

**ESTUDIO SATISFACCIÓN ESTUDIANTES UNIVERSIDAD DEL VALLE– SEDE
PACÍFICO, COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA ENSEÑANZA.**

**MAYRA ALEJANDRA LÓPEZ VALENCIA
GLORIA ROSALES VALENCIA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014**

**ESTUDIO SATISFACCIÓN ESTUDIANTES UNIVERSIDAD DEL VALLE– SEDE
PACÍFICO, COMO INDICADOR DE CALIDAD EN LA ENSEÑANZA.**

**MAYRA ALEJANDRA LÓPEZ VALENCIA
GLORIA ROSALES VALENCIA**

Monografía para optar por el Título de Administradora de Empresas.

**Director
GILBERTO MORALES PINTO
Administrador de Empresas
Especialización Desarrollo Humano y Organizacional**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2014**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento
de los requisitos exigidos por la Universidad del
Valle, para optar al Título de
Administradora de Empresas.

Director

Gilberto Morales Pinto

Administrador de Empresas.

Especialización Desarrollo Humano y Organizacional

Jurado

.

Buenaventura, Junio de 2014

DEDICATORIA

Dedico el éxito de este trabajo a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mi camino e iluminándome en todo lo que realizo en mi convivir diario.

A mis padres **Eugenia Valencia Caicedo y Luis Enrique López Estupiñan**, pilares fundamentales en mi vida, sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos. Gracias les doy por ser mi ejemplo para seguir adelante en el convivir diario, por su apoyo incondicional, por sus esfuerzos para colaborarme y ayudarme en este y todos mis objetivos y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más. A mis hermanos **Oscar Eduardo y Sandra Elizabeth López Valencia**, por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento.

MAYRA ALEJANDRA LÓPEZ VALENCIA

DEDICATORIA

Quiero dar gracias a Dios por permitirme alcanzar mis metas y lograr mis objetivos, ya que solo él conoce todo el esfuerzo y la dedicación que he puesto para lograr terminar mi carrera de Administración de Empresas.

Doy gracias a mis padres Francisco Rosales Caicedo y Mariela Valencia Díaz por su apoyo incondicional en todo el proceso de formación académica que tuve, quienes con su esfuerzo y dedicación fueron el motor más importante que tuve para ingresar a la universidad y elegir mi carrera, gracias a su asesoría puedo estar completamente convencida que tome la mejor de decisión al estudiar esta carrera.

Agradezco a mi compañero Cristian Cortes Cuero por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida, solo Dios conoce todo el esfuerzo que te ha tocado hacer para hoy ver logrado mi sueño de convertirme en profesional, y por todo lo que has hecho por mi hasta el día de hoy. También doy gracias a mi hija Ashly Nicolle Cortes Rosales que por ella no desistí de abandonar mis estudios para brindarle un mejor futuro, mi hija es lo más valioso que tengo en el mundo seguido de mis padres, sé que con todos los conocimientos obtenidos en estos años y mi proceso de aprendizaje, lograre sacar adelante a mi hija, y cumplir mis metas.

GLORIA ROSALES VALENCIA

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad del Valle – Sede Pacífico agradecemos por brindarnos la información solicitada, para la elaboración de nuestro proyecto, y lograr de una manera satisfactoria terminar este Trabajo de Grado con éxito.

A todo el cuerpo docente de la Universidad del Valle – Sede Pacífico que nos impartieron sus conocimientos y experiencias en el transcurso de nuestra vida estudiantil y que nos ayudaron de una u otra forma para hacer posible la realización del Trabajo de Grado.

A nuestro director de Trabajo de Grado el Administrador de Empresas **Gilberto Morales Pinto** gracias por su amistad, sus sabios consejos en los momentos que más lo necesitamos, gracias también por su apoyo y tenernos paciencia para guiarnos en cada paso de este proyecto.

También agradecemos a los estudiantes de los distintos programas académicos por su colaboración al momento de contestar las encuestas, ya que sin su cooperación no habría sido posible la realización de este proyecto.

Por último y no menos importante a mis amigas **Kelly Bustamante, Claudia Mosquera y Zuany Vente**, quienes iniciaron este hermoso proceso conmigo, pero que por dificultades no pudieron finalizarlo a mi lado en la Universidad, pero siempre me incentivaron y me motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.

MAYRA ALEJANDRA LÓPEZ VALENCIA

GLORIA ROSALES VALENCIA

CONTENIDO

	Páginas
INTRODUCCIÓN	16
1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1 OBJETIVO GENERAL	24
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
3 MARCOS DE REFERENCIA	
3.1 MARCO ANTECEDENTES	25
3.2 MARCO CONTEXTUAL	
3.2.1 Buenaventura y su referente Educación Superior	27
3.2.2 Universidad del Valle – Sede Pacífico	
3.2.2.1 Reseña Histórica	32
3.2.2.2 Misión	36
3.2.2.3 Visión	36
3.2.2.4 Objetivos	37
3.2.2.5 Política de Calidad	38
3.2.2.6 Principios y Valores	39
3.2.2.7 Organigrama	41
3.2.2.8 Mapa de Procesos	42

	Páginas
3.3 MARCO TEÓRICO	
3.3.1 La Percepción	43
3.3.2 La Calidad en los Servicios	44
3.3.3 Estándares Mínimos de Calidad (EMC) en la Educación Superior (ICFES)	46
3.3.4 La Acreditación de Instituciones y Programas. Garantía de Excelencia	48
3.3.5 Exámenes de Calidad de la Educación Superior	49
3.3.6 El cliente y sus expectativas	50
3.3.7 El cliente y sus percepciones	51
3.3.8 Calidad centrada en el cliente	51
3.3.9 Importancia de la calidad en los servicios	52
3.4 MARCO CONCEPTUAL	54
3.5 MARCO LEGAL	
3.5.1 Ley 872 del 30 de Diciembre/2003	56
3.5.2 Decreto 2566 del 9 de Octubre/2003	57
3.5.3 Ley 115 del 8 de Febrero/1994	57
4 APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA SERVQUAL	
4.1 MODELO SERVQUAL	58
4.2 CRÍTICAS A LA ESCALA SERVQUAL	59
4.3 ARGUMENTOS EN CONTRA	59
4.4 ARGUMENTOS A FAVOR	60
4.5 LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS COMO INDICADOR DE CALIDAD	61

	Páginas
4.6 MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO	63
5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	65
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	65
5.3 FUENTES DE DATOS	
5.3.1 Fuentes de Datos Primarias	66
5.3.2 Fuentes de Datos Secundarias	66
5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	66
5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	67
5.5.1 Población Objeto de Estudio	68
5.5.2 Tamaño de la Muestra	68
6 PLAN DE ANÁLISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS	
6.1 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	70
6.2 PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO	71
6.3 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	71
6.3.1 Elementos Tangibles: (Pregunta 1, Pregunta 2, Pregunta 3)	74
6.3.2 Fiabilidad o presentación del servicio: (Pregunta 4, Pregunta 5, Pregunta 6)	80
6.3.3 Capacidad de Respuesta: (Pregunta 7, Pregunta 8)	86
6.3.4 Seguridad: (Pregunta 9, Pregunta 10, Pregunta 11)	90
6.3.5 Empatía: (Pregunta 12, Pregunta 13, Pregunta 14, Pregunta 15)	96
6.3.6 Nivel de Satisfacción según percepción de los estudiantes	104
7 LIMITACIONES	106

	Páginas
8 CONCLUSIONES	107
9 RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	112
REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA	114

LISTA DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1. Aplicación del Cuestionario	71
Tabla 2. Pregunta 1: La Universidad del Valle - Sede Pacífico cuenta con equipos (Video beam, Televisores, Computadores, entre otros) de apariencia moderna	74
Tabla 3. Pregunta 2: Las instalaciones físicas de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son visualmente atractivas	76
Tabla 4. Pregunta 3: Los colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, jardineros) la Universidad del Valle – Sede Pacífico tienen una apariencia limpia	78
Tabla 5. Pregunta 4: La Universidad del Valle - Sede Pacífico ofrece una educación de calidad	80
Tabla 6. Pregunta 5: Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico siempre están dispuestos a resolver sus inquietudes	82
Tabla 7. Pregunta 6: Las estrategias de enseñanza utilizadas por los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico son las apropiadas para la comprensión de las Materias	84
Tabla 8. Pregunta 7: Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para resolver rápidamente sus necesidades académicas	86
Tabla 9. Pregunta 8: Los Colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico muestran disposición para brindar asesoría académica extra clase cuando usted lo ha solicitado	88

Tabla 10.	Pregunta 9: El comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico transmiten confianza	90
Tabla 11.	Pregunta 10: Los colaboradores de la Universidad del Valle – Sede Pacífico tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas	92
Tabla 12.	Pregunta 11: Los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras, Administrativos) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico lo tratan con cordialidad	94
Tabla 13.	Pregunta 12: La Universidad del Valle - Sede Pacífico le brinda atención personalizada	96
Tabla 14.	Pregunta 13: Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico se preocupan por los mejores intereses de sus clientes	98
Tabla 15.	Pregunta 14: Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico comprende las necesidades académicas específicas de cada estudiante	100
Tabla 16.	Pregunta 15: La Universidad del Valle - Sede Pacífico guarda discreción y respeto por su intimidad como cliente	102
Tabla 17.	Nivel de Satisfacción	104

LISTA DE FIGURAS

	Páginas
Figura 1. Modelo de Evaluación del Cliente	63
Figura 2. Pregunta 1: La Universidad del Valle - Sede Pacífico cuenta con equipos (Video beam, Televisores, Computadores, entre otros) de apariencia moderna	74
Figura 3. Pregunta 2: Las instalaciones físicas de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son visualmente atractivas	76
Figura 4. Pregunta 3: Los colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, jardineros) la Universidad del Valle – Sede Pacífico tienen una apariencia limpia	78
Figura 5. Pregunta 4: La Universidad del Valle - Sede Pacífico ofrece una educación de calidad	80
Figura 6. Pregunta 5: Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico siempre están dispuestos a resolver sus inquietudes	82
Figura 7. Pregunta 6: Las estrategias de enseñanza utilizadas por los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico son las apropiadas para la comprensión de las Materias	84
Figura 8. Pregunta 7: Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para resolver rápidamente sus necesidades académicas	86
Figura 9. Pregunta 8: Los Colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico muestran disposición para brindar asesoría académica extra clase cuando usted lo ha solicitado	88

Figura 10.	Pregunta 9: El comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico transmiten confianza	90
Figura 11.	Pregunta 10: Los colaboradores de la Universidad del Valle – Sede Pacífico tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas	92
Figura 12.	Pregunta 11: Los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras, Administrativos) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico lo tratan con cordialidad	94
Figura 13.	Pregunta 12: La Universidad del Valle - Sede Pacífico le brinda atención personalizada	96
Figura 14.	Pregunta 13: Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle – Sede Pacífico se preocupan por los mejores intereses de sus clientes	98
Figura 15.	Pregunta 14: Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico comprende las necesidades académicas específicas de cada estudiante	100
Figura 16.	Pregunta 15: La Universidad del Valle - Sede Pacífico guarda discreción y respeto por su intimidad como cliente	102
Figura 17.	Nivel de Satisfacción	104

LISTA DE ANEXOS

	Páginas
Anexo A. Modelo Original del Cuestionario	118
Anexo B. Modelo del Cuestionario Adaptado	120
Anexo C. Resultado de las Encuestas por Programas Académicos	122
Anexo D. Resultado de las Encuestas en General	125
Anexo E. Resultado Promedio de las dimensiones Evaluadas	126

INTRODUCCIÓN

La educación de calidad es aquella que mejor satisface las necesidades del educando y de la comunidad, con sus contenidos que responden adecuadamente a lo que los estudiantes necesitan para desarrollarse como persona y para desempeñarse en los diversos ámbitos de la sociedad.

La calidad de la educación se vincula con la satisfacción de las necesidades sociales, ésta a su vez, se evalúa en relación con el grado en que el sistema educativo responde a las demandas de la población.

La Educación Superior en el Municipio de Buenaventura no ha sido la más reconocida a nivel nacional, teniendo en cuenta que siempre se ha calificado como una educación mediocre, pero este factor no ha sido inconveniente para la Universidad del Valle – Sede Pacífico ya que se ha catalogado la Sede principal, como una de las mejores del país.

Sin embargo, a pesar de contar con una buena Universidad lo que se busca es conocer el nivel de satisfacción de sus estudiantes, mediante un estudio de calidad en cuanto a la enseñanza que se está brindando en la Sede Pacífico.

El Objetivo principal de esta investigación es identificar factores que inciden en la satisfacción de los Estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico como indicador de la Calidad de la enseñanza universitaria. Al identificar estos factores, se puede conocer las debilidades y fortalezas que tiene la Universidad y también tendremos un acercamiento real del nivel de satisfacción de los estudiantes.

En esta investigación encontrarán los Marcos de Referencia, uno de ellos es el contextual en el cuál se hablará un poco de Buenaventura y algunos de sus centros de estudio, y también se habla de la Universidad del Valle, parte de su historia, su Misión, Visión, Objetivos, Políticas de Calidad entre otros temas relevantes de esta entidad.

Otro marco es el teórico, en el cuál abordarán temas como: la Percepción, la Calidad en los Servicios, el cliente y sus expectativas, el cliente y sus percepciones, la calidad centrada en el cliente, importancia de la calidad en los servicios. El objetivo es describir y analizar el concepto del rol de la satisfacción, la percepción y la calidad, conocer las diferentes teorías que los sustentan, los enfoques en cuanto su medición, así como las investigaciones y resultados más relevantes, ya que el aporte de otros autores u opiniones son de gran interés para el grupo investigador, porque permitirá conocer el estado del problema en cuestión y saber cuál va a ser su aporte al campo temático.

No obstante cabe resaltar que para la elaboración de este proyecto se utilizó el Modelo de la Herramienta Servqual, con el cual se evaluará la calidad en la educación ofrecida por la Universidad del Valle Sede Pacífico, ya que este método esta empleado para comprender las expectativas de los clientes, con el fin de mejorar el servicio ofrecido en la universidad.

Para la realización de esta investigación se debe cumplir con los lineamientos de la Constitución Política de Colombia y con cualquier otra Ley o Decreto vigente que aplique en cuanto a la Educación y a la Calidad de los servicios, como lo son la Ley 115 del 8 de Febrero/1994, Ley 872 del 30 de Diciembre/2003, y el Decreto 2566 del 9 de Octubre/2003, los cuáles hablan de lo que significa la educación, la

creación del Sistema de Gestión de Calidad y de las Condiciones mínimas de Calidad.

En cuanto a la metodología aplicada se utilizarán dos tipos de investigación, la Exploratoria y la Descriptiva. La Exploratoria, ya que en la Sede Pacífico de la Universidad del Valle, no se han realizado anteriormente estudios que hablen sobre la satisfacción de sus estudiantes y la Descriptiva, porque a través de una encuesta se medirá unas variables que serán importantes al momento de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Para la realización de este trabajo hubo varias limitaciones, una de ellas fue la demora en la búsqueda en otras Universidades y sedes de la Universidad del Valle, información que ayudase para complementar esta investigación, esta u otras limitantes no fueron impedimento para llevar a cabalidad el término de la misma.

En general se puede percibir que el estudio de la satisfacción que se le realizó a la Universidad en cuanto a la calidad en su educación, se han presentado muchas dificultades correspondiente a los equipos de cómputo, video beam, entre otros, el irrespeto de la privacidad académica de los estudiantes de la parte administrativa, sin embargo hay factores rescatables, como la preocupación por los intereses de los usuarios, la atención personalizada, entre otras.

De acuerdo a los resultados arrojados en el análisis de la encuesta que realizó el grupo investigador a 303 estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad del Valle Sede Pacífico, se plantean sugerencias por parte de las investigadoras, como mecanismo de mejoramiento para las distintas deficiencias.

Una de las principales recomendaciones es que algunos docentes implementen en la metodología de enseñanza las clases teórico/práctico, con el fin de conocer las habilidades y destrezas aprendidas por el estudiante en cada una de las materias, con el objetivo que los conocimientos obtenidos en la teoría se puedan ver desarrollados en la práctica.

Esta investigación tiene como propósito comprobar la satisfacción de los estudiantes de las diferentes carreras de la Universidad del Valle Sede Pacífico, con respecto a la educación que están recibiendo y presentar propuestas para aumentar esos niveles de satisfacción con la educación universitaria.

Las universidades deben realizar un esfuerzo especial para gestionar los servicios, considerando las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivarlos a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del estudiantado, sin olvidar la importancia de la percepción del estudiante.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad el concepto de calidad ha formado parte importante de cualquier organización y de las personas que la integran. El deseo de obtener la perfección en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la empresa u organización les ha impulsado a trabajar cada día con la mejora continua para lograr sus objetivos, por ello el servicio al cliente es un factor importante en el ámbito de las organizaciones, de la misma manera puede ser un problema para éstas, ya que si no se llevara a cabo de la manera correcta podría resultar el fracaso de una organización.

“La calidad de la educación superior es una prioridad. Ofrecerla es un deber de las instituciones. Para lograrlo, el Ministerio de Educación Nacional y el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) definieron tres programas entrelazados: Estándares Mínimos de Calidad – (EMC)- para pregrado y posgrado, incentivos a la acreditación de excelencia, y exámenes de calidad”¹.

Es importante conocer la calidad de la educación que se está brindando en la Universidad del Valle—Sede Pacífico, para así identificar el nivel de satisfacción académica de los estudiantes en cuanto a la carrera que están cursando. Por lo anterior surge la necesidad de realizar el presente proyecto, con la finalidad de proponer mejoras para estrechar la brecha existente entre la satisfacción de los

¹ _Ministerio de Educación Nacional. Tomado en: [p//:www.mineduacion.gov.co](http://www.mineduacion.gov.co) Consultado: 17/Octubre./2013, hora: 14:30 p. m.

estudiantes y la calidad de la enseñanza universitaria en la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

En el área de educación se presentan las siguientes inconformidades en los clientes respecto a la calidad en el servicio como: falta de asesorías extra clases, no cumplimiento de horarios por parte de algunos docentes y falta de conocimiento sobre la calidad en el servicio por parte del personal. Por lo mismo en este proyecto se abordará el tema para obtener mejores resultados con el fin de determinar el nivel de satisfacción del cliente (estudiantes) y el Índice de Calidad en el Servicio. Es por ello que se llegó a la siguiente formulación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico como indicador de la Calidad de la enseñanza universitaria?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La calidad es un objetivo de cualquier actividad económica, que debido a las exigencias del mercado, se está convirtiendo en una estrategia de competitividad, manteniendo un enfoque claro como lo es el hecho de mejorar los servicios y procesos de trabajo y de satisfacción de sus clientes, para el caso de este proyecto la satisfacción de los estudiantes.

Debido a la amplia oferta educativa que existe en la actualidad en el Municipio de Buenaventura, la calidad se convierte en un factor estratégico fundamental, que coloca a las universidades en una situación competitiva y por ello se debe

conseguir una mejora continua en los procesos, utilizando de manera adecuada las herramientas y el trabajo en equipo.

Esta investigación proporcionará información para determinar, según la percepción de los estudiantes, si la pedagogía establecida por los docentes es la apropiada o se necesita realizar cambios para mejorar la metodología de enseñanza, esto servirá de marco de referencia que podrá ser aprovechado por la Universidad del Valle – Sede Pacífico para potenciar sus fortalezas y contrapesar sus debilidades en cuanto al modelo de enseñanza que se le está brindando a los estudiantes, es decir, que miren el planteamiento de este problema como una oportunidad de mejoramiento para sus procesos académicos.

Esta investigación servirá para colocar en práctica todo lo aprehendido durante la carrera profesional y permitirá identificar y darle a conocer a la Universidad en qué aspectos han de centrarse los esfuerzos para conseguir mejorar la calidad y cuáles son los errores y planteamientos equivocados que se evitarán en la lucha por la excelencia y así contribuir dejando un estudio confiable sobre la satisfacción de sus estudiantes en cuanto a la calidad de su servicio de enseñanza universitaria.

Para el Municipio de Buenaventura este estudio es importante porque al realizarle una mejora continua a los procesos académicos de la Universidad, se le está garantizando a la comunidad que los futuros estudiantes contarán con métodos de enseñanzas modernos y acordes a las necesidades del mercado y así Buenaventura contará con grandes profesionales bien capacitados para enfrentarse a un entorno laboral bien diverso.

Dicha investigación surge de la necesidad de buscar alternativas de solución para la identificación de problemas que se encuentran en la baja satisfacción que tienen

los estudiantes de Universidad del Valle Sede Pacífico, en cuanto a la calidad de la enseñanza universitaria que se está brindando, teniendo presente la comunidad en general. A la comunidad universitaria y educativa en general le sirve este Trabajo de Grado para posibles consultas, además sirve y estimula a la comunidad académica (estudiantes, docentes, directivos, público en general), a consultar el Trabajo de Grado y verificar el diagnóstico que se realizó con el fin mejorar la calidad en la educación y lograr la satisfacción de los estudiantes en esta sede.

Esta investigación es la mejor forma de demostrar todo lo aprehendido a lo largo de la carrera, ya que con la aprobación de éste trabajo de grado se conseguirá obtener el título universitario de Administración de Empresas, lo cual garantizará la culminación de esta carrera, y el logro de los objetivos establecidos.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar factores que inciden en la satisfacción de los Estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico como indicador de la Calidad de la enseñanza universitaria.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el nivel de satisfacción del estudiante de la Universidad del Valle - Sede Pacífico, con referencia a la enseñanza universitaria.
- Señalar fortalezas y debilidades en la calidad de la enseñanza de la Universidad del Valle – Sede Pacífico, a partir de los resultados de las encuestas que se realizarán.
- Indicar los potenciales factores que ilustren satisfacción en la calidad de la enseñanza universitaria para los estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

3 MARCOS DE REFERENCIA

El objetivo de presentar este estudio, es describir y analizar el concepto del rol de la satisfacción, la percepción y la calidad, conocer las diferentes teorías que los sustentan, los enfoques en cuanto su medición, así como las investigaciones y resultados más relevantes, ya que el aporte de otros autores u opiniones son de gran interés para el grupo investigador, porque permitirá conocer el estado del problema en cuestión y saber cuál va a ser su aporte al campo temático.

3.1 MARCO ANTECEDENTES

Este proyecto de investigación surge mediante un planteamiento de los principales problemas que tiene la Educación Superior en el Municipio de Buenaventura, ya que se cuentan con métodos obsoletos de enseñanza, la escasa vinculación entre la teoría y la práctica, la falta de programas de apoyo a los alumnos, no obstante se requiere identificar las variables que más valoran los estudiantes y, a partir de éstas, establecer los indicadores pertinentes.

La Educación Superior en el Municipio de Buenaventura no ha sido la más reconocida a nivel nacional, teniendo en cuenta que siempre se ha calificado como una educación mediocre, pero este factor no ha sido inconveniente para la Universidad del Valle – Sede Pacífico ya que se ha catalogado la Sede principal, como una de las mejores del país.

Sin embargo, a pesar de contar con una buena universidad lo que se busca es conocer el nivel de satisfacción de sus estudiantes, mediante un estudio de calidad en cuanto a la enseñanza que se está brindando en la Sede Pacífico. Teniendo en cuenta que el Sistema de Educación Superior es aún bastante débil

en materia de calidad, lo que se busca es mejorar la metodología de enseñanza establecida.

En la actualidad en la Universidad del Pacífico, Universidad del Valle – Sede Pacífico y otras universidades como la del Quindío y Nariño, no hay estudios que hablen de la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la calidad de la enseñanza. En otra sede de la Universidad del Valle específicamente la sede San Fernando, si se encontraron estudios de este tipo, en los cuales se realizó una investigación similar a la que el grupo investigador pretende abordar, estos trabajos fueron titulados “Valoración Universitaria de la Formación de Competencias: El esfuerzo y la Satisfacción de los Estudiantes” los autores son: *CALVO BERNARDINO, Antonio y MINGORANCE ARMÁIZ, Ana Cristina*. En este trabajo se plantea los resultados del estudio realizado sobre el grado de satisfacción de los alumnos con la metodología de formación en competencias, así como una valoración del esfuerzo. Todo ello con el objetivo de que sirva de experiencia a otras unidades docentes y universidades para mejorar la planificación docente y conocer el esfuerzo del alumno tanto a nivel de asignatura como a nivel global. El otro es “Calidad de vida Universitaria: Identificación de los principales Indicadores de Satisfacción Estudiantil” los autores son: *BLÁZQUEZ RESINO, Juan José. CHAMIZO GOZÁLEZ, Julián. CANO MONTERO, Elisa Isabel. GUTIÉRREZ BRONCANO, Santiago*. Este trabajo tiene como objetivo principal contribuir a la construcción de un sistema interno de garantía de calidad, mediante la identificación de indicadores relevantes en la calidad de vida universitaria conforme a su percepción. Partiendo del modelo propuesto por *Sirgy, Grezeskowiak y Rahtz (2007)* se mide la calidad de vida universitaria (CVU) mediante el estudio de la satisfacción de los estudiantes.

3.2 MARCO CONTEXTUAL

3.2.1 Buenaventura y su referente Educación Superior

El primer marco contextual será el Municipio de Buenaventura, fundado el 14 de julio de 1540 sobre la Isla de Cascajal. La ciudad recibió su nombre por haberse creado el día de la fiesta de San Buenaventura y por la tranquilidad de las aguas en la bahía.

Buenaventura, por su importancia geoestratégica económica y sus complejidades de tipo social, ha sido propuesta como «Distrito Especial Portuario y Biodiverso» en la primera legislatura de 2007, en el Congreso Nacional de Colombia.

En Buenaventura existen centros de estudio como: TECNISALUD, COLEGIO NORMAL JUAN LADRILLEROS, IMPROVALLE, LEWIN CENTER, CENTRO DE ESTUDIOS PROFESIONALES COLOMBO AMERICANO, ACADEMIA DE INGLES DEL NORTE, entre otros, que ofrecen carreras de licenciaturas, técnicas y tecnológicas y universidades como: UNIMINUTO, TECNOLÓGICA DEL CHOCO, LA CUM, UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, AUTÓNOMA DE MANIZALES, entre otras, que ofertan programas académicos técnicos, tecnológicos, de pregrado y posgrado para toda la comunidad Bonaverense.

Actualmente entre los centros de estudio más reconocidos en el Municipio, se encuentran los siguientes:

El SENA nació durante el gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, fue brindar

formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono. Así mismo, siempre buscó proporcionar instrucción técnica al empleado, formación complementaria para adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un Sistema Nacional de Aprendizaje. La sede del SENA ubicada en el pacífico colombiano recibe el nombre de Centro Náutico Pesquero (SENA) y está ubicado en la Avenida Simón Bolívar Km. 5 Buenaventura. Los programas ofertados son los siguientes:

- Tecnólogo en Acuicultura
- Técnico en Ventas de Productos y Servicios
- Técnico en Mantenimiento de Equipos de Computo
- Técnico en Desarrollo de las Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento
- Técnico en Contabilización de Operaciones Comerciales
- Técnico en Asistencia Administrativa
- Técnico en Recursos Humanos
- Técnico en Asistencia en Organización de Archivos
- Técnico en Cocina
- Técnico en Construcción y Montaje de Instalaciones Eléctricas
- Técnico en Fabricación de Estructuras Metálicas Soldadas
- Técnico en Mantenimiento de Motores Diesel
- Técnico en Comercio Internacional
- Técnico en Logística Empresarial
- Técnico en Mesa y Bar
- Técnico en Seguridad Ocupacional²

² SENA. Centro Náutico Pesquero, Historia - Programas. Tomado en: [p//senacnpuenaventura.blogspot.com](http://senacnpuenaventura.blogspot.com) Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:15 p. m.

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO que es un ente Universitario autónomo creado por la Ley 65 de 1988, con personería jurídica y régimen especial. La Universidad se origina de una iniciativa parlamentaria, durante veinte años se desarrollo el modelo más apropiado para dotar a la región pacífica colombiana de un centro de educación superior, que formará profesionales en disciplinas contextualizadas con la excepcional oferta de recursos que posee la región. La Ley que creó la Universidad del Pacífico, fue sometida a juicio a través de 22 expertos del sector educativo nacional a nivel superior, quienes realizaron el Estudio de Factibilidad y Plan de Desarrollo de la institución para 10 años. Los programas académicos que ofrece esta universidad son:

- Agronomía del Trópico Húmedo
- Arquitectura
- Ingeniería de Sistemas
- Sociología
- Tecnología en Acuicultura
- Tecnología en Informática³

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO, inicia actividades en Buenaventura en el año de 1997 en las instalaciones del colegio Seminario San Buenaventura, luego se hace convenio con el entonces Liceo Femenino del Pacífico, posteriormente con el Instituto Técnico Industrial y en la actualidad la sede está ubicada en la avenida Simón Bolívar 47C – 70 casa de Encuentro Heriberto Correa Yépez, entrando por el seminario.

Los directores de la sede han sido William Pulgarín, Sandra Inés Asprilla, Juan Ricardo Buenaventura, Carmen Milena Mosquera y en la actualidad ocupa el

³ Universidad del Pacífico, Historia – Programas. Tomado en: [p//www.unipacifico.edu.co](http://www.unipacifico.edu.co)
Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:20 p. m.

cargo el Dr. Fáber Pérez Ocampo, entre las carreras ofertadas por esta universidad están las siguientes:

PREGRADO

Distancia

- Comercio Internacional
- Ingeniería Electromecánica
- Ingeniería de Sistemas
- Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Tecnología e Informática
- Licenciatura en Educación Preescolar con énfasis en Inglés
- Psicología
- Tecnología en Electromecánica
- Tecnología en Gestión de la Producción Industrial
- Tecnología en Coordinación Logística de Eventos Culturales y Artísticos

Virtual

- Administración de Empresas
- Administración de Empresas Turísticas
- Administración de Empresas de Servicios
- Licenciatura en Matemáticas e Informática
- Tecnología en Gestión de Empresas
- Tecnología en Gestión de Empresas Turísticas
- Tecnología en Gestión de Empresas de Servicios

POSGRADO

Distancia

- Especialización en Gerencia de Negocios Internacionales
- Especialización en Auditoría y Control Fiscal

Virtual

- Especialización en Computación para la Docencia
- Especialización en Desarrollo del Potencial Humano
- Especialización en Administración Pública
- Especialización en Auditoria de Sistemas
- Especialización en Finanzas
- Maestría en Economía de la Salud⁴

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO, El Centro de Tutoría de Buenaventura nace en 1983 en la administración del Rector, Doctor Horacio Salazar, ofertando los siguientes programas académicos:

*Licenciatura en Básica Primaria

* Licenciatura en Preescolar

*Tecnología en Obras Civiles y Agroindustria

Los primeros años de consolidación permitieron a la metodología y al centro definir los procesos administrativos y académicos, puesto que su incursión generaba un camino de innovación y de sobrellevar los esquemas de educación tradicional. Este proceso fue liderado por el Licenciado Clemente Víafara quien estuvo como Coordinador del Centro de Tutoría hasta el primer semestre del 1992. Posteriormente participó como Coordinador el profesional Héctor Riascos Q.E.P.D. la Sede Administrativa está ubicada en el centro comercial La 14 nivel 3 local 48 y la Sede Académica Colegio Seminario San Buenaventura. Los programas académicos de esta universidad son:

⁴ Universidad Antonio Nariño – Sede Buenaventura, Historia – Programas. Tomado en: [p//www.uan.edu.co/buenaventura](http://www.uan.edu.co/buenaventura) Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:25 p. m.

- Programa Salud Ocupacional
- Programa Administración de Negocios
- Programa Administración Financiera
- Programa Licenciatura en Ciencias Sociales con énfasis en Educación Básica
- Programa Licenciatura en Pedagogía Social para la Rehabilitación
- Programa Licenciatura en Pedagogía Infantil
- Programa Tecnología en Obras civiles⁵

3.2.2 Universidad del Valle – Sede Pacífico

3.2.2.1 Reseña Histórica

El segundo marco contextual es la Universidad del Valle – Sede Pacífico. Para la creación de esta Sede, la cual funciona en el Municipio de Buenaventura, en el año de 1984, en la ciudad de Cali se reunieron un grupo de profesionales oriundos de esta región del Pacífico con el ánimo de gestar una idea que resultara en la creación de un Centro de Educación Superior que apoyara el desarrollo de esta zona del país.

La idea inicial se inclinó hacia la Universidad del Pacífico, fue entonces cuando 1986 se pensó en instalar en Buenaventura una Sede de la Universidad del Valle, haciendo uso de los lineamientos dictados por el programa de Regionalización.

Para la creación de la Sede Pacífico se recibió el apoyo de la Alcaldía Municipal, la Cámara de Comercio, el Club de Leones, la Fundación la Esperanza, la Zona Franca, la C.V.C., y la Fuerza Naval del Pacífico. Entre las personas que

⁵ Universidad del Quindío – Sede Buenaventura, Historia – Programa. Tomado en: [p//www.portal.uniquindio.edu.co](http://www.portal.uniquindio.edu.co) Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:30 p. m.

presentaron la idea estuvieron los médicos Ney Guzmán y Gustavo Bergonzoli, el biólogo Francisco Pineda Polo, la economista Costanza Taborda y el señor Hernán Rodríguez, entre otros, quienes con el apoyo de la Gobernadora del Valle en ese entonces la Licenciada Doris Eder de Zambrano y en Coordinación con el Rector de la Universidad del Valle en ese momento Rodrigo Guerrero, impulsaron el proceso para que se autorizaran las partidas a fin de realizar el estudio correspondiente, necesario para aplicar los lineamientos del programa de Regionalización.

El primer Decano de la Sede fue el profesor Francisco Pineda Polo y el primer Secretario Académico fue el Abogado Edinson Delgado Ruíz. Al profesor Pineda Polo lo sucedió la Ingeniera Ana Julia Colmenares de Vélez, a quien correspondió consolidar la Sede; a esta la sucedió el doctor Héctor Vargas quién a su vez fue sucedido en la Decanatura por el Biólogo Francisco Rodríguez. Durante su administración se observó acercamiento entre la Sede y la comunidad de los alrededores, mediante programas deportivos y de apoyo escolar a la niñez más necesitada de la misma, de igual manera propició el desmonte de la tarea administrativa de Dirección de la Fundación Universidad del Valle – Sede Pacífico por personas externas a la Universidad, proporcionando un control administrativo más cercano a la Decanatura de la Sede⁶.

En asamblea constitutiva que consta en el acto número 001 de Marzo de 1986, la Fundación Universidad del Valle – Sede Pacífico, con personería jurídica número 1529 de Octubre 27 de 1986 de la Gobernación del Valle del Cauca, con NIT 909.313.411 y registro número 0153 de la veeduría del tesoro. De la Fundación

⁶ DOMINGUEZ, Luis Enrique. VILLA, Sandra Eugenia. Competencias Laborales del Administrador de Empresas de la Universidad del Valle – Sede Pacífico y su impacto en el campo laboral, Trabajo de Grado, Impreso: Buenaventura 2006 P. 25

hicieron parte las denominadas Fuerzas Vivas de la ciudad, incluyendo sectores públicos y privados; de esta primera organización hicieron parte integral las extintas Empresas Puertos de Colombia y Zona Franca Industrial y Comercial, de igual manera se vincularon el sector Comercial y personajes de la vida pública como el Alcalde de la Ciudad.

La Sede Pacífico contó con muy buena suerte, pues dentro del Plan de Desarrollo de Buenaventura se había construido un edificio para un Instituto Vocacional, cuyo nombre era Instituto Nacional de Educación Media (INEMDIP), nunca funcionó pues el Ministerio de Educación no tenía recursos para dotarlo y nombrarle profesorado; entonces se le solicitó a la Doctora Liliam Suarez Melo, Ministra de Educación en ese entonces, que le entregara a la Universidad del Valle esa edificación en comodato para la Sede Pacífico. El contrato de comodato fue firmado por la Ministra de Educación, el Secretario de Educación del Departamento del Valle y Harold José Rizo Otero Rector de la Universidad, en la Ciudad de Buenaventura el 26 de Julio de 1986.

Carreras Presenciales:

- Ingenierías de Sistemas, Sanitaria, Electrónica, Mecánica, Industrial, Civil, Física, Química, Agrícola y Topografía.
- Contaduría Pública.
- Administración de Empresas.
- Biología Marina.
- Enfermería.
- Matemáticas.
- Licenciatura en Matemática – Física.
- Tecnología Química.
- Físico – Química.

Carreras a Distancia:

- Tecnologías en Alimentos, Electricidad Industrial y de Potencia, Sistemas de Información y Electrónica.

En la actualidad la Universidad del Valle – Sede Pacífico, cuenta con las siguientes carreras presenciales en las diferentes facultades, estas son:

- Licenciatura en Arte Dramático.
- Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Matemáticas.
- Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Ciencias Naturales
- Biología(Profundización en Marina)
- Administración de Empresas
- Comercio Exterior
- Contaduría Pública
- Trabajo Social
- Tecnología de Alimentos
- Tecnología en Mantenimiento de Equipo Portuario
- Tecnología en Logística Portuaria

- Tecnología en Gestión Portuaria
- Tecnología en Electrónica
- Tecnología en Sistemas de Información.

3.2.2.2 Misión

“La Universidad del Valle, como entidad académica y de desarrollo, hacia el futuro fortalecerá y ampliará su presencia en el Pacífico Colombiano y establecerá mayores nexos de cooperación y de coordinación con los países de la Cuenca del Pacífico.

La Sede Pacífico, tiene como propósito contribuir en el proceso de desarrollo del Pacífico Colombiano y su vinculación a la Cuenca del Pacífico, mediante la realización de programas de docencia, investigación, promoción, desarrollo y consultoría, en el campo de la ciencia, la tecnología, las humanidades y la cultura, dentro de claros principios de sostenibilidad del medio, equidad social y búsqueda del mejoramiento del nivel y calidad de vida”.

3.2.2.3 Visión

“La Universidad del Valle, como una de las más importantes instituciones públicas de educación superior de Colombia en cobertura, calidad y diversidad de sus servicios aspira a consolidarse como una Universidad de excelencia, pertinente, innovadora, eficiente, competitiva, con proyección internacional y de investigación científica.

Haber logrado alta calidad académica, desarrollos investigativos, proyección social, con una muy buena capacidad de gestión y amplias posibilidades de respuestas a las necesidades del medio, en los campos de la docencia, la ciencia, la cultura y la promoción del desarrollo de la Región”.

La Universidad del Valle se distingue por el lema “La mejor para los mejores” y a su vez la Sede Pacífico por su credo “Promovemos el desarrollo sostenible de los hombres y mujeres del Pacífico Colombiano”.

3.2.2.4 Objetivos

“Los objetivos que se propone el Manual de Identidad Visual Corporativa de la Universidad del Valle, en su versión para Internet, son los siguientes:

- Corregir y erradicar los elementos negativos de una imagen anterior variante y ambigua, refiriéndose explícitamente a todas las versiones de su imagen en Internet.
- Proyectar coherencia y unidad dentro de todas las dependencias locales y regionales.
- Re-afirmar el sentido de pertenencia existente, por parte de trabajadores, empleados, estudiantes, docentes y egresados a través del establecimiento de un logo, símbolo único y su respectivo sistema de identificación estable.
- Continuar con las políticas de manejo de la Identidad Visual de la Universidad que fueron fijadas en el Manual impreso en el año de 1.991 y de cuya divulgación se encarga la Oficina de Comunicaciones de la Universidad del Valle.”

3.2.2.5 Políticas de Calidad

“La Universidad del Valle, a través del compromiso de la dirección y la comunidad universitaria, mediante la adopción de mecanismos de planeación, control, mejoramiento continuo, y el manejo eficiente de los recursos en cada uno de sus procesos y servicios; asume su misión como Institución de Educación Superior socialmente responsable, visualizada en el cumplimiento de altos estándares de calidad nacionales e internacionales, brindando una formación integral, fundamentada en la docencia, la investigación y la proyección social, que beneficie a la sociedad.

1. Calidad y Pertinencia

La calidad de la oferta académica y su pertinencia en la Universidad del Valle depende de la calidad de sus profesores, de sus estudiantes, de los currículos que se ofrecen y de los procesos de gestión académica, administrativa y financiera que se pongan en marcha.

2. Vinculación con el Entorno

Ordenar, concretar y fortalecer la vinculación y comunicación con el entorno social, político y económico para contribuir a la solución de problemas críticos de la región y del país y a la construcción de un proyecto cultural, ético y democrático.

3. Modernización de la Gestión Administrativa y Financiera

Asegurar que la comunidad universitaria asuma el compromiso de pensar la Universidad en forma colectiva, continua y permanente y actuar de manera que las decisiones se enmarquen en estrategias compartidas y sostenibles.

4. Democracia, Convivencia y Bienestar

Promover el desarrollo de relaciones sociales constructivas entre los miembros de la comunidad universitaria, basado en el respeto por la diferencia, el diálogo, la libertad de pensamiento y la formación integral fundamentada en valores tales como la solidaridad, la defensa del interés público, la equidad, la responsabilidad y el compromiso social.

Fortalecimiento del Carácter Regional propender por la integración del quehacer universitario al desarrollo armónico e integral de las regiones, traducido en el mejoramiento de la calidad de las diferentes esferas de la vida ciudadana para que la Universidad se convierta en el principal dinamizador social, cultural y artístico de su zona de influencia”

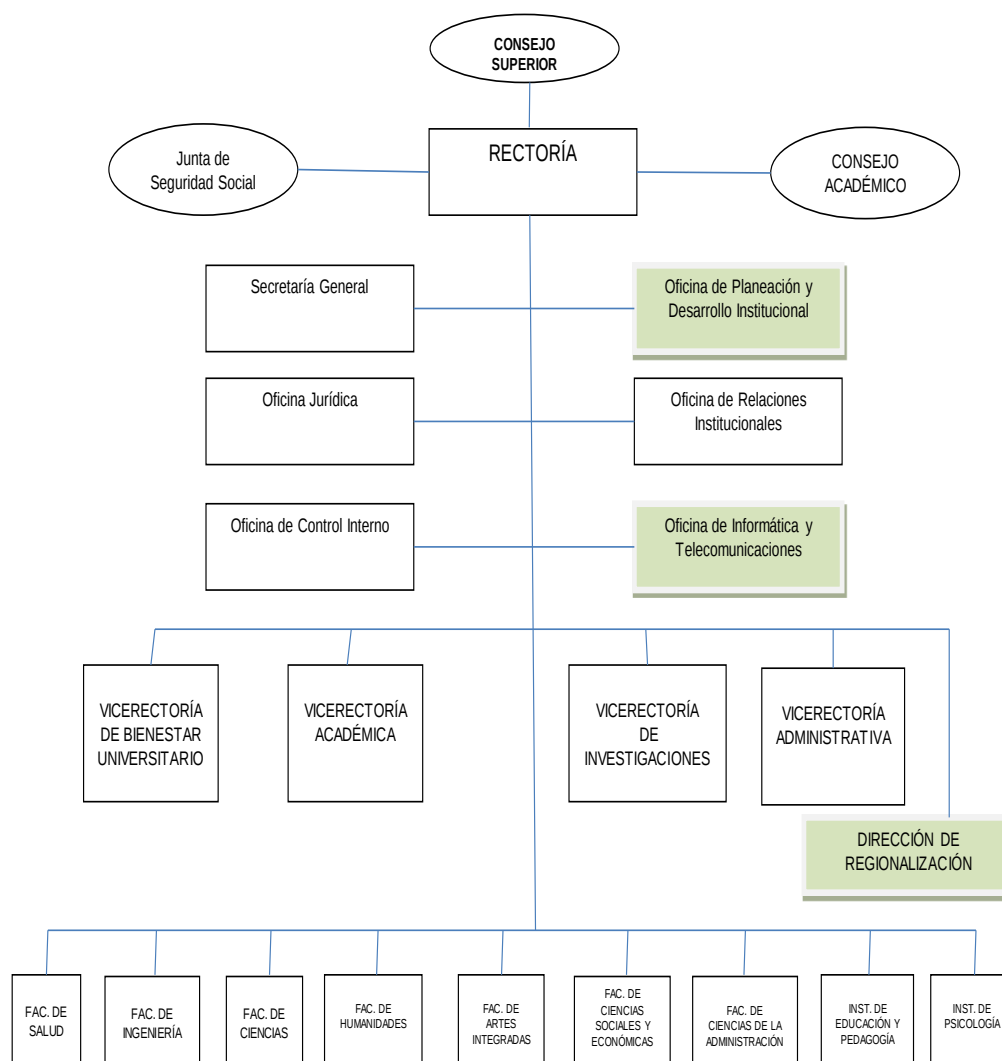
3.2.2.6 Principios y Valores

“Para cumplir con su misión la Universidad del Valle define los siguientes principios y valores como fundamento para el ejercicio de sus tareas y funciones, y como guía para la orientación de su desarrollo:

- El respeto y la prevalencia del interés colectivo sobre el particular y la defensa de la igualdad de oportunidades.
- La libertad en el proceso enseñanza-aprendizaje, la investigación, la difusión del pensamiento en un ámbito de pluralismo ideológico y diversidad cultural que haga posible la promoción de la crítica y el debate público.

- La integralidad en la formación, entendida como equilibrio entre los aspectos científico, tecnológico, artístico y humanístico en los procesos de aprendizaje.
- El compromiso con la paz, la democracia, la defensa del interés público, el ejercicio de los derechos humanos, la promoción de los deberes civiles y el desarrollo de la civil”

3.2.2.7 Organigrama



Fuente: Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV⁷

⁷ Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV Tomado en: <http://www.gicuv.univalle.edu.co> Consultado: 25/Octubre 2013 Hora: 16:40 p. m.

3.2.2.8 Mapa de Procesos



Fuente: Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV

3.3 MARCO TEÓRICO

3.3.1 La Percepción

Este análisis gira en torno a la calidad y la satisfacción, se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio. El concepto básico es el de servicio percibido tal como se analiza en el modelo de las cinco brechas sobre la calidad en el servicio. Ya que es un proceso por el cual una persona interpreta cierta información para crear una imagen coherente sobre lo que se analiza o un producto o servicio en particular.⁸

Los clientes perciben el producto o servicio que se les está brindando de una manera tanto positiva como negativa. El cumplimiento de la promesa debe ser objetivamente correcto; pero ello es insuficiente: debe ser percibido como correcto. Lo mismo que el derecho procesal “lo que no existe en las actas, no existe en el mundo, desde la perspectiva del marketing sucede que lo que no es percibido como existente por el cliente, no existe en absoluto. Diversas advertencias deben realizarse en torno a esta cuestión. La disponibilidad cuando el cliente lo requiera, prontitud en la respuesta, fiabilidad, aprecio, sentido de la importancia de las cosas, y respeto”.⁹

⁸ EQUIPO. Vértice La calidad en el servicio al cliente, Editorial Vértice S.L, impreso por publicaciones vértice S.L en España 2008. P. 1

⁹ LARREA, Pedro. Calidad del servicio: del marketing a la estrategia, Editorial Díaz de Santos S. A., impreso por Edigrafos S.A., Madrid 1990. P. 69

3.3.2 La Calidad en los Servicios

La Calidad en la Enseñanza es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el campo educativo y se está manejando como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora.

La Calidad indica la capacidad que tiene una empresa para alcanzar la superioridad en el mercado a largo plazo. Es vital enfocar los esfuerzos por mejorar la calidad tanto en el diseño como en el cumplimiento de la satisfacción del cliente. Los usuarios no siempre atribuyen el mismo significado al concepto de calidad en el servicio que el que le otorgan los Directivos de una empresa. “Se tiene entendido que los usuarios no compran un servicio por lo que la empresa les ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas. La calidad es la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes”¹⁰.

La calidad en el servicio es un factor fundamental que logra que el cliente encuentre la satisfacción en el bien adquirido. Crosby (1987:14) define la “Calidad” como “conformidad de las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos”¹¹. No obstante lo que se busca al implementar el método de cero defectos, es buscar la excelencia en el servicio que se está brindando.

¹⁰ LARREA, Pedro. “La calidad es la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes”. La Calidad de los Servicios, editorial Díaz de Santos S. A., impreso en Madrid (1991). P. 31

¹¹ PHILIP, Crosby . La Calidad No Cuesta., Editorial continental S. A., de C.V, impreso en México (1987) P. 14

“Los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios”¹².

La satisfacción del estudiante universitario se ve reflejada en la manera como éste percibe la educación que está recibiendo, si éste servicio logra cumplir con todas sus expectativas esperadas. Sin duda alguna la calidad lo que busca es lograr la satisfacción del cliente y esta solo se logra generando cambios en el sistema de gestión de calidad, por lo tanto se debe tener en cuenta la percepción que tiene el cliente o consumidor final en cuanto al producto o servicio que se le está brindando.

Existen varios conceptos y formas de medir la calidad en los servicios, que han sido muy difundidos desde hace varios años debido a la conciencia que han adquirido los clientes sobre las características de los bienes y/o servicios que requieren, estos conceptos han sido producto de investigaciones que han realizado diversos autores generando diferentes ideas sobre la calidad del servicio desde varias perspectivas.

Gronroos, plantea la calidad del servicio desde dos dimensiones: la funcional y la técnica, la primera hace referencia al proceso del servicio, es decir, el momento durante el cual el cliente recibe el servicio, mientras que la segunda hace (calidad técnica) se refiere al resultado real del servicio, es decir, lo que recibe el cliente.

¹² PEIRO, José María. La satisfacción del cliente y la calidad de servicio, editorial, síntesis S. A.,, impreso en Madrid (2001) P. 40

La calidad del servicio es empleada por la multitud.¹³ Es fácil ver que no se puede evaluar la dimensión de la calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica que con frecuencia se percibe de forma subjetiva.

Para *Shewhar*, la calidad del servicio puede abordarse básicamente desde dos puntos de vista el objetivo y el subjetivo. El punto de vista objetivo está relacionado con los productos tangibles, susceptibles de aplicárseles un control de calidad estadístico, basado en una característica o cualidades físicas de más o menos fácil cuantificación, sobre los que se han establecido unos estandartes que se han de cumplir¹⁴

3.3.3 Estándares Mínimos de Calidad (EMC) en la Educación Superior (ICFES)

Los Estándares son el resultado de un amplio proceso de concertación con la comunidad académica nacional y gremios profesionales, quienes buscan garantizarle al país, específicamente a estudiantes, una educación superior con las condiciones requeridas para asegurar la formación pertinente de los futuros profesionales.

Para los programas de pregrado, el gobierno inició la expedición de los Estándares Mínimos de Calidad -EMC-, empezando por las carreras de alto impacto social. Se expidieron los decretos relativos a Ingeniería y Ciencias de la

¹³ GRONROOS, *Christian*. *Marketing y gestión de servicios*. Editorial *Lexington Books y Mac Millán Inc*, impreso en Humanes, Madrid. (1990) P. 38-39

¹⁴ MARCO, *Julia*. PORSCHE, *Florian*. *Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración*. Editorial *Pearson Educación*, impreso en Madrid (2002) P. 262

Salud y más adelante se expedirá el de Derecho. Por otro lado, se continuará el proceso de acreditación de excelencia de programas y se pondrá en marcha la acreditación institucional, como una forma de premiar el esfuerzo de quienes quieren ser reconocidos como los mejores y se someten al examen del Consejo Nacional de Acreditación. Por último, y para completar la política, el Ministerio de Educación Nacional -MEN- iniciará la implementación de los Exámenes de Calidad de Educación Superior -ECES-. Presentar dichos exámenes será obligatorio para poder recibir el título universitario, aunque el resultado no se constituirá en un requisito para el grado ni para ejercer la profesión¹⁵.

El Gobierno Nacional está próximo a expedir los Decretos que establecen Estándares Mínimos de Calidad -EMC- en los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Comunicación Social y Arquitectura.

Las normas definen las exigencias básicas de calidad que deben ofrecer estos programas, teniendo en cuenta la especificidad de cada uno, es decir, justificación, denominación académica, aspectos curriculares básicos que garanticen la identidad de la formación profesional, investigativa, proyección social, sistemas de selección, de evaluación, personal docente, dotación de medios educativos, infraestructura física, estructura académico-administrativa, autoevaluación, egresados (este punto para programas en funcionamiento), bienestar universitario y publicidad del programa.¹⁶

¹⁵ Estándares Mínimos de Calidad (EMC) Tomado en: [p//:www.mineduacion.gov.co/1621/article-87349.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87349.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 16:00 p. m.

¹⁶ Estándares mínimos de calidad. Hacia la calidad de la educación superior, Tomado en: [p//:www.mineduacion.gov.co/1621/article-87816.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87816.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 16:15 p. m.

La definición de los estándares de calidad para la creación y funcionamiento de programas académicos era necesaria porque el panorama de la educación superior colombiana presenta:

- Proliferación de programas académicos de baja calidad.
- Débil identidad profesional de los programas de formación.
- Carencia de lineamientos sobre las condiciones para la creación de programas académicos y de criterios objetivos de evaluación.
- Necesidad de contar con las condiciones que faciliten la movilidad de estudiantes, profesores y profesionales.
- Existe la necesidad que el Estado cuente con mecanismos apropiados para el ejercicio de la función constitucional de Inspección y Vigilancia.
- Es necesario definir tiempos y procedimientos para la verificación de las condiciones iniciales para el registro de programas en el Sistema Nacional de Información.

Necesidad de que las Instituciones de Educación Superior cuenten con una directriz clara para la oferta de programas académicos.

3.3.4 La Acreditación de Instituciones y Programas. Garantía de Excelencia

La Acreditación de Instituciones y Programas fue creada para que el Estado le haga un reconocimiento a las instituciones y programas de educación superior que sobresalgan por su calidad. La acreditación es muy antigua y en Colombia es integral. Mientras otros tipos de acreditaciones hacen referencia al producto, es decir a los egresados, o por ejemplo, a los procesos, Colombia tomó la decisión de trabajar con un modelo integral que cubre los diversos aspectos que tienen que ver con el desarrollo académico.

En el país se está construyendo una cultura de la evaluación que antes no existía. A medida que avanza, se nota que más instituciones y más programas quieren acogerse al sistema de acreditación, que es como un sello de calidad. En este momento hay 75 programas acreditados en el país, de 67 instituciones que se sometieron al proceso de manera voluntaria¹⁷.

3.3.5 Exámenes de Calidad de la Educación Superior

Los Exámenes de Calidad de Educación Superior van a medir las competencias profesionales básicas que debe tener todo profesional después de haber cursado su carrera, independiente del lugar donde estudió y de sus condiciones económicas y sociales. Es decir, un abogado egresado de una universidad pública en la Costa Atlántica debe tener las mismas competencias profesionales básicas de un estudiante de una universidad privada en Bogotá o de cualquier otro lugar de Colombia.

Se trata de asegurar un mínimo de competencias, que les garantizarán a todos los estudiantes del país, que la calidad de su educación es homologable con la de otros profesionales a nivel internacional, y que por lo tanto serán competitivos en el futuro en el mercado laboral. Los exámenes de calidad de la educación superior serán por lo tanto un mecanismo eficaz de verificación por parte del Estado, para velar que las instituciones cumplan con su misión. Dichos exámenes no constituirán violación alguna a la autonomía universitaria, pues cada entidad será

¹⁷ La Acreditación de Instituciones y Programas. Garantía de Excelencia, Tomado: [p//:www.mineducacion.gov.co/1621/article-87355.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87355.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 17:00 p. m.

libre en la forma, metodologías y procedimientos utilizados para graduar a sus estudiantes.

El Estado no le indica a la institución cómo actuar. Simplemente se cerciora de que el resultado final del proceso educativo sea acorde con las expectativas del estudiante, de sus padres, del país, y del mercado laboral nacional y mundial.

En algunos países exigen los exámenes de calidad para ejercer la profesión o para introducirle transparencia al sistema educativo. Lo cierto es que estos exámenes obedecen a una tendencia mundial que busca garantizar la calidad, hacer que las competencias, titulaciones y conocimientos de los estudiantes sean homologables en cualquier país de un mundo globalizado como el actual. El país no es ajeno al afán de buscar cada vez niveles más altos de calidad educativa. La presentación del examen será obligatoria para poder recibir el título, aunque no es requisito ni para el grado ni para ejercer la profesión¹⁸.

3.3.6 El cliente y sus expectativas

‘La calidad de vida es el reto de la economía del servicio: el concepto de calidad apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores intermedios y finales de bienes económicos) y supone la calidad de servicio. Ante todo, debe hacerse una aclaración inicial: Se parte de la hipótesis de la racionalidad del comportamiento del cliente en sus decisiones de compra. No se trata de una simple hipótesis

¹⁸ Exámenes de Calidad de la Educación Superior, Tomado: [p//:www.mineducacion.gov.co/1621/article-87353.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87353.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 17:30 p. m.

teórica que permite construir modelos perfectamente contruidos, pero incapaces de resistir la más sencilla dificultad práctica¹⁹.

El conjunto de objetos y actos capaces de procurar la satisfacción de una necesidad económica es un bien económico. La satisfacción requiere, en primer término, un positivo resultado alcanzable con la utilización de ciertos objetos físicos o la realización de determinados actos alternativos.

3.3.7 El cliente y sus percepciones

‘El cumplimiento de la promesa debe ser objetivamente correcto; pero ello es insuficiente: Debe ser percibido como correcto. Lo mismo que el derecho procesal “lo que no existe en las actas, no existe en el mundo”, desde la perspectiva del marketing sucede que lo que no es percibido como existente por el cliente, no existe en absoluto. Diversas advertencias deben realizarse en torno a esta cuestión. La disponibilidad cuando el cliente lo requiera, prontitud en la respuesta, fiabilidad, aprecio, sentido de la importancia de las cosas, y respeto²⁰.

Los clientes perciben el producto o servicio que se les está brindando de una manera tanto positiva como negativa.

3.3.8 Calidad centrada en el cliente

Se puede definir la calidad en el servicio como ‘el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes’. Esta es

¹⁹ LARREA, Pedro. Calidad del servicio: del marketing a la estrategia, Editorial Díaz de Santos S. A., impreso por Edígrafos S. A., Madrid (1991). P. 59

²⁰ Ibíd., P. 69

una referencia de la calidad claramente centrada en el cliente; los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores; si en todo momento trata de satisfacer la inmensa mayoría de sus necesidades estará proporcionando calidad²¹.

Actualmente, tanto en el terreno industrial como en el del gran consumo, los mercados se segmentan cada vez más como consecuencia de la diversidad creciente de los gustos y preferencias de los clientes. La calidad del servicio es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad.

La calidad en el servicio es muy importante ya que contribuye a lograr satisfacer las expectativas que los clientes tienen con respecto al servicio o producto que se le está ofreciendo, para que un cliente o consumidor final sienta conforme a lo obtenido se deben lograr percibir las necesidades de éste en cuanto al bien o servicio a ofrecer.

3.3.9 Importancia de la calidad en los servicios

La calidad en los servicios abarca dos grandes objetivos; el primero, el de satisfacer adecuadamente las demandas no también correspondidas y cada vez más exigentes de los clientes, y el restante, una vez logrado el fin anterior a través de una alta productividad, obtener un mayor rendimiento de la inversión y una

²¹ EQUIPO, Vértice. La calidad en el servicio al cliente, Editorial Vértice S.L, impreso por publicaciones vértice S.L España (2008). P. 1

mayor participación de los mercados²². La importancia de la calidad en el servicio implica poner énfasis anticipadamente en visualizar y comprender el destino, y luego saber cómo transitar los caminos que conduzcan a ese destino. La clave central de la calidad es el consumidor, es por ello que en el diseño de dicho sistema y en los programas, es preponderante la atención de todo el personal en su conjunto tras el logro de la satisfacción del cliente.

²² De la PARRA PAZ, Eric. Guía práctica para lograr calidad en el servicio, Editorial ISEF, Impreso México (1997). P. 17

3.4 MARCO CONCEPTUAL

Se define por caracterizar todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de investigación. A través de la revisión de publicación de varios autores y teorías que busca poder encontrar aquellas definiciones y conceptos.

Hipótesis: indica la credibilidad con la que se realiza esta investigación, considerando, que se presentan datos y referencias reales las cuales pueden ser verificadas en cualquier momento, y comprobar la autenticidad de este trabajo.

Expectativas: Es la manera como el cliente espera recibir un determinado producto o servicio, con el fin de lograr satisfacer sus necesidades contribuyendo éste a mejorar la calidad en el servicio ofrecido y tener mayores ventajas competitivas.

Percepción: Es la manera como los clientes analizan la información que obtienen del medio sobre un producto o servicio en particular.

Tangible: Es la manera como los estudiantes perciben la calidad del servicio ofrecido por la universidad, con el fin de establecer si es bueno o malo.

Intangible: Es la manera como el cliente logra satisfacer sus necesidades con la adquisición de un determinado servicio, logrando de esta manera llenar sus expectativas y establecer la confiabilidad de la misma.

Cuantificación: Cálculo del número de unidades o tamaño de proporción de una cosa, ya que se utilizó para determinar el tamaño de muestra y lograr de este modo continuar con esta investigación

Confiabilidad: Es la manera cómo se brinda un servicio de forma segura, para lograr satisfacción en el cliente. Considerando que se deben presentar datos, informes que verifiquen que la información presentada es cierta y verídica.

3.5 MARCO LEGAL

Para la realización de esta investigación se debe cumplir con los lineamientos de la Constitución Política de Colombia y con cualquier otra Ley o Decreto vigente que aplique en cuanto a la Educación y a la Calidad de los servicios.

3.5.1 Ley 872 del 30 de Diciembre/2003

Artículo 1°. Creación del Sistema de Gestión de Calidad.

“Créase el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”²³

Esta ley habla de la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual deberá ser aplicado de modo general y obligatorio en las empresas y entidades que sean prestadoras de servicio, para así garantizar en cada una de las actividades realizadas por la empresa la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

²³ Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de calidad. Congreso de Colombia, Tomado en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley_0872_2003.html
Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 15:00 p. m.

3.5.2 Decreto 2566 del 9 de Octubre/2003

Artículo 1°. Condiciones mínimas de Calidad.

“Para obtener el registro calificado, las instituciones de educación superior deberán demostrar el cumplimiento de condiciones mínimas de calidad y de las características específicas de calidad”²⁴

3.5.3 Ley 115 del 8 de Febrero/1994

Artículo 1°. Objeto de la Ley.

“La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público”²⁵.

²⁴Decreto 2566 de 2003, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior. Ministerio de Educación, Tomado en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104846_archivo_pdf.pdf Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 15:30 p. m.

²⁵ Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. El Congreso de la República de Colombia, Tomado en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 16:00 p. m.

4 APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA SERVQUAL

4.1 MODELO SERVQUAL

El modelo **SERVQUAL** de Calidad de Servicio fue elaborado por *Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry*, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles**. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Este modelo de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Determinando la brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. En la actualidad, cuando se trata acerca de calidad se puede escuchar que se refieren a calidad en educación, calidad en la industria, no se puede dejar de mencionar la calidad en el servicio. Es un tema muy importante y base para cualquier negocio, ya que de ésta depende el fracaso o éxito de las organizaciones²⁶.

²⁶ MIRANDA GONZÁLEZ, Francisco. CHAMORRO MERA, Antonio y RUBIO LACOB, Sergio. Introducción a la Gestión de Calidad. Editorial Delta Publicaciones, Impreso por Jacaryan S. A. en España (2007). P. 250

4.2 CRÍTICAS A LA ESCALA SERVQUAL

El modelo SERVQUAL tiene cuatro deficiencias, se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia.

- Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.
- Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones y normas de calidad.
- La utilización de frases en sentido negativo.
- Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. para el modelo de calidad de servicio²⁷.

4.3 ARGUMENTOS EN CONTRA

Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad,

²⁷ DOLORS SETO, *Pamies*. De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente, Editorial Esic, impreso por graficas Dehon, en España (2004). P. 44

es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.

Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas de manera que si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción²⁸.

4.4 ARGUMENTOS A FAVOR

En su artículo *Parasuraman, Zeithaml, & Berry* (1985) plantean 10 dimensiones para medir la calidad del servicio, pero luego en 1988 mediante el uso de estadísticas, proponen un modelo compuesto por 5 dimensiones, las cuales son:

- Elementos tangibles: Apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, entre otros.
- Fiabilidad o confiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa desde la primera vez.

²⁸ Ibíd., P. 47

- Capacidad de respuesta o responsabilidad: Disposición de ayudar y servir rápidamente a los clientes.
- Seguridad: Habilidades y conocimientos de los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas²⁹.

4.5 LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS COMO INDICADOR DE CALIDAD

La satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación. Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. También se integra en este apartado la satisfacción de los padres, sobre todo en las edades tempranas. El grado de satisfacción de los alumnos se extiende a ámbitos como:

Satisfacción por el cumplimiento de necesidades básicas referidas a la habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones (ventilación, sol, luz, aire) y de los servicios, espacios para la enseñanza, el estudio y el ocio (aulas, laboratorio, cafetería.), mobiliario, entre otros.

²⁹ MIRANDA GONZÁLEZ, Francisco, CHAMORRO MERA, Antonio y RUBIO LACOB, Sergio. Introducción a la Gestión de Calidad. Editorial Delta Publicaciones, Impreso por Jacaryan S. A. en España (2007). P. 243

Satisfacción por su seguridad que se concreta en la seguridad de las instalaciones, del mobiliario, de las zonas verdes, zona de deporte.

Satisfacción por la seguridad económica en cuanto que se garantiza la no discriminación por motivos económicos en la realización de las actividades educativas, en las extrauniversitarias, en los servicios complementarios, en los materiales de trabajo.

Satisfacción por la pertenencia al centro o clase que se deriva de la realidad de ser miembro del grupo en cuestión. Aceptación de los diferentes miembros de la comunidad universitaria.

Satisfacción por el sistema de trabajo en relación con la forma de enseñanza-aprendizaje, recursos disponibles, acceso a la biblioteca, uso de los medios audiovisuales, asesorías, metodología, sistema de evaluación, participación, entre otros.

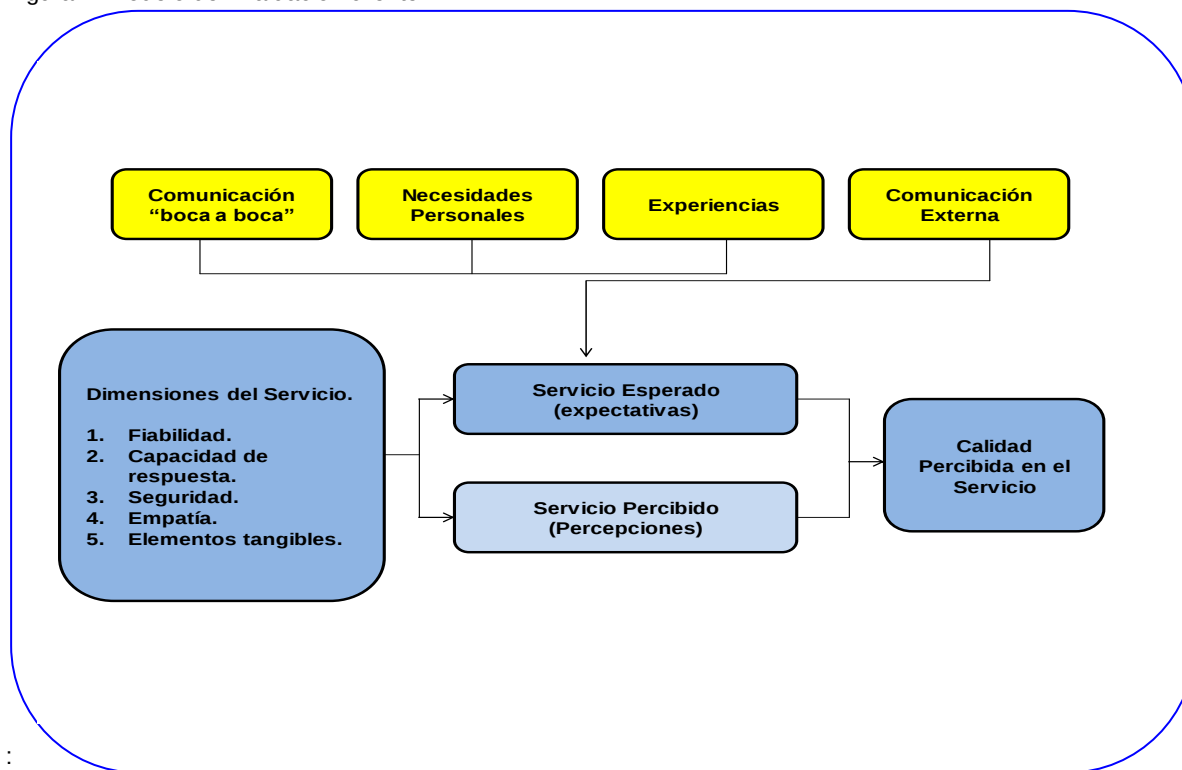
Satisfacción por el prestigio o reconocimiento del éxito personal que los miembros de la universidad o de la clase tienen sobre sus logros. Reconocimiento por los distintos miembros de la comunidad universitaria (estímulos académicos).

Satisfacción por la autorrealización personal en cuanto a las posibilidades con que cuenta para actuar con arreglo a su condición personal, para desarrollar las aficiones y potencialidades que cree tener. Esta satisfacción se concreta en aspectos como la libertad de que goza en la universidad, en el aula, autonomía de trabajo, desarrollo de la creatividad, actividades artísticas.

4.6 MODELO DE EVALUACIÓN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En la figura 1 se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología Servqual.

Figura 1. Modelo de Evaluación cliente



Fuente: "SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en el Servicio"³⁰

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener

³⁰ "SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en el Servicio" Tomado en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf> Consultado: 22/ Octubre 2013, hora: 16:45 p. m.

impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes.

5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se utilizará para la realización de esta monografía es la siguiente:

La **Investigación Exploratoria**, ya que en la Sede Pacífico de la Universidad del Valle, no se han realizado anteriormente estudios que hablen sobre la satisfacción de sus estudiantes.

Y la **Investigación Descriptiva**, porque a través de una encuesta se medirá unas variables que serán importantes al momento de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes y se sabrá cómo ven ellos la calidad de la enseñanza universitaria de la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación que se utilizará será la **Investigación de campo**, porque se estará en contacto directo con los implicados en el problema de la investigación como lo son los estudiantes de las diferentes carreras de la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

5.3 FUENTES DE DATOS

Para la recolección de datos, se utilizarán fuentes de información primaria y secundaria.

5.3.1 Fuentes de Datos Primarias

Está dada por las respuestas de los estudiantes de 3º semestre en adelante de las diferentes carreras de la Universidad del Valle – Sede Pacífico, ya que los estudiantes de esos semestres ya tienen una percepción más clara y centrada de lo que significa para ellos la calidad y llevan cierto recorrido o proceso en la universidad lo cual les permite poder evaluarla con mayor propiedad que un estudiante que recién está ingresando.

5.3.2 Fuentes de Datos Secundarias

Esta información se obtendrá de Textos de diferentes autores, Trabajos de Grados (relacionados con el tema), Internet, Revistas, entre otros.

5.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder recopilar toda la información que se requiere será utilizada la siguiente técnica:

➤ Encuesta.

Los datos se obtienen a partir de una importante herramienta como lo es el cuestionario SERVQUAL, con preguntas dirigidas a una muestra representativa o

al conjunto total de la población en estudio, conformada por los estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico , con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

En la encuesta se seleccionarán las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

5.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La Universidad del Valle – Sede Pacífico tiene una población total de 1431 estudiantes. Para esta investigación, se hace necesario utilizar el muestreo probabilístico para definir el tamaño de la muestra, puesto que se identifican parámetros que facilitan la tarea.

Mediante la siguiente fórmula se sacará un grupo representativo de estudiantes para realizar la encuesta:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

N= Total estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico-(**1431**)

P= 0.5 Probabilidad de Aceptación

Q = 0.5 Probabilidad de Rechazo

E = 5% = 0.05 margen de error

Z = 1.96 confiabilidad del 95%

n= Tamaño de la Muestra

5.5.1 Población Objeto de Estudio

Para este proyecto la población serán los estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad del Valle – Sede Pacífico

La población total de la Universidad del Valle – Sede Pacífico es de **1431** estudiantes.

5.5.2 Tamaño de la Muestra

Para determinar el número de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{1431 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(1431 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{1431 * (3,84) * (0,25)}{1430 (0,0025) + (3,84) * (0,25)}$$

$$n = \frac{1374,33}{4,535} = 302,9$$

n= 303 encuestados

En total se deben realizar **303** encuestas con un nivel de confiabilidad del 95% y un porcentaje de error del 5%, con lo cual se puede determinar que existe confiabilidad de los resultados en la misma.

Ya que se desconoce el total de estudiantes que hay por cada Programa Académico, para la realización de la encuesta se hará una selección al azar tratando de abarcar la mayor cantidad de programas activos que hay en la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

El trabajo de campo para llevar a cabo la distribución de las encuestas será realizado en dos días y diferentes horarios, para evitar repetir la encuesta a un mismo estudiante (Ver tabla 1.)

Para saber cuál fue la cantidad de estudiantes por Programa Académico que respondieron a la encuesta ver **Anexo C: Resultado de las Encuestas por Programas Académicos.**

6 PLAN DE ANÁLISIS O PROCESAMIENTO DE DATOS

6.1 FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Objetivo: Proporcionar información actual para determinar el nivel de satisfacción y el Índice de Calidad en el Servicio y saber si los estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico están satisfechos o no en cuanto a la calidad del servicio educativo que les brinda la misma.

Universo o ámbito: Estudiantes matriculados de la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

Tamaño de la Muestra: La muestra diseñada consta de 303 encuestas, que se realizarán en la Universidad del Valle – Sede Pacífico, a estudiantes de los diferentes programas académicos activos.

Distribución de la muestra: La muestra es de carácter aleatorio.

Tipo de encuesta: Entrevista personal.

Error estimado: Se estima un margen de error estadístico de 5%, para un nivel de confianza del 95%

Fecha de Recolección: 12 y 13 de Diciembre de 2013

6.2 PLAN DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

Tabla 1. Aplicación cuestionario Grupo Investigador

HORARIO	JUEVES 12 DE DICIEMBRE	VIERNES 13 DE DICIEMBRE
8AM - 9AM		101 Encuestas a Estudiantes diferentes programas
9AM - 10AM	101 Encuestas a Estudiantes diferentes programas	
10AM - 11AM		
11AM - 12PM		
12PM- 1PM		
1PM - 2PM		
2PM - 3PM	101 Encuestas a Estudiantes diferentes programas	
3PM - 4PM		
4PM - 5PM		

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

6.3 RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

En esta sección se presentan los resultados obtenidos del instrumento de medición utilizado en la investigación, los cuales ayudarán a la elaboración de ésta monografía y así cumplir con los objetivos planteados.

La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, la escala es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo **(TD)**
2. En desacuerdo **(D)**
3. Indeciso pero más bien en desacuerdo **(ID)**
4. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo **(N)**
5. Indeciso pero más bien de acuerdo **(IA)**

6. De acuerdo (A)

7. Totalmente de acuerdo (TA)

Para un mayor entendimiento de quiénes se les llama colaboradores, se le ha designado el siguiente nombre a las personas que están colaborando con la Universidad del Valle – Sede Pacífico:

Colaboradores Docentes

Colaboradores Funcionarios (Administrativos)

Colaboradores de base (Aseadoras, Jardineros, servicios varios).

En el cuestionario se miden 5 aspectos diferentes, estos son:

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, colaboradores y materiales de comunicación. (Pregunta 1, 2, 3)

Fiabilidad o presentación del servicio: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, tales como: eficiencia, eficacia, efectividad. (Pregunta 4, 5, 6)

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio. (Pregunta 7, 8)

Seguridad: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Pregunta 9, 10, 11)

Empatía: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes. (Pregunta 12, 13, 14, 15)

La interpretación de las encuestas quedará resumida en 2 grupos así: las respuestas buenas o favorables (**IA – A – TA**) y las respuestas malas o desfavorables (**TD – D – ID - N**).

A continuación se presentan los resultados en forma de tablas y figuras para facilitar su comprensión y análisis.

6.3.1 Elementos Tangibles: (Pregunta 1, Pregunta 2, Pregunta 3)

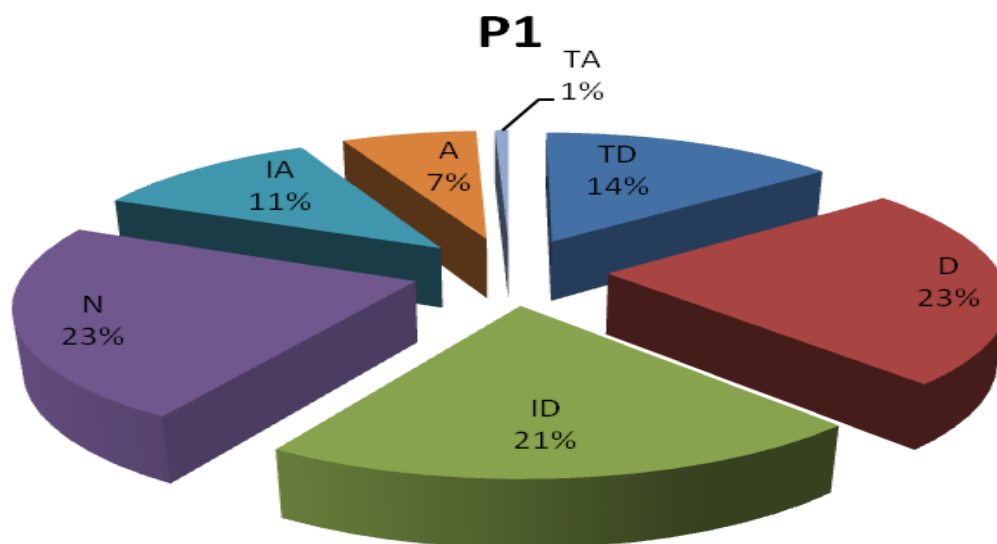
Pregunta 1. ¿La Universidad del Valle - Sede Pacífico cuenta con equipos (Video beam, Televisores, Computadores, entre otros.) de apariencia moderna?

Tabla 2. Pregunta 1

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
44	71	63	69	34	20	2	303
14%	23%	21%	23%	11%	7%	1%	100%
81%				19%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 2. Pregunta 1



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 81% de los estudiantes encuestados consideran que la apariencia de los equipos de la Universidad del Valle Sede Pacífico no cumplen con los requerimientos informáticos con los que debería contar esta universidad.

El grupo investigador considera que algunos equipos de computación y reproducción (video beam) no son los apropiados con los cuales debería contar esta entidad. Ya que la calidad es mala y no supe las necesidades de los estudiantes que utilizan estas herramientas, por lo que se debería implementar más recursos en mejorar dichos equipos para lograr mejores resultados.

- ❖ Con un porcentaje del 19% de los encuestados consideran que están satisfechos con la apariencia moderna de los equipos de la Universidad del Valle – Sede Pacífico.

El equipo investigador considera que la herramienta informática con la que cuenta la universidad no es la mejor, pero ayuda a los estudiantes a realizar sus respectivas consultas, considerando que se le deben realizar constantemente mantenimiento para mejor funcionamiento de los mismos y ayudar a los estudiantes a tener una mayor calidad en este servicio.

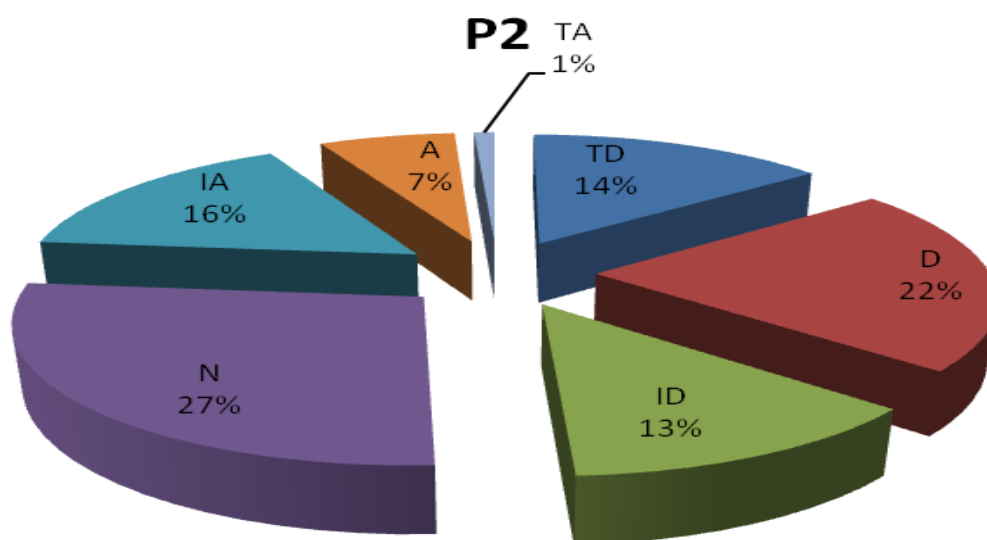
Pregunta 2. ¿Las instalaciones físicas de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son visualmente atractivas?

Tabla 3. Pregunta 2

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
44	66	39	83	48	20	3	303
14%	22%	13%	27%	16%	7%	1%	100%
76%				24%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 3. Pregunta 2



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 76% de los estudiantes encuestados consideran que las instalaciones físicas no son las mejores para esta universidad.

El grupo investigador analiza que la planta física de la universidad, se encuentra bastante deteriorada, considerando que se necesitan realizar muchas mejoras para que la Sede Pacífico sea visualmente atractiva al público en general.

- ❖ Con un porcentaje del 24% de los encuestados consideran que la apariencia física de las instalaciones de la universidad, son las mejores para esta Sede Pacífico.

El grupo investigador analiza que la planta física de la sede está bien, considerando que cada semestre se realiza cambios para mejorar la apariencia como lo son: El lavado de la Sede y la apariencia en general, pintada. No obstante esta es segura y amplia.

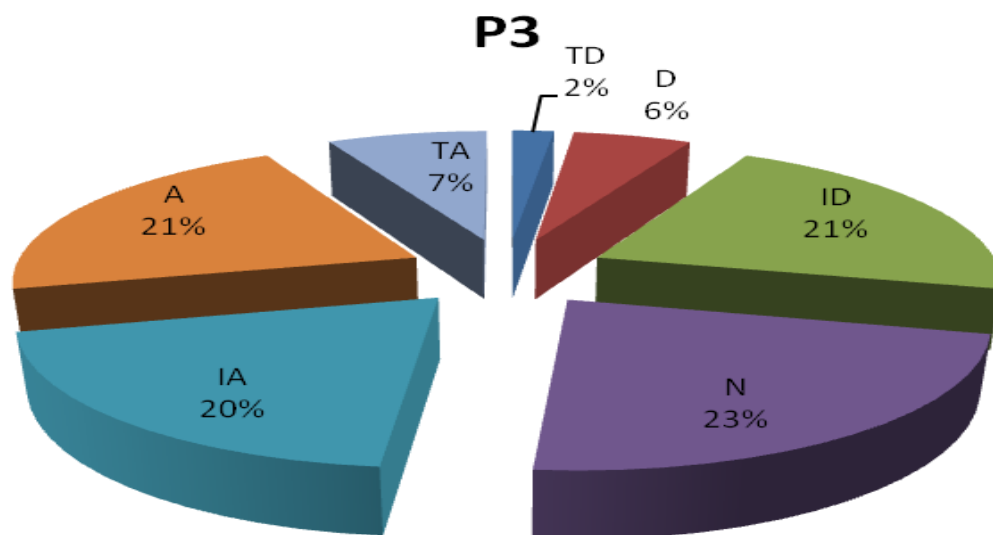
Pregunta 3. ¿Los colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, Jardineros) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico tienen una apariencia limpia?

Tabla 4. Pregunta 3

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
6	17	64	69	60	64	23	303
2%	6%	21%	23%	20%	21%	7%	100%
52%				48%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 4. Pregunta 3



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 52% de los estudiantes encuestados consideran que la apariencia de los colaboradores de la Universidad del Valle Sede Pacífico, es como la de cualquier persona que trabaja en una empresa.

El grupo investigador analiza que a estos colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, Jardineros) le falta mejorar su aspecto físico ya que esta es una entidad seria, considerando que en ocasiones su apariencia es poco agradable, ya que el uniforme lo llevan desarreglado y no se ve la limpieza con la que se debería ir a trabajar.

- ❖ Con un porcentaje del 48% de los encuestados consideran que los colaboradores de la Universidad del Valle Sede Pacifico tiene una presentación limpia.

El grupo investigador analiza que los colaboradores de de base (Aseadoras, Vigilantes, Jardineros) de la sede deberían mejorar su apariencia personal, ya que su presentación personal deja mucho que desear, es decir, no es la más apropiada con la que se debe presentar al lugar de trabajo. Considerando que la ropa que llevan puesta en ocasiones está mal arreglada

6.3.2 Fiabilidad o presentación del servicio: (Pregunta 4, Pregunta 5, Pregunta 6)

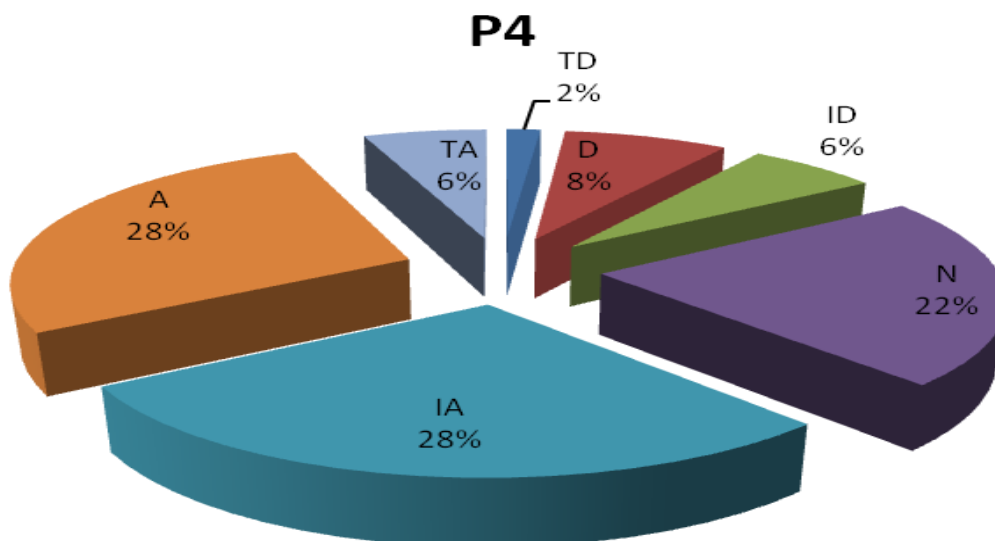
Pregunta 4. ¿La Universidad del Valle - Sede Pacífico ofrece una educación de calidad?

Tabla 5. Pregunta 4

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
5	24	19	67	86	84	18	303
2%	8%	6%	22%	28%	28%	6%	100%
38%				62%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 5. Pregunta 4



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 38% de los estudiantes encuestados consideran que la educación que se está brindando en la UNIVALLE no es de calidad.

El grupo investigador considera que para muchos estudiantes la universidad debería implementar un plan para mejorar la calidad en la educación, ya que los métodos empleados por algunos docentes se encuentran obsoletos y no contribuyen a adquirir conocimientos claros. Como son las clases 100% teóricas, el poco dinamismo en las aulas de clases que desfavorecen la interacción entre estudiante y alumno.

- ❖ Con un porcentaje del 62% de los encuestados consideran que la calidad de la educación en la Universidad del Valle Sede Pacífico es excelente.

El grupo investigador considera que la Universidad del Valle Sede Pacífico brinda una educación de calidad, ya que todo lo aprendido durante estos cinco años en esta entidad ha parecido que ha cumplido con las expectativas, solo falta complementar la teoría con la práctica, es decir las clases 50% teóricas y 50% prácticas.

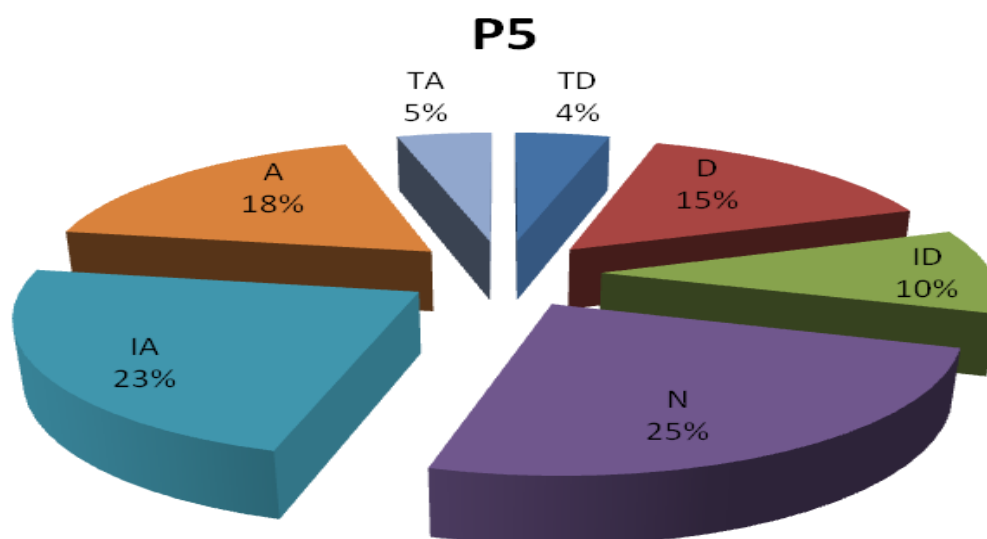
Pregunta 5. ¿Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico siempre están dispuestos a resolver sus inquietudes?

Tabla 6. Pregunta 5

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
14	46	30	75	70	54	14	303
4%	15%	10%	25%	23%	18%	5%	100%
54%				46%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 6. Pregunta 5



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 54% de los estudiantes encuestados consideran que los docentes no emplean tiempo para resolver inquietudes.

El grupo investigador considera que los docentes estipulan horarios para resolver las inquietudes de los estudiantes, pero este tiempo es muy corto y no logra

despejar en su totalidad las dudas que se tienen, por esta razón se deberían brindar asesorías dos veces en la semana. Ya que si la universidad realiza la solicitud a los docentes que viven en la ciudad pueden acudir a este llamando, con el fin de afianzar los conocimientos brindados a los estudiantes.

- ❖ Con un porcentaje del 46% de los encuestados consideran que los docentes establecen tiempo para asesorías.

El grupo investigador considera que los docentes a pesar que la gran mayoría no viven en la ciudad, determinan un horario para brindarle la asesoría pertinente a la cual tiene derecho los estudiantes, con el fin de despejar dudas para afianzar los conocimientos brindados en clase.

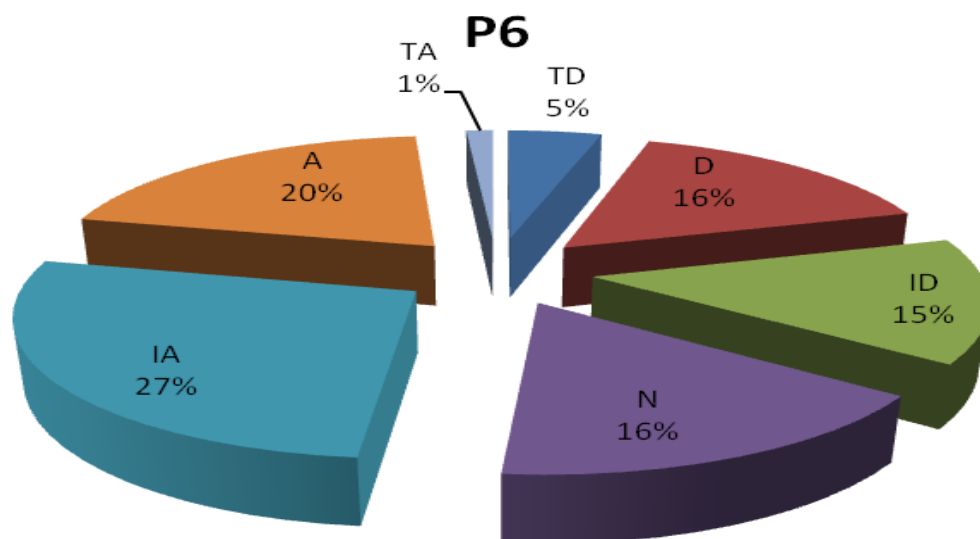
Pregunta 6. ¿Las estrategias de enseñanza utilizadas por los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son las apropiadas para la comprensión de las materias?

Tabla 7. Pregunta 6

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
14	48	44	50	82	61	4	303
5%	16%	15%	16%	27%	20%	1%	100%
52%				48%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 7. Pregunta 6



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 52% de los estudiantes encuestados consideran las estrategias de enseñanza utilizadas por los docentes no son las apropiadas para la comprensión de las materias.

El grupo investigador opina que los métodos de enseñanza de algunos docentes de la universidad ya se encuentran obsoletos, es decir son docentes 100% teóricos que en muchas ocasiones los alumnos necesitan que la teoría vaya de la mano con la práctica lo que contribuye a entender mejor la información que se le está brindando.

- ❖ Con un porcentaje del 48% de los encuestados consideran que los métodos de enseñanza de los docentes son claros.

El grupo investigador analiza que la metodología de enseñanza empleada por la universidad es buena, solo que se debe combinar la teoría con la práctica para un mejor aprovechamiento de la materia por parte de los alumnos.

6.3.3 Capacidad de Respuesta: (Pregunta 7, Pregunta 8)

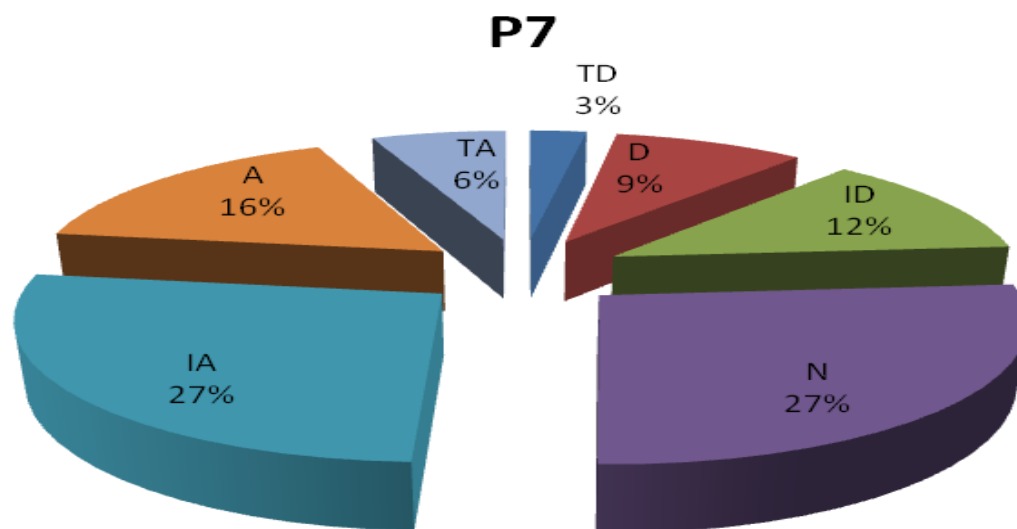
Pregunta 7. ¿Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para resolver rápidamente sus necesidades académicas?

Tabla 8. Pregunta 7

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
8	27	37	81	81	50	19	303
3%	9%	12%	27%	27%	16%	6%	100%
51%				49%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 8. Pregunta 7



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 51% de los estudiantes encuestados consideran que la parte administrativa no muestra disponibilidad de tiempo para resolver sus inquietudes académicas.

El grupo investigador analiza que gran parte de los funcionarios no dedican tiempo para resolver las dudas o preguntas de los estudiantes, ya que siempre se encuentran ocupados, teniendo en cuenta que los alumnos se acercan a la oficina en los horarios que la universidad estipula, para la atención del público pero en muchas ocasiones no obtienen respuestas a sus inquietudes.

- ❖ Con un porcentaje del 49% de los encuestados consideran que los funcionarios administrativos siempre resuelven los problemas académicos.

El grupo investigador analiza que los funcionarios administrativos de la Universidad del Valle Sede Pacífico, siempre están en la capacidad de resolver los inconvenientes académicos que se le puedan presentar como los son (matricula académica, activación de recibo de pago, consulta de tabulado entre otros).

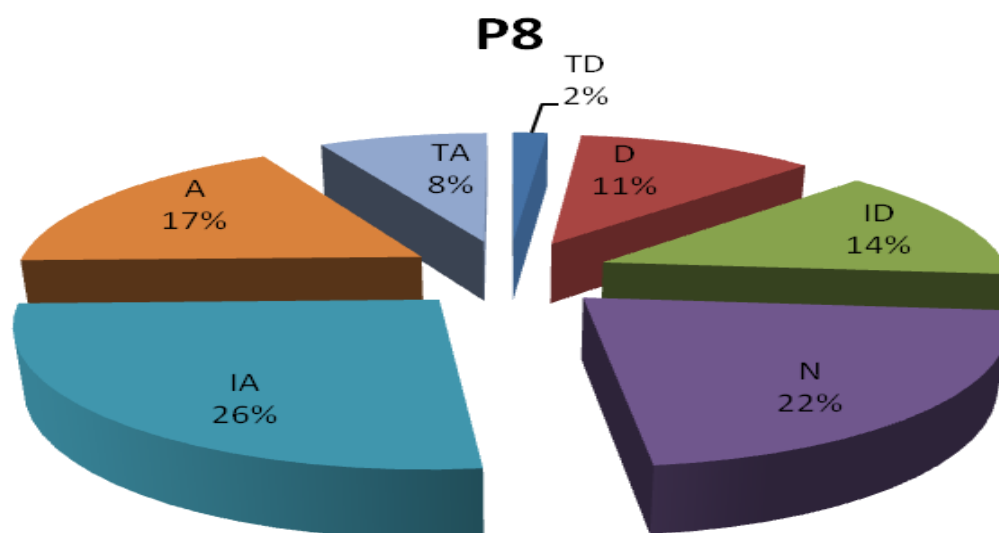
Pregunta 8. ¿Los Colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para brindar asesoría académica extra clase cuando usted lo ha solicitado?

Tabla 9. Pregunta 8

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
5	34	41	66	80	53	24	303
2%	11%	14%	22%	26%	17%	8%	100%
49%				51%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 9. Pregunta 8



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 49% de los estudiantes encuestados consideran que los docentes no muestran disposición para brindar asesoría cuando se solicita.

El grupo investigador analiza que algunos docentes estipulan horarios de asesorías, pero en muchas ocasiones esta no beneficia a muchos alumnos ya que el horario no los favorece, considerando siempre se tiene en cuenta lo que la mayoría dice, y no se tiene en cuenta que la inasistencia a este tipo de asesorías dejan en desventajas a muchos alumnos.

- ❖ Con un porcentaje del 51% de los encuestados consideran que los docentes buscan espacios para asesorías.

El grupo investigador analiza que la gran mayoría de los docentes establecen espacios por fuera del horario de su materia para brindarles asesoría a los estudiantes, para despejar todo tipo de dudas y así contribuir a que éstos saquen mejores calificaciones y obtengan mayores conocimientos en su materia, ya que en el programa que manejan los docentes se establecen las asesorías a los alumnos.

6.3.4 Seguridad: (Pregunta 9, Pregunta 10, Pregunta 11)

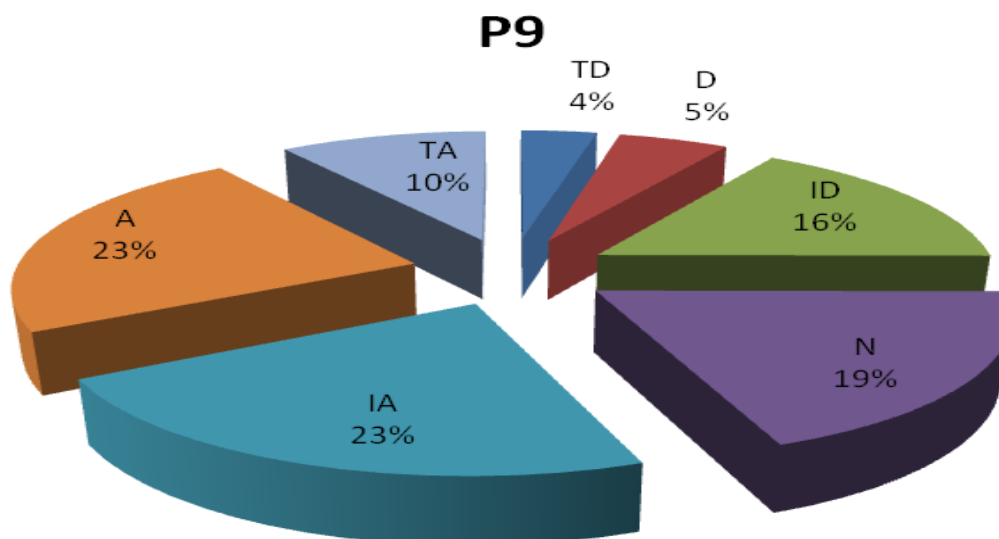
Pregunta 9. ¿El comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico transmite confianza?

Tabla 10. Pregunta 9

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
11	16	49	58	69	70	30	303
4%	5%	16%	19%	23%	23%	10%	100%
44%				56%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 10. Pregunta 9



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 44% de los estudiantes encuestados considera que el comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle Sede Pacífico dentro de las instalaciones no genera confianza.

El grupo investigador analiza que el comportamiento de algunos colaboradores (Funcionarios) de la universidad no brindan confianza, ya que en muchas ocasiones siempre están de mal genio, la manera de expresarse no es la adecuada con los estudiantes, por lo que en muchas ocasiones no generan ningún tipo de confianza.

- ❖ Con un porcentaje del 56% de los encuestados consideran que los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle Sede Pacífico tiene un comportamiento correcto.

El Grupo investigador analiza que el comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la universidad no es el mejor, pero se esmeran por brindar confianza a los alumnos con sus acciones, considerando que la gran mayoría son personas amables, y cordiales. No obstante otros son poco agradables por que mantienen de mal genio y no transmiten confianza.

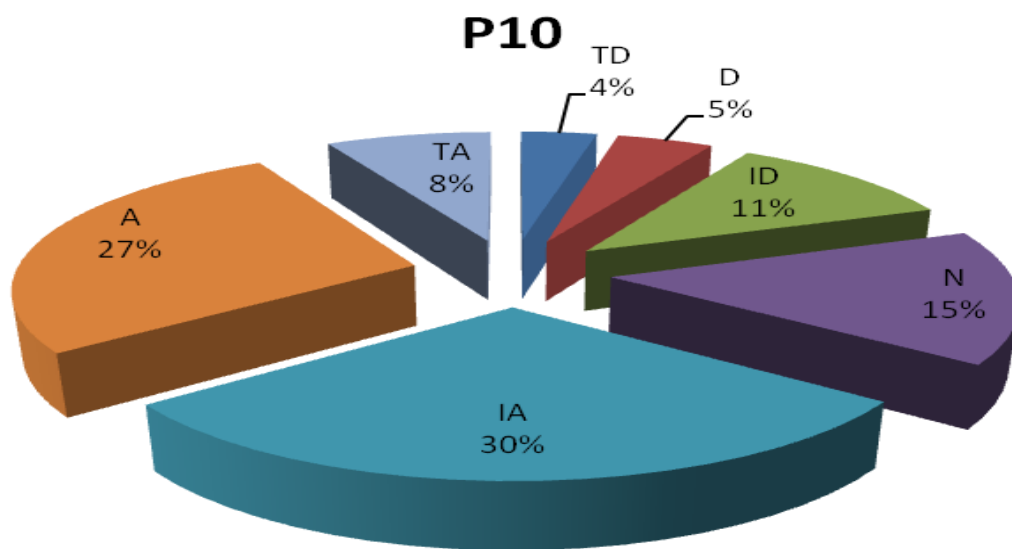
Pregunta 10. ¿Los colaboradores de base (Vigilantes, Aseadoras y Jardineros) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas?

Tabla 11. Pregunta 10

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
11	14	34	47	90	83	24	303
4%	5%	11%	15%	30%	27%	8%	100%
35%				65%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 11. Pregunta 10



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 35% de los estudiantes encuestados consideran que los colaboradores de la Universidad del Valle Sede Pacífico no tienen conocimientos claros para despejar dudas.

El grupo investigador analiza que para algunos estudiantes los colaboradores de base (Vigilantes, Aseadoras y Jardineros) de la universidad no tienen conocimientos claros sobre algunas inquietudes que puedan surgir por parte de los estudiantes, ya que en ocasiones dan mucha vuelta para responder las preguntas que se les han realizado o no la responden por falta de conocimiento.

- ❖ Con un porcentaje del 65% de los encuestados consideran que los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras y Administrativos) de la Universidad del Valle Sede Pacífico tienen los conocimientos para resolver dudas.

El grupo investigador analiza que los trabajadores (Vigilantes, Aseadoras y Administrativos) de la universidad tiene los conocimientos necesarios para responder las inquietudes que tengan los alumnos, empezando por los aseadores y terminando por la parte administrativa, se refiere a este punto ya que lo que las Aseadoras o Vigilantes no sepan, envían a los alumnos a la oficina de un funcionario Administrativo para que despeje las dudas que estos tengan sobre esta entidad.

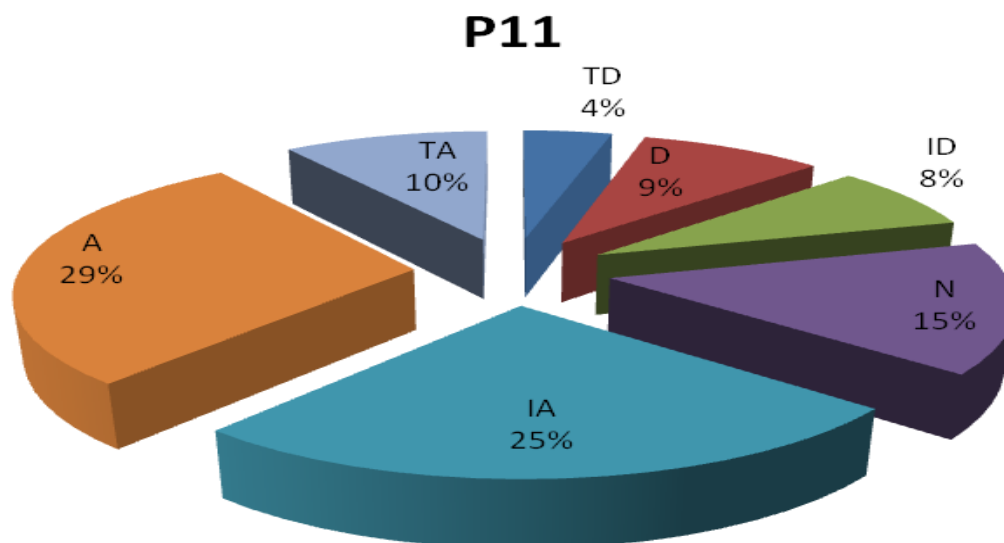
Pregunta 11. ¿Los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras, Administrativos) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico lo tratan con cordialidad?

Tabla 12. Pregunta 11

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
13	27	23	46	77	87	30	303
4%	9%	8%	15%	25%	29%	10%	100%
36%				64%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 12. Pregunta 11



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 36% de los estudiantes encuestados consideran que los trabajadores (Vigilantes, Aseadoras y Administrativos) de la Universidad del Valle Sede Pacífico no son cordiales.

El grupo investigador analiza que los colaboradores de la universidad no tratan con cordialidad a los estudiantes, ya que en muchas ocasiones no contestan un saludo, no son amables con los estudiantes en especial las Aseadoras que en el momento que van a limpiar los baños o los pasillos tienden a ser groseras con los estudiantes al decirle que si no ven que ella está ocupada limpiando, sabiendo que ese es el paso para ingresar al salón de clases, es decir hay que mejorar mucho este aspecto ya que éste ambiente no se debería presentar en esta entidad.

- ❖ Con un porcentaje del 64% de los encuestados consideran que los colaboradores de la Universidad del Valle Sede Pacífico son personas cordiales.

El grupo investigador analiza que algunos colaboradores (Vigilantes, Aseadoras y Administrativos) de la universidad tiene un trato cordial y respetuoso hacia el estudiantado, lo que genera un ambiente universitario agradable.

6.3.5 Empatía: (Pregunta 12, Pregunta 13, Pregunta 14, Pregunta 15)

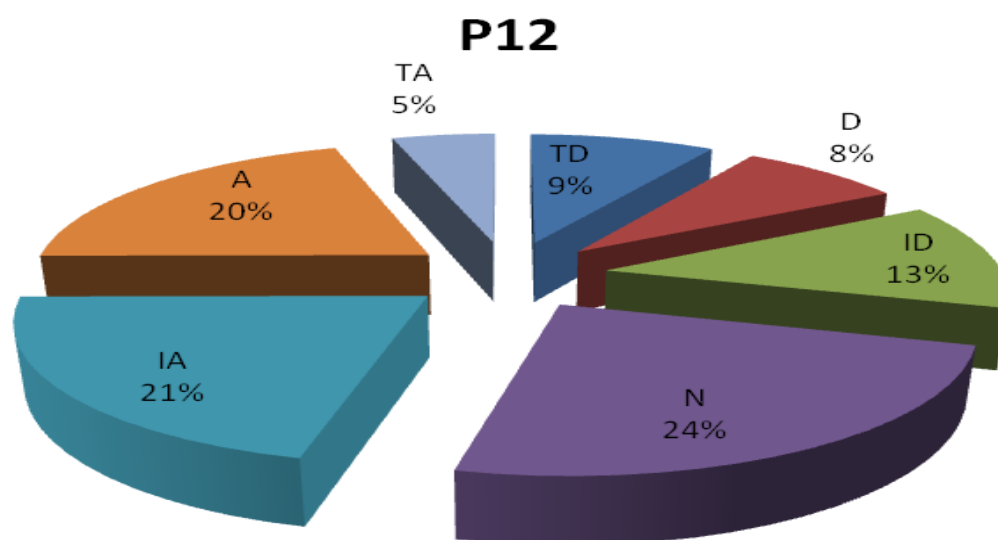
Pregunta 12. ¿La Universidad del Valle - Sede Pacífico le brinda atención personalizada?

Tabla 13. Pregunta 12

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
27	24	38	74	64	61	15	303
9%	8%	13%	24%	21%	20%	5%	100%
54%				46%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 13. Pregunta 12



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

El 54% de los estudiantes encuestados consideran que la Universidad del Valle Sede Pacífico no brindan atención personalizada a los usuarios.

El grupo investigador analiza que la universidad no se ha preocupado por satisfacer las necesidades de sus usuarios, ya que no se interesa por resolver los inconvenientes que se le puedan presentar a los estudiantes, ya que la atención que brindan no cumple con las expectativas de los usuarios.

Con un porcentaje del 46% de los encuestados consideran que ésta entidad le brinda a todos los estudiantes atención personalizada.

El grupo investigador analiza que la universidad brinda una buena atención a un gran porcentaje de la comunidad estudiantil, ya busca generarle un ambiente agradable al estudiante al resolver sus inquietudes, para lograr la satisfacción de los mismos, logrando así minimizar las quejas y reclamos que éstos puedan presentar.

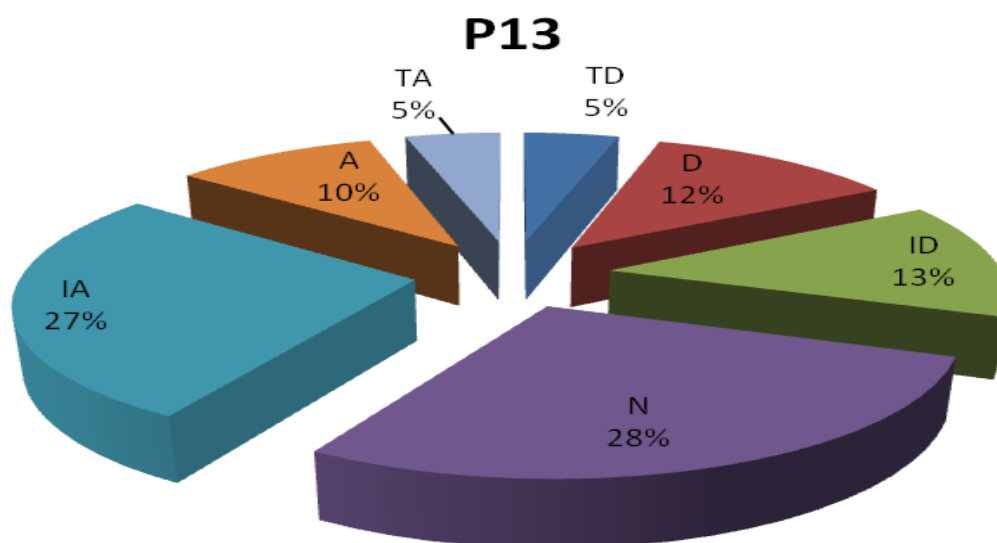
Pregunta 13. ¿Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico se preocupan por los mejores intereses de sus clientes?

Tabla 14. Pregunta 13

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
14	37	41	85	82	30	14	303
5%	12%	13%	28%	27%	10%	5%	100%
58%				42%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 14. Pregunta 13



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 58% de los estudiantes encuestados consideran que los colaboradores (Funcionarios) de la entidad no se preocupan por el bienestar de los estudiantes.

El grupo investigador analiza que falta mejorar muchos aspectos para brindarle un mejor bienestar a los estudiantes como lo son el tema de inseguridad a la salida de la universidad, la poca atención cuando se le pierde algún objeto a los estudiantes, surtir la enfermería con medicamentos de primera necesidad para brindarle a una mejor atención a los usuarios.

- ❖ Con un porcentaje del 42% de los encuestados consideran que la universidad se preocupa por sus intereses.

El grupo investigador analiza que la universidad se preocupa por el bienestar de los alumnos como es el vigilante casi en la salida de esta entidad, pero esto no es suficiente ya que éste funcionario no es mucho lo que puede hacer en un caso de robo a cualquier alumno, considerando que la parte administrativa debe estar pendiente de las necesidades del estudiante tanto fuera como dentro de esta entidad. Siempre busca el bienestar de estos.

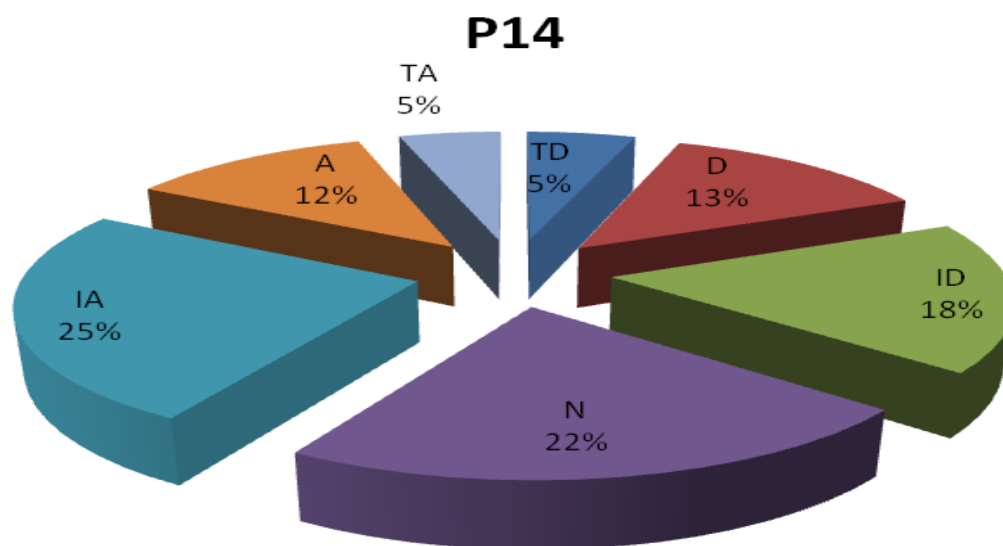
Pregunta 14. ¿Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico comprenden las necesidades académicas específicas de cada estudiante?

Tabla 15. Pregunta 14

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
16	40	53	68	75	36	15	303
5%	13%	18%	22%	25%	12%	5%	100%
58%				42%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 15. Pregunta 14



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 58% de los estudiantes encuestados consideran que los docentes no comprenden sus necesidades académicas.

El grupo investigador analiza que los docentes de la universidad no pueden comprender las necesidades académicas de los alumnos, ya que cada uno de éstos entiende y responde de una manera completamente diferente a la enseñanza que se le está brindando.

- ❖ Con un porcentaje del 42% de los encuestados consideran que los profesores entienden las necesidades específicas de los alumnos.

El grupo investigador analiza la metodología de enseñanza de algunos docentes, logra que la gran mayoría de los alumnos comprendan los conceptos que estos les están transmitiendo, ya que utilizan estrategias de aprendizaje dinámico y prácticos con los cuales los alumnos puedan entender lo que se está enseñando de manera clara, logrando una mayor comprensión y entendimiento de los temas enseñados.

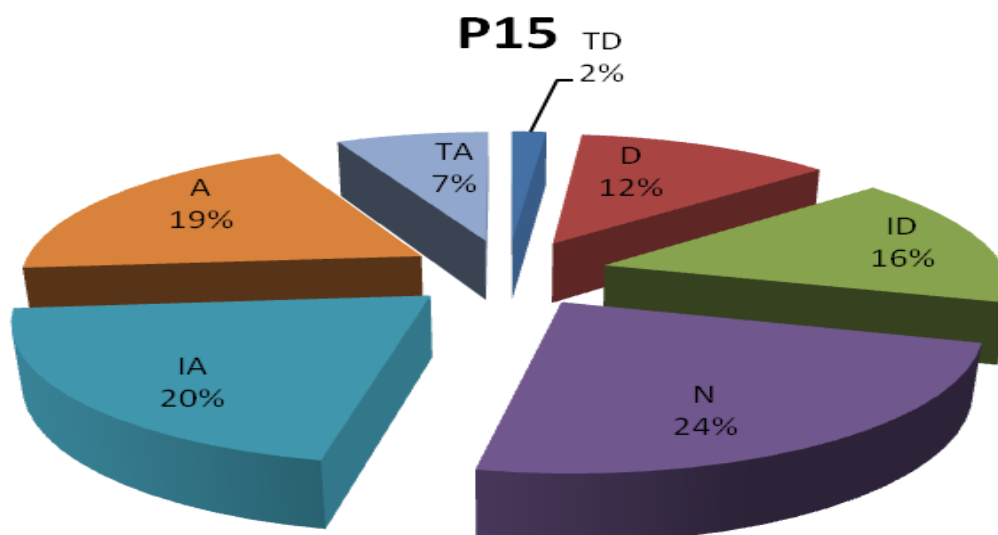
Pregunta 15. ¿La Universidad del Valle - Sede Pacífico guarda discreción y respeto por su intimidad como cliente?

Tabla 16. Pregunta 15

TD	D	ID	N	IA	A	TA	
5	37	47	72	62	58	22	303
2%	12%	16%	24%	20%	19%	7%	100%
54%				46%			

Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

Figura 16. Pregunta 15



Fuente de Elaboración: Grupo Investigador

- ❖ El 54% de los estudiantes encuestados considera que la universidad no respeta su privacidad como cliente.

El grupo investigador analiza que muchos de los funcionarios de la Universidad no respetan su intimidad ya que en muchas ocasiones comentan con otros funcionarios sobre el estado académico de los estudiantes, pero esto es algo natural en una organización, considerando que la indiscreción comienza por los mismos estudiantes que comentan su estado académico.

- ❖ Con un porcentaje del 46% de los encuestados consideran que la Universidad del Valle Sede Pacífico guarda respeto por su intimidad como cliente.

El grupo investigador analiza que la universidad respeta la intimidad de los estudiantes, ya que la información confidencial que se tiene de los mismos es privada y solo le concierne a los interesados que son los alumnos.

6.3.6 Nivel de Satisfacción según percepción de los estudiantes

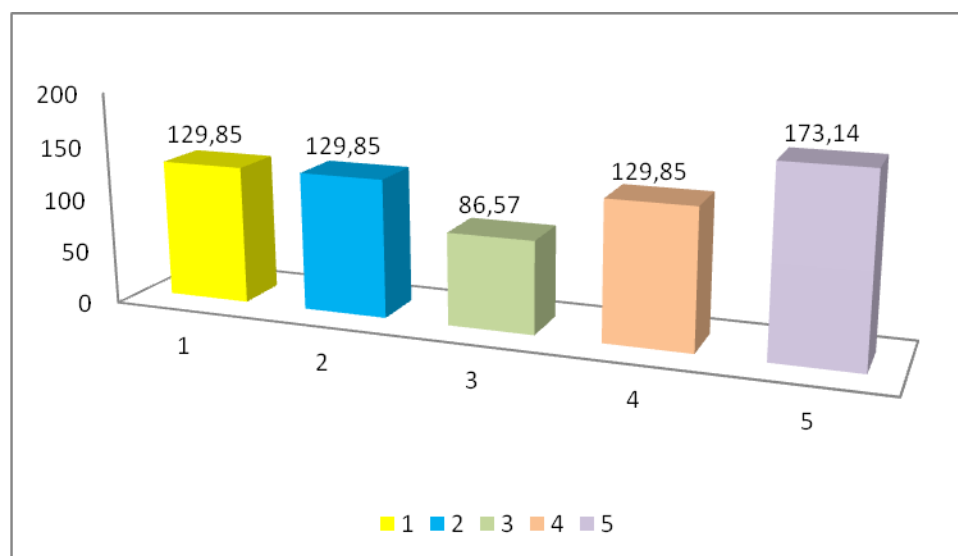
Al utilizar la herramienta SERVQUAL se analiza el comportamiento del promedio de las respuestas en las encuestas, considerando que los estudiantes esperan recibir un servicio extremadamente satisfactorio.

Tabla 17. Nivel Satisfacción

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
PROMEDIO	129,85	129,85	86,57	129,85	173,14
PROMEDIO GENERAL 649,26 = 47,00% (Satisfecho)					

Fuente: Grupo Investigador

Figura 17. Nivel Satisfacción



Fuente: Grupo Investigador

Se debe tener en cuenta algo importante y es que la satisfacción de los estudiantes, no depende solamente de las clases o materias en sí, sino que hay otros factores como lo son las instalaciones, el trato por parte de los colaboradores (Funcionarios, Docentes, de Base), entre otros, que influyen directamente en la percepción de los estudiantes y son determinantes al momento de saber si están satisfechos o no.

En la tabla 17 y Figura 17 se muestra el promedio de cada una de las dimensiones que fueron evaluadas en las encuestas. El Promedio en general fue de 649,26, se realizó una regla de tres simple para poder sacar el porcentaje que equivale al 47% del nivel de satisfacción de los estudiantes, lo que indica que se tiene un nivel bajo de satisfacción según la percepción de los estudiantes encuestados.

El Grupo Investigador analiza que según la percepción de los estudiantes la educación que está brindando la Universidad del Valle – Sede Pacífico es buena, pero no se encuentran totalmente satisfechos por diferentes razones, una de ellas es que en las clases hay mucha teoría y poca práctica, otra razón por la cual la satisfacción no es favorable para la Universidad, es que los equipos de computo y video beam, presentan muchas fallas, las cuales impiden el correcto uso y aprovechamiento de éstas herramientas, así como estas hay más razones por la cual no hay una satisfacción total de los estudiantes.

7 LIMITACIONES

- Una de las limitaciones fue la pérdida de tiempo y falta de información que se le solicitó a la Universidad del Valle – Sede Pacífico, se demoraban 8 días en dar respuestas a las solicitudes, pero en dichas respuestas, no daban la información solicitada.
- Otra fue la fecha de realización de las encuestas, ya que esta actividad se hizo prácticamente finalizando el semestre y como las encuestas fueron muchas, se dificultó el proceso, porque no había gran cantidad de estudiantes.
- La demora en la búsqueda de información en otras Universidades y sedes de la Universidad del Valle, por falta de tiempo y de dinero para poder desplazarse a solicitar información que ayudase para complementar esta investigación.

8 CONCLUSIONES

En general se puede percibir que el estudio de la satisfacción que se le realizó a la Universidad en cuanto a la calidad en su educación, se han presentado muchas dificultades correspondientes a los equipos de cómputo, video beam, entre otros, el irrespeto de la privacidad académica de los estudiantes de la parte administrativa, sin embargo hay factores rescatables, como la preocupación por los intereses de los usuarios, la atención personalizada, entre otras.

Se puede decir que aunque algunos docentes viven en otra ciudad determinan el tiempo para brindarles la asesoría a los alumnos con el fin de afianzar los conocimientos brindados en clase.

Los alumnos durante la realización de algunos semestres de las diferentes carreras, consideran que la educación en la Universidad del Valle Sede Pacífico está brindando es buena, solo se deben de implementar las clases teórica-práctica para un mayor aprovechamiento por parte de los estudiantes.

Así mismo los colaboradores (Funcionarios) de la universidad deberían preocuparse más por las necesidades Académico/Financieras de los alumnos, para un mayor entendimiento entre directivo/estudiante.

Los docentes deberían implementar en su metodología de enseñanza, ejemplos reales en los cuales lo estudiantes se sientan identificados con el tema y la metería que está socializando. Teniendo en cuenta que la teoría es buena pero en la práctica se ve si realmente se aprendieron los contenidos tratados.

El trato por parte de los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras, Administrativos) de la universidad a los estudiantes es cordial y de manera muy respetuosa, por lo que genera un ambiente agradable en estas áreas.

Los colaboradores (Funcionarios) de esta entidad cuentan con los conocimientos necesarios para despejar todo tipo de dudas que se le puedan presentar a los alumnos, o personas ajenas a la universidad.

Los funcionarios de la Universidad le transmiten seguridad y confianza a todo el estudiantado, ya que siempre están con una sonrisa y con la amabilidad que siempre los ha caracterizado para ayudar a los alumnos.

9 RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados arrojados en el análisis de la encuesta que realizó el grupo investigador a 303 estudiantes de los diferentes programas académicos de la Universidad del Valle Sede Pacífico, se plantean las siguientes sugerencias por las investigadoras, como mecanismo de mejoramiento para las distintas deficiencias:

- Se recomienda que algunos de los docentes implementen en la metodología de enseñanza las clases teórico/práctico, con el fin de conocer las habilidades y destrezas aprendidas por el estudiante en cada una de las materias, con el objetivo que los conocimientos obtenidos en la teoría se puedan ver desarrollados en la práctica.
- Se hace necesario que los Vigilantes con los cuales cuenta la universidad, se preocupen más por la seguridad de los estudiantes, ya que en muchas ocasiones se han presentado robos que ponen en peligro la integridad física de los estudiantes, docentes y demás colaboradores de la Universidad.
- Realizarle a los Equipos de computación, video beam, reproductores de acetatos, entre otros, mantenimientos constantemente con el fin de mejorar el servicio prestado tanto a docentes como a estudiantes.
- Es necesario que el personal encargado del aseo de las instalaciones de la Universidad, le brinden un trato más amable a los estudiantes, ya que se

han presentado casos en los que muchos estudiantes se quejan del irrespeto por parte de ellas.

- También es muy necesario que algunos de los docentes, especialmente los que no residen en el Municipio de Buenaventura, dediquen un tiempo especial para brindarle asesoría extra clases a los estudiantes, ya que al momento de la realización de las encuestas este punto fue abordado por muchos de ellos expresando su inconformidad.
- Otra recomendación que se le hace a la universidad es que cuando los estudiantes acudan a las diferentes oficinas de los administrativos estos los atiendan, ya que en muchas ocasiones uno como estudiante acude a los funcionarios en el horario de oficina que estipula la Universidad, y éstos nunca tienen tiempo o se encuentran ocupados para atender a los alumnos.
- Es necesario que algunos colaboradores de la universidad como lo son el personal de limpieza y aseo, se preocupen más por su presentación personal ya que en muchas ocasiones se encuentran con la ropa desarreglada, y algunos caballeros mantienen el cabello sin peluquear ya que esto no es bueno para la imagen de la universidad.
- También es necesario que los estudiantes utilicen el buzón de calidad con el cual cuenta la universidad para manifestar sus quejas, con el fin que los funcionarios encuentren la soluciones pertinentes para mejorar los aspectos negativos, y brindar respuestas rápidas a los estudiantes en la solicitudes que estos manifestaron.

- Es necesario que la universidad implemente cursos pro-activos entre docentes, funcionarios y estudiantes, con el fin de mejorar las inconformidades que se han presentado entre estas personas, con el fin de lograr un acercamiento y poco a poco ir mediando las relaciones entre éstos.
- Por otro lado es importante que la universidad implemente las asesorías dos veces en la semana, con el fin de brindarle al estudiante todas las herramientas y bases necesarias para un mayor aprovechamiento por parte de los alumnos en relación con la materia, una de estas asesorías debería ser pagada por la Universidad, ya que los docentes son hora cátedra y se limitan a trabajar solo las horas que son pagadas.

BIBLIOGRAFÍA

DOMINGUEZ, Luis Enrique. VILLA, Sandra Eugenia. Competencias Laborales del Administrador de Empresas de la Universidad del Valle – Sede Pacífico y su impacto en el campo laboral, Trabajo de Grado, Impreso: Buenaventura 2006 P. 25

EQUIPO. Vértice La calidad en el servicio al cliente, Editorial Vértice S.L, impreso por publicaciones vértice S.L en España 2008. P. 1

LARREA, Pedro. Calidad del servicio: Del marketing a la estrategia, Editorial Díaz de Santos S. A., impreso por Edigrafos S. A., Madrid 1990. P. 69

LARREA, Pedro. “La calidad es la satisfacción de los requerimientos, deseos y expectativas de los clientes”. La Calidad de los Servicios, editorial Díaz de Santos S. A., impreso en Madrid (1991). P. 31

PHILIP, Crosby. La Calidad No Cuesta., Editorial continental S. A., de C.V, impreso en México (1987) P. 14

PEIRO, José María. La satisfacción del cliente y la calidad de servicio, editorial, síntesis S. A., impreso en Madrid (2001) P. 40

GRONROOS, Christian. Marketing y gestión de servicios. Editorial Lexington Books y Mac Millán Inc, impreso en Humanes, Madrid. (1990) P. 38-39

MARCO, Julia. PORSCHE, Florian. Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración. Editorial PEARSON EDUCACION, impreso en Madrid (2002) P. 262

LARREA, Pedro. Calidad del servicio: Del marketing a la estrategia, Editorial Díaz de Santos S. A., impreso por Edígrafos S. A., Madrid (1991). P. 59 y P 69

EQUIPO, Vértice La calidad en el servicio al cliente, Editorial Vértice S.L, impreso por publicaciones vértice S.L España (2008). P. 1

De la PARRA PAZ, *Eric*. Guía práctica para lograr calidad en el servicio, Editorial ISEF, Impreso México (1997). P. 17

MIRANDA GONZÁLEZ, Francisco. CHAMORRO MERA, Antonio y RUBIO LACOBÁ, Sergio. Introducción a la Gestión de Calidad. Editorial Delta Publicaciones, Impreso por Jacaryan S. A. en España (2007). P.243 y P 250

DOLORS SETO, *Pamies*. De la Calidad del Servicio a la Fidelidad del Cliente, Editorial Esic, impreso por gráficas Dehon, en España (2004). P. 44 y P 47

REFERENCIAS DOCUMENTALES PARA FUENTES DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

Ministerio de Educación Nacional. Tomado en: <http://www.mineduacion.gov.co>
Consultado: 17/Octubre./2013, hora: 14:30 p. m.

SENA. Centro Náutico Pesquero, Historia - Programas. Tomado en: <http://senacnpbuenaventura.blogspot.com> Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:15 p. m.

Universidad del Pacífico, Historia – Programas. Tomado en:
<http://www.unipacifico.edu.co> Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:20 p. m.

Universidad Antonio Nariño – Sede Buenaventura, Historia – Programas. Tomado
en: <http://www.uan.edu.co/buenaventura> Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:25 p.
m.

Universidad del Quindío – Sede Buenaventura, Historia – Programa. Tomado en:
<http://www.portal.uniquindio.edu.co> Consultado: 20/Enero/2014 Hora: 15:30 p. m.

Sistema de Gestión Integral de Calidad – GICUV Tomado en:
<http://www.gicuv.univalle.edu.co> Consultado: 25/Octubre 2013 Hora: 16:40 p. m.

Estándares Mínimos de Calidad (EMC) Tomado en:
[p//www.mineduacion.gov.co/1621/article-87349.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87349.html) Consultado: 19/Enero 2014,
hora: 16:00 p. m.

Estándares mínimos de calidad. Hacia la calidad de la educación superior, Tomado en: [p//: www.mineduacion.gov.co/1621/article-87816.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87816.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 16:15 p. m.

La Acreditación de Instituciones y Programas. Garantía de Excelencia, Tomado: [p//:www.mineduacion.gov.co/1621/article-87355.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87355.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 17:00 p. m.

Exámenes de Calidad de la Educación Superior, Tomado: [p//:www.mineduacion.gov.co/1621/article-87353.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-87353.html) Consultado: 19/Enero 2014, hora: 17:30 p. m.

Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de calidad. Congreso de Colombia, Tomado en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2003/ley_0872_2003.html Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 15:00 p. m.

Decreto 2566 de 2003, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior. Ministerio de Educación, Tomado en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-104846_archivo_pdf.pdf Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 15:30 p. m.

Ley 115 de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación. El Congreso de la República de Colombia, Tomado en: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf Consultado: 17/Octubre 2013, hora: 16:00 p. m.

“SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en el Servicio” Tomado en:
<http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>
Consultado: 22/ Octubre 2013, hora: 16:45 p. m.

ANEXOS

Anexo A: MODELO ORIGINAL DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

CUESTIONARIO ORIGINAL DE MEDICION DE NIVEL DE PERCEPCIONES

Instrucciones. En base a sus experiencias como cliente de los servicios que ofrecen las empresas del sector de _____, por favor piense, 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 trabajar en servicios de _____. Por favor, indique en qué medida usted piensa que esta empresa de _____ debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted siente una característica no es para nada esencial para un servicio de _____ excelente como que el que usted tiene en mente, que característica *no es esencial* para considerar como excelente a una empresa de _____, haga un círculo alrededor del número 1. si cree que es 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 los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que 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. Las empresas de __ excelentes tienen equipos de apariencia moderna.								
2. Las instalaciones físicas de las empresas de __ excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7	
3. Los empleados de las empresas de __ excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7	
4. En una empresa de __ excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7	
5. Cuando las empresas de __ excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7	
6. Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7	
7. Las empresas de __ excelentes realizan bien el servicio ala primera vez.	1	2	3	4	5	6	7	
8. Las empresas de __ excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7	
9. Las empresas de __ excelentes insisten en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5	6	7	
10. En una empresa de ____ excelente, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5	6	7	
11. En una empresa de __ excelente, los emplendos ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	
12. En una empresa de __, excelente, los empleados siempre están dispuestos	1	2	3	4	5	6	7	
13. En una empresa de __ excelente, los empleados nunca	1	2	3	4	5	6	7	

están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.							
14. El comportamiento de los empleados de las empresas de __excelentes tramiten confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los clientes de las empresas de __excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7
16. En una empresa de __excelente, los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
17. En una empresa de __excelente, los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18. Las empresas de __excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
19. Las empresas de __excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
20. Una empresa de __excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
21. La empresa de __excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Los empleados de las empresas de __comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: "SERVQUAL: Evaluación de la Calidad en el Servicio. PDF

Anexo B: MODELO DEL CUESTIONARIO ADAPTADO

El presente cuestionario tiene como objetivo proporcionar información actual para determinar el nivel de satisfacción y el Índice de Calidad en el Servicio y saber si los estudiantes de la Universidad del Valle – Sede Pacífico están satisfechos o no en cuanto a la calidad del servicio educativo que les brinda la misma

Instrucciones:

⇒ Lea con atención y no dude en preguntar cualquier inquietud que tenga mientras realice el cuestionario.

⇒ Este cuestionario es anónimo. No firme ni escriba una identificación.

⇒ Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales.

⇒ Se miden diferentes aspectos a los que usted debe responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 7, para ello utilice la escala que se muestra a continuación:

- 1. Totalmente en desacuerdo (TD)**
- 2. En desacuerdo (D)**
- 3. Indeciso pero más bien en desacuerdo (ID)**
- 4. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (N)**
- 5. Indeciso pero más bien de acuerdo (IA)**
- 6. De acuerdo (A)**
- 7. Totalmente de acuerdo (TA)**

CUESTIONARIO

	TD	D	ID	N	IA	A	TA
	1	2	3	4	5	6	7
P1. La Universidad del Valle - Sede Pacífico cuenta con equipos (Video beam, Televisores, Computadores, entre otros) de apariencia moderna.							
P2. Las instalaciones físicas de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son visualmente atractivas.							
P3. Los colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, Jardineros) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico tienen una apariencia limpia.							
P4. La Universidad del Valle - Sede Pacífico ofrece una educación de calidad.							
P5. Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico siempre están dispuestos a resolver sus inquietudes.							
P6. Las estrategias de enseñanza utilizadas por los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico son las apropiadas para la comprensión de las materias.							
P7. Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para resolver rápidamente sus necesidades académicas.							
P8. Los Colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico muestran disposición para brindar asesoría académica extra clase cuando usted lo ha solicitado.							
P9. El comportamiento de los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico transmite confianza.							
P10. Los colaboradores de base (Aseadoras, Vigilantes, Jardineros) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas.							
P11. Los colaboradores (Vigilantes, Aseadoras, Administrativos) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico lo tratan con cordialidad.							
P12. La Universidad del Valle - Sede Pacífico le brinda atención personalizada.							
P13. Los colaboradores (Funcionarios) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.							
P14. Los colaboradores (docentes) de la Universidad del Valle - Sede Pacífico comprenden las necesidades académicas específicas de cada estudiante.							
P15. La Universidad del Valle - Sede Pacífico guarda discreción y respeto por su intimidad como cliente.							

Fuente: Grupo Investigador

Anexo C: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS POR PROGRAMAS ACADÉMICOS

Comercio Exterior (32 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	6	3	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4	3	0	0
D	8	12	4	0	3	3	4	0	0	0	4	0	1	8	4
ID	9	7	5	6	2	4	3	6	8	0	0	6	8	8	1
N	2	5	13	5	5	4	9	7	3	8	7	9	14	3	14
IA	6	4	6	8	11	9	7	17	12	7	4	6	5	11	11
A	1	1	2	12	11	11	5	2	5	10	7	7	1	2	1
TA	0	0	2	1	0	1	0	0	4	7	6	0	0	0	1
	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Fuente: Grupo Investigador

Contaduría Pública (48 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	7	6	3	2	3	6	0	0	0	0	3	3	1	1	0
D	8	8	0	0	3	5	6	5	4	4	3	3	8	8	7
ID	21	8	17	1	3	9	5	9	8	5	2	0	0	6	5
N	8	14	2	4	9	4	10	7	8	4	7	11	8	12	9
IA	3	8	6	22	14	13	16	11	11	19	8	18	21	13	10
A	1	4	13	18	13	11	9	10	12	15	23	12	9	7	10
TA	0	0	7	1	3	0	2	6	5	1	2	1	1	1	7
	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

Fuente: Grupo Investigador

Licenciatura en Arte Dramático (20 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	4	1	0	0	0	0	0	1	2	5	2	3	2	1	0
D	1	0	0	0	0	0	1	3	0	3	1	1	2	4	2
ID	3	5	3	3	2	1	3	1	7	0	3	2	5	7	7
N	10	7	2	2	11	3	3	3	4	2	2	7	4	2	4
IA	0	4	13	3	4	12	9	8	3	5	7	1	5	3	2
A	2	2	2	11	2	3	3	3	2	5	4	5	2	3	4
TA	0	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	0	1
	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Fuente: Grupo Investigador

Tecnología en Gestión Portuaria (67 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	8	3	1	0	5	0	2	0	0	3	0	9	2	0	2
D	27	19	6	6	5	5	5	5	9	0	6	9	10	9	3
ID	6	10	8	7	7	7	9	13	10	3	7	17	12	14	6
N	16	17	19	17	18	16	21	21	13	10	5	13	19	25	15
IA	8	11	18	11	19	21	16	13	8	20	17	9	22	11	9
A	2	6	10	21	8	17	13	13	21	25	20	10	2	6	28
TA	0	1	5	5	5	1	1	2	6	6	12	0	0	2	4
	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67

Fuente: Grupo Investigador

Licenciatura en Ciencias Naturales con énfasis en Medio Ambiente (9 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
D	5	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
ID	2	1	0	0	0	1	0	2	0	3	1	1	1	2	0
N	1	1	2	0	2	2	2	0	3	0	1	2	3	2	3
IA	0	4	0	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
A	0	0	5	4	3	3	4	2	3	0	2	2	2	1	2
TA	0	0	1	3	1	0	0	2	0	3	3	0	1	0	2
	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

Fuente: Grupo Investigador

Trabajo Social (30 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	14	5	2	3	6	2	0	4	9	0	4	8	6	12	1
D	4	8	4	1	7	8	1	6	1	2	2	3	8	5	9
ID	2	2	1	1	2	6	10	0	1	3	2	2	2	0	2
N	2	15	3	14	8	8	9	14	6	11	4	5	6	5	2
IA	0	0	8	2	1	0	2	1	2	4	5	7	4	8	10
A	8	0	10	6	6	6	1	5	9	8	9	3	0	0	3
TA	0	0	2	3	0	0	7	0	2	2	4	2	4	0	3
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Fuente: Grupo Investigador

Tecnología en Logística Portuaria y del Transporte (13 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
D	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1
ID	3	2	1	0	1	2	1	3	1	3	1	2	3	4	4
N	0	3	6	0	1	1	4	4	3	2	4	5	6	4	4
IA	5	2	3	5	7	5	5	2	5	2	4	1	3	3	3
A	3	2	2	8	2	5	3	1	3	4	3	5	0	0	0
TA	2	1	0	0	2	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0
	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

Fuente: Grupo Investigador

Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Matemáticas (13 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D	1	2	1	0	1	1	1	1	0	0	1	3	2	1	0
ID	3	1	0	1	0	1	2	1	2	2	1	0	1	1	2
N	5	4	5	1	5	1	3	3	2	4	2	4	4	3	3
IA	3	4	3	6	2	7	4	4	4	3	4	4	3	5	4
A	1	1	3	4	3	3	3	2	3	4	5	2	3	1	1
TA	0	0	1	1	2	0	0	2	2	0	0	0	0	2	3
	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

Fuente: Grupo Investigador

Administración de Empresas (71 encuestados)

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	4	20	0	0	0	6	2	0	0	3	0	0	0	0	1
D	17	16	0	17	27	26	9	13	1	5	9	4	5	3	11
ID	14	3	29	0	13	13	4	6	12	15	6	8	9	11	20
N	25	17	17	24	16	11	20	7	16	6	14	18	21	12	18
IA	9	11	3	27	9	12	19	21	22	27	26	15	17	19	11
A	2	4	17	0	6	2	9	15	12	12	14	15	11	16	9
TA	0	0	5	3	0	1	8	9	8	3	2	11	8	10	1
	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71

Fuente: Grupo Investigador

Anexo D: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS EN GENERAL

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
TD	44	44	6	5	14	14	8	5	11	11	13	27	14	16	5
D	71	66	17	24	46	48	27	34	16	14	27	24	37	40	37
ID	63	39	64	19	30	44	37	41	49	34	23	38	41	53	47
N	69	83	69	67	75	50	81	66	58	47	46	74	85	68	72
IA	34	48	60	86	70	82	81	80	69	90	77	64	82	75	62
A	20	20	64	84	54	61	50	53	70	83	87	61	30	36	58
TA	2	3	23	18	14	4	19	24	30	24	30	15	14	15	22
	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303	303

Fuente: Grupo Investigador

ANEXO E: RESULTADO PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS

Elementos Tangibles

	P1	P2	P3	
TD	44	44	6	94
D	71	66	17	154
ID	63	39	64	166
N	69	83	69	221
IA	34	48	60	142
A	20	20	64	104
TA	2	3	23	28
TOTAL	303	303	303	
PROMEDIO				129,85714

Fuente: Grupo Investigador

Fiabilidad

	P4	P5	P6	
TD	5	14	14	33
D	24	46	48	118
ID	19	30	44	93
N	67	75	50	192
IA	86	70	82	238
A	84	54	61	199
TA	18	14	4	36
TOTAL	303	303	303	
PROMEDIO				129,85714

Fuente: Grupo Investigador

Capacidad Respuesta

	P7	P8	
TD	8	5	13
D	27	34	61
ID	37	41	78
N	81	66	147
IA	81	80	161
A	50	53	103
TA	19	24	43
TOTAL	303	303	
PROMEDIO			86,571429

Fuente: Grupo Investigador

Seguridad

	P9	P10	P11	
TD	11	11	13	35
D	16	14	27	57
ID	49	34	23	106
N	58	47	46	151
IA	69	90	77	236
A	70	83	87	240
TA	30	24	30	84
TOTAL	303	303	303	
PROMEDIO				129,85714

Fuente: Grupo Investigador

Empatía

	P12	P13	P14	P15	
TD	27	14	16	5	62
D	24	37	40	37	138
ID	38	41	53	47	179
N	74	85	68	72	299
IA	64	82	75	62	283
A	61	30	36	58	185
TA	15	14	15	22	66
TOTAL	303	303	303	303	
PROMEDIO					173,14286

Fuente: Grupo Investigador