



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

INSTRUCTIVO PARA ANÁLISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Versión 02

Código: VAC-FOA-IN-03

Proceso: Formación Académica

Enero de 2025

	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 2 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

Introducción

La Universidad de Nariño aplica semestralmente la Encuesta de Satisfacción Estudiantil desde el año 2014. Esta encuesta tiene como objetivo conocer la percepción de los estudiantes sobre las condiciones curriculares, infraestructura y la calidad de la formación ofrecida por la institución; entre otras.

Objetivo

Optimizar el diligenciamiento del Manual del Indicador para que los resultados de la encuesta de satisfacción se consoliden oportunamente y generen insumos para la toma de decisiones.

Insumos para el diligenciamiento del Manual del Indicador

- Resultados de la Encuesta de Satisfacción (Dos periodos anteriores y periodo actual).
- Formato “Manual del indicador” SGC-FR-04.

	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 3 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

PROCEDIMIENTO

A continuación, se describe la secuencia a seguir para la generación de resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil por programa y el diligenciamiento de la información correspondiente en el **Formato del Manual del Indicador SGC-FR-04**:

1. Ingresar a la plataforma Sapiens con usuario y contraseña del Director de Departamento.
2. Ingresar al módulo **Administrador encuesta de satisfacción estudiantil**, ubicado en sistema de apoyo.

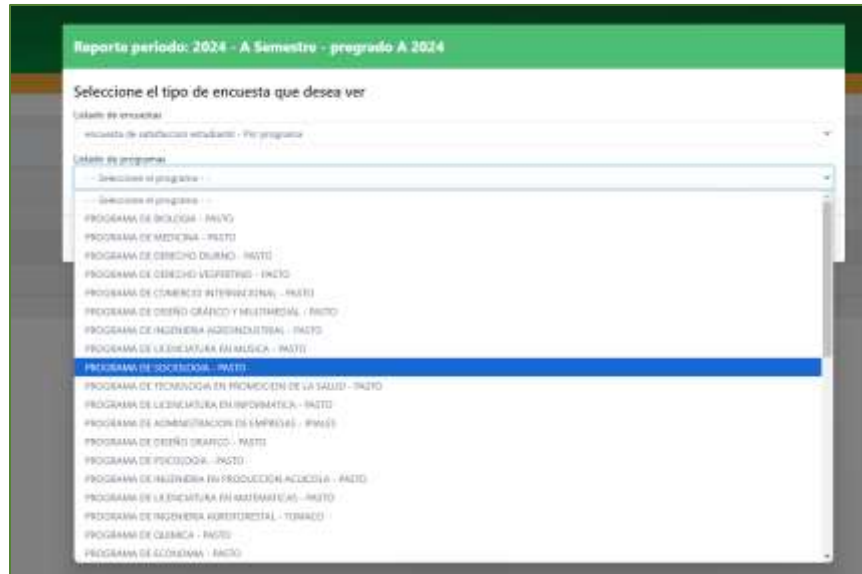


3. En Opciones seleccione el periodo a procesar y descargue el reporte.

Encuesta satisfacción estudiantil				
Periodo	Estado	Fecha inicio	Fecha fin	Opciones
2024 - A Semestre - programa A 2024	Activo	24/05/2024 08:00 AM	2025/2024 11:59 PM	
2024 - B Semestre E 2024	Activo	09/12/2024 01:00 AM	2025/2024 11:59 PM	

	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 4 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

4. Seleccionar el programa académico del cual requiere la información.



Reporte periodo: 2024 - A Semestre - pregrado A 2024

Seleccione el tipo de encuesta que desea ver

Listado de encuestas

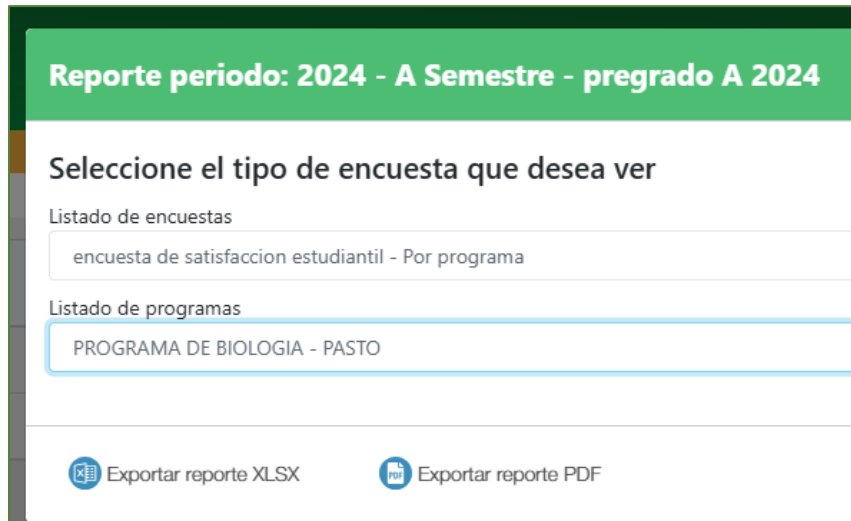
encuesta de satisfaccion estudiantil - Por programa

Listado de programas

Seleccione el programa

- PROGRAMA DE BIOLOGIA - PASTO
- PROGRAMA DE MEDICINA - PASTO
- PROGRAMA DE DERECHO DURANO - PASTO
- PROGRAMA DE DERECHO VESPERTINO - PASTO
- PROGRAMA DE CIENCIAS INTERDISCIPLINARIAS - PASTO
- PROGRAMA DE DISEÑO GRÁFICO Y MULTIMEDIA - PASTO
- PROGRAMA DE INGENIERIA AGROPECUARIA - PASTO
- PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MUSICA - PASTO
- PROGRAMA DE SOCIOLOGIA - PASTO**
- PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN PROMOCION DE LA SALUD - PASTO
- PROGRAMA DE LICENCIATURA EN INFORMATICA - PASTO
- PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS - PASTO
- PROGRAMA DE DISEÑO GRÁFICO - PASTO
- PROGRAMA DE PEDAGOGIA - PASTO
- PROGRAMA DE INGENIERIA EN PRODUCCION AGROPECUARIA - PASTO
- PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS - PASTO
- PROGRAMA DE INGENIERIA FORTIFERICA - PASTO
- PROGRAMA DE QUIMICA - PASTO
- PROGRAMA DE ECONOMIA - PASTO

5. Descargue la información en formato Excel en la opción Exportar reporte XLSX .



Reporte periodo: 2024 - A Semestre - pregrado A 2024

Seleccione el tipo de encuesta que desea ver

Listado de encuestas

encuesta de satisfaccion estudiantil - Por programa

Listado de programas

PROGRAMA DE BIOLOGIA - PASTO

Exportar reporte XLSX Exportar reporte PDF

6. Una vez generado el reporte copie del archivo Excel al manual del indicador: **FORMATO DE MANUAL DEL INDICADOR - SGC-FR-04**, en el apartado **RESULTADOS DEL INDICADOR**, tabla **RESULTADOS PERIODO** el total del porcentaje por cada pregunta

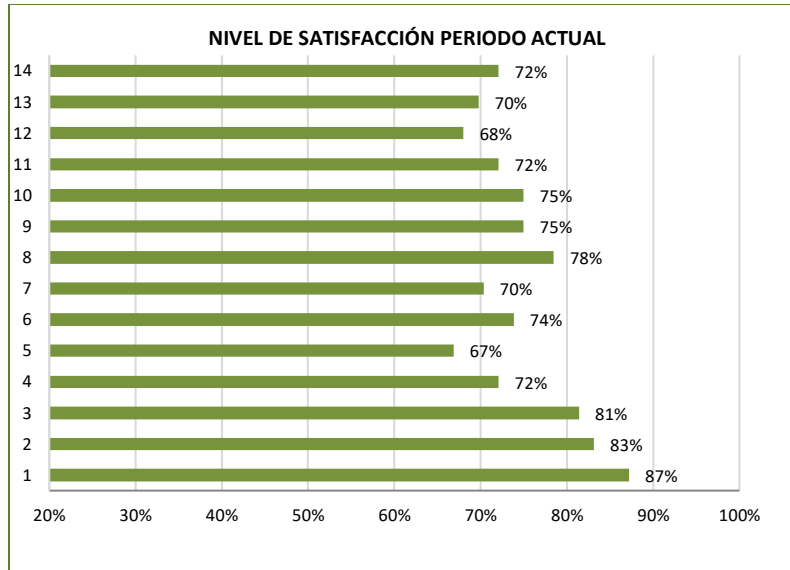
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 5 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

1, La formación académica y los conocimientos adquiridos en su programa, son:			
Respuesta	Cantidad	Porcentaj	
5= Excelente	2666	27,73	
4=Bueno	5633	58,59	
3= Regular	1099	11,43	
2= Malo	112	1,16	
1= Muy Malo	60	0,62	
NS / NR	44	0,46	
TOTAL	9614	86,32	Muy Adecuado

RESULTADOS - EVOLUCIÓN DEL INDICADOR		
19. FECHA DE CALCULO:	18/04/2023	
20. RESULTADO DEL INDICADOR:	A continuación, se presentan las tabla y gráfica con los porcentajes obtenidos por cada pregunta de la encuesta de satisfacción estudiantil:	
	RESULTADOS PERIODO 2022 – B	
	RESULTADO DEL INDICADOR	
	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN PERIODO ACTUAL
	1. La formación académica y los conocimientos adquiridos en su programa, son:	86.32%
	2. Los aprendizajes adquiridos, son:	
	3. La contribución a su formación integral de las asignaturas humanísticas, es:	
	4. La contribución a su formación académica de las Tecnologías de Información, es:	
	5. Los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (recursos informáticos, plataformas tecnológicas) de la Universidad de Nariño, son:	
	6. La disponibilidad y actualidad de recursos digitales (libros, revistas especializadas y bases de datos, entre otras) con los que cuenta la Universidad de Nariño, es:	
	7. La implementación de la política de flexibilidad curricular en su programa (equivalencias, cursos comunes de universidad, cursos comunes de facultad, movilidad estudiantil, opciones de trabajo de grado) en la Universidad de Nariño, es:	
	8. La integración de la formación académica impartida en su programa con la investigación, es:	
	9. Las prácticas académicas ofrecidas en su programa contribuyen a su formación profesional de manera:	
	10. La difusión de información Institucional a través de los medios de comunicación, es:	
	11. La gestión del Decano de la Facultad a la cual pertenece, es:	
	12. La atención del personal administrativo de la Facultad a la cual pertenece, es:	
	13. La gestión del <u>Director</u> del Departamento o Coordinador de Programa al cual pertenece, es:	
	14. La atención del personal administrativo del Departamento al cual pertenece su programa, es:	

	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 6 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

7. Una vez diligenciados los resultados de cada pregunta, realice la gráfica correspondiente.



8. A continuación, copie del archivo Excel al manual del indicador **FORMATO DE MANUAL DEL INDICADOR - SGC-FR-04** en la tabla correspondiente a **CALIFICACIÓN** la valoración del total de cada pregunta de acuerdo a los rangos establecidos (muy adecuado, adecuado, poco adecuado e inadecuado)

1, La formación académica y los conocimientos adquiridos en su programa, son:			
Respuesta	Cantidad	Porcentaj	
5= Excelente	2666	27,73	
4=Bueno	5633	58,59	
3= Regular	1099	11,43	
2= Malo	112	1,16	
1= Muy Malo	60	0,62	
NS / NR	44	0,46	
TOTAL	9614	86,32	Muy Adecuado

CALIFICACIÓN	
PREGUNTAS	CALIFICACIÓN
1. La formación académica y los conocimientos adquiridos en su programa, son:	Muy adecuado
2. Los aprendizajes adquiridos, son:	Muy adecuado
3. La contribución a su formación integral de las asignaturas humanísticas, es:	Muy adecuado

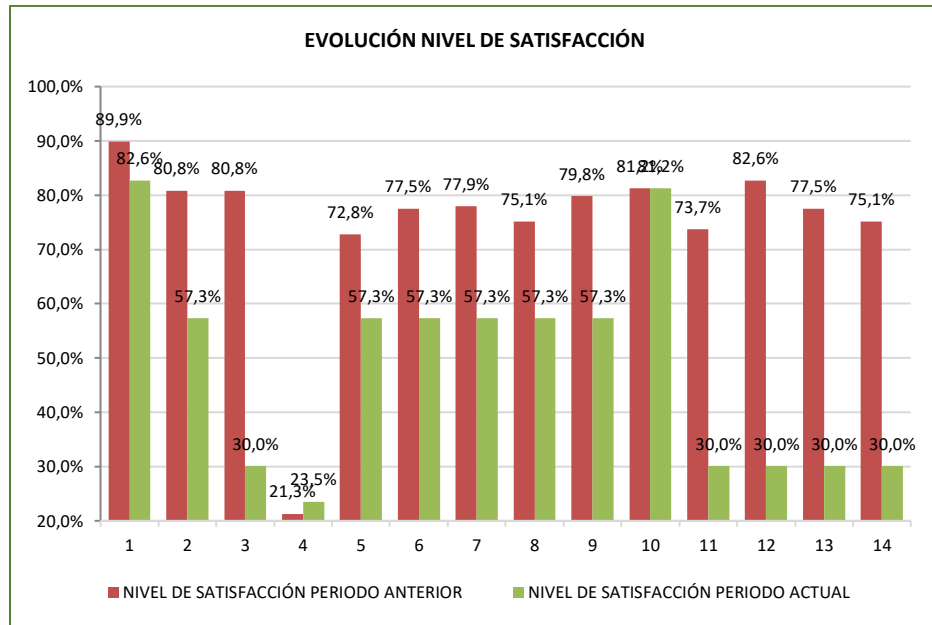
	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 7 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

4. La contribución a su formación académica de las Tecnologías de Información, es:	Adecuado
5. Los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (recursos informáticos, plataformas tecnológicas) de la Universidad de Nariño, son:	Adecuado
6. La disponibilidad y actualidad de recursos digitales (libros, revistas especializadas y bases de datos, entre otras) con los que cuenta la Universidad de Nariño, es:	Adecuado
7. La implementación de la política de flexibilidad curricular en su programa (equivalencias, cursos comunes de universidad, cursos comunes de facultad, movilidad estudiantil, opciones de trabajo de grado) en la Universidad de Nariño, es:	Adecuado
8. La integración de la formación académica impartida en su programa con la investigación, es:	Muy adecuado
9. Las prácticas académicas ofrecidas en su programa contribuyen a su formación profesional de manera:	Muy adecuado
10. La difusión de información Institucional a través de los medios de comunicación, es:	Muy adecuado
11. La gestión del Decano de la Facultad a la cual pertenece, es:	Adecuado
12. La atención del personal administrativo de la Facultad a la cual pertenece, es:	Adecuado
13. La gestión del Director del Departamento o Coordinador de Programa al cual pertenece, es:	Adecuado
14. La atención del personal administrativo del Departamento al cual pertenece su programa, es:	Adecuado
SATISFACCIÓN GENERAL	Adecuado

9. En consideración a los resultados de la tabla anterior realizar el análisis e interpretación general, mencionando en la sección **LECTURA DE LA EVOLUCIÓN DEL INDICADOR** una síntesis de la calificación obtenida.

22. LECTURA DE LA EVOLUCIÓN DEL INDICADOR:	Los datos presentados muestran una disminución general en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Nariño. Los estudiantes están menos satisfechos con la formación académica, los aprendizajes adquiridos, la contribución de las asignaturas humanísticas, la contribución de las Tecnologías de Información, la disponibilidad y actualidad de recursos digitales, la implementación de la política de flexibilidad curricular, la integración de la formación académica con la investigación y las prácticas académicas. Estos resultados son preocupantes, ya que indican que los estudiantes están menos satisfechos con su experiencia en la Universidad de Nariño. Es importante que la institución analice las causas de esta disminución y tome medidas para mejorar la satisfacción de los estudiantes.
---	--

10. A continuación, se debe realizar la gráfica de evolución de nivel de satisfacción, con los resultados obtenidos en la actual encuesta de satisfacción y teniendo en cuenta la información de los manuales del indicador de los dos periodos inmediatamente anteriores.



Nota: En caso de que los resultados generales o individuales muestren una variación significativa (positiva o negativa) respecto a los periodos de comparación, se recomienda especificar las causas o posibles razones de dicha tendencia.

11. Finalmente, debe registrarse la información correspondiente al cuadro de cierre, **incluyendo los datos y firmas** del personal encargado de la elaboración, revisión y aprobación del documento.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Director (a) de Departamento o Coordinador (a) del Programa	Decano (a)	Vicerrector Académico
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

12. Considerando que la meta del indicador de satisfacción estudiantil establece “Lograr que el 75% de los estudiantes califiquen la prestación del servicio de formación académica de cada programa académico como satisfactorio”, todo resultado menor a este porcentaje indica la necesidad de levantar el plan de mejoramiento correspondiente, el cual se debe diligenciar a través del Sistema de Apoyo a Procesos Institucionales de Educación Superior- SAPIENS de acuerdo a lo establecido en la “guía metodológica para elaborar planes de mejoramiento sistematizados” - SGC–GU-04.

	VICERRECTORÍA ACADÉMICA INSTRUCTIVO PARA ANALISIS DEL INDICADOR DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL	Código: VAC-FOA-IN-03
		Página: 9 de 9
		Versión: 02
		Vigente a partir de: 2025- 01- 29

La ruta de descarga del documento mencionado es la siguiente:

1. Acceder a sapiens – Plan de mejoramiento



2. Descargar Guía plan de mejoramiento



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Profesional 5 Comité de Asignación de Puntaje Profesional 4 Contratación Profesional 5 División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Vicerrector Académico
NOMBRE:	Bibiana Muñoz Ordoñez Jairo Mora Granja Diana Carolina Benavides Erazo	Francisco Javier Torres Martínez	Giraldo Javier Gómez Guerra
FIRMA:	  		
FECHA:	2025- 01- 29	2025- 01- 29	2025- 01- 29

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN:	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:
1	2024- 02- 14	Creación del Documento
2	2025-01-29	Actualización metodología para descarga de resultados del indicador, de acuerdo a la integración de los mismos en el Sistema SAPIENS