

## INFORME DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DURANTE EL AÑO 2023

El proceso misional de Docencia, en su objetivo de desarrollar un proceso de educación superior integral, inclusivo, intercultural y de excelencia académica con un alto nivel de competencias sociales, humanísticas y profesionales que contribuyan al desarrollo de la región y el país, se encuentra en la búsqueda continua de mejorar sus procesos internos.

Por tal motivo, se aplicó una encuesta con el fin de estimar la percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado con respecto a los servicios que presta la Vicerrectoría de Docencia.

La encuesta está conformada por 15 preguntas relacionadas con las siguientes temáticas o categorías:

- Formación y competencia docente.
- Disponibilidad de los recursos educativos para el desarrollo de las actividades académicas.
- Ambiente físico (instalaciones) para el desarrollo de actividades académicas, deportivas, culturales y recreativas.
- Disponibilidad de recursos bibliográficos.
- Atención y gestión de los servicios administrativos de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Docencia.

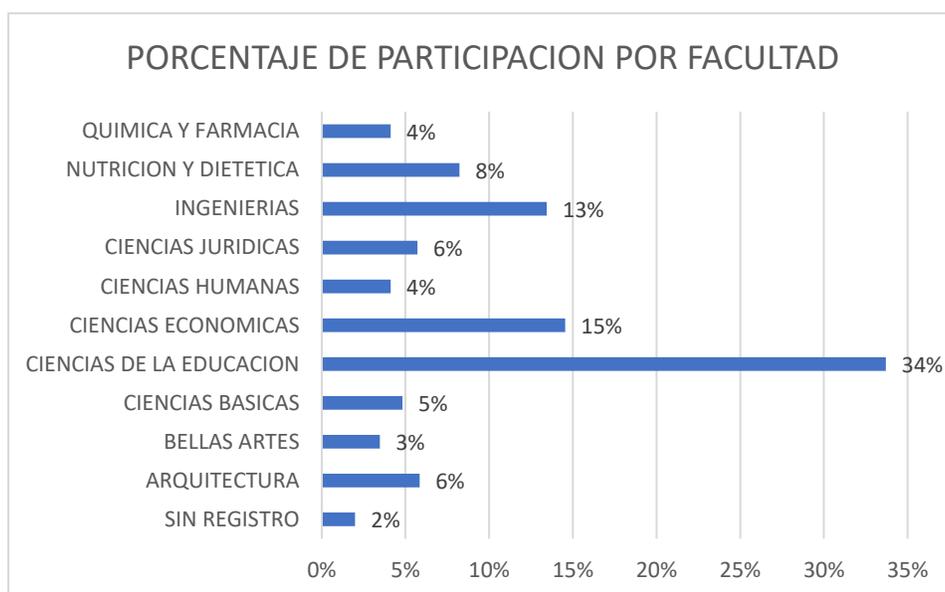
Esta encuesta fue aplicada de manera virtual en el segundo periodo del 2023, desde el 8 de noviembre hasta el 15 de diciembre del 2023, mediante el Sistema de Encuestas Online (SEO). De 1781 registros en la encuesta luego de la depuración de datos excluyendo los campos vacíos, el análisis estadístico se realizó con una muestra de 1555 estudiantes, del total de 20.727 estudiantes matriculados en programas de pregrado en la Universidad del Atlántico, alcanzándose una participación del 7,50%. Esta muestra es significativa, ya que según la fórmula del tamaño de muestra para una población de 20.727 con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% el tamaño de muestra debería ser 378 estudiantes y los encuestados fueron 1555 estudiantes.

En las respectivas preguntas de la encuesta se tuvo un rango entre 5 a 8 estudiantes que dejaron la pregunta sin contestar, sin embargo, el resultado no es significativo ya que en ningún caso se alcanzó el 1% de respuestas totales a la pregunta por lo cual esos resultados se excluyen en cada una de las preguntas.

Para la encuesta se utilizó una escala de Likert para opciones de respuestas, donde 1 es el menor y 5 el mayor grado de satisfacción respecto a los ítems evaluados, de la siguiente manera:

1. Nada Satisfecho.
2. Poco Satisfecho.
3. Ni Insatisfecho Ni Satisfecho.
4. Satisfecho.
5. Muy Satisfecho.

Dado que esta encuesta busca mostrar la percepción del estudiantado, es de destacar la participación de todas las facultades, tal como lo muestran la siguiente gráfica:



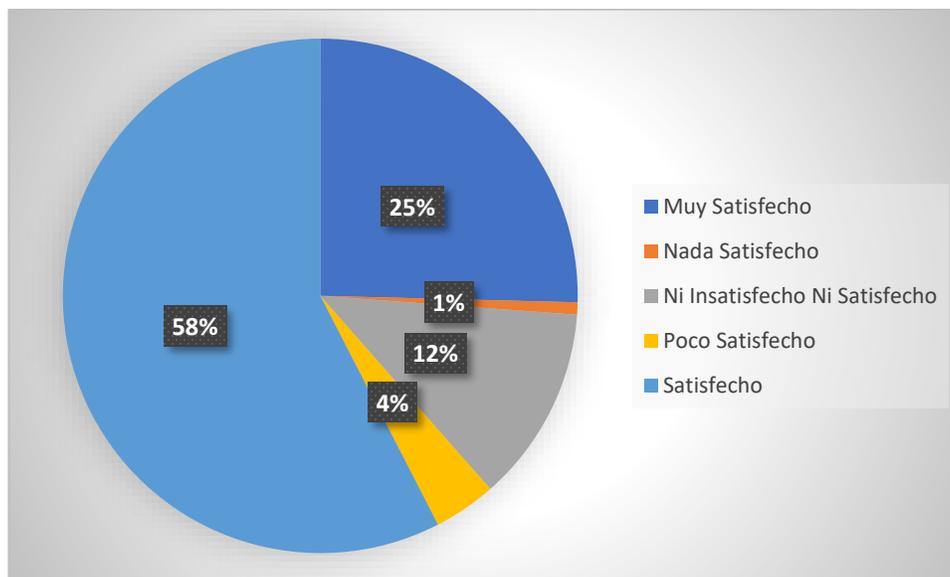
Gráfica 1. Porcentaje de Participación por Facultad en la encuesta estudiantil.

Podemos evidenciar que las facultades con mayor participación fueron Ciencias de la Educación, Ciencias Económicas e Ingeniería, las cuales tuvieron un porcentaje de participación del 34%, 15% y 13% respectivamente.

A continuación, analizaremos estadísticamente las respuestas de cada uno de las categorías consultadas:

**Categoría: Formación y competencia docente.**

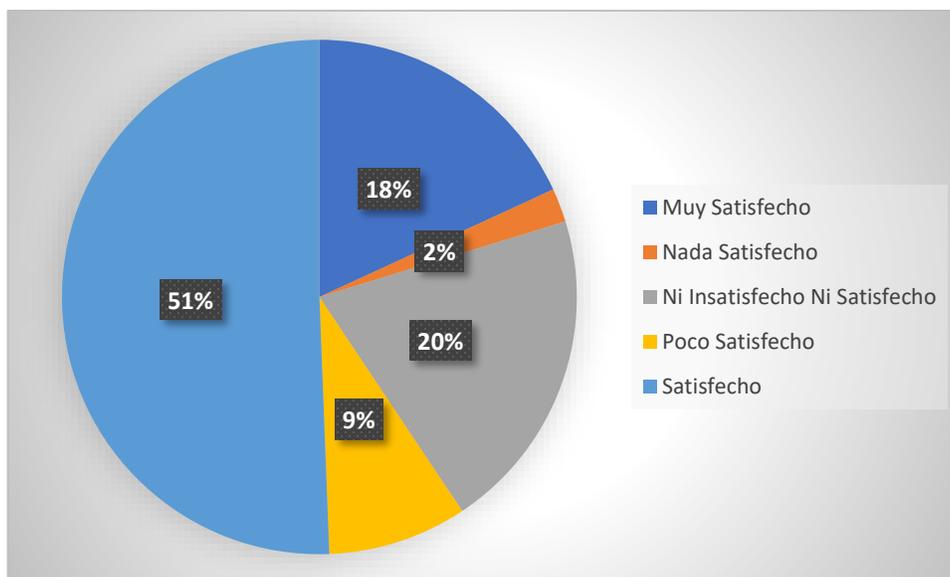
1. Conocimiento y dominio de los docentes, respecto a los temas del contenido programático del curso.



Gráfica 2. Nivel de satisfacción sobre el conocimiento y dominio de los docentes respecto a los temas del contenido programático del curso.

La satisfacción de los estudiantes sobre el conocimiento y dominio de los docentes respecto a los temas del contenido programático del curso es del 83% varió con respecto a la satisfacción del 2022-2 la cual fue del 78%. Solo el 4% está poco satisfecho y el 1% nada satisfecho.

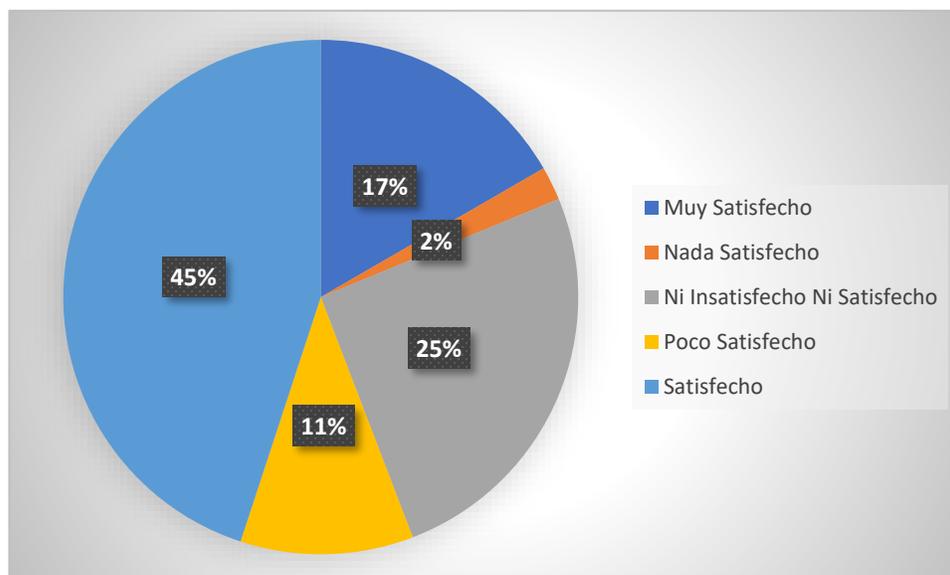
2. Competencia de los docentes para enseñar y formar.



Gráfica 3. Nivel de satisfacción de la competencia de los docentes para enseñar y formar.

El 69% de los estudiantes se consideran satisfechos respecto a las competencias de sus docentes para enseñar y formar, frente a un 71% en el año 2022, es decir, que se dio una pequeña disminución en el nivel de satisfacción. El 11% dice encontrarse insatisfecho.

3. Manejo de los docentes de las Tics para el desarrollo de actividades académicas.

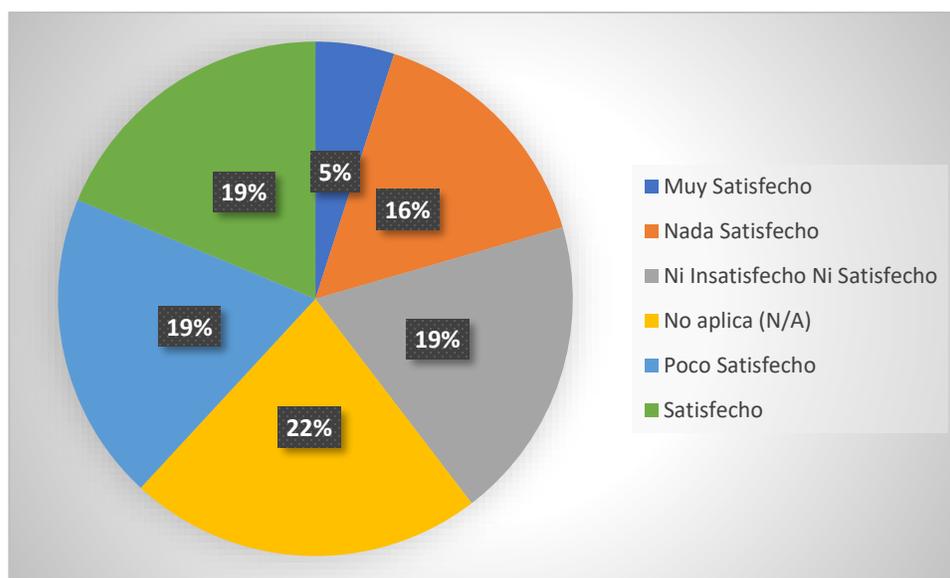


Gráfica 4. Nivel de satisfacción docente en el manejo de las Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

En cuanto a la satisfacción con el manejo de las TIC por parte de los docentes, el 62% de los estudiantes reportan satisfacción. Se evidencia una pequeña disminución en la satisfacción de este aspecto en relación con el año 2022, cuyo porcentaje fue del 64%. El 11% se encuentra poco satisfecho y el 2% nada satisfecho.

**Categoría: Disponibilidad de los recursos educativos para el desarrollo de las actividades académicas.**

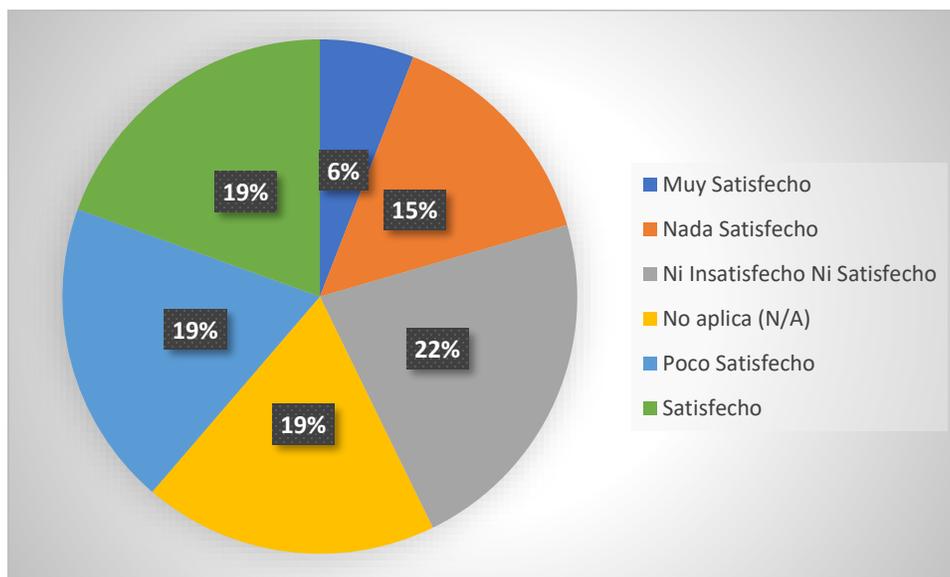
4. Materiales y equipos de laboratorio.



**Gráfica 5.** Nivel de satisfacción con respecto a la disponibilidad de materiales y equipos de laboratorio para el desarrollo de actividades académicas.

La percepción del estudiantado de pregrado respecto a la disponibilidad de materiales y equipos de laboratorios es satisfactoria en un 24%. Un 35% manifestó estar insatisfecho, un 22% escogieron la opción no aplica esta pregunta.

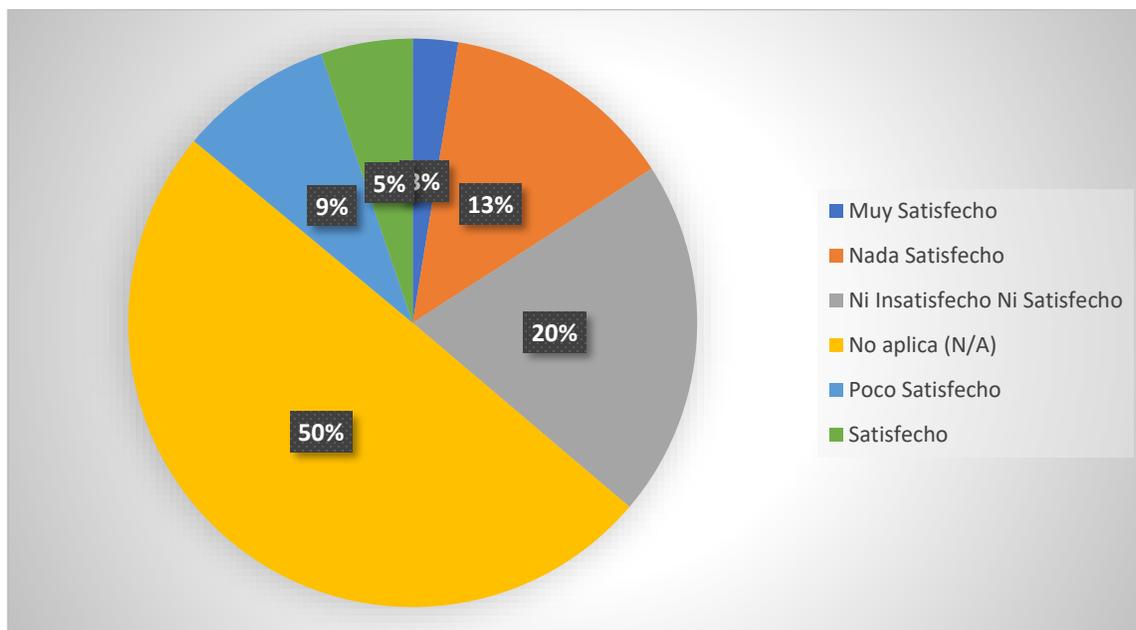
## 5. Equipos de informática.



**Gráfica 6. Nivel de satisfacción con respecto a la disponibilidad de Equipos de informática.**

El 25% de los encuestados respondió estar satisfecho con la disponibilidad de los equipos de informática para el desarrollo de las actividades académicas, mientras que el 19% está poco satisfecho, el 19% escogió la opción no aplica, el 22% no está ni insatisfecho ni satisfecho y el 15% se encuentra nada satisfecho.

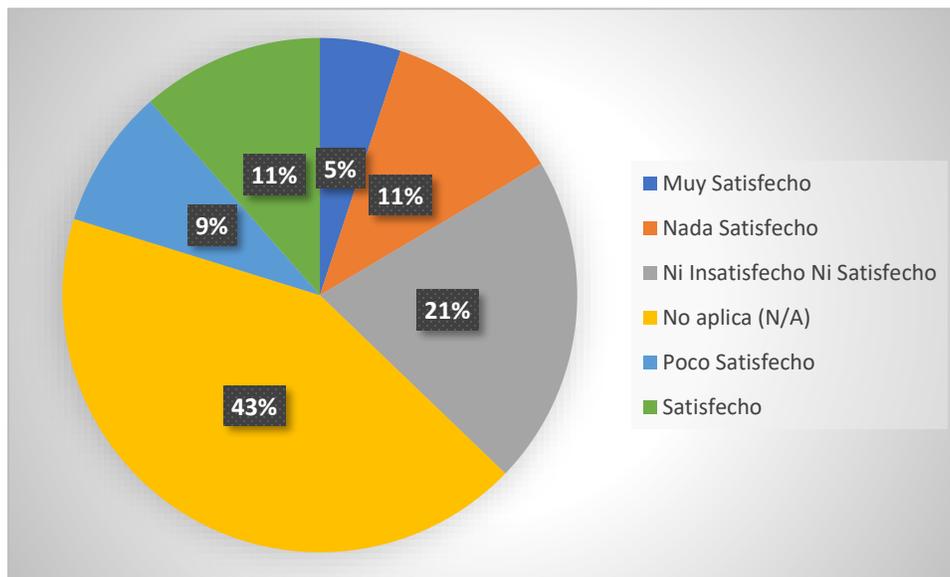
## 6. Instrumentos musicales.



**Gráfica 7.** Nivel de satisfacción de disponibilidad de Instrumentos musicales.

En cuanto a la disponibilidad de los instrumentos musicales el 8% esta satisfecho, un 9% está poco satisfecho, el 50% de los estudiantes encuestados escogió la opción no aplica porque no son estudiantes de música ni de licenciatura en música, el 20% dice estar ni insatisfecho ni satisfecho y el 13% nada satisfecho.

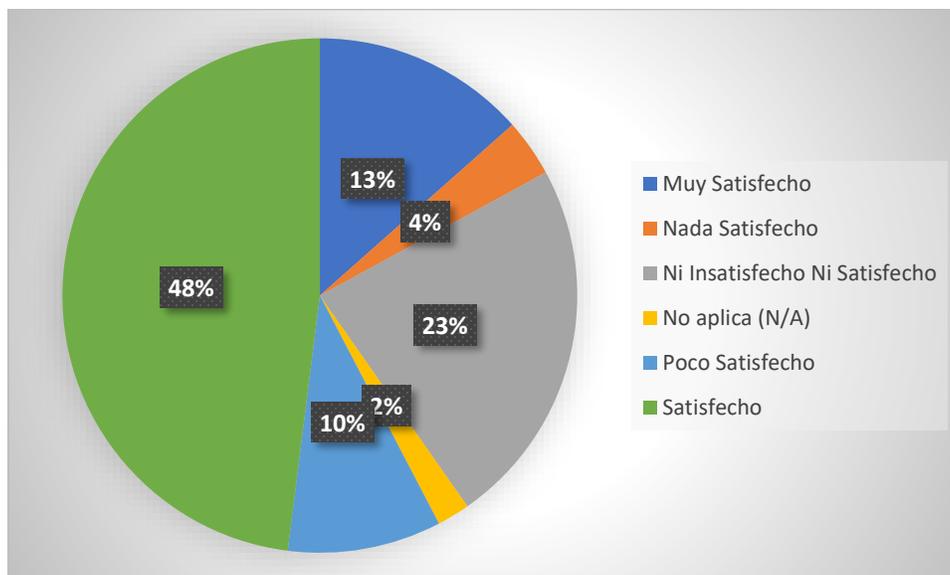
## 7. Elementos deportivos.



**Gráfica 8.** Nivel de satisfacción de disponibilidad de los elementos deportivos.

La satisfacción de los estudiantes en cuanto a la disponibilidad de los elementos deportivos para el desarrollo de las actividades académicas es del 16%, el 9% está poco satisfecho, el 43% escogió que no le aplica esta pregunta ya que son estudiantes de programas diferentes al de la licenciatura en educación física o no utilizan los elementos deportivos. El 21% del total de estudiantes que respondieron la encuesta dicen no estar ni insatisfecho ni satisfecho y el 11% nada satisfecho.

#### 8. Plataformas SICVI, Renata.

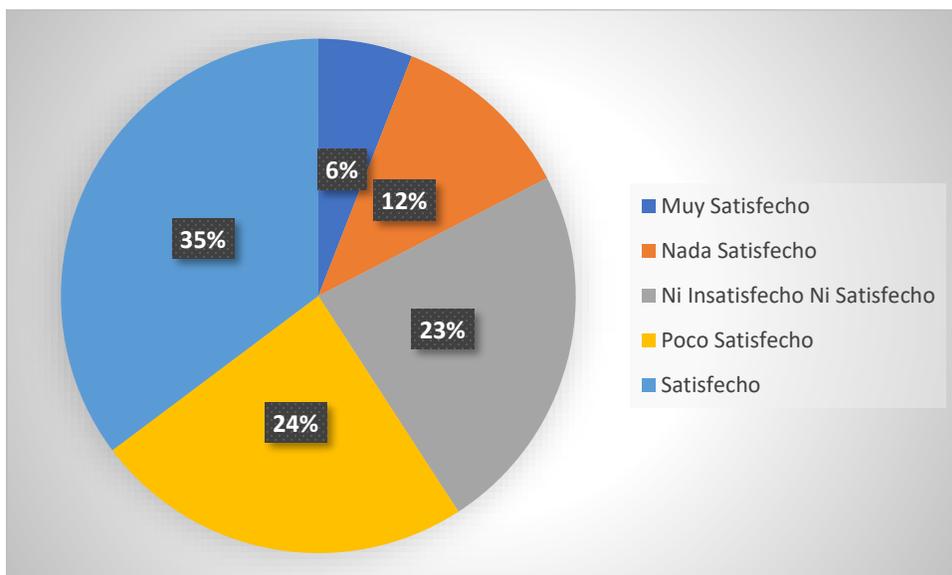


**Gráfica 9.** Nivel de satisfacción de la disponibilidad de las Plataformas SICVI, Renata para el desarrollo de las actividades académicas.

El 61% de los encuestados está satisfecho con la disponibilidad de las plataformas para el desarrollo de las actividades académicas, se evidencia una desmejora en el nivel de satisfacción del año pasado el cual fue del 66%. El 14% de los estudiantes no están satisfechos frente al 9% del 2022.

**Categoría: Ambiente físico (instalaciones) para el desarrollo de actividades académicas, deportivas, culturales y recreativas.**

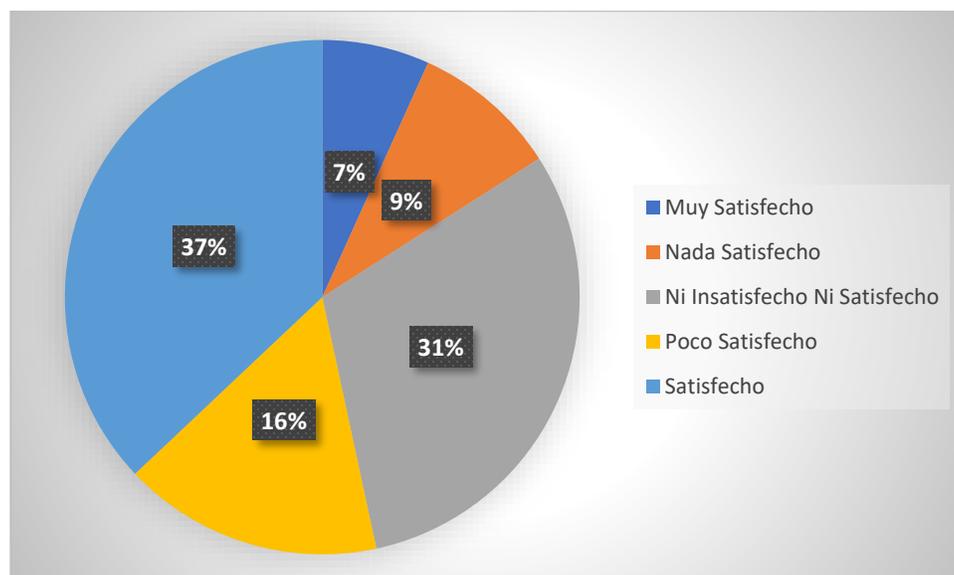
**9. Desarrollo de: Actividades académicas.**



**Gráfica 10.** Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de Actividades académicas.

El 41% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de las actividades académicas, frente a un 36% que no están satisfechos.

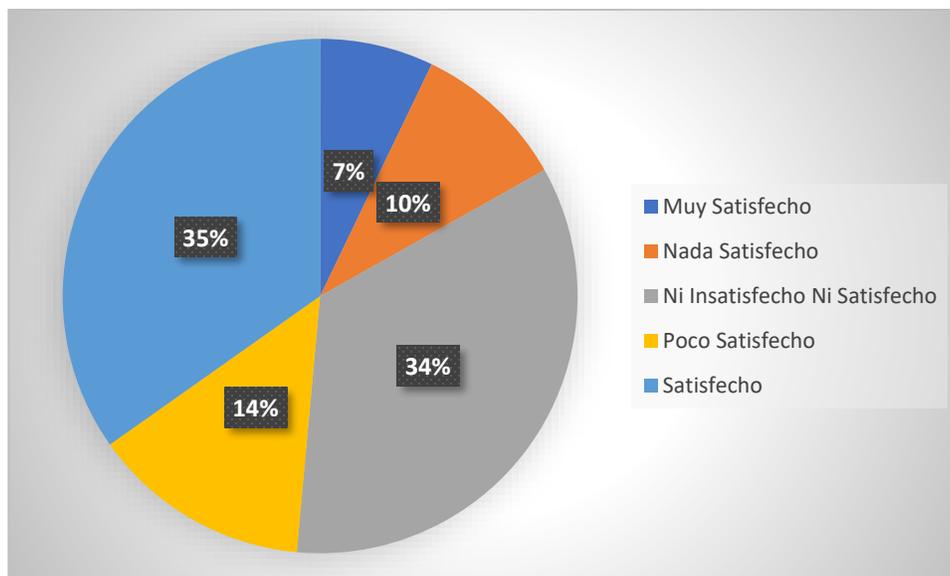
**10. Desarrollo de Actividades culturales y recreativas.**



**Gráfica 11.** Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de Actividades culturales y recreativas.

El 44% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de las actividades culturales y recreativas, frente a un 25% que no están satisfechos.

#### 11. Desarrollo de Actividades deportivas.

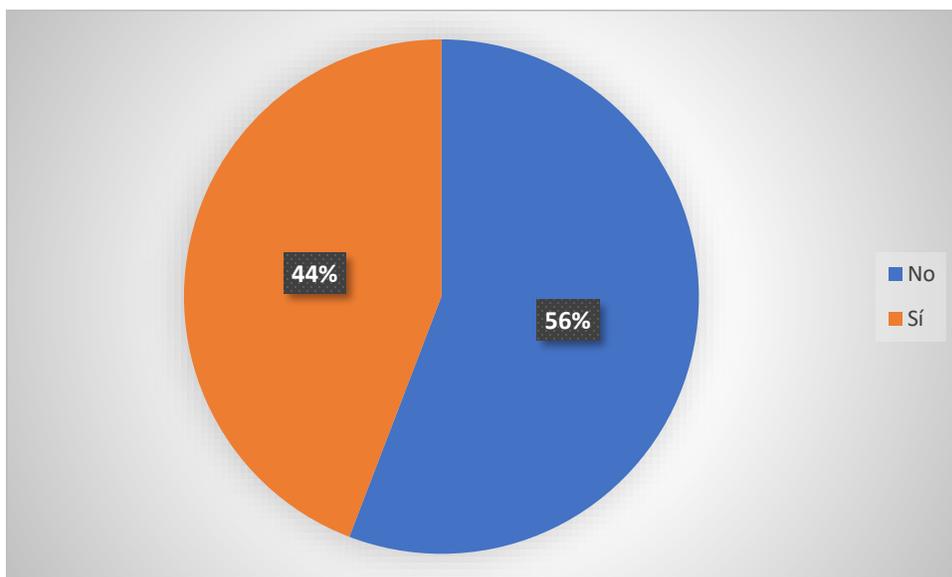


Gráfica 12. Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de Actividades deportivas.

El 42% de los estudiantes encuestados se encuentran satisfechos con respecto a las instalaciones de la Universidad para el desarrollo de actividades deportivas, frente a un 24% que no están satisfechos.

#### Categoría: Disponibilidad de recursos bibliográficos.

#### 12. Utilización del servicio del Departamento de Bibliotecas.



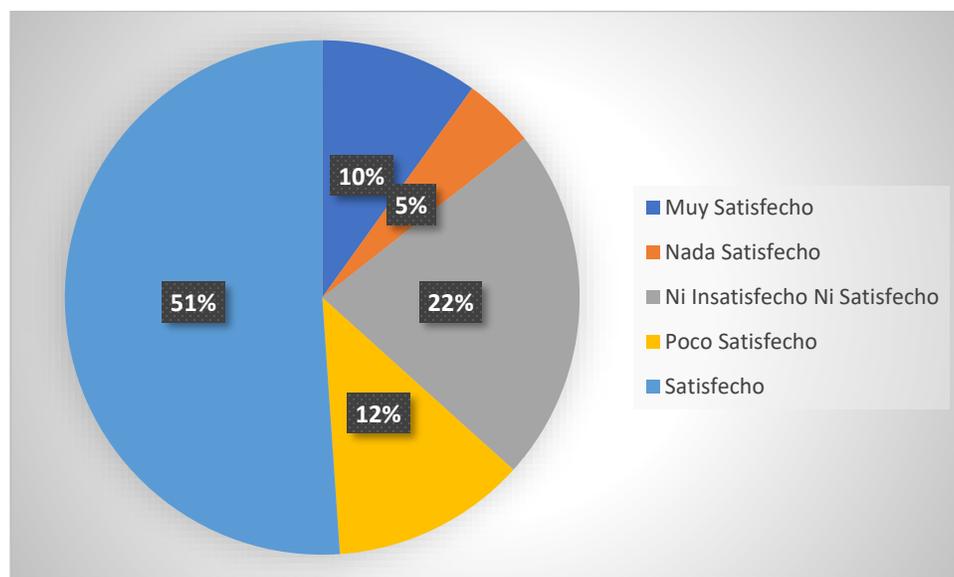
**Gráfica 13.** Porcentaje de utilización del departamento de Biblioteca.

El 56% de los encuestados respondió no haber usado los servicios de biblioteca, tan solo el 44% respondieron que sí.

Los sub-ítems del 12.1 al 12.3 fueron solo contestados o hacen referencia al 44% (687 de 1555 estudiantes encuestados) que afirmaron utilizar los servicios de la Biblioteca respecto a la disponibilidad de recursos bibliográficos en está.

#### 12.1.

Libros y revistas electrónicas.

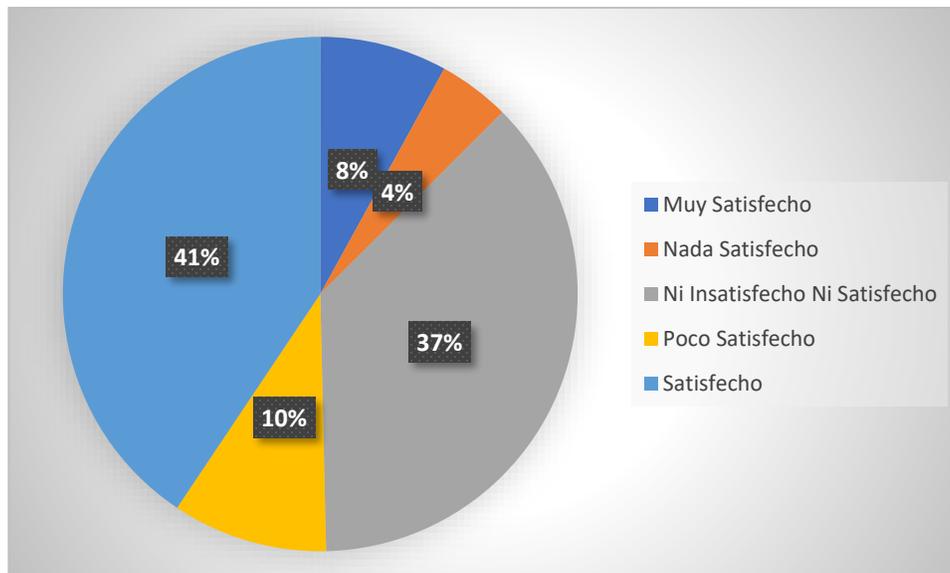


**Gráfica 14.** Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la disponibilidad de los libros y revistas electrónicas para el desarrollo de las actividades académicas.

El 61% de los encuestados se encuentra satisfecho, mientras el 17% está insatisfecho con la disponibilidad de los libros y revistas electrónicas en la Biblioteca.

**12.2.**

Repositorio institucional.

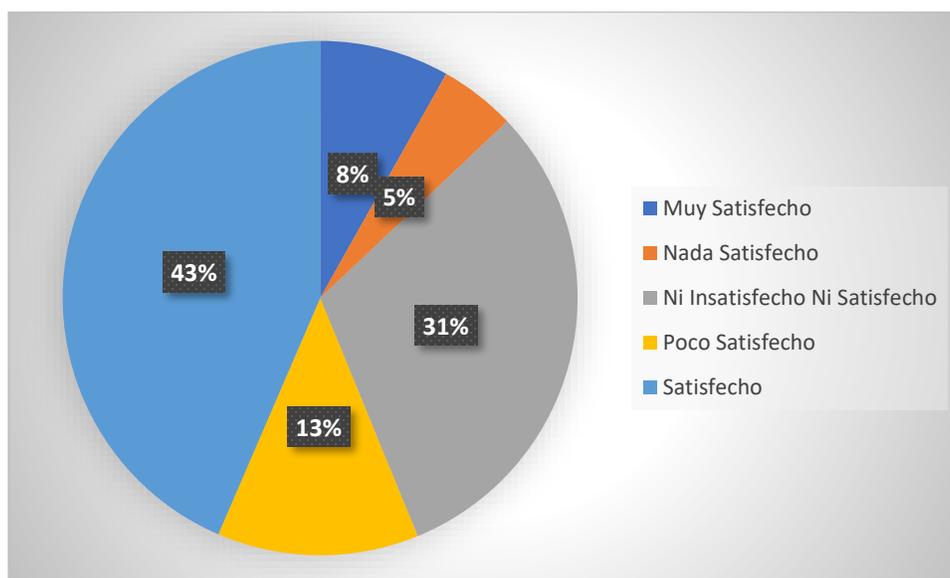


Gráfica 15. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la disponibilidad de Repositorio institucional para el desarrollo de las actividades académicas.

El 49% se encuentra satisfecho mientras el 14% está insatisfecho con la disponibilidad de Repositorio institucional.

**12.3.**

Libros y revistas impresos.

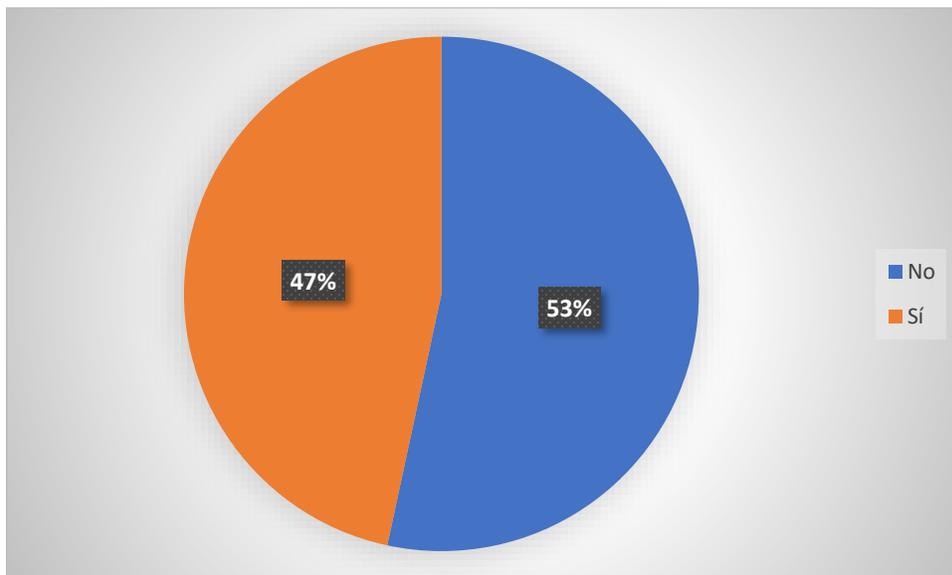


Gráfica 16. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la disponibilidad de Libros y revistas impresos para el desarrollo de las actividades académicas.

El 51% de los estudiantes que hacen uso de la Biblioteca se encuentra satisfecho mientras el 18% está insatisfecho con la disponibilidad de Libros y revistas impresos.

**Categoría: Atención y gestión de los servicios administrativos de las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Docencia.**

**13. Uso de algún servicio del Departamento de Admisiones y Registro.**

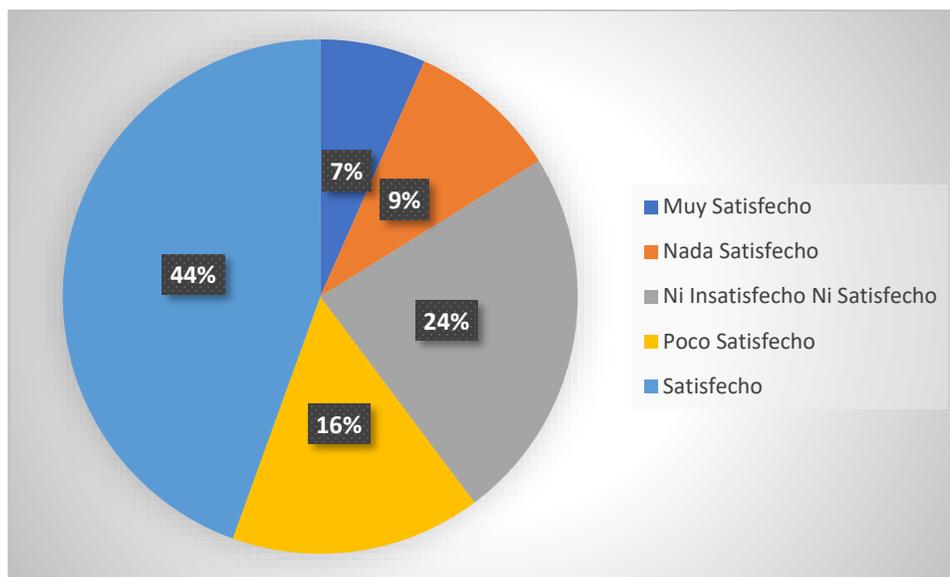


**Gráfica 17. Porcentaje de estudiantes que respondieron haber hecho uso de algún servicio del departamento de admisiones.**

Del total de estudiantes que respondieron la encuesta solo el 47% dice haber utilizado algún servicio de Admisiones.

Los sub-ítems del 13.1 al 13.6 únicamente fueron contestados o hacen referencia al 47% (725 de 1555 estudiantes encuestados) que afirmaron haber utilizado algún servicio de Admisiones.

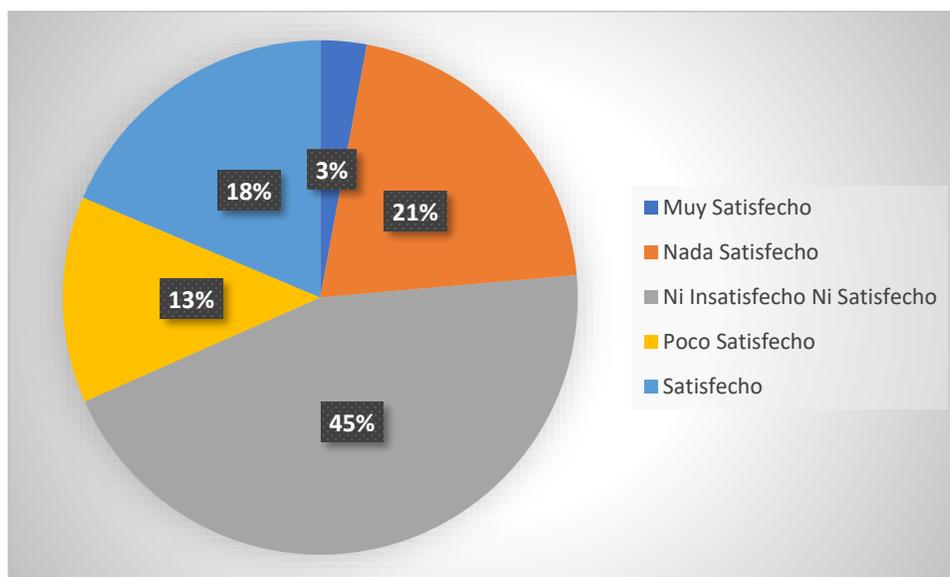
13.1 Alania.



Gráfica 18. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Alania.

El 51% de los estudiantes que han hecho uso de algún servicio de Admisiones se encuentra satisfecho mientras el 25% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Alania.

### 13.2. Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Contac center.

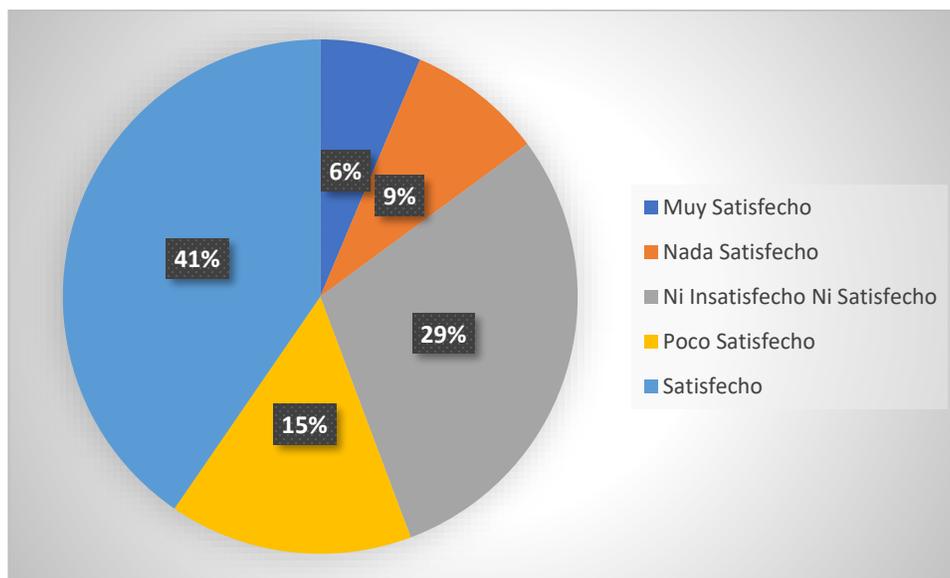


Gráfica 19. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Contac center.

El 21% de los estudiantes que han hecho uso de algún servicio de Admisiones se encuentra satisfecho mientras el 34% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión a través de los

diferentes canales de comunicación: Contac center.

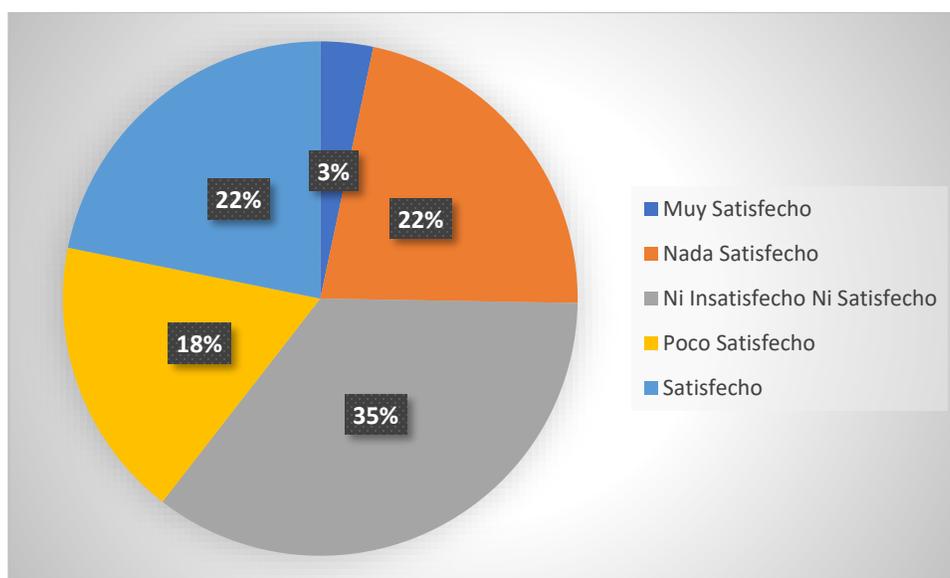
### 13.3 Ventanilla (atención presencial).



Gráfica 20. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Ventanilla (atención presencial).

El 47% de los estudiantes que han hecho uso de algún servicio de Admisiones se encuentra satisfecho mientras el 24% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Ventanilla (atención presencial).

### 13.4 Chat en línea.

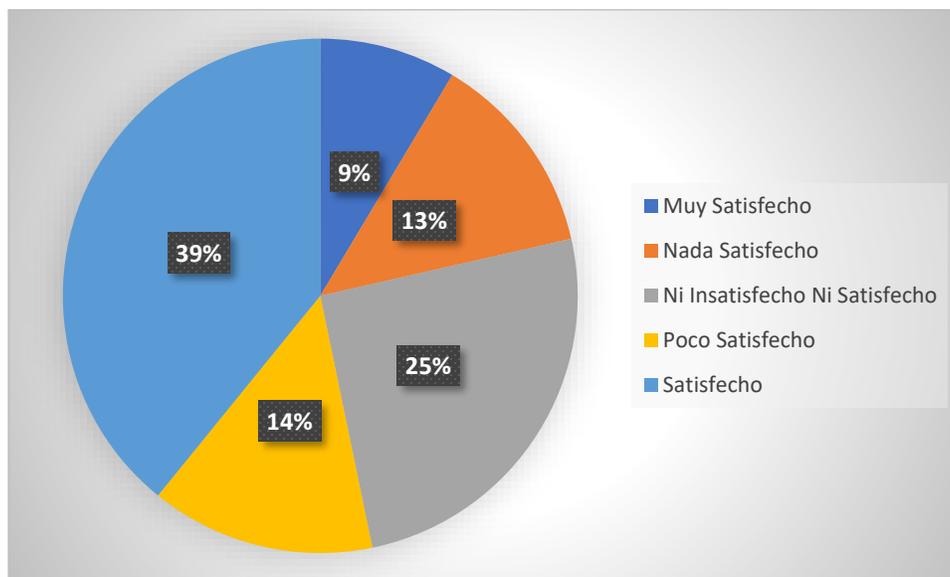


Gráfica 21. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Chat en línea.

El 25% se encuentra satisfecho mientras el 40% está insatisfecho con respecto a la Atención y

gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Chat en línea.

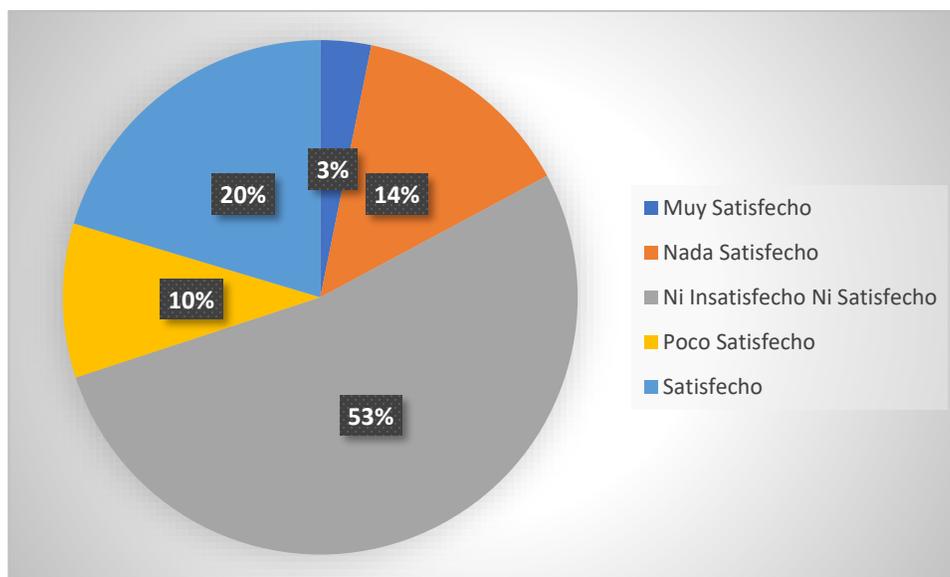
### 13.5 Correo electrónico.



Gráfica 22. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Correo electrónico.

El 48% de los estudiantes que han hecho uso de algún servicio de Admisiones se encuentra satisfecho mientras el 27% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Correo electrónico.

### 13.6. Orfeo.

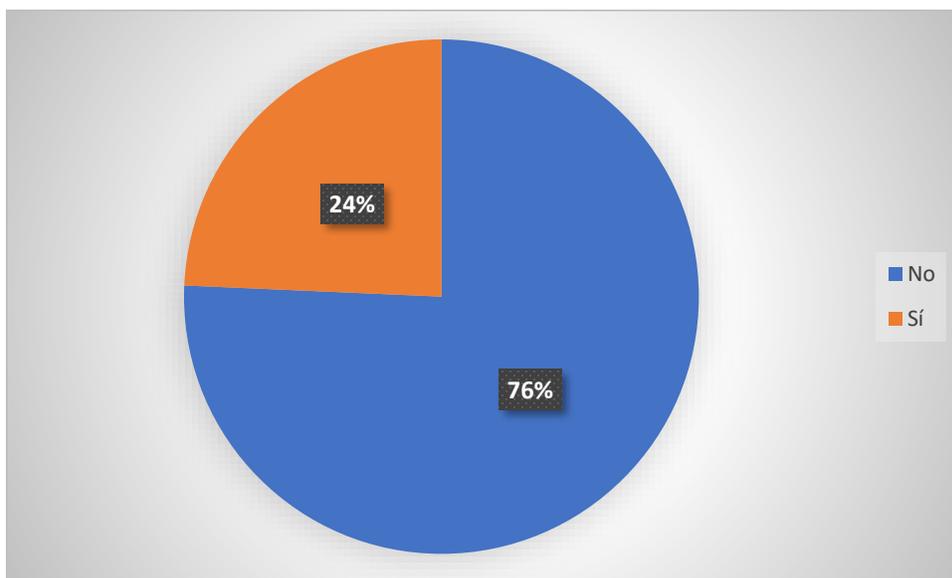


Gráfica 23. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Orfeo.

El 23% de los estudiantes que han hecho uso de algún servicio de Admisiones se encuentra

satisfecho mientras el 24% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión a través de los diferentes canales de comunicación: Orfeo.

**14. Requerimientos o solicitudes a la coordinación del programa y/o facultad.**

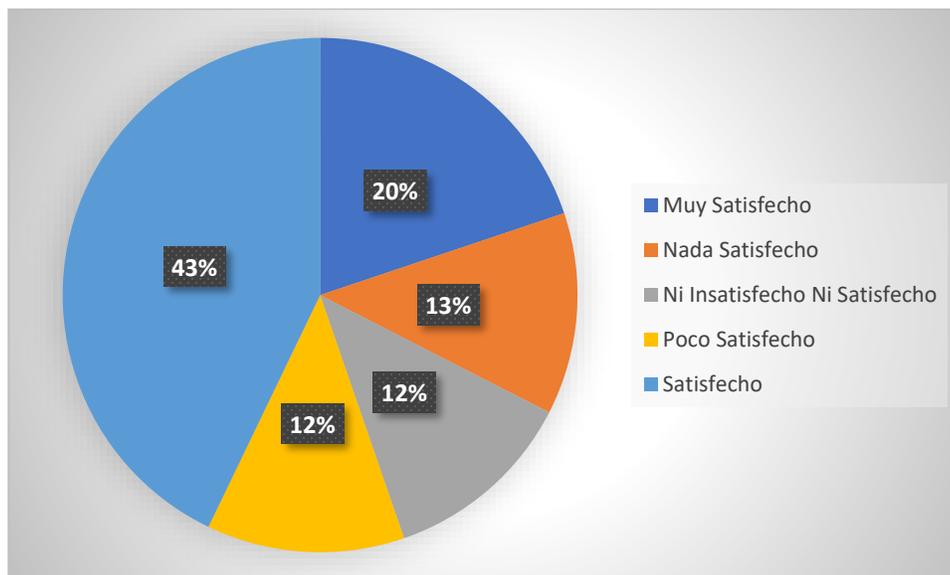


Gráfica 24. Porcentaje estudiantes que han realizado algún requerimiento a la facultad o coordinación de programa.

Del total de estudiantes encuestados solo el 24% ha realizado algún requerimiento a su facultad o coordinación de programa, el 76% de estudiantes restantes afirma que no.

Los sub-ítems del 14.1 al 14.5 fueron solo contestados o hacen referencia al 24% (378 de 1555 estudiantes encuestados) que han realizado algún requerimiento a la facultad o coordinación de programa.

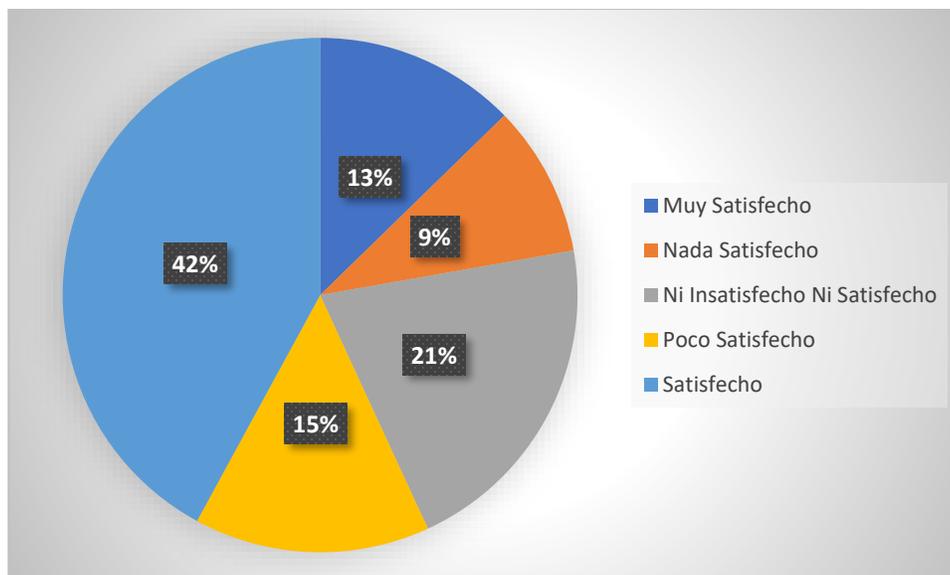
**14.1 Atención y gestión por parte de la Coordinación de su Programa.**



Gráfica 25. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión por parte de la Coordinación de su Programa.

El 63% de los estudiantes que han realizado algún requerimiento a la coordinación de su programa se encuentra satisfecho mientras el 25% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión por parte de la Coordinación de su Programa.

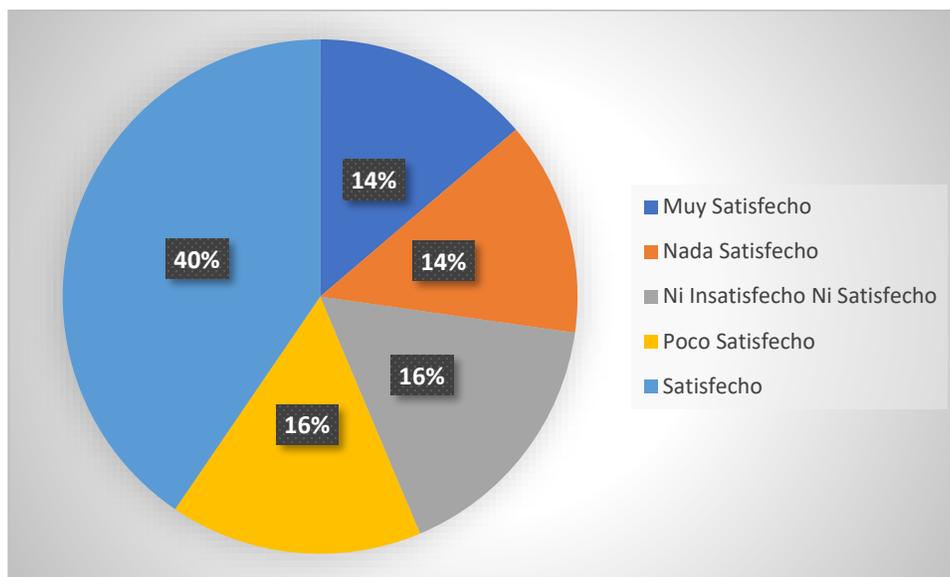
#### 14.2 Atención y gestión por parte de su Facultad.



Gráfica 26. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención y gestión por parte de su Facultad.

El 55% de los estudiantes encuestados que han realizado algún requerimiento se encuentra satisfecho mientras el 24% está insatisfecho con respecto a la Atención y gestión por parte de su Facultad.

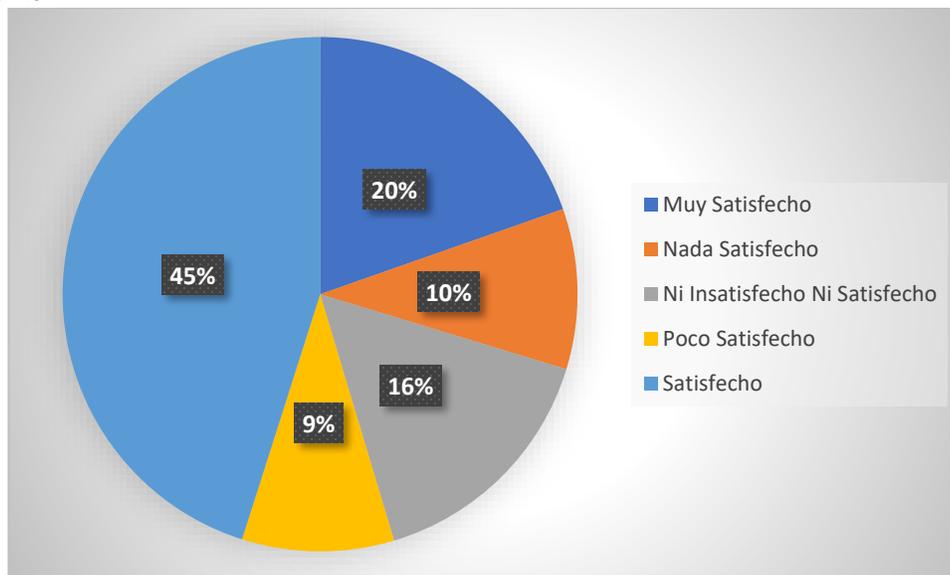
#### 14.3 Respuesta oportuna ante las solicitudes realizadas a la Facultad y/o Coordinación del programa.



Gráfica 27. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Respuesta oportuna ante las solicitudes realizadas a la Facultad y/o Coordinación del programa.

El 54% de los estudiantes encuestados que han realizado algún requerimiento se encuentra satisfecho, mientras el 30% está insatisfecho con respecto a la respuesta oportuna ante las solicitudes realizadas a la Facultad y/o Coordinación del programa.

#### 14.4 Disposición y Amabilidad en la atención por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa.

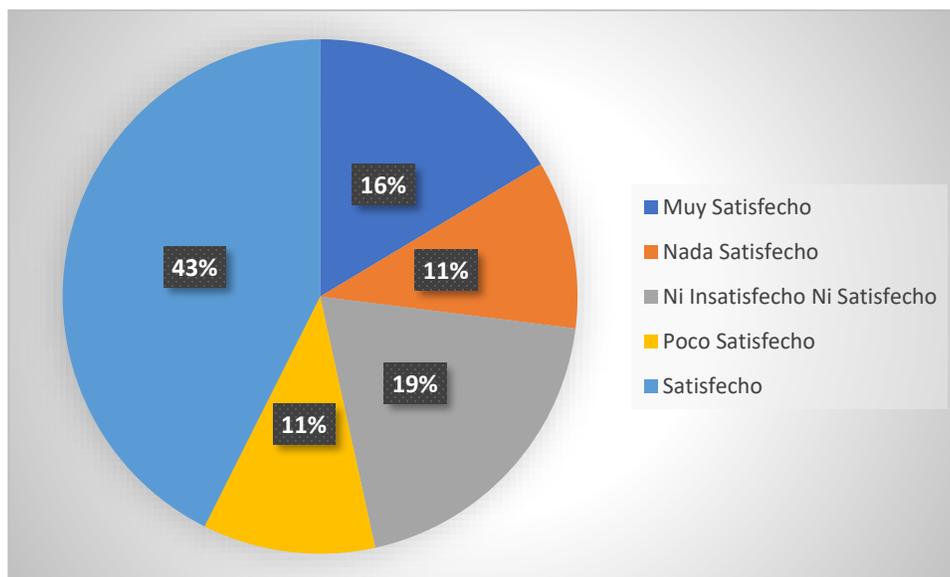


Gráfica 28. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Disposición y Amabilidad en la atención por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa.

El 65% de los estudiantes encuestados que han realizado algún requerimiento se encuentra satisfecho, mientras el 19% está insatisfecho con respecto a la Disposición y Amabilidad en la

atención por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa.

#### 14.5 Atención clara y fácil de comprender por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa



Gráfica 29. Nivel de satisfacción de los estudiantes encuestados con respecto a la Atención clara y fácil de comprender por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa.

El 59% de los estudiantes encuestados que han realizado algún requerimiento se encuentra satisfechos, mientras el 22% está insatisfecho con respecto a la Atención clara y fácil de comprender por parte de la Facultad y/o Coordinación del programa.

#### 15. ¿Qué recomendaría usted para mejorar el servicio del proceso de Docencia?

De 640 estudiantes que dieron su opinión sobre que recomendarían a la Vicerrectoría de Docencia para mejorar la prestación de sus servicios, podemos destacar las siguientes recomendaciones a tener en cuenta:

1. Clases creativas, dinámicas e interactivas.
2. Mejorar los recursos educativos para el desarrollo de las clases.
3. Mejorar la infraestructura de los salones de clases.
4. Mejorar el uso de las TIC para el desarrollo de las clases.
5. Mejorar pedagogía y metodología para enseñar.
6. Mejorar la atención y seguridad de la Universidad.
7. Mejor comunicación con los estudiantes por parte de los docentes.
8. Mejorar el trato del docente hacia el estudiante.
9. Mejorar la forma de evaluar a los estudiantes.
10. Mejorar el seguimiento al cumplimiento del Silabo.
11. Mejorar la atención y oportunidad de los PQRS.
12. Mejorar las competencias de los docentes a la hora de enseñar y evaluar.
13. Actualizar las temáticas de las clases.
14. Mejorar el proceso de selección de los docentes para que tengan conocimientos de acuerdo

a la asignatura donde van a impartir clases.

15. Seguimiento al desarrollo de las clases.

16. Retroalimentar a los estudiantes de las actividades programadas.

17. Mayor acompañamiento de los docentes a sus estudiantes.

18. Mayor flexibilidad horaria.

## CONCLUSIONES

- a. El porcentaje de participación de estudiantes en la encuesta en el 2022-2 fue de 69,7% con un número de estudiantes matriculados de 21.452, frente al 7,50% de participación de los 20.727 estudiantes matriculados en el 2023, es decir, el nivel de participación este año disminuyó, con menos estudiantes matriculados.
- b. Los niveles de satisfacción más altos fueron con respecto al conocimiento y dominio de los docentes, ya que el 83% de los estudiantes encuestados están satisfechos.
- c. El 69% de los estudiantes encuestados calificaron satisfactoriamente las competencias de sus docentes para enseñar y formar.
- d. El 62% de los estudiantes se encuentran satisfechos con el manejo de las TIC por parte de los docentes.
- e. El 35% de los estudiantes están insatisfechos con la disponibilidad de materiales y equipos de laboratorios.
- f. El 34% de los estudiantes no están satisfechos con la disponibilidad de los equipos de informática.
- g. El 36% de los estudiantes no están satisfechos con respecto a las instalaciones para el desarrollo de las actividades académicas.
- h. El 34% de los estudiantes del total de estudiantes que respondieron que, si han hecho uso de algún servicio del departamento de admisiones, están insatisfechos con respecto a la atención y gestión de admisiones a través del contact center.
- i. El 40% del total de estudiantes que utilizan los servicios de admisiones están insatisfechos con la atención de admisiones por el chat en línea.
- j. El 24% del total de estudiantes que utilizan los servicios de admisiones, están insatisfechos con la gestión y atención por el canal de comunicación Orfeo.

## PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta encuesta se recomienda:

- ✓ Aumentar el número de estudiantes encuestados, reforzando los canales de comunicación con los estudiantes de pregrado.
- ✓ Gestionar la adecuación de los espacios físicos para el desarrollo de las actividades académicas.
- ✓ Gestionar desde las facultades los recursos educativos para el desarrollo de las clases.
- ✓ Mejorar la atención brindada en los canales de comunicación del departamento de admisiones que obtuvieron una baja calificación en la satisfacción por parte de los

estudiantes de pregrado.

Alejandro Urieles Guerrero

Vicerrector de Docencia

Elaboró: Julitsha Ortega Redondo

Delegada de Calidad

**Sede Norte:** Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.  
**Sede Centro:** Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.  
**Bellas Artes - Museo de Antropología:** Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.  
**Sede Regional Centro:** Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.  
**Sede Regional Sur:** Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

**Sede Norte:** Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.  
**Sede Centro:** Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.  
**Bellas Artes - Museo de Antropología:** Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.  
**Sede Regional Centro:** Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.  
**Sede Regional Sur:** Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**