

**REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA LA
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SECCIONAL SANTA MARTA**

JOSÉ LEONARDO PÉREZ RAMOS

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2015**

**REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA LA
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SECCIONAL SANTA MARTA**

JOSÉ LEONARDO PÉREZ RAMOS

Trabajo De Grado Para optar al título de Ingeniero Industrial

**Directora
ELIDIA ESTHER GALVIZ MUÑOZ
Magister en Ingeniería Industrial**

**Tutor Empresarial
JAIRO SÁNCHEZ QUINTERO
Doctor en Ciencias de la Educación**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2015**

DEDICATORIA

A DIOS por todas sus bendiciones.

A mi familia por todo su amor y apoyo en cada aspecto de mi vida.

A los compañeros de pregrado y amigos que hice durante mis estudios de pregrado.

A la Universidad Industrial de Santander por su labor de formación académica y personal.

AGRADECIMIENTOS

El desarrollo de este proyecto no pudo ser posible sin el apoyo y colaboración de toda la comunidad educativa de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, destacando especialmente a Jairo Sánchez Quintero Ph.D., Director del proceso de Gestión de la Calidad y Diana Carvajal Martínez, Coordinadora del proceso de Gestión de la Calidad, quienes me brindaron la oportunidad de desarrollar el proyecto, además de ofrecerme toda su experiencia y conocimiento.

A mi Directora, Msc. Eldía Esther Galviz por todo el trabajo y el tiempo que dedicó para orientarme en el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
3. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	20
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	20
3.2 METODOLOGÍA PARA EL REDISEÑO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN LA USA.....	21
3.3 DIAGNÓSTICO DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.	24
4. MARCO DE REFERENCIA.....	28
4.1 CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	28
4.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	28
4.3 MODELO DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.	31
4.3.1 Modelo SERVQUAL.....	31
4.3.2 Modelo SERVPERF.....	34

4.3.3.	Método musa: análisis multicriterio de la satisfacción.....	35
4.3.4.	Modelo ecsi de satisfacción del cliente.....	36
4.3.5.	Modelo SSI	37
4.3.6.	Modelo ZINELDIN'S 5 Q'S.....	38
4.4	SATISFACCIÓN EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR..	40
4.5	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA.	43
4.6	MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, MEDIANTE REVISIÓN DE LA LITERATURA. .	48
4.7	COMPARATIVA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÉTODO ACTUAL Y RECOMENDADOS POR LA LITERATURA PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.....	48
4.8	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	49
5.	ESTRUCTURA GENERAL DEL MODELO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	52
5.1	CRITERIOS DE EVALUACIÓN, OBEDECIENDO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.....	52
6.	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	54
6.1	¿QUE SE PROPONE?	54
6.2	¿QUIÉN APLICA EL INSTRUMENTO?	55

6.3	¿CUÁNDO Y CÓMO SE APLICA EL INSTRUMENTO?.....	55
6.4	¿CÓMO SE ESTIMA LA SATISFACCIÓN?.....	56
6.5	MUESTRA	56
7.	DISEÑO DEL INSTRUMENTO	59
7.1	ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA.....	59
7.2.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTES	60
8.	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	61
9.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
10.	CONCLUSIONES	86
11.	RECOMENDACIONES.....	90
	BIBLIOGRAFÍA.....	91
	ANEXOS.....	96

TABLA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Escala de valoración.....	25
Ilustración 2 Dimensiones Modelo SERVQUAL.....	32
Ilustración 3 Modelo SERVQUAL	33
Ilustración 4. Modelo ECSI.....	36
Ilustración 5. Modelo SSI	38
Ilustración 6. Modelo Zineldin's 5 Q's	40
Ilustración 7. Satisfacción por Dimensiones.....	69
Ilustración 8. Comparación Satisfacción media VS Pregunta de satisfacción general	72
Ilustración 9. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs mayores porcentaje de uso.	78
Ilustración 10. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs menores porcentaje de uso.	79
Ilustración 11. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs número de comentarios por proceso.....	83
Ilustración 12. Pareto Resumen que mejorarían por proceso.	84

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Etapas del Desarrollo del Proyecto	22
Tabla 2	Resumen Medición de la Satisfacción en Instituciones de Educación Superior en Colombia	47
Tabla 3	Criterios de evaluación definidos para la medición de la satisfacción	53
Tabla 4	Estimación del Tamaño de la Muestra para la Medición de la Satisfacción.	58
Tabla 5	Escala de Evaluación	60
Tabla 6	Resumen diferencia de la satisfacción media entre el modelo SERVQUAL y el Propuesto	62
Tabla 7	Prueba de muestras independientes de la satisfacción media entre el instrumento SERVQUAL y el Propuesto	62
Tabla 8	Conformación de los Factores	64
Tabla 9	Estadísticas de Confiabilidad.	67
Tabla 10	Resumen Estadístico Satisfacción	68
Tabla 11	Satisfacción por Dimensión y Característica	69
Tabla 12	Codificación de Programas	70
Tabla 13	Resumen Estadístico Satisfacción Por Programa	71
Tabla 14	Resumen Estadístico Pregrado y Postgrado	73
Tabla 15	Prueba de Muestras Independientes Pregrado y Postgrado	73
Tabla 16	Resumen Estadístico Sede Centro y Rodrigo Noguera Laborde	74

Tabla 17	Prueba de Muestras Independientes Sede Centro y Sede Rodrigo Noguera Laborde	74
Tabla 18	Prueba de Homogeneidad de Varianzas	75
Tabla 19	ANOVA	75
Tabla 20	Satisfacción por Proceso.	76
Tabla 21	Satisfacción por factores por extracción de ejes principales	77
Tabla 22	Resumen que mejorarían	81
Tabla 23	Resumen que mejorarían por proceso	82

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A	Organigrama de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta	99
Anexo B	Comparativa de Criterios de Evaluación entre el modelo actual y los Recomendados por la literatura	100
Anexo C	Mapas de Procesos de la Universidad del Valle y de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta	103
Anexo D	Servicios Prestados por la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta	104
Anexo E	Instrumento a Aplicar	105
Anexo F	Encuesta Prototipo	107
Anexo G	Relación Aspecto a Evaluar Con Dimensiones y Características del Modelo Utilizado	108
Anexo H	Encuesta SERVQUAL	110
Anexo I	Matriz de Factor Rotado	112
Anexo J	Correlación de Aspectos Evaluados con la Satisfacción Estimada.	114
Anexo K	Comparaciones Múltiples	117
Anexo L	Satisfacción por Servicio	121
Anexo M	Servicios Organizados por Porcentaje de Uso	122
Anexo N	Pareto Comentarios Qué Mejorarían.	123

RESUMEN

TÍTULO: REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SECCIONAL SANTA MARTA*.

AUTOR: JOSÉ LEONARDO PÉREZ RAMOS**.

PALABRAS CLAVES: Medición de la Satisfacción, Satisfacción, Universidad, SERVQUAL

DESCRIPCIÓN

Este proyecto nace de la necesidad del proceso de Gestión de la Calidad de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta de tener una medición de la satisfacción más acertada puesto que la metodología que se venía utilizando se desarrolló para la obtención de la acreditación NTC-ISO 9001. Esta metodología fue construida por el proceso de Gestión de la Calidad guiado por un grupo de expertos en estadísticas, lo que resultó en una metodología toma características de varios modelos de medición de la satisfacción lo que hace que no se pueda catalogarse como derivado de un modelo específico.

Por lo anterior para el presente proyecto se realizó una revisión de la literatura en busca de modelos, metodologías y herramientas para la medición de la satisfacción de instituciones de educación superior, al estudiar sus características se tomó la que más se ajustaba al contexto de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta. Como parte fundamental de la medición de la satisfacción se diseñó el instrumento de medición el cual se sometió a validación y evaluación de la confiabilidad.

Aunque el objetivo de esta investigación es la de medir la satisfacción de estudiantes de educación superior en una universidad en particular, es importante tener en cuenta que este estudio exploratorio debe ser una constante en cualquier institución sea de orden público o privado, donde deben prevalecer aspectos tales como oferta académica y darle un valor igual tanto al aspecto administrativo como al académico, pues de ellos se desprenden muchos factores, no excluyentes entre sí, sino que son una cadena con miras a lograr la excelencia universitaria.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Físico - Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Directora: Mcs. Elidia Esther Galviz Muñoz

ABSTRACT

TITLE: REDESIGN AND IMPLEMENTATION OF A METHODOLOGY FOR STUDENT'S SATISFACTION MEASURING IN SERGIO ARBOLEDA SANTA MARTA UNIVERSITY.*

AUTHOR: JOSÉ LEONARDO PÉREZ RAMOS**.

KEY WORDS: Customer's Satisfaction, Satisfaction, University, SERVQUAL

DESCRIPTION

This project born from the needs of the process of Quality Management of the Sergio Arboleda Santa Marta University to have a measurement of successful satisfaction, the measurement methodology used was created was developed by the process Quality Management guided by a group of statistical experts, the resulted was a methodology that although it takes characteristics of many models for satisfaction measuring, but it can't be classified as derivate a specific model.

Therefore for this project was a search of models, methodologies and tools for satisfaction measuring of higher education institutions, studying its characteristics took that more fits the context of Sergio Arboleda Santa Marta University. A fundamental part of the satisfaction measurement is the measuring instrument; it was subjected to validation and reliability assessment during the designed.

Although the objective of this research is to measure the satisfaction of students in higher education at a university in particular is important to note that this exploratory study must be a constant in any institution in the public or private nature, which must prevail aspects such as academic offerings and give equal value to both the administrative and the academic aspect, for theirs many factors emerge, not mutually exclusive, but they are a chain in order to achieve academic excellence.

* Degree Project

** Facultad de Ingenierías Físico - Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Directora: Mcs. Elidia Esther Galviz Muñoz

INTRODUCCIÓN

Por muchos años las empresas han estado intentando medir la satisfacción de sus clientes, con el fin de evaluar la dimensión de ese aspecto intangible que es diferenciador y muchas veces primordial en el momento que el cliente toma la decisión de qué producto o servicio adquirir.

A lo largo de los años los autores han intentado definir teorías, modelos, metodologías, herramientas y técnicas, que sirvan para medir de forma más precisa la satisfacción de los consumidores, pero aunque se ha avanzado mucho en el estudio de la calidad, la percepción del cliente y la satisfacción, en el contexto de la educación aún no se ha establecido una metodología estandarizada para medir la satisfacción de los clientes o usuarios de instituciones educativas que aplique a todos los modelos de educativos¹. Así mismo la medición de cada uno de estos aspectos se torna compleja, dado que la simple diferencia en una de las variables inherentes a la organización, como lo es el tipo de producto o servicio, el target, el nicho de mercado, o la concepción los conceptos que acompañan a la satisfacción, puede influir radicalmente en cómo se mide o cómo se percibe la calidad de una organización o de un producto y servicio.

Con el objetivo de hacer una medición de la satisfacción que se ajuste a los servicios y características de las instituciones educativas, el presente proyecto intenta desarrollar una metodología que atienda las necesidades de la Universidad Sergio

¹ TORRES Moraga, Eduardo, Luis Araya Castillo, Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno, Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 1, enero-abril, 2010, p. 54-67, Universidad del Zulia, Venezuela.

Arboleda Seccional Santa Marta, para medir la satisfacción de los estudiantes de pregrado y postgrado.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde 2009 la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta fue certificada en la norma NTC-ISO 9001 en todos sus procesos de dirección, misionales y de apoyo. Como parte de la cultura del mejoramiento continuo, el cumplimiento de la norma y viendo la necesidad de saber cómo percibían los estudiantes la calidad de los servicios que ofrece, la universidad configuró una metodología para la medición y análisis de la satisfacción estudiantil, que ha ido evolucionando semestre a semestre, encabezada por el proceso de Gestión de la Calidad.

La estimación de la satisfacción no está estructurada con base en un modelo, lo que hace que la evaluación y estimación de la satisfacción se enfoque en evaluar los procesos, excluyendo en algunos casos servicios fundamentales ofrecidos por la universidad. Al no determinar dimensiones o factores que lleven a establecer características, dificulta esquematizar la calidad de los servicios que se prestan y dificulta la comparación con instituciones que estructuran la medición de la satisfacción en un modelo estandarizado. Aunque a simple vista poseen claras características de los modelos más utilizados, en algunos casos es muy difícil identificar lo que se quiere evaluar.

La metodología utilizada en la estimación de la satisfacción presenta elementos que conllevan a una estimación inexacta de la satisfacción, obtenida gracias a un instrumento que al no estar validado en sus diferentes dimensiones podrían considerarse los resultados obtenidos como poco confiables.

El proceso de Gestión de la Calidad viendo la necesidad de fortalecer la metodología utilizada en la estimación de la satisfacción y por la importancia de los indicadores que se derivan de ésta, busca tener mayor asertividad en los resultados, para que las decisiones que se toman teniendo en cuenta los resultados direccionen a la institución hacia mejoramiento de sus servicios.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Reevaluar los criterios y el método utilizado actualmente en la medición de satisfacción de los estudiantes, para configurar una metodología que comprenda todos los procesos y permita a la universidad tener mayor confiabilidad en la medición de la satisfacción, y así poder tomar acciones de mejora eficaces enfocándose en el servicio o aspecto que no cumpla las expectativas de los estudiantes.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar métodos eficaces para la medición de satisfacción en instituciones educativas, a través de revisión de la literatura.
- Realizar una comparativa entre los criterios de evaluación del método actual y recomendados por la literatura para el tipo de organización y servicios ofrecidos por la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.
- Establecer los criterios adecuados de evaluación, obedeciendo a los servicios brindados por la institución.
- Diseñar y evaluar un instrumento de medición que permita llegar a una medición acertada de la satisfacción de los estudiantes.
- Realizar el informe de satisfacción versión 2015-I utilizando la nueva metodología diseñada en el proyecto para la institución.

3. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad Sergio Arboleda Santa Marta ha desempeñado su labor institucional hace más de 20 años en la ciudad de Santa Marta, donde se ha establecido como una de las instituciones de educación superior más importantes del caribe colombiano; recientemente, la Universidad Sergio Arboleda fue reconocida como la universidad más joven en lograr la acreditación institucional de alta calidad, donde se resalta como fortaleza la labor de la sede de Santa Marta, destacando por encima de las sede de Barranquilla y Madrid, España, por su gestión y el aporte al desarrollo de la región, donde ha venido cumpliendo al pie de la letra con su misión:

La Universidad Sergio Arboleda, está comprometida con la formación integral de profesionales idóneos para la ciencia, la investigación y la cultura, estructurados de acuerdo con los principios de la filosofía cristiana y humanística, formados con espíritu ético y cívico, creativo y crítico; además, capaces de liderar el desarrollo económico, social y cultural, tanto nacional como internacional.²

Actualmente la institución cuenta con 6 programas de pregrado y 12 programas de postgrado, en los que centra todos los recursos humanos y económicos para brindar a los estudiantes las condiciones óptimas para su desarrollo académico y humano.

Toda la labor realizada por cada uno de los integrantes de la comunidad educativa apuntan a la Universidad Sergio Arboleda a visionarse como:

Una institución de educación superior, de carácter privado, que busca la formación personal y profesional en las diversas modalidades del saber, mediante la actividad

² Misión Institucional de la Universidad Sergio Arboleda. [Consultado el 6 de octubre de 2015] <<http://www.usergioarboleda.edu.co/universidad.htm>>

académica y cultural, el fomento de la investigación y la proyección hacia la comunidad nacional e internacional con sentido social y excelencia académica.³

En el Anexo A. Organigrama de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, se observa que la seccional rinde cuentas a las directivas de la sede principal de la universidad ubicada en la ciudad de Bogotá, para articular los planes a nivel estratégico, sin interferir con la autonomía de las directivas de la seccional han fortalecido a la institución tanto como para desvincular casi por completo económicamente a la sede Santa Marta. En el organigrama también se puede observar el esquema detallado de la jerarquización de las unidades académicas de la institución. Para el primer semestre del 2015 la institución cuenta con alrededor 239 empleados directos, con una población estudiantil de 1814 estudiantes de pregrado y 155 estudiantes de postgrado⁴. El personal administrativo, docente y estudiantil se distribuye en dos sedes: Sede Centro y Sede Rodrigo Noguera Laborde ambas ubicadas dentro de la ciudad de Santa Marta.

3.2. METODOLOGÍA PARA EL REDISEÑO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES EN LA USA

Para el desarrollo del rediseño e implementación de la medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, se surtieron las etapas que se muestran en la tabla 1.

³ Visión institucional de la Universidad Sergio Arboleda. [Consultado 6 de octubre de 2015] <<http://www.usergioarboleda.edu.co/universidad.htm>>

⁴ Cifras de Secretaria General y Escuela de Postgrados

Tabla 1. Etapas del Desarrollo del Proyecto.

Etapa	Observaciones	Colaboradores
Diagnóstico de la metodología actual	Durante el desarrollo de la práctica en el desarrollo de las actividades del proceso de Gestión de la Calidad, entre las que estuvo la estimación de la satisfacción para el periodo 2014-II, donde se evidenciaron las falencias en la estructuración de la metodología de tipo conceptual, pasando por la construcción del instrumento de medición y en el proceso de estimación de la satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad
Búsqueda de metodologías para la medición de la satisfacción	Para identificar las posibles alternativas que solventaran las falencias que se tenían, se valió de una revisión de la literatura en busca de herramientas útiles para la estimación de la satisfacción, en este paso se identificaron las metodologías utilizadas y propuestas para la estimación de la satisfacción en instituciones de educación superior.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad
Estructuración de la metodología para la medición de la satisfacción	Durante una reunión con el proceso de Gestión de la Calidad se compartieron los argumentos para la elección de las dimensiones y características del modelo compuesto por SERVQUAL y 5Q's, utilizado por en la Universidad del Valle, obteniendo la aprobación del tutor asignado por la Universidad Sergio Arboleda, que a su vez se desempeña como el director del proceso de Gestión de la Calidad, para seguir trabajando en la construcción del instrumento de medición en torno a las dimensiones y características del modelo antes mencionado.	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad
Diseño del instrumento	Durante la etapa de diseño del instrumento y tras reuniones con diferentes líderes de procesos, donde se manifestaron las necesidades y expectativas de los	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad. • Proceso de Gestión

	<p>resultados de la estimación de la satisfacción, así como la identificación de las dimensiones y características a evaluar para cada servicio, y con la participación activa de la Coordinadora de Calidad se construyeron las preguntas y la estructura de la encuesta, lo que decantó en un prototipo de encuesta que se sometió a la última revisión y modificación con todo el proceso de Gestión de la Calidad, incluyendo al director del proceso de Gestión de la Calidad.</p>	<p>Tecnológica e Informática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Servicios Generales. • Proceso de Bienestar Universitario. • Departamento de Idiomas. • Decanos de las escuelas y vicedecanos.
<p>Validación del instrumento</p>	<p>Inmediatamente culminada la etapa anterior se inició la etapa de validación del instrumento, donde se realizó la validación de por apariencia, contenido, criterio y fiabilidad, materializándose en el soporte solido que este proyecto muestra en esta etapa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad • Responsables de las Escuelas
<p>Aplicación de la encuesta</p>	<p>El arduo trabajo del equipo del proceso de Gestión de la Calidad y los encargados por las escuelas para la aplicación de las encuestas logró desarrollar la aplicación de las encuestas satisfactoriamente. Lo que dio paso a la tabulación de las encuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad • Responsables de las Escuelas
<p>Análisis de resultados</p>	<p>Para el análisis de datos se tuvieron en cuenta las expectativas por los resultados manifestadas por los líderes de procesos en la etapa de “Diseño del instrumento”. Además de contar con la asesoría de una profesional del DANE, experta en estadística inferencial y tratamiento de datos, gracias a esto se estimaron los índices y relaciones fundamentadas en análisis estadístico que sustentan las conclusiones de este proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de Gestión de la Calidad

3.3. DIAGNÓSTICO DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN.

A través de la observación directa, entrevista con los responsables del proceso Gestión de la Calidad y la aplicación de la metodología actual, desde la aplicación de las encuestas, pasando por la tabulación, procesamiento de datos y análisis de los resultados en noviembre de 2014, se pudo evidenciar vacíos que se describen a continuación:

- La medición de la satisfacción solo se centra en los estudiantes, dejando por fuera a docentes y personal administrativo, quienes son parte importante de la comunidad universitaria.
- Procesos como Gestión de Personal, Oficina de Educación Continuada, Planeación, Dirección y Control y Autoevaluación, no se tienen en cuenta dado que sus servicios no se ligan directamente a los estudiantes, por esto son excluidos al momento estimar la satisfacción estudiantil de la Universidad.
- El instrumento de medición se centra en evaluar los procesos, y no los servicios ofrecidos por la universidad. Aunque algunos ítems hacen referencia a servicios y objetivo de los procesos, no todos tienen esta misma tendencia, haciendo que no sean uniformes los criterios de evaluación, destacando algunas preguntas de aspectos que se consideran transversales a toda la comunidad educativa e inherentes a los estudiantes, como lo es el preguntar el uso de la infraestructura, cuando actualmente toda la comunidad universitaria hace uso de ella, puesto que no hay programas de educación a distancia.

- Los resultados de las encuestas de satisfacción oficialmente no tienen una consecuencia directa en la generación de actividades para los planes de mejoramiento, siempre y cuando no estén ligados a indicadores de gestión del proceso; puesto que de manera individual los procesos evalúan los resultados, y a su criterio definen acciones de mejora derivadas del análisis realizado. Las acciones de mejora coaccionan a nivel institucional cuando el Comité de Calidad analiza los resultados y evidencia un aspecto que incida de manera clara en la calidad institucional.
- La escala de valoración da el valor de 1 cuando el estudiante califica un ítem como “No sabe-No responde”, estas calificaciones hacen parte de la estimación de la satisfacción, lo que ocasiona que el no dar una calificación al ítem se tome como el peor estado de insatisfacción sin que sea necesariamente cierto.

Ilustración 1. Escala de valoración

<i>Niveles de respuesta</i>	<i>Excelente</i>	<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Pésimo</i>	<i>No sabe- No responde</i>
Codificación	6	5	4	3	2	1

Fuente: Informe Encuesta de Satisfacción estudiantes 2014-II⁵

De igual manera se extrajeron algunas apreciaciones que potencian y fortalecen la medición de la satisfacción y la gestión del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad:

⁵ Escala de valoración actual, UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SANTA MARTA. Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantes 2014-II. [Consultado 27 de enero de 2015]

- La importancia que los procesos dan a la medición de la satisfacción, como reflejo de la gestión de los procesos y el interés de participar activamente proponiendo modificaciones que se orienten a mejorar la asertividad de la estimación de la satisfacción.
- La aplicación de los instrumentos de medición es responsabilidad del profesional de calidad y el auxiliar del proceso, pero la relevancia que dan las escuelas a la medición de la satisfacción ha creado una sinergia que se ve reflejada en la disposición tanto de directores y docentes de cada programa, haciendo que la aplicación de las encuestas sea ágil, que permite alcanzar la muestra óptima estimada sin inconvenientes.
- Personal capacitado y especializado en gestión de la calidad, que hacen las veces de garante del cumplimiento de los principios rectores de la calidad, adoptados por la universidad.
- La Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta cuenta con herramientas que soportan el Sistema de Gestión de Calidad, entre ellos se encuentran la plataforma Isolución, software especializado en el manejo y gestión del sistema de calidad, del cual recientemente se adquirió la licencia a perpetuidad, que permite la administración de formatos, procedimientos y manuales, planes de mejoramiento, integración de indicadores a los procesos, tratamiento de servicio no conforme, además de gestión de quejas y sugerencias, siendo éstas algunas de las funcionalidades más relevantes, permitiendo que los líderes de proceso puedan monitorear el estado de sus procesos y a estudiantes la confianza de que el cumplimiento de sus requerimientos está garantizado. Junto a esto, herramientas como: correo institucional, acceso a internet al alcance de estudiantes, profesores y administrativos.

- La continuidad y evolución que el proceso de Gestión de la Calidad le ha proporcionado a la medición de la satisfacción es muestra del compromiso y la interiorización de buscar la excelencia, que todos los procesos, encabezados por la alta dirección han hecho para con la comunidad educativa.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Como resultado de la revisión bibliográfica se han identificado conceptos relevantes para el estudio de la calidad y la satisfacción del cliente. En la revisión se tomó en cuenta a los autores destacados en el tema de la calidad, así como autores que se refieren específicamente a la medición de la satisfacción y a la relación de la satisfacción con la calidad de los servicios. Dentro de esta revisión se encuentran diferentes vertientes donde algunos autores encuentran puntos en común apoyándose en conceptos y teorías de otros autores, así como autores que presentan diferencias significativas en la concepción de sus teorías.

La calidad y la satisfacción a lo largo del tiempo han presentado diferentes definiciones, cada definición acorde con las líneas de investigación en la que se enfoca y de acuerdo con la perspectiva del autor. Con el incremento de la producción, la calidad ha ido evolucionando y estableciendo etapas, éstas se han direccionado hacia la producción de productos y/o servicios de mayor calidad acorde con las necesidades de los clientes y los requerimientos del mercado.

4.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Oliver (1981) define la satisfacción como el proceso de evaluación de la relación entre las expectativas y las percepciones que realizan los consumidores. A partir de esta definición se fundamentan diferentes autores para definir y estudiar la satisfacción de los clientes. Uno de ellos es Pedic (2004), citado por Gelvez (2010) asevera que la satisfacción se evidencia cuando un producto o servicio satisface en cierto nivel las expectativas del cliente.

Concordante con esto, recientemente Oliver (2010), define la satisfacción como la respuesta del cumplimiento al consumidor. Precisa que satisfacción es una

evaluación que los consumidores realizan de los factores del producto o servicio. Esto genera niveles satisfacción en el consumo bajos o altos.

Giese y Cote (2002) señalan que la definición de satisfacción es compleja y específica, siendo esta definición complicada de definir de forma general, los autores definen la satisfacción a partir de tres factores generales:

- La satisfacción del consumidor se genera a partir de una respuesta emocional o cognitiva.
- La respuesta es generada de acuerdo con ciertos factores como la experiencia de consumo, las expectativas y la calidad del producto.
- La respuesta se da, ya sea después de realizada la compra, por experiencias anteriores o después de la elección.

La satisfacción del consumidor se genera a partir de una respuesta emocional o cognitiva. La respuesta es generada de acuerdo con ciertos factores como la experiencia de consumo, las expectativas y la calidad del producto. La respuesta se da, ya sea después de realizada la compra, por experiencias anteriores o después de la elección.

Al igual que Giese y Cote (2002), Sanzo (2003), define la satisfacción como un estado afectivo que se origina a partir de la evaluación de los factores relacionados al producto o servicio, a su vez Patterson y Johnson (1993) argumentan que a partir de consumir varias veces o tener varias experiencias se va creando un concepto global que ellos llaman calidad percibida.

Como una conclusión general, Santomá (2008) enfatiza que en la actualidad la satisfacción del cliente está representada por sus necesidades y expectativas y además de ello la opinión del cliente es más importante que la del proveedor del bien o el servicio.

Según la definición de los conceptos de calidad y satisfacción que se adopten, se establecen también las diferentes formas de medir la satisfacción aplicables, puesto que en algunos casos, autores plantean metodologías que se enfocan en medir la calidad del servicio y es asociado directamente a la medición de la satisfacción del cliente, en otras palabras, se mide la calidad de un producto o servicio a través de la medición de la satisfacción de los clientes. (Betancourt y Mayo, 2010).

Para la medición de la satisfacción, la organización puede definir tipos de clientes a evaluar, diferenciado a las partes interesadas, es decir, diferenciado a los empleados, proveedores y consumidores.

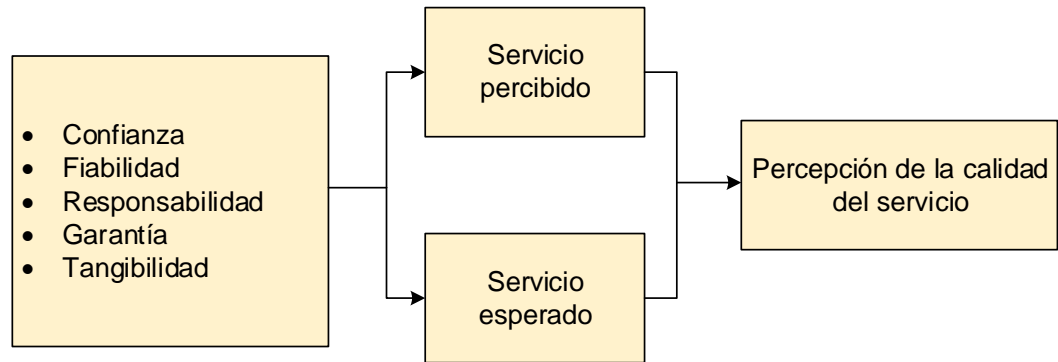
Al realizar esta separación, la organización debe enfocarse en identificar quiénes contribuyen a los resultados finales, luego de ello, será necesario priorizar los diferentes grupos de clientes y determinar a quiénes seleccionar para la evaluación con base en la viabilidad de acceder a ellos (Pedic, 2004). Se habla de grupos de clientes, porque dependiendo de la industria, existen diferentes tipos de clientes.

4.3. MODELO DE LA PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO.

4.3.1. Modelo SERVQUAL. Fue configurado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, diseñaron un instrumento para empresas de servicios, con el interés de brindar una herramienta a este tipo de organizaciones en las que la medición de la calidad percibida por el cliente es más compleja por la naturaleza de los servicios. Plantean un modelo basado en el paradigma de la desconfirmación, en donde se miden las diferencias en cuanto a la percepción que tiene el cliente de ciertos aspectos del servicio recibido. Para ello inicialmente establecieron diez dimensiones que posteriormente se resumirían en cinco dimensiones, las cuales determinan la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)).

1. Elementos tangibles: “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.”
2. Fiabilidad: “Habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa.”
3. Capacidad de respuesta: “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.”
4. Seguridad: “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.”
5. Empatía: “Grado de atención personalizada.”

Ilustración 2 Dimensiones Modelo SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

Finalmente, la calidad del servicio se cuantifica mediante la siguiente fórmula:

$$Q_{1i} = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

Donde:

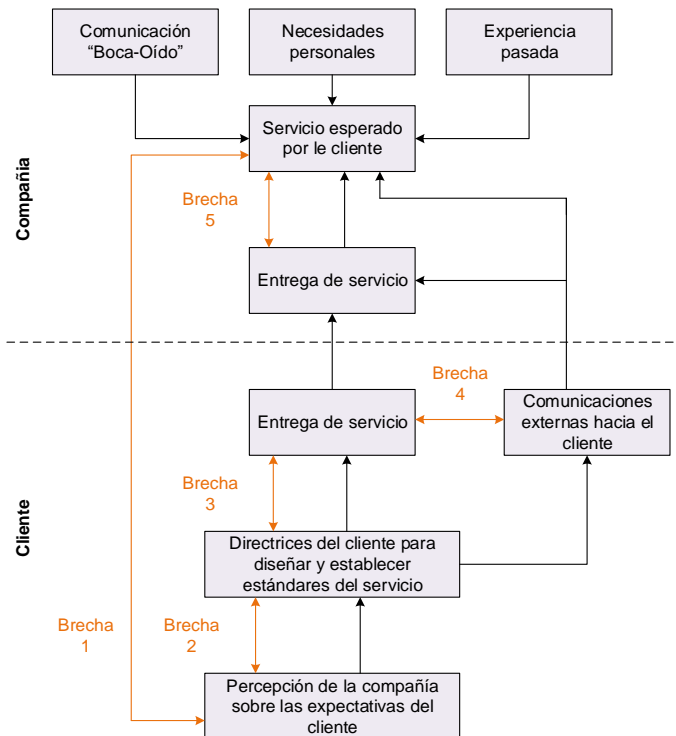
Q_{1i} = calidad percibida global del elemento i ;

K = número de atributos

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

E_{ij} = expectativa de calidad de servicio del atributo j para el elemento i .

Ilustración 3 Modelo SERVQUAL



Fuente: PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (1988)

- Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Brecha 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

- Brecha 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

4.3.2. Modelo SERVPERF. Fue elaborado por Cronin y Taylor, Este modelo busca superar las deficiencias del modelo SERVQUAL, afirman que la calidad del servicio debe realizarse mediante la medición de las percepciones del servicio de los clientes y no como en el modelo SERVQUAL que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones para esta medición.

Según (Cronin y Taylor 1992), la calidad de servicio es una actitud del consumidor que se forma a partir de la percepción que se ha generado tras el consumo también sostienen que los ítems de las escalas de medición de la calidad del servicio deben ser diferentes de una industria a otra.

El cálculo de la calidad del servicio se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde,

SQ = Calidad de Servicio

k = número de atributos

W_j = Importancia del atributo j en la calidad percibida

P_{ij} = Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

(Cronin y Taylor 1992) realizaron varios estudios a la escala SERVQUAL y la SERVPERF. El modelo SERVPERF presenta datos más reales en la percepción del

servicio prestado, dado esto los autores concluyeron que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio y que ésta influye en la intención de compra del cliente. También concluyeron que la calidad del servicio influye más en la satisfacción del cliente que en la intención de compra.

4.3.3. Método MUSA: Análisis Multicriterio de la Satisfacción. Este modelo asume que la satisfacción global del cliente depende de un grupo de criterios representados en características del servicio. En el método MUSA, la satisfacción del cliente es una función conformada por la suma de la percepción del cliente en las diferentes características del servicio.

Este evalúa funciones de satisfacción global y parcial las cuales se denotan como Y^* y X_i^* respectivamente, los juicios de los clientes están dados por Y y X_i . Cabe señalar que el método sigue los principios de análisis de regresión ordinal bajo restricciones utilizando técnicas de programación lineal. La ecuación de análisis de regresión ordinal se da de la siguiente manera:

$$\left\{ \begin{array}{l} Y^* = \sum_{i=1}^n b_i * X_i^* \\ \sum_{i=1}^n b_i * X_i^* = 1 \end{array} \right.$$

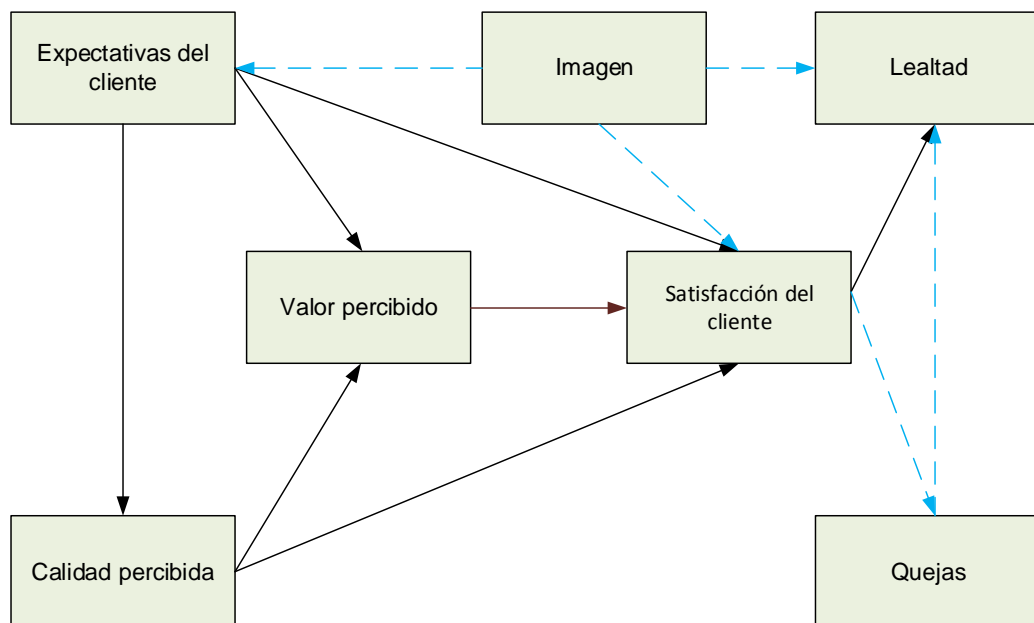
Donde las funciones de valor Y^* y X_i^* se normalizan en el intervalo $[0, 100]$, n es el número de criterios, y b_i es el peso i -ésimo del criterio.

Las aplicaciones del método MUSA se refieren principalmente a clientes o empleados de las organizaciones empresariales o cualquier otra actividad humana en el ámbito social como la evaluación del sistema educativo.

4.3.4. Modelo ECSI de Satisfacción del cliente. El European Customer Satisfaction Index o Índice Europeo de satisfacción del cliente (ECSI) fue creado en el año 1999, este índice combina el modelo SCSB y el ACSI. El modelo ECSI es una herramienta para medir y explicar la satisfacción del cliente así como también antecedentes y constructos relacionados (Vilares, 2004).

El modelo ECSI se compone de dos sub-modelos: el modelo estructural y el modelo de medición. El modelo estructural define las relaciones entre las variables latentes y está representado en la ilustración 4.

Ilustración 4. Modelo ECSI



Fuente: VILARES M., COELHO P. (2004). The employee customer satisfaction chain in the ECSI model. European Journal of Marketing.

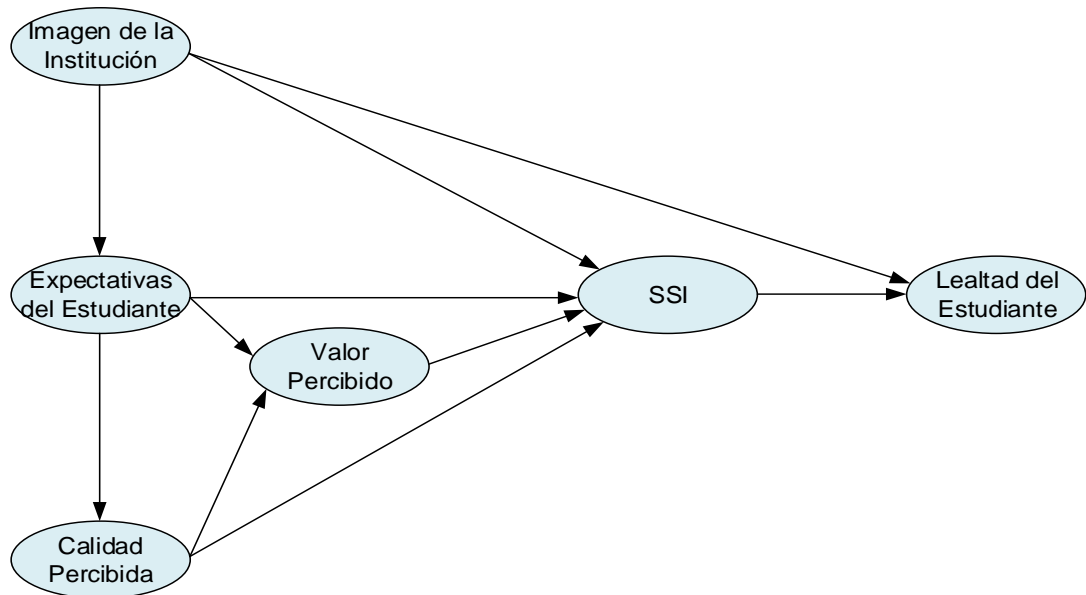
Para Bayol, Foye, Tellier y Tenenhaus (2000) el modelo ECSI consta de siete variables interrelacionadas, que se esquematiza en un modelo básico conformado por las variables latentes tradicionales: la calidad percibida de los productos y servicios, las expectativas del cliente, valor percibido, satisfacción del cliente y la lealtad, a este modelo básico se le puede adicionar opcionalmente dos variables latentes: la imagen y las quejas.

Las variables ubicadas al lado izquierdo se pueden explicar son quienes dan sustento al Índice de Satisfacción del Cliente, así mismo las variables del lado derecho del modelo se convierten en indicadores de rendimiento (lealtad o quejas), puesto que para los autores estos dos factores son la consecuencia de la satisfacción.

4.3.5. Modelo SSI. La estructura del modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) constituye el marco de referencia para el modelo del Índice de Satisfacción de Estudiantes (SSI, por su nombre en inglés Students Satisfaction Index).

El modelo SSI es un modelo estructural basado en los supuestos que la satisfacción deriva de factores como: calidad percibida, valor percibido, las expectativas de los estudiantes e imagen de la institución. Cada factor en el modelo es un constructo que está compuesto por múltiples indicadores.

Ilustración 5. Modelo SSI



Fuente: TEMIZER Leyla, TURKYILMAZ Ali, Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions, 2012.

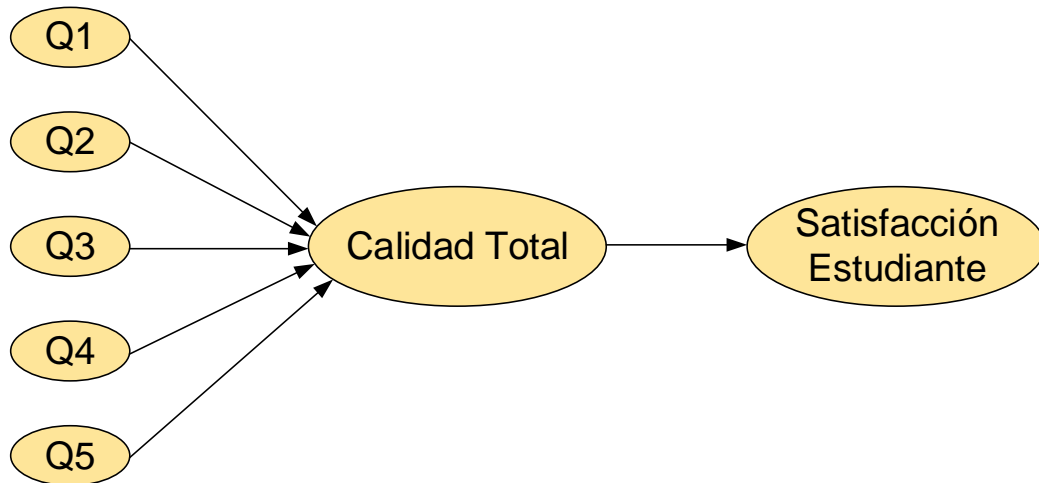
4.3.6. Modelo ZINELDIN's 5 Q's. En 2006 Zineldin a partir de su estudio más reciente desarrolló el Sistema de Garantía de calidad de Zineldin, que propone un modelo 5Q's bajo la hipótesis de que la satisfacción de los estudiantes es necesaria para lograr los objetivos de las Universidades.

Zineldin (2006) plantea que la calidad percibida de la interacción y la comunicación muestran la satisfacción general del estudiante. El proceso de interacción entre el proveedor y el receptor de servicios educativos está influenciado por la atmosfera del entorno, a su vez ésta se encuentra influenciada por las partes implicadas (estudiante, profesores, facultades, etc.). El autor plantea que la calidad total se puede representar a través de $f(Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5)$ donde:

- Q1: Calidad del objeto (educación o investigación de la misma), la razón principal por la cual los alumnos están estudiando en la universidad.
- Q2: Calidad del proceso, cómo se entrega el objeto (lecturas, seminarios, flexibilidad, creatividad, exámenes, etc.).
- Q3: Calidad de la infraestructura, mide los recursos básicos que se necesitan para llevar a cabo los servicios educativos (financieros, técnicos, humanos, tecnología, etc.).
- Q4: Calidad en la interacción y comunicación entre el personal y los estudiantes y viceversa. Mide la calidad del intercambio de información en clases, conferencias, reuniones individuales y de supervisión, retroalimentación de preguntas, etc.
- Q5: Calidad en la atmosfera, mide la confianza, seguridad, alta proyección y posicionamiento de la institución.

El instrumento diseñado abarca todas las dimensiones de la calidad total se miden a través de elementos de diferentes escalas tipo Likert de 5 puntos con formato de respuesta: muy bueno (5) a muy pobre (1), se cumple totalmente (5) a no se cumple en lo absoluto (1), tiene muy alta contribución (5) a tiene contribución muy baja (1). Así mismo, se basa en la concepción del SERVPERF para medir las percepciones y no las expectativas.

Ilustración 6. Modelo Zineldin's 5 Q's



Fuente: ZINELDIN, M. The Implementation of TRM Philosophy and 5Qs as a New Management Techniques: A comparative Study for a knowledge – Intensive Sector. En: International Business and Management. 2012.

4.4. SATISFACCIÓN EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Las instituciones educativas siguiendo sus principios humanísticos y misionales, para con la sociedad, consideran que no se interactúan con clientes, sino en la mayoría de los casos con estudiantes y por eso los denominan usuarios.

Para el sistema básico de indicadores del proyecto INFOACES para Latinoamérica y Europa, la satisfacción estudiantil es uno de los 44 indicadores de mayor importancia en la educación superior, este indicador está establecido en universidades como: Midlands Technical College en Columbia y en la Pennsylvania State University.

Para Cáceres y González (2005) de la Universidad de Navarra, la medición de la satisfacción de alumnos y profesores, integra a los indicadores al Balanced Scorecard como uno de los más relevantes.

Alves y Raposo (2004), confirman que la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha tomado una connotación vital para las instituciones, puesto es uno de los factores de los que depende su supervivencia. La única forma de alcanzar el éxito académico es con la satisfacción de los estudiantes, la pertenencia hacia la institución, y la divulgación de esa valoración positiva voz a voz. Por esto es importante establecer la forma más fiable de medir la satisfacción estudiantil y poder encontrar puntos críticos que impacten negativamente y positivamente la calidad, para así poder comparar con otras instituciones y analizarla en el tiempo.

Autores como Ramsden y Entwistle (1981); Entwistle y Tait (1990) y Casanueva, Periañez y Rufino (1997) se centran en la evaluación del profesor, posteriormente otras investigaciones, se enfocaron en servicios de apoyo e infraestructura tales como: bibliotecas, laboratorios, servicios de idiomas, salas de ordenadores, estacionamientos y en el personal administrativo de la universidad (LeBlanc y Nguyen 1997; Morales y Calderón 1999 y Abdullah 2006), junto a éstos, Hampton (1993) se orientó a la vida social del campus universitario y en el esfuerzo de los alumnos para aprobar las asignaturas.

La satisfacción del estudiante está contemplada como un aspecto clave en la valoración de la calidad de la educación y se considera que uno de los indicadores más importantes que determinan la calidad de la enseñanza, tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas 2002). Este autor sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante, constituye un indicador de calidad. Esto se sostiene, pues “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el usuario, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación” (Zas 2002) citado por Jiménez, Terriquez y Robles (2011).

En Colombia el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en proceso de acreditación institucional de alta calidad contempla los siguientes factores:

- Factor Misión y proyecto institucional.
- Factor Estudiantes.
- Factor Profesores.
- Factor procesos académicos.
- Factor Visibilidad nacional e internacional.
- Factor Investigación y creación artística.
- Factor Pertinencia e impacto social.
- Factor Procesos de autoevaluación y autorregulación.
- Factor Bienestar institucional.
- Factor Organización, gestión y administración.
- Factor Recursos de apoyo académico e infraestructura física.
- Factor Recursos Financieros.

La cultura de la autoevaluación es la base de un sistema de aseguramiento de la calidad. En Colombia esta cultura se ha venido consolidando, esto se evidencia por el creciente número de programas e instituciones que se encuentran acreditados en los diferentes niveles por el Sistema Nacional de Acreditación (SNA), la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES) y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

Muchos de los factores evaluados para la acreditación de alta calidad son coherentes y comunes con los propuestos por los diferentes autores, esto establece una relación donde la autoevaluación por medio de la medición de la satisfacción de los estudiantes va direccionada hacia el mejoramiento en los ámbitos establecidos como garantes de alta calidad en las instituciones de educación superior.

El punto de vista de los estudiantes se transforma así, en la mejor herramienta para auditar la calidad de las universidades puesto que consideran la evaluación de los estudiantes un buen indicador de desempeño de las instituciones de educación superior, siendo éstos quienes usan continuamente los servicios y perciben al detalle las fortalezas y las oportunidades de mejora. Este enfoque de considerar la satisfacción de los estudiantes como una herramienta real de autoevaluación fue la respuesta a la preocupación que existía en los gobiernos por el incumplimiento de los estándares básicos.

4.5. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN COLOMBIA.

Al realizar una revisión a universidades colombianas para identificar cómo se mide la satisfacción en las instituciones de educación superior en Colombia, se pudo evidenciar que en muchas instituciones no se tiene de manera institucionalizada, es decir, en la mayoría de las instituciones en las que se indagó, la medición de la satisfacción se hace por parte de cada proceso de forma individual y sin seguir un criterios unificados en su estructuración; esto brinda información de la satisfacción de cada uno de los servicios casi de manera aislada, siendo difícil consolidar a nivel institucional por las diversas características y diferencias en criterios de evaluación con los que están diseñadas las metodologías de medición de cada proceso.

Para el contexto colombiano todas instituciones educativas que estén aplicando la norma GP 1000 o ISO 9001 en sus versiones actuales, deben medir la satisfacción de sus clientes, para cumplir el numeral 8.2.1 Satisfacción del cliente, en ambas normas. Esto es sustentado por Donald (1996), quien afirma que la satisfacción de los estudiantes es uno de los indicadores más importantes dentro de los que denomina indicadores amplios.

En Universidades como: Universidad Nacional, Universidad Industrial de Santander, Universidad de Pamplona, Universidad de Caldas, Universidad del Quindío, Universidad Cooperativa de Colombia, Universidad del Atlántico y Universidad del Magdalena, se identificó que se mide la satisfacción de forma centralizada, es decir, es medida por cada proceso, pero bajo criterios de evaluación unificados.

En la Universidad Nacional (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009) la medición de la satisfacción, es adelantada por parte de la unidad SIMEGE (Sistema de Mejor Gestión) donde cada proceso realiza la medición a través de encuestas aplicada a los usuarios, se tabulan los datos y analizan los resultados obteniendo un nivel de satisfacción.

Al igual que en la Universidad Nacional la medición de la satisfacción se hace a toda la comunidad universitaria, diferenciando estudiantes, docentes y personal administrativo). Para la Universidad Industrial de Santander (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009) la medición de la satisfacción está a cargo del departamento de HSEQ, este utiliza la metodología enmarcada entre el modelo SERVPERF y el modelo 5Q's.

En la Universidad de Pamplona (certificada bajo la norma NTC-GP 1000:2009) se hace la medición de la satisfacción contraria a la Universidad Nacional y Universidad Industrial de Santander. Aquí se hace la medición de manera descentralizada, semestralmente. Los criterios de evaluación de la encuesta son unificados y los determinados por el grupo de mejoramiento del proceso.

Otra institución donde se evidenció que se realiza la medición de la satisfacción es la Universidad de Caldas (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009), como parte de las funciones del proceso de Medición, Análisis y Mejora, realiza la medición de la satisfacción semestralmente, esta se hace por medio de

encuesta vía web, alimentada por la bases de datos de estudiantes, docentes y personal.

Para la medición de la satisfacción en la Universidad del Atlántico (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009), realiza la medición de manera centralizada vía web se enfoca en la atención y trato para algunos procesos, y en tiempos de respuesta forma específica para otro tipo de proceso. Además de no tener control de los participantes, puesto que cualquiera puede acceder a éstos a través de la página web.

Universidad de Quindío (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009), aquí se adelanta la medición de la satisfacción de forma centralizada, a través de un cuestionario extenso, donde se evalúan gran cantidad de aspectos referentes a los criterios definidos como parte de la satisfacción.

La Universidad del Valle identifica el grupo de usuarios (clasificados en: estudiantes, docentes y egresados) que utilizan los servicios de cada uno de los procesos la metodología utilizada por la institución, está configurada basándose en el modelo SERVQUAL y el modelo 5Q's. Las encuestas se aplican por medio de la plataforma web (encuestafacil.com). Una vez se obtienen los datos se analizan y se categorizan los resultados de acuerdo a grupos y procesos.

Universidad del Magdalena (certificada en NTC-ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000:2009) realiza la medición de la satisfacción anual, a todos los usuarios de los procesos dentro del Sistema de Gestión Integral, la donde la herramienta COGUI (Calidad Orientada por la Gestión Universitaria Integral), es la plataforma donde se gestiona todo lo referente a la documentación e interacción de los usuarios con el proceso de gestión de la calidad de la Universidad. La medición de la satisfacción

se realiza en cada proceso, bajo un formato de encuesta único para toda la institución, pero que atiende características comunes a todos los procesos.

La medición de la satisfacción de la Universidad Cooperativa de Colombia (certificada en NTC-ISO 9001:2008) se realiza por medio de encuesta vía web, de la que hace falta fortalecer el control, dado no tiene control sobre quien diligencia la encuesta puesto que se encuentra abierta al público visitante de su página web. Es importante resaltar que este procedimiento está a cargo de la coordinación de mercadeo y no del Sistema Integral de Calidad.

A continuación se resumen las características de la medición de la satisfacción en las IES en Colombia:

Tabla 2. Resumen Medición de la Satisfacción en Instituciones de Educación Superior en Colombia.

Institución	Criterios	Método	Medio	Observaciones
Universidad Nacional	No se pudo identificar criterios	Evaluación centralizada	Encuesta	Uso de herramientas para el análisis de resultados
Universidad Industrial de Santander	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	Evaluación centralizada	Encuesta	Se realiza a toda la comunidad universitaria
Universidad de Pamplona	No se pudo identificar criterios	Evaluación descentralizada con criterios unificados	Encuesta	Se realiza a toda la comunidad universitaria
Universidad de Caldas	No se pudo identificar criterios	Evaluación centralizada	Encuesta vía web	Se realiza a toda la comunidad universitaria
Universidad del Atlántico	Trato, atención y tiempo de respuesta de cada dependencia con la que interactúan los estudiantes	Evaluación centralizada	Encuesta vía web	Solo se realiza a estudiantes
Universidad del Valle	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuestas • Atención al Usuario • Empatía • Enseñanza 	Evaluación centralizada	Encuesta vía web	Modelo bien estructurado
Universidad de Quindío	Se abarcan gran cantidad de dimensiones de distintos modelos	Evaluación centralizada	Encuesta	Demasiado extenso el cuestionario al alcanzando casi las 150 preguntas
Universidad del Magdalena	Trato, atención, tiempo de respuesta y calidad del servicio	Evaluación descentralizada con criterios unificados	Encuesta	Se realiza a toda la comunidad universitaria
Universidad Cooperativa de Colombia	Trato y atención de cada dependencia con la que interactúan los estudiantes	Evaluación centralizada	Encuesta vía web	Se realiza a estudiantes y trabajadores

4.6. TRAVÉS DE REVISIÓN DE LA LITERATURA. MÉTODOS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, A

Tras hacer una búsqueda exhaustiva en: libros, artículos, manuales, normas y bases de datos, se identificaron los métodos y herramientas utilizadas para la medición de la satisfacción en instituciones educativas, se encontraron modelos utilizados para medir la satisfacción, estos modelos son enunciadas a continuación:

- Cuestionario para Estimar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE)
- Modelo Propio U-CalS (Construido en el contexto de las niversidades chilenas)
- Modelo propio (Universidad Autónoma de Nayarit)
- Modelo European Customer Satisfaction Index (ECSI)
- Modelo Student Satisfaction Index (SSI)
- Modelo MUSA
- Modelo SERVQUAL
- Modelo Compuesto por SERVQUAL y 5Q'S
- Modelo Compuesto por SERVPERF y 5Q'S

4.7. COMPARATIVA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÉTODO ACTUAL Y RECOMENDADOS POR LA LITERATURA PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

En el Anexo B. Comparativa de Criterios De Evaluación Entre el modelo actual y los Recomendados por la literatura, se pude observar un cuadro comparativo de los métodos y herramientas para la medición de la satisfacción orientado al sector educativo derivados de la depuración realizada en la revisión de la literatura.

Al revisar los diferentes modelos y herramientas utilizados para la estimación de la satisfacción en instituciones de educación superior se puede observar la gran pluralidad de concepciones y criterios que se tienen en cuenta en para definir la satisfacción con los servicios. La mayoría de instituciones se ciñen a modelos preestablecidos, que en ocasiones sufren ligeras modificaciones para acoplar a contextos específicos.

Pocas instituciones esquematizan explícitamente dimensiones o criterios centrados en la evaluación de los servicios académicos direccionados a su misión, lo que hace estas variaciones de modelos preestablecidos muy llamativos, puesto que no olvidan evaluar los criterios que podrían encontrarse como comunes con otros modelos, como lo son: el trato y la atención, disponibilidad de los servicios, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

4.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

La validez y la confiabilidad dentro de un estudio son parte fundamental de la investigación misma puesto que no importa un proyecto de investigación está bien estructurado o si se invierte mucho dinero y tiempo en él, si el estudio no tiene la validez y confiabilidad suficientes al final simplemente los resultados no corresponderán a la realidad.

Se entiende por validez el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir. Además de que un instrumento mida lo que pretende, también es necesario que sea confiable, entendiendo la confiabilidad según como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto produce resultados consistentes y coherentes (Hernández, Fernández y Baptista, 1991).

Por esto se concluye que un estudio debe tener un instrumento que sea confiable y válido a la vez.

En la validación se pone a juicio la validez de apariencia, contenido, criterio y constructo, ésta se hace a través de un panel de expertos cuya misión es mejorar el cuestionario para que sea ajustado al nivel del público y a los objetivos de estudio.

Para la evaluación validez de apariencia, se establece un equipo de expertos el cual a su juicio evalúa si el instrumento maneja un lenguaje entendible y claro acorde a la población a la que se va aplicar.

En la evaluación validez del contenido se verifica que el instrumento incluya todas las dimensiones que compongan lo que se quiere medir de acuerdo con el modelo en el que sustente la medición.

Para la evaluación validez del criterio se contrasta el instrumento comparándolo con externo ya validado que sea estándar y permita comparar la relación que existe entre éstos y los resultados de las variables que quieren medir.

La evaluación validez del constructo incluye tres etapas:

- Se establece y especifica la relación teórica entre los conceptos (sobre la base del marco teórico).
- Se correlacionan ambos conceptos y se analiza cuidadosamente la correlación.
- Se interpreta la evidencia empírica de acuerdo con la claridad de la validez del constructo de una medición en particular.

La confiabilidad por lo general es una base cuantitativa. La importancia de que un instrumento sea confiable, radica en que si un instrumento arroja resultados confiables permite hacer comparaciones, da certeza de que no importa cuántas veces se aplique, cumpliendo las condiciones de aplicabilidad estas mediciones serán coherentes con la realidad.

Uno de los métodos más comunes para evaluar la confiabilidad es el Alfa de Cronbach que se basa en la evaluación de la consistencia de los resultados a través de la correlación de las varianzas de éstos, arrojando un coeficiente de 0 a 1, donde se considera que 0,7 es una confiabilidad aceptable (George y Mallety 2003).

5. ESTRUCTURA GENERAL DEL MODELO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

Después de analizar los métodos y herramientas encontrados en la revisión de la literatura, y siendo coherente con las necesidades de la institución, la medición de la satisfacción de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta será direccionada a medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios ofertados y procesos de la universidad que tienen una relación directa con los estudiantes, para esto se implementará el modelo utilizado por la Universidad del Valle, este tiene características propias de las instituciones educativas al contar como una de las dimensiones la Enseñanza, esto lo hace ideal para emplear en organizaciones del sector educativo, pero al estar inmerso en la estructura del modelo SERVQUAL, tiene un punto de conexión hacia las organizaciones que no sean del sector educativo, abriendo la posibilidad de comparar partes de éstas.

5.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, OBEDECIENDO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN.

Para la estimación de la satisfacción se considerarán los criterios de evaluación o dimensiones utilizados por la Universidad del Valle, sintetizadas de los modelos SERVQUAL y 5Q'S, este modelo permite estimar de manera integral la satisfacción de los estudiantes en todos sus procesos y servicios, las similitudes de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta y la Universidad del Valle en el tipo de organización y servicios ofertados, permite incluso considerar homólogas algunas áreas. Lo que hace que las dimensiones y características del modelo se ajusten a los servicios y procesos. Aunque las instituciones presentan diferencias significativas en cuanto a población estudiantil, infraestructura, número de programas, entre otras características que pueden atribuirse al contexto geográfico e histórico dada la diferencia de 50 años de antigüedad. Estructuralmente son muy similares, ya que si se comparan los mapas de procesos se puede evidenciar de

manera explícita que 12 de los 15 procesos de la Universidad del Valle coinciden de manera clara con los procesos de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta.

(Ver Anexo C. Mapas de Procesos de la Universidad del Valle y de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta).

Tabla 3. Criterios de evaluación definidos para la medición de la satisfacción.

Dimensiones	Característica	Definición
Elementos Tangibles	Infraestructura	Estado de espacios físicos: edificios, salones, zonas de estudio, canchas, zonas verdes, laboratorios etc. en cuanto a suficiencia, iluminación, disponibilidad de espacio.
	Mantenimiento	Mantenimiento y limpieza de los espacios físicos de la Universidad: edificios, zonas verdes, aulas, baños, etc.
	Seguridad	Tranquilidad de los usuarios en cuanto al control de riesgos que ejerce la Universidad en cuanto a robos, delincuencia, riñas etc.
Fiabilidad	Cumplimiento	Representa la capacidad de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado para ello.
	Disponibilidad	Disponibilidad de recursos para atender a los usuarios.
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio.
	Oportunidad en los horarios	Mide la conveniencia de los horarios de atención para los usuarios de los servicios.
Atención al Usuario	Profesionalismo	Posesión de destrezas requeridas y conocimientos de ejecución del servicio por parte del personal de contacto con el usuario, comprende aspectos como: cortesía, credibilidad, atención, consideración, respeto, amabilidad, veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
Empatía	Comunicación	Mide qué tan oportunos son los medios utilizados para mantener a los usuarios informados así como la disponibilidad para escucharlos.
	Oportunidades en las tarifas	Mide qué tan convenientes son las tarifas para la economía de los usuarios.
Enseñanza	Programa Académico y contenido de los cursos	Mide el nivel de satisfacción con el programa académico y el contenido de los cursos.
	Metodología del proceso enseñanza y aprendizaje	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente.

Fuente: UNIVERSIDAD DEL VALLE, Informe Satisfacción Técnico, 2013.

6. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La metodología propuesta para la estimación de la satisfacción sienta claras diferencias con la que se ha venido utilizando históricamente en la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta en la conceptualización y materialización de los aspectos evaluados, donde además de rediseñar la manera para estimar el Índice de Satisfacción Estudiantil, se sigue valiendo de una encuesta como herramienta de recolección de datos, ésta busca reunir la información necesaria que permita estimar la satisfacción de los criterios que fundamentan y sostienen el modelo híbrido de SERVQUAL y 5Q's.

Los criterios de evaluación tomados del modelo compuesto SERVQUAL y 5Q's, abarcan todos los tipos de servicios prestados a los estudiantes, destacando que tiene una dimensión se enfoca específicamente en la evaluación de los procesos académicos, el pilar en sobre el cual se edifican las instituciones de educación superior.

6.1. ¿QUE SE PROPONE?

Para la estimación de la satisfacción se propone evaluar las dimensiones y características del modelo híbrido compuesto por el SERVQUAL y 5Q's, que identifican a cada una de las partes de los servicios y que en sí mismos pueden atribuirse como más relevantes en la misión o deber ser de los servicios, departamentos y procesos, utilizando como instrumento de medición la encuesta diseñada en este proyecto que se aplicará a la muestra estratificada por programa y por nivel. Aunque no se implementa completamente el modelo SERVQUAL, se evalúan las dimensiones y características obteniendo así una parte fundamental del modelo la cual es la calidad percibida de los clientes, variable que interactúa en más de una brecha o gap que fundamentan el modelo de calidad SERVQUAL.

6.2. ¿QUIÉN APLICA EL INSTRUMENTO?

Poniendo en consideración las limitaciones en cuanto a la logística y recursos de la institución, la normativa de la institucional y acuerdos del Comité de Calidad de la universidad. El departamento de Gestión de la Calidad es el encargado de realizar las encuestas, con la colaboración de los responsables de las escuelas.

6.3. ¿CUÁNDO Y CÓMO SE APLICA EL INSTRUMENTO?

Las encuestas se aplicarán directamente a los estudiantes, durante el desarrollo de sus actividades académicas en las aulas de clase, dentro un plan de ejecución realizado en conjunto con los responsables de las escuelas. Tomando la muestra óptima estimada como el número mínimo de observación tanto por programas, como por niveles. La periodicidad de la medición será semestral, dada la relevancia que adquieren los indicadores derivados de la estimación de la satisfacción estudiantil.

Durante a aplicación del instrumento se hace una pequeña introducción resaltando de la importancia que tiene el diligenciar completamente la encuesta plasmando a conciencia su percepción, enfatizando en como el estudio de la satisfacción contribuye en el mejoramiento de las condiciones de prestación de los servicios, evidenciando brevemente los cambios que han surgido como resultado de las anteriores ediciones.

Para el desarrollo de este proyecto se planificó la aplicación de las encuestas durante las 2 primeras semanas del mes de mayo, periodo en el que se cursaba en primer semestre del año 2015. Este fue ejecutado por un equipo conformado por el proceso de Gestión de la Calidad y representantes de las escuelas tanto de pregrado como la escuela de postgrados, quienes ayudaron a coordinar la planeación de acuerdo con la disponibilidad de los grupos y horarios, dada la

disponibilidad de los grupos de postgrados la recolección de la muestra se extendió a 3 semanas.

6.4. ¿CÓMO SE ESTIMA LA SATISFACCIÓN?

Una vez se haya finalizado la aplicación del instrumento, el proceso de Gestión de la Calidad procede a la tabulación de la información y posteriormente a la estimación de la satisfacción, sin perder nunca la custodia de la información, que se basa en un sistema de puntuación de 1 a 5, donde se contrastan los puntos obtenidos contra los máximos puntos posibles, y de esa manera se construye, no solo el Índice de Satisfacción Estudiantil Institucional, sino también los índices de satisfacción estudiantil por servicio, proceso, programa y dimensión, puesto que para algunos procesos éstos índices hacen parte de los indicadores de gestión y son estimaciones de vital importancia.

6.5. MUESTRA

El método de muestreo que sirvió de referencia para la realización de la encuesta es el probabilístico estratificado, donde los miembros que pertenecen a un mismo estrato tienen igual probabilidad de ser seleccionados en la muestra. Se considera, como un estrato el programa al que pertenece el estudiante.

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}}$$

Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra.

N representa el número de estudiantes que se toman como referente para el estudio (para el 2015-I N = 1.969), y n_o es un valor auxiliar.

n_o se calcula como:

$$n_o = \frac{\sum W_h P_h Q_h}{\left(\frac{d}{2}\right)^2}$$

Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar.

Donde d lo asumimos como el error máximo admisible ($d = 0,05$) y z es el valor en función de la tabla de la distribución normal que expresa la confianza, para este caso ($z = 1,96$, para una confianza del 95 %), p_h y q_h se consideran iguales para todos los estratos por lo tanto $p_h = q_h = 0,5$. dado que es la primera estimación bajo la este modelo se asumió la mayor variabilidad posible, para futuras estimaciones se podría estimar la varianza poblacional para optimizar la muestra a valores que puedan hacer más fácil la aplicación de las encuesta).

Con una población semestral de 1993 estudiantes se estima una muestra de 323 estudiantes, esta muestra se ve fragmentado por programas, dado que no todos los programas tienen la misma cantidad de estudiantes, esta distribución se hace de la siguiente manera.

Tabla 4. Estimación del Tamaño de la Muestra para la Medición de la Satisfacción.

PROGRAMA	POBLACIÓN	PORCENTAJE	MUESTRA ÓPTIMA
PREGRADO			
Administración Empresarial.	197	10%	33
Comunicación Social.	328	16,7%	54
Contaduría Pública.	33	1,7%	6
Derecho.	816	41,4%	134
Finanzas y Comercio Exterior.	171	8,7%	28
Marketing y Negocios Internacionales.	269	13,7%	44
TOTAL PREGRADO	1814	92,1%	297
POSTGRADOS			
Comunicación Estratégica.	19	1,0%	4
Derecho Administrativo.	41	2,1%	7
Gerencia Estratégica de Negocios.	30	1,5%	5
Gestión Humana.	16	0,8%	3
Gestión Financiera.	24	1,2%	4
Maestría en Derecho.	25	1,3%	5
TOTAL POSTGRADO	155	7,9%	26
TOTAL GENERAL:	1969	100%	323

Fuente: Datos de Secretaría General y Escuela de Postgrados de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta.

7. DISEÑO DEL INSTRUMENTO

Para el diseño de la encuesta como instrumento de medición se tienen en cuenta las limitaciones del proceso de Gestión de la Calidad en cuanto a su logística y alcance. La forma de aplicar el instrumento de medición se hace de manera unificada por parte de los funcionarios del proceso de Gestión de la Calidad a los estudiantes. La encuesta se centra en los servicios ofrecidos por la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta, teniendo en cuenta las limitaciones logísticas y en busca de tener un instrumento que sea de fácil aplicación por extensión y objetividad al momento de evaluar, se decide en la mayoría de los servicios tomar la dimensión predominante y que se alinea con el fin último de cada servicio, esto con el consenso del proceso de Gestión de la Calidad junto a otros procesos que sugirieron entre otras cosas la diferenciación de sus servicios, además de las dimensiones y características a la que apuntan los cada uno de los servicios ofertados, teniendo en consideración estimaciones anteriores, las quejas y sugerencias recibidas durante el último periodo académico, algunos servicios se despliegan en varios aspectos, evaluando distintos aspectos con el fin de identificar la característica que genera la insatisfacción. Cabe resaltar que todas las dimensiones están representadas en por los menos un aspecto a evaluar.

7.1. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta se divide en 3 secciones, dos secciones se enfocan en evaluar las dimensiones del modelo escogido, la primera sección enuncia aspectos a los que los estudiantes se encuentran expuestos implícitamente por el hecho de ser estudiantes y, en la segunda parte enuncia servicios de ofrecidos por la institución donde se hace un filtro al preguntar anticipadamente si ha utilizado o participado en servicios o actividades propias de la misión de los procesos, estas dos partes se evalúa mediante la escala de Likert impar con 5 categorías; el que sea impar ayuda

a disminuir la tendencia a marcar no sabe/no responde, que también está incluida. La escala propuesta se muestra a continuación:

Tabla 5. Escala de Evaluación

Nivel de Respuesta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Pésimo
Codificación	5	4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia en conjunto al equipo de Gestión de la Calidad de la institución.

La tercera sección consta de un campo donde el encuestado puede dar detalles de cada una de las calificaciones, además de una pregunta abierta donde se pregunta puntalmente acerca de aspectos críticos en los que considera que la institución debe mejorar.

7.2. Encuesta de Satisfacción Estudiantes

Con base en los criterios de evaluación de la metodología se construyó el instrumento de medición que se enfoca en la evaluación de los servicios prestados por la institución (Ver Anexo D. Servicios Prestados Por la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta), para la construcción de la encuesta no se evalúan todos los servicios enunciados, puesto que algunos no están ligados al estatus de estudiante de la institución, siendo que estos servicios lo presta la institución de manera privada.

En el Anexo E. Instrumento a Aplicar, se muestra el instrumento aplicado.

8. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La validación del instrumento de medición ratifica los resultados y conclusiones que se puedan abstraer de este proyecto. Aunque para el diseño de la encuesta se ha utilizado como guía instrumentos existentes y se han adaptado algunos ítems de instrumentos validados, éste presenta claras diferencias con instrumentos encontrados en la revisión de la literatura, puesto que está construido alrededor de los procesos y servicios ofrecidos por la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, lo que hace primordial su validación.

La validación de apariencia se llevó a cabo por el equipo del proceso de Gestión de la Calidad que se sometió a revisión ortográfica, gramática y coherencia, buscando darle mayor comprensión y claridad a cada ítem a evaluar. Como resultado de este ejercicio el cuestionario inicialmente propuesto sufrió varias modificaciones donde se adicionaron y removieron ítems, además de cambiar la redacción de varios de éstos. En el Anexo F. Encuesta prototipo. Se muestra un prototipo inicial de la encuesta, y algunas de las modificaciones propuestas.

En la validez del contenido se hizo un cruce de los aspectos a evaluar propuestos con las dimensiones del modelo escogido para asegurarse de enfocar las preguntas hacia lo que el modelo define como dimensiones que constituyen la calidad, en este paso se verificó que el instrumento evalúa con al menos un ítem todas las dimensiones y características. (Ver Anexo G. Relación Aspecto a Evaluar Con Dimensiones y Características del Modelo Utilizado)

Para la evaluación validez del criterio se contrastó el instrumento comparándolo con los resultados del instrumento estandarizado de 22 preguntas del modelo SERVQUAL a grupos distintos del mismo nivel y programa. (Ver Anexo H. Encuesta SERVQUAL). La comprobación estadística se puede observar en la tabla 6 y 7.

Tabla 6. Resumen diferencia de la satisfacción media entre el modelo SERVQUAL y el Propuesto.

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Propuesto	34	82,562	7,5385	1,2928
SERVQUAL	30	78,477	13,6887	2,4992

Fuente: SPSS.

Tabla 7. Prueba de muestras independientes de la satisfacción media entre el instrumento SERVQUAL y el Propuesto

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. bilateral	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	1,998	,163	1,502	62	,138	4,085	2,719	-1,351	9,521
No se asumen varianzas iguales			1,452	43,839	,154	4,085	2,813	-1,586	9,756

Fuente: SPSS.

Dada la probabilidad asociada al estadístico Levene pueden asumir varianzas iguales para las dos muestras. Al analizar la significancia estimada del estadístico t, se puede afirmar que no hay diferencia significativa en la satisfacción estimada con el instrumento propuesto y el instrumento del modelo SERVQUAL.

De igual manera queriendo ahondar en la validación se realizó un análisis factorial utilizando la herramienta SPSS encontrando que el instrumento no mide aspectos que no estén fuertemente relacionados con la satisfacción, dado que como se puede

observar como resultante que los aspectos evaluados se pueden agrupar en 5 componentes y a su vez no hay aspecto que no afecte fuertemente alguna componente. (Ver Anexo I. Matriz de Factor Rotado)

Del análisis de la rotación de factores se abstraieron 5 factores, estos factores agrupan los aspectos a evaluar que tienen características en común entre sí y diferentes entre las de los otros factores, los factores son enunciados a continuación.

- Factor 1: Aquí se sitúan los servicios de apoyo que los estudiantes pueden utilizar para el crecimiento personal y profesional durante su vida universitaria, además de servicios para trámites institucionales.
- Factor 2: Aquí se ubican servicios de extensión académica y bienestar universitario a los que tienen acceso los estudiantes para apoyar su desarrollo personal y profesional.
- Factor 3: Aquí se ubican variables relacionadas exclusivamente con la labor académica, de quien es responsabilidad exclusiva de las escuelas.
- Factor 4: Aquí se ubican variables relacionadas exclusivamente con la percepción de la imagen institucional de los estudiantes en cuanto a su organización y adecuación.
- Factor 5: Aquí se ubican exclusivamente variables de la cafetería (servicio con gran cantidad de flujo de usuarios y dinero, la empresa dentro de la empresa).

En las siguientes tablas se presenta la ponderación de los aspectos evaluados dentro de cada Factor.

Tabla 8. Conformación de los Factores

Factor 1	
Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario	5,6%
Servicio médico teniendo en cuenta la atención medica	5,5%
Servicio médico teniendo en cuenta los horarios de atención, actividades de prevención e infraestructura	6,0%
Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico	7,0%
Biblioteca teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos	7,7%
Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención	4,4%
WI-FI teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad.	4,6%
Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada.	5,5%
Salas de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos.	7,1%
Servicios de mercadeo y admisiones durante el ingreso a la Universidad.	6,6%
Caja teniendo en cuenta la atención y horarios.	7,5%
Asesoría en financiación de matrícula	9,0%
Atención de quejas y sugerencias.	8,1%
El proceso de matrícula académica en Sergionet.	6,9%
La expedición de certificados teniendo en cuenta el trámite y tiempos de entrega	8,7%
	100,0%
Factor 2	
Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)	10,5%
Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta	13,6%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta	16,3%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia	12,6%
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza	8,5%

Eventos y actividades deportivas (fútbol, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, natación, karate do, encuentros de ASCUN deporte, intercambios deportivos con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carrera atlética 10K, caminatas ecológicas y lúdicas Infantiles)	11,3%
Eventos y actividades culturales (danza, teatro, tambora, vallenato, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASCUN cultura y lúdicas Infantiles)	11,5%
Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.	15,6%
	100,0%

Factor 3

Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Directivos.	15,4%
Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo.	12,1%
Calificación al trato y la atención que recibo de parte de profesores.	12,5%
Calificación a la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.	13,5%
Grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.	12,6%
Grado de satisfacción con mi programa.	13,1%
Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.	11,8%
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta los horarios.	9,0%
	100,0%

Factor 4

Calificación a la difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.	9,5%
Calificación a la calidad de la organización de eventos institucionales.	10,4%
Calificación a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a apariencia y accesibilidad	20,3%
Calificación al estado de las instalaciones del campus y al estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.	21,2%
Calificación a los equipos audiovisuales (video beam, telón, computadores y audio) en los salones.	17,6%
Calificación al aseo en aulas de clase, pasillos, baños, auditorios, espacios de estudio y zonas verdes.	12,2%
Calificación a la seguridad dentro del campus universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).	8,8%
	100,0%

Factor 5	
Cafetería teniendo en cuenta la calidad de los productos	28,6%
Cafetería teniendo en cuenta la variedad de los productos	28,4%
Cafetería teniendo en cuenta la higiene de las instalaciones	23,9%
Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención	19,1%
	100,0%

La validez de criterio consistió en identificar los factores que estén correlacionados con la satisfacción estimada. Correlacionando los aspectos evaluados con la satisfacción estimada, se comprobó que todos los aspectos están altamente correlacionados. (Ver Anexo J. Correlación de Aspectos Evaluados con la Satisfacción Estimada).

Al observar la correlación se evidencia que todas las correlaciones son positivas y teniendo como el menor índice de correlación un 0,41 correspondiente a Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención, a éste lo siguen 3, respectivamente: “Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención, impresiones, productos de papelería y el horario de atención”, “La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de profesores” y “WI-FI teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad”. Los demás aspectos correlacionados presentan como característica común que su índice de correlación es mayor a 0,5.

Confiabilidad test-retest: La consistencia interna del instrumento se determinó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach encontrándose un valor mayor de 0,7 lo que indica la confiabilidad del instrumento.

Tabla 9 Estadísticas de Confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	42

Fuente: SPSS.

Utilizando el SPSS se pudo comprobar que la confiabilidad no mejoraría si se decidiera eliminar alguno de los aspectos a evaluar.

9. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Siguiendo la metodología propuesta la satisfacción estimada se ubica en el 73,2%, ésta se encuentra dentro del intervalo de confianza que oscila entre el 72,7% y 74,2% de media 73,5% con una confiabilidad del 95%

Tabla 10. Resumen Estadístico Satisfacción

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Satisfacción	780	73,517	10,393	,372	72,786	74,247

Fuente: SPSS.

Las estimaciones de las dimensiones que integran el modelo propuesto, donde se puede observar que ninguna dimensión se presenta baja.

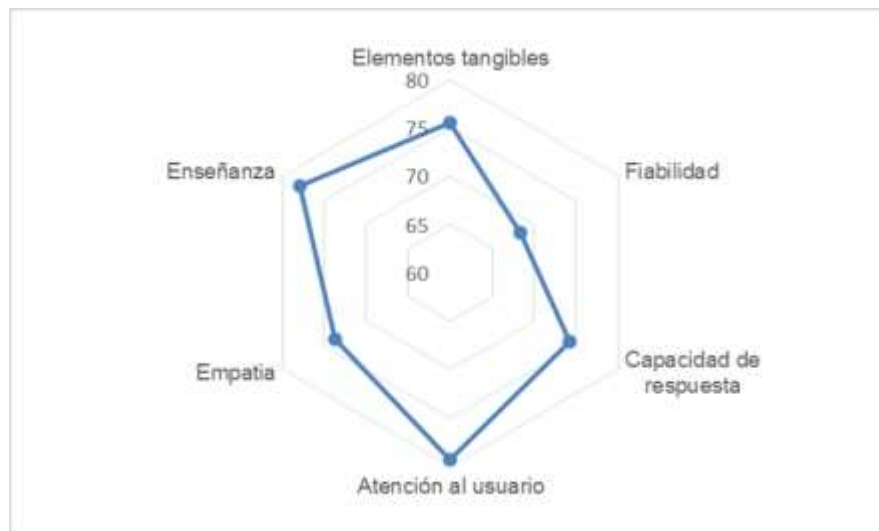
La dimensión de Fiabilidad se ubica como la dimensión con menor nivel de satisfacción de la que no se puede sacar una característica que marque la tendencia por lo que los niveles de satisfacción tanto del cumplimiento y disponibilidad son muy semejantes como se muestra en la tabla 11. Cabe resaltar que a excepción de la Fiabilidad y Capacidad de Respuesta, todas las dimensiones se ubican por encima del nivel de la satisfacción media estimada.

En contraste con lo anterior destacan las dimensiones de Atención al usuario y Enseñanza como las fortalezas de la institución, más detalles se pueden apreciar en la ilustración 7.

Tabla 11. Satisfacción por Dimensión y Característica

Dimensiones y Características	Satisfacción
Infraestructura	70,92%
Mantenimiento	75,36%
Seguridad	80,55%
Elementos tangibles	75,5%
Cumplimiento	68,44%
Disponibilidad	68,08%
Fiabilidad	68,31%
Capacidad de respuesta	74,05%
Oportunidad en los horarios	74,21%
Capacidad de respuesta	74,16%
Profesionalismo	79,39%
Atención al usuario	79,39%
Comunicación	72,69%
Oportunidad en las tarifas	76,93%
Empatía	73,68%
Programa Académico y contenido de los cursos	81,28%
Metodología del proceso enseñanza aprendizaje	76,46%
Enseñanza	77,98%

Ilustración 7. Satisfacción por Dimensiones



La institución da una codificación que a cada programa, esta es presentada en la tabla 12, siendo los 6 de la izquierda programas de pregrado y los de la parte derecha programas de postgrado.

Tabla 12. Codificación de Programas

PROGRAMA	CODIFICACIÓN	PROGRAMA	CODIFICACIÓN
Administración Empresarial	ADSA	Comunicación Estratégica	CE
Comunicación Social	COSA	Derecho Administrativo	DA
Marketing y Negocios Internacionales.	MKSA	Gerencia Estratégica de Negocios	GEN
Derecho	DESA	Gestión Humana	GH
Finanzas y Comercio Exterior	FISA	Gestión Financiera	GF
Contaduría Pública.	COP	Maestría en Derecho	MD

Fuente: Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.

Un resumen estadístico de la estimación de la satisfacción media detallada por programa, también se puede observar que el menor nivel de satisfacción estimada corresponde al programa de Derecho, así mismo el programa que presenta el nivel más alto de satisfacción corresponde a Gestión Humana. También se puede observar que el número total de encuestados supera ampliamente la muestra estimada, en más del doble, manteniendo como mínima muestra por semestre y nivel el número de encuestas óptimas para la muestra, esto es dado la conformación de los grupos que varían tanto por programa como por niveles. Estos y más detalles se pueden observar en la tabla 13.

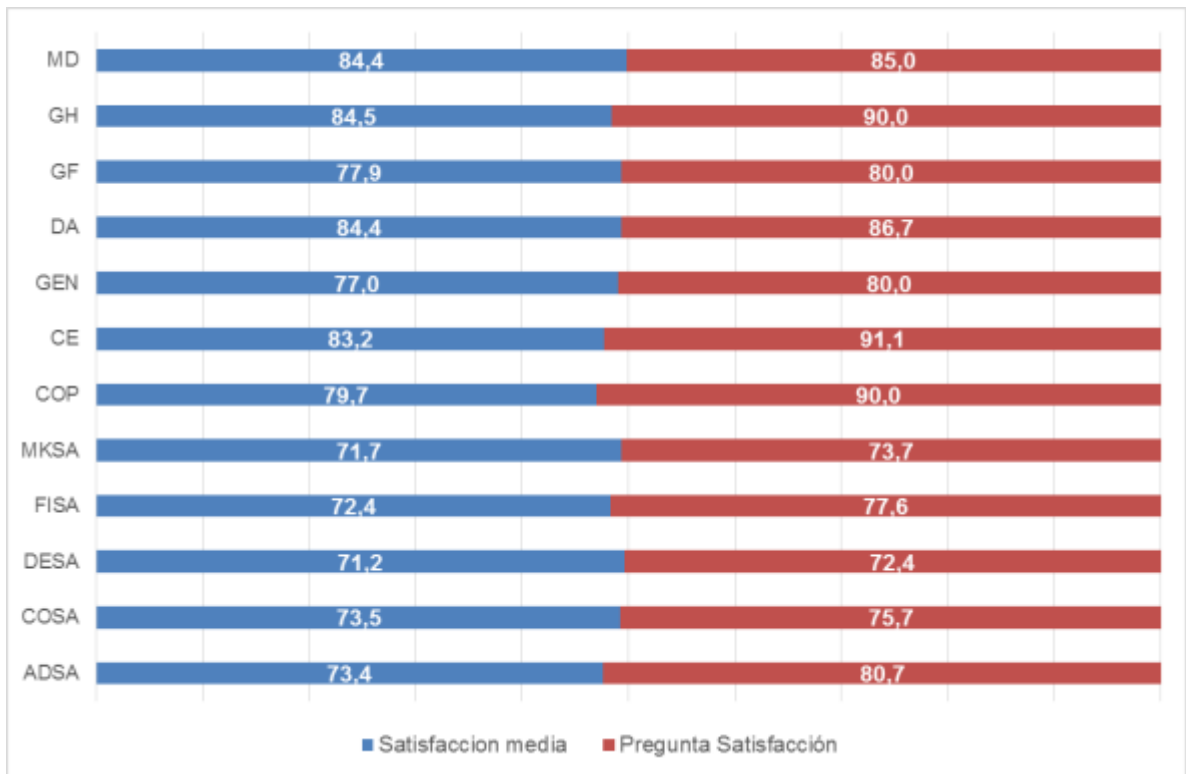
Tabla 13. Resumen Estadístico Satisfacción Por Programa

Programa	N	Media	Mínimo	Máximo	Desviación estándar
ADSA	69	73,405	46,1	97,6	8,898
COSA	160	73,541	42,6	98,0	10,607
DESA	226	71,243	33,2	94,3	9,660
FISA	76	72,443	50,6	87,9	7,451
MKSA	139	71,739	38,9	94,5	12,066
DA	18	84,440	72,3	97,6	8,166
MD	5	84,389	73,0	98,7	10,798
GF	18	77,876	63,5	94,1	7,796
GH	11	84,539	75,6	97,1	6,245
GEN	11	76,982	66,0	90,0	7,505
CE	19	83,239	61,3	96,6	9,473
COP	28	79,686	65,6	92,9	6,957
Total	780	73,517	33,2	98,7	10,393

Fuente: SPSS.

En la segunda parte de la encuesta se encuentra un ítem que pregunta directamente la satisfacción con la institución. Al contrastar la satisfacción media estimada frente a esta pregunta, destaca el comportamiento con una clara tendencia en la que la satisfacción media estimada se encuentra por debajo de la calificación dada por los estudiantes al preguntarle directamente.

Ilustración 8. Comparación Satisfacción media VS Pregunta de satisfacción general



De la anterior comparación, los programas: ADSA, FISA, COP y CE, presentan una diferencia significativa de su satisfacción media estimada frente a la satisfacción institucional estimada con la pregunta “¿Grado de satisfacción que siento por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda?” hecha en la encuesta.

La media de la pregunta específica sobre la satisfacción institucional se ubica en 76,5% quedando por fuera del intervalo de confianza de la satisfacción media estimada.

Como el estudio estima la satisfacción teniendo en cuenta tanto programas de pregrado como de postgrado, se planteó la incógnita, si había diferencia entre la percepción de la satisfacción de los estudiantes de pregrado y postgrado.

Tabla 14. Resumen Estadístico Pregrado y Postgrado

	Categoría	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Satisfacción	Pregrado	698	72,552	10,1599	,384
	Postgrado	82	81,731	8,6176	,951

Fuente: SPSS.

Tabla 15. Prueba de Muestras Independientes Pregrado y Postgrado

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. bilateral	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	2,357	,125	-7,855	778	,000	-9,179	1,168	-11,473	-6,885
No se asumen varianzas iguales			-8,943	109,275	,000	-9,179	1,026	-11,213	-7,144

Fuente: SPSS.

Viendo la significancia del estadístico Levene se pueden asumir las varianzas de la satisfacción de pregrado y postgrado como iguales, de igual manera se concluye que hay una diferencia significativa entre la satisfacción media de los programas de pregrado y los programas de postgrado.

Dada la particular disposición de la planta física de la institución que divide su infraestructura y programas en dos sedes en la misma ciudad, ubicando los programas de ADSA, FISA, MKSA y COP en la sede Rodrigo Noguera Laborde y los demás programas. La institución no discrimina la prestación de los servicios y eventos por sede, es decir los servicios que ofrece la universidad están disponibles para los estudiantes independientemente de la sede en la que se encuentren, por

esto se planteó determinar si hay injerencia directa de la sede en la que se esté con la satisfacción.

Tabla 16. Resumen Estadístico Sede Centro y Rodrigo Noguera Laborde

	Sede	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Satisfacción	Centro	468	73,866	10,5059	,4856
Por Sede	RNL	312	72,992	10,2160	,5784

Fuente: SPSS.

Tabla 17. Prueba de Muestras Independientes Sede Centro y Sede Rodrigo Noguera Laborde

	Prueba de Levene de calidad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
	F	Sig.	t	gl	Sig. bilateral	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
								Inferior	Superior
Se asumen varianzas iguales	,250	,617	1,151	778	,250	,8741	,759	-,616	2,364
No se asumen varianzas iguales			1,157	679,266	,248	,8741	,755	-,608	2,356

Fuente: SPSS.

Dado que la probabilidad asociada al estadístico Levene es mayor a 0,05, se pueden asumir varianzas iguales. Analizando la significancia estimada del estadístico t, se puede afirmar que no hay diferencia significativa en la satisfacción media en las dos sedes.

Con la anterior conclusión y queriendo ahondar más en la diferencia de las percepciones de la satisfacción por programa. Se comparó la satisfacción media de todos los programas mediante un ANOVA.

Tabla 18 Prueba de Homogeneidad de Varianzas

Estadístico de Levene	df1	df2	Sig.
3,446	11	768	,000

Fuente: SPSS.

Tabla 19 ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	9107,780	11	827,980	8,474	,000
Dentro de grupos	75037,514	768	97,705		
Total	84145,295	779			

Fuente: SPSS.

En el Anexo K. Comparaciones Múltiples, se identifican los valores de significancia menor a 0,05 lo que indica la diferencia significativa que existe entre 2 grupos, dada la diferencia de medias se aplica una comparación de medias en binas por medio de “T2 de Tamhane” donde se pueden evidenciar que no existe diferencia significativa en las medias de la satisfacción entre los programas de pregrado a excepción del programa de Contaduría Pública, y de la misma manera se concluye que entre los programas de postgrado no existe diferencia significativa en la media de su satisfacción. Adicional a esto se puede observar que la mayoría de los programas de pregrado presentan una diferencia significativa de su satisfacción media con los programas de postgrado, lo que confirma la prueba de diferencia de medias hecha anteriormente donde se encontró una diferencia significativa de la satisfacción media entre pregrado y postgrado. Del Anexo L. Satisfacción por Servicio, destacan por sus bajos niveles de satisfacción los servicios de Quejas y sugerencias, fotocopiadora y WI-FI que presentan un nivel de satisfacción por debajo del 60%, tomándolos como aspectos evaluados de forma independiente.

Al organizar los procesos de forma descendente de acuerdo a la estimación de la satisfacción, aquí se observa que la satisfacción de los servicios de los procesos de Gestión de la Calidad y Servicios Generales, presentan un nivel de satisfacción por debajo del 60%. Como se muestra en tabla 20.

Tabla 20. Satisfacción por Proceso.

Proceso	Satisfacción por Proceso
*Trato y la atención	80,9%
Gestión Académica, investigación y proyección social	79,5%
Internacionalización	78,7%
Mercadeo y Admisiones	78,4%
Bienestar Universitario	77,0%
Biblioteca	75,4%
Gestión Financiera	75,2%
Comunicación y Protocolo	69,6%
**Control y Registro	68,2%
**Departamento de Idiomas	63,2%
Gestión Tecnológica	61,8%
Servicios Generales	59,6%
Gestión de Calidad	56,7%

* Enmarca el trato y la atención a nivel institucional

** Oficina o subproceso.

Atendiendo la agrupación en 5 factores de los aspectos evaluados resultado de la extracción de ejes principales se estima la satisfacción en 74,6% estando está por encima de la satisfacción media estimada y quedando fuera del intervalo de confianza. La satisfacción por Factor es mostrada en la siguiente tabla.

Tabla 21. Satisfacción por factores por extracción de ejes principales.

Factores	Satisfacción
Factor 1: Aquí se sitúan los servicios de apoyo que los estudiantes pueden utilizar para el crecimiento personal y profesional durante su vida universitaria, además de servicios para trámites institucionales.	69,4%
Factor 2: Aquí se ubican servicios de extensión académica y bienestar universitario a los que tienen acceso los estudiantes para apoyar su desarrollo personal y profesional.	77,1%
Factor 3: Aquí se ubican variables relacionadas exclusivamente con la labor académica, de quien es responsabilidad exclusiva de las escuelas.	78,3%
Factor 4: Aquí se ubican variables relacionadas exclusivamente con la percepción de la imagen institucional de los estudiantes en cuanto a su organización y adecuación.	73,4%
Aquí se ubican exclusivamente variables de la cafetería (servicio con gran cantidad de flujo de usuarios y dinero, la empresa dentro de la empresa).	74,5%

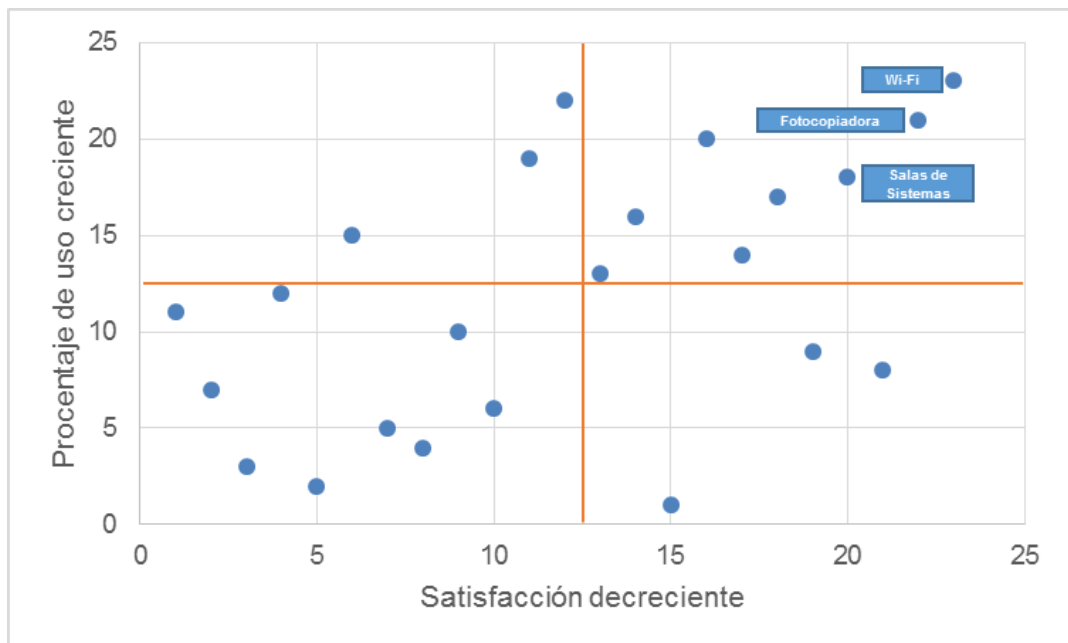
El que una característica de un producto o servicio presenta fuertes deficiencias, no significa necesariamente que esa característica tenga que atraer la mayoría de esfuerzos en solucionarlos y es necesario priorizar de acuerdo a la importancia u otra variable que permita decantar la solución hacia algún lado.

En este caso se destacan los 3 servicios que presenten mayor premura tomando ambos criterios, para priorizar los servicios en ambos escenarios, se asigna a los servicios organizados de mayor a menor satisfacción un índice que corresponde con el lugar que ocupa al organizarlo, de igual manera se organizan por porcentaje de uso, establecido del filtro que se hace en la encuesta preguntar si usa o no los servicios antes de evaluarlos, tanto de mayor a menor, como de menor a mayor,

asignando el lugar que ocupa como índice. (Ver Anexo M. Servicios Organizados por Porcentaje de Uso).

Al hacer los cruces de los índices asignados se obtiene un nuevo valor el cual representa la relación entre la satisfacción y porcentaje de uso. Esta relación se puede observar en las siguientes ilustraciones, donde se ubican más cerca del borde superior derecho en el caso de la Ilustración 9, los servicios con mayor relación baja satisfacción- alto porcentaje de uso y en el caso de la Ilustración 10, la relación baja satisfacción-bajo porcentaje de uso. Aquí se omiten servicios que sean intrínsecos al estatus de estudiante.

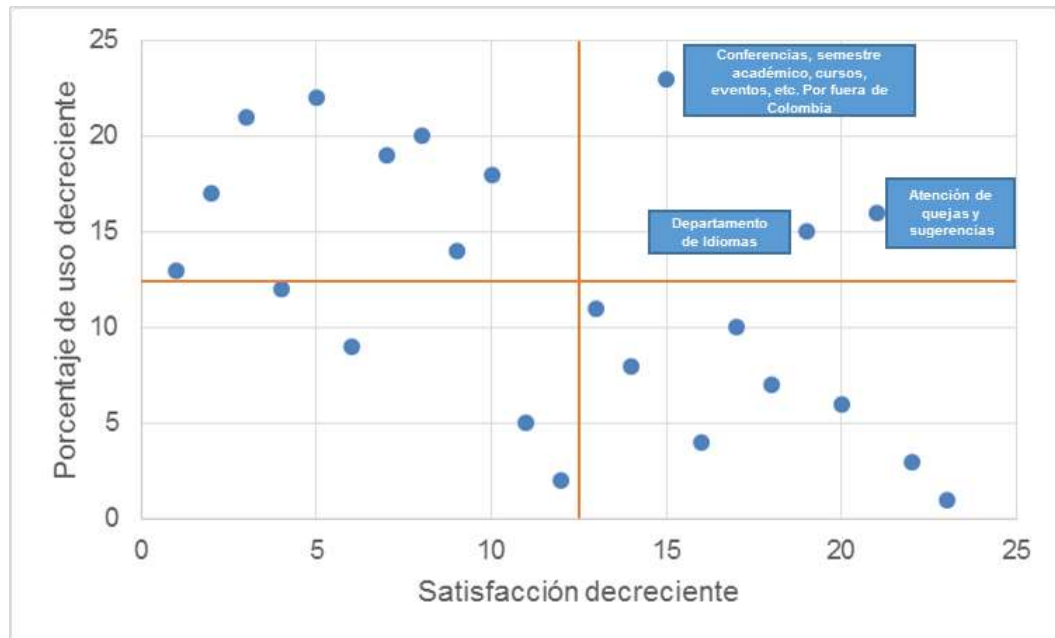
Ilustración 9. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs mayores porcentaje de uso.



En la Ilustración 9, se puede observar que los servicios con mayor relación baja satisfacción y mayor porcentaje de uso, se ubican en el primer cuadrante, esta relación es mayor mientras más cerca esté de la esquina superior derecha, los

servicios que mayor relación baja satisfacción-alto porcentaje de uso son: Wi-Fi, Fotocopiadora y Salas de Sistemas, representados en los puntos etiquetados en el gráfico. Aquí se omiten servicios que sean intrínsecos al estatus de estudiante.

Ilustración 10. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs menores porcentaje de uso.



En la Ilustración 10, se puede observar que los servicios con mayor relación baja satisfacción y menor porcentaje de uso, los servicios que presentan mayor relación se ubican en el primer cuadrante y mientras más cerca esté de la esquina superior derecha mayor es la relación baja satisfacción-bajo porcentaje de uso, estos servicios son: Atención de Quejas y Sugerencias, Departamento de Idiomas y Conferencias, semestre académico, cursos, eventos por fuera de Colombia. Representados en los puntos etiquetados en el gráfico.

Como parte de análisis y el cuestionamiento de ¿Por dónde debería comenzar la intervención en los servicios evaluados?, se entra en la disyuntiva de priorizar los servicios que presentan poca satisfacción y poco uso, puesto que para algunos sería

de suma preocupación que un servicio que poco se usa se perciba un servicio deficiente, o el intervenir un servicio que presenta poca satisfacción, pero a su vez es utilizado por gran parte de los estudiantes, y así impactar la mayor cantidad de estudiantes.

La tabla 22 es el resultado de la tabulación y agrupación de la tercera parte del instrumento aplicado a los estudiantes, estos comentarios son tomados de la pregunta “¿Que mejorarían en la Universidad?” y el campo para explicar la calificación de cada uno de los aspectos. Están agrupados de acuerdo con el servicio o proceso al que va direccionado el comentario, por esto se ven reflejados en gran parte los aspectos evaluados. En total los estudiantes dejaron 1433 comentarios. Los cuales se muestran en el Anexo N. Pareto Comentarios Qué Mejorarían. En el Pareto se observa que un poco más del 30% de las observaciones van dirigidas a los servicios de Wi-Fi, Cafetería y estado y adecuación de la infraestructura, lo que evidencia la gran cantidad de oportunidades de mejora que los estudiantes identifican en las condiciones de prestación estos servicios.

Tabla 22. Resumen que mejorarían.

Aspecto	Número de comentarios	Aspecto	Número de comentarios
Servicio de internet	192	Aseo	31
Servicio de Cafetería	94	Calificación general a los servicios prestados por la universidad	26
Infraestructura	87	Matricula académica Sergionet	25
Trato y atención del personal Docente	85	Gestión en caja y cartera	22
Grado de satisfacción con el programa cursado	79	Trámite de certificados	20
Departamento de Idiomas	67	Seguridad interna	17
Mantenimiento	66	Gestión de quejas y sugerencias	17
Salas de informática	59	Fotocopiadora	16
Trato y atención de secretarías y personal administrativo	58	Internacionalización	14
Área de deportes	48	Bienestar Universitario	11
Comunicación y protocolo	48	Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico	8
Gestión y Organización del Parqueadero	46	Gestión tecnológica e informática	7
Servicios Generales	45	Mercadeo y Admisiones	6
Área de cultura	43	Sitio web	5
Biblioteca	40	Área Espiritual	5
Equipos audiovisuales	35	Proyección Social	3
Trato y la atención del personal directivo	34	Investigación	2
Servicio médico	32	*Comentarios de reconocimiento	40

* Los comentarios de reconocimiento son la recopilación de felicitación sin distinción del proceso al que está dirigido.

Dada que gran cantidad de los comentarios van dirigidos a los procesos de manera general, para mejor análisis se agrupan por procesos, subprocesos y oficinas de acuerdo con su distribución.

Tabla 23. Resumen que mejorarían por proceso.

Proceso	Número de comentarios
Servicios Generales	308
Gestión Tecnológica e Informática	298
Bienestar Universitario	241
*Trato y la atención	177
Gestión Académica, Investigación y Proyección social	84
**Departamento de Idiomas	67
Comunicación y protocolo	48
**Control y Registro	45
Biblioteca	40
Gestión Financiera	22
Gestión de Calidad	17
Internacionalización	14
Mercadeo y Admisiones	6
***Calificación general a los servicios prestados por la universidad	26
****Comentarios de reconocimiento	40

* Enmarca los comentarios por trato y la atención a nivel institucional

** Comentarios hechos a Oficina o subproceso.

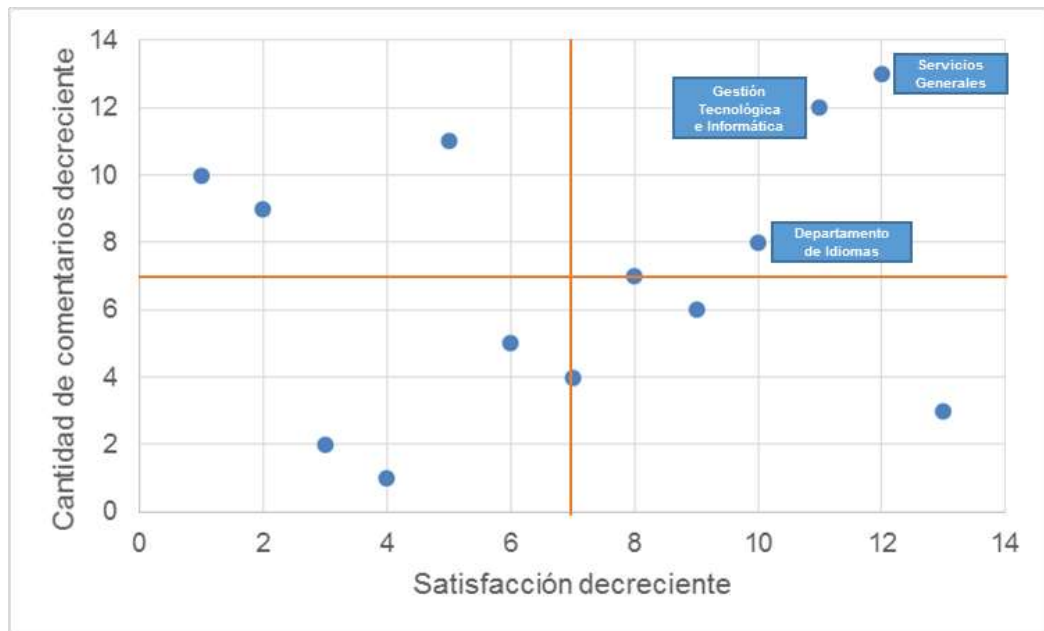
*** Aquí se agrupan comentarios generales a la institución que no es posible atribuirle a alguno de los procesos considerados en el estudio.

**** Los comentarios de reconocimiento son la recopilación de felicitación sin distinción del proceso al que está dirigido.

Para impactar la satisfacción de los estudiantes se debe determinar qué aspectos priorizar para intervenir, viendo que la forma como se ordenan los procesos de menor a mayor satisfacción en gran medida guardan la tendencia de la cantidad de comentarios recibidos, al dar asignar como índice de acuerdo con la posición que ocupen, variando de 1 a 13 tanto para la estimación de la satisfacción como para la cantidad de comentarios recibidos y obtener como producto de estos, los procesos con el mayor número de observaciones que se deben intervenir para que se vea

reflejado en la satisfacción de los estudiantes, que con sus comentarios nos dan información puntual acerca de los aspectos en los que se está fallando.

Ilustración 11. Priorización para intervención de servicios satisfacción Vs número de comentarios por proceso.

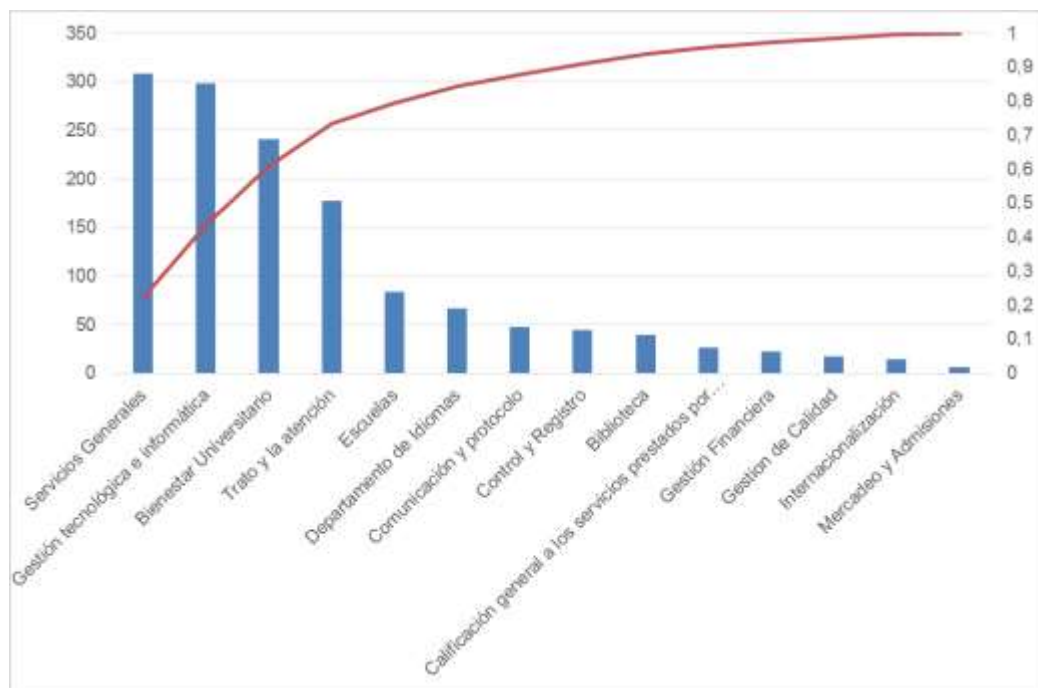


En la anterior ilustración se identifican los procesos que deben atender los comentarios de la forma expedita, siendo los más cercanos a la parte superior derecha, quienes resaltan, como los procesos con menor satisfacción estimada y mayor cantidad de comentarios recibidos.

Del Pareto que se encuentra a continuación, de los comentarios hechos por los estudiantes agrupados por proceso podemos concluir que la mayoría de las observaciones se centran en los procesos de Servicios Generales, Gestión Tecnológica e Informática y Bienestar Universitario, conservando la tendencia que se observó en la tabla 22 puesto que los 3 aspectos que más comentarios recibieron, están relacionados directamente con los 3 procesos que más

comentarios acumulan, aglomerando estos mismos casi el 70% del total de observaciones.

Ilustración 12. Pareto Resumen que mejorarían por proceso.



Anteriormente para la priorización de cuáles eran servicios o procesos en los que se tenían que tomar acciones solamente se hacía teniendo en cuenta el nivel de satisfacción, por lo que se adelantaban acciones correctivas sin identificar qué tanto impacto tendrían en la satisfacción, pero al integrar el porcentaje de uso, se puede evidenciar cuáles servicios están en puntos críticos por el bajo nivel de satisfacción y que a su vez es prestado a una gran cantidad de estudiantes, aunque en este proyecto no se determina exactamente qué tanto se impactaría en la satisfacción el emprender acciones correctivas para los servicios, si vislumbra de manera preliminar los que tienen un fuerte impacto negativo en la satisfacción. Así mismo se pueden identificar servicios que no están cumpliendo las condiciones o estándares que los estudiantes desean, aun cuando se puede tener un servicio casi personalizado dado su poco porcentaje de uso, lo que prende las alarmas en estos

servicios y casi que obliga a una revisión completa de la hoja de vida de los servicios, para identificar los puntos donde se está fracturando el desarrollo y la prestación de éstos.

10. CONCLUSIONES

Luego de hacer una revisión de la literatura en busca de modelos, metodologías y herramientas utilizadas para la estimación de la satisfacción y no encontrar un modelo estereotipado, de cómo estimar la satisfacción en instituciones de educación superior en el país y a nivel internacional que cumpla con todas las exigencias de los sistemas de gestión de la calidad, a nivel nacional las instituciones de educación superior utilizan gran variedad de modelos y herramientas donde destacan los modelos híbridos del SERVQUAL y SERVPERF con el modelo 5Q's por ser los únicos que tienen en cuenta dimensiones enfocadas específicamente a la educación.

Este proyecto muestra que un camino viable para este fin es la implementación de la metodología sugerida, fundamentada en los modelos SERVQUAL y 5Q's la cual permite la estimación de la satisfacción de manera integral abarcando los aspectos más importantes de las organizaciones en general, adicionando un componente característicos y específico del tipo de organización en la cual se desarrolla el proyecto.

A corto y mediano plazo la periodicidad semestral con la que se desarrolla la estimación de la satisfacción es adecuada puesto que esta alimenta en gran parte indicadores de gestión necesarios para la evaluación de los procesos dentro del sistema de gestión de la calidad de la institución.

El tamaño de la institución en cuanto a población universitaria hace que el aplicar el instrumento en forma física y directa por el proceso de gestión de la calidad con la colaboración de las escuelas hace que el ejercicio de la aplicación del instrumento sea eficiente y que al estar acompañado por responsables de las escuelas se haga de manera ordenada y transparente.

El no encontrar diferencias significativas en la satisfacción media entre las dos sedes que integran a la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta, da muestras de la equidad e igualdad con la que aplican las políticas de cada uno de los procesos en las actividades y servicios.

La diferencia significativa en la satisfacción media de los estudiantes de pregrado con referencia a los estudiantes de postgrados, es una clara muestra de hay que analizar estas dos poblaciones detalladamente e identificar si las diferencias, son ocasionadas por la forma como perciben los las dos poblaciones estudiantiles, la manera diferenciada como se prestan los servicios a pesar de que muchos de los servicios prestados a los estudiantes de postgrado son prestados por las mismas oficinas y por las mismas personas que a los estudiantes de pregrado, por nombrar algunas posibles causas, o si estas dos poblaciones no son comparables entre sí.

Cuando se estima la satisfacción de las dimensiones propuestas en el modelo muestran una tendencia clara al situarse por encima de un 70% a excepción de la fiabilidad, que tiene como características el cumplimiento y disponibilidad de los servicios. Lo que indica que los servicios no están cumpliendo a plenitud las necesidades de los estudiantes, además de no estar disponibles siempre que lo necesitan.

La cafetería destaca como uno de los servicios con mayor número de comentarios y en la extracción de ejes principales se caracteriza como uno de los factores en los que se puede representar el modelo de estimación de la satisfacción utilizado en el presente proyecto, por esto es importante revisar el servicio de cafetería, puesto que al ser una concesión por parte de la universidad es una de las dependencias que más maneja flujo de usuarios y dinero a diario, por lo que se debe garantizar que cumpla todos los estándares mínimos de salubridad, seguridad y calidad.

Al intentar priorizar los servicios a intervenir teniendo en cuenta un aspecto adicional a la baja satisfacción, se tuvo en cuenta la variable porcentaje de uso poniendo especial atención tanto en los servicios más usados como los menos usados, de acuerdo con este análisis los servicios que se deben intervenir para actuar en la mayor cantidad de estudiantes son los servicios de Wi-Fi, la Fotocopiadora y Salas de Sistemas.

Al priorizar los servicios teniendo en cuenta la baja satisfacción y los servicios con menor porcentaje de uso, sobresalen de este análisis los servicios de Atención de Quejas y Sugerencias, Departamento de Idiomas y Conferencias, semestre académico, cursos, eventos por fuera de Colombia. Como servicios críticos, puesto que la satisfacción por la prestación de estos servicios se estima entre las más bajas, a pesar de ser los servicios que menos uso presentan. En el caso de Conferencias, semestre académico, cursos, eventos por fuera de Colombia, no se recomienda prestar especial atención, puesto que la satisfacción de este servicio se estima por encima del 73% y pero dado que su porcentaje de uso es muy bajo, sale seleccionado como un servicio para tener en cuenta, aun teniendo en cuenta el nivel de satisfacción está cerca de la media.

La interacción de la baja satisfacción estimada y el número de comentarios presentados, evidencia la premura de los procesos de Servicios Generales y Gestión Tecnológica e Informática por desarrollar estrategias donde se atiendan los comentarios de los estudiantes puesto que aquí se evidencian las debilidades percibidas por los ellos. El desarrollo de planes de mejoramiento para estos procesos impactaría fuertemente la satisfacción ya que presentan estos procesos agrupan las características de baja satisfacción, mayor uso y mayor número de oportunidades de mejora destacadas por los estudiantes.

También es importante resaltar los servicios que han tenido una calificación en la satisfacción más que sobresaliente como los son los eventos de extensión académica organizados por la universidad en la ciudad, eventos y actividades deportivas, servicios de proyección social, servicios de la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico, los servicios académicos de las escuelas y semilleros y proyectos de investigación, teniendo como característica común que se establecen con una satisfacción que ronda el 80%.

De los 6 servicios destacados anteriormente se puede inferir que son utilizados por al menos 1 de cada 2 estudiantes de manera independiente, a excepción de los servicios de: proyección social y semilleros y desarrollo de proyectos de investigación. Aclarando que los servicios académicos de las escuelas son utilizados por todos los estudiantes por ser inherente a su estatus de estudiante.

Al examinar los procesos con mayor satisfacción destaca el proceso de Gestión académica, investigación y proyección social con un porcentaje de satisfacción que agrupa: los servicios académicos de las escuelas, semilleros y proyectos de investigación y servicios de proyección social, 3 de los servicios destacados como los que mayor satisfacción obtuvieron de manera independiente, a éste lo sigue el proceso de Internacionalización al cual pertenece el servicio de eventos de extensión académica organizados por la universidad en la ciudad.

11. RECOMENDACIONES

- Llevar la estimación de la satisfacción estudiantil a una estimación institucional integrando al personal administrativo y docente a la evaluación de los servicios a la que esta parte de la comunidad educativa tiene acceso, utilizando los criterios de evaluación propuestos en este modelo.
- Establecer formalmente compromisos a nivel institucional, donde se fijen objetivos o metas de mejoramiento para los servicios que presente menor satisfacción, con el apoyo de procesos que muestren los mejores resultados en las dimensiones y características de los servicios con mayores falencias.
- Realizar una revisión continua de los aspectos a evaluar por los líderes de procesos conjuntamente con el proceso de Gestión de la Calidad, para que los procesos puedan obtener información adicional que les ayude a identificar oportunidades de mejora, sin convertir la estimación en una macro encuesta que detalle situaciones que no puedan agruparse en una de las categorías propuestas en el modelo.
- Promocionar los cambios o actividades de mejora originados a partir de la estimación del informe de satisfacción, para que los estudiantes evidencien la cultura de mejoramiento continuo y la importancia que tiene la estimación de la satisfacción en la institución.
- Proyectar la aplicación de la encuesta vía web a través del correo institucional.
- Considerar como medida de eficacia de los planes de mejoramiento, el contraste de la satisfacción actual con la satisfacción del próximo periodo.

BIBLIOGRAFÍA

Alves, H. y Raposo, M. La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, 2004. Vol. 1, nº 1 (Junio 2004), Universidad da Beira Interior. [Consultado 27 de enero 2015] <http://www.researchgate.net/publication/225663483_La_medición_de_la_satisfacción_en_la_enseñanza_universitaria_El_ejemplo_de_la_universidade_da_beirainterior>

AMAYA Guio, Ciro Alberto y CARRERO Siabato, Natalia. Utilización de la metodología MUSA y su aplicación en el estudio para monitorear periódicamente la satisfacción de estudiantes de la Universidad de los Andes (ESAT), Universidad de los Andes. Revista de Ingeniería, vol. 40, 2014, pp. 20-26 Bogotá, Colombia. [Consultado 5 de marzo de 2015] <https://revistaing.uniandes.edu.co/pdf/A04_Tecnica.pdf>

BANSAL, Harvir y TAYLOR, Shirley. Beyond Service Quality and Customer Satisfaction Investigating Additional Antecedents of Service Providers Switching Intentions. En:

GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

BETANCOURT, Yosleidy y MAYO Juan. La Evaluación de la Calidad de Servicio. En: Revista Contribuciones a la Economía. 2010. [Consultado enero 27 de 2015] <<http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>>

BOJÓRQUEZ MOLINA, José Antonio et al. Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab, Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) "Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity" August 14 - 16, 2013 Cancun, Mexico. [Consultado 5 de marzo de 2015] <<http://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/RefereedPapers/RP065.pdf>>

BOLTON, Ruth y DREW, James. A Multistage Model Of Customers. Assessment of Service Quality and Value. En: Journal of Consumer Research. Marzo, 1991, Vol. 17, p. 375-384. [Consultado 27 de enero de 2015] <<http://www.ruthnbolton.com/Publications/ServiceQualityandValue.pdf>>

BRADY, Michael y CRONIN, Joseph. Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach. En: Journal of Marketing. Julio, 2001, Vol. 65 No. 3, p.34-49. [Consultado 27 de enero de 2015] <https://www.iei.liu.se/fek/frist/722g60/gruppernas_artiklar_och_presentationer/1.149935/Artikeltillseminarie2gruppB2.pdf >

BRUNNER, José y URIBE, Daniel. Mercados Universitarios: El Nuevo Escenario de la Educación Superior. 2007. Santiago de Chile, Chile. Ediciones Universidad Diego Portales. [Consultado 18 de febrero de 2015] <<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/44129.pdf>>

CÁCERES SALAS, José y González López. M^a José. Hacia una gestión estratégica de los departamentos universitarios: propuesta de un cuadro de mando integral Universidad de Granada. 2005. Auditoría Pública nº 35 p. 55-72. [Consultado 18 de febrero de 2015] <http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200504_35_55.pdf>

CANDELAS ZAMORANO, Carlos Orestes, et al. Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana Universidad Federal de Santa Catarina. Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial [Consultado 18 de febrero de 2015] < [http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20\(2013\).pdf](http://pakacademicsearch.com/pdf-files/eng/321/261-274%20Vol%205,%20No%209%20(2013).pdf)>

CIVERA, Manuel. Análisis de la Relación entre Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido. Castellón de la Plana: Universitat Jaume. Tesis doctoral. Departamento de Administración de empresas y Marketing. 2008, p 273. En: Tesis doctoral (2008). En GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Lineamientos para acreditación institucional. Diciembre de 2014. Bogota, D.C. [Consultado 30 de marzo de 2015] <http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf>

CRONIN, J., TAYLOR, S. Measuring Service quality: A Reexamination and Extension. Journal of Marketing. 1992. En GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial (2010)

EMPRESA CONSORCIO FOPEP. Propuesta de metodología para la medición de la satisfacción Del cliente, basado en el SGC ISO 9001:2008, de acuerdo a las Directrices de la norma ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003. Bogotá D.C, 2007.

GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial de Santander (2010)

GENTO Palacios Samuel y VIVAS García Mireya, El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación, Univ. Nacional de Educación a Distancia de España, ACCIÓN PEDAGÓGICA, Vol. 12, No. 2, 2003. [Consultado 5 de marzo de 2015] <<http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2972060.pdf>>

GIESE, Joan y COTE, Joseph. Defining consumer satisfaction. En: Academy of Markeing Science Review, 2002, Vol. 2000 No. 1, p. 1-34. En: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial de Santander (2010)

GRÖNROOS, Christian. Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. En: GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. MACGRAW-HILL. 1991
HILL, Nigel; BRAERLEY, John y MACDOUGALL, Rob, How to measure customer satisfaction. GOWER. Segunda edición. 2004.

INFOACES. Sistema Básico de Indicadores para la Educación Superior de América Latina. En: INFOACES. [Consultado 5 de marzo 2015]. <<http://www.infoaces.org/descargas/Sistema%20Basico%20de%20Indicadores%20para%20la%20Educacion%20Superior%20de%20America%20Latina%20-%20Marzo%202012%20-%20Version%20completa.pdf>>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Sexta edición. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 42p. (NTC 1486)

_____. Norma Internacional ISO 9000 Traducción certificada, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2005. 40p. (NTC ISO 9000:2005)

_____. Norma Internacional ISO 9001 Traducción Oficial, Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 2008. 48p. (NTC ISO 9001:2008)

_____. Referencias bibliográficas para fuentes de información electrónicas. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 1998. 23p. (NTC 4490)

_____. Referencias bibliográficas para normas. 2 ed. Santafé de Bogotá D.C.: ICONTEC, 1996. 6p. (NTC 1307)

International Organization for Standardization. TECHNICAL SPECIFICATION 10004, Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring. 2010.

JAGER, Johan y GBADAMOSI, Gbolahan. Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. Recuperado el 5 de marzo de 2015. De ELSEVIER <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811713000347>>.

JAIMES BUENO, Laura Licet y LOPEZ RODELO, Carmen Julianny, Rediseño e implementación de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario del sistema de gestión de calidad. Proyecto de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial De Santander. 2013.

KANO model.com. (2009). Tomado de: KANO model.com. [Consultado 27 febrero de 2015] <<http://www.kanomodel.com>>

LILJANDER, Verónica. Modeling perceived service quality using different comparison standards. En: Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining. Behaviour. 1994, vol. 7, p. 126-142. En: GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

MARIMON VIADIU, Frederic. La consultoría especializada en ISO 9000 en Cataluña: Calidad del servicio y beneficios. 2002, Girona, España. [Consultado 5 marzo de 2015]. <<http://hdl.handle.net/10803/7711>>

MORA Martínez, José Ramón. Evaluación de la calidad percibida de un programa de formación continuada por la metodología SERVQUAL-FOR. Escuela Nacional de Sanidad. Instituto de Salud Carlos III. [Consultado 18 de febrero de 2015] <http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_USUARIO/Proyectos_Imagenes/proyecto2.pdf>

MORALES, Miguel y CALDERÓN MONCLOA, Luis Felipe. Desarrollo de un instrumento para medir la calidad de servicio en cursos y programas de educación para ejecutivos, Revista de Empresa N°13 Julio - Septiembre 2005 Recuperado el 18 de febrero de 2015, de EBSCO

JIMÉNEZ GONZÁLEZ, Amparo; TERRIQUEZ CARRILLO, Beatriz y ROBLES ZEPEDA, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción académica, Universidad Autónoma de los estudiantes de la Universidad de Nayarit, Revista Fuente Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011. [Consultado el 18 de febrero de 2015] <<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>>

OLIVER, Richard L. A conceptual model of service marketing and management. JAI PRESS Inc. 1993. Vol. 2. [Consultado el 27 de enero de 2015] <<http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo%3Asistemas-de-servicio/ServQual.PDF>>

OLIVER, Richard L. Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. Journal of Retailing. 1981. En: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial de Santander (2010).

OLIVER, Richard L. Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. Segunda edición. 2010. Nueva York, Estados Unidos. M.E. Sharpe, Inc. [Consultado el 27 de enero de 2015] <<https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CC0QFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.consortiacademia.org%2Findex.php%2Fjrs%2Farticle%2Fdownload%2F406%2F244&ei=XrwYVfvmOanIsATYjoDoAw&usg=AFQjCNHAghZwvxYDWBs30ZBJ63baJp3Syw&bvm=bv.89381419,d.cWc&cad=rja>>

PARASURAMAN, A; ZETHAML, Valarie y BERRY, Leonar. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (1988) En: JAIMES BUENO, Laura Licet y LOPEZ RODELO, Carmen Julianny, Rediseño e implementación de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario del sistema de gestión de calidad. Proyecto de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial De Santander. 2013.

PEDIC, Fadil Medición de la satisfacción del cliente. ICONTEC. Standard Australia. 2004.

RODRIGUEZ GARCIA, Pablo Enrique. Monografía de grado de especialista en gerencia de la calidad de Productos y servicios. Universidad libre de Colombia.

RUST, Roland y OLIVER, Richard.L. Service Quality. Insights and Managerial implications from the frontier.1994, SAGE California. En: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial de Santander (2010)

SANTOMÁ, Ricard. Aspectos de Gestión en la Calidad de Servicio. Una Aplicación del Concepto Mapping al Caso de las Cadenas Hoteleras. Barcelona: Universidad Ramon Llull. Facultad de Economía, 2008. p. 289. [Consultado el 27 de enero de 2015] <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf;jsessionid=88D574F0D4B09E5684A2768D02C3272E.tdx1?sequence=1>

SANZO, José M., SANTOS, Leticia M., VÁZQUEZ, Rodolfo, y ÁLVAREZ, Luis. The effect of market orientation on buyer-seller relationship satisfaction. En: GALVIZ MUÑOZ, Elidia Esther, Modelo integrado para la medición de la satisfacción del cliente – caso clínicas y hospitales, Tesis de Magíster en Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander 2012.

SERNA GÓMEZ, Humberto, GÓMEZ, Jhon Jairo. Auditoría del servicio. RAM editores. 1996.

SERNA, Gómez Humberto. (1999). Servicio al Cliente. Métodos de auditoria y medición. 3R editores. Segunda edición.

SETÓ Dolors. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente, 2004. Madrid, España, ESIC editorial En: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial de Santander (2010)

TEAS, R. Keneth. Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. En: Journal of Marketing, Octubre, 1993, vol. 57 No.4, p.18-35. Recuperado 5 de marzo de 2015. De EBSCO

TEMIZER Leyla, TURKYILMAZ Ali, Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions, 2012.

TORRES Moraga, Eduardo, Luis Araya Castillo, Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno, Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 1, enero-abril, 2010, p. 54-67, Universidad del Zulia, Venezuela. [Consultado el 18 de febrero de 2015] <<http://www.redalyc.org/pdf/280/28016297006.pdf>>

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE MADRID, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Manuales y guías para el análisis de datos en SPSS. [Consultado 25 de julio 2015] <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/socivmyt/paginas/D_departamento/materiales/datos_multivariante.htm>

UNIVERSIDAD DE VALENCIA, Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida, [Consultado 20 de marzo de 2015] <<http://www.uv.es/friasnav>>

UNIVERSIDAD DEL VALLE, Medición De La Satisfacción De Usuarios Universidad Del Valle, Informe Técnico. Diciembre 2012.

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SANTA MARTA. Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantes 2014-II. [Consultado 5 de marzo de 2015]

<http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/descargas/sgc/Informe_Encuesta_de_satisfaccion_Estudiantes_2014-II.pdf>

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SANTA MARTA. Manual de Calidad Versión 7.

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA SANTA MARTA. Misión y Visión Institucional. [Consultado 6 de octubre de 2015] <<http://www.usergioarboleda.edu.co/universidad.htm>>

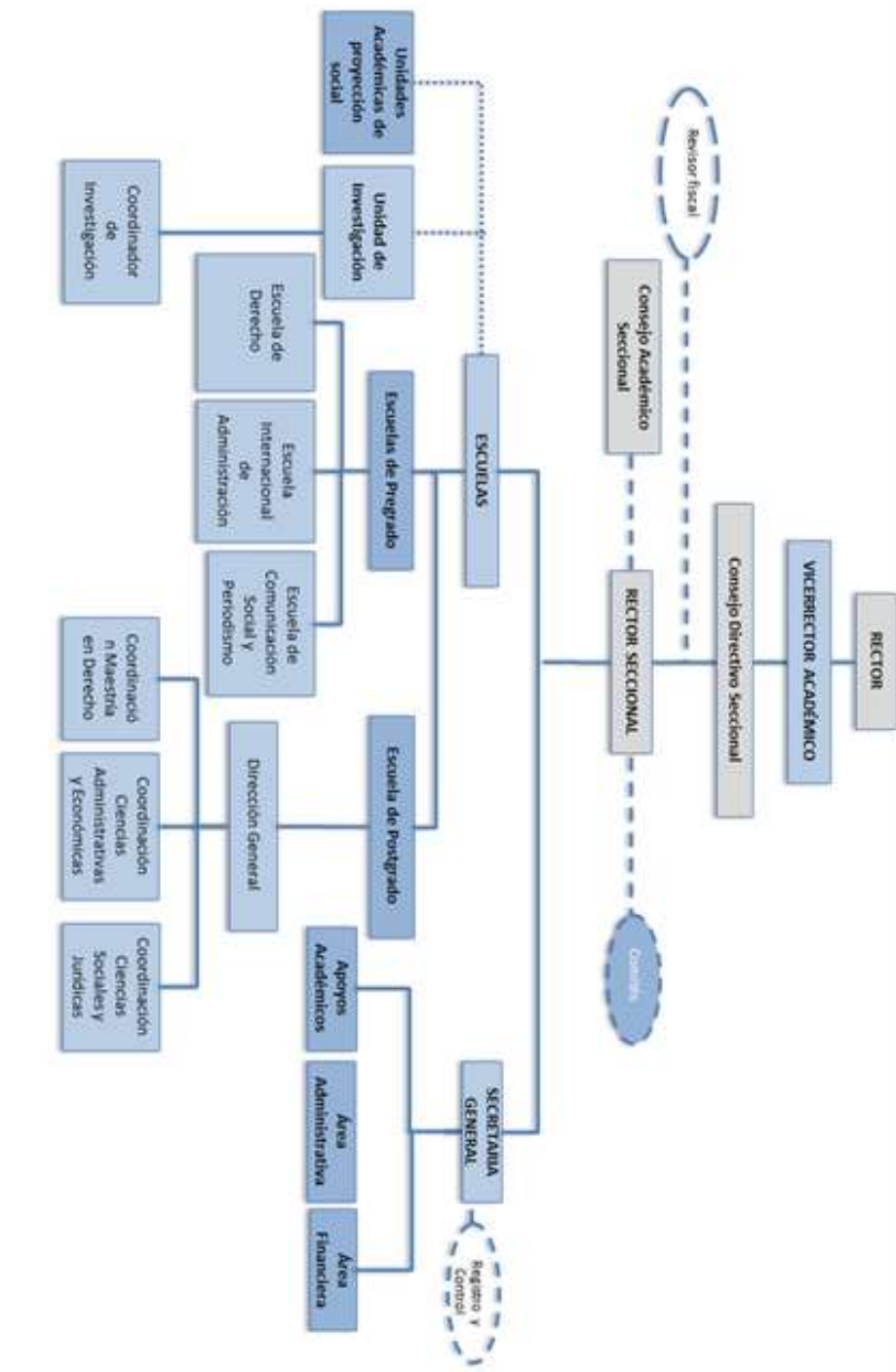
VEGA GARCÍA, Luis Fernando. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos. [Consultado el 5 de marzo de 2015] <www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>

VILARES M., COELHO P. (2004). The employee customer satisfaction chain in the ECSI model. European Journal of Marketing. En: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniería industrial (2010).

ZAS, Bárbara. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. 2002. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 En: JIMÉNEZ GONZÁLEZ, Amparo; TERRIQUEZ CARRILLO, Beatriz y ROBLES ZEPEDA, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción académica, Universidad Autónoma de los estudiantes de la Universidad de Nayarit, Revista Fuente Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011.

ZINELDIN, M. The Implementation of TRM Philosophy and 5Qs as a New Management Techniques: A comparative Study for a knowledge – Intensive Sector. En: International Business and Management. 2012, Vol. 4 No 1, p 1 -17. En: JAIMES BUENO, Laura Licet y LOPEZ RODELO, Carmen Julianny, Rediseño e implementación de la metodología de medición de la satisfacción del beneficiario del sistema de gestión de calidad. Proyecto de grado de ingeniera industrial. Universidad Industrial De Santander. 2013.

Anexo A. Organigrama de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta.



Fuente: Manual de calidad de la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta

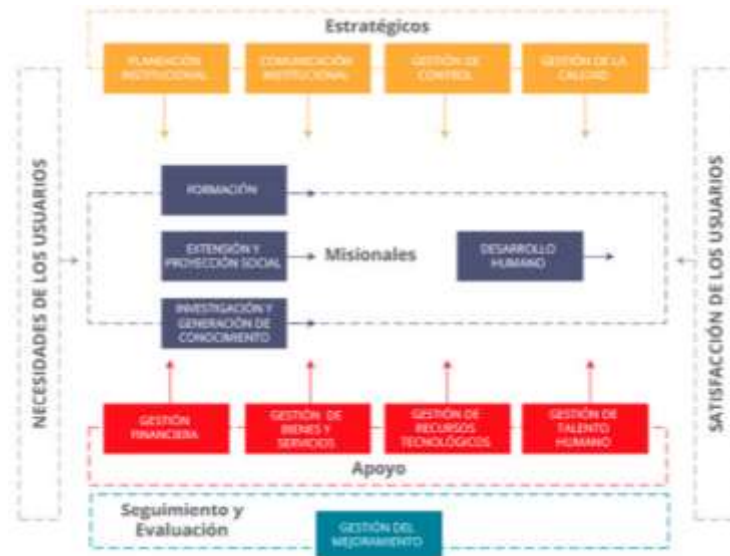
Anexo B. Comparativa de Criterios de Evaluación entre el modelo actual y los Recomendados por la literatura.

METODOLOGÍA	DIMENSIONES	OBSERVACIONES
Modelo Actual (Universidad Sergio Arboleda)	<ul style="list-style-type: none"> • Trato y atención. • Servicios ofrecidos por la universidad. • Misión de procesos. 	<p>La universidad Sergio Arboleda, no se basa en dimensiones definidas, puesto que evalúa de forma conjunta la percepción de servicios y percepción de oficinas o procesos, así como el trato a nivel de docentes, administrativos y directivos.</p>
Cuestionario para Estimar la Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación (SEUE) <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Autónoma de Campeche • Universidad de los Andes Táchira 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción por el cumplimiento a sus necesidades básicas. • Satisfacción con los servicios ofrecidos a los estudiantes. • Satisfacción por su seguridad vital. • Satisfacción por la seguridad económica. • Satisfacción por la seguridad emocional. • Satisfacción por la pertenencia a la Institución o al grupo de alumnos. • Satisfacción por el sistema de trabajo. • Satisfacción por el progreso o éxito personal. • Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal. • Satisfacción por la autorrealización personal. 	<p>El cuestionario SEUE es una herramienta diseñada especialmente para organizaciones educativas, y está diseñado de manera tal que se puede hacer la medición de la satisfacción de forma centralizada, donde hay un encargado para la medición, este abarca aspectos detallados de mucha importancia, pero que a su vez crean el inconveniente más fuerte, representado en una extensión considerable, para ser específico 93 preguntas.</p>
Modelo Propio U-CalS (Construido en el contexto de las universidades chilenas)	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud y Comportamiento del profesor. • Competencias del profesor. • Malla curricular. • Personal administrativo. • Instalaciones. • Organización de los cursos. 	<p>En el desarrollo de esta escala, se centra en los servicios de los procesos académicos, y la interacción de los alumnos con quienes prestan estos servicios, como lo son, profesores y personal administrativo. Quedando corto al momento de evaluar la satisfacción de todos los servicios de la institución.</p>
Modelo propio (Universidad Autónoma de Nayarit)	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de aprendizaje. • Metodología. • Infraestructura. • Desempeño del profesor. • Desempeño del estudiante. 	<p>La medición de la satisfacción se centra en los servicios de la unidad académica de la institución y la interacción de los alumnos con profesores y personal administrativo.</p>

Modelo European Customer Satisfaction Index (ECSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen. • Calidad. • Valor. • Satisfacción. • Boca a boca. 	<p>Este modelo ECSI esta sintetiza la satisfacción evaluando aspectos que se derivan de la mismas satisfacción y que reflejan puntualmente la percepción de un servicios.</p>
Modelo Student Satisfaction Index (SSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Image. • Perceived Quality. • Expectations. • Student Satisfaction. • Perceived Value. • Student Loyalty. 	<p>El modelo SSI evalúa aspectos derivados de la satisfacción incluyendo las expectativas que se tienen de los servicios.</p>
MUSA	<ul style="list-style-type: none"> • Docencia de alta calidad. • Promoción de excelencia académica. • Promoción de la investigación. • Relación matrícula- calidad académica. • Canales de comunicación. • Métodos de calificación. • Respeto del profesor. • Dominio del profesor en el tema. • Formación integral del programa. • Formación interdisciplinaria. • Proceso de inducción. • Procesos de inscripción y retiros. • Medios de comunicación institucionales. • Medios de comunicación electrónicos. • Personal administrativo. 	<p>El método musa evalúa la satisfacción construyendo una ecuación donde se relaciona el valor de la satisfacción con los criterios evaluados y la importancia que se da a cada criterio, para este caso en concreto se estima la satisfacción a todos los servicios de la universidad en la parte académica.</p>
SERVPERF y 5Q's	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Responsabilidad (Profesionalismo). • Responsabilidad (Cortesía). • Propios del proceso. 	<p>Aplicando un híbrido entre el modelo SERVPERF y 5Q'S se evalúan a todos los servicios de la institución, haciendo un ejercicio muy completo. La medición de la satisfacción se realiza de manera descentralizada, aplicándose el instrumento de medición en cada proceso, pero con criterios de evaluación unificados lo que permite extraer la satisfacción institucional.</p>
SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangibles. • Claustro. • Personal administrativo. • Confiabilidad. • Empatía. 	<p>Aplican las dimensiones del SERVQUAL solamente a las unidades académicas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Tangibilidad. • Fiabilidad. • Competencia. • Relación. • Pertinencia. 	<p>En este aplican las dimensiones pero de manera particular a la unidad académica y a aspectos fuera de lo que se podría denominar vida en el campus, puesto apenas y hace referencia a algunos de los servicio básicos.</p>
SERVQUAL y 5Q's	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Atención al usuario. • Enseñanza. 	<p>Aplican las dimensiones de un híbrido entre SERVPERF y 5Q'S. para la medición de la satisfacción por departamento, agrupando servicio, lo que lo convierte en una herramienta muy precisa tanto por su conceptualización, como por la extensión del instrumento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles. • Fiabilidad. • Capacidad de respuesta. • Atención al usuario. • Empatía. • Enseñanza. 	<p>Los criterios en esta institución aunque es igualmente un híbrido entre SERVPERF y 5Q'S, difieren un poco de los establecidos en la anterior puesto que este hace un barrido completo a las dependencias evaluando cada aspecto de manera detallada, esto a través de un instrumento robusto, pero apenas extenso</p>

Anexo C. Mapas de Procesos de la Universidad del Valle y de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.



Fuente: [Consultado el 20 de septiembre de 2015]

<<http://www.univalle.edu.co/component/content/article/9-contenido-univalle/352-mapa-procesos?Itemid=101>>



Fuente: [Consultado el 20 de septiembre de 2015]

<<http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/images/mapa%20de%20procesos.jpg>>

Anexo D. Servicios Prestados Por la Universidad Sergio Arboleda Santa Marta

Formación académica e investigativa	Préstamo interbibliotecario
Tutorías	Consulta en línea
Supletorios, validaciones, homologaciones y preparatorios	Servicio de consulta en bases de datos e internet
Preparación y trámites para la presentación de las pruebas de estado (SABER PRO)	Asesoría en la realización de Créditos educativos y procedimientos de pago
Semilleros de investigación	Conmutación Bibliográfica
Asesoría en matrícula académica	Seguridad interna
Información y Acompañamiento psicológico para estudios en el exterior	Aseo
Acompañamiento a la Gestión de trámites de visa, Legalización de documentos, Traducción de documentos, Trámite de Tarjetas internacionales, Trámite de Seguros internacionales y Trámite de Tiquetes con descuento	Información de programas de Educación Continuada, Escuela del Mar y Centro de Idiomas
Mantenimiento de áreas	Fotocopiadora
Inscripción eventos educación continuada	Préstamo de Equipos audiovisuales
Elaboración y desarrollo de proyectos y/o propuestas de consultoría empresarial	Servicio de Internet y apoyo a los estudiantes en TICs.
Realización del examen ECCE / MICHIGAN	Programación y préstamo de salones y Salas de Internet
Formación Cultural y deportiva	Inscripción y Matricula de aspirantes
Préstamo de implementos deportivos y culturales	Comunicación e información interna y externa
Asesoría psicológica y pedagógica	Servicio WI-FI
Servicio médico	Generación de paz y salvo financiero
Asesoría y apoyo Espiritual	Servicio de referencia
Cafetería	Protocolo
Información para usuarios de biblioteca	Matricula Financiera
Información de resultados de autoevaluación, acreditación y planes de mejoramiento	Atención de Quejas, Reclamos y Oportunidades de mejora
Préstamo externo	Generación de certificaciones de estudio.
Consulta interna	Consultorio jurídico
Centro de conciliación	

Fuente: Tomado de <<http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/sgc-servicios.html> >

Anexo E. Instrumento a Aplicar



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Encuesta de satisfacción

Código: GC-F-AC-28
Versión: 09

Su opinión es valiosa para ayudarnos a mejorar, por favor marque con una X de acuerdo con su experiencia al utilizar los servicios de la Universidad.

Por favor indicar el programa académico al que pertenece:

- Administración de Empresas
 Comunicación Social y Periodismo
 Contaduría Pública
 Derecho
 Finanzas y Comercio Exterior
 Marketing y Negocios Internacionales

Fecha: DD/MM/AAAA

Indique que semestre cursa:

I ___ II ___ III ___ IV ___ V ___ VI ___ VII ___ VIII ___ IX ___ X ___

		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe - No responde	14. Explique brevemente el por qué de su calificación:
1. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Directivos es:								
2. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo es:								
3. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de profesores es:								
4. La calificación que doy a la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas es:								
5. El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones es:								
6. El grado de satisfacción con mi programa es:								
7. La calificación que doy a la difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales es:								
8. La calificación que doy a la calidad de la organización de eventos institucionales es:								
9. La calificación que doy a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a apariencia y accesibilidad es:								
10. La calificación que doy al estado de las instalaciones del campus y al estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones es:								
11. La calificación que doy a los equipos audiovisuales (video beam, telón, computadores y audio) en los salones es:								
12. La calificación que doy al aseo en aulas de clase, pasillos, baños, auditorios, espacios de estudio y zonas verdes es:								
13. La calificación que doy a la seguridad dentro del campus universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos) es:								
15. ¿He utilizado o participado en las siguientes actividades o servicios?		16. La calificación que doy a los servicios que he utilizado es:						
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe - No responde	
Si	No	Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.						
Si	No	Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)						
Si	No	Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta						
Si	No	Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta						
Si	No	Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia						
Si	No	Departamento de Idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza						
Si	No	Departamento de Idiomas teniendo en cuenta los horarios.						
Si	No	Cafetería teniendo en cuenta la calidad de los productos						
Si	No	Cafetería teniendo en cuenta la variedad de los productos						
Si	No	Cafetería teniendo en cuenta la higiene de las instalaciones						
Si	No	Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención						
Si	No	Talleres, campañas, charlas, asesorías psicológicas, tutorías y asesorías académicas ofrecidas por la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario						

Ver respaldo

Número del cuestionario: _____



15. ¿He utilizado o participado en las siguientes actividades o servicios?		16. La calificación que doy a los servicios que he utilizado es:						Explique brevemente el por qué de su calificación:
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe - No responde	
Si	No	Eventos y actividades deportivas (fútbol, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, natación, karate do, encuentros de ASCUN deporte, intercambios deportivos con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carrera atlética 10K, caminatas ecológicas y lúdicas Infantiles)						
Si	No	Eventos y actividades culturales (danza, teatro, tambora, vallenato, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASCUN cultura y lúdicas Infantiles)						
Si	No	Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.						
Si	No	Servicio médico teniendo en cuenta la atención medica						
Si	No	Servicio médico teniendo en cuenta los horarios de atención, actividades de prevención e infraestructura						
Si	No	Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico						
Si	No	Biblioteca teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos						
Si	No	Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención						
Si	No	Wi-Fi teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad.						
Si	No	Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada.						
Si	No	Salas de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos.						
Si	No	Servicios de mercadeo y admisiones durante el ingreso a la Universidad.						
Si	No	Caja teniendo en cuenta la atención y horarios.						
Si	No	Asesoría en financiación de matrícula						
Si	No	Atención de quejas y sugerencias.						
Si	No	El proceso de matrícula académica en sergionet.						
Si	No	La expedición de certificados teniendo en cuenta el tramite y tiempos de entrega						
17. ¿Grado de satisfacción que siento por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda?								

18. ¿Qué mejoraría en la Universidad?:

1 _____

2 _____

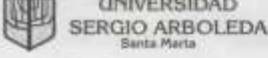
(opcional) Nombre:

Correo electrónico:

Gracias por sus aportes

Fecha de aprobación del formato: 22-04-2015

Anexo F. Encuesta Prototipo


UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
 Santa Marta

Encuesta de satisfacción

Código: GC-F-AC-38
Versión: 05

Se optará su silencio para ayudarnos a mejorar, por favor marque con una X de acuerdo con su experiencia al utilizar los servicios de la universidad

Por favor indicar el programa académico al que pertenece: Fecha: 20/09/2018

Administración de Empresas
 Comunicación Social y Periodismo
 Contaduría Pública
 Derecho
 Finanzas y Comercio Exterior
 Marketing y Negocios Internacionales

Indique que semestre cursa:

I ___ II ___ III ___ IV ___ V ___ VI ___ VII ___ VIII ___ IX ___ X ___

	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Peso	Grado de Satisfacción	Explique brevemente el por qué de su calificación
La calificación que doy a la atención que recibe de parte de Directivos es:							
La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo es:							
La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Docentes es:							
La calificación que doy a los docentes respecto a su metodología de enseñanza es:							tecnológica de enseñanza
El grado de satisfacción con el plan de estudios, métodos de evaluación y competencias adquiridas en el programa es:							
La calificación que doy a la claridad y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales es:							
La calificación que doy a la organización de eventos institucionales es:							
La calificación que doy a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a seguridad y comodidad es:							
La calificación que doy al estado de los libros, textos, literatura, materiales en línea y estado de las relaciones del campus es:							mantener en proceso
La calificación que doy al costo en aulas de clase, pasajes, IVA, subsidios, espacios de estudio y zonas verdes es:							
La calificación que doy a la seguridad dentro del campus universitario (edificio, zonas comunes, instalaciones deportivas y parquímetros) es:							
¿Grado de Satisfacción con la infraestructura (clase, laboratorios, comedores, instalaciones deportivas y parquímetros) en los servicios que he utilizado es:							
31 No Servicio de investigación o desarrollo de proyectos de investigación							
32 No Consultorio jurídico, Centro de Convulsión, Premio de pasadizo o Punto BAC							Reservorio Social (o.o.)
33 No Conferencias o actividades con docentes internacionales, orgánicos y temas internacionales, su nivel							Reservorio Social (o.o.)
34 No Redes nacionales o programas de intercambio en el exterior							Reservorio Social (o.o.)
35 No Departamento de idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza y la calidad de la enseñanza							Reservorio Social (o.o.)
36 No Departamento de idiomas teniendo en cuenta los horarios							
37 No Carrera teniendo en cuenta la calidad de los productos, higiene de las instalaciones y horario de atención							5. Expone + a favor saludable
38 No Talleres, campañas, charlas, asesorías psicológicas, talleres y asesorías académicas ofrecidas por la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de la Universidad Sergio Arboleda							
39 No Eventos y actividades deportivas, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ping-pong, natación, karate de, encuentros de ASOCHI deporte, intercambio deportivo con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carreras públicas TDE, campeonatos académicos y talleres internacionales							.. deportivas (-..-)
40 No Eventos y actividades culturales, teatro, talleres, talleres, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASOCHI cultura y talleres internacionales							.. culturales (-..-)
41 No Convenciones, asamblea espiritual, exámenes							
42 No Servicio médico teniendo en cuenta la atención médica, farmacéutica y laboratorios de atención							Clasificación de alimentos a mediano y horarios de atención
43 No Biblioteca teniendo en cuenta la accesibilidad en la ubicación de material bibliográfico, disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos							Superior
44 No Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las impresiones, expansiones, productos de papelería y el tiempo de impresión							
45 No Wi-Fi teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad							
46 No Sitio web teniendo en cuenta la claridad y utilidad de la información publicada							Pertinencia, claridad y utilidad
47 No Salvo de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos							
48 No Servicios de recepción y admisiones durante el ingreso a la universidad							
49 No Caja teniendo en cuenta la atención y horarios							
50 No Atención al cliente de cajas y sugerencias							Atención al cliente y respuestas
51 No El proceso de matrícula académica en general							
52 No La selección de profesores teniendo en cuenta la calidad y tiempos de entrega							

¿Grado de satisfacción que siento por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda?

¿Qué mejoraría en la Universidad?

1
2

(opcional) Nombre: _____ Correo electrónico: _____
 Dirección de correo: _____

(La calificación que doy a los docentes académicos de los salones (aulas, laboratorios, etc.) es: (o.o.)
 (Contiene, cursos, Semestre académico, evento, etc.) forma de atención (o.o.) en Colombia
 Servicios Médicos teniendo en cuenta (Campus, infraestructura)
 Atención al cliente de biblioteca

Anexo G. Relación Aspecto a Evaluar Con Dimensiones y Características del Modelo Utilizado.

Aspecto a Evaluar	Dimensión	Característica
1. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Directivos es:	Atención al usuario	Profesionalismo
2. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo es:	Atención al usuario	Profesionalismo
3. La calificación que doy al trato y la atención que recibo de parte de profesores es:	Atención al usuario	Profesionalismo
4. La calificación que doy a la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas es:	Enseñanza	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje
5. El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones es:	Enseñanza	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje
6. El grado de satisfacción con mi programa es:	Enseñanza	Programa académico y contenido de los cursos
7. La calificación que doy a la difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales es:	Empatía	Comunicación
8. La calificación que doy a la calidad de la organización de eventos institucionales es:	Fiabilidad	Cumplimiento
9. La calificación que doy a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a apariencia y accesibilidad es:	Elementos tangibles	Infraestructura
10. La calificación que doy al estado de las instalaciones del campus y al estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones es:	Elementos tangibles	Mantenimiento
11. La calificación que doy a los equipos audiovisuales (video beam, telón, computadores y audio) en los salones es:	Elementos tangibles	Mantenimiento
12. La calificación que doy al aseo en aulas de clase, pasillos, baños, auditorios, espacios de estudio y zonas verdes es:	Elementos tangibles	Mantenimiento
13. La calificación que doy a la seguridad dentro del campus universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos) es:	Elementos tangibles	Seguridad
Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.	Enseñanza	Programa académico y contenido de los cursos
Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)	Enseñanza	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje
Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta	Fiabilidad	Cumplimiento
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta	Fiabilidad	Cumplimiento
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia	Fiabilidad	Cumplimiento
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza	Enseñanza	Metodología del proceso enseñanza aprendizaje
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta los horarios.	Fiabilidad	Disponibilidad
Cafetería teniendo en cuenta la calidad de los productos	Fiabilidad	Cumplimiento

Cafetería teniendo en cuenta la variedad de los productos	Fiabilidad	Disponibilidad
Cafetería teniendo en cuenta la higiene de las instalaciones	Fiabilidad	Cumplimiento
Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención	Capacidad de respuesta	Oportunidad en los horarios
Talleres, campañas, charlas, asesorías psicológicas, tutorías y asesorías académicas ofrecidas por la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario	Fiabilidad	Cumplimiento
Eventos y actividades deportivas (fútbol, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, natación, karate do, encuentros de ASCUN deporte, intercambios deportivos con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carrera atlética 10K, caminatas ecológicas y lúdicas Infantiles)	Fiabilidad	Cumplimiento
Eventos y actividades culturales (danza, teatro, tambora, vallenato, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASCUN cultura y lúdicas Infantiles)	Fiabilidad	Cumplimiento
Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.	Atención al usuario	Profesionalismo
Servicio médico teniendo en cuenta la atención medica	Atención al usuario	Profesionalismo
Servicio médico teniendo en cuenta los horarios de atención, actividades de prevención e infraestructura	Capacidad de respuesta	Oportunidad en los horarios
Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico	Atención al usuario	Profesionalismo
Biblioteca teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos	Fiabilidad	Disponibilidad
Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención	Fiabilidad	Cumplimiento
WI-FI teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad.	Fiabilidad	Cumplimiento
Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada.	Fiabilidad	Disponibilidad
Salas de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos.	Fiabilidad	Disponibilidad
Servicios de mercadeo y admisiones durante el ingreso a la Universidad.	Empatía	Comunicación
Caja teniendo en cuenta la atención y horarios.	Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta
Asesoría en financiación de matrícula	Empatía	Oportunidad en las tarifas
Atención de quejas y sugerencias.	Fiabilidad	Cumplimiento
El proceso de matrícula académica en Sergionet.	Fiabilidad	Disponibilidad
La expedición de certificados teniendo en cuenta el trámite y tiempos de entrega	Fiabilidad	Cumplimiento
17. ¿Grado de satisfacción que siento por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda?	Percepción global	Contraste

Anexo H. Encuesta SERVQUAL.

Instrucciones: Basado en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector de _____ piense, por favor, en el tipo de empresa de _____ que podría ofrecerle un servicio de excelente calidad. Piense en el tipo de empresa de _____ con la que usted se sentiría complacido de negociar. Por favor, indíquenos hasta qué punto piensa que una empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si cree, en relación con la idea que usted tiene en mente, que una característica no es esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que una característica es absolutamente esencial para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de uno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas, sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las empresas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

	Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo	
	1	2	3	4	5
Las empresas de _____ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.					
Las instalaciones físicas de las empresas de _____ excelentes son visualmente atractivas					
Los empleados de las empresas de _____ excelentes tienen apariencia pulcra.					
En una empresa de _____ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.					
Cuando las empresas de _____ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
Cuando un cliente tiene un problema, las empresas de _____ excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.					
Las empresas de _____ excelentes realizan bien el servicio la primera vez.					
Las empresas de _____ excelentes concluyen el servicio en el tiempo promedio					
Las empresas de _____ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.					
En una empresa de _____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.					
En una empresa de _____ excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.					

En una empresa de _____ excelente, los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes					
En una empresa de _____ excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes					
El comportamiento de los empleados de las empresas de _____ excelentes transmite confianza a sus clientes					
Los clientes de las empresas de _____ excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.					
En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.					
En una empresa de _____ excelente, los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
Las empresas de _____ excelentes dan a sus clientes una atención individualizada.					
Las empresas de _____ excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
El comportamiento de los empleados de XYZ, SA, le transmite confianza.					
Usted se siente seguro en sus transacciones con XYZ, SA.					
Los empleados de XYZ, SA, son siempre amables con usted.					
Los empleados de XYZ, SA, tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hace.					
En XYZ, SA, le dan una atención individualizada.					
En XYZ, SA, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
Los empleados de XYZ, SA, le dan una atención personalizada.					
En XYZ, SA, se preocupan por sus mejores intereses.					
Los empleados de XYZ, SA, comprenden sus necesidades específicas.					

Fuente: GELVEZ CARRILLO, Judith Susana. Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado de ingeniera industrial (2010).

Anexo I. Matriz de Factor Rotado

	Factor				
	1	2	3	4	5
Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Directivos.	,310	,126	,604	,091	,129
Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo.	,412	,022	,476	,110	,043
Calificación al trato y la atención que recibo de parte de profesores.	,140	,119	,490	,189	,109
Calificación a la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.	,241	,106	,527	,276	,070
Grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.	,218	,141	,496	,254	,090
Grado de satisfacción con mi programa.	,216	,130	,515	,273	,136
Calificación a la difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.	,297	,259	,265	,335	,070
Calificación a la calidad de la organización de eventos institucionales.	,348	,220	,281	,364	,163
Calificación a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a apariencia y accesibilidad.	,179	,209	,216	,714	,099
Calificación al estado de las instalaciones del campus y al estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.	,200	,077	,210	,747	,120
Calificación a los equipos audiovisuales (video beam, telón, computadores y audio) en los salones.	,304	,090	,177	,618	,204
Calificación al aseo en aulas de clase, pasillos, baños, auditorios, espacios de estudio y zonas verdes.	,203	,164	,247	,428	,136
Calificación a la seguridad dentro del campus universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).	,174	,238	,262	,309	,213
Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.	,143	,345	,461	,132	,211
Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)	,147	,495	,430	,116	,155
Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta	,152	,642	,291	,080	,083
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta	,097	,766	,285	,131	,136
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia	,231	,594	,380	,196	,106
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza	,234	,398	,381	,339	,169
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta los horarios.	,316	,259	,352	,339	,190
Cafetería teniendo en cuenta la calidad de los productos	,158	,071	,137	,166	,795
Cafetería teniendo en cuenta la variedad de los productos	,174	,088	,070	,222	,791

Cafetería teniendo en cuenta la higiene de las instalaciones	,137	,180	,202	,111	,664
Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención	,141	,270	,130	,019	,531
Talleres, campañas, charlas, asesorías psicológicas, tutorías y asesorías académicas ofrecidas por la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario	,401	,357	,309	,086	,257
Eventos y actividades deportivas (fútbol, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, natación, karate do, encuentros de ASCUN deporte, intercambios deportivos con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carrera atlética 10K, caminatas ecológicas y lúdicas Infantiles)	,388	,533	,003	,178	,258
Eventos y actividades culturales (danza, teatro, tambora, vallenato, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASCUN cultura y lúdicas Infantiles)	,436	,542	,047	,198	,234
Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.	,273	,736	-,087	,168	,103
Servicio médico teniendo en cuenta la atención medica	,394	,190	,323	,123	,137
Servicio médico teniendo en cuenta los horarios de atención, actividades de prevención e infraestructura	,431	,241	,245	,186	,136
Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico	,503	,229	,011	,260	,220
Biblioteca teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos	,559	,182	,067	,277	,174
Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención	,319	,160	,136	,207	,217
WI-FI teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad.	,329	,102	,194	,277	,027
Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada.	,395	,156	,276	,248	,070
Salas de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos.	,509	,139	,193	,308	,125
Servicios de mercadeo y admisiones durante el ingreso a la Universidad.	,479	,236	,255	,065	,171
Caja teniendo en cuenta la atención y horarios.	,543	,162	,144	,119	,088
Asesoría en financiación de matricula	,651	,180	,333	,012	,115
Atención de quejas y sugerencias.	,581	,176	,328	,236	,137
El proceso de matrícula académica en Sergionet.	,494	,121	,311	,222	,121
La expedición de certificados teniendo en cuenta el trámite y tiempos de entrega	,625	,078	,214	,166	,046

*La columna resaltada en cada ítem identifica el factor al que más representa, por ende este ítem se asigna al factor que al que más aporta.

Fuente: SPSS.

Anexo J. Correlación de Aspectos Evaluados con la Satisfacción Estimada.

	Satisfacción	
	Correlación de Pearson	Covarianza
<i>Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Directivos.</i>	0,591	4,888
<i>Calificación al trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y personal administrativo</i>	0,558	5,049
<i>Calificación al trato y la atención que recibo de parte de profesores.</i>	0,481	2,508
<i>Calificación a la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.</i>	0,57	4,164
<i>Grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.</i>	0,552	4,296
<i>Grado de satisfacción con mi programa.</i>	0,579	4,766
<i>Calificación a la difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.</i>	0,578	6,309
<i>Calificación a la calidad de la organización de eventos institucionales.</i>	0,654	6,621
<i>Calificación a la infraestructura (salones, espacios de estudio, instalaciones deportivas) en cuanto a apariencia y accesibilidad.</i>	0,654	6,784
<i>Calificación al estado de las instalaciones del campus y al estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.</i>	0,642	6,339
<i>Calificación a los equipos audiovisuales (video beam, telón, computadores y audio) en los salones.</i>	0,656	6,907
<i>Calificación que doy al aseo en aulas de clase, pasillos, baños, auditorios, espacios de estudio y zonas verdes.</i>	0,556	5,205
<i>Calificación que doy a la seguridad dentro del campus universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).</i>	0,534	4,982
<i>Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.</i>	0,53	4,586
<i>Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)</i>	0,535	4,239
<i>Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta</i>	0,519	3,592
<i>Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta</i>	0,553	5,6
<i>Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia</i>	0,617	7,67

<i>Departamento de Idiomas teniendo en cuenta la metodología de enseñanza</i>	0,667	8,155
<i>Departamento de Idiomas teniendo en cuenta los horarios.</i>	0,662	9,002
<i>Cafetería teniendo en cuenta la calidad de los productos</i>	0,524	5,092
<i>Cafetería teniendo en cuenta la variedad de los productos</i>	0,535	5,489
<i>Cafetería teniendo en cuenta la higiene de las instalaciones</i>	0,513	4,364
<i>Cafetería teniendo en cuenta el horario de atención</i>	0,416	3,987
<i>Talleres, campañas, charlas, asesorías psicológicas, tutorías y asesorías académicas ofrecidas por la Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario</i>	0,605	5,195
<i>Eventos y actividades deportivas (fútbol, fútbol sala, voleibol, tenis de mesa, ajedrez, natación, karate do, encuentros de ASCUN deporte, intercambios deportivos con entidades, campeonatos internos, semana de la salud y el deporte, carrera atlética 10K, caminatas ecológicas y lúdicas Infantiles)</i>	0,566	5,262
<i>Eventos y actividades culturales (danza, teatro, tambora, vallenato, artes plásticas, actividades institucionales de integración, semana cultural, encuentros ASCUN cultura y lúdicas Infantiles)</i>	0,626	6,723
<i>Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.</i>	0,502	4,516
<i>Servicio médico teniendo en cuenta la atención medica</i>	0,567	5,769
<i>Servicio médico teniendo en cuenta los horarios de atención, actividades de prevención e infraestructura</i>	0,615	6,834
<i>Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico</i>	0,584	5,693
<i>Biblioteca teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos bibliográficos y bases de datos</i>	0,615	5,81
<i>Fotocopiadora teniendo en cuenta la calidad de las fotocopias, impresiones, productos de papelería y el horario de atención</i>	0,438	6,381
<i>WI-FI teniendo en cuenta la velocidad y estabilidad.</i>	0,495	6,249
<i>Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada.</i>	0,571	5,754
<i>Salas de sistemas teniendo en cuenta la disponibilidad y el estado de los equipos.</i>	0,64	7,662
<i>Servicios de mercadeo y admisiones durante el ingreso a la Universidad.</i>	0,579	5,319
<i>Caja teniendo en cuenta la atención y horarios.</i>	0,53	5,041
<i>Asesoría en financiación de matrícula</i>	0,615	6,438

<i>Atención de quejas y sugerencias.</i>	0,686	10,634
<i>El proceso de matrícula académica en Sergionet.</i>	0,628	7,747
<i>La expedición de certificados teniendo en cuenta el trámite y tiempos de entrega</i>	0,601	7,013
<i>Satisfacción</i>	1	108,017

Fuente: SPSS

Anexo K Comparaciones Múltiples.

Comparaciones múltiples							
Variable dependiente:		Satisfacción					
Programa		Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	95% de intervalo de confianza		Numero de diferencias con otros programas
					Límite inferior	Límite superior	
ADSA	COSA	-,1359	1,3605	1,000	-4,802	4,530	4
	DESA	2,1625	1,2492	,997	-2,145	6,470	
	FISA	,9623	1,3705	1,000	-3,752	5,677	
	MKSA	1,6664	1,4816	1,000	-3,401	6,734	
	DA	-11,0352*	2,2029	,002	-19,322	-2,748	
	MD	-10,9839	4,9468	,997	-51,723	29,755	
	GF	-4,4706	2,1271	,949	-12,435	3,494	
	GH	-11,1336*	2,1665	,005	-19,949	-2,318	
	GEN	-3,5771	2,5039	1,000	-14,108	6,954	
	CE	-9,8339*	2,4230	,024	-18,992	-,676	
	COP	-6,2810*	1,6960	,029	-12,269	-,293	
COSA	ADSA	,1359	1,3605	1,000	-4,530	4,802	4
	DESA	2,2984	1,0564	,869	-1,286	5,883	
	FISA	1,0983	1,1974	1,000	-2,989	5,185	
	MKSA	1,8023	1,3231	1,000	-2,694	6,299	
	DA	-10,8992*	2,0996	,002	-18,976	-2,823	
	MD	-10,8480	4,9016	,998	-52,880	31,184	
	GF	-4,3347	2,0199	,941	-12,072	3,403	
	GH	-10,9977*	2,0613	,006	-19,749	-2,247	
	GEN	-3,4412	2,4135	1,000	-13,975	7,093	
	CE	-9,6979*	2,3295	,023	-18,673	-,723	
	COP	-6,1451*	1,5594	,016	-11,713	-,577	
DESA	ADSA	-2,1625	1,2492	,997	-6,470	2,145	4
	COSA	-2,2984	1,0564	,869	-5,883	1,286	
	FISA	-1,2001	1,0694	1,000	-4,862	2,462	
	MKSA	-,4961	1,2085	1,000	-4,609	3,617	
	DA	-13,1977*	2,0293	,000	-21,164	-5,231	
	MD	-13,1464	4,8719	,971	-56,107	29,814	
	GF	-6,6331	1,9467	,158	-14,252	,985	
	GH	-13,2961*	1,9897	,001	-22,073	-4,519	
	GEN	-5,7396	2,3526	,881	-16,328	4,848	
	CE	-11,9964*	2,2663	,002	-20,873	-3,119	
	COP	-8,4435*	1,4634	,000	-13,755	-3,132	

FISA	ADSA	-,9623	1,3705	1,000	-5,677	3,752	4
	COSA	-1,0983	1,1974	1,000	-5,185	2,989	
	DESA	1,2001	1,0694	1,000	-2,462	4,862	
	MKSA	,7040	1,3335	1,000	-3,844	5,252	
	DA	-11,9975*	2,1062	,000	-20,091	-3,905	
	MD	-11,9463	4,9044	,990	-53,895	30,002	
	GF	-5,4330	2,0267	,574	-13,188	2,322	
	GH	-12,0960*	2,0680	,002	-20,854	-3,338	
	GEN	-4,5395	2,4191	,997	-15,075	5,996	
	CE	-10,7962*	2,3353	,007	-19,785	-1,807	
	COP	-7,2434*	1,5682	,002	-12,847	-1,639	
MKSA	ADSA	-1,6664	1,4816	1,000	-6,734	3,401	4
	COSA	-1,8023	1,3231	1,000	-6,299	2,694	
	DESA	,4961	1,2085	1,000	-3,617	4,609	
	FISA	-,7040	1,3335	1,000	-5,252	3,844	
	DA	-12,7016*	2,1801	,000	-20,930	-4,473	
	MD	-12,6503	4,9366	,980	-53,666	28,365	
	GF	-6,1370	2,1034	,361	-14,038	1,764	
	GH	-12,8000*	2,1432	,001	-21,583	-4,017	
	GEN	-5,2435	2,4838	,972	-15,762	5,275	
	CE	-11,5003*	2,4022	,004	-20,609	-2,392	
	COP	-7,9474*	1,6662	,001	-13,824	-2,071	
DA	ADSA	11,0352*	2,2029	,002	2,748	19,322	5
	COSA	10,8992*	2,0996	,002	2,823	18,976	
	DESA	13,1977*	2,0293	,000	5,231	21,164	
	FISA	11,9975*	2,1062	,000	3,905	20,091	
	MKSA	12,7016*	2,1801	,000	4,473	20,930	
	MD	,0513	5,1988	1,000	-35,550	35,653	
	GF	6,5646	2,6612	,715	-3,261	16,390	
	GH	-,0985	2,6928	1,000	-10,371	10,174	
	GEN	7,4581	2,9710	,730	-4,061	18,977	
	CE	1,2013	2,9032	1,000	-9,494	11,897	
	COP	4,7541	2,3311	,965	-3,899	13,407	
MD	ADSA	10,9839	4,9468	,997	-29,755	51,723	0
	COSA	10,8480	4,9016	,998	-31,184	52,880	
	DESA	13,1464	4,8719	,971	-29,814	56,107	
	FISA	11,9463	4,9044	,990	-30,002	53,895	
	MKSA	12,6503	4,9366	,980	-28,365	53,666	
	DA	-,0513	5,1988	1,000	-35,653	35,550	
	GF	6,5133	5,1672	1,000	-29,588	42,614	

	GH	-,1497	5,1835	1,000	-36,105	35,806	0
	GEN	7,4068	5,3333	1,000	-26,618	41,432	
	CE	1,1500	5,2958	1,000	-33,106	35,406	
	COP	4,7029	5,0051	1,000	-34,566	43,972	
GF	ADSA	4,4706	2,1271	,949	-3,494	12,435	
	COSA	4,3347	2,0199	,941	-3,403	12,072	
	DESA	6,6331	1,9467	,158	-,985	14,252	
	FISA	5,4330	2,0267	,574	-2,322	13,188	
	MKSA	6,1370	2,1034	,361	-1,764	14,038	
	DA	-6,5646	2,6612	,715	-16,390	3,261	
	MD	-6,5133	5,1672	1,000	-42,614	29,588	
	GH	-6,6630	2,6311	,699	-16,733	3,407	
	GEN	,8935	2,9152	1,000	-10,470	12,257	
	CE	-5,3633	2,8460	,990	-15,858	5,132	
	COP	-1,8104	2,2595	1,000	-10,167	6,546	
	GH	ADSA	11,1336*	2,1665	,005	2,318	
COSA		10,9977*	2,0613	,006	2,247	19,749	
DESA		13,2961*	1,9897	,001	4,519	22,073	
FISA		12,0960*	2,0680	,002	3,338	20,854	
MKSA		12,8000*	2,1432	,001	4,017	21,583	
DA		,0985	2,6928	1,000	-10,174	10,371	
MD		,1497	5,1835	1,000	-35,806	36,105	
GF		6,6630	2,6311	,699	-3,407	16,733	
GEN		7,5565	2,9441	,712	-4,162	19,275	
CE		1,2998	2,8756	1,000	-9,569	12,168	
COP		4,8526	2,2966	,959	-4,210	13,916	
GEN		ADSA	3,5771	2,5039	1,000	-6,954	14,108
	COSA	3,4412	2,4135	1,000	-7,093	13,975	
	DESA	5,7396	2,3526	,881	-4,848	16,328	
	FISA	4,5395	2,4191	,997	-5,996	15,075	
	MKSA	5,2435	2,4838	,972	-5,275	15,762	
	DA	-7,4581	2,9710	,730	-18,977	4,061	
	MD	-7,4068	5,3333	1,000	-41,432	26,618	
	GF	-,8935	2,9152	1,000	-12,257	10,470	
	GH	-7,5565	2,9441	,712	-19,275	4,162	
	CE	-6,2568	3,1376	,979	-18,250	5,737	
	COP	-2,7039	2,6173	1,000	-13,366	7,958	
	CE	ADSA	9,8339*	2,4230	,024	,676	18,992
COSA		9,6979*	2,3295	,023	,723	18,673	
DESA		11,9964*	2,2663	,002	3,119	20,873	

	FISA	10,7962*	2,3353	,007	1,807	19,785	5
	MKSA	11,5003*	2,4022	,004	2,392	20,609	
	DA	-1,2013	2,9032	1,000	-11,897	9,494	
	MD	-1,1500	5,2958	1,000	-35,406	33,106	
	GF	5,3633	2,8460	,990	-5,132	15,858	
	GH	-1,2998	2,8756	1,000	-12,168	9,569	
	GEN	6,2568	3,1376	,979	-5,737	18,250	
COP	3,5528	2,5400	1,000	-5,917	13,023		
COP	ADSA	6,2810*	1,6960	,029	,293	12,269	5
	COSA	6,1451*	1,5594	,016	,577	11,713	
	DESA	8,4435*	1,4634	,000	3,132	13,755	
	FISA	7,2434*	1,5682	,002	1,639	12,847	
	MKSA	7,9474*	1,6662	,001	2,071	13,824	
	DA	-4,7541	2,3311	,965	-13,407	3,899	
	MD	-4,7029	5,0051	1,000	-43,972	34,566	
	GF	1,8104	2,2595	1,000	-6,546	10,167	
	GH	-4,8526	2,2966	,959	-13,916	4,210	
	GEN	2,7039	2,6173	1,000	-7,958	13,366	
	CE	-3,5528	2,5400	1,000	-13,023	5,917	
* . La diferencia de medias es significativa en el nivel 0.05.							
** . Las significancias resaltadas en rojo muestran un nivel de significancia inferior al 0.05.							

Fuente: SPSS

Anexo L. Satisfacción por Servicio.

Servicios	Satisfacción
Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta	80,5%
Eventos y actividades deportivas	80,5%
Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)	79,7%
Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario	79,6%
Servicios Académicos de las escuelas	79,5%
Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.	79,4%
Servicios de mercadeo y admisiones	78,4%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta	78,0%
Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.	77,9%
Asesoría en financiación de matrícula	76,9%
Eventos y actividades culturales	76,8%
Biblioteca	75,4%
Cafetería	74,9%
Servicio médico	74,5%
Caja	74,0%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia	73,7%
Sitio web	71,4%
La expedición de certificados	70,0%
Oficina de Comunicación y protocolo	69,6%
Matrícula académica en Sergionet	66,5%
Departamento de Idiomas	63,2%
Salas de sistemas	61,2%
Infraestructura	61,0%
Atención de quejas y sugerencias.	56,7%
Fotocopiadora	51,8%
WI-FI	42,8%

Anexo M. Servicios Organizados por Porcentaje de Uso.

Servicios	Porcentaje de Uso
WI-FI	94,5%
Cafetería	93,1%
Fotocopiadora	90,1%
Sitio web	88,5%
Biblioteca	87,8%
Salas de sistemas	82,2%
Matricula académica en Sergionet	76,9%
Caja	76,7%
Servicios de mercadeo y admisiones	70,3%
La expedición de certificados	69,5%
Servicio médico	66,5%
Unidad de Seguimiento Académico y Psicológico de Bienestar Universitario	64,2%
Conferencias o asignaturas con docentes internacionales, congresos y ferias internacionales en Santa Marta	60,0%
Asesoría en financiación de matricula	51,0%
Departamento de Idiomas	47,6%
Atención de quejas y sugerencias.	47,9%
Eventos y actividades deportivas	41,2%
Eventos y actividades culturales	36,0%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Santa Marta	31,8%
Convivencias, asesoría espiritual y eucaristías.	28,7%
Proyección Social (Consultorio jurídico, Centro de Conciliación, Premio de periodismo o Punto BVC)	26,3%
Semilleros de investigación o desarrollo de proyectos de investigación.	25,8%
Conferencias, semestre académico, cursos, evento, etc. Por fuera de Colombia	18,5%

* Aquí se omiten servicios que sean intrínsecos al estatus de estudiante, como lo son los servicios académicos de las escuelas, uso y estado de la infraestructura, información institucional, por mencionar algunos.

Anexo N. Pareto Comentarios Qué Mejorarían.

