



**INFOTEP SAN ANDRÉS**  
**INSTITUTO DE FORMACIÓN TÉCNICO PROFESIONAL**

**CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR: ESTUDIANTES**

**Elaboración:**

**Guiselly Loreine Sarmiento Gutierrez**  
**Apoyo a planeación**

**Revisión:**

**Nerieth May Caraballo**  
**Profesional Especializado**  
**Área de planeación**

**Aprobación:**

**Silvia Montoya Duffis**  
**Rectora**

**San Andrés Isla, 2020**

## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN.....</b>	<b>4</b>
1.1. <b>Objetivo general de la caracterización .....</b>	4
1.2. <b>Objetivos específicos de la caracterización.....</b>	4
<b>2. GENERALIDADES .....</b>	<b>5</b>
2.1. <b>Alcance de la caracterización .....</b>	5
2.2. <b>Fecha de la caracterización.....</b>	5
2.3. <b>Metodología usada .....</b>	5
2.4. <b>Fecha de la muestra.....</b>	5
2.5. <b>Normatividad aplicable .....</b>	5
<b>3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL ÁREA MISIONAL .....</b>	<b>7</b>
<b>4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>7</b>
<b>5. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INFOTEP SAN ANDRÉS .....</b>	<b>12</b>
<b>6. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....</b>	<b>12</b>
6.1. <b>Perfil de las variables: .....</b>	12
6.2. <b>ANEXO GRÁFICO DE RESULTADOS.....</b>	<b>14</b>
6.2.1. <b>Rango de edades:.....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.2. <b>Sexo:.....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.3. <b>Estado civil:.....</b>	14
6.2.4. <b>Dirección – lugar de residencia: .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.5. <b>Estrato socioeconómico:.....</b>	16
6.2.6. <b>Nivel de estudio alcanzado: .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.7. <b>Interés de seguir estudiando: .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.9. <b>Razones para seguir estudiando .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.10. <b>Tipo de vinculación a la institución .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.11. <b>Acceso a computador: .....</b>	¡Error! Marcador no definido.
6.2.12. <b>Acceso a internet: .....</b>	¡Error! Marcador no definido.

- 6.2.13. Estado del ciclo familiar - ¿es padre de familia?:** .. ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.14. ¿Con quién convive?:**..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.15. Grado de escolaridad del(la) cónyuge y del(los) hijo(s).**..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.16. Medio de transporte:**..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.17. ¿Práctica deporte?:**..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.18. Hobbies:** ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.19. Nivel de satisfacción con su trabajo:**..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.20. Dispone de espacio adecuado para trabajar: ..... ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.21. Expectativas con respecto al INFOTEP y su cargo: . ¡Error! Marcador no definido.
- 6.2.22. Observaciones:**..... ¡Error! Marcador no definido.

## **1. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN**

### **1.1. Objetivo general de la caracterización**

Conocer las características particulares y las percepciones del grupo de valor constituido por estudiantes del INFOTEP San Andrés, de forma que se logre facilitar el diseño e implementación de estrategias de participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano acorde al tipo de población que posee la institución.

### **1.2. Objetivos específicos de la caracterización**

- Diseñar y formular la encuesta de aplicación online, que se constituya como la principal herramienta para el levantamiento de información en el ejercicio de caracterización de estudiantes del INFOTEP San Andrés.
- Aplicar a los estudiantes del INFOTEP San Andrés la encuesta de caracterización de manera online y remota, en cumplimiento de las medidas de contingencias dadas por ley, debido al COVID19.
- Analizar y consolidar los resultados del ejercicio de caracterización de los estudiantes del INFOTEP San Andrés, que permita la identificación de las particularidades y percepciones de este grupo de valor.

## **2. GENERALIDADES**

### **2.1. Alcance de la caracterización**

El ejercicio de caracterización, se centrará en el grupo de valor de estudiantes del INFOTEP San Andrés.

### **2.2. Fecha de la caracterización**

El proceso de caracterización de partes interesadas del INFOTEP San Andrés se inició en julio de 2020 con el diseño y aplicación de la encuesta, y se culminó en septiembre de 2020 con la elaboración, revisión y aprobación del informe final.

### **2.3. Metodología usada**

Aplicación de encuesta online a estudiantes del INFOTEP San Andrés como fuente de datos para recolectar la información necesaria para esta caracterización.

### **2.4. Fecha de la muestra**

Las encuestas fueron aplicadas de julio- agosto de 2020

### **2.5. Normatividad aplicable**

El presente documento está basado en la guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas del DAFP.

Con la realización de la misma se podrá dar cumplimiento en gran medida a la siguiente normatividad:

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

### 3. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL ÁREA MISIONAL

De acuerdo al manual del sistema integrado de gestión del INFOTEP, los clientes y partes interesadas de la institución son según como se define a continuación:

Son clientes del INFOTEP<sup>1</sup>:

- **Estudiantes:** Son estudiantes del INFOTEP las personas que poseen matrícula vigente, en cualquiera de los programas que ofrece la institución: Pregrado, Extensión, Posgrado (mediante convenio) y Articulación.
- **Egresados:** Estudiantes de pregrado, posgrado (mediante Convenio), y de extensión que han obtenido el título que corresponda al programa académico que cursaron.
- **Empresas y Gremios Económicos:** Organizaciones que desarrollan actividad(es) económica(s) con ánimo de lucro.
- **Entidades Públicas e Instituciones:** Organizaciones que hacen parte del Estado colombiano o privados que ejercen funciones públicas.

Son partes interesadas en INFOTEP<sup>2</sup>:

- Docentes
- Padres de Familia
- Proveedores de Bienes, Servicios u Obras
- Entes de Control
- Ministerio de Educación Nacional
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Raizales
- Comunidad residente en el Departamento Archipiélago

Para efectos de esta caracterización, se va a realizar una diferenciación de los colaboradores de la entidad, de acuerdo al área al que apoyan,

---

<sup>1</sup> Tomado de: Manual del Sistema Integrado de Gestión, página 12

<sup>2</sup> Tomado de: Manual del Sistema Integrado de Gestión, página 13

entendiéndolos a su vez, según lo definido anteriormente, como partes interesadas. En primer lugar, se explican cuáles son los procesos de la institución y luego se realiza la diferenciación

**Proceso misional:** de acuerdo al mapa de procesos del INFOTEP San Andrés, se definen como procesos misionales: Gestión Académica, Bienestar Estudiantil y Extensión e Investigación.

**Funcionario del área misional:** es toda aquella persona vinculada a la planta administrativa de las áreas misionales, (bien sea en modalidad de provisionalidad, carrera administrativa o libre nombramiento y remoción), del INFOTEP San Andrés.

**Contratista del área misional:** es toda aquella persona vinculada por medio de contratación al área misional del INFOTEP San Andrés con el fin de apoyar y suplir las necesidades que se generen en la misma.

**Áreas de apoyo:** de acuerdo al mapa de procesos del INFOTEP San Andrés, se definen como áreas apoyo: Gestión del Talento Humano; Gestión Legal, Administrativa y Financiera, Gestión Tecnológica y de Comunicaciones.

**Funcionario de áreas de apoyo:** es toda aquella persona vinculada a la planta administrativa de las áreas de apoyo, (bien sea en modalidad de provisionalidad, carrera administrativa o libre nombramiento y remoción), INFOTEP San Andrés.

**Contratista de área de apoyo:** es toda aquella persona vinculada por medio de contratación a las áreas de apoyo del INFOTEP San Andrés con el fin de apoyar y suplir las necesidades que se generen en la misma.



#### **4. IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE VARIABLES**

Para realizar el ejercicio de identificación y priorización de variables se tomaron como base las variables que se relacionan en el cuadro que se encuentra en la siguiente página, y se midieron de acuerdo a los criterios de relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes como lo sugiere la guía de caracterización del ciudadano, donde se le asigna un puntaje de 1 a las que sí y 0 a las que no, al finalizar se totaliza de forma horizontal y se escogen las que tienen una puntuación de 3 a 5.

VARIABLE	TIPO	RELEVAN TES	ECONOMI CAS	MEDIBL ES	ASOCIATI VAS	CONSISTEN TES	TOT AL	SELECCION ADA	
								SI	NO
GEOGRÁFI CA	Ubicació n	1	1	0	0	1	3	X	
DEMOGRÁ FICA	Número de docume nto	0	1	0	1	1	3	X	
	Edad	1	1	1	1	1	5	X	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	X	
	Estrato socio- económi co	1	1	1	0	0	3	X	
	Tipo de afiliación al sistema general de segurida d social	1	1	1	0	0	3	X	
	Tamaño familiar	0	1	1	1	1	0	3	X

	Estado del ciclo familiar	1	1	1	1	0	4	X	
	Escolaridad	1	1	1	1	1	5	X	
INTRÍNSECAS	Intereses	1	1	0	1	0	3	X	
	Acceso a canales	1	1	1	0	0	3	X	
	Uso de canales	1	1	1	0	0	3	X	

## 5. FORMATO DE ENCUESTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL INFOTEP SAN ANDRÉS

Teniendo en cuenta la variables priorizadas en el ejercicio anterior, la institución diseñó el formulario relacionado en el Anexo 1 **“CARACTERIZACIÓN DEL ESTUDIANTE”** para la realización de las encuestas y posterior análisis de datos. Este, se aplicó de manera online debido a las medidas de teletrabajo adoptadas por ley, en marco de la contingencia por el Virus Covid19.

## 6. RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Total de usuarios que contestaron la encuesta: 112

### 6.1. Perfil de las variables:

VARIABLE	PERFIL
Edad	Del total de estudiantes encuestados, La edad promedio es de 26 años. La edad máxima registrada fue 54 años, y la mínima correspondió a 17.
Dirección	La mayor parte de los usuarios residen en: barrio Natania y sus alrededores (18.75%), seguido por Sarie Bay y sus alrededores (14.29%), y por el sector de la loma (11,61%), entre otras ubicaciones indicadas.
Tipo de vivienda	Los estudiantes encuestados en su mayoría residen en vivienda arrendada (53,6%), seguido de quienes viven en casa familiar (27,7%).
Estado civil	La mayor parte de la población encuestada cuenta con estado civil “soltero”, representan el 62,5%, seguido del grupo de quienes se encuentran en “Unión libre” con un 24,1%.
Seguridad social	El 83,9% de los estudiantes encuestados cuenta con seguridad social, a diferencia del 16,1% que no.

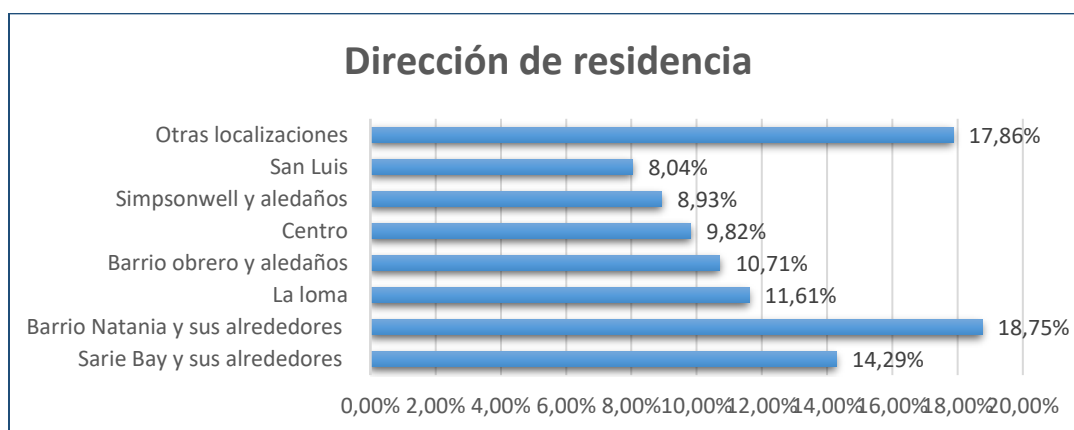
Nivel de estudios	El nivel de estudio de lo encuestados es en su mayoría “bachiller” (42,9%) y “técnicos” (41,1%)
Labora actualmente	El 72,3% de los estudiantes encuestados no se encuentran laborando en la actualidad, mientras que el 27,7% restante sí.
Vehículo propio	Los estudiantes encuestados que cuentan con vehículo propio representan el 26%, mientras que el 74% no posee.
Entorno familiar	El 87,5% de estudiantes encuestados manifiesta encontrarse en un entorno familiar “bueno”. Seguido del 11,6% que considera que su entorno familiar es “regular”
Entorno Social	El 81,3% de los estudiantes encuestados considera que su entorno social es “bueno”, mientras, que el 17,9% que considera que es “regular”
Hábitos de vida saludable (frecuencia)	Los estudiantes encuestados, representados en el 68,8% de la muestra, manifestaron tener “a veces” hábitos de vida saludable, seguido del 26,8% que indican una frecuencia de “siempre”.
Actividades culturales de su interés	Esta pregunta proporcionaba a los estudiantes la posibilidad de elegir varias respuestas, sus respuestas se dieron de la siguiente forma: Danza, elegida por 46 estudiantes; música, que despierta el interés de 42 estudiantes; y pintura que cuenta con 39 estudiantes interesados en dicha actividad.

## 6.2. ANEXO GRÁFICO DE RESULTADOS

En el **Anexo 2 “Consolidado de respuestas”** y el **Anexo 3 “Resumen de gráficos”** se relacionan todos los datos de las preguntas del formulario aplicado. A continuación, se detallan los principales.

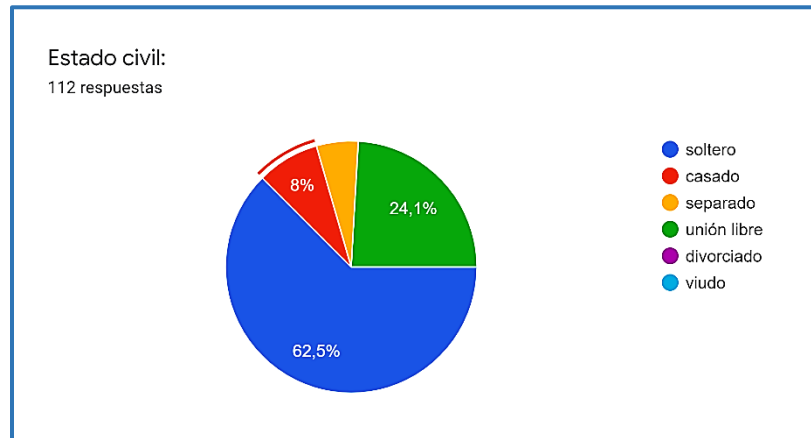
### 6.2.1. Dirección de residencia

Para efectos de este ejercicio, se agruparon los diferentes barrios registrados por sector o grupos de barrios para poder hacer más fácil el análisis de donde resida la población encuestada.



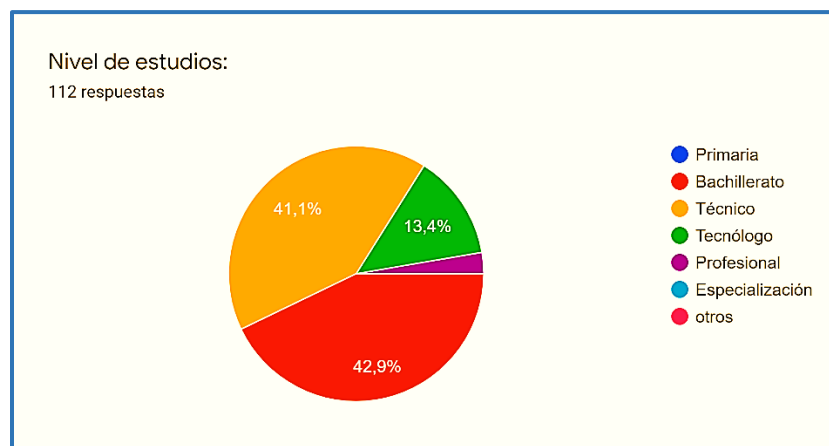
La mayor parte de los estudiantes encuestados residen en: barrio Natania y sus alrededores (18.75%), seguido por Sarie Bay y sus alrededores (14.29%), y por el sector de la loma (11,61%), Barrio obrero y aledaños (10,71%), entre otras ubicaciones indicadas.

### 6.2.2.Estado civil:



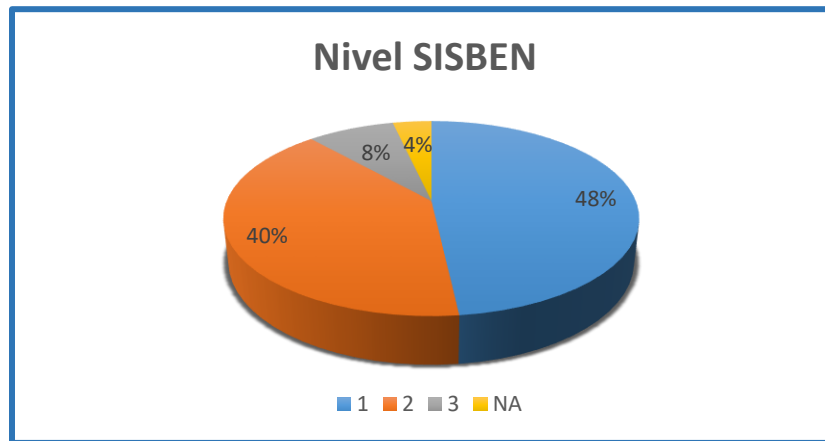
La mayor parte de la población encuestada pertenecen al grupo de estado civil “soltero”, quienes representan el 62,5%, seguido del grupo de quienes conviven en “unión libre” con un 24,1%. El 8% de la muestra, se encuentran casados.

### 6.2.3.Nivel de estudio:



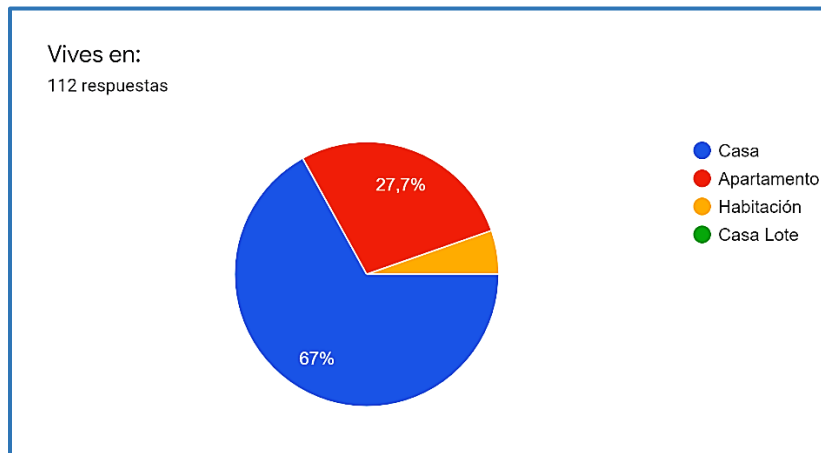
El nivel de estudio de los encuestados es en su mayoría “bachiller” (42,9%) y “técnicos” (41,1%), seguido por tecnólogos (13,4%).

#### 6.2.4. Nivel SISBEN:



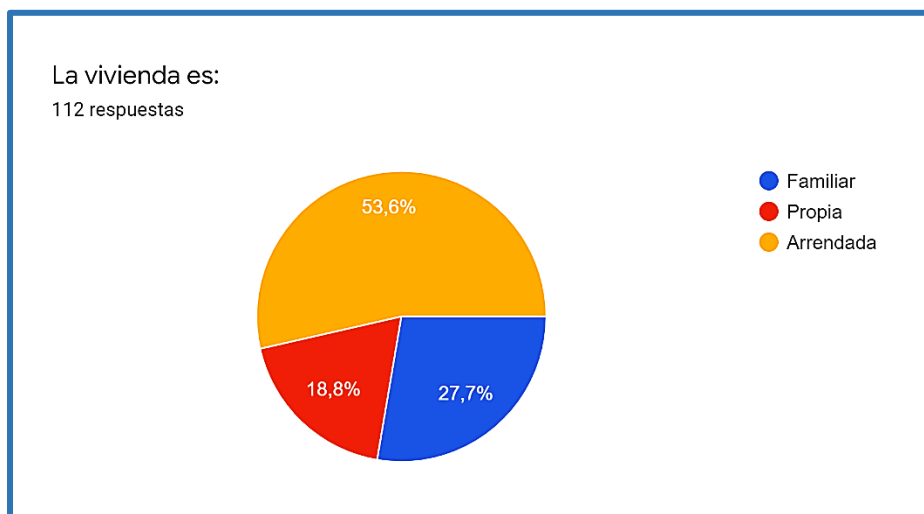
De los estudiantes encuestados, el 48% se encuentran en el nivel 1 del SISBEN, seguido por el 40% que está en el nivel 2.

#### 6.2.5. Tipo de vivienda:



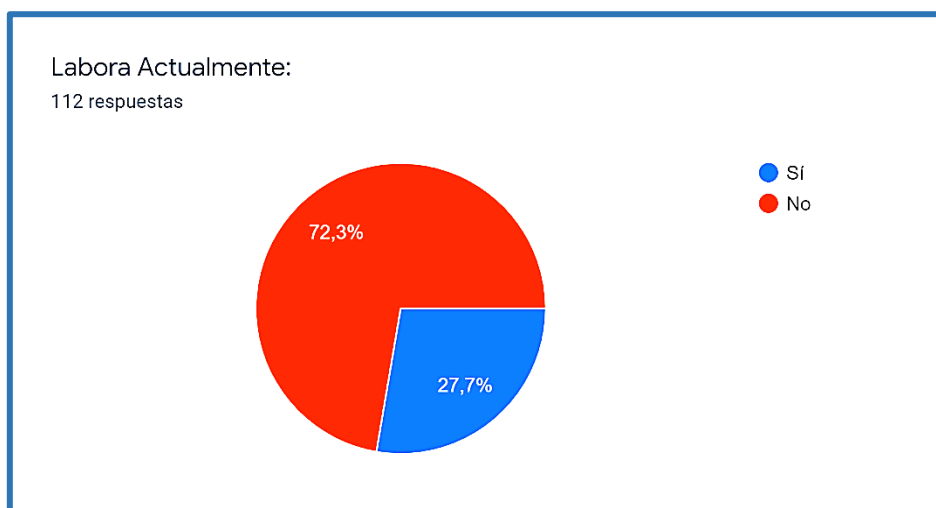
El 67% de la muestra, corresponde a estudiantes que residen en casas, seguido de quienes viven en apartamentos por un 27,7 %.





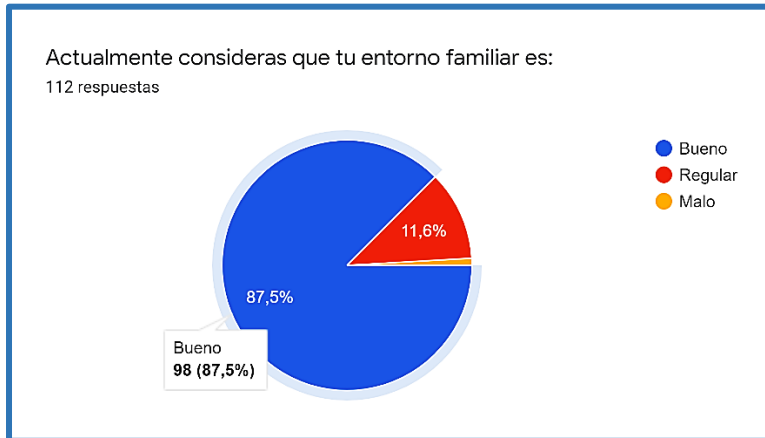
De la muestra de estudiantes encuestados, la mayoría reside en viviendas arrendadas (53,6%), familiar (27,7%, y en menor proporción quienes viven en casa propia (18,8%).

#### 6.2.6. Situación laboral actual

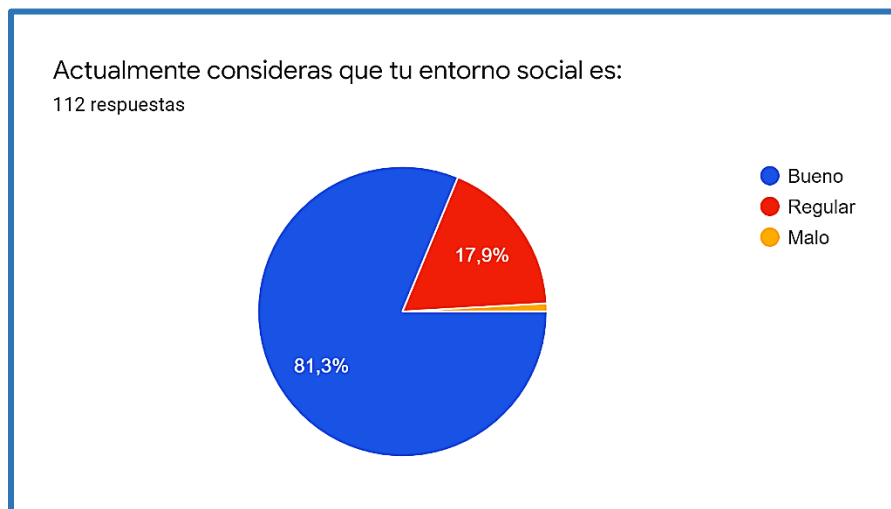


El 72,3% de los estudiantes encuestados no se encuentran laborando en la actualidad, mientras que el 27,7% restante sí.

### 6.2.7. Entorno familiar y social:

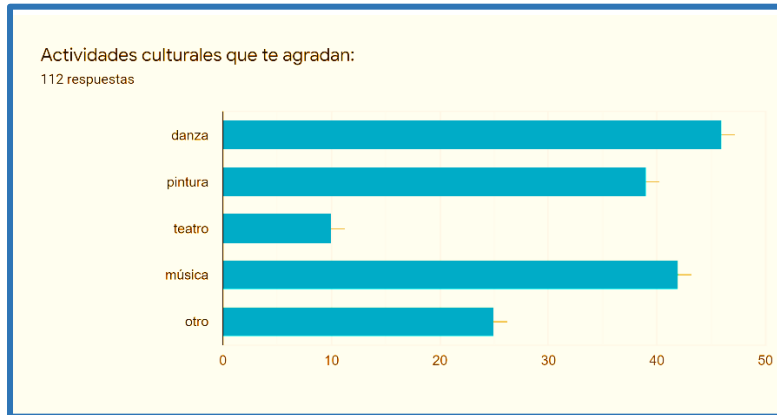


El 87,5% de estudiantes encuestados manifiesta encontrarse en un entorno familiar “bueno”. Seguido del 11,6% que considera que su entorno familiar es “regular”.



El 81,3% de los estudiantes encuestados considera que su entorno social es “bueno”, mientras, que el 17,9% que considera que es “regular”.

### 6.2.8. Actividades culturales de interés:



Esta pregunta proporcionaba a los estudiantes la posibilidad de elegir varias respuestas, las cuales se dieron de la siguiente forma:

Danza, elegida por 46 estudiantes; música, que despierta el interés de 42 estudiantes; y pintura que cuenta con 39 estudiantes interesados en dicha actividad.