterios.

Satisfacción por Escuela			
Condición	Criterio	Icono aplicado	Interpretación
Subida	valor > 3		Aumento relevante
Bajada	valor < -3		Disminución relevante
Igual o entre -3 y 3	$-3 \leq \text{valor} \leq 3$		Sin cambio relevante

Nueve (9) de las 44 carreras o programas evaluados no alcanzaron el 80% de la muestra calculada, también se incluyen los casos donde la muestra fue igual o menor a 10 estudiante.

A continuación, resultados en cada una de las facultades y escuelas de la Universidad APEC y carreras.

Resultados Generales

El índice de satisfacción estudiantil general se encuentra compuesto por todas las respuestas obtenidas de los bloques correspondientes al **proceso de aprendizaje - enseñanza, y con los servicios administrativos y de apoyo**.



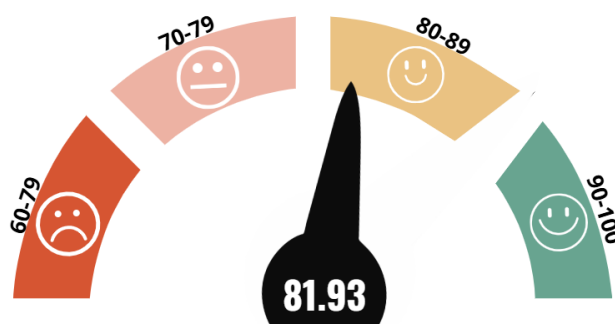
SECCIÓN PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Dirección de Calidad Institucional

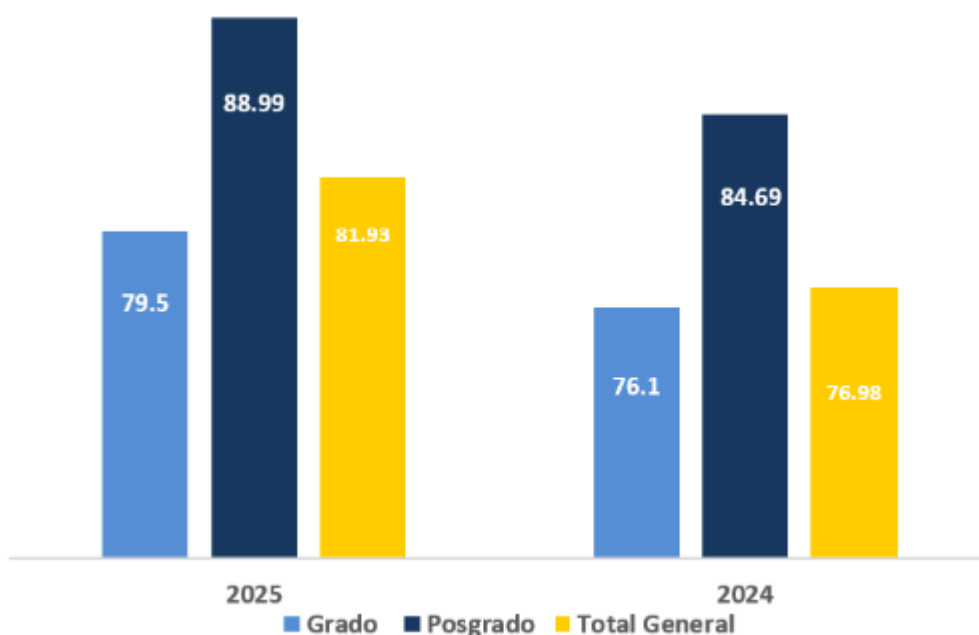
Resultados de la Sección: Proceso de enseñanza y aprendizaje

Desde una perspectiva general, el índice de satisfacción estudiantil respecto a la Calidad Académica se ubicó en 81.9% para el año 2025, lo que corresponde a la categoría “Bueno”, según la escala de valoración cualitativa establecida. Este valor representa una mejora de 4.96 puntos porcentuales con respecto al año 2024 (76.98%), lo que evidencia un avance positivo en la percepción de los estudiantes sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje en las distintas facultades.

Ilustración 1. Nivel de satisfacción: Proceso Aprendizaje y Enseñanza



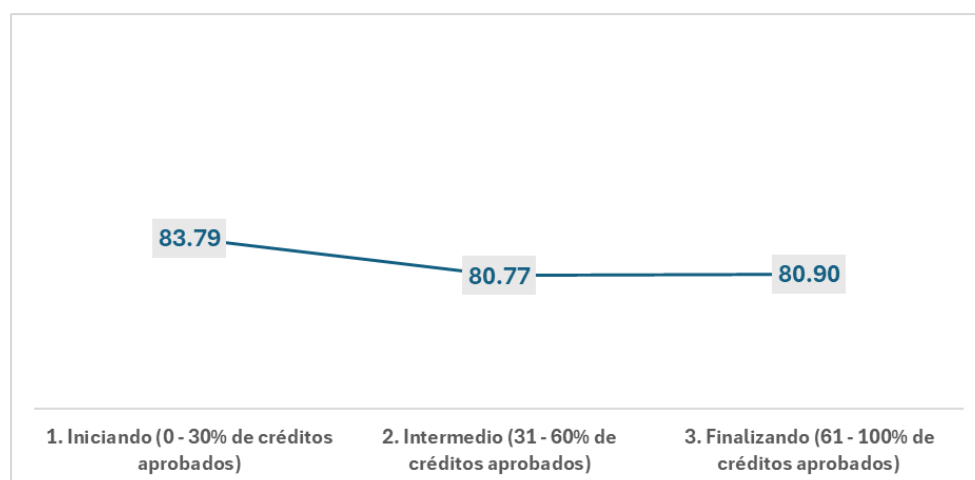
En la ilustración siguiente el nivel Posgrado presenta una valoración consistentemente superior en comparación con el nivel de Grado, manteniéndose en la categoría cualitativa “Bueno” durante ambos periodos evaluados, al alcanzar en el 2025 un 88.99%. Por su parte, aunque el Grado refleja una mejora relevante de 3.4 puntos porcentuales respecto al año anterior, su puntuación global de 79.5% en 2025 lo mantiene aún dentro del rango de “Regular”, lo que sugiere la necesidad de reforzar acciones orientadas a elevar la percepción de calidad en este nivel formativo. Estos datos sugieren que la población estudiantil en posgrado se siente más satisfecha con su proceso de aprendizaje que la población estudiantil en grado.

Ilustración 2. Índice de Satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje por nivel académico

En cuanto a la percepción de calidad académica a lo largo del trayecto formativo en 2025, se analizó la satisfacción estudiantil según el porcentaje de créditos aprobados en su carrera o programa. La percepción de calidad académica tiende a disminuir levemente conforme avanza la carrera, especialmente en etapas intermedias. La satisfacción estudiantil según el avance en la carrera o programa muestra una tendencia a fluctuaciones, considerando la caída relevante a la mitad de la carrera o programa. Importante señalar esta caída de satisfacción disminuye 3.02% entre el inicio y la mitad de la carrera, superando el umbral de relevancia del 3%. Posteriormente, hacia el final del programa, se observa una recuperación mínima (0.13%), aún no suficiente para compensar la caída inicial.

Es una tendencia muy similar a la registrada en el 2024, la cual sugiere que la percepción de calidad presenta una ligera disminución conforme avanza la carrera, aspecto que puede ser relevante para diseñar estrategias de acompañamiento académico y motivacional, adicional de complementar estos resultados con técnicas cualitativas que permita identificar posibles causas, por ejemplo, la carga académica, otras.

Ilustración 3. Nivel de satisfacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje por etapa en la carrera o programa



A continuación, es presentada una tabla comparativa, donde se muestra a modo resumen el índice de satisfacción que ha obtenido cada una de las facultades en las variables que componen el bloque de satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Ilustración 4. Tabla resumen de satisfacción con el proceso de enseñanza y aprendizaje por facultad 2024-2025.

Pregunta	Facultad de Ciencias e Ingeniería		Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		Facultad de Humanidades		Total		Variación 2024 vs 2025
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	
¿En qué nivel consideras que lo aprendido hasta el momento se aplica en el entorno laboral?	70.4	79.1	70.4	83.2	70.4	83.2	76.0	82.1	↑ 6.1
¿Los conocimientos adquiridos están alineados al perfil de la carrera?	74.1	81.7	74.1	84.8	74.1	84.3	78.7	83.8	↑ 5.1
¿En qué nivel considero que los recursos didácticos desarrollados permiten lograr el aprendizaje esperado en mi carrera (textos, ejercicios, casos para el análisis, presentaciones, simuladores, entre otros)?	74.4	81.4	74.4	83.6	74.4	81.0	77.9	82.3	↑ 4.4
¿En qué nivel estoy satisfecho con la metodología de evaluación de mis aprendizajes? (Proyectos, exámenes, investigaciones, exposiciones, entre otros)	68.7	77.2	68.7	78.7	68.7	79.0	72.7	78.4	↑ 5.7
¿En qué nivel la organización y desarrollo de las actividades en clases contribuyen al logro de mis aprendizajes?	74.5	81.3	74.5	84.1	74.5	82.7	78.3	83.0	↑ 4.6
¿En qué nivel los contenidos desarrollados en las asignaturas son interesantes y pertinentes para mi desarrollo profesional?	75.1	81.9	75.1	83.6	75.1	83.3	78.7	83.1	↑ 4.4
¿En qué nivel me siento satisfecho (a) con los docentes asignados en mi carrera?	70.3	79.3	70.3	78.7	70.3	78.4	72.5	78.8	↑ 6.4
¿En qué nivel me siento satisfecho(a) con mi carrera o programa?	74.1	80.3	74.1	83.4	74.1	83.2	78.5	82.5	↑ 4.0
¿Qué tan probable es que recomiendes tu carrera o programa?	74.7	81.1	74.7	83.8	74.7	83.1	79.1	82.9	↑ 3.8
Indique nivel de satisfacción con la experiencia del aprendizaje lograda en mi carrera.	71.8	80.3	71.8	83.3	71.8	83.4	77.4	82.5	↑ 5.1
Total	72.8	80.4	72.8	82.7	72.8	82.1	76.98	81.9	↑ 4.96

Los resultados del componente de Calidad Académica muestran una mejora en la percepción estudiantil durante el año 2025 respecto a 2024, con una variación promedio positiva de 4.96 puntos porcentuales.

A nivel general, en el 2025, todas las preguntas evaluadas se sitúan por encima del 78.8%, con excepción de dos ítems (calidad docente y metodología de evaluación). Las variables del 2025 y 2024 con mayor valoración referidas están: Pertinencia del currículo y su alineación con el perfil profesional, pertinencias de los contenidos y efectividades de las actividades de aprendizajes desarrolladas, sin embargo los porcentajes registrados en estas variables nos exhortan a continuar trabajando por una efectiva aplicabilidad del curriculum. Es de destacar que una de las variables vinculada a la experiencia de aprendizaje; aún no satisface el nivel de calidad deseado en el curriculum institucional, y esto se refleja en cada facultad, así como en los comentarios recibidos.

De igual modo, 2024 y 2025, se observa una mejora en la satisfacción estudiantil en las tres facultades evaluadas por encima de 7 puntos, con mayor incremento en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. En las carreras de Humanidades y Ciencias Económicas y Empresariales hay una mayor percepción de pertinencia laboral de los aprendizajes. En cambio, en Ciencias e Ingeniería se requiere fortalecer la articulación práctica (prácticas, laboratorios, claridad del perfil).

Las tres variables que reflejan menor valoración en ambos años son (calidad docente, metodología de evaluación y aplicabilidad práctica de lo aprendido). Sin embargo, la calidad docente y evaluación de los aprendizajes siguen siendo los aspectos más críticos, incluso tras las mejoras en 2025. Aunque ambos indicadores muestran un crecimiento de más de 5 puntos porcentuales (superando el umbral de 3%), siguen estando por debajo del promedio general (81.93% en 2025). Esta tendencia también se evidenciaba en 2024.

Seis de las diez preguntas superan el 82%, lo que muestra mejora sobre la calidad del proceso académico.

Las variables con mayores crecimientos se observan en:

- Satisfacción con los docentes asignados: 6.4 pts.
- Aplicación de lo aprendido en el entorno laboral: 6.1 pts.
- Metodología de evaluación: 5.7 pts.
- Perfil profesional y alineación de competencias: 5.1 pts.
- Satisfacción con la experiencia de aprendizaje: 5.1 pts.

Al desglosar los datos por escuela en la siguiente tabla, se refleja diferencias importantes en las percepciones y avances de cada unidad académica. Las escuelas de Matemática y Administración lideran en satisfacción. La Escuela de Matemática mantiene el primer puesto en satisfacción en ambos años, aunque su puntuación disminuye en 2025 respecto a 2024 en 6.54 puntos porcentuales. Además, la escuela de Derecho La escuela de Derecho registra una disminución moderada de 3.19 puntos porcentuales, superando el umbral de relevancia del 3%. Las escuelas de Idiomas y Turismo no experimentaron variaciones significativas, manteniendo una percepción estable durante el periodo analizado (sin cambios relevantes).

Tabla 6 Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por escuelas 2024 vs. 2025.

Satisfacción por Escuela					
Escuela		Puntuación 2024		Puntuación 2025	Variación
Escuela de Ingeniería		72.20		77.38	 5.18
Escuela de Informática		72.46		77.71	 5.25
Escuela de Artes y Comunicación		76.21		81.02	 4.81
Escuela de Turismo		77.64		77.20	 (0.44)
Escuela de Mercadeo y Negocios Internacionales		77.75		81.34	 3.59
Escuela de Contabilidad y Finanzas		78.73		82.13	 3.40
Escuela de Administración		82.34		87.45	 5.11
Escuela en Derecho		86.11		82.92	 (3.19)
Escuela de Idiomas		88.03		87.62	 (0.41)
Escuela de Matemática		97.70		91.16	 (6.54)
TOTAL		76.98		81.93	 4.96

Análisis por carrera o programa

El análisis de satisfacción estudiantil por carrera (grado) demuestra una tendencia positiva en el período 2024-2025, con un incremento promedio de 3.8 puntos porcentuales. Las licenciaturas en Matemática Orientada a la Educación Secundaria e Inglés Orientado a la Enseñanza mantienen los niveles de satisfacción más altos, con 90% y 87.6% en 2025, respectivamente, consolidándose como las carreras con mayor valoración en percepción de calidad, muy por encima de la demás. En cuanto a los aspectos cualitativos de estos dos programas, se destacan el dinamismo y proyección de la carrera, la organización y la calidad de los contenidos que son relevantes y útiles para su desarrollo profesional. La mayoría de los estudiantes expresan que su experiencia ha sido enriquecedora y que han aprendido numerosas estrategias innovadoras que pueden aplicar en su práctica docente una vez egresen de la universidad, fortaleciendo su desarrollo profesional y su confianza en la enseñanza de las matemáticas y el inglés.

Las carreras con menor índice de satisfacción en 2025, Licenciatura en Cinematografía, Ingeniería Electrónica e Ingeniería Industrial. Se observa una concentración significativa en el área de las ingenierías, aunque algunas de estas carreras han mejorado respecto al año anterior, siguen estando rezagadas en comparación con otras áreas. Otra que obtuvo menor puntuación es la Licenciatura en Administración Turística y Hotelera.

Complementando este hallazgo, los comentarios cualitativos proporcionan claves para entender las causas subyacentes. En las carreras de ingeniería, los estudiantes reconocen el potencial y la proyección futura de estos programas. Sin embargo, coinciden en señalar oportunidades importantes en la formación práctica, de la carrera, motivación intrínseca del docente y uso de estrategias didácticas y métodos pedagógicos que permitan satisfacer una formación más pertinente y novedosa a las exigencias del mundo laboral. Además, se destacan limitaciones en infraestructura, recursos tecnológicos y en los sistemas de evaluación, lo que afecta su experiencia de aprendizaje.

En el caso de la Licenciatura en Cinematografía, aunque los estudiantes valoran positivamente aspectos como la creatividad, la relevancia social, la innovación y la modernidad del programa, también manifiestan preocupaciones relacionadas con la necesidad de fortalecer las estrategias didácticas y de innovación del accionar docente, así como una mejora en el apoyo institucional y la gestión académica ante las situaciones y

planteamientos que realizan los estudiantes. Por su parte, en la Licenciatura en Administración Turística y Hotelera, la retroalimentación indica una marcada necesidad de fortalecer el enfoque práctico del programa, así como salidas guiadas e inmersión en escenarios laborales que le permitan empoderarse de la realidad en su área perfil.

Al analizar el comportamiento de variabilidad entre los años 2024 y 2025, las mejoras más significativas se registran en carreras como Ingeniería en Sistemas de Computación e Ingeniería Electrónica (9.1 puntos), Licenciatura en Comunicación Digital (7.4) y Licenciatura en Administración de Empresas (5.2) y otras carreras. Sin embargo, no todas las carreras experimentaron una mejora, algunas presentan una leve disminución, como Diseño de Interiores (-4.8) y Cinematografía (-3.3) y otras variaciones observadas no alcanzaron a superar el umbral del 3%, tales como: Licenciatura en Inglés Orientada a la Enseñanza, Licenciatura en Contabilidad, Licenciatura en Administración Turística y Hotelera, Licenciatura en Derecho y Licenciatura en Negocios Internacionales.

Ilustración 5. Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por carrera de grado 2024vs. 2025.

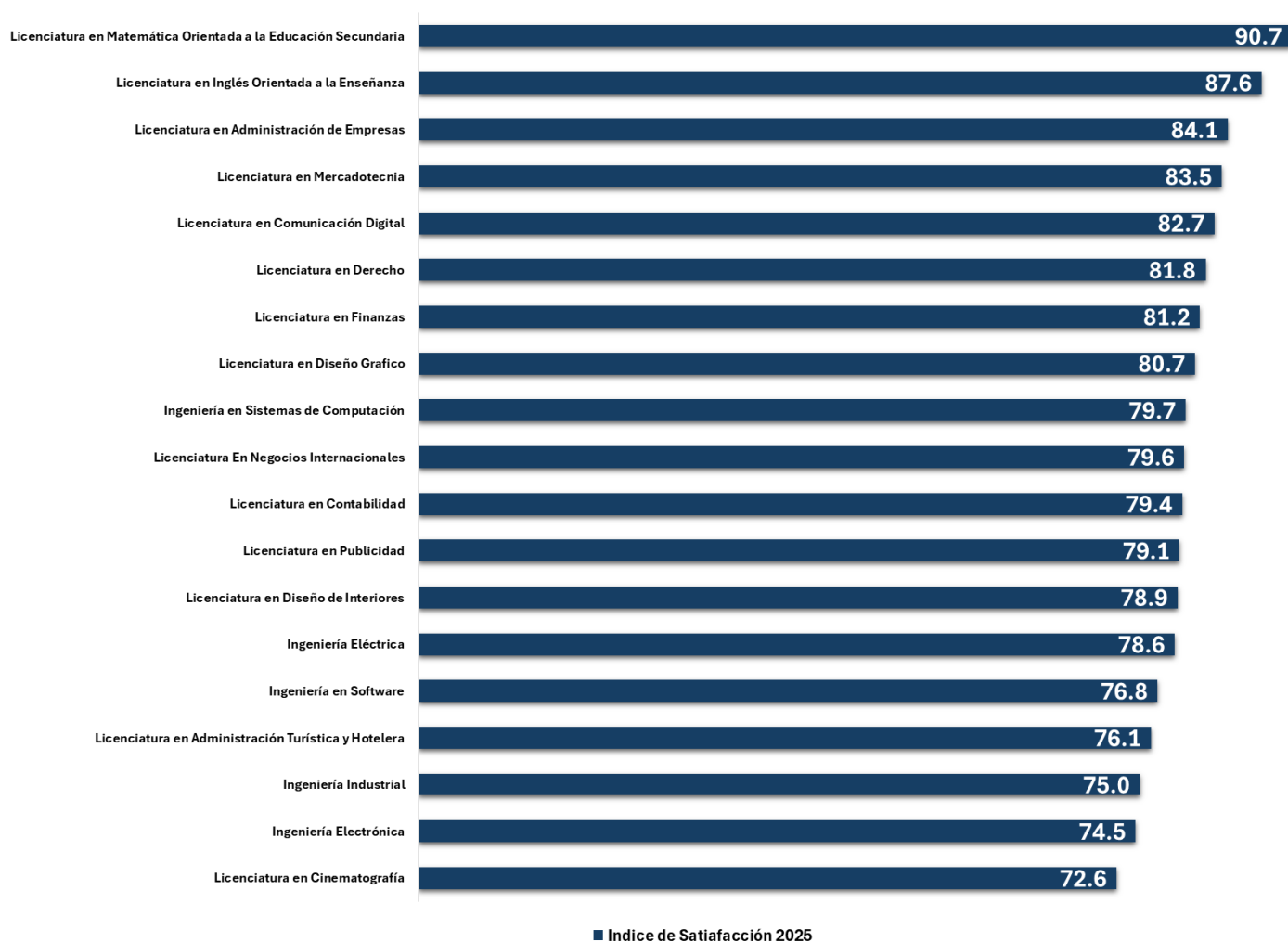


Tabla 7 Comparativa Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por carrera de grado 2024 vs. 2025.

Satisfacción por carrera					
Carrera	Indice de Satisfacción 2024	Indice de Satisfacción 2025	Variación		
Ingeniería Electrónica	65.47	74.53	9.06		
Ingeniería en Sistemas de Computación	70.63	79.71	9.08		
Ingeniería Industrial	70.88	74.96	4.08		
Ingeniería en Software	73.35	76.80	3.45		
Ingeniería Eléctrica	74.56	78.59	4.03		
Licenciatura en Publicidad	74.70	79.09	4.39		
Licenciatura en Comunicación Digital	75.29	82.71	7.42		
Licenciatura en Diseño Gráfico	75.89	80.68	4.79		
Licenciatura en Cinematografía	75.90	72.55	(3.35)		
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera	76.83	76.10	(0.73)		
Licenciatura En Negocios Internacionales	77.12	79.58	2.46		
Licenciatura en Finanzas	78.33	81.21	2.88		
Licenciatura en Educación Artística		73.11			
Licenciatura en Mercadotecnia	78.56	83.48	4.92		
Licenciatura en Administración de Empresas	78.88	84.09	5.21		
Licenciatura en Contabilidad	80.36	79.36	(1.00)		
Licenciatura en Diseño de Interiores	83.68	78.87	(4.81)		
Licenciatura en Derecho	84.58	81.79	(2.79)		
Licenciatura en Inglés Orientada a la Enseñanza	88.03	87.62	(0.41)		
Licenciatura en Matemática Orientada a la Educación Secundaria		90.73			
Total	76.10	79.50	3.40		

Los índices de satisfacción estudiantil con los procesos de aprendizaje y enseñanza por programa de posgrado se encuentran en la página siguiente. La mayoría de los programas de posgrado en el 2025 presentan índices de satisfacción elevados, situándose en un rango que va aproximadamente desde 85 hasta 93.9 puntos, lo que refleja un desempeño global calificado como “Bueno” y “Excelente”, en esto se destacan programas tales como la Maestría en Gerencia Estratégica del Talento Humano, Maestría en Educación Artística y Desarrollo Cultural, Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones y la Especialidad en Docencia Universitaria. Solo en los casos puntuales con puntuación de “Regular” están los programas del Doctorado en Administración de Negocios y la Maestría en Ingeniería Eléctrica Mención Potencia.

Al analizar el comportamiento de variabilidad en posgrado entre los años 2024 y 2025, las mejoras se registran en programas como Maestría en Gerencia Estratégica del Talento Humano (9.7 puntos), Maestría de Administración Financiera (9 puntos), y Maestría en Ingeniería Eléctrica Mención Potencia (6.6 puntos). Por otro lado, el programa que experimentó una disminución notable fue la Maestría en Derecho Penal y Derecho Procesal Penal (-7.1).

Ilustración 6. Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por programa de posgrado, 2025



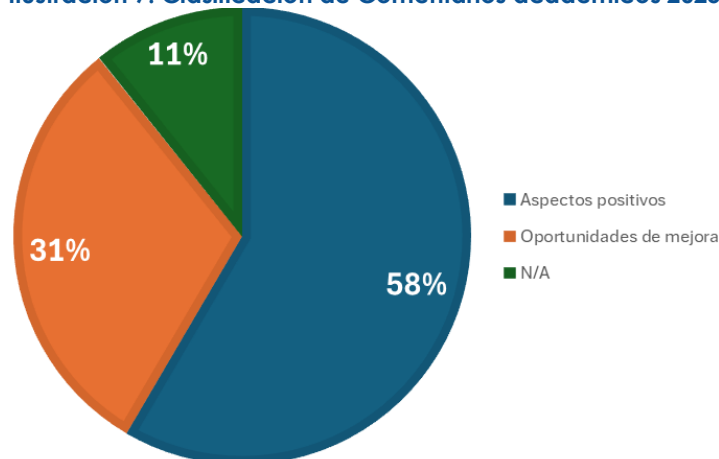
Tabla 8 Índice de satisfacción con el proceso de aprendizaje y enseñanza por programa de posgrado 2024-2025

Satisfacción por Programa					
Carre ra o Programa		Índice de Satisfacción 2024		Índice de Satisfacción 2025	Variación
Doctorado en Administración de Negocios		76.12		73.00	(3.12)
Maestría de Administración Financiera		76.56		85.54	8.98
Maestría en Gerencia Estratégica del Talento Humano		84.24		93.92	9.68
Maestría en Ingeniería Industrial		87.83		89.23	1.40
Maestría en Gerencia y Productividad		90.61		89.87	(0.74)
Doctorado en Comunicación		91.30		88.33	(2.97)
Maestría en Derecho Penal y Derecho Procesal Penal		93.33		86.24	(7.09)
Especialidad en Planes y Fondos de Pensiones		93.60		93.70	0.10
Especialidad en Docencia Universitaria		93.62		92.78	(0.84)
Maestría en Derecho Administrativo y Tributario		95.20			
Maestría en Gerencia de Comunicación Corporativa				89.18	
Maestría en Matemática Superior		97.70			
Maestría en Educación Artística y Desarrollo Cultural				93.65	
Maestría en Ingeniería Eléctrica Mención Potencia		67.60		74.20	6.60
Maestría en Enseñanza de la Matemática en el Nivel de Secundaria				91.21	
Maestría en Dirección Comercial				88.43	
Maestría en Marketing y Estrategia Digital				85.77	
TOTAL		84.69		88.89	4.20

La encuesta dentro de su estructura contempla un apartado de comentarios abiertos con el objetivo de que los estudiantes expresen sus opiniones con relación a la dimensión evaluada. En la misma se presenta un análisis integral basado en los comentarios y opiniones de estudiantes de diferentes carreras y programas académicos. El propósito es identificar fortalezas, debilidades, y oportunidades de mejora en la oferta educativa, cuerpo docente, estructura curricular y experiencia académica, entre otros aspectos y componentes del proceso.

Particularmente en el 2025, se recibieron un total de 789 comentarios; de estos la mayoría con un (58.4%) resaltan aspectos positivos relacionados con la experiencia positiva de aprendizaje recibida y la actualización de los programas académicos. Sin embargo, un porcentaje significativo (31%) identifica oportunidades de mejora, evidenciando áreas clave en las que se requiere tomar acciones para fortalecer aspectos como: la calidad docente, el enfoque práctico de la carrera, el manejo de estrategias y la evaluación, la gestión y pertinencia de la oferta institucional, otros. Un 11% de los comentarios no proporcionan información específica (N/A).

Ilustración 7. Clasificación de Comentarios académicos 2025



Para los años 2025 y 2024, se analizaron un total de 1,373 comentarios relacionados con diversas carreras y programas académicos, en esta línea, la percepción general de satisfacción es positiva, aunque subsisten desafíos que requieren atención para mejorar la calidad académica y la pertinencia de los programas. Se identificaron cinco áreas clave de atención: actualización curricular, vinculación con el sector laboral o fortalecimiento del enfoque práctico en el desarrollo de la formación, fortalecimiento pedagógico, uso de recursos tecnológicos y organización interna de la oferta.

- La percepción general de satisfacción es positiva, aunque subsisten desafíos que requieren atención para mejorar la calidad académica y la pertinencia de los programas. El mayor desafío se centra en la formación y actualización del docente que actualmente está implementando estos. Pensa.
- Los estudiantes expresan, en términos generales, una valoración positiva sobre la calidad y relevancia de sus carreras, destacando que los programas académicos son amplios, diversos y brindan conocimientos que permiten desenvolverse en múltiples áreas laborales. Carreras como Negocios Internacionales, Diseño Gráfico, Comunicación Digital, Finanzas y Educación son resaltadas por su pertinencia y relevancia social, logros en un desarrollo integral y la posibilidad de abrir puertas en el mercado laboral.
- Muchos estudiantes valoran positivamente la **pertinencia, enfoque y estructura de los pensa** de sus carreras, reconociendo que los programas responden a las necesidades del sector laboral y social, lo cual fortalece su interés y compromiso. Sin embargo, a pesar de estas fortalezas, un aspecto recurrente

en los comentarios señala la necesidad de mejorar el desempeño y la formación del cuerpo docente y algunas carreras se enfatiza trabajar aprendizaje más significativos y actualizados.

- Se destaca la importancia de actualizar y fortalecer la metodología evaluativa, buscando que sea más contextualizada, práctica y enfocada en el desarrollo de habilidades.
- Los programas de posgrado generan comentarios positivos en aspectos como: la pertinencia y actualización de los contenidos, la calidad de la experiencia de aprendizaje y el reconocimiento del valor social de estas especializaciones. La mayoría de estos comentarios están en las áreas de Administración, Matemática, Comunicación, Gerencia, y Finanzas (Maestría en Gerencia y Productividad, Maestría en Administración Financiera y Maestría en Dirección Comercial, otras) son valoradas por su pertinencia social, su respaldo en la innovación y el fortalecimiento de habilidades especializadas. Sin embargo, en términos generales se percibe un interés por parte de los estudiantes en fortalecer la labor docente, capacidad de investigación y metodología de evaluación (más allá de exámenes), uso de recursos tecnológicos y laboratorios.
- Es importante destacar que a pesar de comentarios muy específicos por carrera; en líneas generales, el cuerpo docente recibe una valoración positiva en la mayoría de los casos (la preparación, profesionalismo y la aplicación de metodologías dinámicas), no obstante; se hace evidente la necesidad de seguir fortaleciendo su rol a través de estrategias pedagógicas innovadoras, lograr mayor disposición, actitud y creatividad, así como una capacitación continua en metodologías didácticas. Estos comentarios estuvieron muy marcados en carreras como: Ingeniería en Sistemas de Computación, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Eléctrica y Diseño Gráfico, otras.
- Se refleja una demanda significativa por fortalecer enfoques prácticos y la vinculación con el sector laboral en muchas carreras; incorporación de prácticas, pasantías y proyectos reales que permitan a los estudiantes vincular los conocimientos adquiridos con las demandas del mercado laboral, aumentando así su empleabilidad y pertinencia social.
- Se refleja desde los comentarios de estudiantes, la solicitud de modernización de laboratorios, talleres y recursos tecnológicos, como un aspecto recurrente para mejorar la calidad de la formación del perfil profesional deseado, especialmente en las carreras de ingeniería.

Tabla 9 Clasificación comentarios 2025

Tipo de comentarios	Cantidad Comentario	Cuenta de Comentario
Aspectos positivos	461	58.4%
Satisfacción general con la carrera o programa	193	24.5%
Satisfacción con la pertinencia y actualización de la carrera o programa	93	11.8%
Relevancia social de la carrera o programa	89	11.3%
Experiencia de aprendizaje positiva	42	5.3%
Satisfacción con el accionar docente	35	4.4%
Reconocimiento de la misión institucional	9	1.1%
Oportunidades de mejora	243	30.8%
Fortalecer el rol docente en las estrategias didácticas e innovación pedagógica	58	7.4%
Mejorar enfoque práctico de la carrera o programa y vinculación con sector laboral	40	5.1%
Mejorar la pertinencia y actualización de la carrera o programa	38	4.8%
Mejorar coherencia del enfoque y organización en carrera o programa	24	3.0%
Mejorar proceso de planificación y selección de asignaturas	20	2.5%
Fortalecer la disposición, creatividad y actitud del docente	15	1.9%
Otros (asistencia, perfil de ingreso para la carrera)	11	1.4%
Mejorar apoyo y gestión	10	1.3%
Mejorar metodología de evaluación	8	1.0%
Mejorar recursos tecnológicos y laboratorios, talleres, otros.	5	0.6%
Mejorar la flexibilidad de pensum	5	0.6%
Satisfacción general con la carrera o programa	4	0.5%
Satisfacción con la pertinencia y actualización de la carrera o programa	3	0.4%
Experiencia de aprendizaje positiva	2	0.3%
N/A	85	10.8%
N/A	85	10.8%
Total general	789	100.0%

Tabla 10 Clasificación comentarios 2024 y 2025

Tipo de comentarios	Cantidad Comentario	Cuenta de Comentario
Aspectos positivos	821	59.8%
Satisfacción general con la carrera o programa	235	17.1%
Relevancia social de la carrera o programa	234	17.0%
Satisfacción con la pertinencia y actualización de la carrera o programa	197	14.3%
Experiencia de aprendizaje positiva	70	5.1%
Satisfacción con el accionar docente	57	4.2%
Reconocimiento de la misión institucional	27	2.0%
Mejorar la pertinencia y actualización de la carrera o programa	1	0.1%
Oportunidades de mejora	432	31.5%
Fortalecer el rol docente en las estrategias didácticas e innovación pedagógica	98	7.1%
Mejorar la pertinencia y actualización de la carrera o programa	95	6.9%
Mejorar enfoque práctico de la carrera o programa y vinculación con sector laboral	71	5.2%
Mejorar coherencia del enfoque y organización en carrera o programa	39	2.8%
Mejorar proceso de planificación y selección de asignaturas	31	2.3%
Mejorar metodología de evaluación	24	1.7%
Fortalecer la disposición, creatividad y actitud del docente	22	1.6%
Mejorar apoyo y gestión	14	1.0%
Mejorar recursos tecnológicos y laboratorios, talleres, otros.	13	0.9%
Otros (asistencia, perfil de ingreso para la carrera)	11	0.8%
Mejorar la flexibilidad de pensum	5	0.4%
Satisfacción general con la carrera o programa	4	0.3%
Satisfacción con la pertinencia y actualización de la carrera o programa	3	0.2%
Experiencia de aprendizaje positiva	2	0.1%
N/A	120	8.7%
N/A	120	8.7%
Total general	1373	100.0%



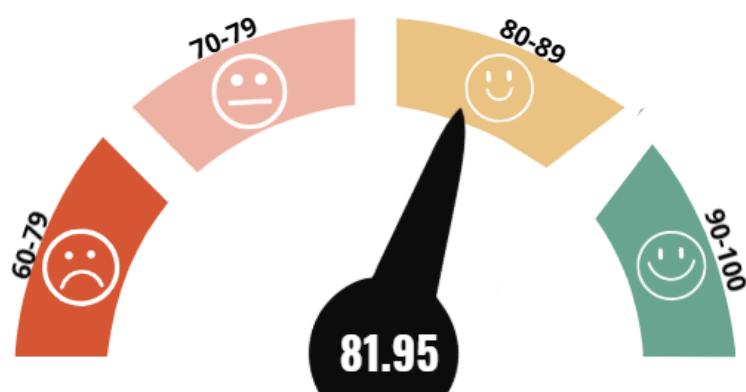
SECCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO

Dirección de Calidad Institucional

Resultado de Bloque: Servicios Administrativos y de Apoyo

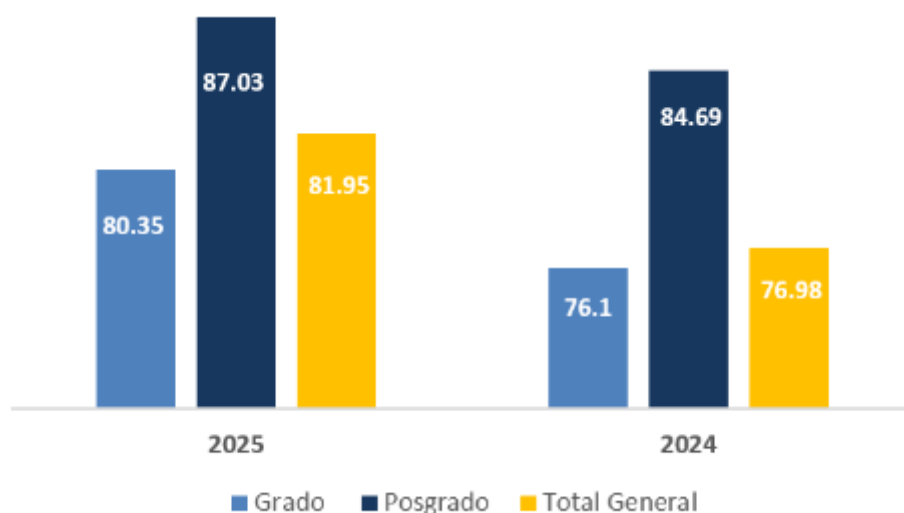
El índice de satisfacción estudiantil con respecto a los servicios administrativos y de apoyo es de 81.95% clasificándose en la categoría cualitativa “Bueno”. Este resultado es obtenido del promedio de cada una de las respuestas ofrecidas por la población estudiantil en torno a los aspectos de los servicios administrativos y de apoyo.

Ilustración 10. Nivel de satisfacción: servicios administrativos y de apoyo



En la ilustración siguiente, se evidencia que incrementa en el índice de satisfacción con los servicios general en el 2025 comparado al 2024 con 4.97 puntos, con un mejor crecimiento significativo en grado 4.25 puntos. Posgrado obtuvo una calificación de 87.3% mientras que en grado es de un 80.35%, lo cual permite deducir que la población estudiantil en posgrado se siente más satisfecho con los servicios administrativos y de apoyo que la población estudiantil de grado.

Ilustración 11. Nivel de satisfacción con servicios administrativos y de apoyo por nivel académico.



A continuación, es mostrada una tabla comparativa, donde se muestra a modo resumen el índice de satisfacción que ha obtenido cada una de las facultades en cada una de las variables que componen el bloque de la satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo.

La evaluación de los servicios en el 2025 ofrece una visión general de la percepción estudiantil respecto a diferentes áreas, donde la biblioteca y los servicios de pago mantienen los niveles de satisfacción más altos, con promedios de 87.39% y 86.02%, respectivamente indicando que son considerados de Buena. El wifi y los servicios de alimentos, especialmente la cafetería, se colocan entre las áreas con las puntuaciones más bajas en la evaluación. Sin embargo, se observa un incremento en la satisfacción respecto a los servicios de alimentos, que registraron un aumento de 18 puntos en comparación con 2024, reflejando que la incorporación de la cafetería en la universidad ha tenido un efecto positivo.

Tabla 11 Resumen de satisfacción con servicios administrativos y de apoyo.

Variable	Total General				Facultad de Ciencias e Ingeniería		Facultad Ciencias Económicas y Empresariales		Facultad de Humanidades	
	2024	2025	Variación		2024	2025	2024	2025	2024	2025
Nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por la biblioteca.	86.46	87.39	▲	0.93	86.30	● 88.91	86.59	● 86.66	86.39	● 86.60
Nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por el Dispensario Médico.	82.10	84.48	▲	2.38	84.07	● 87.23	81.89	● 84.18	80.62	● 82.04
Nivel de satisfacción con las condiciones de las aulas.	81.83	83.35	▲	1.52	81.10	● 84.36	82.87	● 83.35	80.71	● 82.33
Nivel de satisfacción con los servicios de pago por sus diferentes medios (caja, bancos y pagos en línea).	81.31	86.02	▲	4.70	82.12	● 87.55	81.04	● 85.39	80.98	● 85.11
Nivel de satisfacción con los laboratorios de informática.	80.97	82.78	▲	1.81	76.68	● 80.54	83.44	● 85.27	81.31	● 82.52
Nivel de satisfacción con los laboratorios y aulas especializadas de su carrera.	80.80	83.09	▲	2.30	75.66	● 81.24	83.91	● 85.40	81.19	● 82.64
Nivel de valoración sobre las orientaciones y programas de seguimiento académico brindado por Bienestar Universitario.	79.55	83.62	▲	4.07	80.96	● 83.93	79.58	● 84.11	78.03	● 82.83
Valoración del trato justo y ético del personal de servicio de nuestra Unapec	79.41	83.81	▲	4.40	80.54	● 85.76	78.54	● 83.24	79.82	● 82.44
Nivel de satisfacción en general con los servicios ofrecidos por nuestra Unapec.	77.89	82.24	▲	4.35	78.21	● 83.72	78.05	● 82.13	77.27	● 80.88
Nivel de Satisfacción con los servicios de solicitudes y trámites (reingreso, cambio de carrera, retiros, expedición de documentos y certificaciones, carné estudiantil, entre otros).	77.43	81.58	▲	4.15	79.08	● 83.38	76.98	● 81.24	76.55	● 80.11
Nivel de satisfacción con la atención y cortesía del personal de nuestra Unapec	77.15	82.88	▲	5.73	78.48	● 85.32	76.09	● 81.80	77.70	● 81.53
Nivel de satisfacción con los servicios de vigilancia y seguridad en el campus y en su entorno.	76.79	84.02	▲	7.22	79.98	● 85.59	76.40	● 83.83	74.27	● 82.63
Nivel de valoración sobre las informaciones recibidas al solicitar un servicio	76.42	81.64	▲	5.22	78.71	● 84.25	75.88	● 80.11	75.09	● 80.57
Nivel de satisfacción con las áreas comunes y recreativas.	75.73	80.88	▲	5.15	75.49	● 82.94	76.72	● 80.32	74.21	● 79.38
Nivel de satisfacción con el cumplimiento del tiempo de respuesta respecto al servicio solicitado.	74.86	80.35	▲	5.49	77.79	● 83.18	73.91	● 79.57	73.59	● 78.31
Nivel de satisfacción con la conectividad inalámbrica en el campus (WIFI).	72.79	70.32	▼	(2.46)	75.52	● 74.43	73.10	● 70.09	69.46	● 66.45
Nivel de satisfacción con los servicios de alimentos y bebidas (stand de comidas y dispensadores)	58.84	77.14	▲	18.30	60.73	● 78.73	58.65	● 76.38	57.27	● 76.31
Total	77.49	81.95	▲	4.46	78.18	● 83.55	77.63	● 81.77	76.51	● 80.63

La encuesta, dentro de su estructura, contempla un apartado de comentarios con el objetivo de que los estudiantes expresen sus opiniones con relación al bloque evaluado. En el 2025 evaluaron un total de 448 comentarios de usuarios, revelando un equilibrio entre la satisfacción y áreas de insatisfacción, con un 45.8% de comentarios negativos. Los principales hallazgos destacan la necesidad de mejoras significativas en infraestructuras, recursos tecnológicos, atención al usuario, y calidad académica para mejorar la experiencia general de estudiantes y personal. En cuanto a las sugerencias, representando un 12.9%, se reflejan en

necesidades de innovación en las áreas tecnológicas, organización, atención al cliente y eficiencia en servicios académicos y administrativos.

De los aspectos de insatisfacción que requieren atención del 2025, se tienen:

- **Infraestructura y Mantenimiento:** Con el 8.3% de los comentarios señalando deficiencias, se requiere mejorar las condiciones físicas y ambientales de las instalaciones.
- **Recursos Tecnológicos:** Un 7.4% menciona la escasez de conectividad y recursos técnicos, cruciales para el aprendizaje efectivo.
- **Atención al Usuario:** El trato y tiempo de respuesta fueron mencionados por un 5.1% de usuarios, reflejando la importancia de la capacitación del personal y efficientización de los servicios.
- **Calidad Académica:** Un 4.0% de los comentarios insatisfechos identifican una necesidad de en la metodología, calidad del profesorado y estructura curricular.

El análisis que integra los comentarios de los años 2024 y 2025, incluyó 856 aportes de usuarios que revelan insatisfacción del 45.8%, en contraste con un 34.3% que expresa satisfacción general. Las áreas que generan mayor insatisfacción son infraestructuras (6.7%) abordando aspectos problemas en condiciones físicas, parqueo y limpieza, otros. Además de los recursos tecnológicos (6.3%), lo que señala la necesidad de mejorar conectividad, equipamiento de software, licencias, otros. Asimismo, la mejora atención al usuario, en aspecto actitud, cortesía y tiempos de respuesta, fue abordada con el 5.5% de los usuarios, evidenciando la importancia de fortalecer la atención y formación del personal, entre otros aspectos.

Tabla 12 Comentarios servicios y apoyo 2025

Clasificación/ Aspecto	Comentario	% Comentario
Satisfecho	180	40.2%
Satisfacción General	127	28.3%
Sin intención	13	2.9%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	10	2.2%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	7	1.6%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	6	1.3%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	4	0.9%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	4	0.9%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	3	0.7%
Sugerencia	2	0.4%
Eficientización y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	1	0.2%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	1	0.2%
Insatisfacción general	1	0.2%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	1	0.2%
Insatisfecho	205	45.8%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	37	8.3%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	33	7.4%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	23	5.1%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	18	4.0%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	14	3.1%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	11	2.5%
Coordinación interna (desorganización, desalineación en áreas o deptos.)	11	2.5%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	11	2.5%
Insatisfacción general	9	2.0%
Eficientización y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	8	1.8%
Seguridad (orden, protección, control de acceso)	7	1.6%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	6	1.3%
Solicitudes y trámites académicos (documentos, certificaciones, cartas,)	5	1.1%
Gestión de quejas y reclamaciones	5	1.1%
Sin intención	3	0.7%
Servicios administrativos (solicitudes extracurriculares, gestión del talento)	2	0.4%
Sugerencia	1	0.2%
Satisfacción General	1	0.2%
Sugerencia	58	12.9%
Sugerencia	20	4.5%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	7	1.6%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	5	1.1%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	5	1.1%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	5	1.1%
Eficientización y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	4	0.9%
Servicios administrativos (solicitudes extracurriculares, gestión del talento)	3	0.7%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	2	0.4%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	2	0.4%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	2	0.4%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	1	0.2%
Seguridad (orden, protección, control de acceso)	1	0.2%
Satisfacción General	1	0.2%
Neutro	5	1.1%
Sin intención	5	1.1%
Total general	448	100.0%

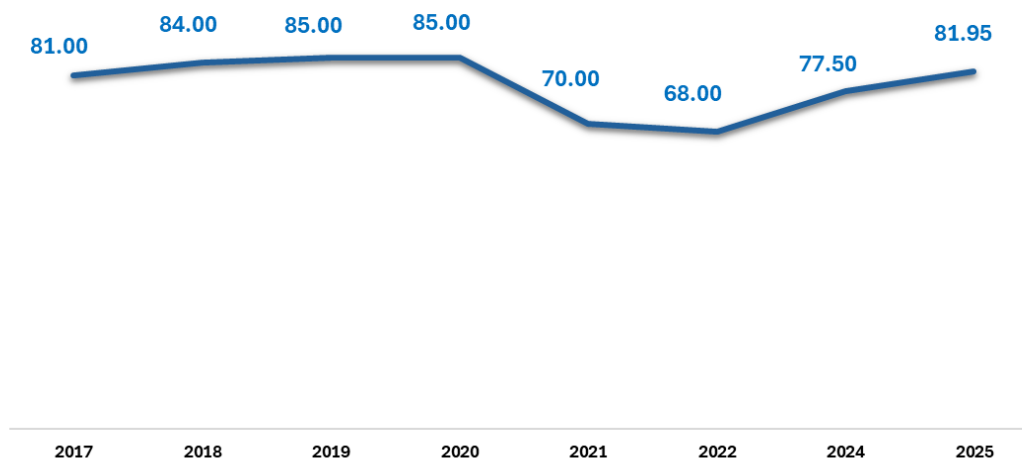
Tabla 13 Comentarios servicios y apoyo 2024 y 2025

Clasificación/ Aspecto	Comentario	% Comentario
Satisfecho	294	34.3%
Satisfacción General	202	23.6%
Sin intención	17	2.0%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	12	1.4%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	11	1.3%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	10	1.2%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	7	0.8%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	7	0.8%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	7	0.8%
Sugerencia	6	0.7%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	6	0.7%
Gestión de quejas y reclamaciones	2	0.2%
Eficiencia y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	2	0.2%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	2	0.2%
Solicitudes y trámites académicos (documentos, certificaciones, cartas,)	1	0.1%
Seguridad (orden, protección, control de acceso)	1	0.1%
Insatisfacción general	1	0.1%
Insatisfecho	392	45.8%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	57	6.7%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	54	6.3%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	47	5.5%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	46	5.4%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	31	3.6%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	27	3.2%
Insatisfacción general	23	2.7%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	19	2.2%
Seguridad (orden, protección, control de acceso)	16	1.9%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	14	1.6%
Coordinación interna (desorganización, desalineación en áreas o deptos.)	13	1.5%
Eficiencia y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	10	1.2%
Gestión de quejas y reclamaciones	8	0.9%
Servicios administrativos (solicitudes extracurriculares, gestión del talento)	7	0.8%
Solicitudes y trámites académicos (documentos, certificaciones, cartas,)	6	0.7%
Sugerencia	6	0.7%
Sin intención	5	0.6%
Satisfacción General	3	0.4%
Sugerencia	152	17.8%
Infraestructura y mantenimiento (parqueo, condiciones físicas, ambientalización, acondicionamiento de áreas, limpieza y desinfección)	26	3.0%
Sugerencia	24	2.8%
Calidad académica (aspecto metodológico, docentes, malla curricular)	19	2.2%
Recursos Tecnológicos (Equipos, Licencias, software, conectividad)	15	1.8%
Comida y bebidas (Cafetería, máquinas, stand de comida, bebederos de agua)	12	1.4%
Seguridad (orden, protección, control de acceso)	9	1.1%
Planificación Académica (horarios, cupos, asignación docente, modalidad)	9	1.1%
Orientación al usuario (información, comunicación, acompañamiento y disposición para la atención)	9	1.1%
Atención al usuario (actitud, cortesía, trato, tiempo de respuesta)	6	0.7%
Eficiencia y mejora de procesos: convalidación, horas de aptitud profesional, pasantías, visitas	5	0.6%
Servicios administrativos (solicitudes extracurriculares, gestión del talento)	5	0.6%
Plataformas de servicios (pagos, solicitudes, inscripción de asignaturas)	4	0.5%
Satisfacción General	4	0.5%
Coordinación interna (desorganización, desalineación en áreas o deptos.)	2	0.2%
Solicitudes y trámites académicos (documentos, certificaciones, cartas,)	2	0.2%
Gestión de quejas y reclamaciones	1	0.1%
Neutro	18	2.1%
Sin intención	18	2.1%
Total general	856	100.0%

Comparativa satisfacción estudiantil servicios, desde el 2017 al 2025.

Al analizar el comportamiento del índice de satisfacción estudiantil con los servicios se obtiene un resultado de 81.95% la cual representa en este año (2025) un aumento de 4.5% con respecto a la última evaluación, efectuada en el año 2024. Es oportuno considerar que esta es la segunda edición de medición de satisfacción del proceso enseñanza-aprendizaje, sin embargo, la satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo ha sido medida desde el 2012. A continuación, evaluación desde el 2017 al 2025.

Ilustración 8. Tendencia de índice de satisfacción con los servicios administrativos y de apoyo 2024-2025



PLAN DE MEJORA:

De conformidad con los hallazgos presentados en este informe, se recomienda a la Dirección General detallar las estrategias y medidas que serán adoptadas, con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes en aquellos aspectos que así lo ameriten.

A continuación, se presenta la plantilla del plan de acción:

1. [Plan de Acción.](#)

Los resultados generales del estudio, así como el detalle por dimensiones, variables y comentarios cualitativos, pueden ser consultados de forma interactiva a través del panel de Powers BI disponible en el siguiente enlace:

1. [Encuesta Satisfacción con el Proceso de Aprendizaje y Enseñanza.](#)
2. [Encuesta Satisfacción con los Servicios Administrativo y de Apoyo.](#)

ANEXOS:

Ilustración 14. Banner publicitario de encuesta



Ilustración 15. Mensaje colocado en Canvas a estudiantes durante aplicación de la encuesta.

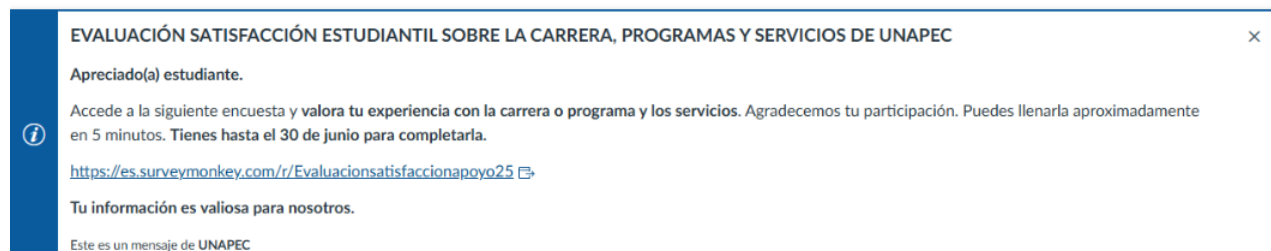


Ilustración 9. Procedimiento para calcular tamaño de muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$